

PHỤ LỤC PL02/QĐ.TK.009
ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN, THẺ VÀ DỊCH VỤ ABBANK
(Áp dụng cho KHCN và các Tổ chức khác không có tư cách pháp nhân)

Điều 1. Giới thiệu và định nghĩa

1. **ABBANK:** Là Ngân hàng TMCP An Bình.
2. **Tài khoản (TK):** Là tài khoản thanh toán (TKTT) do khách hàng (KH) mở tại ABBANK.
3. **Tài khoản Thanh toán chung (TK TTC):** Được mở và sử dụng từ 02 chủ tài khoản trở lên.
4. **Tài khoản cao cấp:** Là một loại TKTT dành cho các KH cá nhân với các ưu đãi, tiện ích vượt trội khi KH đáp ứng các điều kiện, quy định của sản phẩm của ABBANK. Trong trường hợp Chủ TK cao cấp không duy trì Số dư tối thiểu cuối ngày trên TK cao cấp, Chủ TK sẽ phải chịu phí phạt theo Biểu phí do ABBANK công bố và/hoặc quy định của ABBANK.
5. **Dịch vụ Ngân hàng điện tử (NHĐT):** Là dịch vụ do ABBANK cung cấp cho phép KH xác lập và thực hiện giao dịch trực tuyến thông qua ứng dụng AB Ditizen được cài đặt trên thiết bị của KH.
6. **Ứng dụng AB Ditizen:** là ứng dụng dành cho KH do ABBANK triển khai, KH sử dụng dịch vụ thông qua ứng dụng này được tải từ Chợ App Store hoặc CH Play và cài đặt sử dụng trên thiết bị Android/ IOS của KH.
7. **Đăng ký Online dịch vụ Ngân hàng điện tử AB Ditizen:** là hoạt động KH đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử AB Ditizen trên môi trường Internet thông qua các thiết bị điện tử có cài đặt ứng dụng AB Ditizen.
8. **Khách hàng hoặc KH:** là cá nhân đăng ký mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Thẻ, sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử AB Ditizen của ABBANK trên phương tiện điện tử và được ABBANK chấp thuận cung cấp dịch vụ.
9. **Mật khẩu hoặc Password:** là chuỗi ký tự từ 06-20 ký tự (bao gồm các ký tự chữ hoa, chữ thường, số, các ký tự đặc biệt) do ABBANK cung cấp được sử dụng để định danh Khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu do ABBANK cung cấp trong lần đầu tiên sử dụng dịch vụ.
10. **Tên đăng nhập:** là một trong các yếu tố định danh Khách hàng, do hệ thống ABBANK tự động thiết lập. Tên đăng nhập là số điện thoại của KH hoặc tên khác do Khách hàng tự đặt liên quan đến dịch vụ được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống do ABBANK cung cấp;
11. **PIN:** là mã bảo mật để định danh, xác thực người dùng khi xác thực giao dịch tài chính do KH tự cài đặt và ghi nhớ. PIN bao gồm 06 ký tự số.
12. **OTP:** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định. OTP gồm SMS OTP, 3S-OTP (smart OTP).
13. **OTT:** là tin nhắn do ABBANK gửi tới KH thông qua ứng dụng AB Ditizen, không qua trung gian các nhà mạng viễn thông. Tin nhắn OTT được tự động kích hoạt khi KH đăng ký dịch vụ và kích hoạt thành công ứng dụng và nhận thông báo trong quá trình sử dụng dịch vụ.
14. **Virus, sâu, Trojan:** là mã độc hại hoặc chương trình có khả năng xâm nhập, phá hoại thông tin gây hại cho hệ thống và người sử dụng dịch vụ.
15. **Thẻ:** Là thẻ ghi nợ do ABBANK phát hành bao gồm thẻ ghi nợ nội địa và thẻ VISA debit.
16. **Napas:** Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam.
17. **Thẻ ghi nợ nội địa:** Là thẻ do ABBANK phát hành cho chủ thẻ để thực hiện giao dịch rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa dịch vụ và một số các dịch vụ khác do ABBANK cung cấp. Thẻ ghi nợ nội địa do ABBANK phát hành không được phép chuyển nhượng.
18. **Thẻ ghi nợ quốc tế (VISA DEBIT):** Là thẻ ghi nợ quốc tế, mang nhãn hiệu ABBANK Visa debit do ABBANK phát hành cho chủ thẻ để thực hiện giao dịch rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa dịch vụ và một số các dịch vụ khác do ABBANK cung cấp. Thẻ Visa Debit cho ABBANK phát hành không được phép chuyển nhượng.
19. **Chủ thẻ:** Là người được ABBANK phát hành thẻ và có tên trên thẻ, có quyền thực hiện các giao dịch thẻ theo quy định của ABBANK. Chủ thẻ bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
20. **Mã số cá nhân (PIN):** Là dãy 4 chữ số được ABBANK cung cấp cho chủ thẻ và được sử dụng trong một số giao dịch thẻ theo quy định của ABBANK. Chủ thẻ có thể thực hiện đổi mã số cá nhân trên các thiết bị mà ABBANK cho phép. PIN có thể được thể hiện dưới hình thức là EPIN.
21. **EPIN:** Là PIN bao gồm 4 chữ số được ABBANK cấp cho Chủ thẻ qua tin nhắn điện thoại hoặc trên ứng dụng AB Ditizen (Khách hàng đặt mã PIN theo mã của khách hàng chọn).
22. **Thời hạn hiệu lực của thẻ:** Là thời hạn khách hàng được phép sử dụng thẻ. Thời hạn hiệu lực được in trên thẻ.
23. **Ngày làm việc:** là bất kỳ ngày nào mà ABBANK mở cửa làm việc trừ các ngày nghỉ cuối tuần và các ngày lễ, tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và quy định nội bộ của ABBANK.
24. **ATM:** Là máy giao dịch tự động.
25. **POS:** Là thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán hàng.
26. **ĐVCNT:** Là đơn vị chấp nhận thẻ.
27. **DV:** Là dịch vụ
28. **Đóng TK:** Là việc ABBANK đóng hồ sơ TK và xử lý để TK không còn giá trị sử dụng.
29. **Phong tỏa TK:** Là việc ABBANK tạm thời dừng mọi giao dịch chi tiền của một phần hoặc toàn bộ hoặc nhiều hơn số tiền hiện có trên TK.
30. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu mà ABBANK quy định KH phải nộp lần đầu tiên khi mở TK và phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm theo thông báo của ABBANK từng thời kỳ, trừ trường hợp ABBANK có những quy định khác.
31. **Tài khoản thanh toán không hoạt động:** TKTT được xem là không hoạt động (còn gọi là TKTT “ngủ”):
 - a) Không có bất kỳ giao dịch nào phát sinh trong vòng liên tục 12 (mười hai) tháng, không tính các giao dịch nhập lãi, thu phí định kỳ hoặc những khoản thu định kỳ có tính chất tương tự.
 - b) Số dư duy trì trong TKTT là 0 đồng hoặc dưới mức số dư tối thiểu theo quy định của ABBANK trong từng thời kỳ và theo từng sản phẩm.
32. **Số dư được phép sử dụng:** Là số tiền KH có thể rút tiền mặt hoặc chuyển khoản. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa, trừ đi số dư tối thiểu phải duy trì (nếu có) và cộng hạn mức thấu chi sử dụng (nếu có).
33. **Số dư tối thiểu cuối ngày (SDTTCN):** là số tiền tối thiểu cuối ngày KH phải duy trì trên TK của KH trước khi đóng hệ thống (áp dụng đối với Tài khoản cao cấp).
34. **Dịch vụ Thanh toán điện tử (ePayment):** Là DV do ABBANK cung cấp cho KH, gồm các DV Ngân hàng số và Thanh toán tự động. Trong đó:
 - a) **SMS Banking:** Là DV cho phép KH có thể truy vấn thông tin ngân hàng và nhận tin nhắn thông báo qua điện thoại di động.
 - b) **Internet Banking:** Là DV cho phép KH thực hiện các giao dịch trên website điện tử chính thức của ABBANK theo địa chỉ <https://ebanking.abbank.vn/scripts/t24tib>. Thông qua **Internet Banking**, KH có thể thực hiện giao dịch và sử dụng các tiện ích của DV, bao gồm:

Dịch vụ	TKTT	Tiết kiệm	Thẻ tín dụng	Khoản vay
Tra cứu thông tin tài khoản	√	√	√	√
Chuyển khoản trong và ngoài hệ thống ABBANK	√			
Chuyển khoản theo danh sách/ định kỳ/ tương lai	√			
Chuyển khoản cho người nhận nhận bằng CMND	√			
Thanh toán hóa đơn: điện, nước, viễn thông, vé máy bay, tàu hỏa,...	√			
Gửi tiền có kỳ hạn trực tuyến (eSavings/ mSaving)	√			
Đăng ký sử dụng các DV điện tử khác qua Internet Banking bằng mật khẩu của hệ thống Ngân hàng trực tuyến	√			

Ngoài ra: KH có thể tra cứu thông tin về tỷ giá, lãi suất, mạng lưới ATM, PGD... và các DV khác theo thông báo của ABBANK cập nhật trên website: www.abbank.vn

- c) **Mobile Banking – AB Ditizen:** Là DV cho phép KH thực hiện các giao dịch trên TKTT mà KH đã đăng ký với ABBANK thông qua ứng dụng trên điện thoại di động của mình - DV: AB Ditizen (áp dụng cho thuê bao của tất cả các nhà mạng).
- d) **Phone Banking:** Là DV ABBANK cung cấp cho KH thông tin về TK và các thông tin khác của ABBANK thông qua tổng đài điện thoại.

- e) **Topup SMS/ Topup Auto:** Là DV hợp tác triển khai giữa ABBANK và VNPAY. Với DV, KH có thể nạp tiền trả trước hoặc thanh toán hoá đơn cước trả sau bằng cách soạn tin nhắn theo cú pháp và gửi đến số tổng đài do ABBANK và VNPAY quy định (Topup SMS) hoặc ủy quyền cho ABBANK tự động trích tiền từ TKTT chỉ định của KH để nạp tiền trả trước hoặc thanh toán hoá đơn cước trả sau (Topup Auto) thông qua công thanh toán của VNPAY.
- f) **YOUautopay-E:** Là DV thanh toán tự động tiền điện do KH ủy quyền cho ABBANK tự động trích tiền từ TKTT của KH để thanh toán cước tiền điện hàng tháng.
- g) **Auto Water:** Là DV thanh toán tự động tiền nước do KH ủy quyền cho ABBANK tự động trích tiền từ TKTT của KH để thanh toán cước tiền nước hàng tháng.
- h) **Giao dịch thanh toán điện tử:** Là các giao dịch thanh toán mà KH thực hiện thông qua DV ePayment.
- i) **Phương thức xác thực:** Là các biện pháp xác thực để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính (bao gồm SMS OTP, soft OTP và các phương thức xác thực khác theo thông báo của ABBANK trong từng thời kỳ). KH đồng ý sử dụng phương thức xác thực do ABBANK cung cấp qua kênh ngân hàng số để thực hiện giao kết các hợp đồng vay vốn trực tuyến, mua/bán trái phiếu/cổ phiếu và các DV khác do ABBANK cung cấp hoặc hợp tác với bên thứ ba cung cấp tới KH qua kênh ngân hàng số.
- j) **Soft OTP:** Là phương thức xác thực giao dịch mà ABBANK hiện đang cung cấp cho KH để KH xác nhận đồng ý thực hiện các giao dịch tài chính. KH cần đăng ký sử dụng Soft OTP và sẽ nhận mã Soft OTP (ít nhất 6 ký tự số, có thể bao gồm ký tự số và ký tự chữ) thông qua ứng dụng Soft OTP trên điện thoại khi thực hiện các giao dịch tài chính.
- k) **SMS OTP:** Là phương pháp xác thực giao dịch mà ABBANK sẽ gửi tin nhắn SMS có chứa mã OTP tới điện thoại KH đã đăng ký. KH nhập mã OTP khi thực hiện các giao dịch tài chính.
- l) **Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử trên phương tiện điện tử:** là thỏa thuận giữa KH và ABBANK khi KH mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử trên phương tiện điện tử, theo đó nội dung của thỏa thuận bao gồm các nội dung mà khách hàng cung cấp cho ABBANK, bản điều khoản điều kiện này và quy định/thông báo của ABBANK từng thời kỳ liên quan đến Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử trên phương tiện điện tử.

Điều 2. Quy định về mở và sử dụng TKTT

1. Mở TKTT

- 1.1. KH đảm bảo tính chính xác và đúng sự thật về các thông tin đã kê khai và đăng ký trong hồ sơ mở TK.
- 1.2. KH phải thông báo ngay với Ngân hàng nếu thay đổi các yếu tố trong hồ sơ đã kê khai trước đó. Ngân hàng có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ mở TK phù hợp với yêu cầu quản lý của ABBANK và quy định của pháp luật.
- 1.3. ABBANK có quyền sử dụng thông tin trên Đề nghị mở TK gần nhất và/hoặc đơn đề nghị cập nhật thông tin mới nhất của KH để cập nhật cho các sản phẩm dịch vụ khác tại Ngân hàng.

2. Quản lý và sử dụng TKTT:

- 2.1. **Địa điểm giao dịch:** KH có thể đến bất kỳ điểm giao dịch nào của ABBANK để thực hiện các giao dịch gửi, rút tiền mặt hoặc chuyển khoản; Yêu cầu thay đổi thông tin KH, thông tin TK; Yêu cầu ủy quyền sử dụng TK; Thông báo hủy hoặc thay đổi nội dung ủy quyền; Yêu cầu đóng TK, Yêu cầu tra soát ...
- 2.2. **Số dư tối thiểu/SDTT:** Theo chính sách của ABBANK từng thời kỳ.
- 2.3. **Thấu chi:** Chủ TK có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với ABBANK. Hạn mức thấu chi, phí, lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Chủ TK và ABBANK phù hợp với các quy định của ABBANK.
- 2.4. **Lãi suất:** KH được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do ABBANK công bố theo từng thời kỳ. Đối với TK có SDTTCN nhỏ hơn quy định của ABBANK trong từng thời kỳ sẽ không được hưởng lãi suất theo quy định tại Khoản này. Lãi suất chi trả cho KH được Ngân hàng tự động trả vào tài khoản thanh toán của KH hàng tháng và vào ngày 26 hàng tháng.
- 2.5. **Thời hạn tính lãi:** thời hạn tính lãi được xác định từ ngày TK ghi có đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán khoản tiền trên TK (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

2.6. Cách tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi ngày (a)} = \text{Số dư thực tế (b)} \times \text{Lãi suất tính lãi} / 365 \text{ (c)}$$

Trong đó:

- (a) Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm), một năm là ba trăm sáu mươi lăm (365) ngày.
- (b) Số dư thực tế: là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi gửi tên tài khoản thanh toán của khách hàng.
- (c) Số ngày duy trì số dư thực tế: là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
- 2.7. Khi chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết, bị tuyên bố là mất tích, hoặc mất năng lực hành vi dân sự: TK sẽ được đóng, số dư trên TK được chi trả, xử lý theo yêu cầu của người thừa kế, đại diện thừa kế, người giám hộ hợp pháp của Chủ TK, người đại diện hợp pháp của chủ TK đó, theo bản án hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền. Trường hợp sau khi ABBANK gửi thông báo đóng TK cho các chủ thể trên mà không đến nhận số tiền còn lại trên TK, ABBANK sẽ quản lý số tiền này theo các quy định của ABBANK và không trả lãi cho số tiền này trong thời gian quản lý hộ.
- 2.8. **Sử dụng TK**
 - a) KH được sử dụng Số dư được phép sử dụng trên TK thông qua (các) lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ, theo đúng quy định của ABBANK và quy định của pháp luật. Trường hợp rút tiền mặt, người lĩnh tiền phải xuất trình các GTTT theo quy định của ABBANK.
 - b) Việc thực hiện các giao dịch gửi, nộp, chuyển tiền và giao dịch trên TK khác phải xuất trình chứng từ hợp pháp, hợp lệ và hồ sơ chứng minh giao dịch theo các quy định hiện hành của pháp luật và của ABBANK.
 - c) Trong trường hợp cần thiết, Ngân hàng có quyền yêu cầu KH hoặc người được KH ủy quyền xác nhận nội dung trên chứng từ giao dịch.
 - d) KH đảm bảo có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập, chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá Số dư được phép sử dụng.
 - e) KH có trách nhiệm lưu giữ các chứng từ giao dịch với nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết. ABBANK sẽ chỉ thực hiện tra soát các giao dịch trên cơ sở khiếu nại của Khách hàng với điều kiện KH xuất trình được các chứng từ giao dịch liên quan và/ hoặc thông tin chính xác của giao dịch tra soát.
 - ABBANK có quyền tự động tạm khóa/ giải tạm khóa, treo, phong tỏa/ giải phong tỏa và trích tiền từ TK của KH và KH có nghĩa vụ hoàn trả cho ABBANK theo quy định của pháp luật như thanh toán các khoản nợ đến hạn, nợ quá hạn, nợ lãi, các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác của KH với Ngân hàng; theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền buộc KH phải thanh toán; giao dịch bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán lỗi hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TK; KH sử dụng TK vượt Số dư được phép sử dụng....
 - Trường hợp KH là bên thụ hưởng mà loại tiền chuyển đến khác với loại tiền của TK mà KH đang mở tại ABBANK: (a) Với số tiền nhỏ hơn hoặc bằng 50 triệu VNĐ (Quy đổi theo từng loại ngoại tệ), ABBANK sẽ ghi có trực tiếp vào tài khoản VNĐ của KH theo tỷ giá chuyển khoản niêm yết của ABBANK tại thời điểm ghi có hoặc ghi nhận trên hệ thống; (b) Với số tiền lớn hơn 50 triệu VNĐ ABBANK sẽ thông báo cho KH đến nhận tiền theo quy định của ABBANK. Nếu KH không đến nhận tiền đúng thời hạn thông báo, Ngân hàng được quyền hoàn trả lại ngân hàng chuyển tiền hoặc tự động chuyển đổi sang loại tiền theo TK mà KH đang mở tại ABBANK theo tỷ giá mua vào chuyển khoản của ABBANK để hạch toán vào TK của KH tại thời điểm chuyển đổi; (c) Trường hợp tiền chuyển đến TK của KH không phải là ngoại tệ được giao dịch tại ABBANK thì ABBANK có quyền tự động chuyển đổi sang đồng tiền theo TK của KH theo tỷ giá mua vào của ABBANK tại thời điểm chuyển đổi và ghi Có vào TK của KH.
 - Điện chuyển tiền đến có sai sót cần xác nhận của khách hàng:
 - (i) Trường hợp điện chuyển tiền đến có tên người hưởng và số tài khoản khớp nhau nhưng số tài khoản không đúng loại ngoại tệ chuyển đến (là tài khoản VNĐ hoặc loại ngoại tệ khác), TTTTQT sẽ hạch toán vào tài khoản “tạm treo” của ĐVKD và thông báo cho ĐVKD về nội dung của điện chuyển tiền đến.
 - Trường hợp khách hàng đã có tài khoản ngoại tệ tương ứng với loại ngoại tệ chuyển đến, ĐVKD kiểm tra và hạch toán vào tài khoản ngoại tệ tương ứng.

- Trường hợp khách hàng không có tài khoản ngoại tệ tương ứng với loại ngoại tệ chuyển đến và giá trị khoản tiền về nhỏ hơn hoặc bằng 5000 USD (hoặc tương đương), ĐVKD thực hiện mua bán số tiền chuyển đến theo tỷ giá niêm yết và hạch toán báo có vào tài khoản VNĐ của khách hàng.
 - Trường hợp khách hàng không có tài khoản ngoại tệ tương ứng với loại ngoại tệ chuyển đến và giá trị khoản tiền chuyển đến lớn hơn 5000 USD (hoặc tương đương), ĐVKD có trách nhiệm liên hệ với khách hàng thông báo về điện chuyển tiền đến. Nếu khách hàng mở tài khoản ngoại tệ tương ứng để được báo có bằng ngoại tệ, ĐVKD kiểm tra thông tin và hạch toán, thu phí chuyển tiền đến theo biểu phí quy định. Nếu khách hàng có nhu cầu được báo có bằng VNĐ, ĐVKD thực hiện hạch toán theo yêu cầu của khách hàng phù hợp với quy định của ABBANK. ĐVKD thông báo qua TSC cho TTTTQT việc hoàn tất giao dịch và số phí đã thu để cập nhật cho NH nước ngoài và lưu hồ sơ sau khi hoàn thành giao dịch.
- (ii) Trường hợp ĐVKD không thể liên hệ với khách hàng, TTTTQT sẽ đi điện tra soát thông báo đến ngân hàng nước ngoài để nhận phản hồi xử lý báo có. Nếu trong 10 ngày làm việc tính từ ngày gửi điện mà ngân hàng nước ngoài không cung cấp thêm chi thị và người hưởng vẫn không tới Ngân hàng để xử lý, TTTTQT thoái hồi cho ngân hàng nước ngoài sau khi đã trừ phí dịch vụ.

2.9. Ủy quyền và hủy ủy quyền sử dụng TK

- KH được phép ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo quy định của pháp luật.
- Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản tại Ngân hàng hoặc công chứng, chứng thực
- Người được ủy quyền có quyền và trách nhiệm trong phạm vi ủy quyền và thời hạn ủy quyền.
- Thông báo hủy ủy quyền của KH có hiệu lực kể từ ngày Ngân hàng phê duyệt trên văn bản xác nhận của ABBANK trừ trường hợp KH có yêu cầu khác

2.10. Tài khoản Thanh toán chung

- Các yêu cầu về việc sử dụng và quản lý TK TTC phải được các chủ TK TTC cùng đưa ra, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa các chủ TK TTC được ABBANK chấp thuận.
- Mỗi chủ TK TTC và các chủ TK TTC phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng TK và đồng ý ủy quyền cho ABBANK tự động tạm khóa, treo, phong tỏa và trích tiền từ TK của KH theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này để thực hiện nghĩa vụ của các chủ TK TTC hoặc mỗi chủ TK TTC tại ABBANK.
- Mỗi chủ TK TTC có trách nhiệm thông báo cho các chủ TK TTC khác về thông tin nhận được của ABBANK. Thông báo hoặc thông tin của ABBANK gửi cho mỗi chủ TK TTC được coi như thông báo tới tất cả các chủ TK TTC khác.
- Nếu ABBANK ký kết thỏa thuận với một chủ TK TTC, thì thỏa thuận đó sẽ không miễn trừ hoặc giảm bớt các nghĩa vụ của các chủ TK TTC còn lại.
- Nếu vì bất cứ lý do nào mà Điều khoản, Điều kiện này không áp dụng hoặc không được thực thi đối với một chủ TK TTC, thì Điều khoản, Điều kiện này vẫn tiếp tục ràng buộc đối với các chủ TK TTC còn lại.
- Khi một trong các bên chủ TK TTC chết/ bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích hoặc mất/ hạn chế năng lực hành vi dân sự thì quyền sử dụng TK và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TK TTC được giải quyết theo quy định của pháp luật, Quy định của ABBANK về xử lý một số giao dịch khi có sự kiện KH cá nhân chết, bị tuyên bố đã chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc trong tình trạng đặc biệt vácác văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết của ABBANK trong từng thời kỳ

2.11. Tạm khóa TK và chấm dứt tạm khóa

a) Tạm khóa TK

- ABBANK thực hiện tạm khóa TKTT của KH một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT khi:
 - (i) Có văn bản yêu cầu của chủ TK/Người giám hộ/Người đại diện hợp pháp của chủ TK;
 - (ii) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK với ABBANK;
 - (iii) Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ Tổ chức thẻ, Đơn vị chấp nhận thẻ, các khoản rút thừa từ máy ATM, hoặc các trường hợp TK của KH chưa đủ tiền để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ;
 - (iv) ABBANK phát hiện KH có dấu hiệu sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo để mở TK;
 - (v) ABBANK nghi ngờ và đánh giá KH mở TK có dấu hiệu đáng ngờ;
 - (vi) ABBANK nghi ngờ và đánh giá TK của KH phát sinh các giao dịch có tính chất gian lận, lừa đảo;
 - (vii) ABBANK nghi ngờ và đánh giá rằng có hành vi gian lận trong việc mở TKTT (sử dụng giấy tờ tùy thân giả/mã không chính chủ, mở thuê/ mở hộ TK cho người khác sử dụng, ...);
 - (viii) KH vi phạm thỏa thuận, quy định về mở, sử dụng TKTT của ABBANK và pháp luật;
 - (ix) KH không thực hiện, chậm trễ thực hiện, không phối hợp với ABBANK để xác minh giao dịch, xác minh tài khoản theo yêu cầu của ABBANK;
 - (x) Các trường hợp khác theo Điều khoản, Điều kiện này và quy định của pháp luật.
- Trong thời gian tạm khóa, việc xử lý các lệnh thanh toán đi, lệnh thanh toán đến được thực hiện theo yêu cầu của chủ TKTT/Người giám hộ/ Người đại diện hợp pháp của chủ TK/Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK với ABBANK, (không bao gồm trường hợp tạm khóa toàn bộ TKTT và/hoặc tạm khóa do nghi ngờ gian lận/vi phạm pháp luật...)

b) Chấm dứt tạm khóa

- Việc chấm dứt tạm khóa TKTT được thực hiện khi:
 - (i) Khi kết thúc thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của KH/ theo thỏa thuận giữa KH và ABBANK;
 - (ii) Khi ABBANK kết thúc việc điều tra/ xác minh đối với việc tạm khóa TK của KH;
 - (iii) Các trường hợp khác theo Điều khoản, Điều kiện này và quy định của pháp luật.

2.12. Phong tỏa & giải tỏa TK

a) Phong tỏa TK

- ABBANK được quyền phong tỏa TK một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TK KH trong các trường hợp sau:
 - (i) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - (ii) Khi phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

b) Giải tỏa TK

- Việc phong tỏa TK chấm dứt khi:
 - (i) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - (ii) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa; (c) Khi ABBANK đã trích đủ số tiền giao dịch, nợ phí, nợ lãi mà KH có nghĩa vụ hoàn trả ABBANK;

2.13. Đóng TK và xử lý số dư còn lại sau khi đóng TK

a) Đóng TK

- ABBANK được quyền đóng TK trong các trường hợp sau:
 - (i) Khi có yêu cầu bằng văn bản Chủ TK và chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT. Trường hợp chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự thì việc đóng TK được thực hiện theo yêu cầu của người đại diện hợp pháp của chủ TK;
 - (ii) Khi Chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết, bị mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi;
 - (iii) Khi TK không hoạt động;
 - (iv) Khi có yêu cầu của các cấp có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

- (v) Khi KH chưa thanh toán đầy đủ phí dịch vụ 03 tháng hoặc trong thời hạn khác theo quy định của ABBANK trong từng thời kỳ và theo từng sản phẩm;
 - (vi) Khi ABBANK nghi ngờ TK được mở vi phạm các quy định về mở và sử dụng TK thanh toán theo quy định của pháp luật hiện hành và quy định, quy trình của ABBANK;
 - (vii) Khi ABBANK phát hiện và có cơ sở để đánh giá mục đích mở & sử dụng tài khoản đáng ngờ;
 - (viii) Khi ABBANK phát hiện KH mở thuê/ mở hộ TK cho người khác sử dụng để mở TK;
 - (ix) Khi ABBANK phát hiện hoặc ghi nhận từ các nguồn thông tin được xác minh rằng tài khoản thanh toán của khách hàng phát sinh các giao dịch có tính chất gian lận, lừa đảo;
 - (x) Khi KH chưa thanh toán đầy đủ phí dịch vụ theo quy định ABBANK phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo/ không chính chủ, KH có các hành vi gian lận, che giấu, làm sai lệch các yếu tố sinh trắc học của KH trong quá trình mở TK bằng phương thức điện tử (sử dụng ảnh chụp khuôn mặt được chụp từ màn hình điện thoại/ laptop, đeo kính râm, khẩu trang, đội mũ làm che các yếu tố sinh trắc học để nhận biết KH).
 - (xi) Khi KH vi phạm thỏa thuận về mở và sử dụng TK này hoặc vi phạm các quy định về FATCA.
 - (xii) Khi ABBANK ngừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ kết nối với TK đó ngay tại thời điểm đóng TK;
 - (xiii) ABBANK được quyền tự động đóng TK đối với các TK mở vượt quá số lượng tối đa theo quy định tại Điều khoản, điều kiện và/hoặc chính sách của ABBANK ban hành từng thời kỳ mà không cần thêm bất kỳ sự xác nhận, đồng ý nào khác của KH.
- KH không được đóng TK khi TK của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với ABBANK.
- b) Thủ tục đóng TK**
- (i) Ngoại trừ trường hợp đóng tài khoản do yêu cầu của KH/ Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK trong trường hợp chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, khi đóng TK, ABBANK sẽ thông báo cho KH trước 30 ngày bằng một trong các phương thức: email, tin nhắn điện thoại, niêm yết công khai tại trụ sở hoặc trên website của Ngân hàng. ABBANK đồng thời có thể sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với TK đó ngay tại thời điểm đóng TK;
 - (ii) KH thanh toán phí đóng TK theo quy định trong biểu phí của ABBANK được niêm yết công khai tại quầy giao dịch hoặc trên website của ABBANK và thực hiện các thủ tục đóng TK theo quy định;
- c) Xử lý số dư TK**
- Số dư còn lại trong TKTT sẽ được ABBANK xử lý như sau:
- (i) Chi trả theo yêu cầu của chủ TK;
 - (ii) Chi trả theo yêu cầu của Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK trong trường hợp chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế trong trường hợp chủ TKTT cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.
 - (iii) Chi trả theo quyết định của Tòa án hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền
 - (iv) Tạm giữ tại tài khoản treo/chuyển dụng của ABBANK nếu trong thời gian quy định KH/Người thụ hưởng hợp pháp chưa đến ABBANK để thực hiện các thủ tục để nhận lại số dư còn lại theo quy định (số dư này sẽ không được tiếp tục trả lãi kể từ ngày đóng tài khoản)

Điều 3. Quy định về mở và sử dụng thẻ ghi nợ

1. Phạm vi sử dụng thẻ

Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của ABBANK và/hoặc các đối tác của ABBANK cung cấp.

2. Thời hạn sử dụng thẻ

Được in trên thẻ (nếu có). Khi thẻ hết hạn, Chủ thẻ chính cần chủ động liên hệ với ABBANK làm thủ tục phát hành thẻ mới, nếu có nhu cầu hoặc do ABBANK chủ động chấm dứt quyền sử dụng thẻ của chủ thẻ theo quy định của ABBANK và pháp luật.

3. Hạn mức sử dụng thẻ

- a) Hạn mức rút tiền cho một giao dịch: Là số tiền tối đa chủ thẻ được phép rút trong một giao dịch rút tiền do ABBANK quy định.
- b) Hạn mức thanh toán cho một giao dịch: Là số tiền tối đa chủ thẻ được phép thanh toán cho một giao dịch thanh toán do ABBANK quy định.
- c) Hạn mức rút tiền trong một ngày: Là tổng số tiền tối đa chủ thẻ được phép rút trong một ngày do ABBANK quy định.
- d) Thay đổi hạn mức sử dụng thẻ: Chủ thẻ phải liên hệ với ABBANK để được xem xét và thay đổi hạn mức sử dụng thẻ theo quy định của ABBANK.
- e) Đối với thẻ ghi nợ phát hành thông qua phương thức eKYC trên các kênh từ xa sẽ được giới hạn hạn mức không vượt quá hạn mức giao dịch của tài khoản thanh toán mở qua kênh điện tử và tuân theo quy định của Ngân hàng theo từng thời kỳ. Hạn mức thẻ ghi nợ phát hành qua phương thức điện tử sẽ trở về hạn mức sử dụng thẻ thông thường sau khi KH thực hiện cập nhật nâng cấp TK
- f) Các loại hạn mức sử dụng thẻ của ABBANK được quy định từng thời kỳ. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của ABBANK, Chủ thẻ phải đăng ký với ABBANK, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được ABBANK chấp thuận.

4. Phát hành thẻ

- a) Chủ thẻ có thể đăng ký nhận Thẻ và/hoặc PIN theo các phương thức sau:
 - (i) Chủ thẻ trực tiếp đến ABBANK nơi đăng ký phát hành thẻ để nhận Thẻ và PIN; *hoặc*
 - (ii) Đăng ký ABBANK chuyển phát nhanh Thẻ và PIN về địa chỉ Chủ thẻ muốn nhận; *hoặc*
 - (iii) Chủ thẻ có thể nhận PIN qua hình thức EPIN, theo đó, sau khi Chủ thẻ nhận được thẻ từ ABBANK, Chủ thẻ thực hiện theo hướng dẫn trên thẻ hoặc truy cập vào AB Ditizen để nhận EPIN.
 - (iv) Ngoài ra Chủ thẻ có thể ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ và/hoặc PIN (tại nơi đăng ký phát hành thẻ). Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản giữa Chủ thẻ và người được ủy quyền và được lập trực tiếp tại ABBANK hoặc được công chứng, chứng thực theo quy định của pháp luật. Nếu Thẻ và PIN được gửi bằng hình thức chuyển phát về địa chỉ Chủ thẻ mong muốn hoặc theo hình thức ủy quyền, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh.
- b) Thực hiện đổi PIN tại ATM của ABBANK và các ATM của Ngân hàng thanh toán chấp nhận đổi PIN theo thông báo của ABBANK khi sử dụng Thẻ lần đầu hoặc khi nhận được PIN cấp lại.
- c) Trường hợp, Chủ thẻ đăng ký nhận thẻ tại nơi đăng ký phát hành thẻ, chủ thẻ phải đến nhận Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày đăng ký phát hành Thẻ. Trường hợp, Chủ thẻ đăng ký nhận thẻ tại địa chỉ Chủ thẻ mong muốn, nếu bên chuyển phát nhanh không phát thư được cho chủ thẻ bởi các nguyên nhân khác nhau và thực hiện hoàn thư về ABBANK thì ABBANK được quyền hủy thẻ của KH.
- d) Chủ thẻ phải ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Chữ ký này phải giống với chữ ký trên Hợp đồng mở, sử dụng TKTT kèm phiếu đăng ký thông tin, đăng ký DV kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của chủ thẻ.

5. Sử dụng thẻ

- a) Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, DV tại ĐVCNT chấp nhận thẻ ghi nợ. Bằng chứng xác thực của việc giao dịch thanh toán hàng hóa, DV tại ĐVCNT là chữ ký của chủ thẻ trên hóa đơn, biên lai giao dịch và chữ ký này phải giống với chữ ký tại mặt sau của thẻ và chữ ký trên **Hợp đồng mở, sử dụng TKTT kèm phiếu đăng ký thông tin, đăng ký DV kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ**. ABBANK không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, thời hạn giao dịch và chất lượng hàng hóa, DV do ĐVCNT cung cấp. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà ĐVCNT thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với ĐVCNT.
- b) Khi kích hoạt sử dụng thẻ, Chủ thẻ hiểu và chấp nhận rằng sẽ đồng thời kích hoạt tính năng thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên các website. Bằng việc kích hoạt này, Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch phát sinh trên mạng và các rủi ro phát sinh (nếu có). Trường hợp, Chủ thẻ không có nhu cầu giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên các website, Chủ thẻ sẽ đăng ký tắt tính năng này bằng cách đến các điểm giao dịch của ABBANK, ABDitizen hoặc các phương thức khác do ABBANK quy định từng thời kỳ.

- c) ABBANK không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, thời hạn giao dịch và chất lượng hàng hóa, DV do ĐVCNT cung cấp. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà ĐVCNT thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với ĐVCNT.
- d) Chủ thẻ có thể thực hiện các giao dịch rút tiền mặt tại ATM và các Tổ chức thanh toán thẻ được phép cung cấp DV rút tiền mặt cho chủ thẻ.
- e) Khi thực hiện rút tiền tại ATM, chủ thẻ phải sử dụng mã số bảo mật cá nhân (PIN) và đây là bằng chứng xác thực của việc giao dịch đã được thực hiện bởi chủ thẻ. Khi thực hiện rút tiền tại quầy của Tổ chức thanh toán thẻ, KH được yêu cầu ký tên trên chứng từ, biên lai giao dịch, chữ ký này phải giống với chữ ký tại mặt sau của thẻ và chữ ký trên Phiếu mở TK cá nhân và phát hành thẻ. Chủ thẻ cũng có thể được yêu cầu xuất trình giấy tờ cá nhân như Hộ chiếu/Chứng minh nhân dân hoặc các giấy tờ khác theo quy định của Tổ chức thanh toán thẻ. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà Đơn vị chủ quản ATM và Tổ chức thanh toán thẻ thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với các đơn vị này.
- f) Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch hoặc các thông tin khác qua các kênh tại ABBANK như: Tại Chi nhánh/Phòng Giao dịch ABBANK trong giờ làm việc hoặc qua DV ngân hàng số hoặc Tổng đài hỗ trợ KH qua điện thoại.
- g) Chủ thẻ đồng ý các yêu cầu về tra soát khiếu nại với dịch vụ thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát. Quá thời hạn trên, ABBANK vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác khác có liên quan và Chủ thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do lỗi khiếu nại chậm của KH

6. Đồng tiền thanh toán

- a) Đối với các giao dịch trên lãnh thổ Việt Nam:
 - (i) Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;
 - (ii) Đối với các giao dịch khác: (i) Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được phép sử dụng ngoại tệ để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thẻ hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ; tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do ABBANK phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước. (ii) Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam. ABBANK thực hiện thanh toán cho ĐVCNT bằng đồng Việt Nam. (iii) Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam, tỷ giá do các tổ chức thẻ trong nước và quốc tế quy định phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- b) Đối với các giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam: thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho ABBANK bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do ABBANK quy định phù hợp quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- c) Trường hợp có khoản báo có/nợ bằng ngoại tệ chuyển vào TK/thẻ của KH, ABBANK sẽ tự động chuyển sang đồng Việt Nam theo tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế và ABBANK quy định tại thời điểm báo có/nợ (bao gồm phí chuyển đổi ngoại tệ - nếu có)

7. Đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ

- a) Chủ thẻ chịu trách nhiệm về việc quản lý và bảo mật thông tin Thẻ, PIN và không được quyền chuyển nhượng thẻ, tiết lộ PIN cho bất kỳ người nào. Chủ thẻ phải công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ đã được hệ thống ABBANK và các Tổ chức thanh toán thẻ khác ghi nhận và cung cấp. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN của chủ thẻ, và các giao dịch khác nếu ABBANK cung cấp được bằng chứng về việc thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch mà không cần phải cung cấp chứng từ có chữ ký của chủ thẻ.
- b) Trong các tình huống thẻ bị mất/lộ thông tin thẻ/nghi ngờ có gian lận/nghi ngờ có tổn thất/thẻ bị đánh cắp và (hoặc) các trường hợp khác, chủ thẻ phải thông báo nhanh nhất cho ABBANK theo số DVKH: 1800.1159/028.38365.365 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của ABBANK được đăng tải trên website của ABBANK tại từng thời điểm. ABBANK sẽ thực hiện tạm khóa thẻ trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được thông báo của chủ thẻ theo số DVKH: 1800.1159/028.38365.365 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của ABBANK được đăng tải trên website của ABBANK tại từng thời điểm. Chủ thẻ phải đến ABBANK để xác nhận lại với ABBANK bằng văn bản theo mẫu quy định tối đa trong vòng 5 ngày kể từ ngày KH thông báo. ABBANK không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ thẻ không/chưa thông báo với ABBANK. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng thẻ đã thực hiện trước khi ABBANK thực hiện tạm khóa thẻ.
- c) Trong bất kỳ trường hợp nào, chủ thẻ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn các giao dịch bằng thẻ và/hoặc PIN. Chủ thẻ phải cung cấp lập tức bất kỳ thông tin hay bằng chứng theo yêu cầu hợp lý của ABBANK để hỗ trợ cho việc điều tra về việc thẻ bị lợi dụng.
- d) Không sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất cắp, thất lạc và trả lại cho ABBANK thẻ bị mất cắp, thất lạc khi tìm lại được.
- e) Đối với thẻ ghi nợ nội địa: Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định của ABBANK liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của chủ thẻ.
- f) Đối với thẻ ghi nợ quốc tế: (i) Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định của ABBANK liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của chủ thẻ; (ii) Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền và các khoản phí phát sinh theo quy định Tổ chức Thẻ quốc tế khi tranh chấp được đưa ra Trọng tài quốc tế và Trọng tài quốc tế xử chủ thẻ thua kiện.
- g) Trong trường hợp chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc bị ABBANK yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, chủ thẻ phải hoàn trả Thẻ cho ABBANK.

8. Từ chối thanh toán thẻ

ABBANK được quyền từ chối thực hiện các giao dịch của thẻ trong các trường hợp sau:

- a) Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo Quy định của ABBANK và ngân hàng nhà nước;
- b) Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- c) Thẻ đã được KH thông báo bị mất cắp, thất lạc;
- d) Thẻ hết hạn sử dụng;
- e) Thẻ bị khóa;
- f) Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định ABBANK
- g) Số dư cho phép không đủ chi trả khoản thanh toán;
- h) KH không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi, các khoản tín dụng, lãi hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của ABBANK;
- i) KH vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, các quy định của ABBANK, TCTTT hoặc các thoả thuận giữa KH với ABBANK

9. Hủy và thu hồi thẻ

ABBANK được quyền hủy và thu hồi thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a) Khi có yêu cầu văn bản của chủ thẻ chính;
- b) Khi thẻ quá 60 ngày kể từ ngày phát hành KH không đến nhận/ không kích hoạt thẻ.
- c) Khi TK liên kết với thẻ bị đóng theo quy định tại mục 2.13 điều kiện điều khoản này & theo quy định khác của ABBANK và quy định của Pháp luật
- d) Khi thẻ không phát sinh bất kỳ giao dịch nào được thực hiện bởi chủ thẻ trong vòng 12 tháng liên tục;
- e) Khi chủ thẻ chính hoặc chủ thẻ phụ là cá nhân chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự.
- f) Khi chủ thẻ vi phạm các nội dung Điều khoản điều kiện này
- g) Thẻ bị nghi ngờ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo, vi phạm quy định của pháp luật
- h) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền
- i) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

10. Tạm khóa thẻ

ABBANK có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

- a) Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
- b) Thẻ chưa đóng phí theo quy định của ABBANK;
- c) Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- d) Các trường hợp khác nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc ABBANK hoặc theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 4. Quy định về mở & sử dụng dịch vụ Thanh toán điện tử (ePayment)

1. Đăng ký và sử dụng DV ePayment

- 1.1. Tùy thuộc vào quy định của ABBANK từng thời kỳ, KH có thể đăng ký Dịch vụ NHĐT qua một trong các phương thức:
- a) Tại các Chi nhánh ABBANK;
 - b) Các phương thức khác do ABBANK quy định từng thời kỳ. Khi đồng ký xác nhận đăng ký sử dụng DV ePayment, KH đã đồng thuận với các điều khoản điều kiện và cam kết thực hiện đầy đủ các quy định của ABBANK sử dụng Dịch vụ Thanh toán điện tử, các Giao dịch Thanh toán điện tử
- 1.2. Khách hàng phải đăng ký thông tin với ABBANK để được ABBANK cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu nhằm phục vụ cho việc sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu do ABBANK cung cấp lần đầu trước khi sử dụng dịch vụ. Nếu không thay đổi mật khẩu trong vòng 03 ngày kể từ ngày nhận mật khẩu, Khách hàng phải làm thủ tục đề nghị ABBANK cấp lại mật khẩu mới;
- 1.3. KH đăng ký sử dụng DV được ABBANK cung cấp tên truy cập, mật khẩu truy cập hoặc các yếu tố định danh khác để sử dụng các DV ePayment của ABBANK. Với các DV giao dịch thanh toán điện tử, KH phải đăng ký và/hoặc kích hoạt và/hoặc sử dụng thêm các phương thức xác thực phù hợp với quy định của Ngân hàng nhà nước (NHNN) trong từng thời kỳ theo thông báo của ABBANK. KH được lựa chọn các TK VND mở tại ABBANK để thực hiện lệnh theo quy định tại mục 1.1 nêu trên. Trường hợp có sự thay đổi về DV, tiện ích của ePayment, ABBANK sẽ cập nhật trên website chính thức của ngân hàng: www.abbank.vn.
- 1.4. Các DV được ABBANK cung cấp trên cơ sở nguyên trạng từ đối tác cung cấp DV, ABBANK không đảm bảo việc cung cấp DV một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù KH có thể sử dụng DV vào mọi thời điểm, KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các DV mà ABBANK cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc trong các trường hợp bất khả kháng: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ.

2. Đồng tiền giao dịch

- a) Đồng tiền giao dịch: Tất cả các giá trị giao dịch trên TK/ thẻ và phí phát sinh được quy đổi thành đồng Việt Nam. Trường hợp có khoản báo có/nợ bằng ngoại tệ chuyển vào TK/thẻ của KH, ABBANK sẽ tự động chuyển sang đồng Việt Nam theo tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế Visa và ABBANK quy định tại thời điểm báo có/nợ (bao gồm phí chuyển đổi ngoại tệ - nếu có).
- b) Trường hợp ABBANK thu nợ đối với ngoại tệ trên TK, KH đồng ý tỷ giá do ABBANK xác định tại thời điểm thu nợ mà không cần thông báo trước hoặc xác nhận nào của KH.

3. Phí DV

- a) Căn cứ vào DV mà chủ thẻ/chủ TK đã đăng ký và sử dụng, ABBANK có quyền thu phí theo biểu phí DV của ABBANK theo từng thời kỳ. Việc thay đổi biểu phí sẽ được ABBANK thông báo cho chủ thẻ/chủ TK qua các phương tiện website chính thức của ABBANK và được niêm yết tại các Điểm giao dịch của ABBANK. Thời gian thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày (bao gồm ngày nghỉ/ Lễ). Trường hợp chủ thẻ/chủ TK không có phản hồi trong thời hạn được quy định (thời hạn này được quy định cùng với thông báo biểu phí mới), ABBANK sẽ mặc nhiên xem đó là sự đồng ý của chủ thẻ.
- b) KH đồng ý ủy quyền cho ABBANK có quyền tự động trích tiền từ TK của KH mở tại ABBANK để thu các khoản phí phát sinh khi sử dụng DV, các nghĩa vụ tài chính khác của KH tại ABBANK.
- c) Tùy theo từng loại DV cụ thể, ABBANK sẽ thực hiện thu phí của KH theo gói DV, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng KH, ... theo quy định từng thời kỳ.

4. Quản lý & sử dụng dịch vụ ePayment

- a) Phạm vi các giao dịch mà khách hàng được thực hiện trên AB Ditizen theo quy định chính sách của ABBANK ban hành từng thời kỳ và/hoặc tại các điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK, bao gồm nhưng không giới hạn: Chuyển tiền đa phương thức qua: số tài khoản, số thẻ, số CMND/CCCD/Hộ Chiếu, số điện thoại, mã QRCode; Thanh toán hóa đơn; Thanh toán bằng QRcode; tiền gửi; ... và các dịch vụ khác được triển khai, phát triển theo từng giai đoạn trên ứng dụng;
- b) ABBANK sẽ cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác theo quy định của ABBANK để khách hàng truy vấn thông tin và thực hiện lệnh thanh toán trên các tài khoản Việt Nam Đồng (VND) mà Khách hàng mở tại ABBANK;
- c) ABBANK sẽ khóa tài khoản truy cập trong trường hợp khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp quá 05 lần theo quy định của ABBANK;
- d) Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải thực hiện và/hoặc tuân thủ các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật sau đây:
 - (i) Bảo vệ bí mật tên đăng nhập, mật khẩu, mã kích hoạt OTP và không chia sẻ thông tin, các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
 - (ii) Khách hàng phải thay đổi mật khẩu tài khoản truy cập trong lần đầu sử dụng và theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;
 - (iii) Không lưu lại tên đăng nhập và mật khẩu trên các thiết bị di động; đảm bảo rằng chỉ có duy nhất KH mới có quyền sử dụng dịch vụ AB Ditizen và phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để tránh và ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ AB Ditizen bởi những người không có thẩm quyền;
 - (iv) Thoát khỏi ứng dụng AB Ditizen khi không sử dụng;
 - (v) Thông báo kịp thời cho ABBANK khi nghi ngờ hoặc phát hiện giao dịch bất thường, hành vi lừa đảo, giả mạo website của ABBANK;
 - (vi) Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt virus trên thiết bị (nếu có) để sử dụng thực hiện giao dịch trên ứng dụng AB Ditizen;
 - (vii) Thông báo ngay cho ABBANK các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị cài đặt OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS để xác thực giao dịch, thực hiện kích hoạt OTP; bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ tên đăng nhập và mật khẩu; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công;
 - (viii) Các biện pháp, khuyến nghị khác về bảo mật thông tin theo thông báo của ABBANK trong từng thời kỳ;
 - (ix) Nếu KH nghi ngờ hoặc phát hiện rằng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã PIN và các yếu tố định danh khác bị lộ, bị mất cắp, KH phải ngay lập tức thay đổi Mật khẩu/Mã PIN của mình hoặc thông báo ngay cho ABBANK thông qua Hotline 1800.1159 hoặc số điện thoại 028.38365365 hoặc tại các điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK. ABBANK sẽ tạm ngừng dịch vụ AB Ditizen cho đến khi có thông báo khác từ KH.
- e) ABBANK có thể từ chối việc thực hiện giao dịch NHĐT của KH vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
 - (i) KH vi phạm quy định của Ngân hàng hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản;
 - (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rửa tiền, gian lận và rủi ro;
 - (iv) Trường hợp ABBANK tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì/ nâng cấp;
 - (v) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này;
 - (vi) Trường hợp yêu cầu giao dịch của KH không đủ các yếu tố định danh/ xác thực/ bảo mật/ an toàn theo quy định của ABBANK
- f) Trong trường hợp xảy ra những mất mát, hư hỏng của thiết bị điện tử hoặc những rủi ro/ thiệt hại khi thông tin Tên truy cập và/hoặc Mật khẩu và/hoặc Yếu tố định danh và/ hoặc Yếu tố bảo mật để đăng nhập sử dụng Dịch vụ NHĐT không còn được bảo mật, nghi ngờ về việc Dịch vụ NHĐT của KH đang bị chiếm quyền sử dụng, dựa trên những thông tin KH cung cấp theo đúng quy định của ABBANK, ABBANK được phép thực hiện Khóa dịch vụ tạm thời để đảm bảo an toàn thông tin và tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi KH có nhu cầu mở khóa dịch vụ để tiếp tục sử dụng

5. Hạn mức giao dịch

Tuân theo quy định của ABBANK & quy định của Ngân hàng Nhà nước từng thời kỳ.

6. Tạm ngừng và chấm dứt việc cung cấp dịch vụ

- a. KH có quyền đơn phương đề nghị chấm dứt sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử bất cứ thời điểm nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản (hoặc bằng bất cứ cách nào khác theo quy định từng thời kỳ của ABBANK đối với dịch vụ AB Ditizen) phù hợp với quy định của ABBANK và của pháp luật.
- b. ABBANK sẽ chấm dứt việc cung cấp dịch vụ AB Ditizen trong vòng 30 phút sau khi (i) Nhận được yêu cầu bằng văn bản hợp lệ chấm dứt sử dụng dịch vụ AB Ditizen của KH và (ii) KH đã hoàn thành mọi nghĩa vụ nợ, các chi phí hợp lệ phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ AB Ditizen hoặc tuân theo quy định từng thời kỳ của ABBANK.
- c. ABBANK có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ AB Ditizen cho KH trong các trường hợp sau:
 - (i) Các trường hợp ABBANK nghi ngờ liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận;
 - (ii) Trường hợp lợi ích của ABBANK /KH/bên thứ ba bị vi phạm hoặc bị tổn hại;

- (iii) KH không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; hoặc ABBANK nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của ABBANK và pháp luật;
 - (iv) KH không tuân thủ bất kỳ điều khoản và điều kiện nào của Bản Điều khoản và điều kiện này;
 - (v) ABBANK tuân theo các quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - (vi) Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật;
 - (vii) Các trường hợp khác do ABBANK quy định trong từng thời kỳ hoặc theo quy định của pháp luật.
- d. Trong trường hợp dịch vụ AB Ditizen mà KH đang sử dụng bị chấm dứt vì lý do nào đó sẽ không làm ảnh hưởng đến các giao dịch mà KH đã thực hiện trước đó. KH vẫn bị ràng buộc bởi Bản Điều khoản và điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) liên quan đến quyền và trách nhiệm của KH mà KH chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm chấm dứt dịch vụ AB Ditizen.

7. Xử lý giao dịch

- a) KH cam kết các giao dịch thực hiện qua dịch vụ Ngân hàng điện tử phải được KH lập, kiểm tra với thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ABBANK;
- b) Khi KH thực hiện giao dịch chuyển tiền, thanh toán qua dịch vụ AB Ditizen, ABBANK sẽ thực hiện cắt tiền/ghi Nợ số tiền chuyển từ TK thanh toán của KH do KH chỉ định, sau đó ABBANK sẽ thực hiện chuyển tiền sang số tài khoản của người thụ hưởng;
 - Với các giao dịch chuyển tiền thông thường: ABBANK sẽ kiểm tra thông tin và thực hiện báo Có sang ngân hàng của người thụ hưởng trong vòng 24 giờ làm việc kể từ thời điểm KH hoàn tất giao dịch một cách hợp pháp;
 - Với các giao dịch chuyển tiền nhanh hoặc thanh toán hóa đơn: giao dịch sẽ được xử lý ngay sau khi KH xác nhận giao dịch;
- c) Trường hợp giao dịch không thành công do lỗi của ABBANK hoặc bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc do KH cung cấp thông tin Người thụ hưởng không chính xác, ABBANK sẽ chủ động thực hiện hoàn tiền vào tài khoản thanh toán của KH hoặc ABBANK thực hiện ghi có bổ sung vào tài khoản người thụ hưởng trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu trong thời hạn này, ABBANK không thể thực hiện hoàn tiền cho KH do lỗi của bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của ABBANK, ABBANK được quyền chậm trễ thực hiện hoàn tiền cho KH và được miễn trừ trách nhiệm;
- d) Giao dịch của KH không được ABBANK xử lý thành công nếu:
 - TK của KH không đủ số dư để đảm bảo số tiền chuyển và số tiền phí phải trả cho ABBANK theo quy định của ABBANK; hoặc
 - Giao dịch của KH vượt hạn mức đăng ký cho phép; hoặc
 - KH không cung cấp đủ thông tin, chứng từ theo yêu cầu cho từng loại giao dịch;
- e) ABBANK có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của KH mà không cần báo trước khi ABBANK thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
 - Khách hàng không cung cấp đầy đủ hồ sơ, chứng từ theo yêu cầu của ABBANK;
 - Các điều kiện sử dụng dịch vụ của KH không thỏa mãn (giao dịch vượt quá hạn mức, TK không đủ số dư, TK đóng, TK không hợp lệ, ..);
 - Giao dịch bị hạn chế hoặc cấm bởi pháp luật hiện hành;
 - Khách hàng sử dụng Dịch vụ vào các mục đích gian lận, vi phạm pháp luật/quy định của ABBANK; hoặc vì lợi ích của Khách hàng;
 - Các trường hợp khác mà pháp luật có quy định;
 - ABBANK tạm ngừng dịch vụ AB Ditizen để bảo trì, nâng cấp hệ thống

8. Điều khoản gia hạn dịch vụ YOUautopayE, Auto Water

- a) ABBANK tự động gia hạn thời gian sử dụng DV cho KH khi DV hết hạn. Thời gian gia hạn sử dụng DV bằng với thời gian đăng ký sử dụng DV gần nhất của KH. Nếu KH không muốn tiếp tục sử dụng DV hoặc chấm dứt DV, KH phải ra quầy giao dịch của ABBANK để đăng ký ngừng sử dụng DV.
- b) ABBANK có thể chủ động ngừng DV của KH trong các trường hợp:
 - KH vi phạm quy định của dịch vụ
 - ABBANK ngừng cung cấp dịch vụ

9. Xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH

- a) ABBANK tiếp nhận yêu cầu tra soát/khiếu nại qua tổng đài trực tiếp có ghi âm (phiếu yêu cầu tra soát/khiếu nại phải được bổ sung trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm tổng đài tiếp nhận thông tin) hoặc tại điểm giao dịch bất kỳ của ABBANK;
- b) Yêu cầu tra soát/khiếu nại phải được KH gửi về ABBANK tối đa là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch để nghị tra soát/khiếu nại. Sau thời hạn nêu trên, yêu cầu sẽ không được giải quyết.

10. Thời gian sử dụng DV thanh toán điện tử

- a) Đối với giao dịch thanh toán ngoài hệ thống ABBANK trên kênh Online/Mobile: Trong các ngày làm việc theo quy định của ABBANK các lệnh thanh toán thông thường thực hiện trước 14h00 và các lệnh thanh toán khẩn thực hiện trước 15h00 sẽ được xử lý ngay trong ngày làm việc đó. Ngoài thời gian này tất cả các lệnh thanh toán sẽ được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.
- b) Ngày làm việc theo quy định của ABBANK là tất cả những ngày trong năm trừ các ngày thứ bảy, chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và những ngày nghỉ nội bộ của ABBANK.

Điều 5. Quy định về Dịch vụ Ngân hàng điện tử.

1. Nội dung dịch vụ

- 1.1. Phạm vi các giao dịch mà khách hàng được thực hiện trên AB Ditizen theo quy định chính sách của ABBANK ban hành từng thời kỳ và được niêm yết công khai trên Website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK, bao gồm nhưng không giới hạn: Chuyển tiền đa phương thức qua: số tài khoản, số thẻ, số CMND/CCCD/Hộ Chiếu, số điện thoại, mã QRcode; Thanh toán hóa đơn; Thanh toán bằng QRcode; tiền gửi;... và các dịch vụ khác được triển khai, phát triển theo từng giai đoạn trên ứng dụng;
- 1.2. ABBANK sẽ cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác theo quy định của ABBANK để khách hàng truy vấn thông tin và thực hiện lệnh thanh toán trên tất cả các tài khoản Việt Nam Đồng (VNĐ) mà Khách hàng mở tại ABBANK;
- 1.3. Khách hàng phải đăng ký thông tin với ABBANK để được ABBANK cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu nhằm phục vụ cho việc sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu do ABBANK cung cấp lần đầu trước khi sử dụng dịch vụ. Nếu không thay đổi mật khẩu trong vòng 03 ngày kể từ ngày nhận mật khẩu, Khách hàng phải làm thủ tục đề nghị ABBANK cấp lại mật khẩu mới;
- 1.4. ABBANK sẽ khóa tài khoản truy cập trong trường hợp khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp quá 05 lần theo quy định của ABBANK;
- 1.5. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải thực hiện và/hoặc tuân thủ các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật sau đây:
 - a) Bảo vệ bí mật tên đăng nhập, mật khẩu, mã kích hoạt OTP và không chia sẻ thông tin, các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
 - b) Khách hàng phải thay đổi mật khẩu tài khoản truy cập trong lần đầu sử dụng và theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;
 - c) Không lưu lại tên đăng nhập và mật khẩu trên các thiết bị di động; đảm bảo rằng chỉ có duy nhất KH mới có quyền sử dụng dịch vụ AB Ditizen và phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để tránh và ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ AB Ditizen bởi những người không có thẩm quyền;
 - d) Thoát khỏi ứng dụng AB Ditizen khi không sử dụng;
 - e) Thông báo kịp thời cho ABBANK khi nghi ngờ hoặc phát hiện giao dịch bất thường, hành vi lừa đảo, giả mạo website của ABBANK;
 - f) Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt virus trên thiết bị (nếu có) để sử dụng thực hiện giao dịch trên ứng dụng AB Ditizen;
 - g) Thông báo ngay cho ABBANK các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị cài đặt OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS để xác thực giao dịch, thực hiện kích hoạt OTP; bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ tên đăng nhập và mật khẩu; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công;
 - h) Các biện pháp, khuyến nghị khác về bảo mật thông tin theo thông báo của ABBANK trong từng thời kỳ;
 - i) Nếu KH nghi ngờ hoặc phát hiện rằng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã PIN và các yếu tố định danh khác bị lộ, bị mất cắp, KH phải ngay lập tức thay đổi Mật khẩu/Mã PIN của mình hoặc thông báo ngay cho ABBANK thông qua Hotline 1800.1159 hoặc số điện thoại 028.38365365 hoặc tại các điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK. ABBANK sẽ tạm ngừng dịch vụ AB Ditizen cho đến khi có thông báo khác từ KH.

1.6. Trong trường hợp xảy ra những mất mát, hư hỏng của thiết bị điện tử hoặc những rủi ro/ thiệt hại khi thông tin Tên truy cập và/hoặc Mật khẩu và/hoặc Yếu tố định danh và/ hoặc Yếu tố bảo mật đề đăng nhập sử dụng Dịch vụ NHĐT không còn được bảo mật, nghi ngờ về việc Dịch vụ NHĐT của KH đang bị chiếm quyền sử dụng, dựa trên những thông tin KH cung cấp theo đúng quy định của ABBANK, ABBANK được phép thực hiện Khóa dịch vụ tạm thời để đảm bảo an toàn thông tin và tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi KH có nhu cầu mở khóa dịch vụ để tiếp tục sử dụng

2. Biểu phí và hạn mức giao dịch

2.1. Biểu phí

- a) Biểu phí dịch vụ tuân theo quy định hiện hành của ABBANK và được ABBANK công bố theo từng thời kỳ tại các địa điểm giao dịch hoặc trên website: abbank.vn;
- b) ABBANK có thể thay đổi biểu phí trong từng thời kỳ và thông báo cho KH bằng một trong các phương thức sau: văn bản; email; SMS – OTT; gửi tin nhắn qua hệ thống dịch vụ của ABBANK và công bố trên website của ABBANK. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích nợ TK của KH mở tại ABBANK theo định kỳ hoặc thu một lần trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- c) Trường hợp tại thời điểm thu phí, nếu TK của KH mở tại ABBANK không đủ số dư thì ABBANK thu bù vào thời điểm khác hoặc yêu cầu KH thanh toán cho ABBANK bằng các hình thức khác. KH cam kết thanh toán đầy đủ phí dịch vụ liên quan cho ABBANK trong phạm vi thời hạn được yêu cầu;
- d) KH đồng ý ủy quyền vô điều kiện cho ABBANK được quyền tự động trích nợ trên bất kỳ TK nào của KH mở tại ABBANK để thanh toán tiền phí sử dụng dịch vụ này;
- e) KH có thể bị tính phí bởi các nhà cung cấp dịch vụ khác khi KH tải và sử dụng ứng dụng trên thiết bị của mình. Trong trường hợp này, ABBANK không chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản phí nào phát sinh cho KH (nếu có).

2.2. Hạn mức giao dịch:

a) KH được thực hiện các giao dịch trong phạm vi hạn mức được quy định dưới đây

STT	Trường hợp	Hạn mức giao dịch tối đa
01	KH đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử qua Ứng dụng AB Ditizen (mở dịch vụ AB Ditizen và tài khoản thanh toán ABBANK)	Tối đa 100 triệu/tháng <i>Lưu ý: Gửi tiết kiệm không giới hạn</i>
02	KH đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử qua Ứng dụng AB Ditizen (mở dịch vụ AB Ditizen và dùng tài khoản thanh toán ABBANK hiện có)	Tối đa 100 triệu/tháng & Tối đa 5 triệu/lần <i>Lưu ý: Gửi tiết kiệm không giới hạn</i>
03	KH đã được ABBANK xác minh qua Video Call	Tối đa 5 tỷ/ngày <i>Lưu ý: Gửi tiết kiệm không giới hạn</i>
04	KH đã được ABBANK xác minh tại quầy	Tối đa 5 tỷ/ngày <i>Lưu ý: Gửi tiết kiệm không giới hạn</i>

b) KH đồng ý rằng hạn mức này sẽ được ABBANK điều chỉnh theo quy định và chính sách trong từng thời kỳ.

3. Tạm ngừng và chấm dứt việc cung cấp dịch vụ.

3.1. KH có quyền đơn phương đề nghị chấm dứt sử dụng dịch vụ AB Ditizen bất cứ thời điểm nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản (hoặc bằng bất cứ cách nào khác theo quy định từng thời kỳ của ABBANK đối với dịch vụ AB Ditizen) phù hợp với quy định của ABBANK và của pháp luật.

3.2. ABBANK sẽ chấm dứt việc cung cấp dịch vụ AB Ditizen ngay sau khi (i) Nhận được yêu cầu bằng văn bản hợp lệ chấm dứt sử dụng dịch vụ AB Ditizen của KH và (ii) KH đã hoàn thành mọi nghĩa vụ nợ, các chi phí hợp lệ phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ AB Ditizen hoặc tuân theo quy định từng thời kỳ của ABBANK.

3.3. ABBANK có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ AB Ditizen cho KH trong các trường hợp sau:

- a) Các trường hợp ABBANK nghi ngờ liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận;
- b) Trường hợp lợi ích của ABBANK /KH/bên thứ ba bị vi phạm hoặc bị tổn hại;
- c) KH không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; hoặc ABBANK nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của ABBANK và pháp luật;
- d) KH không thanh toán phí dịch vụ sau (03) tháng liên tiếp hoặc sau thời hạn thỏa thuận giữa KH và ABBANK;
- e) KH không tuân thủ bất kỳ điều khoản và điều kiện nào của Bản Điều khoản và điều kiện này;
- f) ABBANK tuân theo các quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- g) Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật;
- h) Các trường hợp khác do ABBANK quy định trong từng thời kỳ hoặc theo quy định của pháp luật.

3.4. Trong trường hợp dịch vụ AB Ditizen mà KH đang sử dụng bị chấm dứt vì lý do nào đó sẽ không làm ảnh hưởng đến các giao dịch mà KH đã thực hiện trước đó. KH vẫn bị ràng buộc bởi Bản Điều khoản và điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) liên quan đến quyền và trách nhiệm của KH mà KH chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm chấm dứt dịch vụ AB Ditizen.

4. Xử lý giao dịch

4.1. KH cam kết các giao dịch thực hiện qua dịch vụ Ngân hàng điện tử phải được KH lập, kiểm tra với thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ABBANK;

4.2. Khi KH thực hiện giao dịch chuyển tiền, thanh toán qua dịch vụ AB Ditizen, ABBANK sẽ thực hiện cắt tiền/ghi Nợ số tiền chuyển từ TK thanh toán của KH do KH chỉ định, sau đó ABBANK sẽ thực hiện chuyển tiền sang số tài khoản của người thụ hưởng;

- a) Với các giao dịch chuyển tiền thông thường: ABBANK sẽ kiểm tra thông tin và thực hiện báo Có sang ngân hàng của người thụ hưởng trong vòng 24 giờ làm việc kể từ thời điểm KH hoàn tất giao dịch một cách hợp pháp;
- b) Với các giao dịch chuyển tiền nhanh tới Số thẻ/Số tài khoản của ngân hàng khác hoặc thanh toán hóa đơn: giao dịch sẽ được xử lý ngay sau khi KH xác nhận giao dịch;
- c) Nếu giao dịch được xử lý thành công, hệ thống sẽ hiển thị thông báo “Giao dịch thành công” trên màn hình chuyển tiền/thanh toán;
- d) Nếu giao dịch chuyển tiền/thanh toán chưa được xử lý thành công, hệ thống sẽ hiển thị các thông báo khác trên màn hình giao dịch và yêu cầu KH phải liên hệ với người nhận tiền hoặc Trung tâm Dịch vụ KH của ABBANK để kiểm tra và xác nhận trạng thái giao dịch. Trong trường hợp này, KH phải có trách nhiệm chủ động liên hệ với người nhận tiền hoặc ABBANK để kiểm tra thông tin và trạng thái giao dịch của KH;

4.3. Trường hợp giao dịch không thành công do lỗi của ABBANK hoặc bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc do KH cung cấp thông tin Người thụ hưởng không chính xác, ABBANK sẽ chủ động thực hiện hoàn tiền vào tài khoản thanh toán của KH hoặc ABBANK thực hiện ghi có bổ sung vào tài khoản người thụ hưởng trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu trong thời hạn này, ABBANK không thể thực hiện hoàn tiền cho KH do lỗi của bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của ABBANK, ABBANK được quyền chậm trễ thực hiện hoàn tiền cho KH và được miễn trừ trách nhiệm;

4.4. Giao dịch của KH không được ABBANK xử lý thành công nếu:

- a) TK của KH không đủ số dư để đảm bảo số tiền chuyển và số tiền phí phải trả cho ABBANK theo quy định của ABBANK; hoặc
- b) Giao dịch của KH vượt hạn mức đăng ký cho phép; hoặc
- c) KH không cung cấp đủ thông tin, chứng từ theo yêu cầu cho từng loại giao dịch;

4.5. ABBANK có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của KH mà không cần báo trước khi ABBANK thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:

- a) Khách hàng không cung cấp đầy đủ hồ sơ, chứng từ theo yêu cầu của ABBANK;
- b) Các điều kiện sử dụng dịch vụ của KH không thỏa mãn (giao dịch vượt quá hạn mức, TK không đủ số dư, TK đóng, TK không hợp lệ, ..);
- c) Giao dịch bị hạn chế hoặc cấm bởi pháp luật hiện hành;

- d) Khách hàng sử dụng Dịch vụ vào các mục đích gian lận, vi phạm pháp luật/quy định của ABBANK; hoặc vì lợi ích của Khách hàng;
- e) Các trường hợp khác mà pháp luật có quy định;
- f) ABBANK tạm ngừng dịch vụ AB Ditizen để bảo trì, nâng cấp hệ thống

5. Giao dịch không hủy ngang

- 5.1. KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào thực hiện qua dịch vụ AB Ditizen;
- 5.2. Trường hợp KH hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của KH, tùy vào điều kiện thực tế và trong phạm vi pháp luật, quy định của ABBANK cho phép, ABBANK xem xét nếu:
 - a) Các giao dịch ABBANK đã xử lý trên hệ thống theo yêu cầu của KH được coi là có giá trị và không hủy ngang;
 - b) KH phải thanh toán đầy đủ mọi khoản chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến yêu cầu hủy thực hiện giao dịch của KH

6. Xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH

6.1. Hình thức tiếp nhận tra soát, khiếu nại

- a) ABBANK tiếp nhận yêu cầu tra soát/khiếu nại qua tổng đài trực tiếp có ghi âm (phiếu yêu cầu tra soát/khiếu nại phải được bổ sung trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm tổng đài tiếp nhận thông tin) hoặc tại điểm giao dịch bất kỳ của ABBANK;
- b) Yêu cầu tra soát/khiếu nại phải được KH gửi về ABBANK tối đa là 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát/khiếu nại. Sau thời hạn nêu trên, yêu cầu sẽ không được giải quyết.

6.2. Thời gian xử lý tra soát, khiếu nại.

- a) ABBANK sẽ xử lý tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày ABBANK nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ của KH;
- b) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, ABBANK có trách nhiệm bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành, trừ trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của khách hàng và/hoặc thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Bản Điều khoản này;
- c) Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi của bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ABBANK sẽ thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại hoặc thông báo với KH về việc kéo dài thời gian xử lý bằng một trong các cách thức thông báo được đề cập trong Bản điều khoản này

- 6.3. Trường hợp tra soát có dấu hiệu tội phạm, ABBANK sẽ chuyển tiếp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết, đồng thời thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc không có yếu tố tội phạm, thì trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan có thẩm quyền ABBANK sẽ thông báo với KH thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;

- 6.4. Nếu ABBANK và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Quy định thu thập & xử lý dữ liệu

1. Các loại dữ liệu cá nhân mà Ngân hàng thu thập

Danh mục các dữ liệu cá nhân sau đây của KH sẽ được ABBANK thực hiện thu thập:

- a) Dữ liệu cá nhân cơ bản: gồm Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích; Giới tính; Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; Quốc tịch; Hình ảnh của cá nhân; Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế; Tình trạng hôn nhân; Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái); Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng; Các thông tin khác gắn liền với KH hoặc giúp xác định KH một cách cụ thể mà không thuộc phạm vi của dữ liệu cá nhân nhạy cảm dưới đây;
- b) Dữ liệu cá nhân nhạy cảm: là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân gồm: Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo; Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu; Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc; Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân; Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân; Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân; Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật; Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị; Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.
- c) Dữ liệu liên quan tới trang tin điện tử/ứng dụng: gồm các dữ liệu kỹ thuật (thiết bị, hệ điều hành, trình duyệt, địa chỉ IP, cài đặt ngôn ngữ, ngày giờ kết nối với các trang điện tử, thông kê sử dụng ứng dụng, cài đặt ứng dụng, dữ liệu vị trí và các dữ liệu liên quan thiết bị điện tử của KH), tên tài khoản; mật khẩu và các dữ liệu khác giúp xác định thiết bị điện tử/ứng dụng của KH & KH liên quan tới việc sử dụng thiết bị điện tử này...
- d) Dữ liệu tiếp thị: gồm các dữ liệu liên quan tới quảng cáo thể hiện sự quan tâm của KH tới một thông điệp quảng cáo (dữ liệu cookie, click...)

2. Cách thức thu thập dữ liệu

a) Thu thập trực tiếp từ khách hàng:

- Thu thập từ ứng dụng di động: ABBANK thực hiện thu thập thông tin KH khi KH bắt đầu tải, cài đặt và trong quá trình sử dụng ứng dụng di động.
- Thu thập từ trang điện tử/website: ABBANK thu thập thông tin KH khi KH có sự truy cập vào trang điện tử của ABBANK
- Thu thập từ đăng ký & trong quá trình sử dụng dịch vụ của KH: ABBANK thu thập dữ liệu cá nhân KH khi KH đăng ký & sử dụng bất kỳ dịch vụ nào của ABBANK
- Thu thập khác: ABBANK thu thập dữ liệu cá nhân (i) trong quá trình trao đổi, liên hệ với KH (gặp trực tiếp, email, điện thoại, thông qua các cuộc khảo sát...); (ii) trong quá trình tương tác dữ liệu tự động (cookie, plug-in...); (iii) thông qua sự tương tác của KH với bất kỳ hệ thống, phương tiện nào khác của ABBANK.

b) Nhận dữ liệu của khách hàng từ bên thứ 3

- ABBANK có thể thu thập dữ liệu KH từ các nguồn dữ liệu công khai (danh bạ điện thoại, thông tin trên các trang tin điện tử, công bố dịch vụ công của chính phủ...)
- ABBANK thu thập dữ liệu KH qua các bên cung cấp dịch vụ thanh toán khi KH lựa chọn thanh toán điện tử
- Tiếp nhận dữ liệu KH từ các cơ quan nhà nước có thẩm quyền

c) Mục đích xử lý dữ liệu

- Tuân thủ các quy định của Luật, Ngân hàng nhà nước, cơ quan nhà nước có thẩm quyền và ABBANK. Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tuân thủ cấm vận hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền theo từng thời kỳ.
- Phân tích dữ liệu nhằm cung cấp, cải tiến sản phẩm, dịch vụ, nâng cao chất lượng, đáp ứng tốt nhu cầu KH; quản lý & triển khai các chương trình khuyến mại, ưu đãi và hỗ trợ từ ABBANK; quảng cáo sản phẩm, dịch vụ tới KH theo nhu cầu, sở thích của KH; thực hiện các khảo sát với KH về nhu cầu, chất lượng dịch vụ...
- Xác minh danh tính, đảm bảo sự an toàn và bảo mật dữ liệu, bảo vệ KH khỏi sự gian lận và các hoạt động bất hợp pháp khác
- Thông báo sự thay đổi về sản phẩm, dịch vụ, chính sách của ABBANK
- Các dữ liệu thu thập qua máy giám sát nhằm phục vụ cho các mục đích đảm bảo an ninh; đảm bảo chất lượng dịch vụ; phát hiện và ngăn chặn các hoạt động/giao dịch đáng ngờ/không phù hợp với dịch vụ, hành vi vi phạm pháp luật; điều tra theo yêu cầu của cơ quan nhà nước
- Mục đích khác phục vụ nhu cầu kinh doanh của ABBANK theo quy định của các cơ quan Nhà nước.

d) Cung cấp dữ liệu

ABBANK sẽ cung cấp, chia sẻ và sử dụng dữ liệu KH cho các bên liên quan gồm:

- Cán bộ nhân viên, cộng tác viên, đại lý, đối tác, công ty con, công ty liên kết... của ABBANK nhằm phục vụ các mục đích nêu tại điểm c khoản này
- Đối tác mà ABBANK có thỏa thuận hợp tác nhằm cung cấp, phân phối sản phẩm, dịch vụ cho KH; đối tác cung cấp dịch vụ vận hành cho ABBANK (vận chuyển thẻ, vận hành ứng dụng trên điện thoại, đơn vị thực hiện khảo sát KH...)
- Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH đồng ý rằng ABBANK được chủ động đề xuất dịch vụ, sản phẩm mới/thêm cho KH. KH đồng ý và cho phép ABBANK tìm kiếm thông tin liên quan đến KH từ bất kỳ bên thứ ba nào theo các quy định của ABBANK, bao gồm việc cung cấp/nhận thông tin tin dụng của KH (bao gồm dữ liệu, số liệu, dữ kiện liên quan của KH) cho/từ Công ty thông tin tín dụng mà ABBANK tham gia (TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM (CIC), mã số doanh nghiệp 0104235655, đăng ký lần đầu ngày 02/11/2009 và công ty thông tin tín dụng khác theo thông báo của ABBANK từng thời kỳ) đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.

e) Lưu trữ dữ liệu

Việc lưu trữ dữ liệu KH được ABBANK thực hiện nhằm thực hiện các mục đích nêu tại điểm c.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của các bên

1. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1.1. Quyền của Khách hàng

- a) Được sử dụng các dịch vụ TK, Thẻ, NHĐT đã đăng ký với ABBANK và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích dịch vụ NHĐT, theo đúng qui định tại Điều khoản, Điều kiện này, quy định của ABBANK và pháp luật
 - b) Hưởng các ưu đãi (nếu có) liên quan đến dịch vụ NHĐT theo quy định của ABBANK từng thời kỳ
 - c) Yêu cầu nâng cấp chức năng dịch vụ NHĐT qua Video Call hoặc trực tiếp tại Quầy;
 - d) Yêu cầu NH thực hiện các giao dịch hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch, số dư trên TK của mình theo thỏa thuận với NH;
 - e) Yêu cầu NH thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ bao gồm số điện thoại, email, địa chỉ, hạn mức giao dịch, yêu cầu cấp lại mật khẩu, thay đổi phương thức xác thực;
 - f) Yêu cầu ABBANK tạm khóa Tài khoản đăng nhập, chấm dứt sử dụng dịch vụ khi cần thiết, phù hợp với quy định của pháp luật và của ABBANK. Trường hợp tạm khóa, KH vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này trong phạm vi liên quan đến quyền và trách nhiệm của KH trong thời gian sử dụng dịch vụ trước khi KH ngừng hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ
 - g) Chỉ đăng ký DV ePayment một lần trên mỗi TK/thẻ của KH tại ABBANK trừ khi ABBANK thông báo ngưng cung cấp hoặc có quy định khác.
 - h) Chủ thẻ chính được đề nghị ABBANK mở thẻ phụ và chấm dứt việc sử dụng của thẻ phụ.
 - i) Chủ thẻ chính/Chủ TK được ABBANK cung cấp thông tin định kỳ hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng DV (nếu có) và chi phí DV (nếu có) theo quy định của ABBANK.
 - j) KH được yêu cầu nâng hạn mức sử dụng thẻ, hạn mức sử dụng dịch vụ NHĐT, yêu cầu cấp lại mật khẩu; thay đổi phương thức xác thực dịch vụ NHĐT; đổi thẻ hoặc phát hành mới bằng văn bản theo mẫu cho ABBANK.
 - k) KH có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của ABBANK. ABBANK sẽ thực hiện thay đổi khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của chủ thẻ/ chủ TK.
 - l) Chủ thẻ chính được sử dụng các DV TK đã đăng ký với ABBANK theo đúng quy định tại Bản Điều khoản Điều kiện này và quy định của pháp luật.
 - m) KH được khiếu nại với ABBANK về những sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng DV và/hoặc thẻ. Thời hạn chủ thẻ được thực hiện quyền yêu cầu tra soát khiếu nại là 100 ngày tính từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Chủ thẻ có thể thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại theo các kênh sau đây:
 - KH mang theo CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước và các giấy tờ/tài liệu có liên quan đến giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại đến bất kỳ Chi nhánh/Phòng Giao dịch nào của ABBANK để yêu cầu tra soát khiếu nại; Trường hợp Chủ thẻ/Chủ TK ủy quyền cho người khác thực hiện việc đề nghị tra soát, khiếu nại thì người được ủy quyền ngoài việc phải cung cấp các giấy tờ nêu trên, còn phải cung cấp văn bản ủy quyền hợp pháp theo quy định của pháp luật.
 - Gọi điện thoại 24/24 giờ đến Trung tâm DVKH theo số tổng đài: 1800.1159/ 028.38365.365, hoặc gửi email đến Trung tâm DVKH theo địa chỉ: dichvukhachhang@abbank.vn. Trường hợp này, ABBANK sẽ yêu cầu Chủ thẻ/Chủ TK đến Chi nhánh/Phòng giao dịch của ABBANK gần nhất bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của ABBANK trong thời hạn 48 giờ, kể từ ngày ABBANK tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ/Chủ TK.
 - n) Chủ thẻ chính được yêu cầu ABBANK cấp lại thẻ mới khi thẻ hết hạn sử dụng, hoặc thẻ bị hư, thất lạc/mất cắp hoặc nghi ngờ thẻ bị lợi dụng. Khi chủ thẻ yêu cầu cấp lại thẻ mới, ABBANK sẽ giữ lại thẻ cũ của chủ thẻ trừ trường hợp thẻ cũ bị thất lạc/mất cắp và chủ thẻ phải chịu các phí DV phát sinh do ABBANK quy định.
 - o) Chủ thẻ được tự thay đổi số PIN hoặc yêu cầu ABBANK cấp lại số PIN mới và chịu phí DV do ABBANK quy định.
 - p) Được yêu cầu ABBANK ủy quyền/chấm dứt ủy quyền, đăng ký, bổ sung/hủy bỏ DV, quyền truy cập và các yêu cầu khác có liên quan đến DV hoặc yêu cầu ABBANK thay đổi các thông tin truy cập DV trong trường hợp phát hiện/nghi ngờ có sai sót, rủi ro xảy ra
 - q) Được yêu cầu ABBANK đóng hoặc phong tỏa TK hoặc thay đổi cách thức sử dụng TK theo quy định của pháp luật.
 - r) Được ABBANK bảo đảm an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK theo quy định của Pháp luật.
 - s) Được hưởng lãi cho số tiền trên TK theo mức lãi suất do ABBANK quy định tùy theo đặc điểm của TK, số dư TK và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của NHNN ban hành trong từng thời kỳ.
 - t) Được quyền yêu cầu ABBANK cho phép truy cập vào dữ liệu của KH tại ABBANK; trường hợp KH cho rằng dữ liệu hiện tại do ABBANK lưu trữ không chính xác, không đầy đủ, không cập nhật, KH có thể yêu cầu ABBANK thay đổi thông tin bằng cách qua Chi nhánh thực hiện các thủ tục theo yêu cầu hoặc qua các kênh khác theo quy định từng thời kỳ của ABBANK;
 - u) Về dữ liệu cá nhân, Khách hàng có các quyền sau đây: (i) Quyền được biết; (ii) Quyền đồng ý; (iii) Quyền truy cập; (iv) Quyền rút lại sự đồng ý; (v) Quyền xóa dữ liệu; (vi) Quyền hạn chế xử lý dữ liệu; (vii) Quyền cung cấp dữ liệu; (viii) Quyền phản đối xử lý dữ liệu; (ix) Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện; (x) Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại; (xi) Quyền tự bảo vệ và các quyền có liên quan khác theo quy định của pháp luật;
 - v) Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng có thể thực hiện các quyền của mình bằng cách liên hệ với Ngân hàng. Ngân hàng, bằng sự nỗ lực hợp lý, sẽ thực hiện yêu cầu hợp pháp và hợp lệ từ Khách hàng trong khoảng thời gian luật định kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn chỉnh và hợp lệ và phí xử lý liên quan (nếu có) từ Khách hàng, tùy thuộc vào quyền của Ngân hàng được viện dẫn đến bất kỳ sự miễn trừ và/hoặc ngoại lệ nào theo quy định pháp luật;
 - w) KH được quyền yêu cầu ABBANK hỗ trợ xử lý, trong phạm vi khả năng của ABBANK, để ngăn chặn, hạn chế việc tiết lộ dữ liệu KH, trừ trường hợp luật có quy định khác;
 - x) Sử dụng số tiền (số dư) trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản thanh toán được ABBANK tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;
 - y) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với ABBANK không trái với quy định của pháp luật hiện hành
- 1.2. Nghĩa vụ của Khách hàng**
- a) Sử dụng đúng mục đích những thông tin đăng ký với ABBANK và các DV do ABBANK cung cấp, không thực hiện DV trái với pháp luật.
 - b) Tuân thủ quy định tại bản điều khoản điều kiện, các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của ABBANK về DV theo quy định của pháp luật và quy định ABBANK.
 - c) KH nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của KH bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ)
 - d) Không được mua, bán, thuê, cho thuê, cho mượn TK/Thẻ hoặc tên truy cập và/hoặc mật khẩu/PIN/ chữ ký điện tử/ thiết bị điện tử/công cụ/ phần mềm để truy cập/ xác thực dịch vụ NHĐT, không được sử dụng TK/thẻ của mình cho các giao dịch thanh toán nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác;
 - e) Không làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.

Mã số: QĐ.TK.009

- f) Không thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại các ĐVCNT.
- g) Không lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- h) Không xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
- i) Không sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- j) Không mua bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ.
- k) Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch do người được ủy quyền thực hiện và có trách nhiệm thông báo việc chấm dứt ủy quyền cho các bên liên quan.
- l) Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với ABBANK nơi mở TK thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TK
- m) Kịp thời thông báo cho ABBANK nơi mở TK khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng.
- n) Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng TKTT. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho ABBANK nơi mở TK khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ TKTT.
- o) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng DV thanh toán qua TK do lỗi của mình;
- p) KH và người được ủy quyền sử dụng DV phải có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác do ABBANK cấp; sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng DV bởi những người không có thẩm quyền.
- q) Nếu người truy cập/yêu cầu cung cấp thông tin, thực hiện đúng, đủ các yếu tố định danh cần thiết khi đăng nhập vào hệ thống thì sẽ mặc nhiên coi việc truy cập, yêu cầu thực hiện giao dịch đó là ý chí của KH. KH chịu trách nhiệm về những thiệt hại cũng như rủi ro gây ra do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng DV do lỗi của KH.
- r) KH có nghĩa vụ, bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm bảo đảm chất lượng các loại máy móc, thiết bị kết nối phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào DV của ABBANK.
- s) KH chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm bảo đảm an toàn, tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do KH sử dụng khi kết nối, truy cập vào DV của ABBANK nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép thông tin qua hệ thống cung cấp DV thanh toán điện tử của ABBANK.
- t) Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công ABBANK sẽ coi là có giá trị và không được phép hủy ngang và KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với ABBANK đối với các giao dịch đó.
- u) Tuân thủ các hướng dẫn của bất kỳ Đơn vị kinh doanh nào của ABBANK về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua TK; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do ABBANK quy định.
- v) KH nhận biết về các giao dịch NHDT và Thẻ có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn; các sự kiện bất khả kháng như sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận. KH chịu trách nhiệm đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. Trường hợp ABBANK có lỗi, KH chấp nhận thực hiện các giao dịch gánh chịu mọi rủi ro phát sinh.
- w) KH chấp nhận tất cả các giao dịch sử dụng tên truy cập, mật khẩu truy cập được xem như bằng chứng về việc thực hiện giao dịch của KH trong việc sử dụng TK. Chấp nhận việc ABBANK ghi vào TK của KH tất cả các giao dịch từ việc sử dụng mật khẩu truy cập đăng ký sử dụng DV, thanh toán hóa đơn, thanh toán các chi phí và DV khác.
- x) Hoàn trả cho ABBANK các khoản ghi Có nhầm, thừa vào TK KH và (hoặc) các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử KH thua kiện (nếu có). Hoàn trả hoặc phối hợp với ABBANK hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình;
- y) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và (hoặc) chấp nhận việc ABBANK trích Nợ/phong tỏa TK để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng và giao dịch của KH qua DV này theo quy định của ABBANK.
- z) Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên TK, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có hoặc Giấy báo số dư TK do ABBANK nơi mở TK gửi đến.
- aa) Thông báo và phối hợp kịp thời với ABBANK để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các DV.
- bb) Miễn trừ trách nhiệm cho ABBANK, trong trường hợp ABBANK đã trả thay cước điện, nước, viễn thông nhưng KH vẫn bị ngừng cung cấp DV do thanh toán trễ theo thời gian quy định của Nhà cung cấp.
- cc) Trong trường hợp KH muốn chấm dứt sử dụng DV, KH phải thông báo bằng văn bản cho ABBANK trước ngày thanh toán định kỳ kế tiếp gần nhất ít nhất 5 ngày làm việc.
- dd) Thực hiện việc rà soát khiếu nại về giao dịch thanh toán tự động và không quá 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch trên TKTT.
- ee) Chịu trách nhiệm giải quyết các tranh chấp với đơn vị nhận tiền về các vấn đề tranh chấp liên quan đến việc cung cấp thông tin không chính xác của đơn vị nhận tiền cho ABBANK.
- ff) Không thanh toán bằng các hình thức khác (tiền mặt hoặc chuyển khoản) cho bên cung cấp điện, nước, viễn thông kể từ ngày đăng ký sử dụng DV thanh toán tự động của ABBANK. Trong trường hợp KH thanh toán nhầm (trả hai lần cho 1 kỳ thanh toán chẳng hạn...), thì số tiền đó không hoàn lại cho KH, KH sẽ giải quyết phần chênh lệch cùng Nhà cung cấp.
- gg) Bảo mật thông tin liên quan đến TK (bao gồm cả thông tin về thẻ) và tự chịu trách nhiệm giải quyết tranh chấp, gánh chịu thiệt hại phát sinh do lỗi của mình (bao gồm cả lỗi bất cẩn, vô ý) trong việc để lộ các thông tin nêu trên.
- hh) Cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật và thực hiện đúng, đầy đủ các hướng dẫn theo quy định của ABBANK về đăng ký, sử dụng dịch vụ và an toàn bảo mật của dịch vụ AB Ditzizen.
- ii) Đồng ý cung cấp tất cả các thông tin mà NH yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ này. KH phải đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho NH là chính xác, hợp pháp, trung thực và cập nhật, và KH tự chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về tính chân thực, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin cung cấp cho NH;
- jj) KH có trách nhiệm bảo quản các thiết bị trong khi đang sử dụng dịch vụ AB Ditzizen. KH phải đảm bảo mọi kết nối dịch vụ AB Ditzizen đã được kết thúc (đăng xuất) trước khi KH không còn sử dụng thiết bị. KH không được cung cấp bất kỳ thông tin nào liên quan đến dịch vụ AB Ditzizen nếu nhận được các email, tin nhắn yêu cầu cung cấp trên danh nghĩa ABBANK nhằm tránh các đối tượng giả mạo ABBANK để lấy cắp thông tin của KH (bao gồm nhưng không giới hạn ở Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã PIN). Trong trường hợp này, KH thông báo ngay cho ABBANK để kiểm tra, rà soát.
- kk) KH chỉ được cài đặt ứng dụng AB Ditzizen đã được phê duyệt bởi ABBANK trên thiết bị iOS, Android của mình và không được phép thực hiện bất kỳ hành động/ giao dịch nào khác mà ABBANK không cho phép.
- ll) KH không được truy cập vào hệ thống dịch vụ AB Ditzizen bằng thiết bị kết nối với các mạng viễn thông không an toàn (ví dụ wifi công cộng...) trừ khi KH đảm bảo được rằng không ai có thể lấy cắp hoặc sao chép hoặc đoạt quyền truy cập của KH. KH phải đảm bảo rằng thiết bị mà KH sử dụng để truy cập vào dịch vụ không bị nhiễm các mã độc hại như: virus, sâu, Trojan, v.v... hoặc thiết bị được cài đặt các chương trình bảo vệ một cách đúng mực.
- mmm) Sử dụng ứng dụng AB Ditzizen trên nhiều thiết bị:
 - (i) KH có thể dùng một tài khoản sử dụng ứng dụng AB Ditzizen trên nhiều thiết bị nhưng tại các thời điểm khác nhau;
 - (ii) Nếu KH dùng tài khoản sử dụng ứng dụng AB Ditzizen trên nhiều thiết bị cùng lúc, ứng dụng sẽ ngay lập tức bị chấm dứt hoạt động trên thiết bị hiện thời và ghi nhận thiết bị đăng nhập gần nhất là thiết bị KH sử dụng. Vì lý do bảo mật, ABBANK khuyến nghị KH chỉ nên sử dụng ứng dụng trên một thiết bị;
 - (iii) Nếu thiết bị bị mất hay bị lấy cắp, KH phải thông báo tới ABBANK ngay lập tức để được hỗ trợ
- nn) Thông báo cho ABBANK ngay khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại và các hồ sơ có liên quan của KH bằng cách gửi đơn yêu cầu thay đổi bằng văn bản hoặc theo phương thức khác theo quy định của ABBANK trong từng thời kỳ. ABBANK được miễn trừ mọi trách nhiệm trong mọi trường hợp KH không cung cấp thông tin kịp thời hay vi bất kỳ lý do nào đó mà dẫn tới việc KH không thể tiếp nhận dịch vụ AB Ditzizen từ ABBANK.

- oo) Thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho ABBANK nếu có bất kỳ sự khác biệt nào. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng Tên đăng nhập, mật khẩu và yếu tố xác thực khác mà ABBANK đã cấp cho Khách hàng. Cam kết không sử dụng dịch vụ AB Ditizen vào bất kỳ mục đích nào trái pháp luật.
- pp) Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện theo yêu cầu của ABBANK đối với các giao dịch nhằm lừa mà KH không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Trong các trường hợp này, KH đồng ý đề ABBANK tự động trích các khoản tiền này từ tài khoản thanh toán của KH mở tại ABBANK mà không cần thông báo cho KH.
- qq) Chỉ được giao tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác cho những người được chủ tài khoản ủy quyền sử dụng dịch vụ AB Ditizen.
- rr) KH có trách nhiệm bảo mật đối với Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã PIN dịch vụ NHĐT được quy định tại Điều 4 Bản Điều khoản, điều kiện này.
- ss) Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến đăng ký và sử dụng dịch vụ theo Biểu phí được ABBANK quy định từng thời kỳ;
- tt) Chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, trừ khi do lỗi của của ABBANK;
- uu) Về dữ liệu cá nhân, trong trường hợp Khách hàng rút lại sự đồng ý của mình, yêu cầu xóa dữ liệu và/hoặc thực hiện các quyền có liên quan khác đối với bất kỳ hoặc tất cả các dữ liệu cá nhân của Khách hàng, và tùy thuộc vào bản chất yêu cầu của Khách hàng, Ngân hàng có thể sẽ xem xét và quyết định về việc không tiếp tục cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng cho Khách hàng. Các hành vi được thực hiện bởi Khách hàng theo quy định này sẽ được xem là sự đơn phương chấm dứt từ phía Khách hàng cho bất kỳ mối quan hệ nào giữa Khách hàng với Ngân hàng, và hoàn toàn có thể dẫn đến sự vi phạm nghĩa vụ hoặc các cam kết theo hợp đồng giữa Khách hàng với Ngân hàng, đồng thời Ngân hàng bảo lưu các quyền và biện pháp khắc phục hợp pháp của Ngân hàng trong những trường hợp đó. Theo đó, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh, và các quyền hợp pháp của Ngân hàng sẽ được bảo lưu một cách rõ ràng đối với việc giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ, ngăn cản, hoặc cấm đoán đó.
- vv) Chủ thể có thể sử dụng thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, DV trên các website chấp nhận thẻ khi và chỉ khi chủ thẻ chính đăng ký DV thanh toán online cho thẻ chính và (các) thẻ phụ (nếu có) theo mẫu quy định của ABBANK. Bằng việc đăng ký DV này, chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch phát sinh trên mạng và các rủi ro phát sinh (nếu có). ABBANK không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, thời hạn giao dịch và chất lượng hàng hóa, DV do Đơn vị chủ quản website bán hàng cung cấp. Đồng thời, ABBANK không chịu trách nhiệm về các khoản phí, lệ phí và thuế mà Đơn vị chủ quản website bán hàng thu thêm của chủ thẻ và/hoặc do luật của nước sở tại quy định. Chủ thẻ phải tự khiếu nại trực tiếp với Đơn vị chủ quản Website bán hàng.
- ww) Đọc và hiểu rõ các quy định về DV của ABBANK.
- xx) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Pháp luật và của ABBANK;
- yy) Các nghĩa vụ khác theo quy định của Bản Điều khoản và điều kiện này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

1.3. Cam kết của khách hàng

- a) KH cam kết: (i) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, giấy tờ cần thiết theo quy định của ABBANK khi mở, sử dụng TKTT hoặc Thẻ; đăng ký, thay đổi, hủy bỏ DV và/hoặc khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào khác; (ii) Thông báo kịp thời và cung cấp kèm theo các giấy tờ có liên quan cho ABBANK, khi có bất kỳ sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT, phát hành Thẻ hoặc DV (bao gồm cả trường hợp phát sinh sự kiện chấm dứt việc giám hộ/đại diện theo quy định của pháp luật);
- b) Thay đổi mật khẩu trước khi sử dụng DV. Nếu KH không thay đổi mật khẩu, trong vòng 03 ngày kể từ ngày nhận mật khẩu, KH phải yêu cầu cấp lại mật khẩu mới.
- c) Thông báo ngay cho ABBANK khi phát hiện, nghi ngờ tên truy cập hoặc mật khẩu bị tiết lộ hoặc mất.
- d) Tất cả các giao dịch thành công từ các DV ePayment của ABBANK do người truy cập với đúng tên truy cập/số điện thoại và mật khẩu truy cập, phương thức xác thực theo quy định NHNN trong từng thời kỳ được coi là giao dịch của chính chủ TK thực hiện.
- e) Tất cả các giao dịch thành công từ ePayment của ABBANK do một trong các chủ TK chung truy cập với đúng tên truy cập và mật khẩu truy cập được coi là giao dịch của tất cả các chủ TK chung thực hiện.
- f) KH đồng ý việc các chủ TK chung thực hiện các giao dịch từ ePayment sẽ không bị giới hạn bất kỳ hạn mức nào đã được các bên cam kết trong Phiếu đăng ký thông tin TK chung.
- g) Không sử dụng, chuyển giao nội dung các thông tin ABBANK cung cấp để thực hiện bất cứ giao dịch nào khác với bên thứ ba.
- h) Thông báo ngay cho ABBANK bằng văn bản về bất kỳ sự thay đổi nào liên quan tới số điện thoại di động đã đăng ký dịch vụ, cho dù những thay đổi phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, ngừng sử dụng DV với nhà cung cấp, do điện thoại bị mất, hoặc với bất kỳ lý do nào khác.
 - (i) Trong trường hợp KH chưa kịp thông báo, ABBANK sẽ tiếp tục cung cấp DV qua số điện thoại di động mà KH đã đăng ký. KH tự chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh do việc chậm thông báo.
 - (ii) Tin nhắn của DV được coi là gửi cho KH nếu việc gửi tin này được gửi đi bởi nhà cung cấp DV, bất kể KH có thực sự nhận được tin nhắn hay không.
- i) KH đã được ABBANK thông báo về những rủi ro có thể sẽ gặp phải khi sử dụng DV bao gồm rủi ro về mất mật khẩu, mật khẩu bị tiết lộ, rủi ro trong việc tin nhắn có thể bị mất, bị tiết lộ và các rủi ro liên quan đến đường truyền, sự can thiệp bất hợp pháp của bên thứ ba và các rủi ro khác có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.
- j) Nhằm đảm bảo an toàn về tài sản và quyền lợi của KH, KH có trách nhiệm tìm hiểu và tuân thủ đúng hướng dẫn tại các cẩm nang hướng dẫn sử dụng DV an toàn, bản tin cảnh báo mà ABBANK đăng tải trên website của ABBANK cũng như các bản tin cảnh báo rủi ro do ABBANK gửi bằng sms, email đến cho KH. KH đồng ý rằng việc KH không tìm hiểu hoặc không tuân thủ đúng nội dung tại các cẩm nang hướng dẫn, bản tin cảnh báo rủi ro của ABBANK có thể gây ra rủi ro và thiệt hại cho KH mà không phải do lỗi của ABBANK (1).
- k) KH hoàn toàn đồng ý và ủy quyền vô điều kiện, không hủy ngang cho ABBANK có toàn quyền trích tiền trong TK của KH mà không cần có sự đồng ý của KH nếu trong trường hợp ABBANK có đầy đủ cơ sở để xác định số tiền được chuyển vào TK của KH là do nhầm lẫn, sai sót hoặc KH không phải là người thụ hưởng của số tiền hoặc trong trường hợp KH vi phạm nghĩa vụ trả nợ với ABBANK.
- l) ABBANK được quyền gửi và KH đồng ý nhận các thông báo, tin nhắn của ABBANK có nội dung liên quan đến chăm sóc KH, thông tin quảng cáo, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đến số điện thoại, email mà Khách hàng đã đăng ký và/hoặc đăng ký thay đổi với ABBANK.
- m) Đã được ABBANK cung cấp thông tin đầy đủ về dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn như cách thức đăng ký, truy cập sử dụng dịch vụ, hạn mức giao dịch, phương thức xác thực, các điều kiện cần thiết về trang thiết bị sử dụng dịch vụ, các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của khách hàng sử dụng dịch vụ.

2. Quyền và nghĩa vụ của ABBANK

2.1. Quyền của ABBANK

- a) Ngoài các trường hợp theo quy định của pháp luật, ABBANK được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp: (i) Các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TK (nếu có); (ii) Trích để thanh toán các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa ABBANK và KH.
- b) Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản trong trường hợp:
 - (i) Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với ABBANK;
 - (ii) Tài khoản thanh toán không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
 - (iii) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
 - (iv) Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;

(1) Cẩm nang hướng dẫn KH có thể tham khảo tại website ABBANK: <https://abbank.vn/ckfinder/userfiles/files/cam%20nang.pdf>

- (v) KH xuất trình giấy tờ tùy thân, văn bản đã hết thời hạn sử dụng hoặc đến hạn phải cấp đổi theo quy định của pháp luật.
- c) Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản, phong tỏa tài khoản của chủ tài khoản hoặc các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định khi (các) chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho ABBANK mà TKTT vẫn còn số dư;
- d) Được KH ủy quyền sử dụng, cung cấp thông tin KH để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa ABBANK với KH và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm DV của ABBANK cho KH; (ii) Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với ABBANK cung cấp DV nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của KH; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ hoặc theo thỏa thuận đã cam kết giữa KH và ABBANK, theo quy định của Tổ chức thế quốc tế Visa và quy định của pháp luật
- e) Vào ngày thanh toán định kỳ, nếu TK chỉ định trích nợ của KH không có đủ số dư cần thiết để thanh toán cho đơn vị nhận tiền và chi trả các khoản phí, ABBANK sẽ không thực hiện thanh toán tự động và gửi SMS thông báo với KH (tin nhắn SMS được coi là gửi cho KH nếu việc gửi tin này được thực hiện bởi nhà cung cấp DV).
- f) ABBANK sẽ tiếp tục thực hiện DV này vào kì tiếp theo hoặc khi TK của KH có đủ số dư cần thiết. ABBANK được miễn trách nhiệm đối với các tổn thất xảy ra cho KH, phát sinh từ việc không thực hiện thanh toán đúng hạn với đơn vị nhận tiền.
- g) Trường hợp phát hiện KH vi phạm các quy định của ABBANK hoặc thỏa thuận đã có với ABBANK, có dấu hiệu vi phạm pháp luật (lừa đảo, rửa tiền...), ABBANK có quyền tạm khóa DV, không thực hiện các yêu cầu sử dụng DV thanh toán của KH, giữ lại các bằng chứng có dấu hiệu vi phạm của KH và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.
- h) Phong tỏa, tạm khóa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư TK và/hoặc được quyền hủy, thu hồi DV theo quy định của ABBANK & quy định của pháp luật.
- i) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động. ABBANK bảo đảm rằng hệ thống cung cấp DV cho KH tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan tới việc cung ứng DV.
- j) Phạt do KH vi phạm các quy định về sử dụng TK đã thỏa thuận theo quy định của ABBANK hay quy định của NHNN.
- k) Đối với những KH mở TK tiền gửi đầu tư chứng khoán: ABBANK được quyền cung cấp thông tin KH cho Công ty chứng khoán nơi KH đầu tư, theo như thỏa thuận giữa KH với Công ty chứng khoán.
- l) ABBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại của KH phát sinh trong quá trình sử dụng TK (bao gồm cả việc sử dụng thẻ), trừ phi những thiệt hại, mất mát này do lỗi của ABBANK.
- m) Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của ABBANK mà không cần thông báo trước cho chủ thẻ (bao gồm việc ngăn chặn giao dịch thẻ, tạm ngưng việc sử dụng thẻ và/ hoặc thu hồi thẻ) khi xảy ra một trong các trường hợp sau: (i) Phát hiện có giao dịch không do chủ thẻ thực hiện; (ii) Phát hiện thẻ giả; (iii) chủ thẻ không tuân thủ các quy định của ABBANK về việc sử dụng thẻ; (iv) Số tiền trong TK của chủ thẻ đang bị tranh chấp có căn cứ; (v) Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền. Các biện pháp ABBANK áp dụng trong các trường hợp nêu trên không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của chủ thẻ.
- n) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện... bị trục trặc, lỗi do bên thứ ba cung ứng DV hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của ABBANK hoặc trong trường hợp vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho chủ thẻ, ABBANK không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- o) Ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí khi phát sinh tranh chấp giữa chủ thẻ và ABBANK trong trường hợp lỗi thuộc về chủ thẻ. Trích Nợ TK KH giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được ABBANK quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền ghi Có nhằm, thừa vào TK (nếu có); các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử KH thua kiện (nếu có).
- p) Khi nâng cấp, phát triển DV, ABBANK được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích DV cho KH mà không cần thông báo hoặc yêu cầu KH đăng ký bổ sung DV (trong trường hợp các tiện ích DV đó không làm phát sinh chi phí của KH).
- q) Được quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp DV vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của KH. Tuy nhiên, ABBANK có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho KH trước 01 ngày làm việc về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp DV.
- r) Ngoài các trường hợp pháp luật quy định, ABBANK có quyền từ chối việc thực hiện giao dịch của KH, bao gồm các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định của ABBANK hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý TK; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, gian lận và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của ABBANK/KH/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp ABBANK tạm ngưng DV để bảo trì; (vi) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm DV ngân hàng số này; (vii) giao dịch nằm ngoài khả năng kiểm soát của ABBANK.
- s) ABBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại của KH phát sinh trong quá trình sử dụng DV, trừ phi những thiệt hại, mất mát này do lỗi của ABBANK. Không bao gồm các thiệt hại KH phải chịu phát sinh do:
- (i) Việc sử dụng DV hoặc tiếp cận các thông tin của những người được KH ủy quyền.
 - (ii) Việc KH để lộ mật khẩu các thông tin khác dẫn đến người dùng khác dùng những thông tin này để sử dụng DV hoặc tiếp cận thông tin mà DV cung ứng
 - (iii) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp DV do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của ABBANK bao gồm tình trạng gián đoạn của chương trình (do chương trình cần được nâng cấp sửa chữa), lỗi đường truyền của nhà cung cấp DV internet, nhà cung cấp DV điện thoại, hành động của bên thứ ba cung cấp DV.
 - (iv) Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm các sự cố hoặc lỗi về kỹ thuật, công nghệ, đường truyền, thiết bị, mất điện, vi rút, hệ thống bị tấn công, thiên tai, dịch các hoạt động phá hoại, đình công, lãn công, biểu tình; sự thay đổi về chính sách, quy định của pháp luật hoặc các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, v.v... xảy ra một cách khách quan, nằm ngoài tầm kiểm soát, không thể lường trước được của ABBANK và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
- t) ABBANK không chịu trách nhiệm với sự sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp khi thanh toán, Khách hàng nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch thanh toán, chuyển khoản bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
- u) ABBANK được quyền chủ động khóa/tạm ngừng/chấm dứt dịch vụ AB Ditizen và thông báo đến KH bằng hình thức: gửi email và/hoặc SMS – OTT tới địa chỉ KH đã đăng ký với ABBANK (trừ trường hợp vì lý do bảo mật theo quy định của pháp luật)
- v) NH không có nghĩa vụ bảo đảm thanh toán đúng hạn các hóa đơn của KH cũng như việc không có nghĩa vụ theo dõi việc thanh toán các hóa đơn hay thông báo cho bất kì người nào về việc thanh toán chậm của KH
- w) ABBANK không có nghĩa vụ lưu giữ bản kê của tất cả hay bất kì hóa đơn nào đã được thanh toán. KH sẽ in trang xác nhận của ABBANK về các hóa đơn được thanh toán sau khi thực hiện giao dịch thành công nếu KH muốn lưu giữ các bản kê.
- x) ABBANK có quyền từ chối việc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu KH và/hoặc yêu cầu KH cung cấp thêm các thông tin để xác minh tính xác thực về dữ liệu của KH để tránh gian lận và không chính xác.
- y) Các quyền khác theo quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

2.2. Nghĩa vụ của ABBANK

- a) Niêm yết công khai Điều khoản điều kiện sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ này tại địa điểm kinh doanh hợp pháp và đăng tải trên website chính thức của ABBANK.
- b) Hướng dẫn KH thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở TK, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng TK.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ và TKTT của Chủ thẻ, trừ các trường hợp ABBANK được tiết lộ theo quy định tại Bảng điều khoản và điều kiện này và quy định của pháp luật.
- d) Cam kết sẽ cung cấp dịch vụ AB Ditizen theo thỏa thuận tại Bản điều khoản này. Tuy nhiên, KH đồng ý rằng, việc nâng cấp hệ thống, hệ thống quá tải và các trường hợp bất khả kháng khác cũng đồng nghĩa với việc dịch vụ AB Ditizen không đáp ứng theo thỏa thuận này;
- e) Hướng dẫn Chủ thẻ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn cho giao dịch thẻ. Hỗ trợ, hướng dẫn Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ
- f) Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TK theo quy định.

- g) Gửi kịp thời, đầy đủ Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, Bản sao sổ TK, Giấy báo số dư TK theo yêu cầu của chủ TK. Thông tin kịp thời về những giao dịch thanh toán và số dư TK cho KH theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu của KH.
 - h) Giải quyết và trả lời các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ TK/Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng TK/Thẻ theo quy định tại Điều khoản điều kiện này và các quy định pháp luật có liên quan, cụ thể:
 - Phạm vi tiếp nhận khiếu nại: Tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH qua số trung tâm DVKD 1800.1159/028.38365365, qua email dichvukhachhang@abbank.vn và qua các điểm giao dịch của ABBANK.
 - (i) Giao dịch TK: Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại lần đầu cho KH là 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin.
 - (ii) Giao dịch thẻ:
 - Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày ABBANK thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, ABBANK sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng và các trường hợp ABBANK được miễn trừ trách nhiệm khác thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện này.
 - Trường hợp hết thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại mà ABBANK vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào, thì ABBANK sẽ chủ động liên hệ với KH đồng thời thỏa thuận phương án xử lý với KH tối đa 15 ngày làm việc tiếp theo.
 - Trường hợp hết thời hạn 15 ngày nêu trên mà các bên vẫn không thỏa thuận được thì tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định tại Điều 16 của Điều khoản điều kiện này.
 - Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ABBANK thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo NHNN (Vụ Thanh toán, NHNN chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho chủ TK/Chủ thẻ về tình trạng xử lý để nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ABBANK sẽ thỏa thuận với chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
 - i) Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ KH tối đa trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng TK thẻ, trừ những yêu cầu nằm ngoài khả năng của ABBANK (như sự cố do lỗi của chủ thẻ khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi bên thứ ba không liên quan đến ABBANK hoặc các yêu cầu bất hợp lý khác của chủ thẻ).
 - j) Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng TK/Thẻ và DV thanh toán điện tử trên website của ABBANK, tại các quầy giao dịch của ABBANK hoặc các hình thức khác mà ABBANK cho là phù hợp.
 - k) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên TK của KH do lỗi của ABBANK.
 - l) ABBANK và các ngân hàng/ĐVCNT có quyền kiểm tra chữ ký và giấy tờ tùy thân của chủ thẻ khi chủ thẻ thực hiện các giao dịch trên hệ thống của ABBANK và các ngân hàng/ĐVCNT.
 - m) Chấm dứt/gia hạn việc sử dụng DV của KH trong các trường hợp quy định.
 - n) Vào ngày thanh toán định kỳ, nếu TK chỉ định trích nợ của KH không có đủ số dư cần thiết để thanh toán cho đơn vị nhận tiền và chi trả các khoản phí, ABBANK sẽ không thực hiện thanh toán tự động và gửi SMS thông báo với KH (tin nhắn SMS được coi là gửi cho KH nếu việc gửi tin này được thực hiện bởi nhà cung cấp DV).
 - o) ABBANK sẽ tiếp tục thực hiện DV này vào kì tiếp theo hoặc khi TK của KH có đủ số dư cần thiết. ABBANK được miễn trách nhiệm đối với các tổn thất xảy ra cho KH, phát sinh từ việc không thực hiện thanh toán đúng hạn với đơn vị nhận tiền.
 - p) Miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của ABBANK.
 - q) Được thu các loại phí liên quan đến dịch vụ theo biểu phí của ABBANK ban hành và công bố công khai từng thời kỳ; Tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng mở tại ABBANK để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện trên dịch vụ AB Ditizen theo biểu phí của ABBANK quy định từng thời kỳ.
 - r) Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết để phục vụ cho việc thực hiện Dịch vụ NHĐT.
 - s) ABBANK có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các DV mà không cần báo trước khi ABBANK thấy là cần thiết, bao gồm các trường hợp: (i) KH không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của ABBANK và (hoặc) của pháp luật về việc sử dụng DV; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của KH; (v) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của ABBANK.
 - t) Bảo mật thông tin khách hàng theo quy định tại bản điều khoản này và quy định của pháp luật. ABBANK được quyền cung cấp thông tin khách hàng trong các trường hợp (i) theo yêu cầu của người đại diện hợp pháp của khách hàng; (ii) theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) cho các đơn vị kiểm toán; (iv) cho các đơn vị tư vấn và/hoặc bên thứ ba nhằm mục đích cung cấp, đánh giá, nâng cao chất lượng dịch vụ.
 - u) Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
 - v) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của KH đã đăng ký (chủ tài khoản) để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;
 - w) Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng;
 - x) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức khác (được quy định tại hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán) và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
 - y) Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của chủ tài khoản. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;
 - z) Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và giao dịch trên tài khoản thanh toán của chủ tài khoản theo quy định của pháp luật;
 - aa) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của khách hàng do lỗi của ABBANK;
 - bb) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của Bản Điều khoản và điều kiện này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

Điều 8. Chứng từ giao dịch

1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng DV và (hoặc) giao dịch giữa KH với ABBANK cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của ABBANK sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với ABBANK.
2. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với DV thanh toán điện tử giữa KH với ABBANK là chứng từ điện tử.
3. Nội dung chứng từ điện tử được tuân thủ quy định của ABBANK và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
4. Đối với các hóa đơn/biên lai thanh toán DV cho nhà cung ứng DV mà KH thanh toán thông qua ABBANK thì KH phải liên hệ trực tiếp với nhà cung ứng DV để nhận hóa đơn.

Điều 9. Quy định về việc hủy lệnh thanh toán

1. Mọi giao dịch của KH được thực hiện qua hệ thống thanh toán do ABBANK cung cấp sẽ được ABBANK coi là có giá trị, không hủy ngang và do KH là người duy nhất thực hiện, trừ khi giao dịch này có sự ủy quyền và được thực hiện bởi người được ủy quyền.
2. KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua các kênh giao dịch điện tử của ABBANK bằng tên truy cập và mật khẩu của mình. Trường hợp KH muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch, ABBANK chỉ xem xét với điều kiện: (i) ABBANK chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng lợi ích của ABBANK cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
3. Quy trình thực hiện hủy lệnh thanh toán (trong trường hợp ABBANK chấp thuận hủy lệnh): KH trực tiếp đến bất kỳ đơn vị kinh doanh gần nhất của ABBANK để gửi yêu cầu hủy lệnh chuyển tiền bằng văn bản. KH phải tự chịu trách nhiệm nếu không lập văn bản hủy lệnh theo quy định của ABBANK.

Lưu ý: Đối với lệnh giao dịch ngoài hệ thống đã xử lý, ABBANK chỉ hỗ trợ gửi yêu cầu hủy lệnh. Việc hủy lệnh thành công của KH phụ thuộc vào Ngân hàng nhận lệnh thanh toán.

Điều 10. Biểu phí dịch vụ

1. Biểu phí dịch vụ tuân theo quy định hiện hành của ABBANK và được ABBANK công bố theo từng thời kỳ tại các địa điểm giao dịch hoặc trên website: ABBANK.vn;
2. ABBANK có thể thay đổi biểu phí trong từng thời kỳ và thông báo cho KH bằng một trong các phương thức sau: văn bản; email; SMS – OTT; gửi tin nhắn qua hệ thống dịch vụ của ABBANK, công bố trên website của ABBANK. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích nợ TK của KH mở tại ABBANK theo định kỳ hoặc thu một lần trong quá trình sử dụng dịch vụ;
3. Trường hợp tại thời điểm thu phí, nếu TK của KH mở tại ABBANK không đủ số dư thì ABBANK thu bù vào thời điểm khác hoặc yêu cầu KH thanh toán cho ABBANK bằng các hình thức khác. KH cam kết thanh toán đầy đủ phí dịch vụ liên quan cho ABBANK trong phạm vi thời hạn được yêu cầu;
4. KH đồng ý ủy quyền vô điều kiện cho ABBANK được quyền tự động trích nợ trên bất kỳ TK nào của KH mở tại ABBANK để thanh toán tiền phí sử dụng dịch vụ này;
5. KH có thể bị tính phí bởi các nhà cung cấp dịch vụ khác khi KH tài và sử dụng ứng dụng trên thiết bị của mình. Trong trường hợp này, ABBANK không chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản phí nào phát sinh cho KH (nếu có).

Điều 11. Điều khoản miễn trách nhiệm của ABBANK

1. Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của KH khi hệ thống của ABBANK hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.
2. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp KH khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp KH chọn sai số điện thoại di động hoặc TK người thụ hưởng.
3. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng DV của KH trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi của ABBANK gây ra.

Điều 12. Luật điều chỉnh, Giải quyết tranh chấp

1. Bản Điều khoản này được hiểu và điều chỉnh bởi pháp luật nước Cộng hòa Xã Hội Chủ nghĩa Việt Nam;
2. Các quy định không được quy định trong bản điều khoản này, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của ABBANK và pháp luật;
3. Hai bên cam kết thực hiện đúng và đầy đủ nội dung được quy định tại Bản điều khoản này. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT, dịch vụ AB Ditizen, Thẻ ghi nợ giữa KH và ABBANK thì KH và ABBANK sẽ ưu tiên cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tin nhắn hợp tác, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau. Trường hợp hòa giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết theo quy định của Pháp luật Việt Nam;
4. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của NH, KH sẽ phải chịu mọi chi phí phát sinh liên quan đến việc xử lý khiếu nại theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 13. Thay đổi, Sửa đổi, bổ sung nội dung điều khoản và điều kiện

1. Trường hợp Thay đổi hợp đồng các điều khoản, điều kiện, KH đồng ý rằng:
 - a) ABBANK được quyền sửa đổi, thay thế hoặc bổ sung bất kỳ nội dung nào liên quan các điều khoản điều kiện về mở và sử dụng TK, thẻ và DV này phù hợp với các quy định của NHNN và các quy định liên quan đến Dịch vụ (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Điều khoản & điều kiện sử dụng Dịch vụ, biểu phí sử dụng, lãi suất ...) vào bất kỳ thời điểm nào và vì bất kỳ lý do gì mà không cần được sự đồng ý trước của KH;
 - b) Khi có sự sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, ABBANK sẽ thông báo bằng một trong các cách sau: Thông báo bằng văn bản/điện thoại/email hoặc gửi tin nhắn SMS - OTT tới địa chỉ KH đã đăng ký cho Khách hàng; niêm yết công khai tại các quầy giao dịch của ABBANK; thông báo trên website: <https://www.abbank.vn/> của ABBANK. Các điều chỉnh, thay đổi và bổ sung nói trên có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày thông báo;
 - c) Những sửa đổi, bổ sung này ràng buộc Khách hàng thực hiện theo nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi sửa đổi, bổ sung có hiệu lực. Trong trường hợp chủ tài khoản không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ của ABBANK và ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho ABBANK. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ hoặc không sử dụng nhưng không liên hệ với ABBANK để chấm dứt sử dụng Dịch vụ sau khi ABBANK sửa đổi điều khoản, điều kiện này có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn sửa đổi đó và chịu sự ràng buộc của Bản Điều khoản, điều kiện sửa đổi.
2. ABBANK có quyền thay đổi hình thức thông báo, liên lạc với KH nhưng vẫn tuân thủ các điều kiện và điều khoản của quy định này.
3. KH có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các quy định, quy trình, nội dung về dịch vụ và Bản Điều khoản và điều kiện này; đồng thời duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do NH thông báo.

Điều 14. Hiệu lực của điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ

1. Bản Điều khoản, điều kiện này, các Phụ lục, Văn bản thỏa thuận khác có liên quan ký kết giữa ABBANK và KH tạo thành một tổng thể thống nhất của Hợp đồng mở, sử dụng TKTT, kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực với KH đăng ký Mở và sử dụng TKTT, Thẻ, sử dụng dịch vụ AB Ditizen trên ứng dụng AB Ditizen cho đến khi KH chấm dứt sử dụng TKTT, dịch vụ hoặc khi ABBANK ngừng cung cấp dịch vụ.
2. Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu của các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác của bản Điều kiện, điều khoản này trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp DV bị chấm dứt.
3. Trường hợp KH đã chấm dứt sử dụng DV, các giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn hiệu lực của Điều kiện, điều khoản này vẫn tiếp tục có giá trị.
4. Chủ TK/Thẻ đã đọc, hiểu rõ và đồng ý tất cả các điều khoản điều kiện trên đây đi kèm với mẫu đăng ký mở TK, thẻ và DV. Đồng thời chủ TK/Chủ thẻ cam kết thực hiện đúng với các điều khoản, điều kiện này cũng như các quy định Pháp luật hiện hành liên quan.
5. Việc KH sử dụng các DV khác liên quan đến TK (DV Internet Banking, SMSBanking...) được thực hiện theo các quy định cụ thể của ABBANK.
6. KH đồng ý rằng các quy định về mở sử dụng TK, Thẻ, DV liên quan đến TK, Thẻ không nêu tại Điều khoản điều kiện này thì thực hiện theo quy định pháp luật và các quy định hiện hành khác của ABBANK.