

QUY ĐỊNH HỒ SƠ, TRÌNH TỰ, THỦ TỤC MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

1. Hồ sơ mở TKTT

1.1. Đối với TKTT của Khách hàng cá nhân bao gồm các tài liệu, thông tin, dữ liệu sau:

- Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng - cá nhân.
- Các tài liệu, thông tin, dữ liệu về Giấy tờ tùy thân của Khách hàng là cá nhân:
 - + Đối với cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ Căn cước công dân hoặc Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử¹.
 - + Đối với cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước.
 - + Đối với cá nhân là người nước ngoài: (i) Hộ chiếu hoặc Giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh hoặc (ii) Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).
- Các giấy tờ, thông tin, dữ liệu khác theo quy định xác thực Khách hàng của NHCT từng thời kỳ.

1.2. Đối với TKTT của Khách hàng cá nhân mở thông qua người giám hộ/người đại diện theo pháp luật bao gồm các tài liệu, thông tin, dữ liệu sau:

- Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng - cá nhân thông qua người giám hộ/người đại diện theo pháp luật.
- Các tài liệu, thông tin, dữ liệu về Giấy tờ tùy thân của Khách hàng là cá nhân hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi chưa có Thẻ căn cước.
- Tài liệu, thông tin, dữ liệu của người giám hộ/người đại diện theo pháp luật:
 - + Trường hợp người giám hộ/người đại diện theo pháp luật là cá nhân: Các tài liệu, thông tin, dữ liệu phục vụ việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết của người giám hộ/người đại diện theo pháp luật và giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của người giám hộ/người đại diện theo pháp luật đối với cá nhân mở TKTT.
 - + Trường hợp người giám hộ/người đại diện theo pháp luật là pháp nhân: Tài liệu, thông tin, dữ liệu phục vụ việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết của pháp nhân theo quy định và giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của pháp nhân đó đối với cá nhân mở TKTT.
- Các giấy tờ, thông tin, dữ liệu khác theo quy định xác thực Khách hàng của NHCT từng thời kỳ.

1.3. Đối với TKTT của Khách hàng tổ chức bao gồm các tài liệu, thông tin, dữ liệu sau:

- Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng - tổ chức.
- Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết Khách hàng theo quy định tại Luật phòng, chống rửa tiền² kèm theo các tài liệu, thông tin, dữ liệu của người đại diện

¹ Việc sử dụng Căn cước điện tử (VneID) thực hiện theo Văn bản hướng dẫn cụ thể của NHCT trong từng thời kỳ

² Điều 10, Điều 12 Luật phòng, chống rửa tiền

hợp pháp, người được ủy quyền, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) theo quy định.

- Các giấy tờ, thông tin, dữ liệu khác theo quy định xác thực Khách hàng của NHCT từng thời kỳ.

1.4. Đối với TKTT chung bao gồm các tài liệu, thông tin, dữ liệu sau:

- Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT chung và dịch vụ ngân hàng.
- Tài liệu, thông tin, dữ liệu của Khách hàng mở TKTT chung:
 - + Trường hợp Khách hàng mở TKTT chung là cá nhân: Bao gồm các tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định đối với Khách hàng cá nhân hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi.
 - + Trường hợp Khách hàng mở TKTT chung là tổ chức: Bao gồm các tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định đối với Khách hàng tổ chức.
- Thỏa thuận việc quản lý và sử dụng TKTT chung giữa các chủ thẻ đứng tên mở TKTT (nếu Khách hàng có nhu cầu lập Văn bản thỏa thuận riêng hoặc nhu cầu thỏa thuận ngoài các nội dung đã được thiết kế trong mẫu Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT chung).
- Các giấy tờ, thông tin, dữ liệu khác theo quy định xác thực Khách hàng của NHCT từng thời kỳ.

2. Trình tự, thủ tục mở TKTT

2.1. Khi Khách hàng có nhu cầu mở TKTT (bao gồm Khách hàng là người khuyết tật, người không đủ năng lực hành vi dân sự, người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự), Khách hàng cung cấp các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết Khách hàng theo quy định.

2.2. NHCT kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và đối chiếu đảm bảo sự khớp đúng, chính xác của các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở TK do Khách hàng cung cấp và tiến hành xác minh thông tin nhận biết chủ TKTT cá nhân, xác thực người đại diện hợp pháp của tổ chức đồng thời thực hiện nhận biết Khách hàng theo quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy trình nhận biết Khách hàng; thực hiện quy định chính sách chấp nhận Khách hàng của NHCT và các quy định sau:

2.2.1. Đối chiếu thông tin sinh trắc học

- Đối với chủ TKTT là cá nhân:
 - + Trường hợp Chủ tài khoản hoặc người đại diện là cá nhân sử dụng Thẻ căn cước hoặc căn cước điện tử hoặc thẻ Căn cước công dân (có bộ phận lưu trữ thông tin) hoặc danh tính điện tử, NHCT gặp mặt trực tiếp Chủ tài khoản hoặc người đại diện của Chủ tài khoản và thực hiện kiểm tra đối chiếu Giấy tờ tùy thân, đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Chủ tài khoản hoặc người đại diện của Chủ tài khoản theo quy định;
 - + Trường hợp Chủ tài khoản hoặc người đại diện là cá nhân sử dụng Thẻ Căn cước công dân (không có bộ phận lưu trữ thông tin) hoặc giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi chưa có Thẻ căn cước hoặc hộ chiếu, NHCT gặp mặt trực tiếp Chủ tài khoản hoặc người đại diện của Chủ tài khoản và thực hiện kiểm tra, đối chiếu Giấy tờ tùy thân, đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Chủ tài khoản hoặc người đại diện của Chủ tài khoản với thông tin sinh trắc học hiển thị trên Giấy tờ tùy thân của người đó;

- + Trường hợp Chủ tài khoản là cá nhân người nước ngoài không có mặt tại Việt Nam, NHCT thực hiện xác minh thông tin nhận biết Khách hàng thông qua bên thứ ba hoặc thông qua việc thuê tổ chức khác.
- + Trường hợp người đại diện là tổ chức thực hiện theo quy định đối với tổ chức.
- Đối với chủ TKTT là tổ chức:
 - + Trường hợp Chủ tài khoản là tổ chức được thành lập và hoạt động tại Việt Nam (trừ trường hợp theo quy định của NHCT), NHCT gặp mặt trực tiếp người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, thực hiện kiểm tra xác minh thông tin người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản theo quy định.
 - + Trường hợp Chủ tài khoản là pháp nhân nước ngoài (trừ trường hợp theo quy định của NHCT), NHCT được thực hiện xác minh thông tin người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản qua bên thứ ba hoặc thuê tổ chức khác nhưng phải đảm bảo bên thứ ba hoặc tổ chức khác gặp mặt trực tiếp người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản và thực hiện kiểm tra, đối chiếu Giấy tờ tùy thân, đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của người đại diện hợp pháp với thông tin sinh trắc học hiển thị trên Giấy tờ tùy thân của người đó.
- Đối với TKTT chung:
 - + Trường hợp chủ TKTT chung là cá nhân thực hiện theo quy định đối với cá nhân;
 - + Trường hợp chủ TKTT chung là tổ chức thực hiện theo quy định đối với tổ chức.

2.2.2. Trong trường hợp Khách hàng đăng ký giao dịch trên phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ trực tuyến của NHCT (Ipay, eFAST, ...), NHCT phải kiểm tra thông tin về số điện thoại của Chủ tài khoản hoặc người đại diện của Chủ tài khoản (đối với Khách hàng cá nhân), người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản (đối với Khách hàng tổ chức) đảm bảo thông tin về người sử dụng số thuê bao trùng khớp thông tin trên Giấy tờ tùy thân của người đó.

2.3. Sau khi hoàn thành việc kiểm tra, đối chiếu và xác minh thông tin nhận biết Khách hàng, NHCT thực hiện:

- Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu đã đầy đủ, chính xác, hợp pháp, đảm bảo sự khớp đúng giữa các thông tin, yếu tố kê khai tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng với các tài liệu, thông tin, dữ liệu phục vụ việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng và phù hợp với quy định về chính sách chấp nhận Khách hàng, quy định phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của NHCT, NHCT cung cấp cho Khách hàng bản “Điều khoản, điều kiện về mở, sử dụng TKTT” hoặc truyền thông, hướng dẫn Khách hàng tìm hiểu “Điều khoản, điều kiện về mở, sử dụng TKTT” trên website của NHCT³/bản niêm yết công khai tại NHCT.
- Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu chưa đầy đủ, chính xác hoặc không khớp/chưa khớp đúng giữa các thông tin, dữ liệu tại Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng với các tài liệu, thông tin, dữ liệu phục vụ việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng hoặc/và không phù hợp chính sách chấp nhận Khách hàng, quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của NHCT, NHCT thông báo cho Khách hàng để kiểm tra, hoàn thiện hồ sơ hoặc từ chối mở TKTT và nêu rõ lý do cho Khách hàng biết.

³ KH vui lòng quét QRcode trên mẫu Thỏa thuận mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ngân hàng để truy cập bản Điều khoản, điều kiện về mở, sử dụng TKTT trên website của NHCT

- Trường hợp phát hiện Khách hàng sử dụng tài liệu, thông tin, dữ liệu giả mạo, không hợp pháp hoặc Khách hàng thuộc Danh sách đen theo quy định pháp luật phòng chống rửa tiền, NHCT báo cáo cơ quan có thẩm quyền, xử lý theo quy định pháp luật và NHCT.
- 2.4.** Sau khi Khách hàng đồng ý với các nội dung về thỏa thuận mở và sử dụng TKTT, NHCT thực hiện mở TKTT và thông báo cho Khách hàng về số hiệu, tên TKTT, ngày bắt đầu hoạt động của TKTT.
- 2.5.** Quy định tại **Mục 2.2.1** và **Mục 2.2.2** không áp dụng đối với trường hợp mở TKTT vốn đầu tư gián tiếp.

3. Quy định về xử lý tra soát, khiếu nại

3.1. Nguyên tắc thực hiện

- Việc tra soát khiếu nại trong sử dụng TKTT được thực hiện theo quy định của từng sản phẩm dịch vụ sử dụng TKTT. Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại theo thời hạn trong quy định của sản phẩm dịch vụ cần tra soát, khiếu nại nhưng không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát. 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.
- Việc tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại theo một (01) trong các hình thức sau:
 - + Tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) và các kênh tương tác điện tử khác do Trung tâm Dịch vụ Khách hàng quản lý theo quy định của NHCT tại từng thời kỳ hoặc kênh tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại khác theo quy định của NHCT: Khách hàng thông báo và cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh Khách hàng.
 - + Trực tiếp tại các Điểm giao dịch: Khách hàng lập văn bản yêu cầu tra soát, khiếu nại theo Mẫu quy định của sản phẩm dịch vụ có giao dịch cần tra soát, khiếu nại hoặc theo **Mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại – MS07-GDNTS/PL3**.
 - + Hình thức tiếp nhận khác theo quy định của NHCT (nếu có).
- NHCT có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng **không quá 30 ngày làm việc** kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
- NHCT thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng dịch vụ khi Khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận, lừa đảo hoặc tổn thất.

3.2. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại

- Trong thời hạn tối đa **05 ngày làm việc** kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho Khách hàng, NHCT thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật; thỏa thuận về Điều khoản, điều kiện về mở, sử dụng TKTT và thỏa thuận khác (nếu có).
- Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại được quy định mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong **vòng 15 ngày làm việc tiếp theo**, NHCT thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NHCT thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng Văn bản cho NHNN (Vụ Thanh toán, NHNN khu vực trên địa bàn); đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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, NHCT thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

3.3. Phối hợp tra soát giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán

- NHCT phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác để xử lý kịp thời các yêu cầu tra soát trong thanh toán ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu: Trong vòng 04 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu tra soát bên nhận yêu cầu tra soát phải trả lời yêu cầu/kết quả tra soát cho bên yêu cầu tra soát hoặc thực hiện hoàn trả lại lệnh thanh toán có thông tin yêu cầu tra soát.
- Trường hợp tra soát, khiếu nại nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo liên ngân hàng: Thực hiện các bước, biện pháp hạn chế rủi ro, phối hợp giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán theo quy định, quy trình, Sổ tay hướng dẫn phối hợp hỗ trợ xử lý rủi ro đối với tài khoản liên quan đến giao dịch chuyển tiền/thanh toán nghi ngờ gian lận giả mạo, lừa đảo của Hiệp hội ngân hàng và quy định của NHCT từng thời kỳ.



ĐỀ NGHỊ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI
INVESTIGATION/COMPLAINT REQUEST FORM

Kính gửi: Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh / To: VietinBank Branch.....

Tên khách hàng⁴/Customer's name:

Số GTTT⁵ Personal identification paper number Ngày cấp Date of issue
.....Nơi cấp Place of issue.

Số giấy tờ thành lập/hoạt động⁶/ Establishment/Operation License No.

Tôi/chúng tôi mở tài khoản thanh toán số / I/we open the current account number.....

Tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh / at VietinBank Branch.....

Nội dung đề nghị tra soát, khiếu nại / Investigation/complaint contents:

.....

.....

Thông tin người liên hệ / Contact information:

Số GTTT Personal identification paper number Ngày cấp Date of issue
.....Nơi cấp Place of issue.

Số điện thoại / Telephone No.

Địa chỉ / Address.

Xác nhận của Ngân hàng The Bank's certification

Ngày, giờ tiếp nhận/ Receiving date/hour , ngày DDD... thángMMM... năm

Giao dịch viên (Teller) Kiểm soát viên (Supervisor) YYY....

(Ký, họ tên)

(Ký, họ tên)

Khách hàng⁷ The Customer

(Signature & full name)

(Signature & full name)

Lưu ý: Mẫu này được sử dụng khi KH đề nghị tra soát khiếu nại tại kênh quầy. Khi triển khai việc tiếp nhận tra soát khiếu nại trên kênh điện tử, Đơn vị phát triển SPDV có thể sử dụng mẫu này hoặc thiết kế mẫu theo nhu cầu. Notes: This Form is used for investigation/complaint request at counter. When online investigation/complaint request is received, the Product and Service Development Unit may use this form or design the form at the request.

⁴ Ghi tên khách hàng cá nhân/tổ chức Insert name of individual/corporate customer

⁵ Nếu là khách hàng cá nhân In case of individual customer

⁶ Nếu là khách hàng tổ chức For corporate customers

⁷ Là Chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp ký, họ tên, đóng dấu (nếu có) hoặc sử dụng chữ ký số As the Account Holder or the legal representative, providing signature, full name and stamp (if any) or digital signature