

**Điều 1. ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI DONGA BANK**

Cá nhân là người Việt Nam và người nước ngoài bao gồm:

- 1.1 Người từ đủ 15 tuổi trở lên không bị mất năng lực hành vi dân sự/không bị hạn chế năng lực hành vi dân sự/ không có khó khăn trong nhận thức làm chủ hành vi. Trường hợp cá nhân nước ngoài (cư trú hoặc không cư trú tại Việt Nam) xác lập, thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản tiền gửi thanh toán tại Việt Nam thì năng lực hành vi dân sự của người nước ngoài được xác định như cá nhân là công dân Việt Nam.
- 1.2 Người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khăn trong nhận thức làm chủ hành vi, người bị Tòa án tuyên bố mất tích theo quy định của pháp luật: mọi thủ tục mở và sử dụng tài khoản thanh toán phải thực hiện thông qua Người giám hộ.

**Điều 2. LOẠI TIỀN ĐƯỢC SỬ DỤNG ĐỂ MỞ TÀI KHOẢN**

Người cư trú và không cư trú (cá nhân, pháp nhân) được mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại DongA Bank bằng Đồng Việt Nam và ngoại tệ. Loại ngoại tệ được sử dụng để mở tài khoản theo quy định của DongA Bank từng thời điểm.

**Điều 3. HÌNH THỨC MỞ TÀI KHOẢN – PHƯƠNG TIỆN THANH TOÁN**

- 3.1 Tùy theo từng đối tượng khách hàng và mục đích sử dụng tài khoản, tài khoản thanh toán có thể mở theo các hình thức sau đây
  - 3.1.1. Tài khoản thanh toán của cá nhân: là tài khoản mà Chủ tài khoản là một cá nhân độc lập đứng tên mở tài khoản.
  - 3.1.2. Tài khoản thanh toán của các Chủ tài khoản chung (gọi tắt là tài khoản chung): là tài khoản có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ tài khoản chung có thể là cá nhân hoặc pháp nhân  

Tài khoản chung được áp dụng đối với các trường hợp sau:

    - a. 02 cá nhân bất kỳ trở lên (trừ trường hợp Chủ tài khoản chung là Người được giám hộ) có năng lực hành vi dân sự theo quy định tại khoản 4.1, điều 4 Quy định và không phân biệt mối quan hệ với nhau;
    - b. 02 pháp nhân bất kỳ trở lên được thành lập hợp pháp. Mỗi pháp nhân được gọi là một Chủ sở hữu tài khoản chung. Người đại diện theo pháp luật hoặc theo ủy quyền của mỗi pháp nhân sẽ là người thay mặt tổ chức đó thực hiện giao dịch trong phạm vi đại diện của Tài khoản chung.
    - c. 01 hoặc nhiều cá nhân (trừ trường hợp Chủ tài khoản chung là Người được giám hộ) với 01 hoặc nhiều pháp nhân. Mỗi cá nhân và pháp nhân mở Tài khoản chung phải đáp ứng điều kiện về năng lực theo quy định tại Quy định này.
- 3.2 Khách hàng được sử dụng các phương tiện thanh toán do DongA Bank cung cấp như tiền mặt, séc, lệnh chi hoặc ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng (trừ thẻ tín dụng) để thực hiện các giao dịch trên tài khoản thanh toán. Việc sử dụng các phương tiện thanh toán nêu trên được thực hiện theo các quy định hiện hành của Nhà nước và/ hoặc do DongA Bank ban hành.

#### **Điều 4. SỐ DƯ TỐI THIỂU CỦA TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

- 4.1 Số dư tối thiểu duy trì trên tài khoản thanh toán theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm. Số dư trên tài khoản thanh toán được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn. Trường hợp số dư thực tế của tài khoản thấp hơn mức số dư tối thiểu để duy trì tài khoản do DongA Bank quy định thì DongA Bank không thực hiện trả lãi phát sinh cho số dư thực tế này cho đến khi tài khoản đạt được mức số dư tối thiểu theo quy định.
- 4.2 Khách hàng có trách nhiệm duy trì số dư tối thiểu trên Tài khoản thanh toán.

#### **Điều 5. PHÍ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN THANH TOÁN, PHÍ GIAO DỊCH TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ CÁC KHOẢN PHÍ LIÊN QUAN KHÁC**

Áp dụng theo biểu phí dịch vụ do DongA Bank ban hành từng thời kỳ

#### **Điều 6. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

- 6.1 Khi có nhu cầu mở tài khoản, Khách hàng lập Giấy đề nghị mở Tài khoản thanh toán (theo biểu mẫu của DongA Bank)
- 6.2 Xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của người mở tài khoản.
  - 6.2.1. Đối với người gửi tiền là cá nhân có quốc tịch Việt Nam phải xuất trình: Chứng minh nhân dân (CMND)/Thẻ căn cước công dân (CCCD) hoặc hộ chiếu còn thời hạn hiệu lực hoặc giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi.
  - 6.2.2. Đối với người gửi tiền tiết kiệm chung: Tất cả người gửi tiền phải trực tiếp xuất trình CMND/CCCD hoặc hộ chiếu còn thời hạn hiệu lực hoặc giấy khai sinh của cá nhân chưa đủ 14 tuổi.
  - 6.2.3. Đối với người gửi tiền là người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật phải xuất trình các giấy tờ sau:
    - CMND/CCCD hoặc hộ chiếu còn thời hạn hiệu lực.
    - Các giấy tờ chứng minh tư cách của người đại diện theo pháp luật hoặc người giám hộ.

Các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản phải còn thời hạn hiệu lực. Các yếu tố kê khai trong bộ hồ sơ mở tài khoản phải chính xác, đúng sự thật. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản.

#### **Điều 7. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN CỦA CHỦ TÀI KHOẢN, CHỦ TÀI KHOẢN CHUNG**

- 7.1 Chủ tài khoản, Chủ tài khoản chung có quyền nộp, rút tiền mặt và sử dụng số tiền trên tài khoản của mình để yêu cầu DongA Bank cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản phù hợp với quy định của DongA Bank, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật có liên quan.
- 7.2 Việc sử dụng tài khoản của, người chưa đủ 15 tuổi, người bị mất năng lực hành vi dân sự, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức làm chủ hành vi, người bị tuyên bố là mất tích phải thông qua Người giám hộ. Người giám hộ của Chủ tài khoản không được ủy quyền cho cá nhân, pháp nhân khác được sử dụng tài khoản của người mà mình làm giám hộ.
- 7.3 Mọi giao dịch liên quan đến Tài khoản chung phải được tất cả những người Chủ tài khoản chung thực hiện, trừ trường hợp thay đổi bất kỳ thông tin cá nhân (đối với các Chủ tài khoản chung là cá nhân) trong Giấy đăng ký mở tài khoản thì chỉ cần chính Chủ tài khoản chung có sự thay đổi thực hiện tại DongA Bank. Các Chủ tài khoản chung có quyền và

nghĩa vụ ngang nhau đối với Tài khoản chung và việc sử dụng Tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả những người là các Chủ tài khoản chung còn lại. Mỗi Chủ tài khoản chung phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản.

- 7.4 Việc sử dụng tài khoản thanh toán ngoại tệ của người cư trú, không cư trú, người nước ngoài được thực hiện theo quy định của pháp luật và của DongA Bank về quản lý ngoại hối.

## **Điều 8. QUY ĐỊNH VỀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN CHUNG**

Trừ khi có các thỏa thuận khác về cách thức sử dụng tài khoản chung, quyền và trách nhiệm của mỗi Chủ tài khoản chung trong việc sử dụng tài khoản chung, phương thức giải quyết khi có tranh chấp, thì việc sử dụng Tài khoản chung được thực hiện theo nguyên tắc sau:

- 8.1 Mọi giao dịch liên quan đến Tài khoản phải được tất cả những người Chủ tài khoản chung thực hiện, trừ trường hợp thay đổi bất kỳ thông tin cá nhân (đối với các Chủ tài khoản chung là cá nhân) hoặc các thông tin về tên đơn vị, địa chỉ, số điện thoại, số giấy phép thành lập, mã số thuế của mỗi Chủ sở hữu tài khoản chung (là tổ chức) trong Giấy đăng ký mở tài khoản thì chỉ cần chính Chủ tài khoản chung có sự thay đổi thực hiện tại DongA Bank.
- 8.2 Mọi thỏa thuận về quản lý, sử dụng Tài khoản thanh toán của các Chủ Tài khoản chung phải được DongA Bank xác nhận mới có giá trị thực hiện.
- 8.3 Các Chủ tài khoản chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với Tài khoản chung và việc sử dụng Tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả những người là các Chủ tài khoản chung còn lại. Mỗi Chủ tài khoản chung phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản.
- 8.4 Thông báo liên quan đến sử dụng tài khoản cho một Chủ tài khoản chung theo thông tin đã được đăng ký với DongA Bank được coi như thông báo tới tất cả các Chủ tài khoản chung.
- 8.5 Các Chủ tài khoản chung được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ tài khoản chung còn lại trong việc sử dụng và định đoạt Tài khoản chung trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình. Cụ thể: một trong các Chủ tài khoản chung được quyền ủy quyền cho các Chủ tài khoản chung còn lại, hoặc tất cả các Chủ tài khoản chung cùng ủy quyền cho người thứ ba, hoặc từng Chủ tài khoản chung ủy quyền cho người khác cùng thực hiện các giao dịch liên quan Tài khoản thanh toán với các Chủ tài khoản chung còn lại trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của Chủ tài khoản chung ủy quyền.
- 8.6 Một trong các Chủ tài khoản chung gửi tiền vào Tài khoản được xem như tất cả các Chủ tài khoản chung gửi tiền.
- 8.7 Số dư có trên Tài khoản chung là tài sản của tất cả các Chủ tài khoản chung. Một trong các Chủ tài khoản chung có thể yêu cầu DongA Bank xác nhận số dư Tài khoản chung. Trên giấy xác nhận số dư, các Đơn vị của DongA Bank phải ghi rõ đây là Tài khoản chung.
- 8.8 Chủ tài khoản chung là cá nhân chết, bị tuyên bố chết/ mất tích hoặc mất/ hạn chế năng lực hành vi dân sự/ có khó khăn trong nhận thức làm chủ hành vi thì quyền sử dụng tài

khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản được giải quyết như trường hợp Chủ tài khoản là cá nhân chết, bị tuyên bố chết/ mất tích hoặc mất/ hạn chế năng lực hành vi dân sự theo Quy định của DongA Bank.

- 8.9 Chủ tài khoản chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo Quy định pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản được giải quyết như trường hợp Chủ tài khoản là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo Quy định của DongA Bank.

## **Điều 9. ỦY QUYỀN SỬ DỤNG TÀI KHOẢN**

- 9.1 Trong quá trình sử dụng tài khoản, chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán của mình theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn theo thủ tục và quy định của DongA Bank
- 9.2 Văn bản ủy quyền có thể được lập tại DongA Bank (theo mẫu của DongA Bank) hay tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền (UBND cấp xã phường thị trấn hoặc quận huyện (nếu có tiếng nước ngoài), phòng công chứng, văn phòng công chứng) và phải đảm bảo đầy đủ các nội dung cơ bản theo mẫu giấy ủy quyền của DongA Bank.
- 9.3 DongA Bank được miễn trách nhiệm (nếu có) thiệt hại xảy ra trong trường hợp không nhận được thông báo bằng văn bản về việc phát sinh sự kiện làm thay đổi, chấm dứt ủy quyền được gửi đến DongA Bank bằng các cách thức sau: (i) đến trực tiếp DongA Bank thông báo văn bản việc chấm dứt ủy quyền; hoặc (ii) gửi đến DongA Bank văn bản chấm dứt ủy quyền có chữ ký được cơ quan có thẩm quyền công chứng/chứng thực bằng thư bảo đảm hoặc thư tay có ký nhận.

## **Điều 10. QUY ĐỊNH VỀ TẠM KHÓA TÀI KHOẢN**

- 10.1 DongA Bank thực hiện tạm khóa (là tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản khi Chủ tài khoản/ các Chủ tài khoản chung (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản) có yêu cầu bằng văn bản;
- 10.2 DongA Bank chấm dứt tạm khóa tài khoản và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa được thực hiện theo yêu cầu của Chủ tài khoản/ các Chủ tài khoản chung (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa Chủ tài khoản với DongA Bank;
- 10.3 Lãi suất trong thời gian tài khoản tạm khóa theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn của DongA Bank từng thời kỳ.

## **Điều 11. QUY ĐỊNH VỀ PHONG TỎA TÀI KHOẢN**

- 11.1 DongA Bank phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trong tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
- 11.1.1. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo Quy định của pháp luật;
- 11.1.2. Khi DongA Bank phát hiện có nhầm lẫn, sai sót về chuyển tiền hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại của Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
- 11.1.3. Khi có thông báo bằng văn bản của một trong các Chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp giữa các Chủ tài khoản chung.

- 11.2 Ngay sau khi phong tỏa Tài khoản, DongA Bank sẽ thông báo bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo tại Điều 9 Quy định này cho Chủ tài khoản/ Chủ tài khoản chung (hoặc người giám hộ, đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) biết về lý do và phạm vi phong tỏa Tài khoản.
- 11.3 DongA Bank chấm dứt phong tỏa Tài khoản khi có một trong các điều kiện sau:
- 11.3.1. Kết thúc thời hạn phong tỏa;
  - 11.3.2. Có văn bản yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa Tài khoản;
  - 11.3.3. DongA Bank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
  - 11.3.4. Có thông báo bằng văn bản của tất cả các Chủ tài khoản chung về việc tranh chấp về Tài khoản chung giữa các Chủ tài khoản chung đã được giải quyết.
- 11.4 Việc sử dụng Tài khoản thanh toán trong thời gian phong tỏa, số tiền bị phong tỏa, thời gian bị phong tỏa, xử lý các lệnh thanh toán qua tài khoản trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa và theo quy định của pháp luật. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa, chỉ được giải tỏa khi việc phong tỏa chấm dứt. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.

## **Điều 12. QUY ĐỊNH VỀ ĐÓNG TÀI KHOẢN**

### **12.1 Chi toàn bộ số dư khi đóng Tài khoản trong các trường hợp sau:**

DongA Bank đóng Tài khoản thanh toán và chi trả số dư còn lại trên Tài khoản và lãi (nếu có) cho những người thụ hưởng hợp pháp trong các trường hợp sau (với điều kiện Chủ tài khoản/ các Chủ tài khoản chung không còn nghĩa vụ nợ với DongA Bank):

- 12.1.1. Theo yêu cầu bằng văn bản của: (i) Chủ tài khoản; hoặc (ii) tất cả các Chủ tài khoản chung (trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa Chủ tài khoản/ các chủ tài khoản chung và DongA Bank); hoặc (iii) Người giám hộ. DongA Bank chi trả số dư còn lại cho Chủ tài khoản/ Chủ tài khoản chung/ Người giám hộ;
- 12.1.2. DongA Bank đóng Tài khoản trong trường hợp Chủ tài khoản hoặc một trong những Chủ tài khoản chung là cá nhân chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự:
  - a) DongA Bank thực hiện chi trả số dư trên tài khoản cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp của Chủ tài khoản hoặc các Chủ tài khoản chung là cá nhân chết/ bị tuyên bố là đã chết;
  - b) Chi trả cho Người giám hộ của Chủ tài khoản hoặc các Chủ tài khoản chung là cá nhân bị mất/ hạn chế năng lực hành vi dân sự/ có khó khăn trong nhận thức làm chủ hành vi/ bị tuyên bố mất tích;
  - c) Sau khi đóng Tài khoản DongA Bank thông báo cho Chủ tài khoản còn lại (trường hợp Tài khoản chung), cho những người được chi trả trong trường hợp Chủ tài khoản bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.
- 12.1.3. DongA Bank đóng tài khoản khi nhận được thông báo và đề nghị chính thức của người có thẩm quyền trong trường hợp tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo Quy

định của pháp luật. DongA Bank sẽ thực hiện chi trả số dư còn lại trong tài khoản cho người đại diện có thẩm quyền của tổ chức hoặc cho cơ quan có thẩm quyền.

- 12.1.4. Khi Chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm quy định về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán do DongA Bank ban hành; Trường hợp DongA Bank sử dụng quyền quyết định đóng tài khoản theo Quy định này và cách thức xử lý số dư còn lại trên tài khoản phải được thông báo trước cho Chủ tài khoản.
- 12.1.5. Thực hiện đóng/ chi trả số dư tài khoản theo yêu cầu bằng văn bản/ quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 12.1.6. DongA Bank đóng tài khoản khi tài khoản có số dư bằng 0 (không) và không có giao dịch liên tục trong thời gian 12 (mười hai) tháng.
- 12.2 Trường hợp DongA Bank đã thông báo việc đóng Tài khoản mà những người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản không đến nhận thì thực hiện theo Quy định thủ tục chi trả tài sản theo pháp luật thừa kế của Pháp luật và DongA Bank.
- 12.3 Khách hàng không được đóng tài khoản tiền gửi thanh toán khi chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo Quy định của pháp luật hoặc chưa hoàn tất các nghĩa vụ nợ cho DongA Bank. Khách hàng được đóng các tài khoản không liên quan đến quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc không liên quan đến khoản nợ của khách hàng với DongA Bank (trong trường hợp khách hàng có nhiều tài khoản được mở tại nhiều đơn vị của DongA Bank).
- 12.4 Sau khi tài khoản bị đóng, nếu khách hàng muốn sử dụng tài khoản phải làm lại thủ tục mở tài khoản mới.

### **Điều 13. XỬ LÝ TRA SOÁT KHIẾU NẠI LIÊN QUAN TÀI KHOẢN**

#### **13.1 Thủ tục tiếp nhận**

DongA Bank tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của khách hàng qua các hình thức sau đây:

- 13.1.1. Tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của khách hàng 24/24 và 07 (bảy) ngày trong tuần qua tổng đài điện thoại 1900545464.
- 13.1.2. Tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của khách hàng bằng văn bản tại tất cả các Chi nhánh/ Phòng giao dịch trên toàn hệ thống DongA Bank.
- 13.1.3. Trường hợp khách hàng đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, khách hàng phải bổ sung đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của DongA Bank trong thời gian 03 (ba) ngày. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng được ủy quyền phải xuất trình ủy quyền theo Quy định của DongA Bank phù hợp với Quy định của pháp luật.
- 13.1.4. Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời gian 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

#### **13.2 Thời gian xử lý tra soát, khiếu nại:**

- 13.2.1. 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 theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Khoản 24.1 Điều này. DongA Bank phải xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng.

- 13.2.2. Trong thời gian tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, DongA Bank thực hiện bồi hoàn 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 được quy định tại Quy định này.
- 13.2.3. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điểm 24.2.1 Khoản 24.2 Điều này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo DongA Bank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- 13.2.4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm DongA Bank 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 khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị ra 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, DongA Bank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

#### **Điều 14. HÌNH THỨC THÔNG BÁO GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN TÀI KHOẢN**

- 14.1 Trong trường hợp có sự thay đổi về phí dịch vụ và/hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện nào của bản điều khoản điều kiện này, DongA Bank sẽ thông tin công khai theo một trong các phương thức sau: (i) trên website của DongA Bank, (ii) các phương tiện truyền thông đại chúng; (iii) niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của DongA Bank; (iv) gửi thông tin cho Khách hàng thông qua đường bưu điện, email, fax, tin nhắn, điện thoại đã đăng ký; (v) các phương thức khác đã được Khách hàng đồng ý.
- 14.2 Trường hợp Khách hàng không đồng ý với những thay đổi của DongA Bank, Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Tài khoản tại DongA Bank. Trường hợp Khách hàng vẫn tiếp tục thực hiện các giao dịch tại DongA Bank sau thời gian DongA Bank thông báo thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đồng ý với việc thay đổi phí dịch vụ và/hoặc các điều khoản điều kiện của bản điều khoản điều kiện này.
- 14.3 Tất cả các thay đổi này được xem như Khách hàng đã nhận:
  - 14.3.1. Trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc
  - 14.3.2. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc
  - 14.3.3. Vào ngày nhận nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn tự động, email, điện thoại trực tiếp; hoặc
- 14.4 Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Khách hàng với DongA Bank phải được thực hiện bằng văn bản, và Khách hàng phải ký tên, gửi cho DongA Bank. Tuy nhiên, DongA Bank có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay email mà Khách hàng đã đăng ký hoặc thông báo bằng văn bản đến DongA Bank từng thời kỳ.

## **Điều 15. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA DONGA BANK**

### **15.1 Quyền của DongA Bank**

- 15.1.1. Được quyền tự động thu và trích Tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau: (i) thu các khoản nợ, phí dịch vụ trực tiếp từ Tài khoản của Khách hàng theo thỏa thuận; (ii) các nghĩa vụ thanh toán theo văn bản của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) phát hiện ghi Có nhằm vào Tài khoản Khách hàng; (iv) để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật; (v) các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa DongA Bank và khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật.
- 15.1.2. Được quyền từ chối không thực hiện các yêu cầu của Khách hàng khi: (i) Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các thông tin đã đăng ký; (ii) Khách hàng không có đủ số dư trên Tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán; (iii) Có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iv) Khách hàng vi phạm Hợp đồng này hoặc vi phạm quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của DongA Bank hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật DongA Bank 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, xử lý; (v) Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc 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.
- 15.1.3. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng Tài khoản thanh toán của Chủ tài khoản/ Chủ tài khoản chung hoặc chưa phong tỏa Tài khoản chung khi Chủ tài khoản/ Chủ tài khoản chung chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo văn bản yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho DongA Bank;
- 15.1.4. Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo Quy định của pháp luật và của DongA Bank. Chấm dứt việc sử dụng tài khoản của khách hàng mà không cần thông báo trước theo các Quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền hoặc theo yêu cầu của người, tổ chức có thẩm quyền;
- 15.1.5. Được quy định các biện pháp bảo mật, bảo đảm bảo an toàn trong quá trình mở, sử dụng và thanh toán Tài khoản tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động;
- 15.1.6. Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định;
- 15.1.7. Phạt do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc theo Quy định pháp luật;
- 15.1.8. Có quyền dựa vào các chứng từ giao dịch liên quan đến tài khoản bất kỳ (bao gồm cả chứng từ bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý) là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch do chính Chủ tài khoản/ Chủ tài khoản chung, những người được ủy quyền hợp pháp thực hiện;



- 15.1.9. Được quyền cung cấp thông tin liên quan đến Tài khoản thanh toán của khách hàng, trích tiền từ tài khoản của khách hàng theo quy định tại Quy định này, các quy định của DongA Bank về cung cấp thông tin của khách hàng và theo quy định pháp luật;
- 15.1.10. Được quyền từ chối hủy Lệnh thanh toán theo yêu cầu của khách hàng nếu DongA Bank đã ký báo Nợ cho khách hàng;
- 15.1.11. Các quyền khác theo Quy định của pháp luật.

## **15.2 Trách nhiệm của DongA Bank**

- 15.2.1. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các 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. DongA Bank có trách nhiệm phát hiện và điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc thông tin liên quan đến tài khoản không chính xác;
- 15.2.2. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa DongA Bank 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 qua DongA Bank;
- 15.2.3. Thực hiện hạch toán kịp thời và chính xác theo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trên tài khoản trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ và đủ điều kiện thực hiện theo Quy định của DongA Bank. Điều chỉnh và/ hoặc hoàn trả ngay các khoản mục bị hạch toán sai, nhầm lẫn, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định;
- 15.2.4. Thực hiện kiểm tra, đối chiếu các phát sinh đã hạch toán dựa trên chứng từ đã hạch toán hoặc làm cơ sở hạch toán với Sổ kế toán chi tiết đảm bảo các phát sinh trên tài khoản được cập nhật chính xác. Đảm bảo có sẵn và đầy đủ các chứng từ làm cơ sở hạch toán (Giấy báo Nợ, Giấy báo Có,...) và Sổ kế toán chi tiết có thể cung cấp được khi khách hàng đến nhận sau ngày giao dịch. Đảm bảo cung cấp kịp thời và chính xác các thông tin về tài khoản hoặc các yêu cầu hợp lý khác của khách hàng liên quan đến tài khoản (ví dụ: xác nhận số dư tài khoản ...) khi có yêu cầu;
- 15.2.5. Xác nhận số dư tài khoản cho tất cả các Chủ tài khoản chung và cho người được giám hộ, người được đại diện theo pháp luật (là chủ sở hữu Tài khoản thanh toán);
- 15.2.6. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của khách hàng theo quy định;
- 15.2.7. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng Quy định pháp luật hiện hành;
- 15.2.8. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng tài khoản, biểu phí sử dụng và thực hiện giao dịch trên tài khoản;
- 15.2.9. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của mình;
- 15.2.10. Các chứng từ giao dịch trên tài khoản của khách hàng mà DongA Bank đã ký xác nhận với khách hàng thì phải hạch toán ngay trong ngày;

- 15.2.11. Thông báo bằng văn bản cho Chủ tài khoản ngay sau khi thực hiện phong tỏa tài khoản;
- 15.2.12. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 16. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG**

### **16.1 Quyền của Khách hàng**

- 16.1.1. Chủ tài khoản, các Chủ tài khoản chung có quyền sử dụng số tiền trên tài khoản (số dư khả dụng bao gồm cả hạn mức thấu chi nếu có) thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản, các Chủ tài khoản chung, Người giám hộ được DongA Bank tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản của mình theo cách có hiệu quả và an toàn nhất;
- 16.1.2. Được lựa chọn và sử dụng các dịch vụ thanh toán, phương tiện thanh toán do DongA Bank cung cấp phù hợp với yêu cầu, khả năng và quy định của pháp luật;
- 16.1.3. Được yêu cầu DongA Bank đóng, tạm khóa tài khoản và các yêu cầu khác liên quan đến việc sử dụng tài khoản;
- 16.1.4. Được hưởng lãi suất cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất do DongA Bank quy định từng thời điểm tùy theo đặc điểm của tài khoản, số dư tài khoản và phù hợp với cơ chế tính lãi của DongA Bank;
- 16.1.5. Chủ tài khoản, các Chủ tài khoản chung và người được uỷ quyền có quyền yêu cầu DongA Bank cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản (thông tin giao dịch, số dư trên tài khoản,...);
- 16.1.6. Người mở tài khoản là Người giám hộ được quyền thực hiện các giao dịch liên quan đến Tài khoản thanh toán theo quy định tại Quy định này và quy định tại các văn bản pháp luật có liên quan. Người giám hộ đương nhiên mất quyền thực hiện tất cả các giao dịch liên quan đến tài khoản khi lý do giám hộ/đại diện không còn nữa;
- 16.1.7. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

### **16.2 Trách nhiệm của Khách hàng**

- 16.2.1. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản (số dư khả dụng bao gồm cả hạn mức thấu chi, nếu có) để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập, các cam kết thanh toán được ghi nhận bằng văn bản đã gửi đến DongA Bank. Chịu trách nhiệm về việc ký phát lệnh thanh toán và các nghĩa vụ nợ với DongA Bank liên quan đến các giao dịch trên Tài khoản (các khoản phí sử dụng tài khoản, hạn mức thấu chi,...);
- 16.2.2. Tự tổ chức hạch toán, kiểm tra, đối chiếu các phát sinh giao dịch trên tài khoản với Sổ kế toán chi tiết do DongA Bank cung cấp; hoặc các hình thức khác tra cứu khác đã đăng ký với DongA Bank (Internet Banking, SMS Banking ...) đảm bảo khớp đúng, trường hợp sai lệch phải thông tin và phối hợp cùng DongA Bank để kiểm tra và xử lý ngay;
- 16.2.3. Chịu trách nhiệm đối với việc sử dụng tài khoản và các thiệt hại phát sinh do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình;

- 16.2.4. Tuân thủ các quy định về mở và sử dụng tài khoản, các hướng dẫn của DongA Bank về việc lập và sử dụng các phương tiện thanh toán, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do DongA Bank quy định;
- 16.2.5. Thông báo ngay với DongA Bank khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc các khả năng xảy ra có thể dẫn đến tài khoản của mình bị lợi dụng;
- 16.2.6. Hoàn trả ngay cho DongA Bank hoặc khi nhận được thông báo của DongA Bank theo quy định tại Quy định này; chấp nhận vô điều kiện việc DongA Bank tự động thu hồi những khoản ghi Có không phải của mình;
- 16.2.7. Phản hồi ngay và trung thực đối với các yêu cầu bằng văn bản do DongA Bank gửi đến;
- 16.2.8. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, chuyển nhượng tài khoản hoặc sử dụng tài khoản cho các giao dịch bất hợp pháp và/ hoặc thanh toán với những khoản tiền có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp;
- 16.2.9. Chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin khi mở tài khoản và trong quá trình sử dụng tài khoản theo yêu cầu của DongA Bank, bao gồm cả trong trường hợp Chủ tài khoản, các Chủ tài khoản chung không sử dụng đúng mẫu chữ ký đã đăng ký, quên mật mã tài khoản,... Phải thông báo ngay bằng văn bản với DongA Bank nếu thay đổi các yếu tố trong hồ sơ mở tài khoản theo quy định tại Quy định này;
- 16.2.10. Chịu trách nhiệm đảm bảo quyền sở hữu số tiền trong tài khoản là hợp pháp. Không được sử dụng Tài khoản thanh toán để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- 16.2.11. Trong trường hợp Tài khoản của Khách hàng bị khiếu kiện về nguồn gốc số dư tiền gửi không thuộc sở hữu hợp pháp của Khách hàng, để chứng minh quyền lợi của mình Khách hàng đồng ý DongA Bank được quyền cung cấp thông tin về địa chỉ và thông tin liên hệ của Khách hàng cho người khiếu kiện;
- 16.2.12. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật

## **Điều 17. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

Các bên có trách nhiệm tuân thủ các quy định về mở và sử dụng tài khoản tại Quy định này, các quy định pháp luật khác có liên quan và các thỏa thuận đã có giữa các bên. Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị phạt, xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo Quy định pháp luật hiện hành.

## **Điều 18. THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ CHẤM DỨT QUY ĐỊNH**

18.1 Quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán này cùng các tài liệu kèm theo (nếu có) là một bộ phận không tách rời của “Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân” và có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân cho đến khi chấm dứt việc sử dụng Tài khoản và mọi nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng đối với DongA Bank đã hoàn thành. Việc sử dụng Tài khoản sẽ chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- 18.1.1. Thuộc một trong các trường hợp đóng Tài khoản được quy định tại điều 8 quy định này.
- 18.1.2. DongA Bank chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.

18.2 Các bên hoặc người thừa kế quyền và nghĩa vụ của các bên phải thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ phát sinh từ bản điều khoản điều kiện này và Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân đã ký kết trước khi chấm dứt việc sử dụng Tài khoản.

## **Điều 19. THỎA THUẬN KHÁC**

19.1 Ngôn ngữ chính sử dụng trong Giấy đề nghị mở tài khoản cá nhân, bản điều khoản và điều kiện này và các văn bản, tài liệu liên quan giữa DongA Bank và Khách hàng là tiếng Việt.

19.2 Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

19.3 Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của bản điều khoản và điều kiện này do DongA Bank thông báo cho Khách hàng theo quy định tại bản điều khoản và điều kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của bản điều khoản và điều kiện này.

19.4 Những nội dung không quy định trong bản điều khoản và điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam cũng như các thỏa thuận cam kết giữa Khách hàng với DongA Bank.

19.5 Khách hàng và DongA Bank xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các điều kiện và điều khoản nêu tại giấy đề nghị kèm hợp đồng mở Tài khoản và dịch vụ cá nhân/tổ chức, bản điều khoản và điều kiện này.

