

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

(Có hiệu lực từ ngày 24/07/2026)

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 sổ 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 Khoản 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 TKTT tại NCB.
2. Bản Điều Khoản điều khoản mở và sử dụng TKTT này cùng với (i) các thỏa thuận về mở và sử dụng TKTT, (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 TKTT 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 bản thỏa thuận mở và sử dụng TKTT 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 bản thỏa thuận mở và sử dụng TKTT 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 Khoản điều khoản mở và sử dụng TKTT này.
4. Khách hàng đồng ý rằng Bản Điều Khoản điều khoản mở và sử dụng TKTT 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 Khoản điều khoản mở và sử dụng TKTT 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 của Bản Điều Khoản điều khoản mở và sử dụng TKTT này, trên bất kỳ phương diện nào, cũng không làm ảnh hưởng tới hiệu lực và nghĩa vụ Khách hàng theo Văn bản thỏa thuận mở và sử dụng TKTT 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 Khoản điều khoản mở và sử dụng TKTT này sẽ thực hiện theo quy định tại Văn bản thỏa thuận mở và sử dụng TKTT. Trường hợp có bất kỳ nội dung mâu thuẫn nào giữa Bản Điều Khoản điều khoản mở và sử dụng TKTT 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 TKTT, Khách hàng đồng ý rằng NCB có quyền quyết định sửa đổi, bổ sung nội dung Bản Điều Khoản điều khoản mở và sử dụng TKTT 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 TKTT 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 TKTT 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.
8. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thì chủ tài khoản và Ngân hàng trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam giải quyết.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản

1. Sử dụng số tiền trên TKTT 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 TKTT được NCB tạo điều kiện để sử dụng TKTT 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 sử dụng TKTT 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 TKTT của mình theo thỏa thuận với NCB;
5. Yêu cầu NCB đóng TKTT; thông báo cho NCB về việc phát sinh tranh chấp về TKTT chung giữa các chủ TKTT chung (đối với TKTT 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 TKTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo thỏa thuận với NCB;
9. Được Ngân Hàng cung cấp thông tin, thông báo giao dịch phát sinh, biến động số dư, trên TKTT của Khách hàng, thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở TKTT theo tối thiểu một trong các hình thức sau:
 - a. Gửi tin nhắn (SMS) đến ít nhất một số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với NCB; hoặc;
 - b. Gửi thông báo trên phần mềm ứng dụng ngân hàng điện tử đối với Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Để nhận thông báo theo hình thức này, Khách hàng phải bật tính năng thông báo (Notification) trên thiết bị di động cá nhân và trên ứng dụng ngân

- hàng điện tử phiên bản App; hoặc
- c. Gửi thư điện tử (email) đến địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký với NCB; hoặc
 - d. Hình thức khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và NCB;
10. Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi 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;
 11. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với NCB;
 12. Kịp thời thông báo cho NCB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
 13. Hoàn trả hoặc phối hợp với NCB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của mình;
 14. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác và cập nhật kịp thời cho NCB những thông tin trong hồ sơ TKTT, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của NCB và/hoặc 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;
 15. 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;
 16. 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;
 17. Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của NCB;
 18. 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;
 19. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với mọi tổn thất, thiệt hại, chi phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản trong trường hợp các tổn thất, thiệt hại đó không xuất phát từ lỗi của NCB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp Khách hàng bị lợi dụng, lừa đảo, giả mạo, chiếm đoạt thông tin, mất quyền kiểm soát phương tiện xác thực giao dịch, hoặc các sai sót do hành vi, lỗi của Khách hàng hoặc bên thứ ba gây ra;
 20. Khách hàng có trách nhiệm chủ động theo dõi, cập nhật và tuân thủ các nội dung sửa đổi, bổ sung của Điều khoản, Điều kiện mở và sử dụng TKTT được NCB công bố trong từng

thời kỳ; đồng thời duy trì đầy đủ, thường xuyên các phương tiện liên lạc, địa chỉ thư điện tử, số điện thoại, thiết bị điện tử hoặc các phương thức khác do Khách hàng đăng ký với NCB để tiếp nhận thông tin và thông báo từ NCB.

21. Khách hàng được coi là đã nhận được và biết đầy đủ các nội dung thông báo của NCB kể từ thời điểm NCB hoàn thành việc công bố thông tin trên website chính thức của NCB, niêm yết tại các điểm giao dịch của NCB hoặc gửi thông báo đến Khách hàng thông qua các phương thức liên lạc đã được Khách hàng đăng ký với NCB hoặc các phương thức thông báo khác do NCB áp dụng phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của NCB trong từng thời kỳ. Không được sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả;
22. Không được mở hoặc duy trì TKTT nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT.
23. Không được xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
24. 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;
25. 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 nhầm 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 nhầm 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;
26. 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;
27. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật;
28. Khách hàng cam kết tự chịu mọi rủi ro, chi phí, tổn thất, thiệt hại và các hậu quả phát sinh liên quan đến việc giao dịch thanh toán bị từ chối, tạm dừng xử lý, phong tỏa, niêm phong, thu giữ, tịch thu hoặc áp dụng các biện pháp hạn chế khác bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức tài chính, ngân hàng đại lý, hệ thống thanh toán, tổ chức chuyển tiền quốc tế hoặc cơ quan, tổ chức có thẩm quyền tại nước ngoài, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp người thụ hưởng, bên liên quan đến giao dịch hoặc quốc gia, vùng lãnh thổ có liên quan thuộc danh sách cấm vận, trừng phạt, kiểm soát đặc biệt;

thuộc đối tượng bị áp dụng biện pháp phong tỏa tài sản; bị nghi ngờ hoặc xác định có liên quan đến hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác; hoặc thuộc các trường hợp phải kiểm tra, xác minh, rà soát theo quy định của pháp luật, thông lệ quốc tế hoặc quy định của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, ngân hàng đại lý và cơ quan có thẩm quyền.

Trong các trường hợp nêu trên, NCB không chịu trách nhiệm đối với việc chậm thực hiện, không thực hiện được giao dịch hoặc các thiệt hại phát sinh, trừ trường hợp có căn cứ xác định do lỗi của NCB theo quy định của pháp luật.

29. Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra sao kê và các giao dịch phát sinh trên Tài khoản. Trường hợp Khách hàng không có khiếu nại, phản hồi hoặc yêu cầu tra soát gửi NCB trong thời hạn theo quy định của NCB và pháp luật, Khách hàng được coi là đã xác nhận các giao dịch và số dư trên sao kê là chính xác, đầy đủ và đồng ý chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đó.
30. Trường hợp mở TKTT cho Khách hàng chưa đủ 15 tuổi thông qua người đại diện theo pháp luật: Khi Khách hàng đủ 15 tuổi Khách hàng có trách nhiệm đến quầy giao dịch của NCB để cập nhật thông tin, tự mình thực hiện các giao dịch trên TKTT của Khách hàng. Trong thời gian chưa hoàn tất việc cập nhật thông tin, Khách hàng đồng ý để người đại diện theo pháp luật tiếp tục thực hiện các giao dịch trên tài khoản theo phạm vi đã đăng ký với NCB và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đó, NCB được miễn trừ trách nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu nại phát sinh từ việc khách hàng không thực hiện hoặc chậm thực hiện việc cập nhật thông tin nêu trên.
31. Có trách nhiệm theo dõi thông báo về số dư và giao dịch phát sinh trên TKTT, đồng thời thực hiện thông báo ngay cho NCB nếu có phát sinh sai sót. Trường hợp Khách hàng không đăng ký nhận thông báo biến động số dư, thông tin giao dịch TKTT, Khách hàng có thể chủ động cập nhật thông tin bằng các phương thức khác (qua CallCenter/ Quầy giao dịch của NCB) và chịu trách nhiệm về các rủi ro, thiệt hại phát sinh (nếu có).
32. Khách hàng cam kết là chủ sở hữu hợp pháp, có toàn quyền sử dụng đối với số thuê bao điện thoại đã đăng ký với NCB và chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước NCB đối với tính chính xác, hợp pháp của thông tin này. Khách hàng tự chịu mọi trách nhiệm, chi phí, tổn thất, thiệt hại và các khiếu nại, tranh chấp phát sinh liên quan đến việc số thuê bao điện thoại đăng ký với NCB không thuộc quyền sở hữu hợp pháp hoặc không đứng tên Khách hàng theo thông tin của nhà mạng. Khách hàng có trách nhiệm thông báo và thực hiện cập nhật kịp thời với NCB khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến số thuê bao điện thoại đã đăng ký, bao gồm nhưng không giới hạn việc thay đổi, chấm dứt sử dụng, chuyển nhượng, mất quyền quản lý, quyền sử dụng hoặc không còn là chủ sở hữu hợp pháp của số thuê bao. Trường hợp NCB có căn cứ hợp lý xác định hoặc nghi ngờ số thuê bao điện thoại đã đăng ký không còn thuộc quyền sở hữu, quản lý hoặc sử dụng hợp pháp của Khách hàng, hoặc việc tiếp tục sử dụng số thuê bao đó có thể gây rủi ro cho Khách hàng,

NCB hoặc bên thứ ba, NCB có quyền áp dụng một hoặc nhiều biện pháp cần thiết, bao gồm tạm ngừng hoặc chấm dứt việc sử dụng số thuê bao đó để nhận thông báo, nhận mã xác thực (OTP), thực hiện giao dịch hoặc sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử của NCB; đồng thời NCB được quyền yêu cầu Khách hàng cập nhật thông tin trước khi tiếp tục sử dụng dịch vụ.

33. Cam kết mẫu dấu của Chủ tài khoản đăng ký với Ngân hàng có hình thức và nội dung phù hợp với quy định tại Điều lệ và các văn bản nội bộ của Chủ tài khoản; đảm bảo tính trung thực, hợp pháp, hợp lệ của mẫu dấu đã đăng ký với Ngân hàng và chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý đối với mẫu dấu này. Trường hợp con dấu của Chủ tài khoản bị lạm dụng, bị làm giả hoặc bất kỳ rủi ro gian lận nào, Chủ tài khoản cam kết chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh liên quan đến mẫu dấu đã đăng ký với Ngân hàng và miễn trách nhiệm cho Ngân hàng. (Áp dụng đối với TKTT của tổ chức)
34. Chủ tài khoản cam kết cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và hợp pháp các thông tin, tài liệu, dữ liệu nhận biết khách hàng theo quy định của pháp luật và yêu cầu của Ngân hàng; bảo đảm các thông tin, tài liệu, dữ liệu này luôn còn hiệu lực, phù hợp với hồ sơ đã đăng ký và các cập nhật thông tin của Chủ tài khoản trong quá trình sử dụng tài khoản. Chủ tài khoản đồng ý cung cấp bổ sung hồ sơ, thông tin theo yêu cầu của Ngân hàng để phục vụ công tác nhận biết, xác minh và cập nhật thông tin khách hàng. Chủ tài khoản cam kết Người đại diện hợp pháp đã đăng ký với Ngân hàng có đầy đủ thẩm quyền theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của Chủ tài khoản. Chủ tài khoản chịu trách nhiệm đối với tính hợp pháp, hợp lệ của việc đăng ký này và mọi giao dịch do Người đại diện hợp pháp thực hiện. Mọi rủi ro, tranh chấp hoặc thiệt hại phát sinh do việc đăng ký không đúng thẩm quyền thuộc trách nhiệm của Chủ tài khoản (Áp dụng đối với TKTT của tổ chức);
35. Cam kết chịu các rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán bị các cơ quan, tổ chức nước ngoài và/ hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu hoặc niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do người hưởng lợi thuộc các nước bị cấm vận; thuộc đối tượng bị cấm vận; là tội phạm khủng bố, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; thuộc đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác);
36. Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở và sử dụng TKTT được lập bằng tiếng nước ngoài, Chủ tài khoản có trách nhiệm cung cấp bản dịch tiếng Việt được công chứng, chứng thực theo yêu cầu của NCB hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
37. Chịu trách nhiệm tuân thủ quy định về Người đại diện hợp pháp/ kế toán trưởng, bố trí người phụ trách kế toán theo quy định của pháp luật;
38. Chủ tài khoản được xem là đã nhận được thông báo, cảnh báo, hướng dẫn từ NCB, nếu NCB đã thực hiện theo một hoặc một số hình thức sau:
 - a. NCB đã công bố trên website chính thức của NCB;

- b. NCB đã niêm yết công khai tại các điểm giao dịch của NCB;
- c. NCB đã thông báo trực tiếp khi KH tới quầy giao dịch
- d. NCB đã gửi thông báo tại mục “Thông báo” (Notification) trên ứng dụng Mobile Banking của NCB;
- e. NCB đã gửi tới địa chỉ thư điện tử (email) mà Khách hàng đã đăng ký với NCB;
- f. NCB đã gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với NCB;
- g. NCB đã gửi đến ít nhất một số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng Dịch vụ, bao gồm cả Dịch vụ SMS Banking hoặc đã đăng ký với NCB dựa trên căn cứ xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ gửi tin nhắn; hoặc được cung cấp bởi nhân viên hỗ trợ khách hàng từ tổng đài điện thoại của NCB hoặc tổng đài tự động của NCB theo số điện thoại được thông báo trong từng thời kỳ trên website chính thức của NCB.

39. 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 TKTT của khách hàng *(bao gồm cả Trường hợp số dư trên Tài khoản thanh toán không đủ để thực hiện việc trích nợ, NCB được quyền tiếp tục theo dõi và tự động trích nợ ngay khi Tài khoản có số dư đủ hoặc một phần số tiền cần thu)* trong các trường hợp sau:
 - a. Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán định kỳ, thanh toán tự động hoặc các giao dịch mà Khách hàng đã đăng ký với NCB;
 - b. Thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - c. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TKTT theo quy định của pháp luật;
 - d. Thu hồi các khoản tiền ghi Có nhầm, ghi Có thừa, chuyển nhầm vào TKTT của Khách hàng, hoàn trả giao dịch sai sót hoặc các khoản tiền mà Khách hàng không có quyền sở hữu, sử dụng hợp pháp. Trường hợp này, NCB được quyền chủ động phong tỏa, khấu trừ, thu hồi hoặc trích nợ từ bất kỳ tài khoản nào của khách hàng mở tại NCB để thu hồi các khoản tiền này.
 - e. Các trường hợp trích Nợ TKTT theo quy định pháp luật và các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền;
 - f. Thu phí dịch vụ, các khoản thuế, phí, lệ phí và các khoản phải trả phát sinh liên quan đến việc mở, sử dụng TKTT và các sản phẩm, dịch vụ do NCB cung cấp;
 - g. Thu nợ gốc, lãi, phí, phí phạt, khoản bồi thường thiệt hại, nghĩa vụ hoàn trả và các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng đối với NCB theo hợp đồng, thỏa thuận hoặc cam kết đã ký với NCB.

- 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;
 - e. TKTT đã đóng, đang bị phong tỏa toàn bộ 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 NCB 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.
 - i. Chủ Tài Khoản vi phạm các hành vi bị cấm về sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và quy định của NCB.
 - j. Các trường hợp khác theo quy định Điều kiện, Điều khoản này, theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng, theo quy định của Pháp luật.
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 TKTT 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 TKTT khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, TKTT 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. Không chịu trách nhiệm về tính pháp lý của các giao dịch, cũng như không chịu trách nhiệm về kết quả giao dịch khi có lỗi, sai sót của chính Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ theo đánh giá của Ngân hàng.
21. 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 TKTT 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 TKTT 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 TKTT của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
3. Việc sử dụng TKTT 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 TKTT bằng đồng Việt Nam của người không cư trú là tổ chức và TKTT 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 TKTT 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 TKTT chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc hợp đồng) quản lý, sử dụng TKTT chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:
 - a. Các chủ TKTT chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTT chung và việc sử dụng TKTT 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 TKTT chung;
 - b. Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTT chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa NCB và các chủ TKTT chung có thỏa thuận khác;
 - c. Từng chủ TKTT chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ TKTT chung còn lại) thay mặt mình sử dụng TKTT chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ TKTT chung còn lại;
 - d. Khi một trong các chủ thể đứng tên mở TKTT 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 TKTT 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 TKTT chung được giải quyết theo quy định của pháp luật;
 - e. Trường hợp các chủ TKTT chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì TKTT chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ TKTT 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 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 TKTT 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 TKTT 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 TKTT.
 - e. Trường hợp NCB có cơ sở nghi ngờ TKTT của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật.
 - f. Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ TKTT chung (đối với tài khoản chung), trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NCB và các chủ TKTT chung.
 - g. Các trường hợp phong tỏa khác theo quy định của pháp luật.
2. Ngay sau khi phong tỏa TKTT, 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 TKTT (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 TKTT);
3. Việc phong tỏa TKTT chấm dứt khi:
 - a. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ TKTT và NCB hoặc khi kết thúc thời hạn phong tỏa.

- b. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT.
 - c. Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm c khoản 1 điều này.
 - d. Đã xử lý xong các trường hợp quy định tại điểm d, điểm e khoản 1 điều này.
 - e. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ TKTT chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NCB và các chủ TKTT chung.
4. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TKTT bị phong tỏa một phần số tiền trên TKTT thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

Điều 10. Đóng tài khoản

1. Việc đóng TKTT của Khách hàng được thực hiện tại bất kỳ địa điểm giao dịch tại NCB.
2. NCB thực hiện đóng TKTT của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Có văn bản yêu cầu đóng TKTT của Khách hàng và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT.
 - 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 TKTT 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. KH mở hoặc duy trì TKTT nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT.
 - f. KH thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - g. Trường hợp khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở và sử dụng TKTT cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác.
 - h. 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.

- i. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
3. Thời hạn đối với việc đóng TKTT 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 TKTT và các vấn đề cụ thể khác liên quan đến việc đóng TKTT 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 TKTT 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 TKTT 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.
 - d. NCB sẽ quản lý và xử lý đối với những trường hợp TK đóng mà KH, người thụ hưởng hợp pháp không tới nhận lại số tiền còn lại trên TK sau khi NCB đã thông báo về việc đóng TK cho KH, người thụ hưởng hợp pháp biết theo quy định pháp luật, quy định của NCB;
 5. Sau khi đóng TKTT, 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. Nếu TK còn số dư và Khách hàng, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp chưa đến NCB làm thủ tục thanh toán, NCB sẽ giữ hộ số dư của Khách hàng, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp chờ thanh toán (số dư này sẽ không được tiếp tục trả lãi kể từ ngày đóng tài khoản). NCB thực hiện chi trả số dư còn lại theo yêu cầu của người có quyền nhận hợp pháp sau khi hoàn tất các thủ tục theo quy định của NCB và pháp luật có liên quan; đồng thời được khấu trừ các khoản phí, chi phí, nghĩa vụ tài chính phát sinh (nếu có). 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 TKTT theo quy định của NCB;
 6. Sau khi đóng TKTT, khách hàng muốn sử dụng TKTT phải thực hiện thủ tục mở TKTT mới theo quy định của pháp luật, quy định của NCB.

Điều 11. Ủy quyền sử dụng tài khoản

1. Khách hàng được ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT của mình. Việc ủy quyền sử dụng TKTT phải bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy

quyền và quy định của NCB trong từng thời kỳ;

2. Đối với TKTT của cá nhân: Khách hàng cung cấp cho NCB văn bản ủy quyền theo quy định của NCB 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 TKTT 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.

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 TKTT 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 ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và quy định của NCB từng thời kỳ;
 - 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, NCB có trách nhiệm trả lời hoặc 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, NCB 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 TKTT;
 - 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, NCB 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 tố giác, báo tin 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 cung cấp 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 và/hoặc tại các điểm giao dịch của NCB và/hoặc thông qua các phương thức thông báo khác do NCB áp dụng trong từng thời kỳ. Trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ sau khi hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ đối với NCB theo thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật. 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 Khách hàng đã đọc, hiểu và chấp thuận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.
2. KH có trách nhiệm chủ động theo dõi, cập nhật thường xuyên, liên tục 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 và/hoặc tại các điểm giao dịch của NCB hoặc bằng các phương thức truyền thông khác được NCB áp dụng trong từng thời kỳ..KH cũng cam kết không 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. 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.