

THÔNG TIN TỔ CHỨC/ORGANIZATION'S INFORMATION

Tên tổ chức _____ <i>Name of Organization</i>		
Tên tiếng anh _____ <i>Name in English</i>		
Tên viết tắt _____ <i>Abbreviated Name</i>	Mã số thuế _____ <i>Tax code</i>	
Mã số Doanh nghiệp _____ <i>Registration No.</i>	Ngày cấp _____ <i>Date of issuance</i>	Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i>
Số giấy phép/QĐ thành lập _____ <i>Business Registration No.</i>	Ngày cấp _____ <i>Date of issuance</i>	Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i>
Địa chỉ giao dịch _____ <i>Trading address</i>		
Địa chỉ trụ sở chính _____ <i>Head office address</i>		
Điện thoại _____ <i>Phone</i>	Di động _____ <i>Mobile Phone</i>	Email _____
Tên Chi nhánh/ Văn phòng đại diện _____ <i>Name of Branch/ Representative Office</i>		
Mã số Doanh nghiệp _____ <i>Registration No.</i>	Số giấy phép hoạt động: _____ <i>Operating License No.</i>	
Họ tên người đại diện hợp pháp _____ <i>Full Name of Legal Representative</i>		
Đại diện theo văn bản ủy quyền _____ <i>Authorization Document of Legal Representative</i>		
Nghề nghiệp _____ <i>Occupation</i>	Chức vụ _____ <i>Position</i>	Quyết định bổ nhiệm số _____ <i>Appointment Decision No.</i>
Ngày sinh _____ <i>Date of Birth</i>	Nơi sinh _____ <i>Place of Birth</i>	
Quốc tịch đăng ký giao dịch tại NCB _____ <i>Date of Birth</i>		Quốc tịch khác (nếu có) ¹ _____ <i>Other Nationality (if any)</i>
Thẻ CCCD/CMND/Hộ chiếu _____ <i>ID/Passport No</i>	Ngày cấp _____ <i>Date of issuance</i>	Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i>
Số thị thực _____ <i>Visa</i>	Ngày cấp _____ <i>Date of issuance</i>	Ngày hết hạn _____ <i>Expiry of date</i>
Tình trạng cư trú tại Việt Nam _____ <i>Residence Status in Vietnam</i>	<input type="checkbox"/> Người cư trú <i>Resident</i>	<input type="checkbox"/> Người không cư trú <i>Non - resident</i>
Nơi ở hiện tại ² _____ <i>Current residence</i>		
Địa chỉ thường trú ³ _____ <i>Permanent Address</i>		
Điện thoại _____ <i>Phone</i>	Di động _____ <i>Mobile Phone</i>	Email _____
Họ tên kế toán trưởng _____ <i>Full Name of Chief Accountant</i>		
Quyết định bổ nhiệm số _____ <i>Appointment Decision No.</i>		
Ngày sinh _____ <i>Date of Birth</i>	Nơi sinh _____ <i>Place of Birth</i>	Quốc tịch _____ <i>Nationality</i>
Thẻ CCCD/CMND/Hộ chiếu _____ <i>ID/Passport No</i>	Ngày cấp _____ <i>Date of issuance</i>	Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i>
Số thị thực _____ <i>Visa</i>	Ngày cấp _____ <i>Date of issuance</i>	Ngày hết hạn _____ <i>Expiry of date</i>
Tình trạng cư trú tại Việt Nam _____ <i>Residence Status in Vietnam</i>	<input type="checkbox"/> Người cư trú <i>Resident</i>	<input type="checkbox"/> Người không cư trú <i>Non - resident</i>
Nơi ở hiện tại _____ <i>Current residence</i>		
Địa chỉ thường trú _____ <i>Permanent Address</i>		
Điện thoại _____ <i>Phone</i>	Di động _____ <i>Mobile Phone</i>	Email _____

(1) Vui lòng điền đầy đủ các quốc tịch trong trường hợp KH có hơn 1 quốc tịch
Please provide other nationalities for clients being individuals who have two or more nationalities.

(2) Nơi đăng ký cư trú tại Việt Nam đối với người nước ngoài
Address of residence in Vietnam for individual clients as a foreigner

(3) 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

LOẠI HÌNH TỔ CHỨC/TYPE OF ORGANIZATION

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp nhà nước
<i>State-owned Company</i> | <input type="checkbox"/> Tổ chức đoàn thể
<i>International Organization</i> | <input type="checkbox"/> Chi nhánh/VP đại diện
<i>Branch/Representative Office</i> | <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp nước ngoài
<i>Non-resident Company</i> |
| <input type="checkbox"/> Hợp tác xã
<i>Co-operative</i> | <input type="checkbox"/> Công ty cổ phần, TNHH
<i>Join-stock Co., Ltd. Company</i> | <input type="checkbox"/> 100% vốn nước ngoài
<i>100% Foreign owned Co.</i> | <input type="checkbox"/> Công ty hợp danh
<i>Partnership</i> |
| <input type="checkbox"/> Hành chính sự nghiệp
<i>Administrative Organization</i> | <input type="checkbox"/> Liên doanh
<i>Joint-venture</i> | <input type="checkbox"/> Tổ chức quốc tế
<i>International Organization</i> | <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp tư nhân
<i>Private Enterprise</i> |
| <input type="checkbox"/> Khác
<i>Others</i> | | | |

Ngành nghề _____

Industry

Vốn điều lệ _____

Total charter capital

Doanh thu _____

Revenues

THÔNG TIN TÀI KHOẢN/ACCOUNT INFORMATION

Loại tài khoản _____

Type of Account

Loại tiền _____

Currency

Đăng ký nhận sổ phụ _____

Method of A/C Statement Delivery

Định kỳ nhận sổ phụ _____

Statement Frequency

VND

USD

Tại Ngân hàng

At the Bank

Hàng tháng

Monthly

Gửi qua Bưu điện

Via mail

Khi có yêu cầu

Per request

Khác

Others

Khác

Others

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

Vui lòng lựa chọn câu trả lời bên dưới

Please select the proper answers

- Khách hàng là Tổ chức được thành lập tại Hoa Kỳ hoặc theo pháp luật Hoa Kỳ hoặc theo bất kỳ Bang nào của Hoa Kỳ. *Cung cấp mẫu W9. Customer is established or organized in the U.S. or under the laws of the U.S. or any States. Please provide form W9*
- Khách hàng là Chủ sở hữu hưởng lợi miễn trừ theo quy định của FATCA (Tổ chức chính phủ, tổ chức quốc tế, Ngân hàng trung ương phát hành...) *Customer is an Exempt Beneficial Owner under FATCA (Governmental Entity, International Organization, Central Bank of Issue...)*
- Trạng thái miễn trừ _____ hoặc
Exempt Status or
- Cung cấp Mẫu W-8BEN-E
Provide form W-8BEN-E
- Khách hàng là Tổ chức tài chính ngoài Hoa Kỳ theo quy định của FATCA/ *Customer is a Foreign Financial Institution (FFI) under FATCA*
- Tổ chức tài chính ngoài Hoa Kỳ được IRS cấp Mã GIIN (FFI with GIIN) _____ và
tình trạng tuân thủ FATCA *[and FATCA compliance Status]*
- Tổ chức tài chính Việt Nam hoặc Tổ chức tài chính thuộc các quốc gia tuân thủ IGA (không bị xếp vào nhóm không tuân thủ theo quy định của IGA ⁴) *Vietnam FI or Partner Jurisdiction FI (other than Non-Participating FFI under relevant IGA)*
- Tổ chức tài chính ấn định tuân thủ được đăng ký *(Registered deemed-compliant FFI)*
- Tổ chức tài chính ngoài Hoa Kỳ ấn định tuân thủ được chứng thực *(Certified deemed-compliant FFI)*
- Trạng thái tuân thủ được chứng thực *(Certified deemed-compliance status)* _____ hoặc
or
- Cung cấp Mẫu W-8BEN-E
Provide form W-8BEN-E
- Tổ chức tài chính nước ngoài không tuân thủ / *Non-Participating FFI*
- Khách hàng là Tổ chức phi tài chính ngoài Hoa Kỳ/ *Customer is a Non-Financial Foreign Entity*
- Không có Người kiểm soát ⁵ là Đối tượng Hoa Kỳ/ *Without U.S. Controlling Person*
- Có Người kiểm soát là Đối tượng Hoa Kỳ. Vui lòng điền mẫu W-8BEN-E / *With U.S. Controlling Person. Please fill in form W-BEN-E*

(4) IGA giữa Hoa Kỳ và Quốc gia đối tác

IGA between U.S. and Partner Jurisdiction.

(5) là thể nhân thực hiện kiểm soát/ chi phối đối với một tổ chức. Đối với khoản tín thác: thuật ngữ trên có nghĩa là một người ủy thác, người được ủy thác, người giám hộ (nếu có), người thụ hưởng hoặc nhóm người thụ hưởng, và bất kỳ thể nhân nào khác nắm quyền kiểm soát cuối cùng đối với khoản tín thác đó. Đối với các hình thức tổ chức pháp lý khác với khoản tín thác: thuật ngữ trên có nghĩa là những người có vai trò/ vị trí tương đương/ *means the natural persons who exercise control over an Entity. In the case of a trust, such term means the settlor, the trustees, the protector (if any), the beneficiaries or class of beneficiaries, and any other natural person exercising ultimate effective control over the trust, and in the case of a legal arrangement other than a trust, such term means persons in equivalent or similar positions.*

THÔNG TIN KHÁC / OTHER INFORMATION

Quý Khách có tham gia (các) Thỏa thuận pháp lý⁶ 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)

Name of the trustor (if any)

Ngày, tháng, năm của văn bản ủy thác, ủy quyền _____
Date of the trust agreement

Date of the trust agreement

Nội dung ủy thác, ủy quyền _____
Contents of the trust agreement

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

Home country of the trustor

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)

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)

Information on identity of the beneficiary and information on relevant organizations and individuals (if any)

Chủ sở hữu hưởng lợi⁷ của Khách hàng là _____
Your beneficial owner(s) is

Your beneficial owner(s) is

Là người đại diện hợp pháp theo thông tin đăng ký tại Giấy đề nghị kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán này. *Legitimate representative following the registered information in this form*

Khác/trường hợp có thêm Chủ sở hữu hưởng lợi khác ngoài người đại diện hợp pháp, vui lòng cung cấp thông tin về chủ sở hữu hưởng lợi khác theo mẫu biểu MB10/QĐ.DV.008 *(Other/ another beneficial owners other than the legitimate representative, please complete form MB10/QĐ.DV.008)*

THÔNG TIN LIÊN HỆ / CONTACT INFORMATION

Người liên lạc _____
Contact Person

Contact Person

Chức vụ _____
Position

Position

Điện thoại công ty _____
Company Tel. (ext)

Company Tel. (ext)

Di động _____
Cell Phone

Cell Phone

Email _____

ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ / SERVICES

Internet Banking

Tên truy cập _____
User Name

User Name

Chức vụ _____
Position

Position

Xác thực bằng Mobile _____
Verification by Mobile Phone

Verification by Mobile Phone

Xác thực bằng Email _____
Verification by Email

Verification by Email

Mobile Banking

Họ và tên _____
Full Name

Full Name

Chức vụ _____
Position

Position

Thẻ CCCD/CMND/Hộ chiếu _____
ID/Passport No

ID/Passport No

Điện thoại _____
Mobile Phone

Mobile Phone

Họ và tên _____
Full Name

Full Name

Chức vụ _____
Position

Position

Thẻ CCCD/CMND/Hộ chiếu _____
ID/Passport No

ID/Passport No

Điện thoại _____
Mobile Phone

Mobile Phone

Khác _____
Others

Others

Lưu ý: Trường hợp Tổ chức sử dụng các dịch vụ khác, tiến hành ký kết Hợp đồng theo quy định hiện hành của Ngân hàng TMCP Quốc Dân cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam.

Note: If the Organization uses other services, it needs to sign an agreement in accordance with the laws in Vietnam and under the terms and conditions required by National Citizen Bank.

[6]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)*

[7] 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)*

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

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Quyết định/giấy phép thành lập Doanh nghiệp
<i>Operating License</i> | <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận đăng ký mẫu dấu/ Operating License
Văn bản của tổ chức về sử dụng mẫu dấu
<i>Certificate of Corporat Seal or Stamp/ Organization's document on the use of Seal or Stamp</i> |
| <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận đăng ký Doanh nghiệp
<i>Business Registration</i> | <input type="checkbox"/> Các văn bản ủy quyền
<i>Other Authorization Letter or Document</i> |
| <input type="checkbox"/> Giấy phép đầu tư/Giấy chứng nhận đầu tư
<i>Investment License/Certificate of Investment</i> | <input type="checkbox"/> Các giấy tờ liên quan
<i>Other Relevant Documents</i> |
| <input type="checkbox"/> Quyết định bổ nhiệm kế toán trưởng
<i>Appointment Decision of Chief Accountant</i> | |
| <input type="checkbox"/> Giấy chứng nhận đăng ký thuế
<i>Certificate of Tax Registration</i> | |

MẪU DẤU VÀ CHỮ KÝ / SPECIMEN OF SIGNATURE AND STAMP

		THÔNG TIN <i>Information</i>	Mẫu chữ ký <i>Specimen Signature</i>	
			Lần 1 <i>The first</i>	Lần 2 <i>The second</i>
NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP <i>Specimen of signature The legal representative person(s)</i>	NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP THỨ 1 <i>Legal Representative no. 1</i>	Họ tên _____ <i>Full Name</i> Chức vụ _____ <i>Position</i> CCCD/CMND/HC _____ <i>ID/PP No.</i> Ngày cấp _____ <i>Date of Issuance</i> Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i> Phạm vi đại diện _____ <i>Area of Representation</i>		
	NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP THỨ 2 <i>Legal Representative no. 2</i>	Họ tên _____ <i>Full Name</i> Chức vụ _____ <i>Position</i> CCCD/CMND/HC _____ <i>ID/PP No.</i> Ngày cấp _____ <i>Date of Issuance</i> Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i> Phạm vi đại diện _____ <i>Area of Representation</i>		
	NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP THỨ 3 <i>Legal Representative no. 3</i>	Họ tên _____ <i>Full Name</i> Chức vụ _____ <i>Position</i> CCCD/CMND/HC _____ <i>ID/PP No.</i> Ngày cấp _____ <i>Date of Issuance</i> Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i> Phạm vi đại diện _____ <i>Area of Representation</i>		

		THÔNG TIN <i>Information</i>	Mẫu chữ ký <i>Specimen Signature</i>	
			Lần 1 <i>The first</i>	Lần 2 <i>The second</i>
KẾ TOÁN TRƯỞNG & NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN <i>Specimen of signature Chief accountant and authorized person(s)</i>	KẾ TOÁN TRƯỞNG <i>Chief Accountant</i>	Họ tên _____ <i>Full Name</i> Chức vụ _____ <i>Position</i> CCCD/CMND/HC _____ <i>ID/PP No.</i> Ngày cấp _____ <i>Date of Issuance</i> Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i>		
	ỦY QUYỀN 1 <i>Authorized Person no. 1</i>	Họ tên _____ <i>Full Name</i> Chức vụ _____ <i>Position</i> CCCD/CMND/HC _____ <i>ID/PP No.</i> Ngày cấp _____ <i>Date of Issuance</i> Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i>		
	ỦY QUYỀN 2 <i>Authorized Person no. 2</i>	Họ tên _____ <i>Full Name</i> Chức vụ _____ <i>Position</i> CCCD/CMND/HC _____ <i>ID/PP No.</i> Ngày cấp _____ <i>Date of Issuance</i> Nơi cấp _____ <i>Place of Issuance</i>		
MẪU DẤU <i>SEAL/STAMP</i>		Mẫu dấu 1 <i>Seal 1/Stamp 1</i>	Mẫu dấu 2 <i>Seal 1/Stamp 2</i>	

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. Tôi/Chúng tôi cam kết người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản cùng các Nghị quyết/Quyết định bổ nhiệm chức danh Kế toán trưởng/người phụ trách Kế toán/ Hợp đồng thuê dịch vụ Kế toán trưởng giữa Tôi/Chúng tôi và Công ty cung cấp dịch vụ kế toán được ký, ban hành, thực hiện theo đúng thẩm quyền quy định tại Điều lệ và/hoặc các quy định nội bộ còn hiệu lực tại thời điểm mở và sử dụng TKTĐ của Tôi/Chúng tôi. NCB được miễn trừ mọi thiệt hại và tranh chấp, khiếu nại xảy ra (nếu có) liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán của Tôi/Chúng tôi.

I/We commit to legal representative of the account holder and the Resolutions/Decisions on appointment of Chief Accountant/person in charge of Accounting/ Contract for Accounting Service between I/we and the Company providing accounting services are signed, issued and implemented in accordance with the authority specified in the Charter and/or internal regulations that are still valid at the time of opening and using my/our current account. NCB is exempt from all damages and disputes, claims occurring (if any) related to the opening and use of my/our payment account.

3. Bằng việc ký vào bản Giấy đề nghị kiêm 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 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 Tổ chức 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.

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 Organization 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

,Ngày tháng năm
Date Month Year

NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP (Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)
Legal representative (Please sign and write your full name with the corporate stamp)

PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG/FOR BANK USE ONLY

Ngày hiệu lực _____
Effective Date

Tên tài khoản _____
Account name

Số tài khoản VND _____
Account name

USD _____

Khác _____
Other

Mã CBNV giới thiệu _____
Sale code

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 kiêm thỏa 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 tổ chức mở tài khoản tại NCB.
- Tài khoản (TK): là TK của tổ chức.
- 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 toà 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 toả, tạm khóa trừ số dư tối thiểu và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).

j. 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:

- a. 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;
- b. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng và Pháp luật;
- c. 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;
- d. 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;
- e. 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;
- f. 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;
- g. 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;
- h. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng;
- i. 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;
- j. 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;
- k. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán của mình;
- l. 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:

- a. Được chủ động trích tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - Để 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 hợp 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;
 - Để 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 chuyển tiền do Ngân hàng chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.

- Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.
- b. 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 yếu tố 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 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 điểm b), c), d) Khoản 1 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 chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng;

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 cung cấp dịch vụ thanh toán qua Ngân hàng bằng các phương tiện thanh toán theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Việc sử dụng tài khoản được thực hiện theo quy định này, quy định của Ngân hàng Nhà nước, các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và yêu cầu của chủ tài khoản.

Điều 5. Quản lý tài khoản

1. Địa điểm giao dịch:

a. KH chỉ thực hiện tại CN/PGD nơi mở hồ sơ KH đầu tiên: Yêu cầu thay đổi thông tin; yêu cầu đóng tài khoản thanh toán.

b. KH có thể đến bất kỳ CN/PGD nào của NH để thực hiện các giao dịch khác ngoài các giao dịch trên.

2. Số dư TK tối thiểu: Các chủ TK phải duy trì trên TK số dư tối thiểu theo quy định của NCB tại 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 NH.

4. Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác: theo biểu phí do NH công bố 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 chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

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 tổ chức chỉ được thực hiện tại địa điểm giao dịch tại Ngân hàng nơi mở tài khoản.

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.

b. Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;

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 đồng 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....
 - e. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
3. 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.
4. 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;
 - 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 3 Điều 6 và điểm d) Khoản 2 Điều 8 Quy định này được thực hiện theo quy định của NCB trong từng thời kỳ.
5. 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. Để 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 đối chiếu).

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 tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn 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 11. Giải quyết tranh chấp

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

Điều 12. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

- 1. Điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày KH ký vào Giấy đề nghị kiểm tra thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt Hợp đồng.
- 2. KH xác nhận đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết thực hiện đúng các Điều khoản này cũng như các thỏa thuận liên quan khác với NH.