

Số: 32/2016/TT-NHNN

Hà Nội, ngày 26 tháng 12 năm 2016

## THÔNG TƯ

**Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán**

*Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

*Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

*Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;*

*Căn cứ Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;*

*Căn cứ Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh toán;*

*Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.*

**Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều và phụ lục của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19 tháng 8 năm 2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán**

1. Khoản 3 Điều 3 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“3. Tài khoản thanh toán của tổ chức là tài khoản do khách hàng là tổ chức mở tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Chủ tài khoản thanh toán của tổ chức là tổ chức mở tài khoản. Người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền (gọi chung là người đại diện hợp pháp) của tổ chức mở tài khoản

thanh toán thay mặt tổ chức đó thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán trong phạm vi đại diện.”

2. Khoản 1 và khoản 2 Điều 4 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“1. Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán của mình.

2. Việc ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán phải bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.”

3. Điểm đ khoản 2 Điều 5 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“đ) Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi mở tài khoản khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán. Việc thay đổi thông tin về tài khoản thanh toán mở tại Ngân hàng Nhà nước thực hiện theo Phụ lục số 03 đính kèm Thông tư này;”

4. Điểm b, điểm d khoản 2 Điều 6 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“b) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;”

“d) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;”

5. Điểm c, điểm d khoản 1 Điều 8 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“c) Các giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của người đại diện hợp pháp của tổ chức mở tài khoản thanh toán và thẻ căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu còn thời hạn của người đó;

d) Văn bản hoặc quyết định bổ nhiệm và thẻ căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu còn thời hạn của kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán, người kiểm soát chứng từ giao dịch với Ngân hàng Nhà nước.”

6. Điều 11 được sửa đổi, bổ sung như sau:

**“Điều 11. Đối tượng mở tài khoản thanh toán**

1. Cá nhân mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài bao gồm:

a) Người từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam;

b) Người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự;

c) Người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam mở tài khoản thanh toán thông qua người đại diện theo pháp luật;

d) Người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam mở tài khoản thanh toán thông qua người giám hộ.

2. Tổ chức là pháp nhân mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.”

7. Khoản 1, khoản 2 và khoản 4 Điều 12 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“1. Đối với tài khoản thanh toán của cá nhân:

a) Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán lập theo mẫu của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nơi mở tài khoản và phù hợp với quy định tại khoản 1 Điều 13 Thông tư này;

b) Thẻ căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu còn thời hạn, giấy khai sinh (đối với cá nhân là công dân Việt Nam chưa đủ 14 tuổi), thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh (đối với cá nhân là người nước ngoài) của chủ tài khoản;

c) Trường hợp cá nhân mở tài khoản thanh toán thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật thì ngoài các giấy tờ nêu tại điểm a và b khoản 1 Điều này, hồ sơ mở tài khoản thanh toán phải có thêm thẻ căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu còn thời hạn của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật và các giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của người đó đối với chủ tài khoản.

2. Đối với tài khoản thanh toán của tổ chức:

a) Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán lập theo mẫu của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài nơi mở tài khoản và phù hợp với quy định tại khoản 2 Điều 13 Thông tư này;

b) Các giấy tờ chứng minh việc tổ chức mở tài khoản thanh toán được thành lập và hoạt động hợp pháp: Quyết định thành lập, giấy phép hoạt động, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc các giấy tờ khác theo quy định của pháp luật;

c) Các giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện hợp pháp và quyết định bổ nhiệm kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của tổ chức mở tài khoản thanh toán kèm thẻ căn cước công dân hoặc giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu còn thời hạn của những người đó.”

“4. Các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này (ngoại trừ Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán lập theo mẫu của ngân hàng) là bản chính hoặc bản sao. Đối với các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán bằng tiếng nước ngoài, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thỏa thuận với khách hàng về việc dịch ra tiếng Việt nhưng phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

a) Các giấy tờ chứng minh việc tổ chức mở tài khoản thanh toán được thành lập và hoạt động hợp pháp (quyết định thành lập, giấy phép hoạt động, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp); giấy tờ chứng minh tư cách người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán (quyết định bổ nhiệm, văn bản ủy quyền) phải được dịch toàn bộ ra tiếng Việt;

b) Hộ chiếu và các giấy tờ khác trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán chỉ phải dịch ra tiếng Việt khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

c) Bản dịch ra tiếng Việt phải được đính kèm bản chính bằng tiếng nước ngoài để kiểm tra, đối chiếu;

d) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chịu trách nhiệm kiểm soát và đảm bảo tính trung thực, chính xác và đầy đủ về nội dung được dịch ra tiếng Việt so với nội dung của các giấy tờ bằng tiếng nước ngoài.”

8. Khoản 1, khoản 2 Điều 13 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“1. Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán cá nhân phải có đủ những nội dung chủ yếu sau:

a) Thông tin về chủ tài khoản, bao gồm:

- Đối với cá nhân là người Việt Nam: họ và tên, ngày, tháng, năm sinh, quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số điện thoại; số thẻ căn cước công dân hoặc số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp; địa chỉ nơi đăng ký hộ khẩu thường trú và nơi ở hiện tại; thuộc đối tượng người cư trú hay người không cư trú;

- Đối với cá nhân là người nước ngoài: họ và tên, ngày, tháng, năm sinh, quốc tịch; nghề nghiệp, chức vụ; số điện thoại; số hộ chiếu còn thời hạn, ngày cấp, nơi cấp, thị thực nhập cảnh; địa chỉ nơi đăng ký cư trú ở nước ngoài và nơi

đăng ký cư trú tại Việt Nam; thuộc đối tượng người cư trú hay người không cư trú.

b) Đối với trường hợp cá nhân mở tài khoản thanh toán thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật: thông tin về người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản, bao gồm:

- Trường hợp người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản là cá nhân, các thông tin về người giám hộ, người đại diện theo pháp luật được thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này;

- Trường hợp người giám hộ của chủ tài khoản là tổ chức, các thông tin gồm: tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; địa chỉ đặt trụ sở chính, địa chỉ giao dịch, số điện thoại, số fax (nếu có); lĩnh vực hoạt động, kinh doanh; người đại diện hợp pháp của tổ chức đó.

c) Mẫu chữ ký của chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ và những người khác có liên quan (nếu có) trên chứng từ giao dịch với ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

2. Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán của tổ chức phải có đủ những nội dung chủ yếu sau:

a) Tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; địa chỉ đặt trụ sở chính, địa chỉ giao dịch, số điện thoại, lĩnh vực hoạt động, kinh doanh;

b) Thông tin về người đại diện hợp pháp của tổ chức mở tài khoản thanh toán theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này;

c) Thông tin về kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của tổ chức mở tài khoản thanh toán theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này;

d) Mẫu chữ ký của người đại diện hợp pháp của tổ chức mở tài khoản, mẫu dấu (nếu có), mẫu chữ ký của kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của tổ chức mở tài khoản thanh toán.”

9. Sửa đổi khoản 3, khoản 4, khoản 5 và bổ sung khoản 6 vào Điều 14 như sau:

“3. Sau khi hoàn thành việc kiểm tra, đối chiếu, đảm bảo các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán đã đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ theo quy định, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tiến hành ký hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán với khách hàng như sau:

a) Đối với chủ tài khoản thanh toán là cá nhân: ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải gặp mặt trực tiếp chủ tài khoản hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản (đối với trường hợp mở tài

khoản thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật) khi ký hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán. Trường hợp cá nhân ở nước ngoài, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không thể gặp mặt trực tiếp thì có thể thực hiện xác minh thông tin nhận biết khách hàng thông qua ngân hàng đại lý hoặc bên trung gian nhưng phải đảm bảo xác minh được chính xác về chủ tài khoản và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với việc xác minh, nhận biết chủ tài khoản thanh toán của đơn vị mình. Việc lựa chọn bên trung gian thực hiện xác minh thông tin khách hàng phải tuân thủ quy định tại Điều 10 Nghị định số 116/2013/NĐ-CP ngày 04/10/2013 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật phòng chống rửa tiền và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có);

b) Đối với tài khoản thanh toán của tổ chức: ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không phải gặp mặt trực tiếp người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản khi ký hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán nhưng phải áp dụng các biện pháp để xác minh sự chính xác về dấu (nếu có) và chữ ký của người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản trên hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và đảm bảo khớp đúng với mẫu dấu (nếu có), mẫu chữ ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán;

c) Đối với tài khoản thanh toán chung:

- Trường hợp chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân, thì ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tiến hành ký hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại điểm a khoản này;

- Trường hợp các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức thì ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tiến hành ký hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại điểm b khoản này.

4. Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán:

a) Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán phải có tối thiểu các nội dung sau:

- Số hợp đồng, thời điểm (ngày, tháng, năm) lập hợp đồng;

- Tên ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; tên chủ tài khoản và họ tên người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản (nếu chủ tài khoản là tổ chức), họ tên người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản (nếu chủ tài khoản là cá nhân thuộc đối tượng quy định tại điểm c, d khoản 1 Điều 11 Thông tư này);

- Số hiệu tài khoản, ngày bắt đầu hoạt động của tài khoản thanh toán;

- Các nội dung về quyền và nghĩa vụ của các bên;

- Quy định về phí (các loại phí, việc thay đổi về phí);
- Việc cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho chủ tài khoản biết về: số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán, việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa, và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;
  - Các trường hợp tạm khóa và ngừng tạm khóa tài khoản thanh toán;
  - Phạm vi sử dụng tài khoản thanh toán và các trường hợp từ chối lệnh thanh toán của chủ tài khoản;
  - Việc sử dụng tài khoản thanh toán để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán;
  - Việc thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản thanh toán;
  - Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 15a Thông tư này;
  - Các trường hợp đóng tài khoản thanh toán và việc xử lý số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán.
- b) Ngoài các nội dung quy định tại điểm a Khoản này, các bên có thể thỏa thuận các nội dung khác phù hợp với quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan;
- c) Trường hợp sử dụng hợp đồng theo mẫu hoặc điều kiện giao dịch chung trong giao kết hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải thực hiện:
  - Niêm yết công khai hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung về mở, sử dụng tài khoản thanh toán tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của tổ chức mình;
  - Cung cấp đầy đủ thông tin về hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung cho khách hàng biết trước khi ký kết hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và có xác nhận của khách hàng về việc đã được ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cung cấp đầy đủ thông tin;
- d) Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán phải được gửi cho khách hàng 01 (một) bản.

5. Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài hướng dẫn khách hàng về trình tự, thủ tục tiếp nhận, xử lý hồ sơ mở tài khoản thanh toán, phương thức và địa điểm ký hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán cho từng đối tượng khách hàng phù hợp với điều kiện và khả năng cung ứng của đơn vị mình nhưng phải đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, pháp luật khác liên quan và chịu trách nhiệm về tính chính xác, chặt chẽ, đầy đủ của hồ sơ và hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán.

6. Trình tự, thủ tục tiếp nhận và xử lý hồ sơ mở tài khoản thanh toán đối với trường hợp khách hàng mở thêm tài khoản thanh toán tại cùng một ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng đó quyết định nhưng phải đảm bảo thu thập và xác minh đầy đủ thông tin nhận diện khách hàng theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.”

10. Khoản 2 Điều 15 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“2. Việc sử dụng tài khoản 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 tài khoản 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.”

11. Bổ sung Điều 15a như sau:

**“Điều 15a. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán**

1. Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài có trách nhiệm tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:

a) Áp dụng tối thiểu hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại bao gồm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua các điểm giao dịch của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;

b) Xây dựng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại để khách hàng sử dụng khi đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài yêu cầu khách hàng bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời gian quy định của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát,



khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

c) Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thỏa thuận và quy định cụ thể về thời hạn khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại nhưng không ít hơn 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 điểm a khoản 1 Điều này, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài 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, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài 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 thanh toán;

c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài 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 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. 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, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

4. Trường hợp ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.”

12. Điểm b khoản 1 và khoản 2 Điều 17 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:

b) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán 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 thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;”

“2. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo đã thỏa thuận tại hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và khách hàng mở tài khoản thanh toán) cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán; số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.”

13. Điểm a khoản 1 và điểm a khoản 4 Điều 18 được sửa đổi, bổ sung như sau:

“1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:

a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ tài khoản 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 tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản;”

“4. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán được xử lý như sau:

a) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản 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 tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;”

14. Thay thế Phụ lục số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 23/2014/TT-NHNN bằng Phụ lục số 01 đính kèm Thông tư này.

15. Thay thế Phụ lục số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 23/2014/TT-NHNN bằng Phụ lục số 02 đính kèm Thông tư này.

16. Bổ sung Phụ lục số 03 đính kèm Thông tư này.

## **Điều 2.**

Hủy bỏ khoản 2 Điều 1, khoản 3 Điều 15; điểm c khoản 1, khoản 3 và điểm d khoản 4 Điều 17.

## **Điều 3. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2017.

## **Điều 4. Điều khoản chuyển tiếp**

1. Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán rà soát hồ sơ, hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng tổ chức là pháp nhân được mở trước thời điểm Thông tư này có hiệu lực thi hành và thực hiện thay đổi tên chủ tài khoản mà không cần ký lại hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, trừ trường hợp có yêu cầu bằng văn bản của chủ tài khoản thanh toán.

2. Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài rà soát hồ sơ, hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng là hộ gia đình, tổ hợp tác, tổ chức khác không có tư cách pháp nhân được mở trước thời điểm Thông tư này có hiệu lực thi hành và thực hiện:

a) Trong vòng 03 tháng kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, phải thông báo cho khách hàng biết về việc chuyển đổi sang hình thức tài khoản thanh toán của cá nhân hoặc tài khoản thanh toán chung, thời hạn hoàn tất việc chuyển đổi tài khoản và việc xử lý sau khi kết thúc thời hạn chuyển đổi theo quy định tại điểm b, c Khoản này;

b) Trong vòng 12 tháng kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, phối hợp với khách hàng hoàn thành việc thực hiện ký lại hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán để chuyển đổi sang hình thức tài khoản thanh toán của cá nhân hoặc tài khoản thanh toán chung hoặc đóng tài khoản (nếu khách hàng có yêu cầu);

c) Sau 12 tháng kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành, thực hiện đóng tài khoản đối với những tài khoản thanh toán của khách hàng là hộ gia đình, tổ hợp tác, tổ chức khác không có tư cách pháp nhân chưa hoàn thành việc chuyển đổi hình thức tài khoản theo quy định tại điểm b Khoản này.

3. Đối với tài khoản thanh toán được mở trước thời điểm Thông tư này có hiệu lực thi hành, ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài có trách nhiệm thông báo tới chủ tài khoản các nội dung về hợp đồng mở, sử dụng tài khoản

thanh toán theo quy định tại khoản 4 Điều 14 Thông tư này. Việc thông báo được thực hiện trên trang thông tin điện tử của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và bằng các hình thức thông báo theo thỏa thuận tại hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán. Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thực hiện ký lại hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán (hoặc ký hợp đồng sửa đổi, bổ sung) khi khách hàng có yêu cầu. Việc sửa đổi, bổ sung hợp đồng đã ký kết phải phù hợp với quy định tại Thông tư này.

#### **Điều 5. Tổ chức thực hiện**

Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Thanh toán, thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước; Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Chủ tịch Hội đồng quản trị, Chủ tịch Hội đồng thành viên, Tổng Giám đốc (Giám đốc) ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này. *fn*

**Nơi nhận:** *✓*

- Như Điều 5;
- Ban lãnh đạo NHNN;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (để kiểm tra);
- Công báo;
- Công thông tin điện tử NHNN;
- Lưu: VP, PC, TT.

**K. THÔNG ĐỐC**

**PHÓ THÔNG ĐỐC**



**Nguyễn Kim Anh**

ĐƠN VỊ .....  
(Tên Tổ chức mở tài khoản)

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

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**GIẤY ĐỀ NGHỊ MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

Kính gửi:.....

**Tên tổ chức mở tài khoản thanh toán (Chủ tài khoản):** .....

+ Tên đầy đủ bằng tiếng Việt: .....

+ Tên đầy đủ bằng tiếng Anh: .....

+ Tên dùng để giao dịch: .....

**Quyết định thành lập số:** ..... Ngày cấp .....

Nơi cấp: .....

**Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động kinh doanh số:** .....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

**Mã số thuế:** .....

Địa chỉ: ..... Điện thoại: .....

Website:..... Email: .....

**Họ và tên người đại diện hợp pháp:** .....

Phạm vi đại diện: .....

Ngày, tháng, năm sinh\*: .....Giới tính (Nam/Nữ)\*: .....

Quốc tịch\*: .....là người cư trú/ không cư trú: .....

Địa chỉ đăng ký hộ khẩu thường trú\*:.....

Chỗ ở hiện nay: ..... Điện thoại: .....

Quyết định bổ nhiệm số ..... ngày ..... tháng ..... năm .....

Số thẻ căn cước công dân (hoặc chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu):  
.....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

**Họ và tên Kế toán trưởng** (hoặc người phụ trách kế toán hoặc người kiểm soát chứng từ giao dịch với Ngân hàng Nhà nước): .....

Ngày, tháng, năm sinh\*: ..... Giới tính (Nam/Nữ)\*: .....

Số thẻ căn cước công dân (hoặc chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu):  
.....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

Quyết định bổ nhiệm số: ..... Ngày .....

**Đề nghị mở tài khoản thanh toán tại:** .....

Loại tiền tệ:       VND       USD       Loại khác .....

**Chúng tôi cam kết:**

- Những thông tin trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, đúng sự thật của các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán đính kèm.

- Chấp hành đúng, đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước và xin chịu trách nhiệm đối với mọi vấn đề phát sinh trong trường hợp chúng tôi không thực hiện đúng, đầy đủ quy định về mở và sử dụng tài khoản do Ngân hàng Nhà nước quy định.

- Có văn bản (kèm các giấy tờ liên quan) gửi Ngân hàng Nhà nước khi có bất kỳ sự thay đổi nào về thông tin mở tài khoản thanh toán hoặc mẫu dấu, mẫu chữ ký đã đăng ký sử dụng với Ngân hàng Nhà nước.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Hồ sơ đính kèm:**

- 1) Bản đăng ký mẫu dấu và chữ ký kèm văn bản ủy quyền (nếu có);
- 2) Quyết định số .....
- 3) .....

**PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

Sau khi kiểm soát và xác định Hồ sơ mở tài khoản thanh toán của ..... là đầy đủ và hợp lệ, Ngân hàng Nhà nước ..... đồng ý mở tài khoản thanh toán số: ..... cho .....

Ngày bắt đầu hoạt động: .....

**TRƯỞNG PHÒNG KẾ TOÁN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**GIÁM ĐỐC SỞ GIAO DỊCH  
NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC/  
GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
CHI NHÁNH .....**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Ghi chú:** Trường hợp tổ chức mở tài khoản thanh toán đủ điều kiện truy cập, khai thác thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thì không bắt buộc khách hàng phải kê khai các thông tin đánh dấu (\*).

**BẢN ĐĂNG KÝ MẪU DẤU, CHỮ KÝ  
SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

*(Đính kèm Giấy đề nghị mở tài khoản số ..... ngày ... của .....)*

Tên đơn vị: .....

Địa chỉ giao dịch: ..... Điện thoại giao dịch: .....

Tên tài khoản thanh toán: .....

Số tài khoản thanh toán: .....

Nơi mở tài khoản thanh toán: .....

Đăng ký mẫu chữ ký và mẫu dấu sẽ sử dụng trên các chứng từ giao dịch với Ngân hàng Nhà nước ..... như sau:

**1. Mẫu chữ ký**

Người đăng ký mẫu chữ ký	Mẫu chữ ký thứ nhất	Mẫu chữ ký thứ hai
<b>1. Người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản:</b> 1.1. Người đại diện hợp pháp thứ nhất: Họ và tên:..... Số Thẻ CCCD (CMND /Hộ chiếu): ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: ..... Phạm vi đại diện: .....		
1.2. Người đại diện hợp pháp thứ hai: Họ và tên:..... Số Thẻ CCCD (CMND /Hộ chiếu): ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: ..... Phạm vi đại diện: .....		
1.3. Người đại diện hợp pháp thứ ba: Họ và tên:..... Số Thẻ CCCD (CMND /Hộ chiếu): ..... Ngày cấp: .....		

Nơi cấp: .....		
Phạm vi đại diện: .....		
<b>2. Kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán, người kiểm soát chứng từ giao dịch với NHNN) và người được ủy quyền</b>		
2.1. Kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán, người kiểm soát chứng từ giao dịch với NHNN): Họ và tên: ..... Số Thẻ CCCD (CMND /Hộ chiếu): ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....		
2.2. Người được ủy quyền thứ nhất: Họ và tên:..... Số Thẻ CCCD (CMND /Hộ chiếu): ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: ..... Văn bản ủy quyền số ..... ngày ..... Thời hạn ủy quyền: ..... Phạm vi ủy quyền: .....		
2.3 Người được ủy quyền thứ hai: Họ và tên: ..... Số Thẻ CCCD (CMND /Hộ chiếu): ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: ..... Văn bản ủy quyền số ..... ngày ..... Thời hạn ủy quyền: ..... Phạm vi ủy quyền: .....		



## 2. Mẫu dấu

Mẫu dấu thứ nhất	Mẫu dấu thứ hai

..... ngày ..... tháng ..... năm .....  
**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

### PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC

Sau khi xác định mẫu chữ ký và mẫu dấu của.....  
là hợp lệ, Ngân hàng Nhà nước ..... chấp  
thuận với Bản đăng ký mẫu dấu, chữ ký sử dụng tài khoản thanh toán tại  
NHNN..... kèm theo tài khoản thanh toán  
số: ..... của.....

Thời điểm bắt đầu có hiệu lực: .....

**TRƯỞNG PHÒNG KẾ TOÁN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**GIÁM ĐỐC SỞ GIAO DỊCH  
NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC/  
GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
CHI NHÁNH.....**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐƠN VỊ .....  
(Tên Tổ chức mở tài khoản)

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

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**THÔNG BÁO THAY ĐỔI THÔNG TIN VỀ TÀI KHOẢN THANH TOÁN  
MỞ TẠI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

Kính gửi:.....

Tên tổ chức mở tài khoản thanh toán (Chủ tài khoản): .....

Quyết định thành lập số:.....

Địa chỉ giao dịch: ..... Điện thoại giao dịch: .....

Tên tài khoản thanh toán: .....

Số tài khoản thanh toán: .....

Nơi mở tài khoản thanh toán: .....

Đăng ký thay đổi thông tin trên Giấy đề nghị mở tài khoản thanh toán với  
Ngân hàng Nhà nước .....  
như sau (*chỉ khai những nội dung thay đổi*):

**1. Thay đổi thông tin về tài khoản thanh toán:**

- Tên tổ chức mở tài khoản thanh toán:.....

- Địa chỉ, điện thoại giao dịch: .....

- Người đại diện hợp pháp:.....

- Kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán, người kiểm soát chứng từ  
giao dịch với NHNN):.....

- ....

**2. Thay đổi về mẫu dấu, chữ ký sử dụng tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước<sup>1</sup>:**

a) Thay đổi mẫu chữ ký:.....

b) Thay đổi mẫu dấu (nếu có):.....

**Chúng tôi cam kết:**

- Những thông tin thay đổi trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, đúng sự thật của các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán đính kèm.

- Chấp hành đúng, đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước và xin chịu trách nhiệm đối với mọi vấn đề phát sinh trong trường hợp chúng tôi không thực hiện đúng, đầy đủ quy định về mở và sử dụng tài khoản do Ngân hàng Nhà nước quy định.

**Hồ sơ đính kèm:**

1) .....

2) .....

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

Sau khi kiểm soát và xác định các giấy tờ bổ sung, thay đổi tại Hồ sơ mở tài khoản thanh toán của....., số tài khoản thanh toán..... là đầy đủ và hợp lệ, Ngân hàng Nhà nước..... chấp thuận với những thay đổi trên của.....

Thời điểm bắt đầu có hiệu lực:.....

....., ngày.....tháng.....năm.....

**TRƯỞNG PHÒNG KẾ TOÁN**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**GIÁM ĐỐC SỞ GIAO DỊCH  
NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC/  
GIÁM ĐỐC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
CHI NHÁNH .....**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

<sup>1</sup> Kê khai đầy đủ các thông tin cá nhân của người đăng ký mẫu chữ ký (trường hợp có thay đổi) tương tự như việc đăng ký mẫu chữ ký lần đầu theo mẫu phụ lục số 02.