

**NGÂN HÀNG
CHÍNH SÁCH XÃ HỘI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 450 /NHCS-KTTC

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2024

Về việc mở tài khoản an sinh xã hội

Kính gửi: - Giám đốc Sở Giao dịch NHCSXH;
- Giám đốc Chi nhánh NHCSXH các tỉnh/thành phố.

Thực hiện văn bản số 06/TB-VPCP ngày 10/01/2024 của Văn phòng Chính phủ Thông báo Kết luận Hội nghị đánh giá tình hình 02 năm triển khai thực hiện Đề án Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án 06); văn bản số 60/NHNN-TT ngày 04/01/2024 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về thúc đẩy chi trả an sinh không dùng tiền mặt,

Tổng Giám đốc Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH) hướng dẫn các đơn vị thực hiện mở tài khoản đối với khách hàng có nhu cầu mở tài khoản tại NHCSXH để nhận trợ cấp an sinh xã hội (gọi tắt là tài khoản an sinh xã hội) như sau:

1. Phối hợp với Tổ công tác cấp xã triển khai Đề án 06 (lực lượng công an cấp xã/cảnh sát khu vực là nòng cốt và công chức văn hóa - xã hội cấp xã) trong việc hướng dẫn khách hàng đăng ký mở, sử dụng tài khoản an sinh xã hội tại NHCSXH khi khách hàng có nhu cầu.

2. Căn cứ đề nghị trực tiếp của khách hàng, hoặc tiếp nhận đăng ký của khách hàng qua Tổ công tác cấp xã cung cấp, các đơn vị rà soát thông tin khách hàng trên hệ thống, đối chiếu với Danh sách người hưởng nhận chế độ an sinh xã hội theo từng phương thức do Tổ công tác cấp xã cung cấp, thực hiện:

a) Trường hợp khách hàng đã có tài khoản thanh toán mở tại NHCSXH và sử dụng dịch vụ Mobile Banking của NHCSXH, thực hiện gắn thông tin tài khoản an sinh xã hội trên hệ thống Intellect và Mobile Banking (theo hướng dẫn tại Phụ lục 2 đính kèm).

b) Trường hợp khách hàng chưa có tài khoản mở tại NHCSXH, các đơn vị thực hiện:

- Hướng dẫn khách hàng đăng ký mở tài khoản và đăng ký sử dụng dịch vụ Mobile Banking (nếu có nhu cầu), sử dụng “Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản tiền gửi và cung cấp dịch vụ Ngân hàng dành cho cá nhân” theo Mẫu số 02/TGKH quy định tại Phụ lục 3 đính kèm (thay thế cho Mẫu số 02/TGKH ban hành kèm theo văn bản 1155/NHCS-KTTC ngày 07/4/2017 của Tổng Giám đốc NHCSXH, Mẫu số 01/MB ban hành kèm theo Quyết định số 4721/QĐ-NHCS ngày 21/6/2022 của Tổng Giám đốc NHCSXH).

- Thực hiện quy trình mở tài khoản an sinh xã hội cho khách hàng, sử dụng sản phẩm CASA 102 (nếu khách hàng chỉ giao dịch trực tiếp tại Trụ sở Ngân hàng) hoặc sản phẩm CASA 111 (nếu khách hàng có nhu cầu giao dịch tại Điểm giao dịch xã vào ngày giao dịch cố định), đăng ký thông tin trên hệ thống Intellect và Mobile Banking (theo hướng dẫn tại Phụ lục 2 đính kèm).

- Gửi khách hàng 01 liên bản sao “Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản tiền gửi và cung cấp dịch vụ Ngân hàng dành cho cá nhân”, kèm phần phê duyệt của Ngân hàng, Điều khoản chung về mở và sử dụng tài khoản và Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Mobile Banking (theo mẫu tại Phụ lục 3 đính kèm).

- Hướng dẫn khách hàng cài đặt và kích hoạt ứng dụng VBSP SmartBanking trên điện thoại di động.

(Việc mở và giao dịch tài khoản an sinh xã hội tại Điểm giao dịch xã thực hiện theo Phụ lục 1 đính kèm).

3. Thông báo số tài khoản cho Tổ công tác cấp xã để cập nhật thông tin chi trả an sinh xã hội qua tài khoản của khách hàng.

4. Thực hiện miễn toàn bộ phí mở và sử dụng tài khoản an sinh xã hội đối với khách hàng.

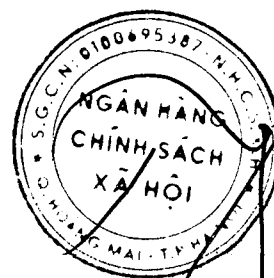
5. Đối với các khoản kinh phí cơ quan thực hiện cấp an sinh xã hội trả cho NHCSXH để thực hiện nhiệm vụ chi trả tiền an sinh xã hội qua tài khoản, các đơn vị thực hiện hạch toán vào thu từ dịch vụ thanh toán theo số tiền thực tế nhận được.

Nhận được văn bản này, yêu cầu các đơn vị triển khai, thực hiện. Quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, liên hệ Hội sở chính (qua Ban Kế toán và Quản lý tài chính) để được giải đáp./.

Nơi nhận: *WV*

- Như trên;
- Tổng Giám đốc;
- Trưởng Ban kiểm soát; } (để báo cáo)
- Các Phó TGD, Kế toán trưởng;
- Phó BTTT ĐU NHCSXHTW;
- Các Ban CMNV tại HSC;
- Cơ quan Công đoàn NHCSXH;
- TTCNTT, TTĐT;
- Lưu: VT, KTTC.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Thị Hằng



NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

PHỤ LỤC 1

HƯỚNG DẪN MỞ VÀ GIAO DỊCH TÀI KHOẢN AN SINH XÃ HỘI TẠI ĐIỂM GIAO DỊCH XÃ

(Kèm theo văn bản 450 /NHCS-KTTC ngày 18 /01/2024 của Tổng Giám đốc)

I. Hướng dẫn chung

- Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH) thực hiện mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng có nhu cầu nhận trợ cấp an sinh xã hội qua tài khoản mở tại NHCSXH (gọi tắt là tài khoản an sinh xã hội).

- Khách hàng đăng ký mở và sử dụng tài khoản an sinh xã hội tại Trụ sở NHCSXH cấp tỉnh, cấp huyện trong giờ hành chính hoặc đăng ký tại Điểm giao dịch xã. Trường hợp mở tài khoản tại Điểm giao dịch xã, khách hàng trực tiếp đăng ký vào ngày giao dịch cố định hằng tháng đã được công khai tại Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã và trên website của NHCSXH, hoặc đăng ký với Tổ công tác cấp xã (lực lượng công an cấp xã/cảnh sát khu vực là nòng cốt và công chức văn hóa - xã hội cấp xã) trên Biểu khảo sát nhu cầu, phương thức nhận trợ cấp an sinh xã hội (trong đó đăng ký phương thức nhận trợ cấp an sinh xã hội qua tài khoản mở tại NHCSXH).

- Khi mở tài khoản an sinh xã hội, khách hàng có thể lựa chọn một trong 02 loại tài khoản: loại tài khoản chỉ giao dịch tại Trụ sở NHCSXH, hoặc loại tài khoản có thể giao dịch tại Điểm giao dịch xã của NHCSXH. Đối với loại tài khoản có thể giao dịch tại Điểm giao dịch xã, trong thời gian NHCSXH có phiên giao dịch tại Điểm giao dịch xã, khách hàng có thể giao dịch nộp/rút tiền hoặc chuyển khoản cho tài khoản khác cùng mở tại Điểm giao dịch xã, nhưng không thể rút tiền/chuyển khoản tại Trụ sở NHCSXH cũng như không thể thực hiện giao dịch chuyển khoản, thanh toán trên ứng dụng VBSP SmartBanking.

- Khách hàng có thể đăng ký mở và sử dụng tài khoản thông qua người giám hộ/người đại diện theo pháp luật. Việc đăng ký thông tin người giám hộ/người đại diện theo pháp luật thực hiện theo quy định hiện hành của pháp luật

- Mức phí mở, duy trì tài khoản và phí giao dịch sẽ được áp dụng theo quy định của NHCSXH trong từng thời kỳ.

II. Quy trình mở tài khoản an sinh xã hội và đăng ký sử dụng dịch vụ Mobile Banking của NHCSXH tại Điểm giao dịch xã

1. Đối với khách hàng đăng ký với Tổ công tác cấp xã để mở tài khoản an sinh xã hội:

a) Bước 1: Tổ công tác cấp xã khảo sát nhu cầu của khách hàng, trường hợp khách hàng có nhu cầu mở tài khoản tại NHCSXH để nhận trợ cấp an sinh xã hội, Tổ công tác hướng dẫn khách hàng kê khai Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản tiền gửi và cung cấp dịch vụ ngân hàng dành cho cá nhân (Gọi tắt là Giấy đăng ký) theo mẫu NHCSXH cung cấp (Mẫu 02/TGKH).

b) Bước 2: Khách hàng kê khai các thông tin trên Giấy đăng ký, gửi kèm bản sao giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/ Hộ chiếu còn thời hạn) cho Tổ công tác cấp xã. Trong trường hợp mở tài khoản thông qua người giám hộ/người đại diện theo pháp luật thì hồ sơ mở tài khoản phải có thêm: CMND/CCCD/Hộ chiếu còn thời hạn của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật; Xác nhận hoặc Quyết định cử người giám hộ của Ủy ban nhân dân xã/phường/thị trấn nơi cư trú của người được giám hộ; Quyết định của Tòa án về việc chỉ định người đại diện theo pháp luật của người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự. Khi giao nhận giấy tờ, Tổ công tác cấp xã xác nhận với khách hàng.

c) Bước 3: Tổ công tác cấp xã tập hợp hồ sơ, gửi Ủy ban nhân dân cấp xã chuyển NHCSXH (hoặc trực tiếp gửi cán bộ tín dụng NHCSXH theo dõi địa bàn) để làm thủ tục mở tài khoản cho khách hàng.

d) Bước 4:

- Trong vòng 01 ngày làm việc, kể từ khi nhận đầy đủ hồ sơ hợp pháp, hợp lệ, cán bộ tín dụng theo dõi địa bàn bàn giao hồ sơ mở tài khoản cho bộ phận Kế toán NHCSXH thực hiện các thủ tục kiểm tra hồ sơ;

- Trường hợp đồng ý mở tài khoản, bộ phận Kế toán thực hiện các thủ tục kiểm tra hồ sơ, mở tài khoản cho khách hàng, điền thông tin vào mục II Giấy đăng ký, sao thành 02 bản, trình Giám đốc ký, đóng dấu Ngân hàng, bàn giao cán bộ tín dụng theo dõi địa bàn Giấy đăng ký và hồ sơ của khách hàng trong ngày làm việc (khi bàn giao có ghi chép và ký Bên giao/Bên nhận trên Sổ giao nhận chứng từ).

- Trường hợp từ chối mở tài khoản, bộ phận Kế toán thông báo lý do cho cán bộ tín dụng theo dõi địa bàn để thông báo đến khách hàng.

đ) Bước 5:

- Cán bộ tín dụng thông báo đến Tổ công tác cấp xã kết quả giải quyết mở tài khoản an sinh xã hội, để Tổ công tác cấp xã phối hợp Ủy ban nhân dân thông báo khách hàng đến Điểm giao dịch xã vào lịch giao dịch cố định và mang theo bản gốc giấy tờ tùy thân.

- Vào ngày giao dịch tại Điểm giao dịch xã, cán bộ tín dụng phụ trách địa bàn thực hiện:

+ Đối chiếu bản sao giấy tờ tùy thân của khách hàng với bản gốc, kiểm tra thông tin, ký xác nhận trên bản sao;

+ Hướng dẫn khách hàng ký đầy đủ trên Giấy đăng ký và Điều khoản chung về mở và sử dụng tài khoản, Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Mobile Banking; cài đặt Mobile Banking và kích hoạt tài khoản;

+ Gửi trả khách hàng 01 bản sao Giấy đăng ký, kèm Điều khoản chung về mở và sử dụng tài khoản, Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Mobile Banking,

+ Gửi thông tin tài khoản an sinh xã hội cho Tổ công tác tại xã;

+ Bàn giao bộ phận Kế toán 01 bộ hồ sơ mở tài khoản an sinh xã hội của khách hàng.

2. Đối với khách hàng đến trực tiếp tại Điểm giao dịch xã để đăng ký mở tài khoản vào ngày giao dịch cố định:

Cán bộ tín dụng theo dõi địa bàn tiếp nhận hồ sơ, thực hiện các bước mở tài khoản theo hướng dẫn từ Bước 4, điểm 1 Mục II Phụ lục này.

III. Quy trình giao dịch đối với tài khoản an sinh xã hội tại Điểm giao dịch xã

Đối với tài khoản an sinh xã hội có thể giao dịch tại Điểm giao dịch xã (CASA 111), thực hiện giao dịch theo quy trình “QT301A. Quy trình giao dịch Offline” ban hành kèm theo Quyết định 1239/QĐ-NHCS ngày 06/03/2020 của Tổng Giám đốc NHCSXH.

PHỤ LỤC 2



HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN GẮN THÔNG TIN TÀI KHOẢN AN SINH XÃ HỘI TRÊN HỆ THỐNG INTELLECT VÀ MOBILE BANKING

(Kèm theo văn bản 450 /NHCS-KTTC ngày 18/01/2024 của Tổng Giám đốc)

I. Thực hiện trên hệ thống Intellect:

1. Trường hợp khách hàng chưa có tài khoản thanh toán tại NHCSXH:

Căn cứ hồ sơ đề nghị mở tài khoản của khách hàng được duyệt, thực hiện:

- Mở CIF cho khách hàng nếu khách hàng chưa có CIF tại NHCSXH.

- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng (CASA 102 hoặc CASA 111) theo đường dẫn Relationship Setup/Thiết lập mối liên hệ/Mở TKTT/TG có kỳ hạn.

- Tại màn hình điền các thông tin mở tài khoản, mục Dịch vụ tính phí chọn ST0022 – Biểu phí An sinh xã hội.

2. Trường hợp khách hàng đã có tài khoản thanh toán tại NHCSXH:

Thực hiện thay đổi thông tin tính phí như sau:

- Vào đường dẫn Transaction Entry/Dịch vụ tài khoản/Thông số tài khoản/Thay đổi tài khoản phí

- Chọn ST0022 – Biểu phí An sinh xã hội.

II. Thực hiện trên hệ thống Mobile Banking Backend khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Mobile Banking:

1. Trường hợp khách hàng đăng ký mới sử dụng dịch vụ Mobile Banking:

Thực hiện khai báo thông tin khách hàng theo đường dẫn Khách hàng/Đăng ký mới khách hàng, tại phần Thông tin đăng ký Mobile Banking/Gói dịch vụ, chọn Khách hàng cá nhân – Khách hàng An sinh xã hội.

2 Trường hợp khách hàng đã sử dụng dịch vụ Mobile Banking:

Thực hiện thay đổi thông tin khách hàng như sau: Vào đường dẫn Khách hàng/Quản lý thông tin khách hàng/Thao tác/Thay đổi thông tin, tại phần Thông tin đăng ký Mobile Banking/Gói dịch vụ, chọn Khách hàng cá nhân – Khách hàng An sinh xã hội.



PHỤ LỤC 3

MAU ĐĂNG KÝ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

Kèm theo văn bản

450 /NHCS-KTTC ngày 18/01/2024 của Tổng Giám đốc)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Mẫu số 02/TGKH

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

GIẤY ĐỀ NGHỊ KIỂM HỢP ĐỒNG MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NGÂN HÀNG DÀNH CHO CÁ NHÂN

Số 1:.....

Ngày:

I. ĐỀ NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG (BÊN A)

Kính gửi: Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH)

1. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG (Thông tin dấu * là bắt buộc đối với khách hàng đã có hồ sơ tại NHCSXH)

Họ và tên*:..... Giới tính: Nam Nữ
Mã số thuế cá nhân:..... Ngày sinh*.....
Số CMND/CCCD/ Hộ chiếu*..... Ngày cấp*..... Nơi cấp*.....
Địa chỉ nơi đăng ký hộ khẩu thường trú*.....
Nơi ở hiện tại*.....
Điện thoại CQ:..... Điện thoại NR:..... Điện thoại DD*:.....
Quốc tịch:..... Tôn giáo:..... Nghề nghiệp.....
Email:..... Nhân viên NHCSXH Có Không
Tình trạng cư trú: Cư trú Không cư trú Tình trạng hôn nhân: Có gia đình Độc thân
Phân loại khách hàng: Cá nhân Hộ kinh doanh Khác:
Vị trí làm việc:..... Thời gian làm việc:/...../..... Thu nhập BQ: đ/tháng

2. NGƯỜI ĐƯỢC CHUYỂN GIAO TÀI KHOẢN TỪ CHỦ TÀI KHOẢN (Trường hợp Chủ tài khoản chết, mất tích)

Họ và tên:..... Ngày sinh..... Giới tính: Nam Nữ
Số CMND/CCCD/ Hộ chiếu:..... Ngày cấp:..... Nơi cấp:.....
Địa chỉ đăng ký hộ khẩu thường trú
Nơi ở hiện tại:.....
Điện thoại CQ:..... Điện thoại NR:..... Điện thoại DD:.....

3. ĐỀ NGHỊ NHCSXH MỞ TÀI KHOẢN

Tài khoản thanh toán: VND Loại tiền khác:.....
Tiền gửi có kỳ hạn: VND Loại tiền khác:.....
Tiền gửi khác:..... VND Loại tiền khác:.....
Đăng ký tài khoản có thể giao dịch tại Điểm giao dịch xã/phường/thị trấn của NHCSXH

4. NHẬN THÔNG BÁO KHI TÀI KHOẢN BỊ PHONG TỎA

Thông báo bằng điện thoại Thông báo bằng văn bản

5. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE BANKING (áp dụng với tất cả tài khoản thanh toán của khách hàng, trừ tài khoản thanh toán chung, tài khoản đồng sở hữu)

Số điện thoại giao dịch Mobile Banking (chi đăng ký 01 số):.....
 Đăng ký báo số dư qua SMS vào các số điện thoại:.....(các số cách nhau bởi dấu ;)
 Đăng ký nhắc nợ qua SMS vào các số điện thoại:.....(các số cách nhau bởi dấu ;)

¹ Sử dụng Số tài khoản làm số Hợp đồng

6. CHỮ KÝ MẪU KHÁCH HÀNG

CHỮ TÀI KHOẢN		NGƯỜI ĐƯỢC CHUYỂN GIAO (NẾU CÓ)	
Chữ ký 1	Chữ ký 2	Chữ ký 1	Chữ ký 2
Họ và tên:		Họ và tên:	

7. THÔNG TIN NGƯỜI GIÁM HỘ/NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

Người giám hộ là cá nhân
 Người đại diện theo pháp luật là cá nhân
 Người giám hộ là tổ chức

Họ và tên*:..... Ngày sinh.....Giới tính: Nam Nữ

Tên đơn vị (nếu là tổ chức)*:.....

Tên giao dịch (nếu là tổ chức)*:.....

Họ tên người đại diện hợp pháp (nếu là tổ chức)*:..... Chức vụ

Số CMND/CCCD/ Hộ chiếu*:..... Ngày cấp:..... Nơi cấp:.....

Ngành nghề kinh doanh (nếu là tổ chức):.....

Địa chỉ đặt trụ sở chính (nếu là tổ chức)

Địa chỉ đăng ký hộ khẩu thường trú

Nơi ở hiện tại:.....

Điện thoại CQ:.....Điện thoại NR:.....Điện thoại DD:.....Email:.....

Tình trạng cư trú: Cư trú Không cư trú

CHỮ KÝ MẪU NGƯỜI GIÁM HỘ/NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

NGƯỜI GIÁM HỘ		NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT	
Chữ ký 1	Chữ ký 2	Chữ ký 1	Chữ ký 2
Họ và tên:		Họ và tên:	

Bản đăng ký mẫu dấu và chữ ký kèm theo (nếu người giám hộ là tổ chức)²

8. XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG

Tôi xác nhận:

- Những thông tin trên đây là đúng sự thật, đầy đủ, trung thực và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, đúng sự thật của các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản tiền gửi và đăng ký cung cấp, sử dụng dịch vụ ngân hàng đính kèm.
- Đồng ý việc NHCSXH có thể sử dụng thông tin cá nhân của tôi đã cung cấp ở trên, thông tin giao dịch của tôi phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của NHCSXH để cung cấp cho đối tác của NHCSXH khi khách hàng sử dụng dịch vụ của NHCSXH; cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước và quy định của pháp luật; gửi thông báo của NHCSXH đến khách hàng.
- Chi trả các khoản phí liên quan đến việc quản lý và sử dụng tài khoản tiền gửi theo quy định của NHCSXH trong từng thời kỳ.
- Xác nhận đã đọc và hiểu rõ, đồng ý chấp hành đúng, đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, các Điều khoản chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại NHCSXH và các điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng đính kèm, các thông tin về dịch vụ Mobile Banking do NHCSXH cung cấp, chịu trách nhiệm cập nhật các điều kiện, điều khoản nói trên được đăng tải và sửa đổi, bổ sung theo từng thời kỳ trên website <http://www.vbsp.org.vn>.

² Sử dụng mẫu số 01A/TGKH

II. XÁC NHẬN CỦA NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI (BÊN B)

NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI - CHI NHÁNH/PGD.....

Địa chỉ giao dịch:.....

Điện thoại..... **Fax**..... **Email:**

Họ và tên người đại diện: **Chức vụ**.....

Sau khi kiểm soát và xác định hồ sơ mở tài khoản tiền gửi của khách hàng NHCSXH, đồng ý với những thông tin đăng ký, sử dụng dịch vụ tài khoản tại NHCSXH cho khách hàng.....

Số CIF..... **Số TK thanh toán**

Số TKTG có kỳ hạn:..... **Số TKTG khác:**.....

Tài khoản có thể giao dịch tại Điểm giao dịch xã/phường/thị trấn của NHCSXH: Có Không

Ngày hiệu lực

KHÁCH HÀNG (BÊN A)

ĐẠI DIỆN NHCSXH (BÊN B)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)



CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TẠI NHCSXH
Đính kèm Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở tài khoản tiền gửi

I. MỘT SỐ KHÁI NIỆM:

- **Tài khoản (TK):** là tài khoản thanh toán do khách hàng (KH) là tổ chức hoặc cá nhân mở tại NHCSXH. TK có thể là TK của tổ chức, TK của cá nhân, TK chung.
- **Đồng chủ tài khoản (ĐCTK):** là hai hay nhiều người cùng đứng tên mở tài khoản. ĐCTK có thể là cá nhân hoặc tổ chức.
- **Ngân hàng (NH):** là Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH).
- **Đóng TK:** là việc NHCSXH đóng hồ sơ TK của khách hàng tại NHCSXH.
- **Phong tỏa TK:** là việc NHCSXH tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản.
- **Chứng từ TK:** bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, sổ phụ, giấy báo số dư TK,...
- **Số dư tối thiểu:** là số tiền tối thiểu chủ TK phải duy trì trên TK.
- **Số dư có thể sử dụng:** là số tiền KH có thể sử dụng để chi và thanh toán từ TK của mình. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa trừ số dư tối thiểu chủ TK phải duy trì.

II. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

1. Sử dụng TK

1.1. Chủ TK được sử dụng TK thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu NH cung ứng dịch vụ thanh toán qua TK như: dịch vụ thanh toán séc, ủy nhiệm chi chuyển tiền/chi hộ, ủy nhiệm thu/thu hộ và các dịch vụ khác theo thông báo của NH từng thời kỳ. Đối với loại tài khoản quy định có thể giao dịch tại Điểm giao dịch xã, trong thời gian NHCSXH có phiên giao dịch tại Điểm giao dịch xã, khách hàng có thể giao dịch nộp/rút tiền hoặc chuyển khoản cho tài khoản khác cùng mở tại Điểm giao dịch xã, nhưng không thể rút tiền/chuyển khoản tại Trụ sở NHCSXH cũng như không thể thực hiện giao dịch chuyển khoản, thanh toán trên ứng dụng VBSP SmartBanking

1.2. Việc sử dụng TK thanh toán của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế hoặc 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 giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật. Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua TK thanh toán của người được giám hộ hoặc người mà mình làm đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.

1.3. Khi chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là mất tích: nếu KH đã đăng ký họ tên, địa chỉ, số căn cước công dân/chứng minh nhân dân (CMND), mẫu chữ ký của người được chuyển giao TK thì quyền sử dụng TK là của người được chuyển giao TK. Trong trường hợp không đăng ký họ tên, địa chỉ, số CMND, mẫu chữ ký của người được chuyển giao TK thì quyền sử dụng TK được giải quyết theo quy định của pháp luật.

1.4. Việc sử dụng TK chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận về quản lý và sử dụng TK chung của các chủ TK và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

- a) Các chủ TK chung có quyền, nghĩa vụ ngang nhau đối với TK chung và việc sử dụng TK chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ TK. Mỗi chủ TK phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TK chung.
- b) Thông báo liên quan đến việc sử dụng TK chung phải được gửi đến tất cả các chủ TK, trừ trường hợp NH và các chủ TK chung có thỏa thuận khác.
- c) Từng chủ TK chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng TK chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung còn lại.
- d) Khi một trong các chủ thể đứng tên mở TK 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 TK chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng TK và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TK chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Duy trì số dư tối thiểu TK thanh toán

TK thanh toán của KH phải duy trì số dư Có tối thiểu là 50.000 VND (Năm mươi nghìn đồng) trên TK. KH không được rút tiền mặt, lập các lệnh thanh toán làm số dư Có trên TK thấp hơn số dư tối thiểu, trừ trường hợp đóng TK thanh toán hoặc NH chủ động trích Nợ từ TK thanh toán theo quy định và thỏa thuận với KH.

3. Ủy quyền sử dụng TK và thủ tục ủy quyền

3.1. Đối với tổ chức:

Các tổ chức có nhu cầu ủy quyền sử dụng tài khoản phải lập văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật, kèm đăng ký mẫu chữ ký và bản sao căn cước công dân/CMND/hộ chiếu còn thời hạn của người được ủy quyền (trường hợp bản sao không có chứng thực thì phải xuất trình bản chính để đối chiếu).

3.2. Đối với cá nhân:

a) Chủ TK là cá nhân có nhu cầu ủy quyền sử dụng TK thì Chủ TK (người ủy quyền) và người được ủy quyền mang CMND/hộ chiếu còn hiệu lực đến NH nơi mở TK để trực tiếp lập và ký Giấy ủy quyền sử dụng TK theo mẫu quy định của NH.

b) Trường hợp Chủ TK tự lập Giấy ủy quyền, thì Giấy ủy quyền phải có đầy đủ các nội dung sau:

- Họ tên, địa chỉ của người ủy quyền và người được ủy quyền.
- Số căn cước công dân/CMND/hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp của người ủy quyền và người được ủy quyền.
- Nội dung và phạm vi ủy quyền (nêu chi tiết, cụ thể công việc ủy quyền, phạm vi, trách nhiệm,...).
- Thời hạn ủy quyền.
- Chữ ký của người ủy quyền (phải khớp đúng với chữ ký mẫu đã lưu tại NH) và chữ ký của người được ủy quyền.

- Xác nhận và đóng dấu của cơ quan công chứng hoặc Ủy ban nhân dân xã trên Giấy ủy quyền.

c) Khi ủy quyền, ngoài Giấy ủy quyền theo quy định tại tiết a, b điểm này phải kèm theo bản sao căn cước công dân/giấy CMND/hộ chiếu còn thời hạn của người được ủy quyền (trường hợp bản sao không có chứng thực thì phải xuất trình bản chính để đối chiếu).

4. Trả lãi, phí:

- Số dư tiền gửi của khách hàng trên tài khoản thanh toán được hưởng lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do NHCSXH quy định và niêm yết công khai từng thời kỳ.

- Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí do NH quy định và niêm yết công khai trong từng thời kỳ.

5. Cung cấp, nhận chứng từ TK:

NH cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, Sổ phụ TK định kỳ hàng tháng tại trụ sở NH nơi KH mở TK. KH có thể yêu cầu NH cung cấp chứng từ TK đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của NH.

6. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng TK

6.1. Trong quá trình sử dụng TK, KH có thể thực hiện việc tra soát, khiếu nại nhưng trong thời hạn không quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

6.2. Hình thức gửi thông tin tra soát, khiếu nại:

KH gửi đề nghị tra soát, khiếu nại đến NH nơi mở TK theo một trong các hình thức:

- a) KH gửi Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của NH đến NH nơi mở TK.
- b) Gọi điện thoại đến NH nơi mở TK theo số điện thoại ghi trong Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở TK. Trường hợp này KH bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 3 ngày làm việc kể từ ngày KH đề nghị qua điện thoại, để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
- c) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

6.3. Nếu có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý TK hoặc các dịch vụ liên quan đến TK tại NH thì Chủ TK và NH sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết

Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của NH, KH sẽ chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại và các chi phí khác theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

6.4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền, đồng thời thông báo cho chủ TK 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.

III. Quyền và nghĩa vụ của các bên:

1. Quyền của Chủ TK

1.1. Sử dụng số tiền trên TK của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ, trong phạm vi số dư có thể sử dụng của TK. Chủ TK được NH nơi mở TK tạo điều kiện để sử dụng TK của mình thuận tiện và an toàn.

1.2. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do NH cung ứng.

1.3. Ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo quy định. Đối với TK chung, các ĐCTK có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TK và việc sử dụng TK phải có sự chấp thuận của tất cả những người ĐCTK. Các ĐCTK được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác trong việc sử dụng và quyết định các vấn đề liên quan đến TK chung trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình.

1.4. Yêu cầu NH nơi mở TK thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ, cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán và số dư trên TK của mình.

1.5. Yêu cầu NH nơi mở TK tạm khóa, đóng hoặc thay đổi cách thức sử dụng TK khi cần thiết; được gửi thông báo cho NH về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các Chủ TK chung.

1.6. Hưởng lãi suất cho số tiền trên TK theo mức lãi suất do NH quy định tùy theo đặc điểm của từng TK, số dư TK.

1.7. Được NH đảm bảo an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK theo quy định của NH và pháp luật.

1.8. Yêu cầu NH xác nhận số dư có thể sử dụng trên TK. Trường hợp yêu cầu xác nhận số dư TK, Chủ TK phải lập Giấy đề nghị xác nhận số dư theo mẫu quy định của NH.

2. Nghĩa vụ của Chủ TK

2.1. Tuân thủ các quy định của pháp luật và quy định của NH về mở và sử dụng TK, lập các lệnh thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua TK, luân chuyển và lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán.

2.2. Đảm bảo có đủ số dư trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập, duy trì số dư tối thiểu trên TK theo quy định của NH.

2.3. Tự tổ chức hạch toán, theo dõi phát sinh và số dư trên TK, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc Giấy báo số dư TK do NH nơi mở TK gửi đến.

2.4. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi bản thân Chủ TK.

2.5. Kịp thời thông báo cho NH nơi mở TK khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng. Cung cấp thông tin chính xác khi yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán hoặc trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK.

2.6. Hoàn trả hoặc phối hợp với NH hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TK của mình.

2.7. ĐCTK được ủy quyền nhận thông báo của NH liên quan đến TK có trách nhiệm thông báo lại với các ĐCTK khác; thông báo gửi cho ĐCTK được ủy quyền nhận thông báo được coi như thông báo tới tất cả các ĐCTK.

2.8. Không được cho thuê, cho mượn TK.

2.9. Không được sử dụng TK 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.

2.10. Thanh toán các khoản nợ (gốc, lãi, phí, chi phí khác ...) phát sinh trong trường hợp sử dụng TK để đảm bảo nghĩa vụ của mình.

2.11. Đóng thuế thu nhập trên lãi được hưởng từ tiền gửi theo quy định của pháp luật (nếu có).

2.12. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng TK. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho NH khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TK.

3. Quyền của NH

3.1. Được chủ động trích (ghi Nợ) TK của KH trong các trường hợp sau:

a) Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi của KH phải trả NH và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với KH bằng văn bản, phù hợp với quy định của pháp luật.

b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật.

c) 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 TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho Chủ TK biết.

d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.

đ) Chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Chủ TK với NH.

3.2. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của KH từ TK thanh toán trong các trường hợp sau:

a) Chủ TK không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa NH và KH.

b) Số dư trên TK không đủ để đảm bảo cho việc thực hiện lệnh thanh toán.

c) 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 nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.

d) TK đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TK đã bị đóng, bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư để thực hiện các lệnh thanh toán.

3.3. Tạm khóa, phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư TK theo quy định của pháp luật.

3.4. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của Chủ TK hoặc chưa phong tỏa TK chung (nếu một trong các Chủ TK có thông báo bằng văn bản về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các Chủ TK chung), khi Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho NH nơi mở TK.

3.5. Quy định và áp dụng các biện pháp bảo đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng TK phù hợp các quy định của pháp luật.

3.6. Yêu cầu KH cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định. Được sử dụng thông tin cá nhân KH cung cấp cho NHCSXH, thông tin giao dịch phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của NHCSXH để cung cấp cho đối tác của NHCSXH để thực hiện các dịch vụ liên quan và chăm sóc KH; cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước và quy định của pháp luật; gửi thông báo của NHCSXH đến KH.

3.7. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Chủ TK với NH không trái với quy định của pháp luật.

4. Nghĩa vụ của NH

4.1. Hướng dẫn KH thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ mở TK, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng TK, giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TK của KH.

4.2. Kiểm soát các lệnh thanh toán của KH, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán của Chủ TK sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

4.3. Ghi Có vào TK thanh toán của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TK thanh toán của KH.

4.4. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên TK và việc phong tỏa TK bằng văn bản định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ TK và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

4.5. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TK.

4.6. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TK của Chủ TK. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở TK và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định của pháp luật.

4.7. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến TK và giao dịch trên TK của KH theo quy định của pháp luật.

4.8. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TK của KH do lỗi của NH.

4.9. Tuân thủ các quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

4.10. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng TK.

IV. CHUYỂN ĐỔI TRẠNG THÁI, PHONG TỎA VÀ ĐÓNG TÀI KHOẢN

1. Chuyển đổi trạng thái TK

1.1. Trạng thái của TK bao gồm:

- a) Hoạt động bình thường.
- b) Chỉ được phép hạch toán Nợ hoặc chỉ được phép hạch toán Có.
- c) Tạm khóa.
- d) Không hoạt động (gọi tắt là chế độ “ngủ”).

1.2. Chủ TK đề nghị NH nơi mở TK thực hiện thay đổi trạng thái TK. Trong thời gian TK của KH ở chế độ “tạm khóa” hoặc chế độ “ngủ”, KH không thể thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên TK.

1.3. TK có số dư dưới 50.000 VND (Năm mươi nghìn đồng) và sau 12 tháng ngừng giao dịch sẽ được tự động chuyển sang chế độ “ngủ”.

2. Phong tỏa TK

2.1. TK của KH bị phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền có trong TK trong các trường hợp sau:

- a) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của đại diện cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- b) NH phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của KH 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.
- c) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ TK về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung.

2.2. NH thông báo bằng văn bản hoặc qua điện thoại (theo hình thức KH lựa chọn) cho chủ TK hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ TK biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

2.3. Phong tỏa TK chấm dứt khi:

- a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
- b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK;
- c) NH đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
- d) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung về việc tranh chấp về TK chung đã được giải quyết.

3. Đóng TK.

3.1. Việc đóng TK chỉ được thực hiện tại nơi mở TK.

3.2. NH đóng TK của KH trong các trường hợp sau:

- a) Có văn bản yêu cầu đóng TK của chủ TK và chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK. Trường hợp chủ TK 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 thì việc đóng TK được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK.
- b) Tổ chức có TK chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
- c) Cá nhân có TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự.
- d) Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận về mở và sử dụng TK với NH.
- đ) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3.3. Xử lý số dư còn lại trên TK sau khi bị đóng:

- a) NH chi trả theo yêu cầu của chủ TK; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK trong trường hợp chủ TK 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 người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TK của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.
- b) Chi trả theo quyết định của tòa án.

3.4. TK đã đóng không được phục hồi lại, sau khi TK bị đóng KH muốn sử dụng TK phải làm lại thủ tục mở TK mới.

V. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG:

Mọi sửa đổi bổ sung các điều khoản này, NHCSXH sẽ thông báo trên website: <http://www.vbsp.org.vn/>

ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE BANKING

Điều 1. Cung cấp và sử dụng dịch vụ

1.1. Dịch vụ Mobile Banking (sau đây gọi là Dịch vụ) do Ngân hàng Chính sách xã hội (NHCSXH) cung cấp cho khách hàng qua ứng dụng VBSP SmartBanking. NHCSXH không áp dụng dịch vụ tài chính đối với tài khoản thanh toán chung/đồng sở hữu, tài khoản tiền gửi khách hàng đã sử dụng để cầm cố, tài khoản thanh toán/tiền gửi bằng ngoại tệ.

1.2. Khách hàng chấp nhận có thời điểm các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng qua Dịch vụ của NHCSXH chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng tại thời điểm thông báo do lỗi hệ thống hoặc thời gian sau thời điểm cut-off time ngày làm việc (thời điểm cuối cùng trong ngày làm việc do NHCSXH quy định để xử lý yêu cầu giao dịch của khách hàng), hoặc trong thời gian NHCSXH thực hiện các công việc chạy hệ thống cuối ngày (EOD).

1.3. Khách hàng sẽ không sử dụng được Dịch vụ nếu tài khoản khách hàng chuyển sang trạng thái bất thường như tạm khóa, phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản, tài khoản ở trạng thái không hoạt động, ...

Điều 2. Giải thích từ ngữ

2.1. Dịch vụ tài chính: Là dịch vụ cho phép thực hiện các giao dịch làm thay đổi số dư tài khoản của khách hàng tại NHCSXH như: chuyển khoản trong hệ thống NHCSXH, chuyển khoản liên ngân hàng, gửi tiền, thanh toán hóa đơn, nộp tiền điện thoại, nạp tiền ví điện tử...

2.2. Dịch vụ phi tài chính: Là dịch vụ cho phép thực hiện truy vấn các thông tin liên quan đến tài khoản của khách hàng tại NHCSXH như: vấn tin tài khoản, vấn tin lịch sử giao dịch.... mặc định cung cấp khi khách hàng đăng ký dịch vụ.

2.3. Tên đăng nhập: Là số điện thoại khách hàng sử dụng để đăng nhập vào hệ thống Mobile Banking của NHCSXH.

2.4. Mật khẩu đăng nhập: Là chuỗi ký tự bí mật khách hàng sử dụng để đăng nhập/sử dụng Dịch vụ.

2.5. Phương thức xác thực: Là các phương pháp được áp dụng để định danh người dùng và/hoặc chứng minh tính đúng đắn của một giao dịch được khởi tạo trên hệ thống Mobile Banking.

2.6. Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP): là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần được tạo ra ngẫu nhiên dưới dạng chuỗi ký tự/chữ số và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định để xác nhận thực hiện giao dịch Mobile Banking.

- SMS OTP: Là OTP được máy chủ OTP của NHCSXH gửi tới số điện thoại đã đăng ký của khách hàng thông qua tin nhắn SMS.

- Soft OTP: Là OTP được tạo ra từ phần mềm sinh OTP trên máy chủ của NHCSXH gửi đến thiết bị di động của khách hàng đã đăng ký với NHCSXH. Khách hàng phải cài đặt mã PIN (Personal Identification Number), được dùng làm mật khẩu để sử dụng Soft OTP khi thực hiện giao dịch.

2.7. Tài khoản mặc định: Là tài khoản thanh toán bằng VND của khách hàng mở tại NHCSXH. Tài khoản này dùng để trả phí duy trì Dịch vụ và được sử dụng tất cả các Dịch vụ đã đăng ký.

2.8. Tài khoản sử dụng: Là các tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi (không kỳ hạn, có kỳ hạn)... của khách hàng mở tại NHCSXH mà khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ. Tài khoản này được sử dụng tất cả dịch vụ tài chính, phi tài chính (đối với VBSP SmartBanking) hoặc dịch vụ phi tài chính (đối với các Dịch vụ khác).

2.9. Hạn mức tối đa: Là số tiền hoặc số lần tối đa áp dụng đối với khách hàng do NHCSXH quy định đối với từng dịch vụ.

2.10. Hạn mức giao dịch lần: Là số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện trong một giao dịch.

2.11. Hạn mức tối đa/giao dịch: Là số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện đối với một giao dịch.

2.12. Hạn mức tối đa/ngày: Là tổng số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện đối với từng loại giao dịch hoặc của tất cả các loại giao dịch trong một ngày.

2.13. Hạn mức số lần giao dịch tối đa/ngày: Là tổng số lần tối đa khách hàng được phép thực hiện các giao dịch trong một ngày.

2.14. Hạn mức tối thiểu: Là số tiền tối thiểu do Tổng Giám đốc quy định khách hàng được phép thực hiện đối với một giao dịch.

Điều 3. Cam kết của khách hàng

3.1. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của NHCSXH khi đăng ký/thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ và (hoặc) yêu cầu liên quan khác; Kịp thời cung cấp thông tin sửa đổi/bổ sung và giấy tờ cần thiết cho NHCSXH khi có sự thay đổi. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra trước thời điểm NHCSXH nhận được thông báo thay đổi/bổ sung của khách hàng hoặc do nguyên nhân của việc khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, khớp đúng, trung thực, cập nhật.

3.2. Xác nhận rằng đã được NHCSXH hướng dẫn cài đặt, hướng dẫn sử dụng ứng dụng VBSP Smartbanking, các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ.

3.3. Ủy quyền cho NHCSXH được tự động trích Nợ/phong tỏa tài khoản của khách hàng mở tại NHCSXH để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Trường hợp tài khoản của khách hàng tại NHCSXH không đủ tiền tại thời điểm NHCSXH thu phí, NHCSXH có quyền thu phí từ các tài khoản mở tại chi nhánh khác hoặc áp dụng các biện pháp khác theo quy định của pháp luật và NHCSXH.

3.4. Trường hợp sử dụng SMS OTP, tin nhắn được coi là đã gửi cho khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi đối tác cung cấp dịch vụ, bất kể khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không. NHCSXH không chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn của Dịch vụ bị truy cập hoặc sử dụng bởi bên không có thẩm quyền kể từ khi thông tin/tin nhắn được đối tác cung cấp dịch vụ của NHCSXH nhận và chuyển đến nhà cung cấp dịch vụ.

3.5. Đồng ý nhận tin nhắn do NHCSXH gửi tới với mục đích: Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp khách hàng đăng ký sử dụng, NHCSXH sẽ không gửi tin nhắn đối với các biến động trị giá dưới 10.000VND; thông báo OTP; các sản phẩm dịch vụ mới và các thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với khách hàng.

3.6. Chịu mọi rủi ro, trách nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch về kinh tế, dân sự mà các chỉ dẫn thanh toán được thực hiện qua dịch vụ của NHCSXH. NHCSXH không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp (nếu có) phát sinh giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch qua Dịch vụ.

3.7. Đồng ý việc NHCSXH có thể sử dụng thông tin cá nhân cung cấp cho NHCSXH, thông tin giao dịch phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của NHCSXH để cung cấp cho đối tác của NHCSXH để thực hiện các dịch vụ liên quan và chăm sóc khách hàng; cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước và quy định của pháp luật; gửi thông báo của NHCSXH đến khách hàng.

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

4.1. Quyền của khách hàng

a) Được sử dụng các Dịch vụ đã đăng ký với NHCSXH và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích dịch vụ do NHCSXH cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển dịch vụ.

b) Yêu cầu NHCSXH thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ, kích hoạt lại dịch vụ khi bị khóa.

c) Yêu cầu NHCSXH hướng dẫn và cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ và hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ.

d) Yêu cầu tra soát, khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của NHCSXH và pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi NHCSXH trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, NHCSXH sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của NHCSXH, Khách hàng sẽ phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của NHCSXH (nếu có).

4.2. Trách nhiệm của khách hàng

a) Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng Dịch vụ; các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của NHCSXH trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng các Điều kiện, điều khoản này.

b) Áp dụng mọi biện pháp hợp lý đảm bảo an toàn, bảo mật, tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối,... do khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng ứng dụng VBSP Smartbanking, phần mềm tạo OTP.

c) Chịu trách nhiệm bảo quản, bảo mật, không chia sẻ thông tin Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập, OTP, chữ ký điện tử ... khi sử dụng các dịch vụ. Thông báo kịp thời cho NHCSXH bằng các phương tiện thích

hợp ngay khi phát hiện: mật khẩu và/hoặc chữ ký điện tử bị lộ, bị mất, sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình; mất, thất lạc số điện thoại nhận tin nhắn SMS; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công

d) Không được phép ủy quyền đăng ký mới/thay đổi/bỏ sung/khóa/hủy dịch vụ.

e) Hoàn trả, phối hợp với NHCSXH hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của NHCSXH/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán).

f) Đảm bảo tài khoản có đủ số dư để NHCSXH thực hiện trích Nợ cho các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng hoặc trích Nợ các khoản phí liên quan khi đến hạn thanh toán. Khách hàng sẽ bị dừng dịch vụ nếu không hoàn thành nghĩa vụ trả phí duy trì dịch vụ trong 01 (một) năm.

g) Thông báo và phối hợp kịp thời với NHCSXH để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các dịch vụ, khi phát hiện các giao dịch bất thường.

h) Trường hợp khóa/hủy dịch vụ, khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về các phát sinh từ những giao dịch của khách hàng thực hiện trong thời gian sử dụng dịch vụ chưa khóa/hủy.

i) Không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật.

j) Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và NHCSXH.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của NHCSXH

5.1. Quyền của NHCSXH

a) Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ, NHCSXH được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ cho khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ.

b) Khóa/hủy Dịch vụ mà không cần báo trước khi NHCSXH thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, (ii) Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của NHCSXH và/hoặc quy định của pháp luật về sử dụng Dịch vụ, (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của khách hàng, (v) Khi lợi ích của NHCSXH/khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm (vi) Khách hàng không thanh toán đủ phí duy trì dịch vụ trong thời hạn quy định; (vii) Tài khoản sử dụng dịch vụ của khách hàng chuyển sang trạng thái không hoạt động/phong tỏa/cầm cố; (viii) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của NHCSXH.

c) Được phép sử dụng thông tin khách hàng để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa NHCSXH với khách hàng và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của khách hàng; (ii) Chia sẻ với bên thứ ba hợp tác với NHCSXH trong việc cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và lợi ích của khách hàng; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.

d) Từ chối thực hiện các giao dịch trường hợp tài khoản của khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch.

e) Yêu cầu khách hàng hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của NHCSXH/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán). Trích Nợ tài khoản khách hàng giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được NHCSXH quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử khách hàng thua kiện (nếu có).

f) Các quyền khác theo quy định của NHCSXH và pháp luật.

5.2. Trách nhiệm của NHCSXH

a) Tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan về cung cấp các Dịch vụ; bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của khách hàng.

b) Thực hiện thay đổi/bỏ sung/khóa/hủy dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng; tiếp nhận, giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ của NHCSXH.

c) Cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật, NHCSXH.

Điều 6. Hạn mức giao dịch

NHCSXH có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức mặc định cho các giao dịch của khách hàng, tổng hạn mức giao dịch ngày của tất cả các tài khoản đối với một khách hàng. Thông tin về hạn mức giao dịch được NHCSXH niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của NHCSXH, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho khách hàng qua hộp thư điện tử của khách hàng.

Điều 7. Thời gian giao dịch

7.1. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần (trừ thời gian sau cut-off time hàng ngày làm việc của Hệ thống thanh toán điện tử liên Ngân hàng, thời gian bảo trì hệ thống hoặc các lý do bất khả kháng khác ngoài tầm kiểm soát của NHCSXH như hỏa hoạn, động đất, sóng thần, bạo loạn, cấm vận... hoặc các hạn chế khác của Chính phủ).

7.2. Các yêu cầu, giao dịch của khách hàng chỉ được NHCSXH ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của khách hàng; (ii) Số dư khả dụng tài khoản của khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch không vượt quá hạn mức; (iv) Giao dịch của khách hàng hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của NHCSXH, của bên thứ ba và của pháp luật.

Điều 8. Chứng từ giao dịch

8.1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa khách hàng với NHCSXH cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống điện tử của NHCSXH sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của khách hàng với NHCSXH.

8.2. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các dịch vụ giữa khách hàng với NHCSXH là chứng từ điện tử. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của NHCSXH và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.

8.3. Khi có nhu cầu, khách hàng có thể đến bất kỳ điểm giao dịch của NHCSXH trên toàn quốc để nhận chứng từ giao dịch liên quan đến giao dịch phát sinh.

Điều 9. Phí dịch vụ

9.1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với khách hàng sử dụng dịch vụ tuân thủ các quy định về phí của NHCSXH trong từng thời kỳ.

Thông tin về các loại phí và biểu phí dịch vụ được NHCSXH niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của NHCSXH, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho khách hàng qua hộp thư điện tử của khách hàng.

9.2. Tùy theo từng loại dịch vụ cụ thể, NHCSXH sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng...

Điều 10. Giao dịch không hủy ngang

10.1. Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua Dịch vụ của NHCSXH bằng Tên đăng nhập và/hoặc mật khẩu của mình.

10.2. Mọi giao dịch của khách hàng được thực hiện qua Dịch vụ của NHCSXH sẽ được NHCSXH coi là có giá trị, không hủy ngang và do khách hàng là người duy nhất thực hiện. NHCSXH không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

Điều 11. Điều khoản miễn trách nhiệm của NHCSXH

11.1. Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng khi hệ thống của NHCSXH hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và/hoặc vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.

11.2. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp khách hàng khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp khách hàng lựa chọn sai tài khoản/người thụ hưởng.

11.3. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của NHCSXH gây ra.

Điều 12. Sửa đổi nội dung điều khoản

12.1. NHCSXH được phép sửa đổi nội dung của bản điều kiện, điều khoản này bằng cách thông báo qua các chi nhánh, các kênh cung cấp dịch vụ, website của NHCSXH hoặc thông báo bằng hình thức thích hợp khác.

12.2. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi NHCSXH sửa đổi bản điều kiện, điều khoản này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó.

Điều 13. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

13.1. Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa khách hàng và NHCSXH thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác và tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của các bên.

13.2 Trường hợp các bên không hòa giải được, việc giải quyết tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nơi có Trụ sở của NHCSXH khách hàng mở tài khoản để giải quyết.

Điều 14. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

14.1. Các điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ cho đến khi khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ.

14.2. Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu của các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt.

14.3. Trường hợp khách hàng đã chấm dứt sử dụng Dịch vụ, các giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn hiệu lực của điều kiện, điều khoản này vẫn tiếp tục có giá trị.

Khách hàng
(Ký, ghi rõ họ tên)