

## MỤC LỤC

I.	MỞ VÀ KÍCH HOẠT TÀI KHOẢN .....	2
II.	GỬI TIỀN VÀO TÀI KHOẢN .....	3
III.	RÚT TIỀN MẶT/THỰC HIỆN GIAO DỊCH TRÊN TÀI KHOẢN.....	4
IV.	CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG SÉC (ĐỐI VỚI TÀI KHOẢN VẮNG LAI THÔNG THƯỜNG).....	5
V.	THAY ĐỔI THÔNG TIN TÀI KHOẢN .....	6
VI.	TRA SOÁT, KHIẾU NẠI TRONG SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN .....	7
1.	Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát.....	7
2.	Thời hạn gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại .....	7
3.	Thời gian xử lý tra soát khiếu nại và trả lời tra soát, khiếu nại của PBVN.....	7
4.	Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.....	7
VII.	ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT TRONG SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN .....	9
VIII.	ĐÓNG TÀI KHOẢN .....	10

## I. MỞ VÀ KÍCH HOẠT TÀI KHOẢN

1. Hoàn tất và ký vào đơn đăng ký mở tài khoản. Đối với khách hàng cá nhân, vui lòng ký đơn trước sự chứng kiến của chuyên viên có thẩm quyền của Ngân hàng. Nộp mẫu có chữ ký đó cho Ngân hàng cùng với những tài liệu thích hợp như nêu trong đơn đăng ký mở tài khoản.
2. Nộp tiền lần đầu để kích hoạt tài khoản bằng tiền mặt/séc/hội phiếu/chuyển khoản với giá trị tối thiểu theo **Biểu phí hiện hành** của PBVN (*công khai trên trang Web của Ngân hàng hoặc cung cấp theo yêu cầu cho khách hàng tại thời điểm mở tài khoản*). Đối với tài khoản ngoại tệ, khách hàng vui lòng nộp tiền kích hoạt tài khoản bằng chuyển khoản theo quy định về quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

## II. GỬI TIỀN VÀO TÀI KHOẢN

1. Lấy mẫu “Nộp tiền vào tài khoản” tại quầy giao dịch, điền các thông tin liên quan vào mẫu đó và xuất trình yêu cầu “Nộp tiền vào tài khoản” cùng tiền mặt/séc/hối phiếu...cho giao dịch viên khi họ đã sẵn sàng nhận.
2. Đợi để nhận lại bản sao của yêu cầu “Nộp tiền vào tài khoản”. Đảm bảo rằng trên bản sao đó có chữ ký của chuyên viên có thẩm quyền của ngân hàng. Mọi sự thay đổi trên bản sao đều không được chấp nhận trừ khi có chữ ký xác nhận của chuyên viên có thẩm quyền của Ngân hàng trên bản sao đó.
3. Lưu ý rằng đối với các tờ séc, hối phiếu, lệnh gửi nhờ thu được Ngân hàng nhận chỉ để thu hộ và bản sao mà Ngân hàng giao cho Quý khách không có nghĩa là khoản tiền đó đã được thu. Các tờ séc, hối phiếu v.v. được nộp nhưng sau đó bị từ chối thanh toán, có thể được Ngân hàng gửi trả lại cho Quý khách qua Bưu điện đến địa chỉ đã được đăng ký mới nhất của Quý khách với Ngân hàng và Quý khách phải chịu mọi rủi ro và chi phí cho việc gửi trả này, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng.

### **III. RÚT TIỀN MẶT/THỰC HIỆN GIAO DỊCH TRÊN TÀI KHOẢN**

1. Lấy mẫu “Rút tiền từ tài khoản” tại quầy giao dịch.
2. Điền đầy đủ thông tin vào mẫu “Rút tiền từ tài khoản” và xuất trình yêu cầu đó kèm CMND/CCCD/hộ chiếu còn hiệu lực cho giao dịch viên của Ngân hàng.
3. Quý khách cũng có thể thực hiện lệnh thanh toán từ tài khoản của quý khách bằng điện chuyển tiền, lệnh thanh toán, séc, vv... Vui lòng liên hệ với Ngân hàng để biết thêm chi tiết.

#### **IV. CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG SÉC (ĐỐI VỚI TÀI KHOẢN VẮNG LAI THÔNG THƯỜNG)**

##### **Yêu cầu cung ứng séc trắng**

1. Điền vào mẫu đơn yêu cầu có sẵn tại ngân hàng hoặc được đính kèm với mỗi quyển sổ séc, và xuất trình cùng với CMND/CCCD hoặc hộ chiếu còn hiệu lực cho Ngân hàng;
2. Ký xác nhận chất lượng, số seri của quyển sổ séc trắng;
3. Bảo quản quyển sổ séc cẩn thận.

##### **Ký phát séc**

1. Sử dụng tờ séc trắng do Ngân hàng cung cấp;
2. Đảm bảo tài khoản của quý khách có đủ số dư để thanh toán séc;
3. Điền các thông tin cần thiết bằng bút mực hoặc bút bi. Không dùng bút chì hoặc mực đỏ, tẩy hoặc bút xóa.

##### **Tra soát, khiếu nại khi sử dụng séc**

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về việc cung ứng và ký phát séc, Quý khách có quyền yêu cầu PBVN thực hiện tra soát.

##### **Ngừng thanh toán séc**

Quý khách có thể yêu cầu ngừng thanh toán một tờ séc, với điều kiện là tờ séc đó chưa từng được xuất trình để thanh toán, bằng cách gửi VĂN BẢN yêu cầu ngừng thanh toán séc đến Ngân hàng nêu rõ các chi tiết về số tài khoản, số séc, và các thông tin liên quan (số tiền, ngày, người được trả tiền....).

## V. THAY ĐỔI THÔNG TIN TÀI KHOẢN

- Nếu có bất kì thông tin thay đổi về tài khoản như thay đổi về đăng ký kinh doanh, điều lệ, chữ ký được ủy quyền/người điều hành, thành viên hợp danh (trong trường hợp tài khoản hợp danh), cổ đông, địa chỉ, email, các dấu hiệu Mỹ, chủ sở hữu đáng kể Mỹ của tổ chức dẫn đến việc tài khoản của tổ chức phải báo cáo hoặc các quy định về điều hành vv...vui lòng thông báo bằng văn bản đến Ngân hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày thay đổi.
- Theo yêu cầu về việc tuân thủ FATCA của Mỹ, khách hàng phải xuất trình các tài liệu có liên quan để hỗ trợ việc xác nhận các dấu hiệu Mỹ hoặc chủ sở hữu Mỹ trong vòng 90 ngày kể từ ngày Ngân hàng nhận được thông báo của khách hàng về (các) thay đổi thông tin tài khoản.

## **VI. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI TRONG SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về tài khoản thanh toán của mình, khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát đến Ngân hàng.

### **1. Phương thức tiếp nhận yêu cầu tra soát**

Khách hàng có thể yêu cầu tra soát giao dịch qua 2 kênh sau đây:

- Đến chi nhánh gần nhất của PBVN hoàn thành mẫu đơn yêu cầu tra soát, khiếu nại (Tải mẫu tại đây); ([hyperlink](#))
- Gọi điện thoại liên hệ đến số điện thoại 1800 1198 để yêu cầu tra soát, sau đó bổ sung thêm giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do PBVN cung cấp trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức cho việc tra soát của ngân hàng.

### **2. Thời hạn gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại**

Thời gian hợp lệ cho khách hàng gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản là 60 ngày, kể từ ngày phát sinh giao dịch.

### **3. Thời gian xử lý tra soát khiếu nại và trả lời tra soát, khiếu nại của PBVN**

PBVN có trách nhiệm trả lời tra soát khiếu nại giao dịch của KH trong vòng tối đa 30 ngày làm việc, kể từ ngày PBVN nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại bằng văn bản của KH về việc sử dụng tài khoản thanh toán.

### **4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại**

Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ khi PBVN thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, PBVN sẽ 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 thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán.

Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận mà PBVN vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi từ bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, PBVN sẽ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

Trong trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, PBVN 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 tỉnh, thành phố trên địa bàn) và sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại lúc này sẽ 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, PBNV sẽ thỏa thuận với chủ tài khoản về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

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



## **VII. ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT TRONG SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

- Không được tiết lộ các thông tin về số tài khoản, số dư tài khoản cho người khác biết.
- Nên đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking để có thể theo dõi kịp thời những biến động liên quan đến số dư tài khoản của mình.
- Tuân thủ những yêu cầu và quy định trong bản Điều kiện và Điều khoản mở và sử dụng tài khoản cũng như Hướng dẫn sử dụng tài khoản vãng lai/vãng lai ưu đãi.
- Tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn trong giao dịch thẻ khi sử dụng tài khoản thanh toán thông qua thẻ ATM.
- Trong bất kỳ tình huống nào, nếu Quý khách hàng nhận được các yêu cầu cung cấp thông tin tài khoản thanh toán không phải bằng văn bản được ký bởi người có thẩm quyền và được đóng dấu của Ngân hàng, vui lòng liên hệ số điện thoại hỗ trợ Khách hàng của PBN theo số 18001198 hoặc theo số liên lạc của chi nhánh gần nhất để được hỗ trợ khẩn cấp.

## **VIII. ĐÓNG TÀI KHOẢN**

1. Gửi văn bản thông báo ý định đóng tài khoản của Quý khách tới Ngân hàng.  
Bất cứ thông báo đóng tài khoản nào được chuyển tải bằng miệng hoặc qua điện thoại, fax đều không được Ngân hàng chấp nhận.
2. Trả lại Ngân hàng toàn bộ sổ séc trắng chưa sử dụng.

Xin vui lòng tham khảo Điều khoản và Điều kiện liên quan đến việc đóng tài khoản vắng lai không hoạt động/số dư thấp.