

## **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN TẠI NGÂN HÀNG TNHH MTV WOORI VIỆT NAM**

Các điều khoản và điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn tại Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam (“Điều khoản và điều kiện”) được cập nhật từng thời kỳ để đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật và sản phẩm/dịch vụ được cung cấp bởi Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam. Quý Khách hàng chủ động truy cập website [www.woori.com.vn](http://www.woori.com.vn) để có phiên bản mới nhất của Điều khoản và điều kiện này.

Điều khoản và điều kiện này là một phần không thể tách rời của các Đơn đề nghị/đăng ký sử dụng sản phẩm dịch vụ mà Khách hàng đăng ký bao gồm nhưng không giới hạn các sản phẩm/dịch vụ sau: Đơn Đề nghị kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn và dịch vụ ngân hàng, Đơn đăng ký các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng cụ thể tại Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam.

Điều khoản và điều kiện này bao gồm 02 phần: (i) Quy định chung; (ii) Điều khoản và điều kiện chi tiết áp dụng đối với dịch vụ liên quan Tài khoản thanh toán, Tiền gửi có kỳ hạn.

### **I. QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **1. ĐỊNH NGHĨA**

- 1.1 “Woori Việt Nam” hoặc “Ngân hàng”: là Ngân hàng Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên Woori Việt Nam và các Chi nhánh, Phòng giao dịch của Woori Việt Nam.
- 1.2 “Khách hàng”: là (các) cá nhân đăng ký mở tài khoản, sử dụng dịch vụ tài khoản và/hoặc các dịch vụ Ngân hàng khác (nếu có) tại Woori Việt Nam.
- 1.3 “Tài khoản”: là (các) tài khoản Khách hàng mở và duy trì tại Woori Việt Nam.
- 1.4 “Dịch vụ”: là tất cả hoặc bất kỳ một dịch vụ nào do Ngân hàng cung cấp.
- 1.5 “Người đại diện theo pháp luật”: bao gồm cha, mẹ đối với con chưa thành niên; người giám hộ đối với người được giám hộ; người được Tòa án chỉ định là người đại diện theo pháp luật đối với người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự; người đại diện theo pháp luật của pháp nhân.
- 1.6 “Người được ủy quyền” là cá nhân hoặc tổ chức có tư cách pháp nhân được ủy quyền để thay mặt Khách hàng thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản và/hoặc dịch vụ với Ngân hàng.
- 1.7. “Chủ tài khoản”: đối với tài khoản của cá nhân, chủ tài khoản là cá nhân mở tài khoản.
- 1.8. “Tài khoản thanh toán chung” hoặc “Tài khoản đồng sở hữu” (sau đây gọi là “Tài khoản thanh toán chung”): là tài khoản có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản thanh toán chung là tổ chức hoặc cá nhân. Mục đích sử dụng tài khoản thanh toán chung, quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản thanh toán chung và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung phải được xác định rõ bằng văn bản đã được Ngân hàng chấp thuận.
- 1.9. “Sổ tài khoản”: là cuốn sổ do Ngân hàng cấp cho Khách hàng sau khi Khách hàng đăng ký mở tài khoản thành công tại quầy giao dịch để thể hiện thông tin tài khoản đã được Ngân hàng mở và in thông tin văn bản về các giao dịch qua tài khoản theo quy định của Ngân hàng khi Khách hàng có yêu cầu.
- 1.10. “FATCA”: là Đạo luật Tuân thủ về Thuế đối với Tài khoản ở nước ngoài của Chính phủ Hoa Kỳ.
- 1.11. “Sự kiện bất khả kháng” hoặc “trường hợp bất khả kháng” là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả

năng cho phép, bao gồm hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão hoặc sự kiện tự nhiên khác; dịch bệnh, cách ly xã hội; đình công hoặc tranh chấp lao động khác; chiến tranh, khởi nghĩa, khủng bố hoặc bạo loạn; thay đổi pháp luật hoặc bất kỳ lệnh nào của bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào; sự cố của hệ thống kỹ thuật, hệ thống phụ trợ hoặc bất kỳ hệ thống có liên quan nào khác của Ngân hàng hoặc của bên cung cấp dịch vụ của Ngân hàng; các sự cố phá hoại, đứt nghẽn mạng, đường truyền, mất điện và các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Bản điều khoản và điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn này áp dụng đối với việc mở và sử dụng dịch vụ của tất cả các tài khoản thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn do Woori Việt Nam cung cấp.

## **3. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

3.1. Khách hàng đồng ý cung cấp cho Ngân hàng tất cả các tài liệu, thông tin, dữ liệu mà Ngân hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của Ngân hàng tại từng thời điểm. Khách hàng cam đoan và đảm bảo với Ngân hàng rằng tất cả các Tài liệu, thông tin, dữ liệu do Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng để đề nghị mở Tài khoản và/hoặc đề nghị cung cấp, sử dụng bất cứ Sản phẩm và/hoặc dịch vụ nào tại Ngân hàng là hoàn toàn chính xác, trung thực.

3.2. Khách hàng cam kết sẽ thông báo kịp thời cho Ngân hàng (bằng văn bản theo mẫu Ngân hàng hoặc các kênh/phương tiện thông báo khác do Ngân hàng cung cấp/sử dụng) đối với bất kỳ thay đổi nào bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về: (i) tên, địa chỉ, Căn cước/căn cước công dân/Hộ chiếu, visa, số điện thoại, địa chỉ email và các thông tin khác Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng; (ii) việc chấm dứt, thay đổi Người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền hợp pháp; (iii) khi có nghi ngờ và/hoặc phát hiện bất cứ thông tin nào dùng để thực hiện giao dịch với Ngân hàng đang bị tiết lộ, bị đánh cắp và/ hoặc không đảm bảo tính bảo mật. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào có thể xảy ra do việc Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ, không trung thực, thông tin không cập nhật, hoặc không thông báo ngay khi có nghi ngờ và/hoặc phát hiện thông tin đang bị tiết lộ, bị đánh cắp và/ hoặc không đảm bảo tính bảo mật.

3.3. Khách hàng đồng ý tuân thủ tất cả các quy trình, hướng dẫn và thủ tục của Ngân hàng tại từng thời điểm liên quan đến việc điều hành hoặc sử dụng bất kỳ Tài khoản hoặc dịch vụ nào phù hợp với các Điều khoản và điều kiện để sử dụng dịch vụ của Ngân hàng, bao gồm bất kỳ các thủ tục kiểm tra thông tin nhận diện, thủ tục kiểm chứng/xác minh hoặc các thủ tục bảo mật khác mà Ngân hàng có thể sử dụng để thiết lập tính xác thực của các chi thị hoặc trước khi thực hiện bất kỳ dịch vụ hoặc một phần dịch vụ.

3.4 Khách hàng xác nhận rằng Ngân hàng có quyền sử dụng bất kỳ thông tin liên hệ nào mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng để liên hệ với Khách hàng trong trường hợp cần thiết. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng gửi các thông tin về sản phẩm dịch vụ Ngân hàng và các thông báo của Ngân hàng qua email, điện thoại hoặc các kênh địa chỉ mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng theo đúng quy định pháp

luật.

- 3.5. Ngân hàng có quyền từ chối mở tài khoản, từ chối/chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc từ chối bất kỳ giao dịch hoặc chỉ thị nào khác theo quy định pháp luật hoặc nếu Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận giữa Ngân hàng với Khách hàng hoặc các quy định của Ngân hàng được thông báo tại các Chi nhánh, Phòng giao dịch và/hoặc trên trang web, ứng dụng cung ứng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng liên quan đến Tài khoản, dịch vụ đó và/hoặc giao dịch đó vi phạm Pháp luật Việt Nam.
- 3.6. Ngân hàng có toàn quyền sửa đổi, bổ sung, hoặc hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ nội dung quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này liên quan đến bất kỳ Tài khoản hoặc Dịch vụ nào do Ngân hàng cung cấp.
- 3.7. Khách hàng được đảm bảo an toàn, bí mật thông tin của mình, trừ trường hợp có thỏa thuận khác và/hoặc pháp luật có quy định khác và/hoặc tiết lộ theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 3.8. Khách hàng đồng ý rằng ngay khi Khách hàng ký tên/xác nhận đồng ý trên bất cứ đơn yêu cầu/nội dung yêu cầu nào cho bất kỳ Tài khoản/Tiền gửi có kỳ hạn hoặc Dịch vụ nào được cung cấp bởi Ngân hàng thì các Điều khoản và Điều kiện này sẽ là một phần không tách rời của Hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng Tài khoản thanh toán/ Tiền gửi có kỳ hạn hoặc Dịch vụ đó và sẽ tạo thành một phần của thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng về mở và sử dụng Tài khoản/Tiền gửi có kỳ hạn hoặc Dịch vụ đó.
- 3.9. Khách hàng đồng ý Ngân hàng được quyền thay đổi và/hoặc sửa đổi và/hoặc điều chỉnh Điều khoản và điều kiện này cũng như các Dịch vụ cung cấp. Khi có các sự kiện này, Ngân hàng thông báo cho Khách hàng thông qua việc công khai bản Điều khoản và điều kiện sau cập nhật tại các Chi nhánh, Phòng giao dịch của Ngân hàng hoặc trên trang web [www.woori.com.vn](http://www.woori.com.vn), phần mềm ứng dụng ngân hàng điện tử của Ngân hàng hoặc Ngân hàng gửi thông báo cho Khách hàng thông qua một trong các phương tiện như email, điện thoại, SMS qua số điện thoại di động của Khách hàng, hoặc thông báo bằng các hình thức khác mà Ngân hàng thấy phù hợp. Khách hàng cam kết chủ động cập nhật Điều khoản và điều kiện và các thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh đối với Dịch vụ theo thông báo của Ngân hàng; nếu Khách hàng không đồng ý, Khách hàng có quyền thỏa thuận với Ngân hàng để chấm dứt sử dụng dịch vụ tài khoản hoặc Dịch vụ có liên quan. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm/dịch vụ sau khi Ngân hàng thông báo về việc sửa đổi, bổ sung, thay đổi thì sẽ được hiểu là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với mọi chi phí phát sinh và các nghĩa vụ quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này cho đến khi toàn bộ các khoản thanh toán được thực hiện đầy đủ. Khách hàng xác nhận đã được Ngân hàng hướng dẫn và đã đọc và hiểu các quy định về việc mở và sử dụng tài khoản và các nội dung có liên quan đến tài khoản được niêm yết tại quầy và website Ngân hàng.
- 3.10. Toàn bộ điều khoản và điều kiện trong bản Điều khoản và điều kiện này sẽ được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật Việt Nam. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào trong Bản Điều khoản và điều kiện này bị tuyên bố là vô hiệu hoặc không có hiệu lực thì điều đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản khác.

3.11. Điều khoản và điều kiện này được lập bằng Tiếng Việt và Tiếng Anh . Trong trường hợp có sự không thống nhất giữa phần Tiếng Anh và Tiếng Việt, phần Tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

3.12. Bất kỳ thông báo, thư từ hoặc trao đổi liên lạc từ Woori đến Khách hàng có thể được thực hiện thông qua việc gửi/ liên hệ đến địa chỉ, số điện thoại hoặc email được đăng ký trong Đơn đăng ký sử dụng tài khoản hoặc dịch vụ Ngân hàng hoặc trong thông báo của Khách hàng gửi Woori bằng văn bản và sẽ được xem xét là Khách hàng đã nhận được căn cứ vào: Ngày giao văn bản/ ngày giao thư trong trường hợp thông báo được giao bằng chuyển phát nhanh hoặc bằng thư; hoặc ngày gửi đi trong trường hợp gửi bằng email, tin nhắn; hoặc ngày liên hệ bằng điện thoại hoặc liên hệ thông qua ứng dụng Mobile Banking hoặc các phương tiện điện tử khác theo thông báo của Ngân hàng; hoặc/và ngày công bố trên trang web của Woori Việt Nam tại địa chỉ [www.woori.com.vn](http://www.woori.com.vn); hoặc ngày công bố và niêm yết tại bất kỳ Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Woori Việt Nam. Khách hàng cam kết và có nghĩa vụ đọc, cập nhật các thông báo/ thông tin mà Ngân hàng đã gửi tới Khách hàng bằng một trong các hình thức kể trên.

3.13. Quy định chung cho các tài khoản của cá nhân chưa đủ 15 tuổi:

- a. Quyền và nghĩa vụ của người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản là cá nhân chưa đủ 15 tuổi:
  - i) Người đại diện theo pháp luật có quyền sử dụng (nhưng không được ủy quyền cho người khác sử dụng) tài khoản của cá nhân chưa đủ 15 tuổi mà mình làm đại diện;
  - ii) Người đại diện theo pháp luật có trách nhiệm sử dụng tài khoản của cá nhân chưa đủ 15 tuổi mà mình làm đại diện vì lợi ích của chính cá nhân chưa đủ 15 tuổi;
  - iii) Người đại diện theo pháp luật chịu trách nhiệm bồi thường các tổn thất trong trường hợp do bản thân hoặc cá nhân chưa đủ 15 tuổi mà mình làm đại diện gây ra cho Ngân hàng.
- b. Trong trường hợp có sự thay đổi về người đại diện theo pháp luật cho cá nhân chưa đủ 15 tuổi, cả người đại diện theo pháp luật mới và người đại diện theo pháp luật cũ đều phải đến Ngân hàng cung cấp các chứng từ cần thiết trước khi thực hiện giao dịch liên quan.
- c. Trường hợp người đại diện theo pháp luật cho cá nhân chưa đủ 15 tuổi chết, bị tuyên bố đã chết hoặc mất tích, bị tuyên bố mất tích hoặc bị mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự, sự thay đổi người đại diện theo pháp luật sẽ căn cứ vào quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/ hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành.
- d. Ngân hàng có quyền đóng tài khoản của cá nhân chưa đủ 15 tuổi theo yêu cầu bằng văn bản của Người đại diện theo pháp luật ngoại trừ các trường hợp không được đóng tài khoản được quy định tại Điều kiện điều khoản này hoặc theo quy định pháp luật.

3.14. Những nội dung không được đề cập đến trong bản Điều khoản và điều kiện này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật Việt Nam.

#### **4. LUẬT ĐIỀU CHỈNH**

Bản Điều khoản và điều kiện này và Đơn Đề nghị kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn và dịch vụ ngân hàng được lập và điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam.

## II. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHI TIẾT

### 5. QUY ĐỊNH VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

#### 5.1 Quy định về mở tài khoản

- a. Bất kỳ cá nhân nào đều có quyền mở tài khoản tại Woori Việt Nam theo quy định của Ngân hàng và có nghĩa vụ tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành, quy định nội bộ của Ngân hàng về mở và sử dụng tài khoản.
- b. Khách hàng phải cung cấp các giấy tờ cần thiết cho việc mở tài khoản theo yêu cầu của Ngân hàng để yêu cầu mở tài khoản. Các yếu tố kê khai trong bộ hồ sơ mở tài khoản phải chính xác và đúng sự thật. Khách hàng chịu trách nhiệm về các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản, các hồ sơ cung cấp cho Ngân hàng.
- c. Sau khi hoàn thành việc kiểm tra, đối chiếu và xác minh thông tin nhận biết Khách hàng, Ngân hàng thực hiện các nghiệp vụ sau:
  - i) Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu đã đầy đủ, chính xác và hợp pháp, Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng nội dung về Đơn đề nghị kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn và dịch vụ Ngân hàng theo Mẫu Ngân hàng. Khách hàng điền thông tin, ký vào mẫu Đơn đề nghị kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn và dịch vụ ngân hàng đồng thời đăng ký mẫu chữ ký chủ tài khoản và người được ủy quyền (nếu có). Trường hợp Khách hàng mở tài khoản qua phương tiện điện tử thì việc mở và sử dụng tài khoản sẽ tuân thủ theo các quy định về mở và sử dụng tài khoản qua phương tiện điện tử của Ngân hàng từng thời kỳ.
  - ii) Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu chưa đầy đủ, chính xác hoặc không khớp đúng, Ngân hàng thông báo cho Khách hàng để kiểm tra, hoàn thiện hồ sơ hoặc từ chối mở tài khoản thanh toán và nêu rõ lý do cho Khách hàng biết.
  - iii) Trường hợp phát hiện Khách hàng sử dụng tài liệu, thông tin, dữ liệu giả mạo, không hợp pháp hoặc Khách hàng thuộc Danh sách đen theo quy định pháp luật phòng, chống rửa tiền, Ngân hàng báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền và xử lý theo quy định pháp luật.
- d. Ngân hàng sẽ tiến hành kiểm tra và thực hiện mở tài khoản cho Khách hàng đủ điều kiện.

#### 5.2 Quy định về sử dụng tài khoản

- a. Số dư tối thiểu: Khách hàng phải duy trì trên tài khoản số dư tối thiểu theo quy định của Woori Việt Nam trong từng thời kỳ được quy định cụ thể tại website [www.woori.com.vn](http://www.woori.com.vn).
- b. Lãi suất:
  - i) Khách hàng được hưởng lãi (nếu có) trên số dư thực tế theo mức lãi suất do Woori Việt Nam công bố và niêm yết công khai hoặc thông báo cho Khách hàng trong từng thời kỳ. Tiền lãi sẽ được chi trả tùy thuộc vào thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng phù hợp với quy định nội bộ của Ngân hàng và theo nguyên tắc không vượt quá mức lãi suất tiền gửi tối đa (nếu có) theo quy định của Ngân hàng

Nhà nước trong từng thời kỳ. Lãi suất áp dụng trong các trường hợp số dư tiền gửi trên tài khoản của Khách hàng bị phong tỏa hoặc ký quỹ cho các mục đích nhất định được thực hiện theo quy định của Woori Việt Nam hoặc theo thỏa thuận giữa Woori Việt Nam và Khách hàng (nếu có).

ii) Phương pháp tính lãi:

- Thời hạn tính lãi: Được xác định từ ngày Woori Việt Nam nhận khoản tiền gửi đến ngày liền kề trước ngày Woori Việt Nam thanh toán hết khoản tiền gửi. Thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.
- Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của tài khoản của Khách hàng tại Woori Việt Nam.
- Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
- Lãi suất tính lãi: Là mức lãi suất quy định tại tiết (i) điểm b Khoản 5.2 Điều 5 này, được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm); trên cơ sở một năm là ba trăm sáu mươi lăm (365) ngày.
- Công thức tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi} = \sum [\text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi} \times \text{Số ngày duy trì số dư thực tế}] \div 365$$

- c. Phí: bao gồm phí quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí do Woori Việt Nam công bố và niêm yết công khai tại website [www.woori.com.vn](http://www.woori.com.vn) trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận giữa Khách hàng với Woori Việt Nam.
- d. Ủy quyền: Chủ tài khoản hoặc các chủ tài khoản (tài khoản thanh toán chung) có thể ủy quyền cho nhau hoặc cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật và theo quy định về mở và sử dụng tài khoản của Ngân hàng. Người được ủy quyền có quyền và trách nhiệm trong phạm vi được ủy quyền và thời hạn ủy quyền. Người ủy quyền là người chịu trách nhiệm cuối cùng với Ngân hàng và trước pháp luật. Việc ủy quyền phải được lập bằng văn bản tại Ngân hàng hoặc công chứng, chứng thực theo quy định của pháp luật về ủy quyền và phù hợp với quy định của Woori Việt Nam trong từng thời kỳ. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của Woori Việt Nam.
- e. Phạm vi, hạn mức giao dịch tài khoản thanh toán: Khách hàng được sử dụng số dư cho phép sử dụng trên tài khoản của Khách hàng mở tại Woori Việt Nam thông qua lệnh rút tiền, nộp tiền, thanh toán hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký đã đăng ký.
- f. Sổ tài khoản (đối với tài khoản cấp sổ tài khoản), mật khẩu tài khoản (nếu có), chữ ký là một số các điều kiện để thực hiện một giao dịch; Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm giữ bí mật các điều kiện nói trên và chịu toàn bộ trách nhiệm có liên quan đến tài khoản khi làm mất và/hoặc cho phép người khác sử dụng các điều kiện nói trên.
- g. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu Ngân hàng cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ Ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành. Khách hàng có trách nhiệm lưu giữ các chứng từ giao dịch với Ngân hàng nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết

- h. Việc sử dụng tài khoản thanh toán của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người đại diện. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
- i. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. Ngân hàng không được chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính Ngân hàng.
- j. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc hợp đồng) quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:
  - i) Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
  - ii) Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa Ngân hàng và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;
  - iii) Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;
  - iv) Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật;
  - v) Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối. 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 tài khoản thanh toán chung, thì Điều khoản, điều kiện này vẫn tiếp tục ràng buộc đối với các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại.
- k. Ngân hàng không có trách nhiệm bồi thường cho Khách hàng về bất kỳ tổn thất nào của Khách hàng do việc Ngân hàng thực hiện các chi thị giao dịch/thanh toán/rút tiền... giả mạo hoặc gian lận sau khi Ngân hàng đã kiểm tra, xác thực theo đúng quy trình và bằng tất cả khả năng có thể, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng hoặc trường hợp trước khi thực hiện các chi thị này, Ngân hàng đã nhận được thông báo

bằng văn bản từ Khách hàng về việc một trong các điều kiện giao dịch kể trên bị thất lạc hoặc bị tiết lộ cho người không có thẩm quyền.

## **6. PHONG TỎA TÀI KHOẢN**

6.1 Phong tỏa tài khoản: Woori Việt Nam sẽ thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán và Ngân hàng hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản;
- b. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c. Khi Ngân hàng phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào tài khoản thanh toán của Khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi có vào tài khoản của Khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- d. Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân hàng và các chủ tài khoản thanh toán chung;
- e. Phát hiện và có cơ sở để đánh giá Khách hàng sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo để mở tài khoản hoặc mở thuê/mở hộ tài khoản cho người khác sử dụng;
- f. Woori Việt Nam nghi ngờ và đánh giá Khách hàng mở tài khoản với mục đích đáng ngờ;
- g. Woori Việt Nam có cơ sở nghi ngờ và đánh giá rằng tài khoản của Khách hàng phát sinh các giao dịch có tính chất gian lận, lừa đảo hoặc vi phạm pháp luật;
- h. Woori Việt Nam phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản;
- i. Các trường hợp được phong tỏa theo quy định của pháp luật về về phòng, chống khủng bố; phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và phòng chống rửa tiền;

6.2 Sau khi phong tỏa tài khoản, Ngân hàng phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức Khách hàng đã đăng ký) cho chủ tài khoản thanh toán hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản (trừ trường hợp pháp luật quy định hoặc cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu Ngân hàng không thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán); số tiền bị phong tỏa trên tài khoản phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần số tiền trên tài khoản thanh toán thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

6.3 Woori Việt Nam chấm dứt phong tỏa tài khoản khi có một trong các điều kiện sau:

- a. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và Ngân hàng/Chi nhánh/Phòng giao dịch;
- b. Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c. Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm c khoản 1 điều này;
- d. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân hàng và các chủ tài khoản thanh toán chung.



- e. Trường hợp phong tỏa tài khoản theo quy định tại điểm e, f, g và h khoản 1 Điều này, việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thực hiện khi có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền về việc giấy tờ tùy thân không giả mạo hoặc tài khoản không gian lận hoặc theo đánh giá của Ngân hàng là không cần thiết phải phong tỏa tài khoản nữa.
- f. Trường hợp phong tỏa tài khoản theo quy định tại điểm i khoản 1 Điều này, việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thực hiện theo quy định pháp luật về: phòng, chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố và tài trợ khủng bố; phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các quy định pháp luật có liên quan khác.

## **7. ĐÓNG TÀI KHOẢN VÀ XỬ LÝ TÀI KHOẢN KHÔNG HOẠT ĐỘNG**

7.1 Woori Việt Nam sẽ thực hiện đóng tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Chủ tài khoản thanh toán có yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán;
- b. Chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;
- c. Chủ tài khoản thanh toán vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật hoặc vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận với Ngân hàng;
- d. Ngân hàng phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- e. Tài khoản không duy trì đủ số dư và không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của Ngân hàng;
- f. Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán với Ngân hàng;
- g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

7.2 Không thể thực hiện đóng tài khoản trong cùng ngày mở tài khoản.

7.3 Sau khi đóng tài khoản thanh toán, Ngân hàng thông báo cho chủ tài khoản, người đại diện pháp luật hoặc cung cấp thông tin về tài khoản thanh toán, tiền gửi cho văn phòng công chứng/ cơ quan có thẩm quyền về việc phân chia di sản thừa kế theo yêu cầu của một trong những người thừa kế hợp pháp hoặc cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán, tiền gửi cho toàn bộ/bất kỳ Người thừa kế hợp pháp nào có yêu cầu cung cấp thông tin được quy định tại di chúc hợp pháp của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc với điều kiện đảm bảo tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, các quy định pháp luật khác có liên quan và hướng dẫn nội bộ của Ngân hàng.

7.4 Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản được xử lý như sau:

- a. Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán và Ngân hàng; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; hoặc người được thừa kế, đại diện

- thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;
- b. Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - c. Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành;
  - d. Chuyển vào tài khoản treo chờ xử lý trong trường hợp tài khoản bị đóng do Khách hàng vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng hoặc tài khoản liên quan đến gian lận đã có kết quả tra soát, xử lý từ cơ quan có thẩm quyền yêu cầu đóng tài khoản hoặc trong các trường hợp chủ tài khoản không đến nhận số dư còn lại này khi đóng tài khoản;
  - e. Sau khi đóng tài khoản, Khách hàng muốn sử dụng tài khoản phải làm thủ tục mở tài khoản theo quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán của Ngân hàng.

#### 7.5 Xử lý đối với tài khoản không hoạt động:

- a. Tài khoản không hoạt động: là những tài khoản không có bất kỳ giao dịch nào trong một thời gian nhất định theo quy định của Woori Việt Nam từng thời kỳ thời kỳ (không bao gồm các giao dịch thu phí/ lãi tự động từ hệ thống).
- b. Bên cạnh các loại phí áp dụng cho tài khoản mở tại Woori Việt Nam, một khoản phí riêng biệt có thể được áp dụng cho các tài khoản không hoạt động (phí quản lý tài khoản không hoạt động). Phí quản lý tài khoản không hoạt động (nếu có) sẽ được Woori Việt Nam cập nhật trên biểu phí dịch vụ tùy từng thời điểm và được công bố trên website [www.woori.com.vn](http://www.woori.com.vn) của Woori Việt Nam.
- c. Tài khoản không hoạt động có thể bị đóng/xử lý sau một khoảng thời gian nhất định theo quy định của Woori Việt Nam từng thời kỳ. Ngân hàng sẽ thông báo về việc đóng tài khoản không hoạt động cho Khách hàng thông qua website [www.woori.com.vn](http://www.woori.com.vn) của Woori Việt Nam, gửi thư điện tử tới Khách hàng hoặc bất kỳ hình thức thông báo nào khác theo quy định của Ngân hàng.

### 8. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI TÀI KHOẢN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

#### 8.1 Phương thức trả gốc và lãi:

- a. Tùy theo từng sản phẩm của Ngân hàng, lãi của tài khoản tiền gửi có kỳ hạn có thể được thanh toán trước tại thời điểm mở tài khoản tiền gửi thành công, hoặc được thanh toán định kỳ hàng tháng hoặc khi khoản tiền gửi có kỳ hạn đáo hạn.
- b. Rút trước hạn tiền gửi: là việc Khách hàng rút một phần hoặc toàn bộ tiền gửi trước ngày đến hạn của khoản tiền gửi.
- c. Lãi suất rút tiền gửi trước hạn tiền gửi:
  - i) Trường hợp Khách hàng rút trước hạn toàn bộ tiền gửi: áp dụng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất theo đối tượng Khách hàng và/hoặc theo loại đồng tiền gửi theo quy định của Ngân hàng tại thời điểm tất toán cho thời gian thực gửi.
  - ii) Trường hợp Khách hàng rút trước hạn một phần tiền gửi (áp dụng đối với Sản phẩm tiền gửi được rút

trước hạn một phần tiền gửi mà Khách hàng đồng ý tham gia):

- + Đối với phần tiền gửi rút trước hạn: áp dụng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất theo đối tượng Khách hàng và/hoặc theo loại đồng tiền gửi theo quy định của Ngân hàng tại thời điểm rút trước hạn cho thời gian thực gửi.
  - + Đối với phần tiền gửi còn lại: tiếp tục áp dụng mức lãi suất đang áp dụng đối với khoản tiền gửi đó cho đến hết kỳ hạn.
- d. Đối với các sản phẩm trả lãi trước hoặc trả lãi định kỳ, nếu tất toán trước hạn, các khoản tiền gửi này áp dụng lãi tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất theo đối tượng Khách hàng. Khách hàng sẽ phải trả lại phần lãi chênh lệch giữa khoản lãi đã nhận trước đó và lãi được hưởng, và đồng ý cho phép Ngân hàng tự động khấu trừ vào số tiền gốc tại thời điểm tất toán.
- e. Việc rút trước hạn tiền gửi thực hiện theo quy định tại từng Sản phẩm tiền gửi mà Woori Việt Nam cung cấp và thông báo cho Khách hàng khi đăng ký gửi tiền. Tiền gửi có kỳ hạn áp dụng theo quy định sản phẩm cụ thể với từng sản phẩm tiền gửi tại thời điểm gửi tiền, và không chịu sự điều chỉnh của quy định đối với sản phẩm đó được điều chỉnh sau thời điểm gửi tiền.
- f. Tất toán đúng hạn: Khách hàng nhận toàn bộ số tiền gốc đã gửi và khoản tiền lãi (nếu có) vào thời điểm tất toán theo quy định của Ngân hàng.

#### 8.2 Kéo dài thời hạn gửi tiền:

- a. Đối với sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn mà Khách hàng có đăng ký tự động gia hạn tại thời điểm mở tài khoản tiền gửi có kỳ hạn thì vào ngày đáo hạn:
- Trường hợp Khách hàng chỉ đăng ký gia hạn gốc, không gia hạn lãi: Số tiền gửi gốc sẽ được gia hạn như kỳ hạn gửi ban đầu, khoản tiền lãi (nếu có) được hạch toán vào tài khoản thanh toán của Khách hàng đăng ký với Ngân hàng.
  - Trường hợp Khách hàng đăng ký gia hạn cả gốc và lãi: Toàn bộ số tiền gốc và lãi (nếu có) nhập gốc được gia hạn như kỳ hạn gửi ban đầu.
  - Lãi suất gửi đối với các trường hợp gia hạn được áp dụng theo lãi suất thực tế của sản phẩm đang áp dụng tại thời điểm gia hạn.
  - Riêng đối với trường hợp người không cư trú là cá nhân nước ngoài và người cư trú là cá nhân nước ngoài thì thời hạn gửi tiền được thỏa thuận gia hạn không vượt quá thời hạn hiệu lực còn lại của thị thực hoặc các giấy tờ khác xác định thời hạn được phép cư trú. Trường hợp không đủ điều kiện để kéo dài thời hạn gửi tiền thì vào ngày đáo hạn, số tiền gốc và lãi (nếu có) sẽ được hạch toán vào tài khoản thanh toán của Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
- b. Đối với trường hợp Khách hàng không đăng ký tự động gia hạn hoặc sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn không có chức năng tự động gia hạn thì vào ngày đáo hạn, số tiền gửi và lãi (nếu có) sẽ được chuyển vào tài khoản thanh toán của Khách hàng.

#### 8.3 Xử lý đối với trường hợp tài khoản thanh toán của Khách hàng bị phong tỏa, đóng:

- a. Trường hợp tài khoản thanh toán của Khách hàng đã bị đóng: Khi khoản tiền gửi có kỳ hạn của Khách hàng đáo hạn, Khách hàng có thể chuyển khoản số tiền này về tài khoản thanh toán khác tại Ngân hàng hoặc tài khoản thanh toán tại Tổ chức tín dụng khác theo yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng hoặc đến trực tiếp điểm giao dịch của Ngân hàng để nhận tiền mặt.
- b. Trường hợp tài khoản thanh toán của Khách hàng bị phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền đang có trên tài khoản (liên quan đến việc cầm cố, thế chấp, phát hành bảo lãnh, mở thẻ tín dụng hoặc xuất phát từ việc nhầm lẫn trong thanh toán hoặc các thỏa thuận khác): Khi khoản tiền gửi có kỳ hạn của Khách hàng đáo hạn, Khách hàng có thể chuyển khoản số tiền này về tài khoản thanh toán tại Ngân hàng đang bị phong tỏa hoặc tài khoản thanh toán khác tại Woori Việt Nam hoặc tại Tổ chức tín dụng khác theo yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

#### 8.4 Xử lý đối với các trường hợp nhàu nát, rách, mất sổ tài khoản tiền gửi/chứng nhận tiền gửi:

- a. Trường hợp sổ tài khoản tiền gửi/chứng nhận tiền gửi bị nhàu nát, rách; Khách hàng có thể đến Chi nhánh/Phòng giao dịch Ngân hàng đã phát hành kê khai đơn xin cấp lại do nhàu nát, rách đồng thời xuất trình và hoàn trả lại cho Ngân hàng bản gốc trước đó để đổi bản sao sổ tài khoản tiền gửi/chứng nhận tiền gửi mới với nội dung thông tin như ban đầu và chịu phí phát hành lại.
- b. Trường hợp sổ tài khoản tiền gửi/chứng nhận tiền gửi bị mất, Khách hàng phải thông báo ngay cho Ngân hàng đồng thời đến Chi nhánh/ Phòng giao dịch Ngân hàng gần nhất để được cấp lại sổ tài khoản tiền gửi/chứng nhận tiền gửi mới với nội dung thông tin như ban đầu và chịu phí phát hành lại.

8.5 Sử dụng tiền gửi có kỳ hạn làm tài sản đảm bảo: Nếu các quy định của Nhà nước hoặc Pháp luật không hạn chế; theo chấp thuận của Ngân hàng, Khách hàng có thể dùng một phần số dư hoặc toàn bộ số dư tài khoản tiền gửi có kỳ hạn thuộc sở hữu của mình để làm tài sản đảm bảo cho khoản vay của mình hoặc của bên thứ ba tại Ngân hàng hoặc tại tổ chức tín dụng khác nếu được tổ chức đó và được Ngân hàng chấp thuận và phải trả phí theo quy định của Ngân hàng (nếu có). Khách hàng cam kết trường hợp nghĩa vụ đến hạn mà không trả được nợ thì Ngân hàng có quyền trích tài khoản tiền gửi có kỳ hạn để thu hồi nợ. Trường hợp này được coi như tất toán trước hạn và lãi suất tiền gửi tất toán trước hạn sẽ được áp dụng theo quy định của Ngân hàng.

#### 8.6 Chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi có kỳ hạn:

- a. Khách hàng chỉ được chuyển quyền sở hữu cho người khác toàn bộ số tiền trên tài khoản tiền gửi có kỳ hạn (không áp dụng chuyển quyền sở hữu một phần) thông qua Giấy đề nghị chuyển quyền sở hữu được công chứng hoặc được Khách hàng và người nhận chuyển quyền sở hữu trực tiếp ký tại Ngân hàng trước sự chứng kiến của giao dịch viên Ngân hàng.
- b. Giấy đề nghị chuyển quyền sở hữu phải có các yếu tố cơ bản sau: thời gian địa điểm lập; họ tên, địa chỉ, CCCD/CC/Hộ chiếu của người chuyển và người nhận chuyển quyền sở hữu; số tiền chuyển, thời hạn hiệu lực của giấy đề nghị.

- c. Chi nhánh ghi nhận và thực hiện việc chuyển quyền sở hữu vào ngày đáo hạn của khoản tiền gửi có kỳ hạn: Giao dịch viên dựa trên thông tin trên Giấy đề nghị chuyển quyền sở hữu tiến hành hạch toán chuyển toàn bộ số tiền gửi gốc và lãi (nếu có) tại thời điểm đáo hạn sang tài khoản thanh toán của người nhận quyền sở hữu và thực hiện mở tài khoản tiền gửi có kỳ hạn cho người nhận quyền sở hữu như bình thường.
  - d. Người nhận chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi có kỳ hạn phải đáp ứng quy định về đối tượng gửi tiền gửi có kỳ hạn, các quy định nội bộ của Ngân hàng và quy định pháp luật có liên quan.
- 8.7 Biện pháp tra cứu khoản tiền gửi có kỳ hạn: Khách hàng có thể tra cứu thông tin về khoản tiền gửi có kỳ hạn của mình thông qua việc gọi điện lên tổng đài của Woori Việt Nam (1800 6003); tra cứu trực tuyến trên ứng dụng Online banking/Mobile banking hoặc đến trực tiếp các điểm giao dịch của Ngân hàng.
- 8.8 Nhận và chi trả tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử:
- a. Khách hàng có thể yêu cầu gửi tiền thông qua các phương tiện điện tử (ứng dụng Online banking, Mobile banking...) kết nối trực tiếp với tài khoản thanh toán của Khách hàng tại Ngân hàng.
  - b. Tắt toán trước hạn: Khách hàng hưởng lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất cho toàn bộ số tiền gửi, theo thời gian gửi thực tế.
  - c. Tắt toán đúng hạn: Khách hàng nhận toàn bộ số tiền gốc đã gửi và khoản tiền lãi vào thời điểm tắt toán.
  - d. Ngân hàng phải đảm bảo về mức độ ổn định của hệ thống, thiết bị bảo mật để đảm bảo việc nhận, chi trả tiền gửi có kỳ hạn chính xác, an toàn cho Khách hàng và an toàn hoạt động cho Ngân hàng.
  - e. Ngân hàng đảm bảo lưu giữ đầy đủ các thông tin liên quan đến việc nhận, chi trả tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử để đáp ứng yêu cầu của Khách hàng trong việc tra soát, kiểm tra và giải quyết tranh chấp.

## **9. SỔ TÀI KHOẢN**

- 9.1 Sổ tài khoản được phát hành khi mở tài khoản tại quầy và Chủ tài khoản phải ký trên sổ tài khoản.
- 9.2 Trong trường hợp mất Sổ tài khoản, Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày mất sổ. Ngân hàng sẽ thu phí phát hành sổ tài khoản theo mức phí quy định tại Biểu phí của Ngân hàng.
- 9.3 Khách hàng phải xuất trình Sổ tài khoản tại Ngân hàng khi thực hiện bất kỳ giao dịch rút tiền nào tại quầy (đối với trường hợp tài khoản có cấp Sổ tài khoản). Các giao dịch trên tài khoản được cập nhật trên sổ theo yêu cầu của Khách hàng khi sổ được xuất trình tại Ngân hàng.
- 9.4 Sổ tài khoản chỉ có tính chất tham khảo chứ không thực sự thể hiện số dư tài khoản thực tế tại một thời điểm.
- 9.5 Thông tin trên sổ tài khoản thể hiện chi tiết các giao dịch và dư có hoặc dư nợ của một tài khoản được coi là chính xác và có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng, trừ khi Ngân hàng nhận được công văn yêu cầu chỉnh sửa thông tin các giao dịch trong vòng 14 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch (trừ các giao dịch liên quan đến thẻ).

9.6 Sổ tài khoản không thể chuyển nhượng và không được phép sử dụng làm giấy tờ chứng nhận sở hữu của tài sản đảm bảo khi không có sự đồng ý của Ngân hàng.

## **10. MẬT KHẨU TÀI KHOẢN**

10.1 Chủ tài khoản đăng ký Mật khẩu tài khoản khi mở tài khoản theo quy tắc đặt Mật khẩu của Ngân hàng.

Mật khẩu tài khoản này là yêu cầu cho mọi giao dịch của Khách hàng liên quan tới tài khoản theo quy định của Ngân hàng.

10.2 Chủ tài khoản chịu trách nhiệm quản lý mật khẩu tài khoản. Trường hợp mất mật khẩu tài khoản hoặc nghi ngờ bị tiết lộ, Chủ tài khoản phải thông báo ngay cho Ngân hàng và thực hiện yêu cầu xin đổi mật khẩu tài khoản. Ngân hàng thực hiện cấp mới mật khẩu tài khoản sau khi hoàn tất các quy trình xác minh Khách hàng.

## **11. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

11.1 Quyền của Khách hàng

- a. Khách hàng có quyền sử dụng số tiền trên tài khoản của mình để thanh toán các giao dịch hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư khả dụng.
- b. Khách hàng có quyền lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng.
- c. Khách hàng có quyền ủy quyền cho một hay nhiều chủ thể khác sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải được thực hiện theo như quy định tại điểm (d) khoản 5.2 Điều 5 Bản Điều khoản và điều kiện này.
- d. Khách hàng có quyền yêu cầu Ngân hàng nơi mở tài khoản thanh toán thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản, quyền nhận chứng từ tài khoản, giấy báo nợ, báo có, thông tin giao dịch tài khoản, sao kê giao dịch tài khoản của Khách hàng theo định kỳ quy định của Woori Việt Nam. Khách hàng có thể yêu cầu Woori Việt Nam cung cấp chứng từ tài khoản và thanh toán phí theo biểu phí của Woori Việt Nam.
- e. Khách hàng có quyền yêu cầu Ngân hàng đóng tài khoản bằng văn bản hoặc yêu cầu trực tiếp tại điểm giao dịch của Ngân hàng.
- f. Yêu cầu Ngân hàng nơi mở tài khoản thanh toán thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định.
- g. Khách hàng có quyền gửi thông báo cho Ngân hàng về việc phát sinh tranh chấp giữa các chủ tài khoản liên quan đến “Tài khoản thanh toán chung” giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
- h. Yêu cầu Ngân hàng hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với Ngân hàng.
- i. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản

thanh toán với Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật.

#### 11.2 Nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin và cập nhật thay đổi thông tin, đăng ký mẫu chữ ký, giấy tờ liên quan cho Ngân hàng để phục vụ cho việc mở tài khoản và sử dụng tài khoản tại Ngân hàng. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm (nếu có) về sự chính xác và trung thực đối với những thông tin mình cung cấp. Khách hàng chịu trách nhiệm cung cấp các thông tin mà Ngân hàng yêu cầu hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và phải cập nhật thông tin liên tục theo yêu cầu của Ngân hàng theo quy định của pháp luật để Ngân hàng tuân thủ theo bất kỳ luật hoặc quy định pháp luật, đặc biệt là các quy định về FATCA.
- b. Khách hàng có nghĩa vụ đọc, cập nhật các thông tin/ thông báo từ Ngân hàng được gửi qua một trong các kênh như sau: Email hoặc số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng hoặc niêm yết công khai trên website Ngân hàng: [www.woori.com.vn](http://www.woori.com.vn). Khách hàng đồng ý với toàn bộ nội dung của Thông báo bảo mật và riêng tư dữ liệu được công bố tại quầy, website của Ngân hàng.
- c. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo Điều kiện, điều khoản và thỏa thuận với Ngân hàng, quy định của Ngân hàng và quy định pháp luật.
- d. Khách hàng có trách nhiệm duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của Woori Việt Nam.
- e. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo có đủ Số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và thanh toán các khoản phí theo quy định của Woori Việt Nam. Trường hợp Khách hàng có thỏa thuận về Thấu chi với Woori Việt Nam thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
- f. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi, đối chiếu và quản lý tài khoản, thông tin về tài khoản, lệnh thanh toán và các chứng từ Ngân hàng cung cấp định kỳ liên quan đến tài khoản của Khách hàng.
- g. Khách hàng có trách nhiệm kịp thời thông báo cho Woori Việt Nam ngay khi mất sổ tài khoản, hoặc khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản bị hoặc có dấu hiệu bị lợi dụng, sử dụng không đúng mục đích.
- h. Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho Ngân hàng những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của Ngân hàng theo thỏa thuận; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra.
- i. Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện cho Ngân hàng trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày Ngân hàng gửi thông báo cho Khách hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các khoản mà Khách hàng rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi có nhầm vào tài khoản của Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác và phối hợp với Woori Việt Nam hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình.

- j. Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ các quy định, hướng dẫn của Woori Việt Nam về việc mở và sử dụng tài khoản, lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán.
- k. Bảo mật các thông tin, yếu tố định danh, yếu tố bảo mật đã đăng ký với Ngân hàng. Bảo mật tên truy cập dịch vụ, chữ ký điện tử/ chữ ký số đã đăng ký/ được cung cấp; bảo mật mật khẩu đã được cung cấp; thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của Ngân hàng, bảo mật các thiết bị điện tử/ phần mềm/ công cụ/ dấu hiệu xác thực đã đăng ký/ được Ngân hàng cung cấp.
- l. Khách hàng chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của chính Khách hàng và/hoặc người được ủy quyền sử dụng tài khoản.
- m. Khách hàng có trách nhiệm không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán của mình cho bất kỳ một bên thứ ba nào khác cho bất kỳ mục đích nào.
- n. Khách hàng ủy quyền cho Woori Việt Nam tự động trích Nợ tài khoản của Khách hàng để thanh toán các giao dịch và các khoản lãi, phí, chi phí thực tế phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ mà Khách hàng đăng ký sử dụng; thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền (bao gồm các trường hợp trích Nợ theo quy định pháp luật, các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền), Woori Việt Nam trích để thu hồi các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản; bù trừ các nghĩa vụ của Khách hàng tại Ngân hàng và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng hoặc quy định của pháp luật.
- o. Khách hàng có trách nhiệm không được sử dụng tài khoản để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, giao dịch tiền ảo hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- p. Mọi thắc mắc, khiếu nại, tra soát của Khách hàng liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản phải được thực hiện trong 60 ngày từ ngày phát sinh yêu cầu qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) hoặc bằng văn bản tại quầy giao dịch của Ngân hàng hoặc theo các phương thức phù hợp khác theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Woori Việt Nam có quyền từ chối thực hiện giải quyết mọi thắc mắc, khiếu nại, tra soát của Khách hàng liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản nếu Khách hàng không thực hiện trong thời hạn nêu trên.
- q. Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền, FATCA; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do Ngân hàng quy định.
- r. Khách hàng đồng ý về việc: (i) để Ngân hàng được xử lý dữ liệu của KH cho mục đích mở, sử dụng và quản lý tài khoản và/hoặc phát triển Khách hàng/hệ thống của Ngân hàng và/hoặc để thực hiện nghĩa vụ của Khách hàng đối với Ngân hàng (nếu có) hoặc cho mục đích khác phù hợp với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng và quy định của pháp luật; (ii) Cách thức xử lý dữ liệu cá nhân: do Ngân hàng và/hoặc Bên thứ ba quyết định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật; (iii) Thời gian bắt đầu và thời



gian kết thúc xử lý dữ liệu cá nhân sẽ do Ngân hàng và/hoặc Bên thứ ba quyết định phù hợp với quy định pháp luật; (iv) Ngân hàng được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan khi thực hiện việc xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.

- s. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật như sau:
- i) Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
  - ii) Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
  - iii) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.
  - iv) Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán, số dư thẻ Ngân hàng và các giao dịch thanh toán của Khách hàng tại Ngân hàng không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
  - v) Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ Ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ Ngân hàng.
  - vi) Sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
  - vii) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
  - viii) Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại Ngân hàng nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại Ngân hàng cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài.

## **12. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG**

### **12.1 Quyền của Ngân hàng**

- a. Trích nợ (Ghi nợ) Tài khoản: Woori Việt Nam sẽ chủ động trích Nợ (ghi Nợ) Tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau và sẽ thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết:
- i) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí, phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán (áp dụng đối với toàn bộ các tài khoản của Khách hàng).

- ii) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh có liên quan đến các khoản cấp tín dụng của Ngân hàng cho Khách hàng và/hoặc các khoản tín dụng mà Khách hàng là bên bảo đảm cho nghĩa vụ trả nợ.
  - iii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật.
  - iv) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết bằng một trong những phương thức sau: điện thoại và/hoặc tin nhắn (SMS) và/hoặc thư điện tử (email) theo thông tin Khách hàng đăng ký với Woori Việt Nam.
  - v) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên chuyển tiền do phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.
  - vi) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ của Chủ tài khoản và các trường hợp khác theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Woori Việt Nam và Chủ tài khoản và bên thứ ba (nếu có).
  - vii) Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có).
- b. Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán: Woori Việt Nam sẽ từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Chủ tài khoản trong các trường hợp sau:
- i) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
  - ii) Chủ tài khoản thanh toán không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán giữa chủ tài khoản và Woori Việt Nam;
  - iii) Tài khoản thanh toán không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;
  - iv) Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
  - v) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
  - vi) Chủ tài khoản thanh toán vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật;
  - vii) Chủ tài khoản thanh toán từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết Khách hàng theo yêu cầu của Ngân hàng hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
  - viii) Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với Khách hàng tại thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán bao gồm: trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí, đánh giá của Ngân hàng;
  - ix) Tài khoản được sử dụng cho các giao dịch liên quan đến tiền ảo.

- c. Từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng cung cấp dịch vụ Ngân hàng (bao gồm cả dịch vụ Ngân hàng điện tử) và thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại Khách hàng (yêu cầu Khách hàng ra quầy giao dịch hoặc các hình thức phù hợp khác) khi có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, giả mạo, nguồn tiền chuyển vào tài khoản không hợp pháp hoặc vi phạm quy định pháp luật khác đối với các thông tin, tài liệu, dữ liệu được Khách hàng cung cấp hoặc nghi ngờ tài khoản của Khách hàng được sử dụng cho mục đích gian lận, lừa đảo hoặc các mục đích bất hợp pháp khác.
- d. Ngân hàng xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
  - i) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
  - ii) Ngân hàng có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của Khách hàng đã thu thập trước đây;
  - iii) Thông tin của chủ tài khoản thanh toán cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách Khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
  - iv) Thông tin về tài khoản thanh toán, chủ tài khoản thanh toán sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
- e. Trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định pháp luật các quy định theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Ngân hàng có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng tài khoản của Khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
- f. Tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.
- g. Từ chối yêu cầu đóng tài khoản của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản chung khi xây một trong các trường hợp sau:
  - i) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các chủ tài khoản chung.
  - ii) Khi 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 Ngân hàng.
- h. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật;
- i. Yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- j. Được phép gửi quảng cáo về các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng cho Khách hàng qua một trong các

phương tiện: email, tin nhắn điện thoại di động của Khách hàng hoặc thông báo bằng hình thức phù hợp khác mà Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ.

- k. Được phép thu thập, sử dụng và chia sẻ các thông tin Khách hàng (bao gồm các thông tin theo Thông báo về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của Ngân hàng) để phục vụ các mục đích xử lý dữ liệu thông tin theo Điều kiện điều khoản này. Thông báo về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân là một phần không tách rời Điều kiện, điều khoản này và Đơn Đề nghị kiểm tra thuận mở và sử dụng tài khoản và tiền gửi có kỳ hạn.
- l. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

#### 12.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ thông tin Khách hàng, mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản.
- b. 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.
- c. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của Khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.
- d. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Chủ tài khoản theo quy định của pháp luật.
- e. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- f. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của Khách hàng do lỗi của Ngân hàng theo quy định của pháp luật.
- g. Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của Khách hàng theo đề nghị của Ngân hàng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
- h. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ tài khoản thanh toán thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của 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 đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà Ngân hàng cung cấp;
- i. Cập nhật thông tin Khách hàng định kỳ hoặc khi Khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng khi xác định Khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do Ngân hàng ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản thanh toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;
- j. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp,

các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng theo quy định của pháp luật;

- k. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật;
- l. Hướng dẫn Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho Khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định thỏa thuận giữa chủ tài khoản thanh toán với Ngân hàng.

### **13. CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ HÌNH THỨC THÔNG BÁO**

13.1 Khách hàng được quyền yêu cầu cung cấp thông tin về số dư tài khoản, các giao dịch phát sinh trên tài khoản và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng tài khoản. Khách hàng có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch hoặc thông qua tổng đài điện thoại của Woori Việt Nam hoặc thông qua các phương thức khác do Woori Việt Nam triển khai từng thời kỳ. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Khách hàng, Woori Việt Nam sẽ thực hiện việc cung cấp thông tin cho Khách hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật.

13.2 Trường hợp Woori Việt Nam phong tỏa tài khoản của Khách hàng, việc thông báo phong tỏa sẽ được Woori Việt Nam thực hiện phù hợp với quy định về thông báo theo bản Điều khoản và điều kiện này.

13.3 Woori Việt Nam sẽ thông báo cho Khách hàng các nội dung liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản, các sản phẩm, dịch vụ của Woori Việt Nam bằng một trong những phương thức liên hệ do Woori Việt Nam triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức sau: gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS hoặc gửi email cho Khách hàng hoặc Đại diện theo pháp luật/Đại diện theo ủy quyền của Khách hàng đăng ký tại Đơn đề nghị kiêm thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn và dịch vụ ngân hàng.

13.4. Ngân hàng theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân của chủ tài khoản và người liên quan trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán; thông báo cho Khách hàng thông qua email/ điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để kịp thời yêu cầu Khách hàng cập nhật, bổ sung thông tin; tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

13.5. Woori Việt nam sẽ cung cấp thông tin trong các trường hợp:

- a. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của Khách hàng;
- b. Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản thanh toán cá nhân khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết phù hợp với quy định, hướng dẫn nội bộ của Woori Việt Nam.

#### **14. XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI TRONG SỬ DỤNG TÀI KHOẢN**

14.1 Tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch của Khách hàng: Woori Việt Nam tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng thông qua tổng đài của Woori Việt Nam (1800 6003) và qua các điểm giao dịch của Ngân hàng.

14.2 Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch trong thời gian tối đa 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

14.3 Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại giao dịch:

- a. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào hoặc vụ việc có dấu hiệu liên quan đến tội phạm thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- b. Trong trường hợp tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng, Ngân hàng có trách nhiệm bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng.
- c. Trường hợp Ngân hàng, Khách hàng 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.

#### **15. XỬ LÝ TRANH CHẤP VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI**

15.1 Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thì Chủ tài khoản và Woori Việt Nam sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trong trường hợp không thể giải quyết bằng thương lượng, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.

15.2. Các bên sẽ được miễn trừ trách nhiệm khi xảy ra các sự kiện bất khả kháng theo quy định của Pháp luật.

15.3. Trong quá trình thực hiện bản Điều khoản và điều kiện này cũng như Đơn Đề nghị kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn và dịch vụ ngân hàng, Bên nào vi phạm các quy định tại thỏa thuận, gây thiệt hại cho bên còn lại thì phải có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại cho bên bị thiệt hại. Mức và giới hạn bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật Dân sự./.