

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

*(Có hiệu lực từ ngày ..../...../.....)*

## **Điều 1. Phạm vi áp dụng**

Điều kiện, điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này áp dụng đối với Khách hàng khi mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân theo các hình thức:

1. Tài khoản thanh toán của cá nhân;
2. Tài khoản thanh toán của tổ chức;
3. Tài khoản thanh toán chung.

## **Điều 2. Các từ ngữ sử dụng trong đăng ký được hiểu như sau**

1. NCB: là Ngân hàng TMCP Quốc Dân;
2. Chủ tài khoản/Khách hàng (KH): là (các) cá nhân, (các) tổ chức mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại NCB;
3. Tài khoản thanh toán (TKTT): Là tài khoản thanh toán của KH mở tại NCB, bao gồm Tài khoản thanh toán của cá nhân, tài khoản thanh toán của tổ chức, tài khoản thanh toán chung;
4. Tài khoản thanh toán của cá nhân là tài khoản thanh toán do khách hàng là cá nhân mở tại NCB;
5. Tài khoản thanh toán của tổ chức là tài khoản thanh toán do khách hàng là tổ chức mở tại NCB;
6. Tài khoản thanh toán chung: Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản;
7. Đóng TKTT: là việc NCB đóng vĩnh viễn số tài khoản của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng, quy định của pháp luật, quy định của NCB;
8. Địa chỉ hiện tại/Địa chỉ trụ sở chính trên Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán: Là địa chỉ mà NCB sẽ liên hệ và gửi thông báo bằng văn bản cho KH khi cần.
9. Chứng từ TKTT: bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, sao kê, giấy báo số dư TK và các loại chứng từ khác theo quy định của pháp luật, quy định của NCB.
10. Số dư tối thiểu: là số tiền tối thiểu chủ TKTT phải duy trì trên TKTT tại mọi thời điểm
11. Số dư khả dụng: là số tiền KH có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ TKTT của mình. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TKTT 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).

12. Điều khoản điều kiện: Là Bản điều khoản và điều kiện này và là một cấu phần không tách rời với Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản
13. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ.

### **Điều 3. Nguyên tắc áp dụng**

1. Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này điều chỉnh mối quan hệ giữa Khách hàng với NCB khi Khách hàng mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại NCB.
2. Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này cùng với (i) các thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, (ii) các yêu cầu, đề nghị, cam kết của Khách hàng (nếu có), (iii) các thông báo/văn bản do NCB đơn phương gửi Khách hàng (nếu có) và (iv) các văn bản khác liên quan đến mở và sử dụng tài khoản thanh toán của Khách hàng tại NCB, (v) các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung tương ứng của từng văn kiện giao dịch nêu trên tạo thành một thỏa thuận thống nhất, không tách rời, có giá trị pháp lý như một Văn thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán hoàn chỉnh.
3. Khách hàng có nghĩa vụ phải đọc kỹ nội dung tại các văn bản nêu tại Khoản 2 Điều này. Việc Khách hàng ký Văn thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán được hiểu là Khách hàng đã đọc, đã được NCB (bao gồm cả cán bộ nhân viên của NCB) giải thích đầy đủ, chi tiết, đã hiểu rõ về các quyền, nghĩa vụ, hậu quả pháp lý và đồng ý với nội dung Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này.
4. Khách hàng đồng ý rằng Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này được các bên giao kết hoàn toàn dựa trên sự tự nguyện, không bị ép buộc đồng thời nội dung và hình thức của Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này là phù hợp theo quy định của pháp luật. Khách hàng cũng đồng ý rằng trường hợp vì bất kỳ lý do gì dẫn tới tranh chấp và/hoặc tính hợp pháp của Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này, trên bất kỳ phương diện nào, dù là không được cơ quan có thẩm quyền công nhận cũng không làm ảnh hưởng tới hiệu lực và nghĩa vụ Khách hàng theo Văn thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán và các thỏa thuận khác giữa NCB với Khách hàng, Bên thứ ba khác có liên quan (nếu có).
5. Các nội dung không được quy định tại Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này sẽ thực hiện theo quy định tại Văn thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Trường hợp có bất kỳ nội dung mâu thuẫn nào giữa Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này với các văn kiện giao dịch nêu trên thì ưu tiên áp dụng nội dung của các văn kiện giao dịch đó.
6. Trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Khách hàng đồng ý rằng NCB có quyền quyết định sửa đổi, bổ sung nội dung Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng

tài khoản thanh toán này trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật và NCB sẽ công bố công khai trên website của NCB (<https://www.ncb-bank.vn>) và tại các điểm giao dịch của NCB. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ của NCB sau thời điểm hiệu lực của Bản Điều Khoản điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Khách hàng đã đọc, hiểu rõ và chấp thuận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.

7. Bản Điều Khoản điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này được lập bằng tiếng Việt và có thể dịch sang tiếng nước ngoài (nếu cần thiết). Trong trường hợp có sự mâu thuẫn hay khác biệt giữa bản tiếng nước ngoài và bản tiếng Việt thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

#### **Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản**

1. Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ theo quy định của NCB và quy định của pháp luật. Chủ tài khoản thanh toán được NCB tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;
2. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại NCB;
3. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và quy định của NCB;
4. Yêu cầu NCB 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 NCB;
5. Yêu cầu NCB đóng TKTT; thông báo cho NCB về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung (đối với tài khoản thanh toán chung);
6. Được sử dụng tài khoản để rút tiền mặt bằng séc hoặc giấy rút tiền theo quy định của pháp luật và của NCB;
7. Yêu cầu NCB thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định của pháp luật và NCB;
8. Yêu cầu NCB hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với NCB;
9. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản với NCB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản theo quy định của NCB;

10. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với NCB;
11. Kịp thời thông báo cho NCB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
12. Hoàn trả hoặc phối hợp với NCB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình;
13. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác và cập nhật kịp thời cho NCB những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của NCB, theo thỏa thuận; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;
14. Cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin và các hồ sơ, tài liệu có liên quan để xác định tình trạng tuân thủ FATCA của KH theo quy định của pháp luật và của NCB;
15. 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 (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;
16. Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của NCB;
17. Đồng ý nhận các thông tin, thông báo, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo về các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ của NCB thông qua số điện thoại, fax, email của Khách hàng đã đăng ký với NCB và cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc gửi các thông tin, quảng cáo này của NCB;
18. 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 không do lỗi của NCB;
19. Chịu trách nhiệm theo dõi, cập nhật các sửa đổi, bổ sung về Điều khoản, Điều kiện mở và sử dụng TKTT 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;
20. Không được tẩy xóa, thay đổi nội dung, mua, bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho mượn TKTT của mình;
21. Không được sử dụng TKTT 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;
22. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho NCB theo yêu cầu của NCB đối với các khoản

mà NCB chi thừa so với số tiền trên chứng từ rút tiền, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhằm vào tài khoản của KH, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM mà đơn vị chấp nhận thẻ đã tạm ứng cho KH và các giao dịch nhằm lẫn khác mà KH không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để NCB tự động trích các khoản tiền này từ TKTT của KH mà không cần thông báo cho KH;

23. KH luôn bảo đảm rằng các thông tin của mỗi Chủ sở hữu hưởng lợi hoặc người có liên quan (nếu có) mà KH cung cấp cho NCB đều đã được thông báo và đã được Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan đồng ý cho phép sử dụng, tiết lộ và chuyển giao cho NCB;
24. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật;
25. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của NCB và pháp luật.

## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của NCB**

1. Được chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
  - a. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với NCB để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho khách hàng biết;
  - b. 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 và thông báo cho khách hàng biết;
  - c. 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 khách hàng biết;
  - d. Khi phát hiện đã ghi Có nhằm 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 NCB chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; Việc trích nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho khách hàng biết;
  - e. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa khách hàng với NCB để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho khách hàng biết;
  - f. Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa khách hàng với NCB;
  - g. Được phép tự động thực hiện trích tiền (ghi nợ) từ các TKTT của Khách hàng mở

- tại NCB để hạch toán thu phí theo biểu phí NCB quy định từng thời kỳ;
- h. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa NCB và Khách hàng hoặc theo quy định của Pháp luật;
2. Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau
    - a. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
    - b. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán;
    - c. TKTT không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
    - d. 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;
    - e. TKTT đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đang bị đóng, TKTT hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị, 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;
    - f. Khi phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường theo đánh giá của NCB đối với các thông tin nhận biết KH, với các yếu tố sinh trắc học của KH hoặc khi có nghi ngờ về giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
    - g. Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của NCB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
    - h. NCB đánh giá giao dịch của Khách hàng liên quan đến lừa đảo gian lận hoặc phục vụ cho mục đích bất hợp pháp hoặc liên quan đến giả mạo, gian lận hoặc NCB đánh giá việc tiếp tục thực hiện các giao dịch có thể ảnh hưởng đến lợi ích của Khách hàng và/hoặc của NCB và/hoặc những đối tượng khác có liên quan có thể bị tổn hại.
  3. Từ chối yêu cầu đóng TKTT hoặc phong tỏa TKTT của Khách hàng khi Khách hàng 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;
  4. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết;
  5. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử

dụng TKTT phù hợp các quy định của pháp luật;

6. Được cung cấp các 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;
7. 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;
8. Được quyền chủ động trích tiền trên TKTT của KH với giá trị tương ứng với số tiền yêu cầu khấu trừ/trích trừ trong các Quyết định cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế/Quyết định của các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trên TKTT của KH mà NCB nhận được;
9. Được quyền quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của NCB;
10. Được quyền yêu cầu KH cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định;
11. Được miễn trừ trách nhiệm khi thực hiện các yêu cầu của KH dựa trên việc kiểm tra các chứng từ giao dịch tài khoản của KH là hợp lệ, phù hợp với thông tin KH đã đăng ký với NCB;
12. Được quyền sửa đổi, bổ sung Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng TKTT này và thông báo cho KH các nội dung sửa đổi, bổ sung 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;
13. Thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
14. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT;
15. Ghi Có vào TKTT của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng theo đề nghị của NCB phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.

16. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch và việc phong tỏa TKTT bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
17. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TKTT của Khách hàng theo đề nghị của KH. 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;
18. Đảm bảo bí mật các thông tin dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên TKTT của chủ tài khoản theo quy định của pháp luật;
19. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
  - a. Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của NCB, bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
  - b. Thiệt hại do NCB, không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
  - c. Thiệt hại do NCB, không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố
20. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của NCB và pháp luật.

## **Điều 6. Sử dụng tài khoản thanh toán**

1. Khách hàng được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và được cung cấp dịch vụ thanh toán qua NCB bằng các phương tiện thanh toán theo quy định của pháp luật.
2. Việc sử dụng tài khoản thanh toán của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người đại diện. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
3. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan và quy định của NCB.
4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của người không cư trú là tổ chức và tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.



5. Việc xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán thực hiện theo thỏa thuận giữa Khách hàng với NCB và quy định về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.
6. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc hợp đồng) quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:
  - a. Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
  - b. Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;
  - c. Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;
  - d. Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật;
  - e. Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

### **Điều 7. Hạn mức giao dịch**

1. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, NCB có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của KH.
2. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, NCB sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch cho KH thông qua một trong các hình thức: (i) Quầy giao dịch của NCB; (ii) Trang web và (hoặc) các kênh cung cấp sản phẩm dịch vụ của NCB; (iii) Các điểm giao dịch của NCB; (iv) các thông báo được hiển thị trên ứng dụng/dịch vụ ngân hàng điện tử của NCB.
3. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của NCB,

KH phải đăng ký với NCB và chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được NCB chấp thuận.

### **Điều 8. Quản lý tài khoản**

1. Địa điểm giao dịch: KH có thể đến bất kỳ CN/PGD nào của NCB để thực hiện các giao dịch.
2. Số dư TK tối thiểu: Các chủ TK phải duy trì trên TK số dư tối thiểu theo quy định 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 NCB. Hạn mức thấu chi, phí và lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Khách hàng và NCB phù hợp với các quy định của pháp luật và NCB;
4. Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác: theo biểu phí do NCB công bố theo từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận riêng với NCB.

### **Điều 9. Phong tỏa tài khoản**

1. NCB 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. Theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng và NCB hoặc theo yêu cầu của Khách hàng;
  - b. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - c. NCB 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 NCB 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.
  - d. Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
  - e. Trường hợp NCB có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật.
  - f. Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung (đối với tài khoản chung), trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NCB và các chủ tài khoản thanh toán chung.
  - g. Các trường hợp phong tỏa khác theo quy định của pháp luật.
2. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, NCB phải thông báo (bằng văn bản theo mẫu NCB hoặc qua email hoặc điện thoại hoặc các hình thức khác phù hợp) cho Khách hàng hoặc người đại diện theo pháp luật của Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu tổ

chức cung ứng dịch vụ thanh toán không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán);

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. NCB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.
  - d. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NCB và các chủ tài khoản thanh toán chung.
4. 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 thanh toán bị phong tỏa một phần số tiền trên tài khoản thanh toán thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

#### **Điều 10. Đóng tài khoản**

1. Việc đóng tài khoản thanh toán của Khách hàng được thực hiện tại bất kỳ địa điểm giao dịch tại NCB.
2. NCB 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 Khách hàng và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán.
  - b. Khách hàng là tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
  - c. Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;
  - d. Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận với NCB bao gồm nhưng không giới hạn việc Khách hàng vi phạm một trong các nội dung sau:
    - 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;
    - Sử dụng giấy tờ giả mạo để mở tài khoản;
    - Mở tài khoản để sử dụng vào những mục đích bất hợp pháp, gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố....
  - e. Trường hợp khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở và sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.
  - f. Trường hợp tài khoản không duy trì đủ số dư và không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của NCB trong từng thời kỳ.

- g. 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 trước khi đóng tài khoản.
  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 hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và NCB; Trường hợp chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu của người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;
    - b. Chi trả theo quyết định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
    - c. NCB 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 Khách hàng, phù hợp với quy định của pháp luật.
  5. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, NCB thông báo cho Khách hàng, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp Khách hàng của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết. Trường hợp Khách hàng, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp đã được thông báo nhưng không đến nhận, NCB xử lý số dư còn lại khi đóng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và theo quy định của pháp luật có liên quan;
  6. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, khách hàng muốn sử dụng tài khoản thanh toán phải thực hiện thủ tục mở tài khoản thanh toán mới theo Quy định của NCB.

#### **Điều 11. Ủy quyền sử dụng tài khoản**

1. Khách hàng được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán của mình. 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 NCB trong từng thời kỳ;
2. Đối với tài khoản thanh toán của cá nhân: Khách hàng gửi NCB văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền. Tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền thực hiện theo quy định của NCB;
3. Đối với tài khoản thanh toán của tổ chức: Khách hàng gửi NCB văn bản ủy quyền của

người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc người đại diện theo ủy quyền của Khách hàng (sau đây gọi chung là người đại diện hợp pháp), kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán) kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân là người được ủy quyền theo quy định của NCB.

4. NCB phải áp dụng biện pháp xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền: NCB kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và đối chiếu đảm bảo sự khớp đúng, chính xác của các tài liệu, thông tin, dữ liệu mà khách hàng cung cấp và tiến hành xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

## **Điều 12. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản**

1. 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. Trường hợp tiếp nhận trực tiếp tại các điểm giao dịch của NCB: NCB cung cấp mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại để khách hàng sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, NCB yêu cầu khách hàng bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu NCB 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. Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 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, NCB 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 ; 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, NCB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp NCB, 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 13. Sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện**

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng NCB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và NCB sẽ niêm yết công khai trên website [www.ncb-bank.vn](http://www.ncb-bank.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của NCB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
2. KH thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung Điều khoản điều kiện này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do NCB cung cấp trên website [www.ncb-bank.vn](http://www.ncb-bank.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của NCB hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. KH cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với NCB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào KH không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của Điều khoản điều kiện này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của NCB.
3. Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với NCB phù hợp với quy định tại Giấy đề nghị, Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và NCB.
4. Các văn bản về việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện và các tài liệu đính kèm là một bộ phận không thể tách rời của Điều khoản điều kiện và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.

### **Điều 14. Thông báo**

1. KH hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH phải thực hiện nghĩa vụ thông báo theo

các phương thức và thời hạn quy định tại Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và NCB. Đối với việc thông báo bằng phương thức khác ngoài lập văn bản, KH thừa nhận (và đảm bảo người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện thừa kế hợp pháp của KH) sẽ gửi bổ sung thông báo bằng văn bản theo chỉ dẫn của NCB nếu NCB có yêu cầu.

2. NCB thực hiện nghĩa vụ thông báo theo Điều khoản điều kiện này bằng cách lập văn bản hoặc email hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của NCB từng thời kỳ gửi tới địa chỉ giao dịch hoặc địa chỉ email hoặc các thông tin liên hệ khác được khai báo trên Giấy đề nghị và bất kỳ văn bản nào có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn các văn bản thể hiện thông tin liên hệ của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH).
3. Thông báo được coi là gửi thành công khi thông báo đó:
  - a. được gửi trực tiếp tới tay bên nhận/người đại diện của bên nhận và có xác nhận của bên nhận/người đại diện của bên nhận; hoặc
  - b. được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính; hoặc
  - c. được báo đã gửi thành công trường hợp gửi thông báo qua phương thức email hoặc tin nhắn thuê bao di động hoặc các hình thức thông báo khác (nếu có) theo quy định của NCB từng thời kỳ.

### **Điều 15. 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 NCB trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trong trường hợp không thương lượng được, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền nơi có trụ sở của NCB để giải quyết.

### **Điều 16. Quy định khác**

Bản Điều Kiện điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán/tài khoản thanh toán chung này được lập bằng tiếng Việt và có thể dịch sang tiếng nước ngoài (nếu cần thiết). Trong trường hợp có sự mâu thuẫn hay khác biệt giữa bản tiếng nước ngoài và bản tiếng Việt thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.