

**Điều 1. Giải thích từ ngữ:**

1. Khách hàng (KH): là cá nhân mở tài khoản tiền gửi tại Vietcombank (VCB).
2. Tài khoản tiền gửi/ Tài khoản thanh toán (TK): là TK tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại VCB để sử dụng các dịch vụ thanh toán do VCB cung ứng.
3. Chủ TK: là cá nhân đứng tên mở TK.
4. TK thanh toán chung: là TK có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản, phù hợp quy định của pháp luật.
5. Đóng TK: là việc VCB tắt toán TK, đóng hồ sơ thông tin TK và số TK của KH. Số TK đã bị đóng có thể được sử dụng để đăng ký cho KH khác.
6. Tạm khóa TK: là việc VCB tạm dừng giao dịch (tạm ngừng mọi hoạt động chi tiền hoặc/và thu tiền) toàn bộ hoặc một phần số tiền trên TK khi chủ TK (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ TK) yêu cầu bằng văn bản hoặc theo thỏa thuận trước giữa chủ TK và VCB phù hợp quy định của pháp luật, trừ trường hợp chủ TK 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 VCB.
7. Phong tỏa TK: là việc VCB tạm thời ngừng mọi hoạt động chi tiền hoặc/ và thu tiền của toàn bộ hoặc một phần số tiền trên TK trong các trường hợp được phép theo quy định của pháp luật mà không bắt buộc phải thỏa thuận trước với chủ TK.
8. Chứng từ TK: là các giấy tờ ghi nhận các giao dịch TK đã hoàn thành, bao gồm: các giấy báo Có, giấy báo Nợ, giấy tờ sao kê TK theo định kỳ, giấy báo số dư TK, sổ phụ TK và các giấy tờ khác liên quan đến TK.
9. Số dư được phép sử dụng: là số tiền KH có thể sử dụng từ TK của mình. Số dư được phép sử dụng bằng (=) số dư có trên TK trừ (-) các khoản phong tỏa trừ (-) các khoản tạm khóa cộng (+) hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).
10. Hạn mức giao dịch qua TK: là tổng số tiền tối đa trên TK mà chủ TK được sử dụng để giao dịch, theo loại giao dịch, số lần thực hiện theo quy định của VCB từng thời kỳ

**Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của KH:**

1. Được quyền sử dụng số dư được phép sử dụng trên TK của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ TK được VCB tạo mọi điều kiện để sử dụng TK của mình thuận tiện và an toàn.
2. Được lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán phù hợp với nhu cầu của mình do VCB cung cấp.
3. Được uỷ quyền cho người khác sử dụng TK theo quy định của pháp luật và của VCB.
4. Được yêu cầu VCB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp các thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TK của mình trong thoả thuận với VCB.
5. Được yêu cầu VCB tạm khóa, đóng TK khi cần thiết; được gửi thông báo cho VCB về việc phát sinh tranh chấp về TK thanh toán chung giữa các chủ TK thanh toán chung.
6. Đồng ý nhận các tin nhắn, email, cuộc gọi từ VCB đến số điện thoại, địa chỉ email đăng ký của KH về các dịch vụ mới, các chương trình khuyến mại về dịch vụ và các thông báo liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của KH cũng như các yêu cầu nhận biết và/hoặc nhận biết nâng cao, xác minh và cập nhật thông tin KH và các bên liên quan..
7. Đảm bảo có đủ số tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thoả thuận thấu chi thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TK.
8. Chấp hành các quy định của pháp luật và Quy định của VCB về mở và sử dụng TK tiền gửi tại VCB.

9. Thông báo kịp thời cho VCB khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng.
10. Hoàn trả hoặc phối hợp với VCB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TK của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).
11. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
12. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng TK tại VCB (bao gồm cả các thông tin về KH, các bên liên quan và giấy tờ, chứng từ liên quan). Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho VCB khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TK.
13. Chịu mọi trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình.
14. Không được cho thuê, cho mượn TK của mình.
15. Không được sử dụng TK của mình để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
16. Chịu trách nhiệm bảo vệ các bí mật thông tin TK, giao dịch của cá nhân do mình quản lý để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán.
17. Cam kết nguồn gốc tài sản/tiền có nguồn gốc hợp pháp, minh bạch.
18. Tuân thủ các quy định của pháp luật và của VCB về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, phòng, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
19. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK với VCB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
20. Nếu KH đề nghị hủy bỏ một yêu cầu giao dịch đã được KH tự thực hiện thì VCB có quyền quyết định trong phạm vi có thể theo các quy định, thông lệ của hệ thống ngân hàng để nỗ lực hỗ trợ KH. KH chịu trách nhiệm trong trường hợp người hưởng đã nhận tiền và chịu các khoản phí thực tế phát sinh theo quy định tại biểu phí do ngân hàng công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của NH trong từng thời kỳ.

### **Điều 3. Quyền và trách nhiệm của VCB**

1. Được chủ động trích (ghi Nợ) TK của KH trong các trường hợp sau:
  - a) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH phù hợp với quy định của pháp luật.
  - b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật.
  - c) 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 TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ TK biết.
  - d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH 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.
  - e) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ TK và VCB.
2. Được từ chối thực hiện lệnh thanh toán của KH trong những trường hợp sau:
  - a) Chủ TK 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 TK hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ TK với VCB.
  - b) TK không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.

- c) 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, phòng, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
  - d) TK đang tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TK đang bị đóng, TK 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.
3. Được tạm dừng lệnh thanh toán và các giao dịch khác của KH theo quy định của pháp luật và của VCB trong từng thời kỳ.
  4. Được yêu cầu tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ các khoản tiền do VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TK của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).
  5. Được quyền thu phí khi cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định của pháp luật.
  6. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của chủ TK hoặc chưa phong tỏa, tạm khóa TK chung theo thông báo bằng văn bản của một trong các chủ TK về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung khi chủ TK 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 VCB.
  7. Được quyền trì hoãn giao dịch, từ chối và/hoặc ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ trong những trường hợp sau:
    - a) Khi phát hiện có rủi ro liên quan đến việc vi phạm các quy định của pháp luật và của VCB về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, phòng, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
    - b) Chủ TK thuộc phạm vi hạn chế hoặc từ chối giao dịch theo quy định của VCB từng thời kỳ.
    - c) KH từ chối hoặc không hợp tác cung cấp thông tin cho VCB theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo các quy định pháp luật liên quan về nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin, đánh giá tăng cường về KH và/hoặc giao dịch cho mục đích tuân thủ quy định phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận và đạo luật FATCA.
  8. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng TK tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của VCB phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.
  9. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống thông tin của VCB mà chủ TK không thông báo cho VCB bằng văn bản.
  10. Thực hiện lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TK của chủ TK phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa VCB với KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TK đó.
  11. 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 TK.
  12. Ghi Có vào TK của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TK của KH.
  13. Thông tin đầy đủ, kịp thời tới chủ TK về số dư, các giao dịch phát sinh trên TK và việc tạm khóa, phong tỏa TK và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TK bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm hoặc các hình thức khác phù hợp quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
  14. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TK của chủ TK. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở TK và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định của VCB và của Ngân hàng Nhà nước.
  15. Đảm bảo an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK và giao dịch trên TK của KH theo quy định của pháp luật.

16. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TK của chủ TK do lỗi của VCB.
17. Tuân thủ quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, phòng, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
18. Xây dựng quy trình nội bộ về mở và sử dụng TK. Hướng dẫn, thông báo công khai để KH biết và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TK.
19. Được cung cấp thông tin về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của VCB bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác theo thỏa thuận của KH với VCB.
20. Thu thập và báo cáo các thông tin của KH theo quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định cấm vận và tuân thủ đạo luật FATCA.
21. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK với VCB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 4. Quản lý TK**

1. Địa điểm giao dịch:
  - a) KH có thể thực hiện giao dịch tại mọi địa điểm giao dịch hợp pháp thuộc mạng lưới hoạt động của VCB (Trụ sở chi nhánh/Phòng giao dịch). Ngoại trừ giao dịch chấm dứt ủy quyền phải được thực hiện tại địa điểm đăng ký ủy quyền.
  - b) Các giao dịch thực hiện trên phương tiện điện tử và các máy móc thiết bị tự động khác được quy định cụ thể theo từng sản phẩm, dịch vụ do VCB cung ứng.
2. Thấu chi:
  - a) KH có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với VCB và đã được VCB chấp thuận.
  - b) Hạn mức thấu chi, phí, lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa chủ TK với VCB phù hợp với các quy định của VCB về thấu chi.
3. Lãi suất: KH được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do VCB công bố trong từng thời kỳ tại địa điểm giao dịch và website <https://portal.vietcombank.com.vn> hoặc theo thỏa thuận với KH. KH phải chịu phí và lãi trên số dư Nợ theo quy định về phí, lãi thấu chi của VCB.
4. Phí quản lý TK, phí giao dịch TK, các khoản phí liên quan khác và việc thay đổi về phí: theo biểu phí do VCB công bố theo từng thời kỳ tại địa điểm giao dịch và website <https://portal.vietcombank.com.vn> hoặc theo các thỏa thuận của KH với VCB phù hợp quy định của pháp luật.
5. Cung cấp chứng từ TK và thông tin KH, thông tin TK KH: VCB cung cấp kịp thời chứng từ TK cho chủ TK theo thỏa thuận giữa VCB và chủ TK. Các thông tin liên quan đến KH, TK KH được VCB cung cấp theo yêu cầu đột xuất hoặc định kỳ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa VCB và KH. Khi yêu cầu cung cấp thông tin đột xuất, KH phải trả phí cho VCB theo biểu phí của VCB trong từng thời kỳ. Việc cung cấp thông tin liên quan đến KH, TK KH cho các nhu cầu khác thực hiện theo quy định của VCB, các quy định pháp luật của Việt Nam và quốc tế mà VCB phải tuân thủ.

#### **Điều 5. Tạm khóa TK**

1. TK được tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK trong các trường hợp sau (trừ trường hợp quy định tại khoản 6 Điều 3 Điều khoản, điều kiện này):
  - a) Khi có văn bản yêu cầu của chủ TK (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ TK).
  - b) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ TK và VCB.
  - c) Các trường hợp được phép theo quy định của pháp luật đối với TK có mục đích chuyên dùng.

- Việc chấm dứt tạm khóa TK và việc xử lý các lệnh đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ TK hoặc người đại diện hợp pháp của chủ TK hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ TK với VCB.

## **Điều 6. Phong tỏa TK**

- VCB thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK của chủ TK trong các trường hợp sau:
  - Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  - VCB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên TK không vượt quá số tiền trên lệnh chuyển tiền bị sai sót, nhầm lẫn.
  - Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ TK về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung.
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và quy định của VCB phù hợp quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- Ngay sau khi phong tỏa TK, VCB phải thông báo bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm hoặc các hình thức khác phù hợp quy định của pháp luật về việc TK bị phong tỏa hoặc bằng hình thức thông báo đã thỏa thuận tại văn bản thỏa thuận trước giữa VCB và chủ TK cho chủ TK hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ TK biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK.
- Số tiền bị phong tỏa trên TK phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi tiền gửi theo quy định của VCB phù hợp quy định của pháp luật. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.
- Việc phong tỏa TK chấm dứt khi đáp ứng một trong các điều kiện sau:
  - Kết thúc thời hạn phong tỏa.
  - Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK.
  - VCB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.
  - Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung về việc tranh chấp TK chung giữa các chủ TK chung đã được giải quyết.

## **Điều 7. Đóng TK**

- VCB thực hiện đóng TK của KH trong các trường hợp sau:
  - Có văn bản yêu cầu đóng TK của chủ TK và chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK. Trường hợp chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người bị 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 TK được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK.
  - Chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.
  - Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận bằng văn bản về mở và sử dụng TK với VCB.
  - Khi TK có số dư bằng 0 trong thời gian trên 12 tháng liên tục.
  - Khi kết thúc hiệu lực của Hợp đồng mở và sử dụng TK đã được lập bằng văn bản với VCB.
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- Sau khi đóng TK, VCB phải thông báo cho chủ TK, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết (trong trường hợp chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích).
- Số dư còn lại sau khi đóng TK được xử lý như sau:
  - Thanh toán phí đóng TK (nếu có) và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí của VCB được công bố tại các địa điểm giao dịch và/hoặc website của VCB trong từng thời kỳ.
  - Chi trả theo yêu cầu của chủ TK, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK (trường hợp chủ TK 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 hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích).
- c) Trường hợp đóng TK khi cá nhân bị chết, bị Tòa án tuyên bố là đã chết, mất tích thì số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của người thừa kế hợp pháp phải được bù trừ với số công nợ của chủ TK tính đến thời điểm đóng TK với toàn hệ thống VCB theo văn bản thỏa thuận giữa chủ TK với VCB.
  - d) Chi trả theo quyết định của toà án.
  - e) Quản lý trên TK phải trả đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TK đã được thông báo bằng văn bản hoặc phương tiện điện tử hoặc điện thoại có ghi âm mà không đến nhận và sẽ trả khi người thụ hưởng hợp pháp đến nhận tại VCB hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ TK.
4. Sau khi đóng TK, KH phải làm thủ tục để mở TK mới trong trường hợp KH muốn sử dụng các dịch vụ về TK của VCB.
5. VCB không cung cấp cho KH thông tin TK đã đóng trừ trường hợp đặc biệt theo yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc được VCB chấp thuận.

### **Điều 8. Ủy quyền sử dụng TK:**

1. KH có thể ủy quyền bằng văn bản cho người khác sử dụng TK theo từng lần (từng lần giao dịch) hoặc có thời hạn theo thủ tục và quy định của VCB. Người được ủy quyền phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự phù hợp với giao dịch dân sự được xác lập, thực hiện. Trong thời gian ủy quyền, người được ủy quyền có quyền và nghĩa vụ như người ủy quyền trong phạm vi được ủy quyền.
2. Văn bản ủy quyền cần ghi rõ phạm vi ủy quyền đối với sử dụng TK, thay đổi thông tin TK, tạm khóa TK, đóng TK, mở mới TK và có mẫu chữ ký của người được ủy quyền (nếu không có bản đăng ký mẫu chữ ký).
3. Trường hợp người ủy quyền muốn thay đổi nội dung ủy quyền phải lập văn bản ủy quyền mới thay thế văn bản ủy quyền cũ và thực hiện thay đổi thông tin tại VCB.
4. Sau khi tiếp nhận thông báo chấm dứt ủy quyền của chủ TK, VCB tiến hành xác nhận việc chấm dứt ủy quyền và hủy thông tin về người được ủy quyền trên hệ thống cơ sở dữ liệu của VCB ngay trong ngày làm việc. Việc chấm dứt ủy quyền có hiệu lực ngay sau khi VCB đưa thông tin chấm dứt ủy quyền lên hệ thống cơ sở dữ liệu của VCB.

### **Điều 9. Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp**

1. VCB tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng TK qua các hình thức:
  - a) Tiếp nhận qua tổng đài điện thoại (có ghi âm):
    - i. Tất cả các tra soát, khiếu nại của KH qua tổng đài điện thoại chăm sóc KH của VCB đều được ghi âm.
    - ii. Trường hợp các giao dịch tra soát do lỗi của KH: Trong vòng 05 ngày làm việc, KH cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VCB quy định cho từng dịch vụ cung ứng sản phẩm (mẫu giấy hoặc mẫu điện tử) làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại.
  - b) Tiếp nhận tại các điểm giao dịch của VCB: KH nộp giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của VCB quy định cho từng dịch vụ cung ứng sản phẩm.
  - c) Tiếp nhận trên các kênh ngân hàng điện tử: theo khả năng cung ứng dịch vụ của VCB từng thời kỳ.
2. KH được quyền đề nghị VCB thực hiện tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
3. 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 KH theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này, VCB có trách

- nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH. Trường hợp tra soát, khiếu nại liên quan đến dịch vụ thẻ, thời hạn xử lý theo quy định của pháp luật và của VCB.
- b) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, VCB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
  - c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VCB thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VCB thực hiện báo cáo các 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 KH 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, VCB thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
5. Trường hợp VCB 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 10. Các nội dung khác**

1. Bản Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng TK này được lập bằng tiếng Việt và được điều chỉnh theo các quy định pháp luật liên quan của Việt Nam.
2. Bản Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng TK này là một phần không tách rời của Hợp đồng mở và sử dụng TK giữa chủ TK và VCB.

#### **Thông tin liên hệ của Vietcombank**

- ✓ Website chính thức của Vietcombank: <https://portal.vietcombank.com.vn>
- ✓ Dịch vụ khách hàng 24/7: hotline 1900545413;
- ✓ Mạng lưới điểm giao dịch của Vietcombank;
- ✓ Trụ sở chính: Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam  
Địa chỉ: Số 198 Trần Quang Khải, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam  
Điện thoại: (84.24) 3934 3137  
Fax: (84.24)3826 9067