

A. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI MSB

1. Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ của KH

- 1.1. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ yêu cầu KH xuất trình giấy tờ tùy thân còn hiệu lực (đối với KHCN) và Giấy phép thành lập, quyết định thành lập hoặc Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (đối với KHTC) và thực hiện:
 - Cung cấp thông tin các sản phẩm dịch vụ tài khoản thanh toán cho KH, đồng thời hướng dẫn KH mở và sử dụng tài khoản đúng mục đích phù hợp với quy định của Pháp luật và MSB.
 - Kiểm tra thông tin KH trên hệ thống T24 của MSB. Nếu KH chưa có thông tin trên hệ thống thì thực hiện các bước mở tài khoản tiếp theo của quy trình. Trường hợp KH đã có thông tin và các thông tin do KH cung cấp có sự thay đổi so với thông tin trên hệ thống, thực hiện thay đổi thông tin trước khi mở tài khoản cho KH.
- 1.2. Nhân viên tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn cụ thể cho KH trình tự, thủ tục mở tài khoản, các trường hợp từ chối mở tài khoản và hướng dẫn cung cấp cho MSB các tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định để xác minh thông tin nhận biết Khách hàng.
- 1.3. KH cung cấp bộ hồ sơ mở tài khoản thanh toán gửi cho MSB/địa điểm giao dịch của MSB - nơi đề nghị mở tài khoản thanh toán qua các kênh:
 - Trực tiếp tại quầy giao dịch;
 - Giao trực tiếp cho CB QLKH của MSB¹: CB QLKH trực tiếp tiếp nhận lập 02 bản “Biên bản giao nhận hồ sơ mở tài khoản thanh toán tại địa điểm KH” theo mẫu biểu số MB15/QT.VH.014.
 - Đối với các hình thức mở tài khoản khác với các hình thức trên đây thì đơn vị thực hiện theo các quy định, quy trình sản phẩm tương ứng.

2. Kiểm tra hồ sơ mở tài khoản thanh toán, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết KH:

Nhân viên dịch vụ tài khoản (gọi tắt là NVDVTK) kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và đối chiếu đảm bảo sự khớp đúng, chính xác của các tài liệu, thông tin, dữ liệu mà khách hàng cung cấp và tiến hành xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền và quy định của MSB

3. Sau khi hoàn thành việc kiểm tra, đối chiếu và xác minh thông tin nhận biết khách hàng thì thực hiện như sau:

- 3.1. Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu đã đầy đủ, chính xác và hợp pháp, NV tiếp nhận hồ sơ cung cấp cho khách hàng nội dung về thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán và Ký kết thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản với KH.

a) Đối với KHTC:

Nhân viên tiếp nhận hồ sơ phải thực hiện biện pháp kiểm tra, đối chiếu, đảm bảo sự khớp đúng, chính xác về thông tin của KH, mẫu dấu (nếu có), chữ ký, chứng thư số (nếu có) của những Người đại diện hợp pháp của KH và Lãnh đạo ĐVKD phải tổ chức xác thực và kiểm soát lại các thông tin này đảm bảo khớp đúng với thông tin đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán. Việc áp dụng chứng thư số khi mở, sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán của KHTC được thực hiện theo quy định của MSB ban hành trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của

¹ Kênh tiếp nhận này chỉ được áp dụng theo quy định cụ thể của sản phẩm, dịch vụ theo từng thời kỳ

pháp luật.

b) Đối với KHCHN:

Tại điểm giao dịch MSB nơi KH gửi hồ sơ mở tài khoản thanh toán, NV tiếp nhận hồ sơ kiểm tra, đối chiếu đảm bảo sự chính xác, khớp đúng của các thông tin đã kê khai trên Đề nghị kiểm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ.

- 3.2. Trường hợp các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở tài khoản chưa đầy đủ, chính xác hoặc các thông tin kê khai trên Đề nghị kiểm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ chưa khớp đúng với các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc KH thuộc danh sách được áp dụng đề từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về Phòng, chống rửa tiền của MSB theo từng thời kỳ, NV DVTK thực hiện thông báo cho KH để kiểm tra, hoàn thiện hồ sơ hoặc từ chối mở tài khoản và nêu rõ lý do cho KH biết (mẫu thông báo số MB16/QT.VH.014) qua một trong các kênh:

- Trực tiếp tại quầy giao dịch;
- Thông báo qua email cho CB QLKH để yêu cầu KH bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.

- 3.3. Trường hợp phát hiện Khách hàng sử dụng tài liệu, thông tin, dữ liệu giả mạo, không hợp pháp hoặc Khách hàng thuộc Danh sách đen theo quy định Pháp luật phòng chống rửa tiền hoặc các trường hợp nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật khác theo PL08- QĐ.VH.023, ĐVVKD thực hiện theo quy định tại PL08 – QĐ.VH.023, QT.TT.008 và các văn bản sửa đổi bổ sung trong từng thời kỳ.

4. NVDVTK thực hiện mở tài khoản thanh toán và thông báo cho khách hàng về số hiệu, tên tài khoản thanh toán, ngày bắt đầu hoạt động của tài khoản thanh toán

- Sau khi KH đồng ý với các nội dung về thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán và căn cứ bộ hồ sơ mở tài khoản thanh toán đầy đủ và hợp lệ, Email/Văn bản phê duyệt hồ sơ ngoại lệ (nếu có), NV DVTK thực hiện mở tài khoản thanh toán cho Khách hàng trên hệ thống của MSB và chuyển Người kiểm soát để phê duyệt.
- NV DVTK thông báo số tài khoản thanh toán, tên tài khoản, ngày bắt đầu hoạt động của TKTT cho KH bằng cách cung cấp cho KH:

- a) Mẫu biểu MB05/QT.VH.014 Giấy cung cấp thông tin tài khoản thanh toán
- b) 01 bản chính Đề nghị kiểm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ hoặc các mẫu biểu khác tương đương do MSB ban hành từng thời kỳ (đã có phê duyệt xác nhận cung cấp dịch vụ của MSB).

5. Cập nhật mẫu dấu và chữ ký trên hệ thống của MSB.

6. Lưu trữ và luân chuyển hồ sơ.

B. HỒ SƠ MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI MSB

1. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán của Khách hàng cá nhân²

1.1. Hồ sơ mở Tài khoản thanh toán đối với Khách hàng cá nhân bao gồm:

- a) Đề nghị kiểm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản dành cho Khách hàng cá nhân;
- b) Các tài liệu, thông tin, dữ liệu về giấy tờ tùy thân để xác minh thông tin nhận biết khách hàng là cá nhân theo quy định tại Phụ lục số PL01B/QĐ.VH.023, cụ thể :
 - i. Trường hợp cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ căn cước công dân, Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) hoặc Chứng minh nhân dân hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi; Việc sử dụng GTTT

² Khoản 1 Điều 12 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024

của cá nhân là công dân Việt Nam cần phải đảm bảo theo quy định tại Khoản 7, Điều 7 Quy định này.

Lưu ý: Đối với Khách hàng là người Việt Nam phải sử dụng thẻ căn cước, căn cước công dân gắn chip, Giấy khai sinh đối với Khách hàng dưới 14 tuổi. Việc sử dụng căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) chỉ được áp dụng theo Hướng dẫn của Ngân hàng bán lẻ quy định theo từng thời kỳ). Trường hợp đặc biệt phải sử dụng Chứng minh nhân dân, căn cước công dân không gắn chip để mở tài khoản thanh toán cho Khách hàng thì các Đơn vị trình Giám đốc vùng của NHCD hoặc cấp có thẩm quyền theo từng thời kỳ hoặc cao hơn một cấp xem xét, quyết định nhưng phải đảm bảo xác thực Khách hàng đầy đủ, chính xác và Khách hàng không thuộc trường hợp đã mở CIF tại MSB và chỉ chấp nhận sử dụng chứng minh nhân dân đến ngày 1/1/2025³

- ii. Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước;
- iii. Trường hợp cá nhân là người nước ngoài:
 - + Hộ chiếu (người nước ngoài không cư trú); Hộ chiếu và thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh (người nước ngoài cư trú tại Việt Nam); hoặc
 - + Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02, theo quy định của Pháp luật và MSB từng thời kỳ).

1.2. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán của Khách hàng cá nhân thông qua người giám hộ, người đại diện được quy định chi tiết tại Phụ lục số PL01C/QĐ.VH.023.

2. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán của Khách hàng tổ chức⁴

1.1. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán đối với Khách hàng tổ chức bao gồm:

- a) Đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản dành cho Khách hàng tổ chức;
- b) Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết Khách hàng theo quy định tại Phụ lục số PL02/QĐ.VH.023, cụ thể:
 - i. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Phòng, chống rửa tiền:
 - ✓ Giấy phép thành lập, quyết định thành lập hoặc Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy tờ khác có giá trị pháp lý tương đương;
 - ✓ Điều lệ của tổ chức;
 - ✓ Quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng thuê Giám đốc hoặc Tổng giám đốc;
 - ✓ Quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng thuê Kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có).
 - ✓ Các tài liệu, dữ liệu liên quan đến người thành lập, người đại diện theo pháp luật của tổ chức, chủ sở hữu hưởng lợi⁵
 - ii. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu về giấy tờ tùy thân của người đại diện hợp pháp theo Điểm b, Khoản 1, Điều 8, Quy định này.

1.2. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán của Khách hàng Định chế tài chính thực hiện theo Phụ lục số

³ Theo Chỉ thị 12/2024/CT-TGĐ16 ngày 09/4/2024 của TGD v/v sử dụng giấy tờ tùy thân để mở tài khoản thanh toán đối với khách hàng tại MSB

⁴ Khoản 1 Điều 12 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024

⁵ Theo Quyết định 6966/2024/QĐ-TGD16 ngày 31/07/2024 hoặc các văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung theo từng thời kỳ

3. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán chung⁶

3.1. Hồ sơ mở tài khoản thanh toán chung bao gồm :

- a) Đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán chung;
- b) Thỏa thuận việc quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung giữa các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán (nếu có);
- c) Các tài liệu, thông tin, dữ liệu khác được quy định theo từng đối tượng Khách hàng tại Điều 8, Điều 9 và các phụ lục của Quy định này.

3.2. Tài khoản thanh toán chung của các cá nhân: Hồ sơ mở tài khoản thanh toán của Khách hàng cá nhân theo quy định tại Phụ lục số PL01B/QĐ.VH.023, PL01C/QĐ.VH.023

3.3. Tài khoản thanh toán chung của các tổ chức: Hồ sơ mở tài khoản thanh toán của Khách hàng tổ chức theo quy định tại Phụ lục số PL02/QĐ.VH.023;

3.4. Trường hợp mở tài khoản thanh toán chung giữa cá nhân và tổ chức thì áp dụng đồng thời các hồ sơ nêu tại điểm 3.2 và 3.3 mục này.

C. NGUYÊN TẮC SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI MSB

1. Hồ sơ, trình tự thủ tục mở TKTT theo quy định của MSB phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ.
2. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành⁷. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu thực hiện các giao dịch đặc thù như để vay trả nợ nước ngoài, thực hiện các hoạt động đầu tư trực tiếp, gián tiếp... thì việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thực hiện theo các hướng dẫn cụ thể của MSB về tài khoản vốn chuyên dùng trong từng thời kỳ.
3. Từ ngày 01/01/2025 (đối với KHCN), ngày 01/07/2025 (đối với KHTC), KH chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của người đại diện hợp pháp (đối với khách hàng tổ chức) với:
 - i. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - ii. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - iii. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

⁶ Khoản 1 Điều 12 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024

⁷ Khoản 1, Điều 17, Nghị định 52/2024/NĐ-CP và Khoản 1 Điều 17 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024

iv. Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa;

4. MSB thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết KH trong các trường hợp:

- a) KH có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
- b) MSB có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của KH đã thu thập trước đây;
- c) Thông tin của người đại diện hợp pháp của KH có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
- d) Thông tin về TKTT, chủ tài khoản thanh toán sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.

5. **Các hành vi bị cấm⁸:**

- a) Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
- b) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
- c) Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán, số dư thẻ ngân hàng và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
- d) Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng.
- e) Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
- f) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- g) Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- h) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

6. Sử dụng tài khoản của người không cư trú, người cư trú là cá nhân nước ngoài:

Việc sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán của người không cư trú là tổ chức/cá nhân, người cư trú là cá nhân nước ngoài tuân thủ quy định tại Phụ lục PL05A và Phụ lục PL05B- QĐ.VH.023 và các quy định của pháp luật hiện hành⁹ và các quy định có liên quan của MSB.

⁸ Điều 8, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

⁹ Thông tư 16/2014/TT-NHNN và các văn bản sửa đổi/bổ sung/thay thế (nếu có)

D. QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI MSB

1. Hình thức tiếp nhận:

MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán thông qua các hình thức sau:

- a) Tổng đài điện thoại (có ghi âm hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Trường hợp tiếp nhận qua tổng đài điện thoại, Khách hàng phải bổ sung Đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MSB trong vòng **10 ngày** làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
- b) Qua các điểm giao dịch hợp pháp của MSB và các kênh tiếp nhận khác theo quy định của MSB từng thời kỳ đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Khách hàng đã cung cấp cho MSB.

Lưu ý :

- MSB yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, có biện pháp lưu trữ thông tin khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại.
- Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;

2. Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại : Là **60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.**

3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

- a) MSB có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá **30 ngày** làm việc kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định;
- b) MSB thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ¹⁰.

4. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

- a) Trong thời hạn tối đa **05 ngày** làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho khách hàng, MSB 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 sử dụng dịch vụ;
- b) Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại được quy định tại Khoản 3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng **15 ngày** làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

5. Các nội dung khác:

- a) Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh 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. 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, MSB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu

¹⁰ Theo QT.RR.025 và các văn bản thay thế sửa đổi bổ sung

nại.

- b) MSB phải có giải pháp để khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại. Giải pháp tra cứu trực tuyến thực hiện theo hướng dẫn của MSB trong từng thời kỳ.
- c) MSB có phương án phối hợp với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để xử lý kịp thời các yêu cầu tra soát trong thanh toán ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu: trong vòng 04 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu tra soát bên nhận yêu cầu tra soát phải trả lời yêu cầu/kết quả tra soát cho bên yêu cầu tra soát hoặc thực hiện hoàn trả lại lệnh thanh toán có thông tin yêu cầu tra soát