PHỤ LỤC PL04/QĐ.TK.009
HƯỚNG DẪN CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI ABBANK

A. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN (KHCN) VÀ HỘ KINH DOANH (HKD) TẠI ABBANK

1. Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ của khách hàng (KH)

a. ABBank tiếp nhận hồ sơ yêu cầu KH xuất trình giấy tờ tùy thân còn hiệu lực và thực hiện:
- ✓ Thực hiện thu thập và kiểm tra thông tin khác hàng theo quy định.
- ✓ Cung cấp, tư vấn thông tin các sản phẩm dịch vụ tài khoản thanh toán cho KH, đồng thời hướng dẫn KH mở và sử dụng tài khoản đúng mục đích phù hợp với quy định của ABBank và Pháp luật.

b. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cụ thể cho KH trình tự, thủ tục mở tài khoản, các trường hợp từ chối mở tài khoản và hướng dẫn cung cấp cho ABBank các tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định để xác minh thông tin nhận biết Khách hàng.

c. KH hoàn thiện và cung cấp bộ hồ sơ mở tài khoản thanh toán (TKTT) cho ABBank.

2. Kiểm tra hồ sơ mở tài khoản thanh toán, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết KH

ABBank 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 mà khách hàng cung cấp và tiến hành xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và quy định của ABBank như sau:

a. 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, ABBank phải 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 của ABBank tùy từng thời kỳ;

b. 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, ABBank phải 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;

c. Trường hợp chủ tài khoản là cá nhân người nước ngoài không có mặt tại Việt Nam, ABBank được thực hiện xác minh thông tin nhận biết khách hàng thông qua bên thứ ba hoặc thông qua việc thuê tổ chức khác thực hiện xác minh theo quy định của ABBank từng thời kỳ;

3. Sau khi hoàn thành việc kiểm tra, đối chiếu và xác minh thông tin nhận biết khách hàng thì thực hiện như sau

Nhân viên tiếp nhận hồ sơ cung cấp cho khách hàng nội dung về thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán và kiểm tra, đối chiếu đảm bảo sự chính xác, khớp đúng của các thông tin đã kê khai trên Đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ.

Mọi thông tin trong tài liệu này thuộc sở hữu của ABBank. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức để cung cấp bên ngoài nếu không được sự cho phép của ABBank.

- ✓ Trường hợp các thông tin đầy đủ chính xác, ABBank thực hiện ký xác thực và mở tài khoản, dịch vụ cho KH trên hệ thống.
- ✓ Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở tài khoản chưa đầy đủ, chính xác hoặc KH thuộc danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về Phòng, chống rửa tiền của ABBank theo từng thời kỳ, ABBank thực hiện thông báo cho KH để kiểm tra, hoàn thiện hồ sơ hoặc từ chối mở tài khoản và nêu rõ lý do cho KH biết.

4. **ABBank thực hiện mở tài khoản thanh toán và thông báo cho khách hàng** về số hiệu, tên tài khoản thanh toán, ngày bắt đầu hoạt động của tài khoản thanh toán thông qua hợp đồng mở và sử dụng TKTT dành cho KHCN và HKD tại ABBank.
5. **Cập nhật chữ ký trên hệ thống của ABBank**
6. **Lưu trữ hồ sơ.**

B. HỒ SƠ MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của ABBank;
2. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết khách hàng:
   a. Đối với cá nhân là công dân Việt Nam:
      - ✓ Thẻ căn cước công dân; hoặc
      - ✓ Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử; hoặc
      - ✓ Giấy khai sinh (nếu cá nhân là công dân Việt Nam chưa đủ 14 tuổi)

   b. Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước.

   c. Đối với cá nhân là người nước ngoài:
      - ✓ 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.
      - ✓ Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02); hoặc
      - ✓ Các loại giấy tờ khác theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

      Lưu ý: Giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh: Thẻ tạm trú, thẻ thường trú, Quyết định đơn phương miễn thị thực…

   d. Đối với HKD: Trường hợp mở TKTT của HKD, ngoài các hồ sơ quy định tại điểm a,b,c khoản này của chủ HKD, HKD cần cung cấp thêm giấy chứng nhận đăng ký HKD do cơ quan có thẩm quyền cấp.

   e. Các loại giấy tờ khác theo quy định Pháp luật.
3. Thỏa thuận sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán chung (nếu có) theo quy định của ABBank ban hành từng thời kỳ.
4. Tài liệu, dữ liệu, thông tin liên quan đến thông tin về việc khách hàng tham gia các thỏa thuận pháp lý và chủ sở hữu hưởng lợi của khách hàng (nếu có) theo quy định phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận, trừng phạt tại ABBank được ban hành từng thời kỳ.

Mọi thông tin trong tài liệu này thuộc sở hữu của ABBank. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức để cung cấp bên ngoài nếu không được sự cho phép của ABBank.

5. Tài liệu, dữ liệu, thông tin liên quan đến việc xác minh trạng thái tuân thủ FATCA của Khách hàng theo Hướng dẫn tuân thủ FATCA tại ABBank được ban hành từng thời kỳ.
6. Các loại giấy tờ khác theo quy định pháp luật từng thời kỳ.

C. NGUYÊN TẮC MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

I. Nguyên tắc mở tài khoản thanh toán

1. Nguyên tắc mở và sử dụng TKTT: KH mở và sử dụng TKTT đảm bảo theo mục đích hợp pháp do pháp luật quy định.
2. KH đăng ký mở TKTT bằng loại GTTT nào thì khi thực hiện các giao dịch liên quan tiếp theo phải xuất trình đúng loại GTTT đã đăng ký và còn hiệu lực. Khi KH sử dụng loại GTTT khác so với thông tin đã lưu tại ABBank cần cập nhật/bổ sung GTTT mới để thực hiện giao dịch. ABBank thông báo đến KH trước 30 ngày trước khi GTTT của KH hết hiệu lực để KH có trách nhiệm cập nhật thời hạn hiệu lực của GTTT.
3. Trường hợp KH có nhiều hơn một quốc tịch, KH chỉ được lựa chọn và sử dụng một quốc tịch khi mở TKTT. KH sử dụng quốc tịch nào để mở tài khoản sẽ được áp dụng đúng quy định mở và sử dụng TKTT theo đúng quốc tịch đó. Khi KH sử dụng loại quốc tịch khác so với thông tin đã lưu tại ABBank, KH có trách nhiệm khai báo để cập nhật/bổ sung quốc tịch mới để thực hiện giao dịch.
4. ABBank tiếp nhận hồ sơ mở TKTT khi gặp mặt KH trực tiếp tại quầy giao dịch có trách nhiệm kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và đối chiếu đảm bảo sự khớp đúng, chính xác của tài liệu, thông tin, dữ liệu mà KH cung cấp, đối chiếu với thông tin trong hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của NHNN; và danh sách KH cảnh báo của ABBank hoặc pháp luật từng thời kỳ; và tiến hành xác minh thông tin nhận biết KH theo quy định của pháp luật và quy chế phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt tại ABBank.
5. Đối với tài khoản đầu tư ra nước ngoài, bao gồm cả tài khoản trước đầu tư và tài khoản vốn đầu tư ra nước ngoài, giao dịch chuyển tiền trước đầu tư để đảm bảo việc chuyển tiền đúng mục đích và không vượt quá hạn mức theo quy định này và quy định của pháp luật về đầu tư.
6. Khi giao dịch tại quầy, trường hợp khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, ABBank phải kiểm tra thông tin về số điện thoại của CTK hoặc người đại diện hợp pháp của CTK đảm bảo thông tin về người sử dụng số thuê bao trùng khớp thông tin trên GTTT hoặc GCNĐKKD.

II. Nguyên tắc sử dụng tài khoản thanh toán

1. Chủ tài khoản được sử dụng TKTT để nộp, rút tiền mặt và được sử dụng các 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, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
2. Tất cả các giao dịch về TKTT của người chưa đủ 15 tuổi; người hạn chế năng lực hành vi dân sự; người mất năng lực hành vi dân sự; người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người đại diện theo người giám hộ/người đại diện theo pháp luật.

Mọi thông tin trong tài liệu này thuộc sở hữu của ABBank. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức để cung cấp bên ngoài nếu không được sự cho phép của ABBank.

3. Khi sử dụng TKTT, chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền phải xuất trình các giấy tờ chứng minh tư cách đã đăng ký với ABBank theo hồ sơ mở TKTT.
4. Trường hợp người được giám hộ hoặc người được đại diện (không phải trường hợp ủy quyền) đủ điều kiện để tự thực hiện giao dịch thì người được giám hộ hoặc người được đại diện được tự mình sử dụng TKTT kể từ thời điểm cập nhật thay đổi thông tin tại ABBank hoặc khi chủ tài khoản đủ năng lực hành vi dân sự.
5. Trường hợp GTTT của KH hết hạn, KH cần cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân còn hiệu lực để thực hiện giao dịch tại ABBank.
6. Tạm ngưng giao dịch thanh toán, rút tiền khi GTTT của chủ tài khoản/người giám hộ/người đại diện theo pháp luật của chủ TKTT hết hạn nhưng chưa cập nhật cho ABBank.
7. Việc sử dụng tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài và tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ phải tuân thủ quy định tại Điều này và các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.
8. Việc sử dụng TKTT chung phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TKTT chung và phải kiểm soát theo các nguyên tắc sau:
   a. Các chủ TKTT chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTT chung và việc sử dụng TKTT chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung;
   b. Thông báo liên quan đến việc sử dụng TKTT chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các CTK thanh toán chung có thỏa thuận khác;
   c. Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;
   d. Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật;
   e. Trường hợp các chủ TKTT chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì TKTT chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ TKTT chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.
9. Đối với TKTT do KH mở để phục vụ việc theo dõi các khoản ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật: Đơn vị không được chủ động trích nợ đối với số tiền trên TKTT dùng để ký quỹ, các khoản tiền ký quỹ, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ tại chính ABBank.

Mọi thông tin trong tài liệu này thuộc sở hữu của ABBank. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức để cung cấp bên ngoài nếu không được sự cho phép của ABBank.

10. Đối với TKTT chuyên dùng, việc sử dụng được thực hiện theo mục đích đã thỏa thuận dưới sự cho phép có kiểm soát của ABBank, đồng thời tuân thủ các quy định của pháp luật.

11. Đối với TK đầu tư ra nước ngoài được sử dụng thực hiện đầu tư ra nước ngoài với mục đích phù hợp với các quy định của Pháp luật và quy định ABBank.

D. QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Hình thức tiếp nhận

ABBank tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán thông qua các hình thức sau:

a. Qua tổng đài điện thoại (có ghi âm); và

b. Qua các địa điểm giao dịch hợp pháp của ABBank; và

c. Qua app ABBank (trong trường hợp app ABBank có tính năng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại); và

d. Các phương thức tiếp nhận khác theo thông báo hoặc thỏa thuận với ABBank.

2. Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: Là **60 ngày** kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại

a. ABBank sẽ xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của KH. Thời điểm được xem là ABBank tiếp nhận yêu cầu khiếu nại của KH là thời điểm KH gửi yêu cầu theo một trong các phương thức tiếp nhận của ABBank và cung cấp đủ thông tin để ABBank xác minh được KH hoặc người được ủy quyền (nếu có).

b. Trong trường hợp hết thời hạn nêu trên mà ABBank vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ABBank thỏa thuận với KH 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.

4. Các nội dung khác

a. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ABBank 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 Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố 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, ABBank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

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

Mọi thông tin trong tài liệu này thuộc sở hữu của ABBank. Cấm sao chép, in ấn dưới mọi hình thức để cung cấp bên ngoài nếu không được sự cho phép của ABBank.