

Ngân hàng Bản Việt**Điều 1: Giải thích từ ngữ**

- Ngân hàng:** là Ngân hàng TMCP Bản Việt.
- Tài khoản:** là tài khoản thanh toán do khách hàng tổ chức và/hoặc cá nhân mở tại Ngân hàng.
- Chủ tài khoản:** là người mở tài khoản. Theo đó:
 - Chủ tài khoản cá nhân: là cá nhân mở tài khoản.
 - Chủ tài khoản tổ chức: là tổ chức mở tài khoản.
- Khách hàng:** là Chủ tài khoản, chủ tài khoản thanh toán chung hoặc người được ủy quyền sử dụng tài khoản tại Ngân hàng.
- Tài khoản thanh toán chung:** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản thanh toán chung là tổ chức hoặc cá nhân. Mục đích sử dụng tài khoản thanh toán chung, quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản thanh toán chung và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản chung được xác định trong Thỏa thuận sử dụng tài khoản thanh toán chung theo mẫu của Ngân hàng.
- Đóng tài khoản:** là Ngân hàng tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của Khách hàng.
- Phong tỏa tài khoản:** là Ngân hàng tạm dừng mọi hoạt động chi tiền trên toàn bộ hoặc một phần số dư tài khoản.
- Chứng từ tài khoản:** bao gồm giấy báo Nợ, giấy báo Có, giấy báo số dư tài khoản, sổ phụ tài khoản, sao kê tài khoản và các chứng từ khác có liên quan đến thông báo số dư tài khoản.
- Số dư tối thiểu:** là số tiền tối thiểu chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm.
- Số dư được phép sử dụng:** là số tiền trên tài khoản khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán. Số dư được phép sử dụng bằng (=) số dư trên tài khoản trừ (-) các khoản phong tỏa, trừ (-) số dư tối thiểu chủ tài khoản phải duy trì, cộng (+) hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).
- Người liên quan:** là một trong các đối tượng sau đây:
 - Đối với tài khoản của khách hàng cá nhân:**
 - Đồng chủ sở hữu tài khoản (có thể là cá nhân hoặc tổ chức) với khách hàng cá nhân;
 - Người được chủ tài khoản ủy quyền sử dụng tài khoản;
 - Người đại diện theo pháp luật.
 - Chủ thẻ phụ.
 - Đối với tài khoản của khách hàng tổ chức:**
 - Đồng chủ sở hữu tài khoản (có thể là cá nhân hoặc tổ chức) với khách hàng tổ chức
 - Cá nhân nắm giữ trên 10% vốn điều lệ của tổ chức;
 - Chủ tài khoản;
 - Người được chủ tài khoản, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán ủy quyền sử dụng tài khoản của tổ chức ;
 - Cá nhân nắm giữ trên 20% vốn điều lệ của các tổ chức góp trên 10% vốn của khách hàng tổ chức.

Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của Chủ tài khoản

- Việc sử dụng tài khoản phải tuân thủ các quy định của pháp luật và Ngân hàng (được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn). Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau, việc sử dụng tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả chủ tài khoản thanh toán chung. Các chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác sử dụng và định đoạt tài khoản trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình.
- Có quyền sử dụng số tiền trên tài khoản thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.
- Được Ngân hàng tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản một cách hiệu quả và an toàn.
- Được yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư được phép sử dụng.
- Được yêu cầu cung cấp thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản.
- Được yêu cầu Ngân hàng đóng hoặc phong tỏa tài khoản khi cần thiết.
- Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản theo thỏa thuận với Ngân hàng.
- Được hưởng lãi cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất áp dụng đối với từng loại tài khoản theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- Được Ngân hàng đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản, bảo mật các giao dịch và thông tin liên quan đến tài khoản theo quy định của pháp luật.
- Đảm bảo số dư tối thiểu, số dư được phép sử dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán và trả các khoản phí theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- Tuân thủ hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các lệnh thanh toán, 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 theo quy định của Pháp luật.
- Cung cấp thông tin đầy đủ, hợp pháp, 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 hoặc hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của Chủ tài khoản.
- Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản hoặc tài khoản bị lợi dụng.
- Khách hàng cam kết hoàn trả lại cho Ngân hàng số tiền mà Ngân hàng báo có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc chậm nhất 07 ngày làm việc kể từ khi có thông báo từ Ngân hàng mà khách hàng không thể chứng minh quyền sở hữu của mình đối với số tiền đó.
- Chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo của Ngân hàng liên quan đến tài khoản thanh toán chung 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 được ủy quyền nhận thông báo được coi như thông báo đến tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung.
- Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, không được sử dụng tài khoản cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
- Chủ tài khoản có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu khi được Ngân hàng yêu cầu.
- Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức khi phát sinh bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến các thông tin liên lạc bao gồm: số điện thoại, địa chỉ, email mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi từ Khách hàng, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký qua các thông tin liên lạc Khách hàng đã đăng ký.
- Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu Ngân hàng cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

- Ngân hàng được miễn trừ đối với tất cả các tổn thất, thiệt hại phát sinh của Khách hàng trong trường hợp Ngân hàng cung cấp dịch vụ thông qua thông tin liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký nhưng các thông tin liên lạc này không còn được Khách hàng sử dụng và/hoặc không còn tồn tại nhưng Khách hàng không đăng ký thay đổi với Ngân hàng hay vì bất kỳ lý do nào dẫn đến việc Khách hàng không tiếp nhận dịch vụ từ Ngân hàng.
- Được tự động trích tài khoản của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - 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 dịch vụ thanh toán theo quy định.
 - Các nghĩa vụ thanh toán theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền buộc Chủ tài khoản phải thanh toán.
 - Phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng.
 - Chuyển trả Ngân hàng trả tiền trong trường hợp khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp đối với khoản tiền được ghi Có trong vòng 05 ngày kể từ ngày có thông báo của Ngân hàng.
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa khách hàng và Ngân hàng.
- Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không đúng với các thông tin đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng.
 - Khách hàng không có đủ số dư được phép sử dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi 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 đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản đang bị đóng, tài khoản 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.
- Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các thỏa thuận với Ngân hàng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Ngân hàng có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.

- Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo quy định.
- Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong dịch vụ thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng và được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định.
- Phạt khách hàng do vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- 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.
- Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán của khách hàng, 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 mà Ngân hàng nhận được, điều chỉnh các khoản mục hạch toán không đúng, không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định. Trường hợp loại tiền chuyển đến khác với loại tiền khách hàng đang mở tài khoản tại Ngân hàng và khách hàng không có thỏa thuận Ngân hàng mở tài khoản không kỳ hạn, Ngân hàng sẽ tự động chuyển đổi sang loại tiền khách hàng đang mở tài khoản để hạch toán vào tài khoản của khách hàng theo tỷ giá quy đổi tại thời điểm chuyển đổi, tỷ giá quy đổi được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Chủ tài khoản, thông báo kịp thời thông tin về tài khoản theo quy định.
- Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch trên tài khoản theo quy định của pháp luật. Các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch trên tài khoản của khách hàng sẽ không được cung cấp, chia sẻ hoặc tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ các trường hợp sau đây:
 - Ngân hàng buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật;
 - Ngân hàng cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách hàng hoặc của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ hoặc các bên liên kết của Ngân hàng;
 - Bất kỳ người nào hành động nhân danh khách hàng, bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan đến tài khoản, cơ quan kiểm toán độc lập, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý, trung tâm thanh toán bù trừ, hệ thống thanh toán hoặc hệ thống bù trừ;
 - Bất kỳ bên nào được hưởng lợi hoặc chịu rủi ro từ hoặc có liên quan đến các giao dịch tài khoản của khách hàng;
 - Các tổ chức tín dụng khác, tổ chức cung cấp thông tin tín dụng hoặc cơ quan quản lý tín dụng, để yêu cầu hoặc để cung cấp các thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của khách hàng.
- Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch trên tài khoản theo quy định của pháp luật.
- Niêm yết công khai các quy định về mở, sử dụng và quản lý tài khoản và các quy định liên quan được nêu tại Bản Điều khoản và điều kiện này tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại các điểm giao dịch và qua của Ngân hàng.
- Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của Ngân hàng.
- Ngân hàng được miễn hoàn toàn mọi trách nhiệm do việc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán thuế nào theo quy định của luật thuế Hoa Kỳ.
- Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin của khách hàng, không được phép chuyển giao thông tin của khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Trường hợp phong tỏa tài khoản thanh toán, Ngân hàng thông báo bằng văn bản, email hoặc fax cho Chủ tài khoản (hoặc người giám hộ, đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản ngay sau khi thực hiện phong tỏa, bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ số tiền phong tỏa trên tài khoản theo nội dung phong tỏa.

Điều 4: Quản lý tài khoản

- Địa điểm giao dịch:**
 - Khách hàng thực hiện tại Ngân hàng nơi mở tài khoản những giao dịch: Yêu cầu thay đổi thông tin tài khoản; Yêu cầu quyền sử dụng tài khoản có thời hạn; Thông báo hủy bỏ nội dung ủy quyền có thời hạn; Yêu cầu đóng tài khoản không kỳ hạn.
 - Khách hàng có thể đến các địa điểm giao dịch khác của Ngân hàng ngoài nơi mở tài khoản để thực hiện các giao dịch khác.
- Số dư tối thiểu:** Chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn.
- Thấu chi:** Chủ tài khoản có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng. Hạn mức thấu chi, phí và lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật và Ngân hàng.
- Lãi suất:** Khách hàng hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất thanh toán do Ngân hàng công bố được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- Phí quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản và các khoản phí liên quan khác: theo biểu phí do Ngân hàng công bố theo từng thời kỳ tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại các điểm giao dịch và các phương tiện khác của Ngân hàng hoặc theo thỏa thuận giữa Ngân hàng với khách hàng.
- Cung cấp chứng từ 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. Chủ tài khoản có thể yêu cầu cung cấp thông tin đột xuất và phải thanh toán phí theo biểu phí của Ngân hàng trong được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại bất kỳ điểm giao dịch và qua các phương tiện khác của Ngân hàng.
- Khi tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật: tài khoản sẽ được đóng, số dư trên tài khoản sẽ được chi trả theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- Khi Chủ tài khoản là cá nhân chết, hoặc bị tuyên bố là mất tích, hoặc bị hạn chế, hoặc mất năng lực hành vi dân sự: tài khoản sẽ được đóng, số dư trên tài khoản được chi trả theo yêu cầu của người thừa kế, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản, hoặc theo quyết định của Tòa án, hoặc theo nội dung Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Điều 5: Phong tỏa, đóng tài khoản và tạm khóa tài khoản

- Phong tỏa tài khoản**
 - Ngân hàng được quyền phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau:
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - Ngân hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
 - Trường hợp phong tỏa tài khoản không do Chủ tài khoản yêu cầu, Ngân hàng sẽ gửi thông báo cho Chủ tài khoản về việc phong tỏa tài khoản.
 - 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, kiểm soát theo nội dung phong tỏa và được hưởng lãi theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn, tại các điểm giao dịch và các phương tiện khác của Ngân hàng. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần, số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
 - Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt trong các trường hợp sau:
 - 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.
 - 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
 - Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.
- Đóng tài khoản:**
 - Ngân hàng được quyền đóng tài khoản trong trường hợp sau:
 - Khi tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo qui định của pháp luật.
 - Khi chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng.
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của Chủ tài khoản.
 - Tài khoản có số dư bằng 0 (không) và không giao dịch liên tục từ 6 tháng trở lên.
 - Khi đóng tài khoản, Ngân hàng được tự động ghi Nợ tài khoản để thu phí dịch vụ theo quy định của Ngân hàng được công bố tại website: www.vietcapitalbank.com.vn.

- Sau khi đóng, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý theo yêu cầu của các Chủ tài khoản. Ngân hàng không chấp thuận yêu cầu đóng tài khoản khi tài khoản của khách hàng đang bị phong tỏa hoặc khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với Ngân hàng.
- Khi đóng tài khoản, nếu tài khoản còn số dư và khách hàng chưa đến nhận, Ngân hàng sẽ chuyển số dư trên tài khoản sang một tài khoản giữ hộ chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. Ngân hàng sẽ chỉ trả số dư trên khi khách hàng đến ngân hàng thực hiện thủ tục thanh toán theo quy định.

3. Tạm khóa tài khoản:

- Ngân hàng thực hiện tạm khóa tài khoản của khách hàng (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản khi có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Ngân hàng, trừ trường hợp quy định tại đoạn 2 khoản này.
- Ngân hàng có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa tài khoản 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.
- Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.

Điều 6. Xử lý tra soát, khiếu nại

1. Ngân hàng tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của khách hàng qua Tổng đài Trung tâm dịch vụ khách hàng **190055596** (có ghi âm) và qua các điểm giao dịch của Ngân hàng.
2. Trường hợp khách hàng đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài Trung tâm Dịch vụ khách hàng, khách hàng có trách nhiệm bổ sung Giấy đề nghị tra soát theo mẫu Ngân hàng trong thời gian 05 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
3. Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
4. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a. Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng 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.
 - b. Trong thời hạn 05 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 theo quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
 - c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nhưng 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 án xử lý tra soát, khiếu nại. Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn.

Điều 7: Ủy quyền sử dụng tài khoản

Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn.

1. Trong thời gian ủy quyền, người được ủy quyền có đầy đủ quyền và trách nhiệm như Chủ tài khoản.
2. Việc hủy ủy quyền có hiệu lực kể từ thời điểm Ngân hàng nhận được thông báo của Chủ tài khoản yêu cầu hủy nội dung ủy quyền.
3. Việc ủy quyền phải được thực hiện bằng văn bản và được Ngân hàng chấp thuận.

Điều 8. Cam kết của khách hàng liên quan đến nghĩa vụ thuế Hoa Kỳ

1. Các dấu hiệu Hoa Kỳ theo quy định của Đạo luật Tuân thủ thuế các tài khoản có dấu hiệu Hoa Kỳ (Đạo luật FATCA):

- a. Khách hàng cá nhân: Là khách hàng cá nhân có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:
 - Công dân Hoa Kỳ hoặc người cư trú dài hạn có thẻ xanh hoặc người cư trú Hoa Kỳ (hiện diện/sống tại Hoa Kỳ hơn 31 ngày trong 01 năm và trên 183 ngày trong 03 năm);
 - Nơi sinh tại Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ cư trú hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);
 - Số điện thoại tại Hoa Kỳ
 - Có hơn một lệnh yêu cầu thanh toán vào hoặc nhận được từ một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ "nhờ chuyển thư" hay địa chỉ "giữ thư" mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng tại Hoa Kỳ;
 - Có ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ;
 - Người liên quan của khách hàng cá nhân có một trong các yếu tố Hoa Kỳ của:
 - Khách hàng cá nhân nêu trên (trường hợp Người liên quan là cá nhân); hoặc
 - Khách hàng tổ chức theo điểm b khoản 1 Điều này (trường hợp Người liên quan là tổ chức);
 - b. Khách hàng tổ chức: Là khách hàng tổ chức có mang một trong các dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ theo chi tiết như sau:
 - Công ty có giấy phép kinh doanh ở Hoa Kỳ và được sở hữu 100% bởi công dân Hoa Kỳ;
 - Thành lập tại Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ văn phòng hay địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ (bao gồm hòm thư bưu điện tại Hoa Kỳ);
 - Số điện thoại tại Hoa Kỳ;
 - Có hơn một lệnh yêu cầu thanh toán vào hoặc nhận được từ một tài khoản được duy trì trong lãnh thổ Hoa Kỳ;
 - Địa chỉ "nhờ chuyển thư" hay địa chỉ "giữ thư" mà địa chỉ đó là địa chỉ duy nhất đối với khách hàng tại Hoa Kỳ;
 - Có ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ;
 - Người có quyền kiểm soát của khách hàng tổ chức có một trong các yếu tố Hoa Kỳ của:
 - Khách hàng cá nhân được quy định tại điểm a khoản 1 Điều này (trường hợp Người có quyền kiểm soát là cá nhân); hoặc
 - Khách hàng tổ chức nêu trên (trường hợp Người có quyền kiểm soát là tổ chức);
2. Khách hàng và Người liên quan xác nhận những thông tin được cung cấp ở Giấy bổ sung thông tin khách hàng có yếu tố Hoa Kỳ là đúng, chính xác và đầy đủ. Bằng việc đánh dấu vào những ô thích hợp tại phần "Thông tin kê khai theo Luật Thuế Hoa Kỳ", Khách hàng và Người liên quan đã khai báo về tình trạng thuế theo Luật Thuế Hoa Kỳ. Khách hàng và Người liên quan hiểu rằng việc kê khai sai hoặc gây hiểu lầm về tình trạng thuế của Khách hàng và Người liên quan có thể dẫn đến việc bị phạt bởi Luật Thuế Hoa Kỳ, đặc biệt là Đạo luật tuân thủ thuế tài khoản nước ngoài (FATCA) và Khách hàng và Người liên quan cam kết chấp nhận chi trả các khoản phạt này.
 3. Khách hàng và Người liên quan đồng ý cung cấp cho Ngân hàng những thông tin, hồ sơ có liên quan theo như yêu cầu của Ngân hàng. Trong trường hợp có bất cứ sự thay đổi nào trong các thông tin mà Khách hàng và Người liên quan cung cấp cho Ngân hàng bao gồm việc thay đổi tình trạng thuế Hoa Kỳ hoặc Khách hàng và Người liên quan trở thành công dân hoặc người cư trú tại Hoa Kỳ, Khách hàng và Người liên quan cam kết thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng, trong mọi tình huống, trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự thay đổi để điều chỉnh và/hoặc cập nhật các thông tin của Khách hàng và Người liên quan, các thông tin được thay đổi và/hoặc cập nhật này sẽ được sử dụng và thay thế cho các thông tin mà Khách hàng và Người liên quan đã cung cấp cho Ngân hàng trước đó.
 4. Tùy theo luật pháp hoặc quy định áp dụng tại địa phương, Khách hàng và Người liên quan chấp thuận cho Ngân hàng hoặc bất kỳ Công ty con/Công ty liên kết của Ngân hàng chia sẻ thông tin của Khách hàng và Người liên quan cho cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ của bên thứ ba khi cần thiết để thiết lập nghĩa vụ thuế của Khách hàng và Người liên quan trong bất kỳ thẩm quyền nào.
 5. Trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý hoặc cơ quan thuế trong hay ngoài nước, Khách hàng và Người liên quan chấp thuận và đồng ý rằng Ngân hàng có thể giữ lại từ (các) tài khoản của Khách hàng và Người liên quan số tiền như được yêu cầu theo Pháp luật, quy định và chỉ thị hiện hành. Khách hàng và Người liên quan đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang rằng Ngân hàng có toàn quyền (i) đóng (các) tài khoản; (ii) không tiếp tục cung cấp các dịch vụ ngân hàng; (iii) chuyển số tiền có trên tài khoản cho bất kỳ cơ quan thuế nào. Theo đó, Ngân hàng sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến khoản thuế hoặc số tiền mà Ngân hàng giữ lại theo yêu cầu của cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước và/hoặc bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại nào phát sinh do việc Ngân hàng tuân thủ theo quy định của các cơ quan thuế, cơ quan quản lý ở trong và ngoài nước.
 6. Khách hàng và Người liên quan cam kết chịu trách nhiệm thanh toán bồi hoàn cho Ngân hàng bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại chi phí và phí tổn thu hồi các thiệt hại này phát sinh do việc phá vỡ và/hoặc không tuân thủ theo các nội dung tại cam kết này và/hoặc các điều khoản, điều kiện khác mà Khách hàng và Người liên quan đồng ý với Ngân hàng cũng như việc cung cấp cho Ngân hàng các thông tin sai lệch hoặc từ chối cung cấp thông tin cho Ngân hàng. Ngân hàng có toàn quyền thực hiện mọi hành động nhằm mục đích thu hồi lại các mất mát và thiệt hại mà Ngân hàng đã chịu, bao gồm việc xử lý tài sản thuộc sở hữu của Khách hàng và Người liên quan.
 7. Khách hàng và Người liên quan đồng ý rằng các nội dung cam kết nêu trên sẽ thay thế các nội dung mà Khách hàng và Người liên quan đã cam kết với Ngân hàng tại các văn bản khác phát sinh trước đây.
 8. Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng hoặc công ty con, công ty liên kết (bao gồm các Chi nhánh/Phòng giao dịch) tuân thủ theo quy định thuế của Hoa Kỳ, bao gồm việc cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền nếu cần thiết để thiết lập các nghĩa vụ về thuế theo quy định.

9. Ngân hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các khoản thuế phải trích lập đối với các khoản thanh toán đã được báo cáo cho khách hàng theo quy định Thuế của Hoa Kỳ.
10. Khi được yêu cầu bởi cơ quan quản lý trong nước hoặc nước ngoài, khách hàng đồng ý cho Ngân hàng được trích tiền từ tài khoản của mình khoản tiền được yêu cầu theo quy định pháp luật hoặc theo lệnh của cơ quan quản lý.

Điều 9. Xác nhận và cam kết khác của Khách hàng và Người liên quan

1. Khách hàng và Người liên quan hiểu rõ rằng Ngân hàng không có nghĩa vụ tư vấn các vấn đề liên quan đến Thuế. Khách hàng và Người liên quan tự chịu trách nhiệm với nghĩa vụ báo cáo và nộp thuế trên toàn cầu cho các khoản thu nhập liên quan đến (các) tài khoản của Khách hàng và Người liên quan và hiểu rằng Ngân hàng yêu cầu Khách hàng và Người liên quan tuân thủ đầy đủ nghĩa vụ Thuế. Khách hàng và Người liên quan sẽ chịu trách nhiệm tìm kiếm các tư vấn Thuế độc lập cho bất kỳ giao dịch hoặc hướng dẫn nào liên quan đến tài khoản của Khách hàng và Người liên quan tại Ngân hàng. Trong trường hợp có giấy giới thiệu bởi bên thứ ba cho tư vấn thuế cụ thể, hợp đồng cho tư vấn thuế giữa Khách hàng và Người liên quan và bên thứ ba, và bất cứ tư vấn nào được đưa ra thì đó là trách nhiệm của bên thứ ba, chứ không phải của Ngân hàng.
2. Khách hàng và Người liên quan có nghĩa vụ cung cấp tất cả các thông tin và tài liệu liên quan khi được Ngân hàng yêu cầu theo yêu cầu của Luật pháp nhằm cho phép Ngân hàng tuân thủ đầy đủ tính pháp lý và các nghĩa vụ báo cáo Thuế của Ngân hàng.
3. Khách hàng và Người liên quan hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật nếu Khách hàng và Người liên quan thuộc đối tượng bắt buộc phải có kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán) nhưng Khách hàng và Người liên quan không cung cấp thông tin cũng như chữ ký của kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán) cho Ngân hàng.

Điều 10: Thay đổi nội dung Điều khoản và điều kiện này

1. Ngân hàng được phép thay thế, sửa đổi bổ sung Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán này và thông báo cho Khách hàng tối thiểu trước 01 ngày làm việc theo các hình thức được nêu tại Điều này. Các nội dung thay thế, sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị áp dụng nếu Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng tài khoản sau khi sự thay thế, sửa đổi, bổ sung nêu trên có hiệu lực trừ khi Khách hàng phản đối bằng cách biểu lộ ý định chấm dứt việc sử dụng Tài khoản bằng việc Ngân hàng nhận được văn bản yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Tài khoản từ Khách hàng.
2. Các hình thức gửi thông báo cho Khách hàng:
 - a. Đăng tại website của Ngân hàng tại địa chỉ <http://www.vietcapitalbank.com.vn>; hoặc
 - b. Gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà khách hàng đăng ký với Ngân hàng; hoặc
 - c. Công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của Ngân hàng; hoặc
 - d. Gửi tới địa chỉ khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng; hoặc
 - e. Gửi tới số điện thoại khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.

Điều 11: Giải quyết tranh chấp

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản, Chủ tài khoản, chủ tài khoản thanh toán chung và Ngân hàng sẽ cùng giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp quá 90 ngày kể từ ngày xảy ra tranh chấp mà không thương lượng được, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.

Điều 12: Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng tài khoản và sử dụng các Dịch vụ tài khoản của khách hàng tại Viet Capital Bank. Giấy đăng ký thông tin và dịch vụ kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản; Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ là một phần không thể tách rời của Điều khoản và điều kiện này.