

PHỤ LỤC 01: BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

(Phụ lục là một phần không thể tách rời của Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản sốngày)

Điều 1: Giải thích từ ngữ

- Vietbank là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín gồm các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín.
 - Khách hàng là tổ chức hoặc cá nhân khi mở tài khoản tại Vietbank.
 - FATCA: là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài do Chính phủ Hoa Kỳ ban hành (Foreign Account Tax Compliance Act)
 - Công dân Hoa Kỳ: gồm công dân Hoa Kỳ, người hiện có thẻ xanh hợp lệ hoặc là “người nước ngoài cư trú” theo quy định của pháp luật Hoa Kỳ.
 - Dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ: gồm các dấu hiệu sau:
 - Công dân Hoa Kỳ hoặc các cá nhân được Chính phủ Hoa Kỳ cấp Thẻ thường trú nhân Hoa Kỳ (thẻ Xanh);
 - Các cá nhân có thông tin về nơi sinh và (hoặc) địa chỉ thường trú tại Hoa Kỳ;
 - Các tổ chức được thành lập và (hoặc) có địa chỉ hoạt động tại Hoa Kỳ;
 - Các tổ chức, cá nhân có số điện thoại liên hệ ở Hoa Kỳ;
 - Các tổ chức, cá nhân có lệnh thanh toán thường xuyên đến một địa chỉ hoặc tài khoản Hoa Kỳ;
 - Các tổ chức, cá nhân có địa chỉ nhận thư tại Hoa Kỳ (bao gồm có địa chỉ “gửi nhờ thư” hoặc lưu thư tại Hoa Kỳ là địa chỉ duy nhất của khách hàng)
 - Các tổ chức, cá nhân có ủy quyền cho cá nhân, tổ chức tại Hoa Kỳ;
 - Tổ chức nước ngoài có sở hữu thuộc Hoa Kỳ đáng kể (có ít nhất 01 cổ đông chính là cá nhân, thường trú nhân Hoa Kỳ sở hữu trên 10% cổ phần của tổ chức);
 - Các tổ chức, cá nhân không hợp tác trong việc thực hiện kê khai các thông tin nhận biết tài khoản Hoa Kỳ nêu trên.
- Tài khoản là tài khoản thanh toán do khách hàng là cá nhân

hoặc tổ chức mở tại Vietbank gồm tài khoản thanh toán của cá nhân, tài khoản thanh toán của tổ chức và tài khoản thanh toán chung. Chủ tài khoản thanh toán (sau đây gọi là chủ tài khoản) là cá nhân đứng tên mở tài khoản đối với tài khoản của cá nhân hoặc là tổ chức mở tài khoản đối với tài khoản của tổ chức. Người đại diện theo pháp luật hoặc theo ủy quyền (gọi chung là người đại diện hợp pháp) của tổ chức mở tài khoản thanh toán thay mặt tổ chức đó thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán trong phạm vi đại diện.

- Tài khoản chung là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản thanh toán chung là tổ chức hoặc cá nhân.
- Người được ủy quyền là cá nhân được chỉ định và thông tin, chữ ký của người đó được khách hàng đăng ký với Vietbank bằng một giấy ủy quyền (theo mẫu Vietbank) hoặc văn bản tương đương. Việc ủy quyền có thể được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm. Người được ủy quyền có quyền đưa ra các chỉ thị và/hoặc thực hiện các giao dịch trên tài khoản thay mặt khách hàng.
- Chỉ thị là bất kỳ chỉ thị bằng văn bản hoặc cách thức khác được cung cấp hoặc được xem là do khách hàng cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các chỉ thị mà Vietbank nhận trực tiếp hay gián tiếp từ người được ủy quyền.

Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Quyền của khách hàng:

- a) Được hưởng lãi trên số dư trên tài khoản thanh toán theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn của Vietbank được công bố công khai trên website của Vietbank trong từng thời kỳ.
- b) 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 Vietbank tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;
- c) Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Vietbank cung ứng;
- d) Ủy quyền cho người khác sử dụng, thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán theo quy định;
- e) Yêu cầu Vietbank 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 Vietbank;

- f) Được yêu cầu Vietbank tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết; được gửi thông báo cho Vietbank về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;
- g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Vietbank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của khách hàng:

- 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 Vietbank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản;
- b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định này;
- c) Kịp thời thông báo cho Vietbank khi phát hiện 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 Vietbank 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 Vietbank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán;
- f) Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của Vietbank;
- g) Thông báo cho Vietbank trước 01 (một) ngày (nếu khách hàng có nhu cầu rút tiền mặt từ 200 triệu đồng đến 500 triệu đồng); trước 03 ngày (nếu khách hàng có nhu cầu rút tiền mặt từ 500 triệu đồng đến 02 tỷ đồng); trước 05 ngày (nếu khách hàng có nhu cầu rút tiền mặt trên 02 tỷ đồng) kể từ ngày khách hàng dự định rút tiền.
- h) 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;
- i) Không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán của mình;
- j) 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.

- k) Đồng ý ủy quyền cho Vietbank được tự động tích nợ tài khoản của Khách hàng để:
 - Thanh toán các giao dịch và các khoản lãi, phí, chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ;
 - Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của khách hàng theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - Bù trừ các nghĩa vụ khác của khách hàng tại Vietbank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Vietbank.

- l) Đồng ý sẽ thực hiện mọi hành động cần thiết để đảm bảo người được ủy quyền, tại mọi thời điểm, là những người được chỉ định hoặc ủy quyền hợp pháp, hợp lệ để đưa ra mọi chỉ thị và các chỉ thị này là hợp lệ và đúng thẩm quyền, có giá trị ràng buộc khách hàng trong việc sử dụng tài khoản và thực hiện bất kỳ giao dịch nào với Vietbank.
- m) Đồng ý thanh toán các khoản phí liên quan đến quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản, phí ngân hàng điện tử và các khoản phí khác theo quy định của Vietbank từng thời kỳ được công bố trên website hoặc theo các thỏa thuận riêng giữa Vietbank và khách hàng;
- n) Liên hệ với Vietbank để cập nhật thông tin nếu sau khi mở tài khoản tại Vietbank, khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ. Nếu Vietbank phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan đến khách hàng thì khách hàng phải cung cấp thông tin bổ sung (theo mẫu biểu của Vietbank), phải hoàn tất và gửi cho Vietbank các tài liệu liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ theo quy định hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà khách hàng được hưởng hoặc cung cấp thông tin, bằng chứng để chứng minh khách hàng không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ dù có dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ.

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của Vietbank

1. Quyền của Vietbank:

- a) Vietbank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp:
 - ≡ 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 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, hạch toán 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 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán 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 Vietbank.
- b) Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản trong trường hợp:
- ☞ Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Vietbank.
 - ☞ Tài khoản thanh toán không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
 - ☞ Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
 - ☞ Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
- c) Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán chung theo quy định tại điểm f khoản 1 Điều 09 Phụ lục này khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Vietbank.
- 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) Vietbank có quyền thu thập, báo cáo, cung cấp thông tin chi tiết về khách hàng, tài khoản, giao dịch, chứng từ/tài liệu giao dịch của khách hàng theo yêu cầu của pháp luật và FATCA.
 - g) Khi khách hàng là công dân Hoa Kỳ hoặc sau khi mở tài khoản tại Vietbank khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ hoặc nếu Vietbank phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan đến các tài khoản của khách hàng dẫn đến việc các tài khoản của khách hàng được xem như các tài khoản của công dân Hoa Kỳ thì Ngân hàng có thể khấu trừ bất cứ khoản thu nào của khách hàng theo quy định của FATCA. Vietbank sẽ thông báo cho khách hàng khi khoản thu của khách hàng bị khấu trừ theo quy định của FATCA và Vietbank sẽ không hoàn trả lại bất cứ số tiền nào bị khấu trừ theo quy định của FATCA. Vietbank sẽ chuyển khoản thu này cho cơ quan có thẩm quyền.
 - h) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Vietbank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
2. **Nghĩa vụ của Vietbank:**
- a) Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
 - b) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;
 - c) Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng;
 - d) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
 - e) Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi

nội dung trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của chủ tài khoản. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;

- f) Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và giao dịch trên tài khoản thanh toán của chủ tài khoản theo quy định của pháp luật;
- g) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của khách hàng do lỗi của mình;
- h) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- i) Hướng dẫn, thông báo công khai để khách hàng biết và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán.

Điều 4: Quy định chung về sử dụng tài khoản

1. Khách hàng đồng ý sử dụng tài khoản theo quy định tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng này và chỉ được sử dụng cho các mục đích hợp pháp. Vietbank có toàn quyền kiểm tra việc sử dụng bất hợp pháp hay bất hợp lệ đối với tài khoản khách hàng mà không cần thông báo đến khách hàng nhằm đảm bảo việc tuân thủ quy định tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng này và bất kỳ quy định pháp luật có liên quan.
2. Khách hàng đồng ý sử dụng tài khoản theo bất kỳ thỏa thuận hay quy định bổ sung nào của Vietbank theo thông báo của Vietbank gửi khách hàng hoặc thông báo được công bố trên website của Vietbank.
3. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu Vietbank cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán ngoại tệ của người cư trú, không cư trú và sử dụng tài khoản thanh toán đồng Việt Nam của người không cư trú, người nước ngoài được thực hiện theo quy định của pháp luật và của VietBank về quản lý ngoại hối.

Điều 5. Quy định về giao dịch trên tài khoản

1. Giao dịch gửi tiền

- a) Người gửi tiền phải điền đầy đủ thông tin vào chứng từ giao dịch (kể cả trường hợp người gửi tiền không phải là

chủ tài khoản)

- b) Người gửi tiền phải xuất trình các chứng từ chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch trong trường hợp quy định của pháp luật và của Vietbank về quản lý ngoại hối có yêu cầu

2. Giao dịch trích tiền

- a) Trích tiền từ tài khoản (bao gồm việc rút tiền mặt và chuyển khoản tiền từ tài khoản) theo yêu cầu của chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền)
- b) Chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền phải lập chứng từ giao dịch hợp lệ theo mẫu của Vietbank/mẫu được Vietbank chấp thuận với đầy đủ các nội dung, chữ ký, mẫu dấu (nếu có) để yêu cầu trích tiền và phải xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân đúng với loại giấy tờ tùy thân đã đăng ký với Vietbank khi thực hiện giao dịch.
- c) Đối với tài khoản của cá nhân, nếu chứng từ trích tiền không phải là séc thanh toán thì Vietbank có quyền yêu cầu chính chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền phải trực tiếp thiết lập và xuất trình chứng từ để giao dịch.
- d) Đối với tài khoản của tổ chức, chứng từ trích tiền có thể do chính chủ tài khoản /người được chủ tài khoản ủy quyền xuất trình hoặc do cá nhân/tổ chức khác xuất trình.
- e) Trường hợp cần thiết, Vietbank có quyền yêu cầu chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền xác nhận nội dung chứng từ giao dịch.
- f) Trường hợp rút tiền mặt từ tài khoản của tổ chức, người lĩnh tiền phải xuất trình các giấy tờ tùy thân theo quy định của Vietbank khi thực hiện giao dịch.

Điều 6: Quy định về sử dụng tài khoản thanh toán chung

1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc giấy đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản) quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản
2. Trừ khi có thỏa thuận khác về cách thức sử dụng tài khoản chung, quyền và trách nhiệm của các chủ tài khoản thanh toán chung trong việc sử dụng tài khoản thanh toán chung, phương thức giải quyết tranh chấp thì việc sử dụng tài khoản thanh toán chung 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 Vietbank 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 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 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

Điều 7: Quy định về ủy quyền

1. Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền cho người khác.
2. Việc ủy quyền thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản, đối tượng nhận ủy quyền đứng tên theo quy định của Vietbank. Ủy quyền đứng tên, ủy quyền sử dụng tài khoản phải được Vietbank chấp thuận
3. Việc thay đổi các quy định về ủy quyền sử dụng tài khoản được Vietbank thông báo cho khách hàng trong thời hạn hợp lý và bằng các phương thức do Vietbank quy định. Khi đó, khách hàng có nghĩa vụ điều chỉnh cho phù hợp.
4. Việc ủy quyền sử dụng tài khoản thanh toán phải bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền. Việc ủy quyền sử dụng tài khoản thanh toán của tổ chức phải được sự đồng ý bằng văn bản của tổ chức mở tài khoản.
5. Để ủy quyền sử dụng tài khoản thanh toán, chủ tài khoản phải gửi cho Vietbank văn bản ủy quyền theo mẫu Vietbank hoặc mẫu được Vietbank chấp thuận và bản sao giấy tờ tùy thân theo quy định của người được ủy quyền.

Điều 8: Quy định về tạm khóa tài khoản

1. Vietbank thực hiện tạm khóa tài khoản thanh toán của khách hàng (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán 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 Vietbank, trừ trường hợp quy định tại điểm c khoản 1 Điều 3 Phụ lục này.

2. Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản thanh toán và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa 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 Vietbank.

Điều 9: Quy định về phong tỏa tài khoản

1. Vietbank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Khi có thỏa thuận/yêu cầu giữa chủ tài khoản và Vietbank.
 - b) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - c) Phong tỏa tài khoản của khách hàng để tuân thủ FATCA
 - d) Vietbank 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 Vietbank 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;
 - e) 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.
2. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, Vietbank phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo đã thỏa thuận tại giấy đề nghị kiểm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản giữa Vietbank và khách hàng mở tài khoản thanh toán) cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
3. Vietbank chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán khi có một trong các điều kiện sau:
 - 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) Vietbank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
 - d) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản

thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.

Điều 10: Quy định về chuyển đổi trạng thái tài khoản

Vietbank có quyền chuyển đổi trạng thái tài khoản sang ngưng giao dịch/ngưng hoạt động trong các trường hợp sau:

1. Chuyển trạng thái tài khoản sang ngưng giao dịch khi tài khoản không có giao dịch trong khoảng thời gian liên tục từ 06 tháng trở lên.
2. Chuyển đổi trạng thái tài khoản sang ngưng hoạt động khi tài khoản không có giao dịch trong khoản thời gian liên tục từ 12 tháng trở lên.

Nếu có nhu cầu sử dụng lại tài khoản cho các giao dịch ghi có, chủ tài khoản phải lập giấy đề nghị tiếp tục sử dụng tài khoản (theo mẫu của Vietbank)

Điều 11: Quy định về đóng tài khoản

1. Vietbank có quyền đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản.
 - b) Chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.
 - c) Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật như chia, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi, giải thể, phá sản doanh nghiệp.
 - d) Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại phụ lục này với Vietbank.
 - e) Khi tài khoản ở trạng thái ngưng giao dịch có số dư dưới mức tối thiểu theo quy định của Vietbank.
 - f) Khi tài khoản đã chuyển trạng thái ngưng hoạt động.
 - g) Đóng tài khoản của khách hàng để tuân thủ FATCA
 - h) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Vietbank không chấp nhận yêu cầu đóng tài khoản khi tài khoản

của khách hàng đang bị phong tỏa theo quy định tại Điều 09 Phụ lục này hoặc khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với Vietbank.

3. Việc thu phí đóng tài khoản được thực hiện theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
4. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, Vietbank có trách nhiệm thông báo cho chủ tài khoản, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.
5. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán được xử lý theo quy định của pháp luật về mở và sử dụng tài khoản thanh toán.

Điều 12. Hình thức thông báo giữa Vietbank và Khách hàng liên quan đến tài khoản thanh toán

Số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán, việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa, và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán được Vietbank thông báo cho Chủ tài khoản bằng một trong các hình thức: gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ Chủ tài khoản (theo thông tin cung cấp cho Vietbank) hoặc công bố trên website Vietbank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietbank hoặc bất cứ phương thức nào khác do Vietbank quyết định.

Điều 13. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán

1. Hình thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng:
 - a) Vietbank thực hiện tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán bằng hai hình thức sau: (i) qua tổng đài điện thoại (có ghi âm); (ii) qua các điểm giao dịch của Vietbank.
 - b) Vietbank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng thông qua Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của Vietbank). Trong trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Khách hàng vẫn phải có trách nhiệm bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại cho Vietbank trong thời hạn.....để làm căn cứ chính thức 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 pháp luật và Vietbank về ủy quyền
 - c) Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn Vietbank 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 một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm a khoản 1 Điều này, Vietbank 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, Vietbank 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, Vietbank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Vietbank 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, Vietbank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp Vietbank 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