

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI TẠI VIETCOMBANK (Áp dụng với khách hàng tổ chức)

Điều 1. Giải thích từ ngữ:

1. **Khách hàng (KH):** là tổ chức mở tài khoản tại Vietcombank (VCB).
2. **Tài khoản (TK):** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn, bao gồm nhưng không giới hạn ở TK thanh toán, TK ký quỹ của KH tại VCB. TK có thể là TK của tổ chức, TK thanh toán chung của tổ chức hoặc TK thanh toán chung hỗn hợp.
3. **Các chủ TK thanh toán chung (TKTTC):** là hai hay nhiều tổ chức hoặc ít nhất một cá nhân và một tổ chức cùng đứng tên mở tài khoản.
4. **Đóng TK:** là việc VCB tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của khách hàng.
5. **Phong tỏa TK:** là việc VCB tạm thời ngừng mọi hoạt động chi tiền và/hoặc thu tiền của toàn bộ hoặc một phần số tiền trên tài khoản trong các trường hợp được phép theo quy định của pháp luật mà không phải thỏa thuận trước với chủ tài khoản.
6. **Tạm khóa TK:** là việc VCB tạm dừng giao dịch (tạm ngừng mọi hoạt động chi tiền và/hoặc thu tiền) toàn bộ hoặc một phần số tiền trên TK khi chủ TK (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ TK) yêu cầu bằng văn bản hoặc theo thỏa thuận trước giữa chủ TK và VCB trừ trường hợp 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 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi mở TK.
7. **Chứng từ TK:** là các giấy tờ ghi nhận các giao dịch tài khoản đã hoàn thành bao gồm giấy báo Có, giấy báo Nợ, giấy tờ sao kê TK theo định kỳ, giấy báo số dư TK, sổ phụ TK và các giấy tờ khác liên quan đến TK.
8. **Số dư được phép sử dụng:** là số tiền khách hàng có thể sử dụng từ tài khoản của mình. Số dư được phép sử dụng bằng (=) số dư Có trên tài khoản trừ (-) các khoản phong tỏa trừ (-) các khoản tạm khóa cộng (+) hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng:

1. Được quyền sử dụng số dư được phép sử dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản được VCB tạo mọi điều kiện để sử dụng tài khoản của mình thuận tiện và an toàn.
2. Được lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán phù hợp với nhu cầu của mình do VCB cung cấp.
3. Được uỷ quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật và của VCB.
4. Được yêu cầu VCB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp các thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản của mình trong thoả thuận với VCB.
5. Được yêu cầu VCB tạm khóa, đóng tài khoản khi cần thiết; được gửi thông báo cho VCB về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
6. Được nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của VCB bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác theo thỏa thuận của KH với VCB.
7. Đảm bảo có đủ số tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
8. Chấp hành các quy định của pháp luật và Quy định của VCB về mở và sử dụng tài khoản tại VCB.
9. Thông báo kịp thời cho VCB khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.
10. Hoàn trả hoặc phối hợp với VCB hoàn trả các khoản tiền do sai sót nhầm lẫn đã ghi có vào tài khoản của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).
11. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
12. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản tại VCB. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho VCB khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản.
13. Chịu mọi trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản và các sai sót do lỗi của mình.
14. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản của mình.
15. Không được sử dụng tài khoản của mình để thực hiện 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. Tuân thủ các quy định của pháp luật và của VCB về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
17. Chịu trách nhiệm bảo vệ các bí mật thông tin TK, giao dịch của cá nhân do mình quản lý để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán.
18. Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng tài khoản qua tổng đài điện thoại chăm sóc khách hàng của VCB, trong vòng 05 (năm) ngày làm việc KH cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo

mẫu của VCB quy định cho từng dịch vụ cung ứng (mẫu giấy hoặc mẫu điện tử) làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại.

19. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với VCB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
20. Nếu KH đề nghị hủy bỏ một yêu cầu giao dịch đã được KH tự thực hiện thì VCB có quyền quyết định trong phạm vi có thể theo các quy định, thông lệ của hệ thống ngân hàng để nỗ lực hỗ trợ KH. KH đồng ý rằng KH sẽ chịu mọi trách nhiệm ngay cả trong trường hợp người hưởng đã nhận tiền và KH chịu mọi chi phí phát sinh nếu có.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của VCB

1. Được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp sau:
 - a) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, chi phí khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH 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) 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 theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết.
 - d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.
 - e) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản và VCB.
2. Được từ chối lệnh thanh toán của khách hàng trong những trường hợp sau:
 - a) Chủ tài khoản 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 trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.
 - b) Tài khoản không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
 - c) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, có bằng chứng, dấu hiệu hoặc cơ sở cho rằng giao dịch vi phạm quy định của pháp luật và của VCB về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
 - d) Tài khoản đang tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa 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.
3. Được yêu cầu tổ chức sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ các khoản tiền do VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của VCB/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác).
4. Được quyền thu phí khi cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định của pháp luật.
5. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa, tạm khóa tài khoản thanh toán chung theo thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung khi chủ tài khoản thanh toán chung 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 VCB.
6. Được quyền từ chối và/hoặc ngừng cung cấp dịch vụ khi phát hiện có rủi ro liên quan đến việc vi phạm các quy định của pháp luật và của VCB về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan; chủ tài khoản thuộc phạm vi hạn chế/từ chối giao dịch theo quy định của VCB từng thời kỳ.
7. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của VCB phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.
8. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống thông tin của VCB mà chủ tài khoản không thông báo bằng văn bản cho VCB.
9. Thực hiện lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của KH phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa VCB với KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản đó.
10. 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 tài khoản Ghi Có vào tài khoản của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản của KH.
11. Thông tin đầy đủ, kịp thời tới chủ tài khoản về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản và việc phong tỏa tài khoản bằng văn bản hoặc bằng các hình thức đã quy định tại giấy đề nghị mở tài khoản tổ chức và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

12. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản của chủ tài khoản. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của VCB và của NHNN.
13. Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của KH theo quy định của pháp luật.
14. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của chủ tài khoản do lỗi của VCB.
15. Tuân thủ quy định của pháp luật về cấm vận, phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
16. Xây dựng quy định nội bộ về mở, sử dụng tài khoản. Hướng dẫn, thông báo công khai để KH biết và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản.
17. Được cung cấp thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của VCB bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác, trừ trường hợp chủ tài khoản có thỏa thuận khác với VCB.
18. Cung cấp thông tin và hướng dẫn KH tuân thủ các quy định của đạo luật FATCA và các quy định về cấm vận, phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
19. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với VCB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 4. Quản lý TK

1. Địa điểm giao dịch:
 - a) KH có thể thực hiện giao dịch tại quầy tại mọi địa điểm giao dịch hợp pháp thuộc mạng lưới hoạt động của VCB (Trụ sở chính/Trụ sở chi nhánh/Phòng giao dịch);
 - b) Các giao dịch thực hiện trên phương tiện điện tử và các máy móc thiết bị tự động khác được quy định cụ thể theo từng sản phẩm, dịch vụ do VCB cung ứng.
2. Thấu chi: KH có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với VCB. Hạn mức thấu chi, phí và lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa KH và VCB phù hợp với các quy định của VCB.
3. Lãi suất: KH được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất tiền gửi do VCB công bố trong từng thời kỳ tại quầy giao dịch và website <http://www.vietcombank.com.vn>.
4. Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác: theo biểu phí do VCB công bố theo từng thời kỳ tại quầy giao dịch và website <http://www.vietcombank.com.vn> hoặc theo các thỏa thuận riêng với VCB.
5. Cung cấp thông tin về TK: VCB có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chứng từ TK theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận, thông báo bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc điện thoại có ghi âm về việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán. KH có thể yêu cầu VCB cung cấp thông tin TK đột xuất và phải thanh toán phí cung cấp thông tin TK đột xuất theo biểu phí của VCB trong từng thời kỳ.

Điều 5. Tạm khóa TK

1. Tài khoản được tạm khóa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản trong các trường hợp sau (trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 3 Thỏa thuận này):
 - a) Khi có văn bản yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản).
 - b) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và VCB.
2. Việc chấm dứt tạm khóa tài khoản và việc xử lý các lệnh đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với VCB.

Điều 6. Phong tỏa TK

1. VCB thực hiện phong tỏa một phần số tiền trên tài khoản của chủ tài khoản trong các trường hợp sau:
 - a) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - b) VCB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị sai sót, nhầm lẫn.
2. VCB thực hiện phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản của chủ tài khoản trong các trường hợp sau:
 - a) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - b) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
3. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản, VCB phải thông báo bằng văn bản hoặc bằng hình thức thông báo đã thỏa thuận tại giấy đề nghị mở tài khoản tổ chức hoặc văn bản thỏa thuận trước giữa VCB và chủ tài khoản cho chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản.
4. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi tiền gửi theo quy định của VCB phù hợp quy định của Pháp luật. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.

5. Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt khi đáp ứng một trong các điều kiện sau:
 - 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 tài khoản.
 - c) VCB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.
 - d) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.

Điều 7. Đóng TK

1. VCB thực hiện đóng tài khoản của KH trong các trường hợp sau:
 - a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản.
 - b) Tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
 - c) Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận bằng văn bản về mở và sử dụng tài khoản với VCB.
 - d) Khi tài khoản có số dư bằng 0 trong thời gian trên 12 tháng liên tục.
 - e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Sau khi đóng tài khoản, VCB phải thông báo cho chủ tài khoản biết.
3. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản được xử lý như sau:
 - a) Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí của VCB.
 - b) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản.
 - c) Trường hợp đóng tài khoản khi tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản (đối với tài khoản của tổ chức), người thừa kế (đối với tài khoản của cá nhân) phải được bù trừ với số công nợ của chủ tài khoản tính đến thời điểm đóng tài khoản với toàn hệ thống VCB theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với VCB.
 - d) Chi trả theo quyết định của toà án.
 - e) VCB quản lý trên khoản phải trả đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo bằng văn bản hoặc phương tiện điện tử hoặc điện thoại có ghi âm mà không đến nhận và sẽ trả khi người thụ hưởng hợp pháp đến nhận tại VCB hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản.
4. Sau khi đóng tài khoản, khách hàng phải làm thủ tục để mở tài khoản mới trong trường hợp khách hàng muốn sử dụng các dịch vụ về tài khoản của VCB.
5. VCB không cung cấp cho khách hàng thông tin tài khoản đã đóng trừ trường hợp đặc biệt theo yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước hoặc được VCB chấp thuận.

Điều 8. Ủy quyền sử dụng TK:

1. KH có thể ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo từng lần (từng lần giao dịch) hoặc có thời hạn theo thủ tục và quy định của VCB. Trong thời gian ủy quyền, người được ủy quyền có đầy đủ quyền và trách nhiệm như chủ TK và trong phạm vi ủy quyền.
2. Văn bản ủy quyền cần ghi rõ phạm vi ủy quyền đối với sử dụng tài khoản, tạm khóa tài khoản, đóng tài khoản, đăng ký sử dụng/yêu cầu thay đổi các dịch vụ ngân hàng điện tử.
3. Thông báo chấm dứt ủy quyền có thời hạn của chủ TK chỉ có hiệu lực đối với VCB khi VCB đã đưa toàn bộ thông tin chấm dứt ủy quyền lên mạng máy tính và trong mọi trường hợp không quá 24 giờ kể từ thời điểm VCB nhận được Thông báo chấm dứt ủy quyền của chủ TK.
4. Trong trường hợp chỉ sử dụng Giấy đề nghị mở tài khoản/Giấy đề nghị thay đổi thông tin tài khoản và không kèm theo văn bản ủy quyền riêng, VCB chỉ chấp nhận phạm vi ủy quyền là sử dụng tài khoản, không bao gồm các nội dung sau: mở mới tài khoản, thay đổi thông tin tài khoản, tạm khóa tài khoản, đóng tài khoản.

Điều 9. Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. VCB tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) hoặc tại các điểm giao dịch. Khách hàng được quyền đề nghị VCB thực hiện tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a) 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 1 Điều này, VCB có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng.
 - b) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, VCB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản.
 - c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại, mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VCB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VCB 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

