

**THÔNG TIN KHÁCH HÀNG /CUSTOMER'S INFORMATION**

Họ và tên: *Full Name* Giới tính:  Nam  Nữ  
*Gender Male Female*

Ngày sinh: *Date of Birth* Nơi sinh: *Place of Birth*

Quốc tịch đăng ký giao dịch tại NCB: *Nationality registered for transaction at NCB* Quốc tịch khác (nếu có)<sup>1</sup>:  
*Other Nationalities (if any)*

Nghề nghiệp: *Occupation* Chức vụ: *Position*

Thẻ CCCD/CMND/Hộ chiếu: *ID/Passport No* Ngày cấp: *Date of issuance* Nơi cấp: *Place of Issuance*

Số thị thực: *Visa* Ngày cấp: *Date of issuance* Ngày hết hạn: *Expiry of date* Nơi cấp: *Place of Issuance*

Mã số thuế (nếu có): *Tax code*

Tình trạng cư trú tại Việt Nam:  Người cư trú  Người không cư trú  
*Residence Status in Vietnam Resident Non - resident*

Nơi ở hiện tại<sup>2</sup>: *Current residence*

Địa chỉ thường trú<sup>3</sup>: *Permanent Address*

Điện thoại: *Phone* Di động: *Mobile Phone* Email: *Email*

**THÔNG TIN NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT (NẾU CÓ) /REPRESENTATIVE'S INFORMATION (IF ANY)**

Cha/mẹ *(Father/Mother)*  Tổ chức *(Organization)*  Giám hộ *(Guardian)*

Theo chỉ định của Tòa án *(According to Court's Appointment)*  Khác *(Others)*

Họ và tên: *Full Name* Giới tính:  Nam  Nữ  
*Gender Male Female*

Ngày sinh: *Date of Birth* Nơi sinh: *Place of Birth* Quốc tịch: *Nationality*

Nghề nghiệp: *Occupation* Chức vụ: *Title*

Thẻ CCCD/CMND/Hộ chiếu: *ID/Passport No* Ngày cấp: *Date of issuance* Nơi cấp: *Place of Issuance*

Số thị thực: *Visa* Ngày cấp: *Date of issuance* Ngày hết hạn: *Expiry of date* Nơi cấp: *Place of Issuance*

Tình trạng cư trú tại Việt Nam:  Người cư trú  Người không cư trú  
*Residence Status in Vietnam Resident Non - resident*

Nơi ở hiện tại: *Current residence*

Địa chỉ thường trú: *Permanent Address*

Điện thoại: *Phone* Di động: *Mobile Phone* Email: *Email*

Tên tổ chức: *Name of Organization*

Tên viết tắt: *Abbreviated Name* Mã số thuế: *Tax code*

Mã số Doanh nghiệp: *Registration No.* Ngày cấp: *Date of Issuance* Nơi cấp: *Place of Issuance*

Số giấy phép/QĐ thành lập: *Business Registration No.* Ngày cấp: *Date of Issuance* Nơi cấp: *Place of Issuance*

Lĩnh vực hoạt động, kinh doanh chính: *Primary Business Operations*

Địa chỉ giao dịch: *Trading address*

<sup>1</sup> Vui lòng điền đầy đủ các quốc tịch trong trường hợp khách hàng có hơn 1 quốc tịch  
*Please provide other nationalities for clients being individuals who have two or more nationalities.*

<sup>2</sup> Nơi đăng ký cư trú tại Việt Nam đối với người nước ngoài  
*Address of residence in Vietnam for individual clients as a foreigner*

<sup>3</sup> Nơi đăng ký cư trú ở nước ngoài đối với người nước ngoài. Vui lòng cung cấp đầy đủ địa chỉ tại tất cả các quốc gia nơi khách hàng mang quốc tịch trong trường hợp khách hàng có nhiều hơn 1 quốc tịch.  
*Address of residence abroad for individual clients as a foreigner. Please provide addresses of resident registration at countries where clients bearing nationalities*

Địa chỉ trụ sở chính:

Head office address

Điện thoại:

Phone

Họ tên người đại diện hợp pháp:

Full Name of Legal Representative

Thẻ CCCD/CMND/Hộ chiếu:

ID/Passport No.

Fax:

Email:

Ngày cấp:

Date of issuance

Nơi cấp:

Place of Issuance

### THÔNG TIN CHO MỤC ĐÍCH TUÂN THỦ FATCA / FATCA COMPLIANCE PURPOSE'S INFORMATION

<b>KH là công dân hoặc đối tượng cư trú tại Hoa Kỳ?</b> <i>Are you a U.S citizen or U.S. resident?</i>	<input type="checkbox"/> <b>Không/No</b> <input type="checkbox"/> <b>Có, vui lòng điền mẫu W9</b> <i>Yes, please fill in form W9</i>
<b>KH có nơi sinh tại Hoa Kỳ?</b> <i>Do you have a U.S. place of birth?</i>	<input type="checkbox"/> <b>Không/No</b> <input type="checkbox"/> <b>Có, vui lòng điền mẫu W9 hoặc điền mẫu W-8BEN và cung cấp (i) CMND/CCCD/HC thể hiện quyền công dân ở một quốc gia ngoài Hoa Kỳ và (ii) Giấy chứng nhận không còn Quốc tịch Hoa Kỳ hoặc văn bản giải thích hợp lý về việc Khách hàng từ bỏ quyền công dân Hoa Kỳ hay lý do khách hàng không có quốc tịch Hoa Kỳ khi sinh.</b> <i>Yes, please fill in form W9 or fill in form W-8BEN and provide (i) a non U.S passport or other government-issued identification evidencing citizenship or nationality in a country other than the United States and (ii) a copy of the individual's Certificate of Loss of Nationality of the United States or a reasonable written explanation of the account holder's renunciation of U.S.citizenship or the reason the account holder did not obtain U.S. citizenship at birth.</i>
<b>KH có một trong các thông tin sau?</b> <i>Do you have any of the following information?</i>  <b>Địa chỉ nhận thư hoặc địa chỉ cư trú (bao gồm cả địa chỉ hộp thư ở bưu điện) tại Hoa Kỳ</b> <i>A current U.S. mailing address or residence address (including a U.S.P.O box)</i> <b>Số điện thoại liên lạc tại Hoa Kỳ</b> <i>A current U.S. telephone number</i> <b>Chỉ định định kỳ chuyển tiền vào một tài khoản mở tại Hoa Kỳ/ Standing instructions to transfer funds to an account maintained in the United States</b> <b>Ủy quyền còn hiệu lực đối với tài khoản tài chính cho một tổ chức/Cá nhân có địa chỉ Hoa Kỳ/ Currently effective power of attorney or signatory authority granted over your financial accounts to a person with a U.S. address</b> <b>Địa chỉ "nhờ chuyên thư" hoặc "giữ thư" tại Hoa Kỳ/ An "in-care-of" or "hold mail" address in the United States</b>	<input type="checkbox"/> <b>Không/No</b> <input type="checkbox"/> <b>Có, vui lòng điền mẫu W9 hoặc Mẫu W-8BEN và cung cấp CMND/CCCD/HC thể hiện quyền công dân ở một quốc gia ngoài Hoa Kỳ và giấy tờ chứng nhận nơi cư trú cho năm gần nhất ở một quốc gia không phải Hoa Kỳ</b> <i>Yes, please fill in form W9 or fill in form W-8BEN and provide (i) a valid identification/Passport evidencing citizenship in a country other than the United States and (ii) Documentary evidence issued by an authorized government body in the most recent year evidencing residence in a country other than the United States.</i>

### THÔNG TIN KHÁC/ OTHER INFORMATION

**Quý Khách có tham gia (các) Thỏa thuận pháp lý<sup>4</sup> không?**

*Are you involved in any legal arrangements?*

**Không**

*No*

**Có, vui lòng cung cấp thông tin sau:**

*Yes, please provide the below information:*

Tên của tổ chức, cá nhân ủy thác, ủy quyền (nếu có) *Name of the trustor (if any):* .....

Ngày, tháng, năm của văn bản ủy thác, ủy quyền *(Date of the trust agreement):* .....

Nội dung ủy thác, ủy quyền *(Contents of the trust agreement):* .....

Quốc gia của tổ chức, cá nhân ủy thác, ủy quyền được thiết lập và chịu sự điều chỉnh của pháp luật *(Home country of the trustor):* .....

<sup>4</sup> Thỏa thuận pháp lý bao gồm các thỏa thuận được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, ủy quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản

*(legal arrangements are trust agreements made in writing between domestic and foreign organizations and individuals)*

Số định danh của ủy thác, ủy quyền do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp (nếu có) (The trust's identification number assigned by competent authorities (if any): .....

Thông tin định danh người hưởng lợi và thông tin của cá nhân, tổ chức có liên quan (nếu có) (information on identity of the beneficiary and information on relevant organizations and individuals (if any): .....

Quý Khách có Chủ sở hữu hưởng lợi<sup>5</sup> khác không (Do you have other beneficial owners)?  Không (No)

Có, vui lòng cung cấp thông tin về chủ sở hữu hưởng lợi khác theo mẫu biểu MB09/QĐ.DV.008 (Yes, Please provide beneficial owner information on form MB09/QĐ.DV.008)

### ĐỀ NGHỊ SỬ DỤNG DỊCH VỤ/ APPLICATION FOR SERVICES

Loại hình  Tài khoản thanh toán  Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn  
Type *Current Account* *Term Deposit*  
 Tiền gửi tiết kiệm  Khác  
*Savings Deposit* *Other*  
Loại tiền  VND  USD  Khác  
Type of Currency *Other*

### YÊU CẦU PHÁT HÀNH THẺ GHI NỢ/ APPLICATION FOR DEBIT CARD ISSUANCE

#### 1. Thông tin thẻ chính (Primary card holder's information)

Tên chủ thẻ chính in nổi trên thẻ (Chữ in, tối đa 30 ký tự)   
Primary Card Holder name embossed (Maximum 30 characters, in capital letter)

Loại thẻ:  Home Debit  Payroll  NCB Employee  Thẻ đồng thương hiệu Star Club  Gold  Diamond  Platinum  
Card types: *Class*

Hình thức phát hành:  Thông thường  Nhanh (có tính phí)  
Issuance method: *Normal* *Fast (fee will be charged)*

Hình thức thanh toán phí:  Tự động ghi nợ tài khoản  Tiền mặt  
Issuance payment method: *Auto debit to customer's account* *Cash*

Đăng ký dịch vụ thanh toán trực tuyến:  Đồng ý  Không  
Register for online payment service: *Agree* *No*

Câu hỏi bí mật: Trường tiểu học đầu tiên của bạn là .....

#### 2. Thông tin thẻ phụ (Supplementary card holder's information)

##### Thông tin chủ thẻ phụ 1:

Supplementary cardholder 1:

Họ và tên: ..... Giới tính:  Nam  Nữ  
Full Name *Gender* *Male* *Female*

Tên dập nổi trên thẻ (chữ in hoa, tối đa 30 ký tự)   
Embossing name (Maximum 30 characters, in capital letter):

Ngày sinh: ..... Nơi sinh: ..... Quốc tịch: .....  
Date of Birth *Place of Birth* *Nationality*

Nơi ở hiện tại: .....  
Current residence

Mối quan hệ với chủ thẻ chính: .....  
Relationship with primary cardholder:

Số điện thoại liên hệ: ..... Số điện thoại di động: .....  
Phone number: *Mobile number:*

Đăng ký dịch vụ thanh toán trực tuyến:  Đồng ý  Không  
Register for online payment service: *Agree* *No*

Câu hỏi bí mật: Trường tiểu học đầu tiên của bạn là .....

##### Thông tin chủ thẻ phụ 2:

Supplementary cardholder 2:

Họ và tên: ..... Giới tính:  Nam  Nữ  
Full Name *Gender* *Male* *Female*

Tên dập nổi trên thẻ (chữ in hoa, tối đa 30 ký tự)   
Embossing name (Maximum 30 characters, in capital letter):

Ngày sinh: ..... Nơi sinh: ..... Quốc tịch: .....  
Date of Birth *Place of Birth* *Nationality*

Nơi ở hiện tại: .....  
Current residence

Mối quan hệ với chủ thẻ chính: .....  
Relationship with primary cardholder:

<sup>5</sup> Chủ sở hữu hưởng lợi gồm các cá nhân: (i) chi phối hoạt động, thụ hưởng của tài khoản, giao dịch, (ii) ủy thác, ủy quyền cho Khách hàng, (iii) có quyền chi phối cá nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền cho Khách hàng  
(beneficial owners include individuals: (i) control operation or enjoyment of account or transaction, (ii) who entrust or authorize to customer; (iii) have the right to control individuals who entrust or authorize to customer)

Số điện thoại liên hệ : .....Số điện thoại di động:.....  
*Phone number: Mobile number:*  
Đăng ký dịch vụ thanh toán trực tuyến :  Đồng ý  Không  
*Register for online payment service: Agree No*  
Câu hỏi bí mật: Trường tiểu học đầu tiên của bạn là .....  
*Secret question: Your first primary school is*  
Thông tin chủ thẻ phụ 3:  
*Supplimentary cardholder 3:*  
Họ và tên: ..... Giới tính:  Nam  Nữ  
*Full Name Gender Male Female*

Tên dập nổi trên thẻ (chữ in hoa, tối đa 30 ký tự)   
*Embossing name (Maximum 30 characters, in capital letter):*  
Ngày sinh: ..... Nơi sinh: ..... Quốc tịch: .....  
*Date of Birth Place of Birth Nationality*  
Nơi ở hiện tại: .....

Mối quan hệ với chủ thẻ chính : .....

Số điện thoại liên hệ : .....Số điện thoại di động:.....  
*Phone number: Mobile number:*  
Đăng ký dịch vụ thanh toán trực tuyến :  Đồng ý  Không  
*Register for online payment service: Agree No*  
Câu hỏi bí mật: Trường tiểu học đầu tiên của bạn là .....  
*Secret question: Your first primary school is*

### 3. Hình thức nhận thẻ (Receiving card methods)

- Trực tiếp tại quầy giao dịch NCB  
*At NCB's counter*  
 Ủy quyền cho người khác nhận thẻ (trong trường hợp này, tại thời điểm nhận thẻ, bên ủy quyền phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp lệ (được công chứng/chứng thực hoặc ủy quyền được thực hiện tại NCB)  
*Authorize for another person to receive the card (in this case, at the time of receiving the card, the authorizing party must present a valid authorization document (notarized / authenticated or authorized that witness by NCB)*

### DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ /EBANKING SERVICES

<input type="checkbox"/> <b>SMS Banking*</b> Di động 1: <i>(Mobile No.1)</i> Di động 2: <i>(Mobile No.1)</i> <i>(*). Đã bao gồm dịch vụ thông báo biến động số dư /Including Notification of Account Balance</i>	<input type="checkbox"/> <b>Internet Banking</b> Tên truy cập: <i>User Name</i> Gói dịch vụ: <input type="checkbox"/> Cơ bản <input type="checkbox"/> Cao cấp <i>Service package Basic Advance</i> Hình thức xác thực: <i>Verification by</i> <input type="checkbox"/> SMS (vui lòng đăng ký dịch vụ SMS Banking/ Please register for SMS Banking service) <input type="checkbox"/> Email <i>(Chỉ áp dụng cho Internet banking/ Used only for Internet Banking Service)</i>	<input type="checkbox"/> <b>Mobile Banking</b>
---	--	--

### HỒ SƠ ĐÍNH KÈM/ENCLOSED DOCUMENTS

#### Các giấy tờ sau là bản chính/bản sao theo quy định của Ngân hàng:

- The following documents are originals / copies according to the Bank's regulations*  
 Giấy tờ tùy thân (CCCD/CMND/Hộ chiếu/Thị thực)  Giấy khai sinh  
*ID/Passport/Visa No Certificate of Birth*  
 Xác nhận/Quyết định của người giám hộ  Các giấy tờ khác  
*Confirmation by the Guardian Other documents*  
 Quyết định chỉ định người đại diện theo pháp luật  
*Appointment of Legal Representative*

### CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG/CUSTOMER'S DECLARATION

- 1 Những thông tin trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp.  
*The information provided above is true and is a full responsibility of Customer.*
- 2 Bằng việc ký vào bản Giấy đề nghị kèm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Tôi/Chúng tôi xác nhận đã được NCB cung cấp đầy đủ thông tin về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao kết thỏa thuận trước khi tiến hành mở tài khoản thanh toán. Tôi/Chúng tôi xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các quy định, điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản, thẻ ghi nợ, dịch vụ ngân hàng điện tử và Biểu phí dịch vụ khách hàng Cá nhân của Ngân hàng TMCP Quốc Dân. Bản điều kiện, điều khoản sử dụng các dịch vụ và Biểu phí của NCB được đăng tải tại địa chỉ website: [www.ncb-bank.vn](http://www.ncb-bank.vn).  
*By signing the Application form and agreement to opening and use current account, I / We confirm that NCB has provided complete information about the model contract, general transaction conditions in entering into the agreement before proceeding to open account. I / We confirm that I have read, understood and committed to comply with the regulations, terms, conditions for opening and using current accounts, cards debit, e-banking services and the Tariff of individual customer service charges of National Citizen Joint Stock Commercial Bank. Terms and conditions for using services and Tariff of individual customer service charges of NCB are posted at website: [www.ncb-bank.vn](http://www.ncb-bank.vn).*

- 3 Tôi/Chúng tôi cam kết về việc các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn thông tin, mẫu chữ ký, mẫu dấu trên Giấy đề nghị kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán này là thông tin hiện tại của tôi/chúng tôi và được sử dụng trên các văn bản, chứng từ có liên quan với NCB cho đến khi Ngân hàng xác nhận đã nhận được văn bản về việc thay đổi thông tin và cập nhật thông tin lên hệ thống.

*I / We commit that the information including but not limited to the information, signature and seal sample on this application form and agreement to opening and use current account is my/our information currently and used on documents and vouchers related to NCB until the Bank confirmed about the change and updates the information to the system.*

- 4 Tôi/Chúng tôi xác nhận đồng ý rằng NCB có quyền sửa đổi, bổ sung các Điều kiện và Điều khoản của Giấy đề nghị kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán này tại bất kỳ thời điểm nào bằng hình thức đăng tải sửa đổi, bổ sung các Điều kiện và Điều khoản chung trên website của NCB hoặc niêm yết tại điểm giao dịch của NCB hoặc bằng phương thức gửi thông tin khác theo quy định của NCB trong từng thời kỳ.

*I / We hereby confirm that NCB has the right to amend, supplement these Terms and Conditions at any time by posting the amendment or supplement to the Terms and Conditions above NCB's website or list them at transaction points of NCB or by other method of sending information as prescribed by NCB from time to time.*

- 5 Tôi/Chúng tôi chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tổn thất xảy ra do việc để lộ mật khẩu cho người khác biết và/hoặc đánh mất/đưa số điện thoại đã đăng ký cho người khác dùng.

*I / We are solely responsible for losses caused by disclosing passwords to others and / or losing / giving registered phone numbers to other users.*

Đề nghị Ngân hàng TMCP Quốc Dân mở tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ cho tôi/chúng tôi theo nội dung trên.

*Request the Bank to open a current account and debit card for me / us according to the above contents*

....., Ngày            tháng            năm  
Date                    month            year

**Người đại diện theo pháp luật** (Ký và ghi rõ họ tên)  
*Representative (Please sign and write your full name)*

**Khách hàng** (Ký và ghi rõ họ tên)  
*Customer (Please sign and write your full name)*

Mẫu chữ ký  
*Specimen Signature*

Lần 1 <i>The first</i>	Lần 2 <i>The second</i>

Mẫu chữ ký  
*Specimen signature*

Lần 1 <i>The first</i>	Lần 2 <i>The second</i>

Họ và tên: \_\_\_\_\_  
*Full Name*

Họ và tên: \_\_\_\_\_  
*Full Name*

Chữ ký chủ thẻ phụ 1:  
*Supplimentary cardholder 1*

Chữ ký chủ thẻ phụ 2:  
*Supplimentary cardholder 2*

Chữ ký chủ thẻ phụ 3:  
*Supplimentary cardholder 3*

Họ và tên: \_\_\_\_\_  
*Full Name*

Họ và tên: \_\_\_\_\_  
*Full Name*

Họ và tên: \_\_\_\_\_  
*Full Name*

Ngày hiệu lực:

Effective Date

Tên tài khoản:

Account name

Số tài khoản:  VND

Account No.

 USD Khác

Other

Phát hành thẻ:  Đã phát hành thẻ chính

Card issued:

 Đã phát hành thẻ phụ

Giao dịch viên

Teller

Trưởng đơn vị /

Người được ủy quyền

Manager/Authorized Signature

**ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN**

(Điều kiện, điều khoản này được đính kèm với Giấy đề nghị kiểm tra thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán)

**Điều 1. Các từ ngữ sử dụng trong bản điều kiện, điều khoản này được hiểu như sau:**

- Ngân hàng(NH): là Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB)
- Chủ tài khoản - Khách hàng (KH): là cá nhân mở tài khoản tại NCB.
- Tài khoản (TK): là TK của cá nhân.
- Đóng TK: là việc NCB tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của khách hàng.
- Tạm khóa TK: là việc NH tạm dừng mọi giao dịch trên một phần hay toàn bộ số dư trên TK theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.
- Phong tỏa TK: là việc NH tạm dừng mọi giao dịch trên một phần hay toàn bộ số dư trên TK theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền hoặc khi ngân hàng phát hiện sai sót.
- Chứng từ TK: bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, sao kê, giấy báo số dư TK.
- Số dư tối thiểu: là số tiền tối thiểu chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm.
- Số dư được phép sử dụng: là số tiền KH có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ TK của mình. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa, tạm khóa trừ số dư tối thiểu và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).
- FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ.

**Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản****1. Chủ tài khoản thanh toán có các quyền sau:**

- Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản thanh toán được Ngân hàng tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;
- Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng;
- Việc sử dụng TK phải tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định của NH. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật;
- Yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với Ngân hàng;
- Được yêu cầu Ngân hàng nơi mở tài khoản tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết; được gửi thông báo cho Ngân hàng về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;
- 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.

**2. Chủ tài khoản thanh toán có các nghĩa vụ sau:**

- Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng nơi mở tài khoản thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản;
- Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng và Pháp luật;
- Kịp thời thông báo cho Ngân hàng khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
- Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân hàng hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình;
- Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về

- mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng nơi mở tài khoản khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán. Việc thay đổi thông tin về tài khoản thanh toán mở tại Ngân hàng thực hiện theo mẫu biểu NCB ban hành;
- Cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin có liên quan để xác định tình trạng tuân thủ FATCA của KH theo quy định của pháp luật và của NCB;
- Cho phép NCB cung cấp thông tin nhận biết KH và các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến các giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại, tài trợ thương mại (nếu có) của KH cho Ngân hàng Đại lý hoặc các Đối tác khác tham gia vào giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại khi có yêu cầu;
- Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân 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 mình;
- Chịu trách nhiệm theo dõi, cập nhật các sửa đổi bổ sung về Điều khoản, Điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán này đồng thời duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin sửa đổi về Điều khoản, Điều kiện do NCB thông báo. KH được xem là đã nhận được thông báo của NCB kể từ thời điểm NCB hoàn tất đăng thông tin trên website của NCB hoặc hoàn tất việc niêm yết tại điểm giao dịch của NCB (công bố trên website hoặc tại điểm giao dịch của NCB) hoặc bằng phương thức gửi thông tin khác theo quy định của NCB trong từng thời kỳ;
- Không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán của mình;
- Không được sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

**Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng****1. Ngân hàng có các quyền sau:**

- Được chủ động trích tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Đề thu các khoản nợ bao gồm cả các khoản nợ phải thu trước hạn theo thỏa thuận, các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi; chi phí học lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với khách hàng phù hợp quy định của pháp luật;
  - 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;
  - Đề điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết.
  - 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 chuyên tiền do Ngân hàng chuyên tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyên tiền.
  - Đề chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.
- Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của chủ tài khoản trong các trường hợp sau:
  - 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 yêu cầu đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Ngân hàng và chủ tài khoản;

- Tài khoản thanh toán không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
  - 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;
  - 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.
- c. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 7 Quy định này 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 NCB;
- d. Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết;
- e. 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;
- f. Được cung cấp thông tin nhận biết KH và các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến các giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại (nếu có) của KH cho Ngân hàng Đại lý hoặc các Đối tác khác tham gia vào giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại khi có yêu cầu;
- g. Được xem xét tạm dừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ có liên quan hoặc không cung cấp sản phẩm dịch vụ mới cho KH hoặc chấm dứt mối quan hệ với KH mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào đối với KH trong trường hợp KH không thực hiện cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không đúng hạn thông tin và các tài liệu có liên quan hoặc không thực hiện các nội dung khác (nếu có) để xác định tình trạng tuân thủ FATCA của KH theo yêu cầu của NCB và của pháp luật;
- h. Được quyền tạm khóa tài khoản KH nếu KH thuộc đối tượng quy định tại Khoản 2 Điều 6 Quy định này.
- i. Được quyền đóng tài khoản KH trường hợp KH thuộc đối tượng quy định tại Khoản 3 Điều 6 và điểm d) Khoản 2 Điều 8 Quy định này;
- j. Được quyền sửa đổi, bổ sung về điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán của Giấy đề nghị kiểm tra thuận mở và sử dụng tài khoản này tại bất kỳ thời điểm nào bằng phương thức đăng tải sửa đổi, bổ sung các Điều kiện và Điều khoản chung trên website của NCB hoặc niêm yết tại điểm giao dịch của NCB hoặc bằng phương thức gửi thông tin khác theo quy định của NCB trong từng thời kỳ;
- k. 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.
2. Ngân hàng có nghĩa vụ:
- a. 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;
- b. 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;
- c. Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyên 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;
- d. 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 đã quy định tại Giấy đề nghị kiểm tra thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- e. 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;
- f. 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;
- g. 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 mình;
- h. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

#### Điều 4. Sử dụng tài khoản thanh toán

1. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và được yêu cầu Đơn vị mở tài khoản thanh toán của NCB: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, như thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thư hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
2. Đơn vị mở tài khoản thanh toán hướng dẫn khách hàng các

nguyên tắc và điều kiện sử dụng tài khoản thanh toán trong trường hợp giao dịch theo phương thức truyền thống hoặc giao dịch điện tử phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành, đảm bảo có đủ thông tin cần thiết để kiểm tra, đối chiếu và nhận biết khách hàng, trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.

3. Việc sử dụng tài khoản thanh toán của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người 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 giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật.
4. Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được giám hộ hoặc người mà mình làm đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.

#### Điều 5. Quản lý tài khoản

1. Địa điểm giao dịch: KH có thể đến bất kỳ điểm giao dịch nào của NH để thực hiện các giao dịch trên tài khoản thanh toán.
2. Số dư TK tối thiểu: Các chủ TK phải duy trì trên TK số dư tối thiểu theo mức được thông báo công khai trên website chính thức của NH: [www.ncb-bank.vn](http://www.ncb-bank.vn) hoặc tại điểm giao dịch của NCB trong từng thời kỳ.
3. Thấu chi: Chủ TK có thể sử dụng hạn mức thấu chi, nếu có thỏa thuận thấu chi với NH. Hạn mức thấu chi, phí và lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa các Chủ TK và NH phù hợp với các quy định của NCB và pháp luật.
4. Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác: theo biểu phí do NH thông báo công khai trên website chính thức của NH: [www.ncb-bank.vn](http://www.ncb-bank.vn) hoặc tại điểm giao dịch của NCB theo từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận riêng với NH.

#### Điều 6. Tạm khóa tài khoản thanh toán

1. Ngân hàng thực hiện tạm khóa tài khoản thanh toán của KH (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán trong các trường hợp sau:
  - a) Khi có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Ngân hàng, trừ trường hợp quy định tại điểm c) khoản 1 Điều 3 Quy định này.
  - b) Phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo để mở tài khoản.
  - c) Phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH mở tài khoản với mục đích đáng ngờ.
  - d) Phát hiện hoặc ghi nhận từ 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.
2. Trường hợp tạm khóa theo điểm a) Khoản 1 Điều 6 Quy định này, sau khi tạm khóa tài khoản Ngân hàng thông báo (bằng văn bản theo mẫu NCB hoặc qua email hoặc điện thoại) cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết; số tiền tạm khóa trên tài khoản thanh toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung tạm khóa. Trường hợp tài khoản tạm khóa một phần thì phần không bị tạm khóa vẫn được sử dụng bình thường.
3. Trường hợp KH thuộc đối tượng tại điểm b), c), d) Khoản 1 Điều 6 Quy định này, ngay sau khi NCB phát hiện hoặc ghi nhận từ các nguồn thông tin và có cơ sở để đánh giá chủ tài khoản phát sinh vi phạm, NCB có quyền tạm khóa tài khoản, ngừng cung cấp dịch vụ IB, MB... và có quyền đóng các tài khoản sau 30 ngày kể từ ngày NCB gửi thông báo cho chủ tài khoản (qua SMS/email/văn bản đến số điện thoại/email/địa chỉ liên lạc được khách hàng đăng ký với NCB) mà không nhận được bất kỳ phản hồi nào của khách hàng trừ trường hợp có văn bản của cơ quan có thẩm quyền xác định KH vi phạm thì Ngân hàng thực hiện đóng tài khoản ngay khi nhận được văn bản mà không cần phải thông báo tới khách hàng.
4. Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản thanh toán:
  - a) Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản trong trường hợp quy định tại điểm a) Khoản 1 Điều 6 Quy định này thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản thanh toán (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.
  - b) Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản trong trường hợp quy định tại điểm b), c), d) Khoản 1 Điều 6 Quy định này khi xác định được tài khoản không còn dấu hiệu nghi ngờ hoặc chấm dứt sự kiện dẫn đến tạm khóa theo đánh giá của NCB.

#### Điều 7. Phong tỏa tài khoản

1. Ngân hàng được phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản tiền gửi của khách hàng khi có một trong các điều kiện sau:
  - a. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - b. Ngân hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của Ngân hàng chuyên tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyên tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

2. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, Ngân hàng phải thông báo (bằng văn bản theo mẫu NCB hoặc qua email hoặc điện thoại) cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
3. Việc phong tỏa tài khoản thanh toán chấm dứt khi:
  - a. Kết thúc thời hạn phong tỏa.
  - b. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán.
  - c. Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.

#### **Điều 8. Đóng tài khoản**

1. Việc đóng tài khoản thanh toán của cá nhân được phép thực hiện tại bất cứ điểm giao dịch nào của Ngân hàng trừ trường hợp đóng tài khoản theo quy định tại điểm d) Khoản 2 Điều 8 Quy định này.
2. Ngân hàng thực hiện đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
  - a. Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. 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 thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản;
  - b. Chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
  - c. Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
  - d. Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiểm tra thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán với NCB bao gồm nhưng không giới hạn việc chủ tài khoản vi phạm một trong các nội dung sau:
    - (i) Vi phạm bất kỳ các quy định nào về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định hiện hành của pháp luật và quy định của NCB.
    - (ii) Sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo để mở tài khoản;
    - (iii) Mở tài khoản để sử dụng vào những mục đích bất hợp pháp, gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố....
 Việc đóng tài khoản đối với trường hợp theo quy định tại điểm d) Khoản 2 Điều 8 Quy định này được thực hiện tại nơi mở tài khoản thanh toán.
3. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
4. Thời hạn đối với việc đóng tài khoản thanh toán do không duy trì đủ số dư tối thiểu và không phát sinh giao dịch trong thời gian dài; thời hạn thông báo cho chủ tài khoản trước khi đóng tài khoản thanh toán và các vấn đề cụ thể khác liên quan đến việc đóng tài khoản thanh toán trong trường hợp này do NCB quy định theo từng thời kỳ và thông báo công khai đến KH.
5. Trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị Tòa án tuyên bố là đã chết hoặc mất tích, sau khi đóng tài khoản Ngân hàng phải thông báo cho người thừa kế hợp pháp biết.
6. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán được xử lý như sau:
  - a. Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản; 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 thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;
  - b. Chi trả theo quyết định của tòa án;
  - c. Ngân hàng 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. Việc xử lý số dư còn lại trong tài khoản đối với trường hợp đóng tài khoản theo quy định tại điểm Khoản 2 Điều 6 và điểm d) Khoản 2 Điều 8 Quy định này được thực hiện theo quy định của

NCB trong từng thời kỳ.

6. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, khách hàng muốn sử dụng tài khoản thanh toán phải làm thủ tục mở tài khoản thanh toán theo Quy định này.

#### **Điều 9. Ủy quyền sử dụng tài khoản**

1. Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán của mình.
2. Việc ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán phải bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và hướng dẫn của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
3. Đề ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán, chủ tài khoản phải gửi Ngân hàng văn bản ủy quyền kèm bản đăng ký mẫu chữ ký và bản sao thẻ căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu còn thời hạn của người được ủy quyền (trường hợp bản sao không có công chứng, chứng thực thì phải xuất trình bản chính để tra cứu).

#### **Điều 10. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản**

1. Các điểm giao dịch của NCB có trách nhiệm tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:
  - a. Áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua các điểm giao dịch của NCB; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho NCB;
  - b. Đơn vị tiếp nhận cung cấp mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo biểu mẫu của NCB để khách hàng sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Đơn vị yêu cầu khách hàng bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu Ngân hàng trong thời gian quy định của NCB làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;
  - c. Thời gian tiếp nhận khiếu nại: Đơn vị tiếp nhận được thỏa thuận và quy định cụ thể về thời hạn KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại nhưng không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
  - 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 theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm a) khoản 1 Điều này, Đơn vị tiếp nhận có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;
  - b. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, Đơn vị tiếp nhận thực hiện bồi hoàn tôn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tôn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán;
  - c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a) khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Đơn vị tiếp nhận thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân hàng 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 Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại 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, Ngân hàng thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
4. 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.

### **ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN**

(Điều kiện, điều khoản này được đính kèm với Giấy đề nghị kiểm tra thỏa thuận mở và sử dụng dịch vụ dành cho cá nhân)

#### **Điều 1. Dịch vụ ngân hàng điện tử**

- a. Dịch vụ NHĐT: Là dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (sau đây gọi tắt là "NCB"), gồm các dịch vụ SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, Thanh toán trực tuyến Ecom và các dịch vụ khác do NCB cung cấp trong từng thời kỳ, cho phép khách hàng truy vấn các thông tin lãi suất, tỷ giá, mạng lưới...; thực hiện các chức năng giao dịch tài chính và phi tài chính thông qua các thiết bị có kết nối internet như PC, laptop, điện thoại di động, máy tính bảng... (gọi tắt là NHĐT).
- b. SMS Banking (SMS): gồm các tính năng nhận tin nhắn thông báo biến động số dư, nạp tiền điện thoại VnTopup.

- c. Internet Banking (IB): gồm các tính năng vận tin số dư thông tin các loại tài khoản; Chuyển khoản (nội bộ NCB, chuyển khoản liên ngân hàng, chuyển khoản nhanh 24/7), Tiết kiệm trực tuyến, Nạp tiền, Thanh toán hóa đơn, Thanh toán thương mại điện tử.
- d. Mobile Banking (MB): gồm các tính năng xem số dư, thông tin các loại tài khoản; Chuyển khoản (nội bộ NCB, chuyển khoản liên ngân hàng, chuyển khoản nhanh 24/7), Tiết kiệm trực tuyến, Nạp tiền, Thanh toán hóa đơn, Thanh toán thương mại điện tử.

#### **Điều 2. Quyền và trách nhiệm của khách hàng**

- a. Khách hàng (KH) phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác, đầy đủ tuân thủ theo hướng dẫn, quy định của NCB,



- sử dụng những thông tin được NCB cung cấp cho các mục đích hợp pháp.
- Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin: Tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị nhận OTP (Token, điện thoại di động) của mình không tiết lộ cho người khác.
  - Thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên đăng nhập sử dụng Dịch vụ NHĐT. Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên đăng nhập, Mật khẩu, thiết bị nhận OTP (Token, Điện thoại di động) của Khách hàng bị mất, bị đánh cắp, bị lợi dụng hoặc bị người khác sử dụng trái phép hoặc có phát sinh giao dịch trái phép trên tài khoản sử dụng Dịch vụ NHĐT, Khách hàng phải thông báo ngay lập tức cho NCB theo số điện thoại (08)38216216 sau đó gửi yêu cầu bằng văn bản cho Ngân hàng.
  - Khách hàng hoàn toàn tự chịu trách nhiệm về những tổn thất, thiệt hại phát sinh trong trường hợp thông tin tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng bị mất, bị kẻ gian đánh cắp, bị lợi dụng, bị tiết lộ cho người thứ ba mà không thông báo cho NCB biết. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực ngay cả sau khi khách hàng ngưng hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHĐT.
  - Khi KH gửi các chỉ thị NHĐT đến NCB qua hệ thống Internet Banking, Mobile Banking, SMS banking..., các chỉ thị phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của NCB, được xác nhận bằng OTP và/hay chữ ký điện tử của KH trước khi gửi đến hệ thống của NCB.
  - KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống NHĐT bằng chính tên truy cập và mật khẩu của KH và/hay kết hợp phương pháp xác thực do NCB cung cấp cho KH để ra chỉ thị NHĐT thì các chỉ thị này được NCB xem là do chính KH chủ quan tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này. NCB đương nhiên không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác của chỉ thị NHĐT của KH ngoài việc kiểm tra đúng mã số truy cập và OTP và/hay chữ ký điện tử của KH.
  - Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống NHĐT của NCB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các chỉ thị NHĐT của KH cũng như nội dung các chỉ thị này là bằng chứng có tính pháp lý rằng KH đã sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của NCB và KH chịu trách nhiệm về các chỉ thị mình đã tạo ra này bất chấp các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của KH, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống ngân hàng điện tử hay KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến chỉ thị IB, MB, SMS sau khi chỉ thị này đã được NCB xử lý.
  - Bảo vệ mật khẩu, tên truy cập, OTP. Một trong những biện pháp bảo vệ có thể: không đưa các thông tin, điện thoại di động cho người khác kê cả đồng chủ TK; ghi nhớ thông tin; không đặt mật khẩu đơn giản, trùng với các thông tin để đoán. Không cho phép trình duyệt lưu tên, mật khẩu truy cập. Không để cho người khác sử dụng trình duyệt web khi chưa đăng thoát khỏi màn hình dịch vụ.
  - Đồng ý cung cấp cho NCB các thông tin liên quan đến việc đăng ký, sử dụng Dịch vụ NHĐT theo quy định của NCB mà NCB yêu cầu khi đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, đảm bảo các thông tin cung cấp cho NCB là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Việc cung cấp thông tin cho NCB phải thực hiện theo hình thức do NCB quy định mới có giá trị pháp lý.
  - Khách hàng có quyền cập nhật, chỉnh sửa thông tin cá nhân theo quy định của NCB.
  - Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHĐT vào bất kỳ lúc nào khi thực hiện xong các thủ tục theo quy định của NCB. Sau khi chấm dứt sử dụng dịch vụ, khách hàng không được tiếp tục sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu và/hoặc các yếu tố khác do NCB cung cấp cho khách hàng để sử dụng trước đó.
  - Khách hàng phải thanh toán chính xác và đầy đủ các khoản phí đăng ký và sử dụng Dịch vụ NHĐT theo biểu phí của NCB trong từng thời kỳ.
  - Khách hàng chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng Dịch vụ NHĐT do lỗi phát sinh từ phía Khách hàng.
  - Kiểm tra cẩn thận Sạo kê và các báo cáo về TK và thông báo cho NCB ngay lập tức nếu có bất kỳ sự khác biệt nào.
  - Các Điều khoản có thể được chấp nhận trực tuyến bằng cách làm theo các chỉ dẫn hiển thị trên các trang màn hình tương ứng. Ngoài ra, KH đồng ý rằng việc KH sử dụng bất cứ dịch vụ nào có nghĩa là KH chấp nhận các Điều khoản và điều kiện của NCB.
  - Hoàn trả cho NCB những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên TK và lãi phát sinh theo quy định của NCB, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TK (nếu có).
  - Cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin có liên quan để xác định tình trạng tuân thủ FATCA của KH theo quy định của pháp luật và của NCB.
  - Cho phép NCB cung cấp thông tin nhận biết KH và các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến các giao dịch thanh toán quốc tế (nếu có) của KH cho Ngân hàng Đại lý hoặc các Đối tác khác tham gia vào giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại khi có yêu cầu.

### Điều 3. Quyền và trách nhiệm của NCB

- NCB có quyền từ chối, tạm dừng hoặc chấm dứt việc truy cập Dịch vụ NHĐT của Khách hàng vào bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo trước cũng như không cần được sự đồng ý của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Khách hàng có dấu hiệu gian lận theo đánh giá của NCB;
  - Ngân hàng nghi ngờ có bên thứ ba sử dụng một cách gian lận, hoặc tìm cách truy cập, sử dụng Dịch vụ NHĐT bằng Tên truy cập, mật khẩu, Chữ ký điện tử của Khách hàng;
  - Theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định.
- NCB có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về việc tạm dừng/chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHĐT trong thời gian 07 ngày tính từ ngày tạm dừng/chấm dứt.
- NCB đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ NHĐT tuân thủ các quy định an toàn, bảo mật và các quy định khác của Pháp luật.
- Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch và được NCB thông báo cho Khách hàng, Khách hàng ghi nhận, đồng ý rằng Hệ thống cung cấp Dịch vụ NHĐT có thể bị gián đoạn do các nguyên nhân bất khả kháng như: lỗi đường truyền, mất kết nối, ...
- NCB chịu trách nhiệm với Khách hàng về mọi tổn thất tài chính gây ra do việc hệ thống và thiết bị của NCB không hoàn tất giao dịch đã được hệ thống và thiết bị của NCB chấp nhận phù hợp với yêu cầu của Khách hàng. NCB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại mà khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc là do:
  - Việc sử dụng tiếp cận các thông tin do Dịch vụ NHĐT cung ứng của những người được hoặc không được khách hàng ủy quyền; hoặc
  - Trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện... bị trục trặc, lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì vượt quá phạm vi kiểm soát của NCB hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, NCB không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều kiện, Điều khoản này;
- Từ chối cấp phép việc thực hiện các Giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của NCB và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NCB.
- Được quyền khóa/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch vụ của KH theo quy định của NCB và pháp luật.
- Trong trường hợp cần thiết, NCB được quyền yêu cầu KH cung cấp các văn bản cần thiết để NCB có đủ cơ sở thực thi chỉ thị IB, MB và SMS và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.
- Ghi nợ TK giá trị tất cả các Giao dịch; các khoản phí liên quan đến các Giao dịch theo biểu phí được NCB quy định theo từng thời kỳ; các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TK (nếu có).
- Phong toả và ghi nợ số tiền trên TK để thu các loại phí phát sinh theo quy định.
- Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp giữa KH và đơn vị thụ hưởng theo chỉ thị IB, MB, SMS (nếu có) của KH.
- Trong bất kỳ trường hợp nào, NCB cũng không chịu trách nhiệm với KH về bất kỳ tổn thất.
- Được cung cấp thông tin nhận biết KH và các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến các giao dịch thanh toán quốc tế (nếu có) của KH cho Ngân hàng Đại lý hoặc các Đối tác khác tham gia vào giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại khi có yêu cầu.
- Được xem xét tạm dừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ có liên quan hoặc không cung cấp sản phẩm dịch vụ mới cho KH hoặc chấm dứt mối quan hệ với KH mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào đối với KH trong trường hợp KH không thực hiện cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không đúng hạn thông tin và các tài liệu có liên quan hoặc không thực hiện các nội dung khác (nếu có) để xác định tình trạng tuân thủ FATCA của KH theo yêu cầu của NCB và của pháp luật.

### Điều 4. Giao dịch không huỷ ngang

- KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Giao dịch nào đã thực hiện trên IB, MB và SMS bằng Tên truy cập, Mật khẩu của KH. Trường hợp KH muốn huỷ Yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, NCB sẽ chỉ xem xét với điều kiện (i) Yêu cầu huỷ Giao dịch được gửi đến NCB ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) NCB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý Giao dịch trên hệ thống của mình theo Yêu cầu của KH, và (iii) việc huỷ Giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của NCB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác
- Bất kỳ Giao dịch nào đã được thực hiện sẽ được NCB coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các Giao dịch được KH cam kết, chấp thuận là Giao dịch do KH là người duy nhất thực hiện, NCB không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào cho bên thứ ba nào khác giao dịch.

### Điều 5. Thông báo thay đổi

- NCB có quyền thay đổi nội dung điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử này bất cứ lúc nào nhưng phải thông

báo trước cho khách hàng. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo của NCB nếu:

- b. Các thông báo này đã được đưa lên trang thông tin (website) của NCB; hoặc
- c. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà khách hàng đăng ký với NCB sau khoảng thời gian quy định thường lệ của bưu điện; hoặc
- d. Các thông báo này đã được gửi đến địa chỉ thư điện tử (email) mà khách hàng đã đăng ký với NCB.
- e. Trong trường hợp một hoặc một số quy định trong bản Điều kiện, điều khoản này không còn hiệu lực thì những điều khoản còn lại vẫn có giá trị.
- f. Trừ khi có quy định khác, nếu có sự khác biệt giữa các điều khoản này và các điều khoản, thỏa thuận liên quan khác thì bản Điều kiện, điều khoản này sẽ áp dụng đối với tất cả mọi giao dịch sử dụng Dịch vụ NHĐT.

#### **Điều 6. Thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh**

- a. NCB được phép thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh các Dịch vụ cung cấp và Điều kiện điều khoản này; được phép khoá/tạm ngừng/châm dứt/từ chối/sửa đổi/bỏ sung/ thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ cho KH. Khi có các sự kiện này, NCB sẽ thông báo trên website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho KH qua một trong các các phương

tiện: email, điện thoại cố định, điện thoại di động của KH (trên Đơn đăng ký). Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này.

- b. Trong trường hợp vì nguyên nhân khách quan, NCB có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp. Trong các trường hợp đó, NCB sẽ có thông báo trên Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc đến từng KH.
- c. NCB sẽ chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của KH ngay sau khi nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ bằng văn bản của KH hoặc kể từ ngày hệ thống điện tử của NCB ghi nhận sự không chấp thuận điều khoản sửa đổi Điều kiện điều khoản. Trong khoảng thời gian đó, KH nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã sửa đổi của Điều kiện khoản như thông báo của NCB.
- d. Khi NCB giới thiệu thêm các dịch vụ mới thêm vào các dịch vụ, NCB có thể sẽ cung cấp các dịch vụ mới theo các Điều khoản bổ sung sẽ được thông báo cho KH tùy từng thời điểm phù hợp với các Điều khoản này.

### **GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

*(Điều kiện, điều khoản này được đính kèm với Giấy đề nghị kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ dành cho cá nhân)*

#### **Điều 1. Giải quyết tranh chấp**

Các điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản; điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử; điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ NCB; (Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NH) được nêu trên đây được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện các nội dung Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng. NCB tiếp nhận, tiên hành thương lượng với KH tối đa trong 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu

cầu, trong vòng 30 ngày mà các bên thương lượng không thành, các bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết.

#### **Điều 2. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

- a. Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NH có hiệu lực kể từ ngày KH ký vào Giấy đề nghị kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt Hợp đồng.
- b. KH xác nhận đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết thực hiện đúng các Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng này cũng như các thỏa thuận liên quan khác với NH.