

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

(Dành cho khách hàng là tổ chức)

Điều 1. Các từ ngữ sử dụng trong đăng ký được hiểu như sau:

- a. Ngân hàng(NH): là Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB)
- b. Chủ tài khoản - Khách hàng (KH): là tổ chức mở tài khoản tại NCB.
- c. Tài khoản (TK): là TK của tổ chức
- d. Đóng TK: là việc NCB tắt toàn tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của khách hàng.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Chứng từ TK: bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, sao kê, giấy báo số dư TK.
- h. Số dư tối thiểu: là số tiền tối thiểu chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm.
- i. 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)
- 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:

- a. 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;
- b. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng;
- c. 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;
- d. 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;
- e. Được yêu cầu Ngân hàng nơi mở tài khoản tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết;
- f. 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 tại Quy định này;
- c. Kịp thời thông báo cho Ngân hàng nơi mở tài khoản 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

- h. 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 khị 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 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 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

Ngân hàng nơi mở tài khoản thanh toán cho khách hàng có quyền:

- 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 yêu 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 theo quy định phải có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;
- 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 mọi 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 2 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 kiêm thỏa 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; 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.
1. 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 email hoặc điện thoại 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 Ngân hàng;
 - 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 (trực tiếp hoặc 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 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 chuyên 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 văn 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 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.
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. 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 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. Đơn vị tiếp nhận được thỏa thuận và quy định cụ thể về thời hạn khách hàng 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 đồng 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.