

Số: 09/2017/CT-TGD

Hà Nội, ngày 04 tháng 03 năm 2017

## CHỈ THỊ

**V/v: Tuân thủ thực hiện một số điểm mới của Thông tư 32/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của NHNN Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng TKTT tại Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán**

Ngày 26/12/2016, Ngân hàng Nhà nước đã ban hành Thông tư số 32/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của NHNN Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng TKTT tại Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán (“Thông tư 32/2016/TT-NHNN”). Thông tư 32/2016/TT-NHNN có hiệu lực kể từ ngày 1/3/2017.

Thông tư 32/2016/TT-NHNN có quy định một số điểm mới liên quan tới hoạt động mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại các Tổ chức tín dụng so với quy định của pháp luật trước đây. Để bảo đảm việc tuân thủ kịp thời các quy định mới của pháp luật liên quan tới hoạt động mở và sử dụng tài khoản thanh toán cho Khách hàng tại VPBank, Tổng Giám đốc yêu cầu các Đơn vị triển khai ngay một số hoạt động sau đây:

1. Sửa đổi các quy định liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán cho các phân khúc Khách hàng, các mẫu biểu kèm theo và thực hiện các công việc khác theo đúng báo cáo đánh giá tác động của Thông tư số 32/2016/TT-NHNN do Trung tâm kiểm tra, kiểm soát tuân thủ - Khối Pháp chế & KSTT báo cáo, đã được Tổng Giám đốc phê duyệt.
2. Trong thời gian quy định mở và sử dụng tài khoản chưa được sửa đổi, các Đơn vị kinh doanh và các Đơn vị có liên quan triển khai ngay việc tuân thủ một số nội dung chính của Thông tư số 32/2016/TT-NHNN như sau:

a) *Đối tượng mở tài khoản, loại hình tài khoản:*

- Chấm dứt việc mở tài khoản thanh toán **dưới hình thức tài khoản thanh toán của tổ chức** cho hộ gia đình, tổ hợp tác, doanh nghiệp tư nhân và các tổ chức khác **không có tư cách pháp nhân**. Theo đó, đối với các loại hình này, đơn vị thực hiện mở dưới hình thức tài khoản thanh toán cá nhân hoặc tài khoản thanh toán chung.
- Cho phép mở Tài khoản thanh toán cá nhân đối với đối tượng là Người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam. Đối tượng này sẽ mở tài khoản thanh toán thông qua Người giám hộ.

b) *Hồ sơ mở tài khoản:*

- Không yêu cầu các giấy tờ chứng minh phải có tài sản riêng đối với trường hợp đối tượng mở tài khoản là cá nhân từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành dân sự.
- Chấp thuận Thẻ căn cước công dân còn thời hạn là một trong các giấy tờ chứng minh nhân thân của Chủ tài khoản (Tài khoản của cá nhân), Đại diện hợp pháp của Chủ tài



*Handwritten signature*

khoản (Tài khoản của tổ chức), Kế toán trưởng/ Người phụ trách kế toán và người được Kế toán trưởng/ Người phụ trách kế toán ủy quyền.

c) *Phong tỏa tài khoản:*

- Đối với trường hợp phong tỏa theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền: Chỉ phong tỏa trong trường hợp việc yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền là 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
- Bỏ trường hợp: “khi VPBank phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến tài khoản thanh toán” trong các trường hợp VPBank có quyền phong tỏa Tài khoản thanh toán.

d) *Thời hạn Khách hàng được đề nghị tra soát, khiếu nại:*

Tăng thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại từ 07 ngày lên 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

e) *Đóng tài khoản của cá nhân:*

Bổ sung thêm trường hợp đóng tài khoản của người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi. Việc đóng tài khoản của người này sẽ thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản.

f) *Bổ sung xác nhận của Khách hàng cá nhân:*

Đối với KHCCN mở tài khoản, thẻ ghi nợ tại VPBank, các Đơn vị cung cấp bổ sung cho Khách hàng Văn bản xác nhận theo mẫu do Phòng Huy động và sản phẩm thu phí – Khối KHCCN thông báo, các Đơn vị lưu ý hướng dẫn Khách hàng đọc và ký xác nhận trên Văn bản xác nhận này trước khi mở tài khoản, thẻ ghi nợ cho Khách hàng.

g) *Thông báo một số quy định, thủ tục bổ sung liên quan đến dịch vụ mở và sử dụng TKTT, mở và sử dụng thẻ:*

Ban hành kèm theo Chỉ thị này Thông báo một số quy định, thủ tục bổ sung liên quan đến dịch vụ mở và sử dụng TKTT, mở và sử dụng thẻ đã được ký bởi Tổng Giám đốc. Các đơn vị kinh doanh và các đơn vị liên quan có trách nhiệm niêm yết công khai Thông báo này tại trụ sở của đơn vị kinh doanh và đăng tải trên website của VPBank.

Chỉ thị này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các Đơn vị và cá nhân liên quan trên toàn hệ thống có trách nhiệm thực hiện theo hướng dẫn này.

Nơi nhận:

- HĐQT; BKS (Để báo cáo);
- Ban TGD;
- Lãnh đạo các Trung tâm, Phòng, Ban HSC;
- Giám đốc Vùng, ĐVKD;
- CBNV VPBank;
- Lưu VP;



Mảng nghiệp vụ: Tài khoản thanh toán, thẻ

### VĂN BẢN LIÊN QUAN

#### Văn bản nội bộ:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành
1.	Quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại VPBank	27/2015/QĐi-TGD	03/04/2015

#### Văn bản bên ngoài:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Nơi ban hành	Ngày ban hành
1.	Thông tư Hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán	23/2004/TT-NHNN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	19/08/2014
2.	Thông tư sửa đổi bổ sung một số điều của thông tư số 23/2004/TT-NHNN ngày 19/08/2014 của ngân hàng nhà nước Việt nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán	32/2016/TT-NHNN	NHNN	26/12/2016

### VĂN BẢN NỘI BỘ BỊ SỬA ĐỔI/BỔ SUNG/THAY THẾ

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành	Tình trạng văn bản
1.				

#### TỪ KHÓA (Cập nhật trên Hệ thống VPBeOffice để phục vụ tra cứu)

.....

#### HÌNH THỨC TRUYỀN THÔNG/ĐÀO TẠO

Q&A	Email	Đào tạo tập trung	Khác
	X		

#### THÔNG TIN LIÊN HỆ

##### Đơn vị chủ quản

Khối/Trung tâm .....

Phòng .....

Tel: ..... (ext.: .....)| Email: .....



Hà Nội, ngày 01 tháng 03 năm 2017

## THÔNG BÁO

**Một số quy định, thủ tục bổ sung liên quan đến Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán, mở và sử dụng thẻ áp dụng cho Khách hàng doanh nghiệp**

**Kính gửi: Quý Khách hàng**

Lời đầu tiên, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank/NH) xin gửi tới Quý Khách hàng (KH/Chủ tài khoản/Chủ thẻ) lời chúc sức khỏe, lời cảm ơn chân thành vì sự đồng hành và sự quan tâm của Quý Khách hàng tới các sản phẩm, dịch vụ của VPBank. Phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành, VPBank xin trân trọng thông báo tới Quý Khách hàng một số quy định, thủ tục mới áp dụng với KH khi sử dụng Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán, mở và sử dụng thẻ tại VPBank như sau:

### **A. ĐỐI VỚI DỊCH VỤ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN (“TKTT”)**

*(Áp dụng đối với Khách hàng doanh nghiệp mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại VPBank trước ngày 1/3/2017)*

#### **1. Phí liên quan đến mở và sử dụng TKTT**

Các loại phí liên quan đến TKTT bao gồm nhưng không giới hạn: phí quản lý, phí giao dịch và các khoản phí liên quan khác thực hiện theo biểu phí do VPBank công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận cụ thể giữa VPBank và Khách hàng (nếu có). Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Tài khoản có sự thay đổi, VPBank sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày VPBank thông báo, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho VPBank.

#### **2. Bổ sung thêm nội dung bảo đảm an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng TKTT như sau:**

a) Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng TKTT, KH có trách nhiệm:

- Bảo mật các thông tin về TKTT của KH, không chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Hợp Đồng.
- Không được cho người khác sử dụng TKTT, chuyển nhượng tài TKTT cho người khác, cầm cố/thế chấp TKTT cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
- Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình giao dịch của NH khi thực hiện các giao dịch TKTT. KH phải ký đúng chữ ký đã đăng ký với NH khi thực hiện các giao dịch TKTT có yêu cầu chữ ký của KH. KH đồng ý rằng, để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp xác minh cần thiết và/hoặc tạm khóa, từ chối giao dịch khi NH nhận thấy chữ ký của KH trên các chứng từ giao dịch không đúng với mẫu chữ ký KH đã đăng ký tại NH.
- Trường hợp KH thực hiện giao dịch qua Thẻ kết nối với TKTT hoặc qua các phương tiện điện tử, tùy từng giao dịch, dịch vụ mà KH thực hiện, KH có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực KH mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số tài khoản, tên chủ tài khoản, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH, ... KH có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ....



- KH có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của NH và thực hiện các giao dịch tài khoản (máy tính, điện thoại, ...), KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
  - Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật TKTT trong quá trình sử dụng TKTT. Để đảm bảo an cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp thích hợp như tạm khóa TKTT, từ chối giao dịch tài khoản khi các yếu tố bảo mật của KH được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.
  - Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng TKTT.
- b) Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng TKTT, NH có trách nhiệm:
- Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch tài khoản theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.
  - Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động tài khoản phù hợp với Hợp Đồng và quy định của pháp luật.
  - Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng tài khoản.
- c) Khi các thông tin về Tài khoản, các thông tin về yếu tố bảo mật Tài khoản bị lộ, bị lợi dụng, KH phải báo ngay cho NH theo số điện thoại (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất. KH đề nghị NH thực hiện tạm khóa Tài khoản ngay khi nhận được thông báo của KH hoặc áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro khác đồng thời phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra.
- 3. Bổ sung thêm nội dung tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng TKTT như sau:**
- a) **Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KH**
- Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Tài khoản, KH có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho KH từng thời kỳ. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NH, KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của NH) trong thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ. KH cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của NH và quy định của pháp luật về ủy quyền.
  - KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
- b) Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của NH: Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, NH sẽ thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
- c) Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại: Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của KH sẽ được NH thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:
- Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và KH.
  - Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của KH: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho KH.

- Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp Đồng mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH và KH sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); 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, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- Trường hợp NH, KH 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.

#### **4. Các trường hợp tạm khóa, ngừng tạm khóa, phong tỏa TKTT**

- a) Bổ sung thêm các trường hợp NH thực hiện tạm khóa TKTT như sau: (i) Khi KH phát sinh nợ quá hạn tại NH; Khi NH phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến Tài khoản thanh toán.
- b) Sửa lại quy định về ngừng tạm khóa thành: Việc ngừng tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Chủ tài khoản đối với trường hợp tạm khóa khi có yêu cầu bằng văn bản của Chủ tài khoản. Đối với các trường hợp tạm khóa khác, việc ngừng tạm khóa sẽ được VPBank thực hiện theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc sự kiện dẫn đến tạm khóa Tài khoản đã bị chấm dứt theo đánh giá của VPBank.
- c) Phong tỏa TKTT:
  - Bỏ trường hợp phong tỏa khi NH phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến Tài khoản.
  - Điều chỉnh lại trường hợp phong tỏa khi VPBank phát hiện thấy ghi Có nhầm hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ như sau: VPBank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài khoản thanh toán của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.

#### **5. Phạm vi sử dụng TKTT và trường hợp từ chối lệnh thanh toán**

- a) **Phạm vi sử dụng TKTT:** Bổ sung thêm các nội dung sau:
  - KH được phát hành Thẻ ghi nợ gắn với TKTT. Trường hợp KH được phát hành Thẻ ghi nợ gắn với Tài khoản, việc mở và sử dụng Thẻ của KH được thực hiện phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH tại Hợp đồng mở và sử dụng thẻ.
  - KH được thực hiện các giao dịch tài khoản bằng phương tiện điện tử (qua internet, điện thoại di động ...) sau khi đã đăng ký và ký kết thỏa thuận giao dịch về ngân hàng điện tử với NH. Trường hợp này, các giao dịch tài khoản phải được thực hiện phù hợp với Hợp Đồng và các thỏa thuận đã được ký kết giữa NH và KH.
  - KH được sử dụng các dịch vụ tài khoản khác theo thỏa thuận giữa NH và KH.
- b) **Bổ sung thêm các trường hợp NH có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của KH sau đây:**
  - Trong trường hợp TKTT đang có tranh chấp.
  - Các trường hợp khác mà NH cần phải từ chối thực hiện để đảm bảo an toàn cho Tài khoản/KH hoặc để đảm bảo tuân thủ pháp luật.

**6. Cung cấp, sử dụng, thông báo thông tin về KH, TKTT**

- a) KH được quyền yêu cầu NH cung cấp thông tin về số dư TKTT, các giao dịch phát sinh trên TKTT và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Tài khoản trong quá trình sử dụng TKTT. KH có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các Điểm giao dịch của NH hoặc thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ. KH có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... của NH khi đề nghị NH cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KH, NH sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được NH thực hiện bằng phương thức do NH và KH thỏa thuận tại thời điểm KH yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) Trường hợp KH và NH đã ký kết các thỏa thuận, hợp đồng (hợp đồng dịch vụ ngân hàng qua internet, điện thoại, email...) trong đó có thỏa thuận về dịch vụ thông báo số dư Tài khoản, các giao dịch phát sinh trên Tài khoản ... , việc thông báo sẽ được NH thực hiện theo thỏa thuận, hợp đồng đã ký với KH.
- c) Trường hợp NH phong tỏa TKTT, NH sẽ thông báo cho KH về việc phong tỏa, hình thức thông báo trong trường hợp phong tỏa sẽ được NH thực hiện phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH về trao đổi, cung cấp thông tin tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT (“Hợp Đồng”).
- d) NH được sử dụng các thông tin về Khách hàng và các khoản tín dụng, số dư tài khoản, thông tin giao dịch của Khách hàng bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Khách hàng cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Khách hàng và VPBank để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho các đối tác liên quan trong việc hợp tác với VPBank để phát triển sản phẩm, dịch vụ của VPBank.
- e) NH được giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ do VPBank cung cấp thông qua hình thức gửi tin nhắn (SMS), email, văn bản đến điện thoại, email, địa chỉ của Khách hàng/ Đại diện hợp pháp của Khách hàng đã cung cấp cho VPBank với số lượng và thời gian gửi không hạn chế.

**7. Bổ sung thêm nội dung sử dụng TKTT để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, các nghĩa vụ tài chính của Chủ tài khoản như sau:**

KH được yêu cầu NH sử dụng TKTT để thực hiện chi trả các khoản thanh toán định kỳ, thường xuyên. Việc chi trả thường xuyên, định kỳ thực hiện theo thỏa thuận cụ thể giữa KH và NH, phù hợp các sản phẩm, dịch vụ liên quan mà NH cung cấp và quy định của pháp luật.

**8. Sửa đổi quy định về xử lý số dư còn lại khi đóng TKTT như sau:**

- a) Xử lý số dư còn lại sau khi đóng TKTT: Số dư (số tiền) còn lại sau khi đóng Tài khoản thanh toán sẽ được sử dụng để thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính đến hạn của KH tại NH, số tiền còn lại chưa sử dụng hết sẽ được NH: (i) chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản đối với trường hợp đóng tài khoản theo văn bản yêu cầu của Chủ tài khoản; (ii) chi trả hoặc xử lý theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật đối với các trường hợp đóng tài khoản còn lại.
- b) Trường hợp Khách hàng đã được thông báo mà không đến nhận, toàn bộ số dư còn lại sau khi đóng TKTT (nếu có) sẽ được VPBank quản lý và không được hưởng lãi hoặc xử lý theo quy định của pháp luật từng thời kỳ

**B. ĐỐI VỚI DỊCH VỤ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ**

**1. Thực hiện tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định sau:**

- a) Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ

- Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Thẻ, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NH, Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của NH) trong thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ. Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật.
  - Trường hợp Chủ thẻ thông báo cho NH về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Chủ thẻ đồng ý cho NH thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.
- b) **Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của NH:** Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước cấp, Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp) và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng NH, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM, ...), NH sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật. Thời hạn giải quyết và trả lời đề nghị tra soát, khiếu nại sẽ được NH công bố công khai.
- c) **Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:** Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ sẽ được NH thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:
- Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và Chủ thẻ. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyên mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, ĐVCNT, ...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho NH theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
  - Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Chủ thẻ: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ.
  - Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp Đồng mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH và Chủ thẻ sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
  - Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ 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, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
  - Trường hợp NH, Chủ thẻ 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.
2. Trường hợp Hợp đồng mở và sử dụng thẻ ký giữa VPBank và Quý Khách hàng có bất kỳ nội dung nào không phù hợp với nội dung tại Thông báo này thì áp dụng theo thông báo này.



**C. HIỆU LỰC CỦA THÔNG BÁO**

Thông báo này có hiệu lực kể từ ngày 01.../03.../2017

Vậy VPBank xin trân trọng thông báo để Quý Khách hàng được biết và thực hiện.

**ĐẠI DIỆN NGÂN HÀNG**



**TỔNG GIÁM ĐỐC**

*Nguyễn Đức Vinh*

Hà Nội, ngày 01. tháng 02 năm 2017

## THÔNG BÁO

**Một số quy định, thủ tục bổ sung áp dụng đối với Khách hàng cá nhân sử dụng Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán, mở và sử dụng thẻ tại VPBank**

**Kính gửi: Quý Khách hàng**

Lời đầu tiên, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank/NH) xin gửi tới Quý Khách hàng lời chúc sức khỏe, lời cảm ơn chân thành vì sự đồng hành và sự quan tâm của Quý Khách hàng tới các sản phẩm, dịch vụ của VPBank.

Phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành, VPBank xin trân trọng thông báo tới Quý Khách hàng một số quy định, thủ tục mới áp dụng với Khách hàng cá nhân (KH/Chủ tài khoản/Chủ thẻ) sử dụng Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán, mở và sử dụng thẻ tại VPBank như sau:

### **A. ĐỐI VỚI DỊCH VỤ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN (“TKTT”)**

#### **1. Phí liên quan đến mở và sử dụng TKTT**

- a) KH có trách nhiệm thanh toán cho NH các loại phí tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của NH phù hợp quy định pháp luật, bao gồm các loại phí sau:
  - (i) Các loại phí liên quan đến mở và sử dụng, quản lý TKTT theo quy định của NH từng thời kỳ.
  - (ii) Phí cấp sao kê giao dịch: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NH cấp sao kê đối với (các) giao dịch.
  - (iii) Phí xác nhận số dư tài khoản: Là khoản phí KH phải thanh toán khi yêu cầu NH xác nhận số dư trên TKTT.
  - (iv) Các loại phí khác phù hợp với quy định của pháp luật và được nêu cụ thể tại Biểu phí dịch vụ tài khoản của NH.
- b) Biểu phí dịch vụ sẽ được NH quy định và công bố công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH tại từng thời kỳ.
- c) Trong trường hợp Biểu phí dịch vụ Tài khoản có sự thay đổi, NH sẽ niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch của NH. Biểu phí dịch vụ mới được áp dụng kể từ ngày NH thông báo.

#### **2. Cung cấp và thông báo thông tin về TKTT**

- a) KH được quyền yêu cầu NH cung cấp thông tin về số dư TKTT, các giao dịch phát sinh trên TKTT và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng TKTT trong quá trình sử dụng TKTT. KH có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các Điểm giao dịch của NH hoặc thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ. KH có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... của NH khi đề nghị NH cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của KH, NH sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được NH thực hiện bằng phương thức do NH và KH thỏa thuận tại thời điểm KH yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.

- b) Trường hợp KH và NH đã ký kết các thỏa thuận, hợp đồng (hợp đồng dịch vụ ngân hàng qua internet, điện thoại, email....) trong đó có thỏa thuận về dịch vụ thông báo số dư TKTT, các giao dịch phát sinh trên TKTT ... , việc thông báo sẽ được NH thực hiện theo thỏa thuận, hợp đồng đã ký với KH.
- c) Trường hợp NH phong tỏa TKTT, NH sẽ thông báo cho KH về việc phong tỏa, hình thức thông báo trong trường hợp phong tỏa sẽ được NH thực hiện phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH về trao đổi, cung cấp thông tin tại Hợp đồng mở và sử dụng TKTT (“Hợp Đồng”).

### **3. Các trường hợp tạm khóa, ngừng tạm khóa, phong tỏa TKTT**

- a) Bổ sung trường hợp NH thực hiện việc tạm khóa TKTT như sau:
  - (i) NH nghi ngờ có sự nhầm lẫn, sai sót trong việc thực hiện các giao dịch liên quan đến TKTT;
  - (ii) Trong các trường hợp mà NH thấy là cần thiết để bảo đảm an toàn cho TKTT và/hoặc để bảo đảm nghĩa vụ thanh toán, các khoản nợ, các nghĩa vụ tài chính khác của KH với NH;
  - (iii) Khi KH phát sinh nợ quá hạn tại NH;
  - (iv) Khi NH phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT;
- b) Trừ trường hợp TKTT được tạm khóa theo yêu cầu của KH, NH sẽ thông báo về việc tạm khóa TKTT cho KH theo phương thức phù hợp với quy định tại Hợp Đồng. Số tiền tạm khóa sẽ được NH bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung tạm khóa. Trường hợp TKTT bị tạm khóa một phần thì số tiền không bị tạm khóa trên TKTT vẫn được sử dụng bình thường.
- c) Đối với trường hợp TKTT được tạm khóa theo yêu cầu của KH, việc ngừng tạm khóa sẽ được NH thực hiện theo yêu cầu hợp lệ của KH. Các trường hợp tạm khóa khác, việc ngừng tạm khóa sẽ được NH thực hiện theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc khi chấm dứt sự kiện dẫn đến tạm khóa TKTT theo đánh giá của NH.

#### **d) Phong tỏa TKTT:**

- a) Điều chỉnh lại trường hợp phong tỏa TKTT khi NH phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót như sau: NH phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên 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;
- b) Bổ trường hợp phong tỏa khi NH phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến TKTT.
- c) Đối với các trường hợp phong tỏa, ngay sau khi phong tỏa TKTT, NH sẽ thông báo cho KH hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT theo phương thức phù hợp với Hợp Đồng. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT sẽ được NH quản lý chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TKTT bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- d) Việc chấm dứt phong tỏa TKTT sẽ được NH thực hiện phù hợp với quy định của pháp luật.

### **4. Phạm vi sử dụng TKTT và trường hợp từ chối lệnh thanh toán**

#### **a) Phạm vi sử dụng TKTT**

- (i) KH được sử dụng TKTT để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu NH cung ứng dịch vụ thanh toán qua TKTT, các dịch vụ khác liên quan phù hợp với các sản phẩm, dịch vụ do NH cung ứng và quy định của pháp luật.
- (ii) Trường hợp đáp ứng các điều kiện về vay thấu chi qua tài khoản và được NH phê duyệt cho vay, KH có thể sử dụng TKTT để nhận và sử dụng vốn vay thấu chi được NH cấp. Trong mọi trường hợp, khi KH đã sử dụng vốn vay (được hiểu bao gồm việc rút, chuyển khoản ...) được NH cấp qua TKTT, KH cam kết thực hiện nghĩa vụ trả nợ vay theo đúng thỏa thuận với NH và quy định của pháp luật.
- (iii) KH được phát hành Thẻ ghi nợ gắn với TKTT. Trường hợp KH được phát hành Thẻ ghi nợ gắn với TKTT, việc mở và sử dụng Thẻ của KH được thực hiện phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH tại Hợp đồng mở và sử dụng thẻ.
- (iv) KH được thực hiện các giao dịch tài khoản bằng phương tiện điện tử (qua internet, điện thoại di động ...) sau khi đã đăng ký và ký kết thỏa thuận giao dịch về ngân hàng điện tử với NH. Trường hợp này, các giao dịch tài khoản phải được thực hiện phù hợp với Hợp Đồng và các thỏa thuận đã được ký kết giữa NH và KH.

**b) Bổ sung trường hợp NH từ chối thực hiện các lệnh thanh toán:**

- (i) 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 liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, cấm vận trừng phạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền và quy định của (các) tổ chức quốc tế có liên quan;
- (ii) Trong trường hợp TKTT đang có tranh chấp.
- (iii) Các trường hợp khác mà NH cần phải từ chối thực hiện để đảm bảo an toàn cho TKTT/KH hoặc để đảm bảo tuân thủ pháp luật.

**5. Bảo đảm an toàn và bảo mật trong quá trình sử dụng TKTT**

**a) Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng TKTT, KH có trách nhiệm:**

- (i) Bảo mật các thông tin về TKTT của KH, không chuyển giao thông tin của KH cho bên thứ ba trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Hợp Đồng.
- (ii) Không được cho người khác sử dụng TKTT, chuyển nhượng tài TKTT cho người khác, cầm cố/thế chấp TKTT cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
- (iii) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình giao dịch của NH khi thực hiện các giao dịch TKTT. KH phải ký đúng chữ ký đã đăng ký với NH khi thực hiện các giao dịch TKTT có yêu cầu chữ ký của KH. KH đồng ý rằng, để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp xác minh cần thiết và/hoặc tạm khóa, từ chối giao dịch khi NH nhận thấy chữ ký của KH trên các chứng từ giao dịch không đúng với mẫu chữ ký KH đã đăng ký tại NH.

- (iv) Trường hợp KH thực hiện giao dịch qua Thẻ kết nối với TKTT hoặc qua các phương tiện điện tử, tùy từng giao dịch, dịch vụ mà KH thực hiện, KH có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực KH mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số tài khoản, tên chủ tài khoản, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH, ... KH có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. KH chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ....
  - (v) KH có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của NH và thực hiện các giao dịch tài khoản (máy tính, điện thoại, ...), KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.
  - (vi) Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật TKTT trong quá trình sử dụng TKTT. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và giao dịch của KH, KH đề nghị NH thực hiện các biện pháp thích hợp như tạm khóa TKTT, từ chối giao dịch tài khoản khi các yếu tố bảo mật của KH được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.
  - (vii) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng TKTT.
- b) Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng TKTT, NH có trách nhiệm:
- (i) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch tài khoản theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.
  - (ii) Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động tài khoản phù hợp với Hợp Đồng và quy định của pháp luật.
  - (iii) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng tài khoản.
- c) Khi các thông tin về TKTT, các thông tin về yếu tố bảo mật Tài khoản bị lộ, bị lợi dụng, KH phải báo ngay cho NH theo số điện thoại (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất. KH đề nghị NH thực hiện tạm khóa Tài khoản ngay khi nhận được thông báo của KH hoặc áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro khác đồng thời phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra.

## **6. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng TKTT**

### **a) Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của KH**

- (i) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Tài khoản, KH có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho KH từng thời kỳ. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NH, KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của NH) trong thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ. KH cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của NH và quy định của pháp luật về ủy quyền.

- (ii) KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
- b) Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của NH: Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, NH sẽ thực hiện xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
- c) Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại: Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của KH sẽ được NH thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:
  - (i) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và KH.
  - (ii) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của KH: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho KH.
  - (iii) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp Đồng mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH và KH sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
  - (iv) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); 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, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
  - (v) Trường hợp NH, KH 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.

## **7. Xử lý số dư còn lại khi đóng TKTT**

- a) Xử lý số dư còn lại khi đóng TKTT: Số dư (số tiền) còn lại sau khi đóng TKTT sẽ được sử dụng để thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính đến hạn của KH tại NH, số tiền còn lại chưa sử dụng hết sẽ được NH (i) chi trả theo yêu cầu của KH; (ii) người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH trong trường hợp KH (chủ tài khoản) là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; hoặc (iii) người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp KH bị chết, bị tuyên bố là đã chết; hoặc (iv) chi trả theo quyết định của Tòa án. Tùy theo yêu cầu của NH, KH/người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài khoản có trách nhiệm ký các tài liệu, chứng từ liên quan khi thực hiện nhận khoản tiền này.
- b) Trường hợp KH, người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TKTT đã được thông báo mà không đến nhận, toàn bộ số dư còn lại sau khi đóng TKTT (nếu có) sẽ được NH quản lý và không được hưởng lãi hoặc xử lý theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

## **B. ĐỐI VỚI DỊCH VỤ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ**

### **1. Cung cấp thông tin, hoàn trả tiền trên Thẻ chưa sử dụng hết:**

- a) Chủ thẻ được quyền yêu cầu NH cung cấp thông tin về số dư tài khoản liên kết với Thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan tới việc sử dụng Thẻ. Chủ thẻ có thể gửi đề nghị cung cấp thông tin trực tiếp tại các Điểm giao dịch của NH hoặc thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai từng thời kỳ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tuân thủ quy định, yêu cầu và thanh toán các khoản phí,... của NH khi đề nghị NH cung cấp thông tin. Khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Chủ thẻ, NH sẽ thực hiện cung cấp thông tin cho Chủ thẻ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Việc cung cấp thông tin sẽ được NH thực hiện bằng phương thức do NH và Chủ thẻ thỏa thuận tại thời điểm Chủ thẻ yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) Khi đóng thẻ, trường hợp Thẻ còn tiền chưa sử dụng hết, NH sẽ hoàn trả lại cho KH số dư trên thẻ, trường hợp Chủ thẻ hoặc người thụ hưởng hợp pháp đã được thông báo mà không đến nhận, toàn bộ số dư trên Thẻ sẽ được NH quản lý và không được hưởng lãi hoặc được xử lý theo quy định của pháp luật từng thời kỳ. Đối với Thẻ ghi nợ, tiền của Chủ thẻ sẽ được quản lý trong Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ, tiền sẽ được hoàn trả cho Chủ thẻ khi đóng Tài khoản thanh toán phù hợp với thỏa thuận giữa NH và Chủ thẻ trong Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán và quy định của pháp luật có liên quan.

## **2. Đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ**

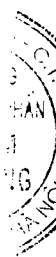
- a) Để đảm bảo an toàn và bảo mật trong sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm:
  - (i) Bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã xác nhận chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ,....
  - (ii) Không được cho người khác sử dụng Thẻ, chuyển nhượng Thẻ cho người khác, cầm cố/thế chấp Thẻ cho bất kỳ tổ chức, cá nhân nào.
  - (iii) Tuân thủ các hướng dẫn, quy trình bảo mật mà NH và/hoặc các tổ chức liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyển mạch thẻ, ĐVCNT, ...) cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu khi Chủ thẻ thực hiện các giao dịch Thẻ. Tùy từng giao dịch, dịch vụ mà Chủ thẻ thực hiện, Chủ thẻ có thể được yêu cầu sử dụng một hoặc một số các yếu tố bảo mật tương ứng với phương thức xác thực Chủ thẻ mà giao dịch, dịch vụ đó yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về số thẻ, mật khẩu, tên đăng nhập, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH, ... Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật nêu trên, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố bảo mật nêu trên. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do các yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng, ... phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH trong Hợp Đồng.
  - (iv) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống của NH và thực hiện các giao dịch Thẻ (máy tính, điện thoại, ...), Chủ thẻ không nên rời thiết bị mà Chủ thẻ dùng để giao dịch vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Chủ thẻ đã đăng xuất khỏi hệ thống, màn hình giao dịch.

- (v) Thông báo và phối hợp kịp thời với NH để xử lý các vấn đề liên quan tới việc bảo đảm an toàn và bảo mật Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ. Để đảm bảo an cho tài sản và giao dịch của Chủ thẻ, Chủ thẻ đề nghị NH thực hiện các biện pháp thích hợp như khóa hoặc tạm khóa Thẻ, từ chối giao dịch Thẻ khi các yếu tố bảo mật của Chủ thẻ được hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định.
  - (vi) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin trong sử dụng Thẻ.
- b) Để đảm bảo an toàn và bảo mật Thẻ, NH có trách nhiệm:
- (i) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc, quy định của pháp luật.
  - (ii) Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; đảm bảo hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành an toàn và thông suốt.
  - (iii) Thiết lập, duy trì tổng đài điện thoại 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh từ Chủ thẻ.
  - (iv) Tuân thủ các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin trong phát hành và thanh toán Thẻ.
- c) Khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc phát hiện PIN, các yếu tố bảo mật Thẻ bị lộ, bị lợi dụng, Chủ thẻ phải báo ngay cho NH theo số ĐT (+844) 39 288 880/1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH từng thời kỳ hoặc Điểm giao dịch gần nhất và ngay sau đó chính thức xác nhận thông báo này bằng văn bản cho NH. NH sẽ thực hiện khóa Thẻ ngay khi nhận được thông báo của Chủ thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra và thông báo lại cho Chủ thẻ. Trường hợp Thẻ bị lợi dụng do việc mất cắp, thất lạc, lộ PIN, các gian lận/giả mạo khác trước khi NH có thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc NH đã xử lý thông báo mất Thẻ từ Chủ thẻ, Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại đối với tất cả các giao dịch của Thẻ do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra, trừ trường hợp do lỗi của NH. NH sẽ hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với Thẻ có BIN do NHNN cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do TCTQT cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ theo quy định tại Khoản này.

### **3. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ**

#### **a) Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ**

- (i) Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch Thẻ, Chủ thẻ có thể trực tiếp đến các Điểm giao dịch của NH hoặc liên hệ với NH thông qua tổng đài điện thoại số ĐT (+844) 39 288 880 / 1900 545 415/số điện thoại khác theo thông báo của NH hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho Chủ thẻ từng thời kỳ. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại của NH, Chủ thẻ có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của NH) trong thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ. Chủ thẻ cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật.





- (ii) Trường hợp Chủ thẻ thông báo cho NH về việc nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, để kịp thời hạn chế các tổn thất phát sinh, Chủ thẻ đồng ý cho NH thực hiện xem xét khóa thẻ. Trường hợp khóa thẻ, NH sẽ thông báo cho Chủ thẻ được biết và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính phát sinh đối với Chủ thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.
- b) **Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của NH:** Tùy thuộc vào từng loại Thẻ (Thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước cấp, Thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp) và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng NH, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM, ... ), NH sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật. Thời hạn giải quyết và trả lời đề nghị tra soát, khiếu nại sẽ được NH công bố công khai.
- c) **Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:** Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ sẽ được NH thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:
- (i) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, NH sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và Chủ thẻ. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (Tổ chức thanh toán thẻ, Tổ chức chuyên mạch thẻ, Tổ chức thẻ quốc tế, ĐVCNT, ...), bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho NH theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
- (ii) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định do lỗi của Chủ thẻ: NH không có nghĩa vụ thực hiện việc bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ.
- (iii) Trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Hợp Đồng mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi của Bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH và Chủ thẻ sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý hoặc thỏa thuận về việc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
- (iv) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ 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, NH và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- (v) Trường hợp NH, Chủ thẻ 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.

## C. QUY ĐỊNH CHUNG ÁP DỤNG VỚI DỊCH VỤ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN, MỞ VÀ SỬ DỤNG THẺ

### 1. Sự kiện bất khả kháng

- a) Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà mỗi bên hoặc các bên trong Hợp Đồng (Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, Hợp đồng mở và sử dụng thẻ) không thể lường trước được và không thể khắc phục được để thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
- b) Các bên nhất trí thỏa thuận một trong các trường hợp sau được coi là sự kiện bất khả kháng:
  - (i) Chiến tranh hoặc do thiên tai hoặc do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước;
  - (ii) Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức thể quốc tế, các tổ chức quốc tế có tham gia vào các hoạt động phòng chống rửa tiền, phòng chống gian lận, ...
  - (iii) Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp, bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho NH,.... xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH.
  - (iv) Các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù NH đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép;
  - (v) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- c) Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, NH trong phạm vi khả năng có thể sẽ thực hiện thông báo cho KH được biết, áp dụng tối đa các biện pháp để hạn chế, khắc phục sự cố, bảo đảm việc cung cấp dịch vụ cho KH một cách liên tục. Không phụ thuộc vào quy định tại điểm này, việc một trong các Bên/các Bên bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng dẫn đến không thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng này sẽ không bị coi là vi phạm nghĩa vụ theo Hợp Đồng và cũng không phải là cơ sở để bên còn lại yêu cầu bồi thường, phạt vi phạm và các quyền khác theo quy định tại Hợp Đồng này.

## D. HIỆU LỰC CỦA THÔNG BÁO

1. Thông báo này có hiệu lực kể từ ngày 01/03/2017
2. Trường hợp Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Hợp đồng mở và sử dụng thẻ ký giữa VPBank và Quý Khách hàng có bất kỳ nội dung nào không phù hợp với nội dung tại Thông báo này thì áp dụng theo Thông báo này.

Vậy VPBank xin trân trọng thông báo để Quý Khách hàng được biết và thực hiện.



**TỔNG GIÁM ĐỐC**

*Nguyễn Đức Vinh*