

Điều 1: Giải thích từ ngữ

- 1.1. **"Ngân hàng"** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong.
- 1.2. **"Khách hàng"** là tổ chức được thành lập, hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam bao gồm tổ chức là pháp nhân, doanh nghiệp tư nhân, hộ kinh doanh, các tổ chức khác được mở tài khoản thanh toán tại Ngân hàng theo quy định của pháp luật. .
- 1.3. **"Tài khoản"/"tài khoản thanh toán"** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam Đồng, ngoại tệ, do Khách hàng mở tại Ngân hàng để phục vụ cho các giao dịch của Khách hàng được Ngân hàng chấp nhận. Tài khoản có thể do một Khách hàng là Chủ tài khoản hoặc do nhiều Khách hàng cùng là Chủ tài khoản.
- 1.4. **"Tài khoản thanh toán chung"** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
- 1.5. **"Chủ tài khoản thanh toán của tổ chức"** là tổ chức mở tài khoản.
- 1.6. **"Chủ tài khoản thanh toán chung/tài khoản thanh toán chung hỗn hợp"** là một/các cá nhân và một/các tổ chức đứng tên mở tài khoản thanh toán chung.
- 1.7. **"Người đại diện hợp pháp"** là người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền của tổ chức mở tài khoản thanh toán.
- 1.8. **"Đóng tài khoản"** là việc Ngân hàng tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và sổ tài khoản của khách hàng.
- 1.9. **"Tạm khóa tài khoản"** là việc Ngân hàng tạm dừng giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản theo yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản), hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.
- 1.10. **"Phong tỏa tài khoản"** là việc Ngân hàng tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản, theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc trong một số trường hợp theo quy định của pháp luật.
- 1.11. **"Chứng từ tài khoản"** bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao sổ tài khoản, sao kê và giấy báo số dư tài khoản.
- 1.12. **"Số dư tối thiểu"** là số tiền tối thiểu Khách hàng phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
- 1.13. **"Số dư khả dụng"** là số tiền Khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng số dư có trên tài khoản trừ đi các khoản phong tỏa (nếu có), trừ số dư tối thiểu Khách hàng phải duy trì và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).

Điều 2: Quyền lợi và Trách nhiệm của Chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp

2.1. Quyền của Chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp

- Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản thanh toán được Ngân hàng tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;
- Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng;
- Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng;
- Yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với Ngân hàng;

- Được yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết; được gửi thông báo cho Ngân hàng về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;
- Được sử dụng tài khoản để rút tiền mặt bằng séc hoặc giấy rút tiền theo mẫu của Ngân hàng, và nhận bằng đồng tiền của tài khoản hoặc bằng Việt Nam Đồng. Nếu rút Việt Nam Đồng từ tài khoản ngoại tệ, Ngân hàng sẽ áp dụng tỷ giá mua chuyển khoản được Ngân hàng công bố tại thời điểm rút tiền.
- Được chuyển khoản sang tài khoản của người khác tại Ngân hàng hoặc tại các Ngân hàng khác trong và ngoài nước.
- Được sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ.
- Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản nếu được Ngân hàng chấp thuận.
- Số dư trong tài khoản được hưởng lãi theo lãi suất Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.
- 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.
- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này và của pháp luật.

2.2. Trách nhiệm của Chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp

- Cam kết đăng ký và sử dụng một mẫu chữ ký duy nhất khi mở và sử dụng tất cả các tài khoản thanh toán tại TPBank.
- Đảm bảo có đủ số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng và có đủ số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và trả các khoản phí theo quy định của Ngân hàng.
- Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do Ngân hàng quy định.
- Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu với chứng từ tài khoản do Ngân hàng cung cấp.
- Cung cấp thông tin đầy đủ, hợp pháp và chính xác, khớp đúng với hồ sơ đăng ký mở tài khoản tại Ngân hàng trong các giao dịch thanh toán. Chịu mọi 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. Thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Ngân hàng hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng.
- Đồng ý nhận các thông tin, thông báo, hướng dẫn liên quan đến sản phẩm của Ngân hàng và các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ mới của Ngân hàng qua số điện thoại, fax, email của Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
- 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. Hoàn trả ngay cho Ngân hàng những khoản ghi Có không phải của mình, khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo của Ngân hàng mà không chứng minh được quyền thụ hưởng khoản tiền đó.
- Chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp được ủy quyền nhận thông báo của Ngân hàng liên quan đến tài khoản có trách nhiệm thông báo lại với các Chủ tài khoản thanh toán chung khác. Thông báo gửi cho Chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp được ủy quyền nhận thông báo được coi như thông báo tới tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp. Việc sử dụng tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp.

- Không cho thuê, cho mượn tài khoản, không được sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác. Không sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp.
- Giữ bí mật thông tin liên quan đến tài khoản bao gồm nhưng không giới hạn: mật khẩu, mã giao dịch sử dụng tài khoản.
- Việc sử dụng tài khoản phải tuân thủ các quy định của pháp luật và quy chế của Ngân hàng.
- Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các khoản mà Khách hàng rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhầm vào Tài khoản của Khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và đơn vị chấp nhận thẻ đã tạm ứng cho Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để Ngân hàng tự động trích các khoản tiền này từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mà không cần thông báo cho Khách hàng.
- Công nhận các hóa đơn/chứng từ liên quan đến giao dịch tài khoản thanh toán do hệ thống quản lý của Ngân hàng và/hoặc các Ngân hàng ghi nhận và cung cấp (kể cả các giao dịch đó không phải do Khách hàng thực hiện).
- 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, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, thuộc đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này và của pháp luật.

Điều 3: Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

3.1. Quyền của Ngân hàng

- Được quyền tự động trích tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - o Để thu hồi các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định;
 - o Theo yêu cầu 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;
 - o 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 tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng;
 - o 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;
 - o Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng.
 - o Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.
 - o Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
- Được quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - o Thông tin trên yêu cầu của khách hàng không hợp pháp, hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký tại Ngân hàng hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng;

- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục do Ngân hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.
- Khách hàng không có đủ số dư khả dụng để đảm bảo cho việc thực hiện các 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) để thực hiện các lệnh thanh toán.
- Được quyền 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 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;
- Được quyền 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;
- Trong trường hợp Ngân hàng đánh giá Khách hàng vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với Ngân hàng, có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật (bao gồm nhưng không giới hạn sử dụng hồ sơ giả mạo/ nghi ngờ giả mạo để mở và sử dụng tài khoản thanh toán) Ngân hàng được quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán/ tạm khóa tất cả các tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại TPBank, giữ lại tang vật và chủ động quyết định việc thông báo với cơ quan có thẩm quyền xem xét và xử lý.
- Được quyền từ chối thực hiện giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng nếu Ngân hàng đánh giá các giao dịch này của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ bất thường.
- Được chủ động quyết định việc tạm khóa tài khoản thanh toán của Khách hàng nếu có tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện của các tổ chức, cá nhân liên quan đến giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng.
- Được quyền tạm khóa, phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo quy định và theo thỏa thuận với Khách hàng.
- Được quyền quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng.
- Được quyền không ghi Có/ghi Nợ, đóng tài khoản thanh toán của Khách hàng khi Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng.
- Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định.
- Khách Hàng đồng ý và chấp thuận rằng TPBank được cung cấp thông tin liên quan đến KH, Tài khoản của KH cho bên thứ ba (bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và ký kết hợp đồng với TPBank, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình TPBank cung cấp dịch vụ tài khoản cho KH) phù hợp với quy định pháp luật.
- Được miễn trừ trách nhiệm khi thực hiện các yêu cầu của Khách hàng dựa trên việc kiểm tra chứng từ giao dịch tài khoản của Khách hàng là hợp lệ, chữ ký và dấu trên chứng từ khớp đúng với mẫu đã đăng ký với Ngân hàng.

- Được quyền yêu cầu Khách hàng thanh toán phạt vi phạm hợp đồng do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- Được quyền chủ động phong tỏa số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng 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 tài khoản thanh toán của khách hàng mà TPBank nhận được.
- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này, của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và Ngân hàng không trái với quy định hiện hành của pháp luật.

3.2. Trách nhiệm của Ngân hàng

Ngân hàng có trách nhiệm

- Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng 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. Ngân hàng có trách nhiệm phát hiện và điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác.
- 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 và thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng. Kiểm soát các lệnh thanh toán của khách hàng, đảm bảo 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.
- Thực hiện hạch toán theo nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào tài khoản khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được; 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.
- Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận, thông báo kịp thời thông tin về tài khoản theo quy định.
- 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;
- 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;
- Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- 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;
- 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;
- Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của Ngân hàng.

Điều 4: Quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung hỗn hợp

1. Địa điểm giao dịch:

- Khách hàng có thể đến bất cứ Chi nhánh, phòng Giao dịch nào của Ngân hàng để thực hiện các giao dịch.

2. Số dư tài khoản tối thiểu:

Khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo thông báo của Ngân hàng tới Khách hàng tại các địa điểm giao dịch hoặc website của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của Khách hàng với Ngân hàng.

3. Lãi suất:

Khách hàng được hưởng lãi trên số dư Có trên tài khoản thanh toán theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Ngân hàng công bố trong từng thời kỳ.

4. Phí quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản và các phí khác liên quan:

Trong quá trình sử dụng tài khoản, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán các khoản phí nêu trên theo biểu phí do Ngân hàng công bố và niêm yết công khai tại địa điểm giao dịch hoặc website của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của khách hàng với Ngân hàng.

5. Cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê và thông tin về tài khoản:

Ngân hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận. Khách hàng có thể yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin tài khoản đột xuất và phải thanh toán phí theo biểu phí của Ngân hàng quy định từng thời kỳ.

6. Khi một/một số Chủ tài khoản là tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật và/hoặc khi một/một số chủ tài khoản là cá nhân chết, mất tích, bị tuyên bố là đã chết, mất tích, hạn chế hoặc bị mất năng lực hành vi dân sự

Tài khoản sẽ được đóng, số dư trên tài khoản thanh toán chung hỗn hợp được chi trả theo yêu cầu của các chủ tài khoản và/hoặc theo yêu cầu của người được thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản là cá nhân chết, bị tuyên bố là đã chết; theo yêu cầu của Người quản lý tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật trong trường hợp chủ tài khoản mất tích, bị tuyên bố là mất tích hoặc theo yêu cầu của người giám hộ hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản bị mất năng lực hành vi dân sự hoặc theo quyết định của Tòa án.

7. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán chung hỗn hợp

7.1 Hình thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán:

- Khách hàng có thể thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại: (024) 37683 683 –1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của Ngân hàng được đăng tải trên website của Ngân hàng tại từng thời điểm trong vòng 60 ngày kể từ phát sinh giao dịch đề nghị tra soát khiếu nại. Quá thời hạn trên, Ngân hàng vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác liên quan và Khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. Ngân hàng sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu khách hàng khiếu nại quá thời hạn trên.
- Trong trường hợp Khách hàng gửi các yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng phương thức lời nói thì Khách hàng có nghĩa vụ bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản gửi tới Ngân hàng trong vòng 7 ngày làm việc. Trường hợp các nội dung tại yêu cầu tra soát bằng văn bản của Khách hàng có khác biệt so với yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói với Ngân hàng hoặc Khách hàng không bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản (trừ các giao dịch tra soát, khiếu nại mà theo quy định của Ngân hàng, việc thông báo kết quả tra soát, khiếu nại dựa trên yêu cầu tra soát bằng văn bản) thì Khách hàng đồng ý như sau:
 - + Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Khách hàng đã được Ngân hàng xử lý thì Khách hàng đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các

bên, Khách hàng có trách nhiệm gửi lại tra soát bằng văn bản cho Ngân hàng với nội dung trùng khớp với yêu cầu tra soát bằng lời nói.

- + Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Khách hàng chưa được Ngân hàng xử lý thì Khách hàng đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng văn bản có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên.

7.2 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 khoản 7.1 Điều này, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.
- b) Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, Ngân hàng 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, 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, Ngân hàng thỏa thuận với khách hàng về phương thức xử lý tra soát, khiếu nại.

7.3 Ngân hàng có quyền quyết định việc: (i) thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; và (ii) thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại khi vụ việc được tra soát, khiếu nại có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến tội phạm, vi phạm pháp luật. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân hàng thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

7.4 Trường hợp Ngân hàng, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật

Điều 5: Tạm khóa, Phong tỏa và đóng tài khoản thanh toán chung hỗn hợp

1. Tạm khóa tài khoản

Ngân hàng được quyền tạm khóa (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản trong các trường hợp sau:

- o Khi Chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) có yêu cầu bằng văn bản;
- o Theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng.
- o Theo các trường hợp quy định tại Điều kiện điều khoản này

Ngân hàng có quyền từ chối tạm khóa tài khoản thanh toán trong trường hợp 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.

2. Phong tỏa tài khoản

- Ngân hàng được quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau:
 - o Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan/tổ chức có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

- Khi Ngân hàng phát hiện 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 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền;
- Khi 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 hỗn hợp giữa các chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp.
- Các trường hợp khác do pháp luật quy định.
- Việc sử dụng tài khoản trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của Ngân hàng. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.
- Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt:
 - Kết thúc thời hạn phong tỏa
 - Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán ;
 - Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.
 - 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.
 - Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

3. *Đóng tài khoản*

- Ngân hàng được quyền đóng ngay tài khoản trong các trường hợp sau:
 - Khi có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hỗn hợp và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán.
 - Khi số dư tài khoản bằng không và không hoạt động trong 06 tháng liên tục trở lên hoặc theo quyết định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
 - Chủ tài khoản không phát sinh bất cứ một giao dịch ghi Nợ, ghi Có ngoại trừ các giao dịch đổ lãi, thu phí, thu nợ từ hệ thống của Ngân hàng liên tục trong khoảng thời gian 3 năm.
 - Một/một số Chủ tài khoản là tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật và/hoặc một/một số chủ tài khoản là cá nhân chết, mất tích, bị tuyên bố là đã chết, mất tích, hạn chế hoặc bị mất năng lực hành vi dân sự.
 - Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều kiện và Điều khoản này và các Thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng;
 - Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng.
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- Trước khi đóng tài khoản, Ngân hàng được tự động trích nợ tài khoản để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của Ngân hàng.
- Sau khi đóng tài khoản, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:
 - Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan theo biểu phí của Ngân hàng.

- Dùng để bù trừ với số công nợ của chủ tài khoản với Ngân hàng tính đến thời điểm đóng tài khoản.
- Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản,
- Theo yêu cầu của những người quy định tại Khoản 6 Điều 4 Hợp đồng này,
- Chi trả theo quyết định của Tòa án,
- Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật và của Ngân hàng.

Điều 6: Ủy quyền sử dụng tài khoản tài khoản thanh toán chung hỗn hợp

- Chủ tài khoản có thể ủy quyền bằng văn bản cho người khác sử dụng tài khoản theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn theo quy định của Ngân hàng và của pháp luật.
- Thông báo hủy ủy quyền có thời hạn của chủ tài khoản chỉ có hiệu lực đối với Ngân hàng khi Ngân hàng đã đưa toàn bộ thông tin hủy ủy quyền lên mạng máy tính và trong mọi trường hợp không quá 24 giờ kể từ thời điểm Ngân hàng nhận được Thông báo hủy ủy quyền của chủ tài khoản.

Điều 7: Tuân thủ đạo luật tuân thủ thuế đối với chủ tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ (FATCA)**1. Giải thích từ ngữ.**

- FATCA (Foreign Account Tax Compliance) là đạo luật tuân thủ thuế đối với chủ tài khoản nước ngoài được chính phủ Hoa Kỳ ban hành nhằm mục đích ngăn chặn tình trạng trốn thuế của các đối tượng nộp thuế tại Hoa Kỳ thông qua tài khoản chính mở tại các tổ chức tài chính ở Hoa Kỳ. FATCA được thông qua năm 2010 và chính thức có hiệu lực ngày 01/07/2014.
 - Định chế tài chính: Theo quy định FATCA, một tổ chức được coi là định chế tài chính trong các trường hợp sau:
 - Nhận tiền gửi trong quá trình hoạt động kinh doanh các nghiệp vụ ngân hàng thông thường hoặc hoạt động kinh doanh tương tự.
 - Có hoạt động kinh doanh tài chính là nắm giữ các tài sản tài chính vì lợi ích của một hoặc nhiều đối tượng khác (ví dụ như công ty chứng khoán)
 - Là một tổ chức đầu tư (ví dụ như: công ty quản lý quỹ)
 - Là một công ty bảo hiểm hoặc một công ty chủ vốn mà là thành viên của một nhóm liên kết mở rộng trong đó có một công ty bảo hiểm và công ty bảo hiểm hoặc công ty chủ vốn đó phát hành, hoặc có nghĩa vụ thanh toán đối với một hợp đồng bảo hiểm giá trị tiền mặt hoặc hợp đồng niên kim.
 - Một tổ chức đóng vai trò là một công ty chủ vốn hoặc trung tâm nguồn vốn.
 - Tổ chức phi tài chính: Tổ chức được coi là tổ chức phi tài chính nếu không có các hoạt động thuộc các trường hợp nêu tại phần giải thích từ ngữ về định chế tài chính trên đây.
2. Ngân hàng là một tổ chức tuân thủ FATCA. Nên Ngân hàng có nghĩa vụ yêu cầu khách hàng cung cấp một số thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA. Các thông tin do Ngân hàng thu thập sẽ chỉ sử dụng cho mục đích đáp ứng yêu cầu tuân thủ FATCA và sẽ không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.
3. Cho mục đích FATCA, Khách hàng có trách nhiệm:
- Cung cấp cho Ngân hàng các thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA (nếu được yêu cầu). Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin cung cấp cho Ngân hàng.

- Thông báo cho Ngân hàng ngay khi phát sinh bất kỳ thay đổi nào liên quan đến các thông tin đã được kê khai trên mẫu đăng ký mở tài khoản cũng như cung cấp tài liệu hỗ trợ liên quan đến việc thay đổi thông tin (nếu được yêu cầu).
4. Trường hợp được xác định là đối tượng phải báo cáo hoặc khấu trừ theo yêu cầu tuân thủ FATCA, khách hàng đồng ý:
- Từ bỏ quyền yêu cầu Ngân hàng bảo mật thông tin đối với tài khoản của mình, cho phép Ngân hàng báo cáo thông tin về các tài khoản mở tại Ngân hàng cho IRS theo yêu cầu của IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa chính phủ Việt Nam và IRS.
 - Từ bỏ các quyền khiếu nại, khiếu kiện trong trường hợp Ngân hàng thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ FATCA, bao gồm nhưng không hạn chế trường hợp phải khấu trừ thuế 30%.
 - Ngân hàng có thể thu hồi hoặc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán nào cho khách hàng hoặc chuyển khoản cho khách hàng từ tài khoản nếu khoản thu đó được yêu cầu thu hồi hoặc khấu trừ theo luật hoặc quy định của pháp luật đặc biệt là quy định về FATCA.

Điều 8: Giải quyết tranh chấp

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý 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 9: Điều khoản thi hành

Điều kiện và Điều khoản này là một phần không tách rời của Đăng ký mở tài khoản thanh toán chung hỗn hợp kiêm thỏa thuận quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung hỗn hợp và tạo thành một Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản của tổ chức giữa Khách hàng và Ngân hàng.