

## Điều 1: Quy định về mở, sử dụng và quản lý Tài khoản thanh toán

### 1.1 Mô tả dịch vụ được cung cấp

- Tài khoản thanh toán là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách hàng được mở tại Ngân hàng TMCP Lộc Phát Việt Nam (Ngân hàng) để sử dụng các dịch vụ thanh toán qua tài khoản do Ngân hàng cung cấp theo nhu cầu của Khách hàng.
- Dịch vụ tài khoản được hiểu là các dịch vụ do Khách hàng đăng ký và được Ngân hàng chấp thuận cung cấp, bao gồm các dịch vụ tại quầy giao dịch, các sản phẩm thẻ và dịch vụ ngân hàng số và các dịch vụ khác được Ngân hàng cung cấp.

### 1.2 Sử dụng tài khoản

Việc sử dụng tài khoản được thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của cơ quan có thẩm quyền, của Ngân hàng và yêu cầu của chủ tài khoản phù hợp quy định pháp luật.

### 1.3 Ủy quyền

- Chủ tài khoản được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản của mình bằng văn bản theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Người được ủy quyền có quyền hạn và nghĩa vụ trong phạm vi được ủy quyền và không ủy quyền lại cho người thứ 3. Đồng chủ sở hữu tài khoản được ủy quyền cho nhau sử dụng tài khoản trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình, việc ủy quyền phải được lập thành văn bản theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- Trong trường hợp ủy quyền không xác định rõ phạm vi ủy quyền, việc ủy quyền được coi là ủy quyền toàn bộ.
- Trong trường hợp ủy quyền không xác định rõ thời hạn, việc ủy quyền được coi là hiệu lực từ ngày mở tài khoản/từ ngày yêu cầu và có thời hạn trong vòng 01 năm kể từ ngày hiệu lực.

### 1.4 Tài khoản chung

- Việc sử dụng tài khoản chung phải thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận của các Đồng chủ tài khoản đính kèm Đề nghị kiêm thỏa thuận mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản hoặc trong văn bản thỏa thuận riêng về sử dụng và quản lý tài khoản chung trên cơ sở đảm bảo tuân thủ các quy định của Ngân hàng và pháp luật.
- Ngoài ra, việc quản lý và sử dụng tài khoản chung phải tuân thủ các nguyên tắc sau:
  - Các Đồng chủ tài khoản có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản chung và việc sử dụng tài khoản chung phải có sự đồng thuận của tất cả các Đồng chủ sở hữu. Mỗi Đồng chủ sở hữu phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh (nếu có) từ việc sử dụng tài khoản chung;
  - Thông báo liên quan đến sử dụng tài khoản chung phải được gửi đến tất cả các Đồng chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa Ngân hàng và các Đồng chủ tài khoản có thỏa thuận khác;
  - Từng Đồng chủ tài khoản có thể ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Đồng chủ tài khoản còn lại;
  - Khi một trong các Đồng chủ tài khoản bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản chung được giải quyết theo quy định của Ngân hàng và pháp luật từng thời kỳ.
- Xử lý các trường hợp phát sinh đối với tài khoản chung:
  - Ngân hàng có quyền phong tỏa việc sử dụng tài khoản chung khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của một trong các Đồng chủ tài khoản hoặc cơ quan chức năng nhà nước có thẩm quyền;
  - Ngân hàng sẽ tiếp tục hiệu lực việc sử dụng tài khoản chung trong trường hợp có văn bản xác nhận của tất cả các Đồng chủ tài khoản về việc tiếp tục sử dụng tài khoản hoặc văn bản của cơ quan chức năng có thẩm quyền.
  - Việc thay đổi, hủy bỏ thỏa thuận liên quan đến Đồng chủ tài khoản chỉ có giá trị khi có sự xác nhận từ phía Ngân hàng.

### 1.5 Quản lý giao dịch tài khoản VND trong trường hợp có lệnh chuyển tiền ngoại tệ từ nước ngoài chuyển về

Trong trường hợp có lệnh chuyển tiền ngoại tệ từ nước ngoài chuyển về tài khoản VND của Khách hàng và trên cơ sở Khách hàng đồng ý tại thời điểm mở tài khoản/kể từ thời điểm đăng ký bổ sung, Ngân hàng được tự động mua các khoản ngoại tệ từ nước ngoài chuyển về (các bên thỏa thuận rằng đây là quyền và không phải là nghĩa vụ của Ngân hàng) và ghi có vào tài khoản VND của Khách hàng mở tại Ngân hàng theo tỷ giá mua chuyển khoản<sup>1</sup> của Ngân hàng tại thời điểm chuyển đổi<sup>2</sup>.

### 1.6 Sử dụng các dịch vụ tài khoản

- Việc sử dụng các dịch vụ tài khoản theo quy định của Ngân hàng và yêu cầu của chủ tài khoản phù hợp quy định pháp luật.
- Khách hàng đồng ý tiếp nhận những thông tin cập nhật từ phía Ngân hàng, bao gồm các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng dưới các hình thức như SMS, email, fax... và tại mọi thời điểm đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật.

### 1.7 Trạng thái tài khoản

- Hoạt động (Active): Tài khoản hoạt động bình thường.
- Chặn ghi có (No credit): Tài khoản bị chặn các giao dịch ghi có, Khách hàng không thể nộp tiền hoặc chuyển tiền đến tài khoản này.
- Chặn ghi nợ (No debit): Tài khoản bị chặn các giao dịch ghi nợ, Khách hàng không thể rút tiền hoặc chuyển tiền đi từ tài khoản này.
- Chặn giao dịch 2 chiều/Đóng băng (Frozen): Tài khoản bị chặn đồng thời ghi nợ và ghi có.
- Tạm ngưng hoạt động/ngủ đông (Dormant): Nếu sau 06 tháng, tài khoản không phát sinh bất kỳ một giao dịch chủ động nào, hệ thống sẽ tự động chuyển tài khoản sang trạng thái tạm ngưng hoạt động. Tuy nhiên, nếu tài khoản có phát sinh bất kỳ 01 giao dịch chủ động nào, hệ thống sẽ chuyển lại tài khoản về trạng thái hoạt động (active).

*Lưu ý: Giao dịch chủ động là các giao dịch phát sinh số dư nợ hoặc số dư có trên tài khoản Khách hàng không bao gồm các giao dịch tự động từ hệ thống (như giao dịch thu phí, trả lãi, kết chuyển số dư...).*

### 1.8 Đóng tài khoản

Tài khoản của Khách hàng được đóng trong các trường hợp sau:

- Khi có yêu cầu bằng văn bản của chủ tài khoản hoặc tất cả các Đồng chủ tài khoản khi Chủ tài khoản/các Đồng chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán, trừ trường hợp chủ tài khoản yêu cầu nhưng tài khoản bị phong tỏa do cầm cố để đảm bảo nghĩa vụ/bị phong tỏa hoặc các trường hợp khác theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- Khi chủ tài khoản là cá nhân bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

*Lưu ý: Ngân hàng được quyền quyết định việc đóng tài khoản trong các trường hợp sau:*

- Chủ tài khoản vi phạm các quy định của pháp luật hoặc vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng;
- Tài khoản Khách hàng không đáp ứng được điều kiện về số dư và không hoạt động theo quy định của Ngân hàng thì Ngân hàng sẽ thực hiện thu phí theo quy định tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng cho đến khi số dư còn lại trên tài khoản bằng 0, Ngân hàng sẽ xem xét quyết định việc đóng tài khoản của Khách hàng, cụ thể:
  - Số dư tài khoản thấp hơn số dư tối thiểu quy định tại từng thời điểm theo Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng liên tục trong vòng 06 tháng;
  - Tài khoản không hoạt động trong 12 tháng kể từ ngày giao dịch cuối cùng.

<sup>1</sup> Tỷ giá trên chưa bao gồm ưu đãi tỷ giá (nếu có) áp dụng theo quy định từng thời kỳ của Ngân hàng.

<sup>2</sup> Tỷ giá được niêm yết tại ngày giao dịch. Trường hợp trong ngày giao dịch có thay đổi tỷ giá sẽ áp dụng biểu tỷ giá cập nhật nhất tại thời điểm hạch toán giao dịch chuyển đổi.

**1.9 Số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:**

- Trường hợp Khách hàng chủ động yêu cầu đóng tài khoản: Ngân hàng yêu cầu Khách hàng rút tiền mặt hoặc chuyển khoản theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng;
- Trường hợp Chủ tài khoản là cá nhân chết: Ngân hàng chi trả số dư còn lại trên tài khoản theo yêu cầu của Người thừa kế hợp pháp của Chủ tài khoản;
- Trường hợp Chủ tài khoản bị mất tích: Ngân hàng chi trả số dư còn lại theo yêu cầu của người quản lý tài sản hoặc người đại diện theo pháp luật có quyền được rút tiền theo bản án, quyết định của Cơ quan tòa án đã có hiệu lực pháp luật.
- Trường hợp Chủ tài khoản là cá nhân thuộc đối tượng bắt buộc phải thực hiện giao dịch thông qua người đại diện theo pháp luật: Ngân hàng chi trả số dư còn lại theo yêu cầu của Người đại diện theo pháp luật;
- Trường hợp cơ quan có thẩm quyền và/hoặc Ngân hàng yêu cầu đóng tài khoản của Khách hàng: Ngân hàng kết chuyển số dư còn lại của Khách hàng vào tài khoản trung gian (nếu cơ quan có thẩm quyền và/hoặc Ngân hàng không có chỉ thị chuyển tiền) hoặc thực hiện theo lệnh thanh toán của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc của Ngân hàng;
- Chi trả theo Bản án, Quyết định của Tòa án;
- Đối với trường hợp Ngân hàng được quyền quyết định đóng tài khoản, nếu Khách hàng từ chối nhận hoặc quá 90 ngày kể từ ngày nhận thông báo của Ngân hàng (bằng một trong các phương thức văn bản, email, điện thoại,...) mà Khách hàng không có phản hồi, số tiền này sẽ được quản lý tại tài khoản “Tiền giữ hộ và chờ thanh toán khác” và không được hưởng lãi. Sau đó, nếu Khách hàng không đến nhận thì Ngân hàng sẽ thực hiện xử lý theo quy định của pháp luật và Ngân hàng từng thời kỳ.
- Số dư chi trả cho Khách hàng là số dư sau khi đã trừ đi các nghĩa vụ liên quan và chi phí (nếu có) tùy theo yêu cầu về thanh toán của Khách hàng.

**Điều 2. Quy định về việc tạm khóa tài khoản thanh toán****2.1 Ngân hàng thực hiện tạm khóa giao dịch (là việc chặn giao dịch ghi nợ – No debit, ghi có – No credit hoặc toàn bộ các giao dịch – Frozen) trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:**

- Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản/Người đại diện theo pháp luật hoặc tất cả các Đồng chủ tài khoản đối với tài khoản chung;
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Trong các trường hợp khác theo quy định của Tổng Giám đốc từng thời kỳ.

**2.2 Ngân hàng chấm dứt việc tạm khóa giao dịch trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:**

- Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản/Người đại diện theo pháp luật hoặc tất cả các Đồng chủ tài khoản đối với tài khoản chung;
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Trong các trường hợp khác theo quy định của Tổng Giám đốc từng thời kỳ.

**Điều 3. Phong tỏa và giải tỏa tài khoản****3.1 Ngân hàng được phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:**

- Khi có sự thỏa thuận bằng văn bản giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản/Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật hoặc tất cả các Đồng chủ tài khoản;
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Khi phát hiện nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

- d. Có thông báo bằng văn bản của một trong các đồng chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản chung giữa các đồng chủ tài khoản.
- e. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### 3.2 Việc phong tỏa được chấm dứt trong các trường hợp sau:

- a. Kết thúc thời hạn thỏa thuận phong tỏa giữa Ngân hàng và Khách hàng;
- b. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản;
- c. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- d. Có thông báo bằng văn bản của tất cả các đồng chủ tài khoản về việc tranh chấp về tài khoản chung đã được giải quyết;
- e. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**3.3** Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, Ngân hàng phải thông báo (bằng văn bản hoặc các hình thức khác) cho chủ tài khoản hoặc Người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản biết lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán.

**3.4** Việc sử dụng tài khoản phong tỏa, số tiền bị phong tỏa, thời hạn bị phong tỏa, xử lý các Lệnh thanh toán qua tài khoản trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa.

**3.5** Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

**3.6** Số tiền bị phong tỏa được chuyển sang quản lý tại tài khoản “Tiền đợi thanh toán có điều kiện” hoặc “Tiền chờ xử lý của cơ quan Nhà nước” hoặc được quản lý theo sự thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng. Số tiền phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát theo nội dung phong tỏa, chỉ được giải tỏa khi việc phong tỏa chấm dứt.

**3.7** Số tiền trong thời gian bị phong tỏa, Ngân hàng vẫn đảm bảo mọi quyền lợi phát sinh liên quan đến tiền lãi theo đúng các quy định hiện hành của Ngân hàng và các quy định của pháp luật có liên quan.

## Điều 4. Quy định về phí dịch vụ

**4.1** Phí dịch vụ là các khoản phí Khách hàng phải trả khi sử dụng dịch vụ tài khoản do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được thông báo công khai trên website của Ngân hàng, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Ngân hàng dành cho Khách hàng;

**4.2** Thời điểm cung cấp dịch vụ là thời điểm tài khoản của Khách hàng được kích hoạt và sẵn sàng hoạt động;

**4.3** Thời hạn cung cấp dịch vụ tính từ thời điểm cung cấp dịch vụ cho đến khi tài khoản của Khách hàng bị đóng.

## Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Chủ tài khoản

### 5.1 Quyền của Chủ tài khoản

- a. Được sử dụng số tiền trên tài khoản, yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư hoặc hạn mức thấu chi (nếu được phép).
- b. Được Ngân hàng tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản của mình theo cách có hiệu quả và an toàn nhất.
- c. Được lĩnh, nộp tiền mặt, thực hiện các Lệnh thanh toán tại các điểm giao dịch của Ngân hàng.
- d. Được ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng tài khoản của mình cho Người khác sử dụng theo quy định.
- e. Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình. Việc truy cập tài khoản thông qua mạng thông tin được thực hiện theo quy định của Ngân hàng.

*Lưu ý: Đối với tài khoản chung, việc yêu cầu cung cấp các thông tin về giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản phải được sự đồng ý của tất cả các Đồng chủ tài khoản hoặc theo văn bản thỏa thuận (nếu có).*

- f. Được yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết.
- g. Được hưởng lãi suất đối với số dư trên tài khoản theo mức lãi suất do Ngân hàng quy định tùy theo đặc điểm của tài khoản, số dư tài khoản trong từng thời kỳ và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
- h. Được Ngân hàng bảo đảm an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản theo quy định của pháp luật.
- i. Được yêu cầu Ngân hàng bồi thường thiệt hại thực tế nếu do lỗi của Ngân hàng gây ra.
- j. Được quyền khiếu nại, đề nghị tra soát khi phát hiện những sai sót, tổn thất trong quá trình sử dụng tài khoản trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch cần tra soát/khiếu nại.

## 5.2 Nghĩa vụ của chủ tài khoản

- a. Chấp hành các quy định của pháp luật và của Ngân hàng về việc mở và sử dụng tài khoản tiền gửi.
- b. Bảo đảm có đủ tiền trên tài khoản để thanh toán các lệnh thanh toán đã lập, chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư, hạn mức thấu chi tài khoản (nếu có).
- c. Duy trì trên tài khoản số dư tối thiểu được quy định tại Biểu phí dịch vụ của Ngân hàng.
- d. Tuân thủ biểu phí sử dụng dịch vụ tài khoản của Ngân hàng từng thời kỳ.
- e. Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu số dư với Giấy báo Có, Giấy báo Nợ hoặc Thông báo số dư tài khoản do Ngân hàng gửi đến.
- f. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.
  - Trường hợp có sai sót về chứng từ thanh toán thì phải viết Giấy cam kết để Ngân hàng xem xét giải quyết.
  - Trường hợp Khách hàng đề nghị hủy bỏ một yêu cầu giao dịch đã được Khách hàng tự thực hiện thì Ngân hàng có quyền quyết định trong phạm vi có thể theo các quy định của Ngân hàng và pháp luật để hỗ trợ Khách hàng.
- g. Chịu trách nhiệm với các giao dịch thực hiện trên tài khoản thanh toán thông qua các ứng dụng công nghệ/ thẻ/giao dịch trên môi trường internet.
- h. Chịu trách nhiệm bảo vệ bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch của mình.
- i. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan đến mở và sử dụng tài khoản theo yêu cầu của Ngân hàng. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản.
- j. Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các Lệnh thanh toán (theo mẫu quy định của Ngân hàng) và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; các biện pháp bảo đảm an toàn thanh toán do Ngân hàng quy định.
- k. Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng và khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản.
- l. Không được cho thuê, mượn tài khoản.
- m. Không được sử dụng tài khoản để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và/hoặc có liên quan đến các đối tượng thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác. Hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh (nếu có) nếu sử dụng tài khoản vi phạm các nội dung này.
- n. Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân hàng hoàn trả đầy đủ số tiền do Ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác chuyển thừa hoặc chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân hàng/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).

## Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

### 6.1 Quyền của Ngân hàng

- a. Được chủ động trích tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định;
  - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên/định kỳ theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng;
  - 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;
  - Thu phí dịch vụ liên quan tài khoản được quy định trên biểu phí dịch vụ của Ngân hàng từng thời kỳ;
  - Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản 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 (hoàn trả lại tiền) của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
  - Các trường hợp khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng trên cơ sở tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước và quy định của pháp luật.
- b. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Khách hàng 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 Khách hàng;
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc giao dịch có liên quan đến các đối tượng thuộc (i) danh sách đen và danh sách cảnh báo theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; (ii) danh sách tổ chức, cá nhân bị chỉ định theo quy định của pháp luật về phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; (iii) danh sách tổ chức, cá nhân liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố, (iv) Các danh sách PCRT khác được ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ hoặc Ngân hàng có cơ sở để nghi ngờ về việc giao dịch của Khách hàng có liên quan đến hoạt động rửa tiền/khủng bố/tài trợ khủng bố/hoạt động phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc vi phạm quy định của Pháp luật;
  - Khách hàng không có đủ số dư trên tài khoản bảo đảm cho việc thực hiện các Lệnh thanh toán, nếu không có thỏa thuận thấu chi trước với Ngân hàng hoặc Khách hàng đã sử dụng hết hạn mức thấu chi (nếu có) hoặc hạn mức thấu chi còn lại của Khách hàng không đủ đảm bảo cho việc thực hiện các Lệnh thanh toán;
  - Tài khoản đã đóng hoặc đang bị tạm khóa/phong tỏa toàn bộ hoặc đang bị tạm khóa/ phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa/phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp có thỏa thuận thấu chi trước với Ngân hàng) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các Lệnh thanh toán.
- c. Có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản của Khách hàng hoặc chưa phong tỏa tài khoản khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng.
- d. Có quyền quy định số dư tối thiểu trên tài khoản và sử dụng số dư tối thiểu để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định nếu tài khoản Khách hàng không có đủ số dư trên tài khoản.
- e. Có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của Khách hàng, giữ lại số tiền (tang vật) và thông báo ngay với cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý, trong trường hợp phát hiện Người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định, thỏa thuận với Ngân hàng hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

- f. Được phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo quy định.
- g. Được ghi Có vào tài khoản của Khách hàng trong trường hợp hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản của Khách hàng.
- h. Được quy định các biện pháp bảo đảm an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng và của Khách hàng.
- i. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
- j. Cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch tài khoản của Khách hàng cho bên thứ ba và cho cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu của Khách hàng, theo quy định của pháp luật và/hoặc nhằm mục đích tuân thủ quy định về phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và phòng chống các hành vi vi phạm pháp luật.
- k. Phạt Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- l. Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm đối với mọi tranh chấp với Chủ tài khoản, các bên liên quan về việc tự động mua, bán ngoại tệ và tỷ giá quy đổi quy định tại khoản 1.5 của Điều khoản về mở, sử dụng và quản lý thông tin tài khoản thanh toán này.
- m. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## 6.2 Nghĩa vụ của Ngân hàng

- a. Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản, phát hiện và điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác.
- b. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các Lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của Khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng; kiểm soát các Lệnh thanh toán của Khách hàng, bảo đảm lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký; cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của Khách hàng qua Ngân hàng.
- c. Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được; điều chỉnh các khoản bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung và tính chất của tài khoản theo quy định.
- d. Thông tin kịp thời, đầy đủ Giấy báo Nợ, Giấy báo Có (bản sao), Sổ hạch toán chi tiết (sổ phụ); thông tin kịp thời về những giao dịch thanh toán và số dư tài khoản cho Khách hàng theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu.
- e. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Khách hàng theo quy định.
- f. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản của Khách hàng, bảo quản và lưu trữ hồ sơ mở tài khoản.
- g. Bảo quản và lưu trữ chứng từ giao dịch qua tài khoản của Khách hàng với cách thức và thời hạn theo đúng quy định của pháp luật và của Ngân hàng.
- h. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng tài khoản, Biểu phí dịch vụ.
- i. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của Khách hàng do lỗi của mình.
- j. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống của Ngân hàng mà chủ tài khoản không thông báo với Ngân hàng.
- k. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- l. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## Điều 7. Giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm

- 7.1** Các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 7.2** Các bên có trách nhiệm tuân thủ các quy định về mở và sử dụng tài khoản tại Quy định này, các quy định pháp luật khác có liên quan và các thỏa thuận đã có giữa các bên. Cá nhân có hành vi vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị phạt, xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính, hoặc bồi thường/ truy cứu trách nhiệm hình sự nếu gây thiệt hại phải bồi thường/truy cứu trách nhiệm hình sự. Trong trường hợp xảy ra tranh chấp mà không giải quyết được thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

## Điều 8. Tra soát/khiếu nại và trình tự giải quyết tra soát/khiếu nại

- 8.1** Hình thức yêu cầu tra soát/khiếu nại: Ngân hàng áp dụng 2 hình thức tiếp nhận thông tin, bao gồm tra soát/khiếu nại qua tổng đài chăm sóc Khách hàng/đến trực tiếp các quầy giao dịch trong hệ thống Ngân hàng, đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Khách hàng đã cung cấp cho Ngân hàng.
- Trường hợp thực hiện tra soát/khiếu nại qua tổng đài điện thoại, Khách hàng phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định làm căn cứ chính thức để xử lý.
  - Trường hợp ủy quyền cho người khác để tra soát/khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của Pháp luật về ủy quyền.
- 8.2 Phương thức và thời gian giải quyết**
- Mọi tra soát/khiếu nại trước hết đều được Ngân hàng phối hợp với Khách hàng giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải.
  - Đối với giao dịch thực hiện trong hệ thống (nộp tiền/chuyển khoản cùng hệ thống/giao dịch tiết kiệm/tiền gửi có kỳ hạn): Ngân hàng thực hiện giải quyết tra soát trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của Khách hàng.
  - Đối với giao dịch nộp tiền/chuyển khoản ngoài hệ thống: thời gian trả lời tra soát tùy thuộc vào các bên thứ ba liên quan đến giao dịch chuyển khoản nhưng thông thường là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Yêu cầu tra soát bằng văn bản của Khách hàng.
  - Đối với giao dịch thanh toán hóa đơn dịch vụ do bên thứ 3 cung cấp (thanh toán hóa đơn điện, nước, nộp thuế điện tử...): Thời gian trả lời tra soát khiếu nại căn cứ theo Hợp đồng hợp tác giữa Ngân hàng và Nhà cung cấp dịch vụ nhưng không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của Khách hàng.
  - Đối với trường hợp tra soát/khiếu nại khác: Trong thời gian 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 nêu tại Khoản 8.1. Điều này, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại của Khách hàng.
  - Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ khi Ngân hàng thông báo kết quả tra soát/khiếu nại cho Khách hàng, Ngân hàng sẽ thực hiện khắc phục/bồi hoàn 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 thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản.
  - Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại theo thỏa thuận mà Ngân hàng vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
  - Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại lúc này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và Ngân hàng sẽ thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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 sẽ thỏa thuận với chủ tài khoản về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- i. Trường hợp Ngân hàng, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình/phương án xử lý đề nghị tra soát/khiếu nại, các bên có quyền đưa sự việc ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết theo quy định của pháp luật. Trường hợp này thời gian giải quyết tra soát/khiếu nại và kết quả xử lý sẽ phụ thuộc vào phán quyết của Tòa án.

## **Điều 9. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt quy định**

- 9.1** Trong trường hợp có sự thay đổi về phí dịch vụ và/hoặc bất kỳ quy định nào về quản lý và sử dụng tài khoản, Ngân hàng sẽ thông báo công khai trên website của Ngân hàng, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của Ngân hàng. Trường hợp Khách hàng vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại Ngân hàng sau thời gian Ngân hàng thông báo thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đồng ý về việc thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các quy định về quản lý và sử dụng tài khoản;
- 9.2** Các sửa đổi, bổ sung đó là một phần không tách rời của Thỏa thuận về mở, sử dụng và quản lý thông tin tài khoản thanh toán này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi và bổ sung đó. Tất cả các thay đổi này được xem như Khách hàng đã nhận vào ngày công bố trên Website của Ngân hàng hoặc Ngân hàng thực hiện thông báo theo các hình thức khác tại Quy định này, tùy theo điều kiện nào đến trước;
- 9.3** Quy định này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng và Ngân hàng ký xác nhận Đề nghị kiêm thỏa thuận mở tài khoản và dịch vụ tài khoản cho đến khi các bên có thỏa thuận khác V/v chấm dứt sử dụng dịch vụ.
- 9.4** Ngân hàng giữ bản chính, Khách hàng được giữ 01 bản photo có đóng dấu xác nhận của Đề nghị kiêm thỏa thuận mở tài khoản và dịch vụ tài khoản. Trường hợp có nhu cầu nhận bản gốc, Khách hàng vui lòng kê khai 02 bản (02 bản được coi có giá trị pháp lý như nhau), Ngân hàng giữ 01 bản chính, Khách hàng giữ 01 bản chính.

## DIỄN GIẢI THUẬT NGỮ VÀ HƯỚNG DẪN ĐỐI VỚI FATCA, THỎA THUẬN PHÁP LÝ VÀ CHỦ SỞ HỮU HƯỞNG LỢI

### 1. Đối tượng FATCA:

- a. Khách hàng là đối tượng FATCA trong trường hợp đáp ứng tối thiểu 1 trong các yếu tố sau:
- Là công dân Mỹ hoặc đối tượng cư trú tại Mỹ cho mục đích thuế 1 (trường hợp này, Khách hàng vui lòng khai báo mẫu biểu W9)
  - Có thẻ xanh do Chính phủ Mỹ cấp và/hoặc có địa chỉ thường trú hoặc địa chỉ nhận thư/địa chỉ nhận thư hộ/địa chỉ lưu giữ thư tại Mỹ và/hoặc có số điện thoại liên lạc tại Mỹ và/hoặc thường xuyên thanh toán đến một địa chỉ/tài khoản Mỹ và/hoặc ủy quyền hoặc cấp thẩm quyền ký còn hiệu lực cho một đối tượng có địa chỉ tại Mỹ (trường hợp này, Khách hàng vui lòng khai báo mẫu biểu W-8BEN và cung cấp Chứng nhận nhận dạng cá nhân do chính phủ các nước cấp như: Chứng minh thư nhân dân, Hộ chiếu, Bằng lái xe,...)
  - Có nơi sinh tại Mỹ (trường hợp này, Khách hàng vui lòng khai báo mẫu biểu W-8BEN và các tài liệu sau: (1) Chứng nhận nhận dạng cá nhân do chính phủ các nước cấp như: Chứng minh thư nhân dân, Hộ chiếu, Bằng lái xe.... Và (2) Chứng nhận từ bỏ quốc tịch Hoa Kỳ hoặc Văn bản giải thích lý do phù hợp tại sao Khách hàng từ bỏ quốc tịch/không được cấp quốc tịch Mỹ khi sinh).
- b. Chú giải:
- Khách hàng không phải công dân Mỹ được coi là đối tượng cư trú tại Mỹ cho mục đích thuế khi có thẻ xanh hoặc có thời gian có mặt ở Mỹ với sự thỏa mãn đồng thời 2 điều kiện là:
    - + Số ngày có mặt ở Mỹ tại năm hiện tại  $\geq 31$  ngày.
    - + Số ngày có mặt ở Mỹ trong 3 năm gần nhất  $\geq 183$  ngày.
  - Khách hàng vui lòng điền mẫu biểu W9, W-8BEN bản tiếng anh (mẫu biểu tiếng việt tương ứng chỉ có tính chất tham khảo)

### 2. Định nghĩa liên quan đến thỏa thuận pháp lý:

- a. 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.
- b. Ủy quyền: là việc giao cho người khác thay mặt mình sử dụng quyền mà mình có được một cách hợp pháp.
- c. Ủy thác: Là việc giao bên được ủy thác nhân danh để làm một việc nhất định mà người ủy thác không thể làm trực tiếp hoặc không muốn làm.
- d. Bên ủy thác, ủy quyền: Là bên thiết lập ủy thác, ủy quyền bằng cách đưa quyền hợp pháp của mình và/hoặc tiền, tài sản thuộc sở hữu của mình vào thỏa thuận ủy thác, ủy quyền.
- e. Bên nhận ủy thác/ủy quyền: Là bên nắm giữ/quản lý tiền, tài sản hoặc thực hiện các yêu cầu theo thỏa thuận ủy thác, ủy quyền.
- f. Bên thụ hưởng: Là bên được quyền hưởng các lợi ích và/hoặc lợi nhuận của tiền, tài sản, quyền hợp pháp trong thỏa thuận pháp lý.
- g. Bên bảo hộ (thường phát sinh trong tín thác hoặc ủy thác): Là bên giám sát bên nhận ủy thác/ủy quyền.

### 3. Định nghĩa và tiêu chí xác định chủ sở hữu hưởng lợi:

- a. Chủ sở hữu hưởng lợi: Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một tài khoản, có quyền chi phối khi Khách hàng thực hiện giao dịch cho cá nhân này hoặc cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận ủy thác đầu tư.
- b. Các dấu hiệu phân biệt chủ sở hữu hưởng lợi:
- Cá nhân sở hữu thực tế đối với một tài khoản hoặc một giao dịch: Chủ tài khoản, đồng chủ tài khoản hoặc bất kỳ người nào chi phối hoạt động của tài khoản hoặc thụ hưởng từ giao dịch đó;
  - Cá nhân có quyền chi phối pháp nhân: Cá nhân nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% trở lên vốn điều lệ của pháp nhân đó; chủ doanh nghiệp tư nhân; cá nhân khác thực tế chi phối, kiểm soát pháp nhân đó;
  - Cá nhân có quyền chi phối một ủy thác đầu tư, thỏa thuận ủy quyền: Cá nhân ủy thác, ủy quyền; cá nhân có quyền chi phối cá nhân, pháp nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền.