

*(Ban hành kèm theo Văn bản số/Issued Together with Document No: 05/2025/QT-TPB.CB  
 Ngày hiệu lực/Effective date: 01/01/2025)*

**Điều 1 / Article 1: Giải thích từ ngữ/ Interpretation of words**

- 1.1. TPBank:** Ngân hàng Thương mại cổ phần Tiên Phong/ Tien Phong Commercial Joint Stock Bank.
- 1.2. Khách Hàng/ Customer:** Là tổ chức mở tài khoản thanh toán/tài khoản thanh toán chung dành cho tổ chức tại TPBank (ngoại trừ Khách hàng là Đối tác Định chế tài chính) và đáp ứng các điều kiện đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Doanh nghiệp theo quy định của TPBank/ Is an organization that opens a current account/joint current account for organizations at TPBank (except for Financial Institution Partners) and meets the conditions for registering to use Corporate Digital Banking as prescribed by TPBank.
- 1.3. Giao Dịch Điện Tử/ Electronic Transaction:** Là giao dịch giữa Khách Hàng và TPBank trong hoạt động dịch vụ ngân hàng do TPBank cung cấp, được thực hiện thông qua Phương Tiện Điện Tử/ Transaction between the Customer and TPBank in banking services provided by TPBank, done through Electronic Means.
- 1.4. Phương Tiện Điện Tử/ Electronic Means:** Là phần cứng, thiết bị số, phần mềm, hệ thống thông tin hoặc phương tiện khác hoạt động dựa trên công nghệ thông tin, công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, tử tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự khác/ Hardware, digital device, software, information system or other medium operating on the basis of information technology, electrical, electronic, digital, magnetic, wireless transmission technology, optical, electromagnetic or other similar technology
- 1.5. Thông điệp Dữ Liệu/ Data Message:** Là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng Phương Tiện Điện Tử. Thông điệp Dữ Liệu được thể hiện dưới hình thức trao đổi dữ liệu điện tử, chứng từ điện tử, thư điện tử, điện tín, điện báo, fax và các hình thức tương tự khác/ Information generated, sent, received and stored by Electronic Media. Data Messages are expressed in the form of electronic data interchange, electronic documents, electronic mail, telegram, telegraph, fax and other similar forms.
- 1.6. Ngân Hàng Số Doanh Nghiệp/ Corporate Digital Banking:** Là một dịch vụ ngân hàng trực tuyến tạo điều kiện cho Khách Hàng tổ chức sử dụng hầu hết mọi sản phẩm của TPBank ở bất cứ đâu, vào bất cứ lúc nào thông qua kết nối Internet/ Is a banking service that facilitates institutional customers to use almost all TPBank products anywhere, anytime via Internet connection.
- 1.7. Hệ Thống Ngân Hàng Số Doanh Nghiệp Của TPBank (TPBank Biz/Hệ Thống TPBank Biz)/ TPBank's Corporate Digital Banking System (TPBank Biz/TPBank Biz System) :** Là Phương Tiện Điện Tử do TPBank tạo ra, hoạt động trực tuyến nhằm cung cấp các dịch vụ Ngân hàng dành cho Khách Hàng tổ chức bằng việc sử dụng công nghệ số và thuật toán điện tử/ An Electronic Facility created by TPBank, operating online to provide banking services to institutional

Customers by using digital technology and electronic algorithms.

- 1.8. User:** Là cá nhân được Khách Hàng ủy quyền bằng văn bản thay mặt cho Khách Hàng trực tiếp thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Doanh nghiệp với TPBank thông qua hệ thống TPBank Biz/ Is an individual authorized in writing by the Customer on behalf of the Customer to directly perform the requirements for using Corporate Digital Banking services with TPBank through the TPBank Biz system.
- 1.9. User Nhập/Maker:** Là Cá nhân được phân quyền để thực hiện khởi tạo giao dịch trên hệ thống TPBank Biz/ An individual authorized to initiate transactions on TPBank Biz system.
- 1.10. User Duyệt/Approver:** Là Cá nhân được phân quyền để thực hiện kiểm soát, phê duyệt giao dịch trên hệ thống TPBank Biz/ An individual authorized to control and approve transactions on TPBank Biz system.
- 1.11. User Truy Vấn/Viewer:** Là Cá nhân được phân quyền chỉ để xem, kiểm tra thông tin giao dịch, tải chứng từ trên hệ thống TPBank Biz/ An individual authorized only to view, check transaction information, download documents on TPBank Biz system.
- 1.12. User Kiên Nhập – Duyệt/Cum Maker – Approver:** Là Cá nhân được phân quyền để thực hiện khởi tạo và phê duyệt giao dịch trên hệ thống TPBank Biz/ An individual authorized to initiate and approve transactions on TPBank Biz system.
- 1.13. Vai trò Quản Trị Viên:** là nhóm tính năng cho phép User được quyền thực hiện các giao dịch phi tài chính (trừ tính năng làm thay đổi thông tin định danh của Khách hàng tổ chức)/ Administrator role: is a group of features that allows Users to perform non-financial transactions (except for the feature of changing the identification information of the Organizational Customer).
- 1.14. Người Dùng – Người Soạn Thảo Hồ Sơ/User – Document Editor:** Là User được phân quyền nhập liệu Giao Dịch Tín Dụng trực tiếp trên hệ thống, upload hồ sơ và xác thực thông tin nhập liệu/hồ sơ upload bằng PTXT theo đăng ký trong Giao Dịch Tín Dụng/ As a User authorized to enter Digital credit transactions directly on the system, upload records and verify input information / uploaded records by authentication method according to registration in Digital Document Transactions.
- 1.15. Người Dùng – Người Ký Đại Diện Khách Hàng/ User – Signer for Customer Representative:** Là User của Cá nhân Đại diện theo pháp luật/Ủy quyền của Đại diện theo pháp luật của Khách hàng được phân quyền trên hệ thống để ký Chữ ký số của Người Có Thẩm Quyền Ký Đại Diện Khách Hàng trong Giao Dịch Tín Dụng/ As a User of a Legal representative/ an authorized Legal representative of customer, who decentralized on the system to sign Customer Representative's Electronic signature in the Digital credit transactions.
- 1.16. Người Dùng – Người Ký Kế Toán Trưởng / User – Signer for Chief Accountant:** Là User của Cá nhân Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán/hoặc Người được ủy quyền của Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán được phân quyền trên hệ thống để ký Chữ ký

số của Người Có Thẩm Quyền Ký Kế toán trưởng của Khách hàng trong Giao Dịch Tín Dụng / An Chief Accountant/ Accountants of customer or authorized one, who decentralized on the system to sign Chief accountant's digital signature in the Digital credit transactions

**1.17. Tài khoản đăng nhập/ Login account:** Là tài khoản giao dịch điện tử do TPBank cấp bao gồm Tên đăng nhập và Mật khẩu để truy cập vào hệ thống TPBank Biz/ Is an electronic transaction account issued by TPBank including Username and Password to access the TPBank Biz.

**1.18. Giao dịch trên TPBank Biz/ Giao dịch/ Transactions on TPBank Biz/ Transactions:** Là các sản phẩm, dịch vụ TPBank cung cấp từng thời kỳ trên hệ thống TPBank Biz được Khách Hàng (i) khởi tạo, phê duyệt theo đúng mô hình thực hiện Giao dịch đã đăng ký của Khách Hàng trên hệ thống TPBank Biz dành cho Khách Hàng doanh nghiệp của TPBank; (ii) được xác thực theo phương thức đã đăng ký với TPBank và đang sử dụng tại thời điểm thực hiện thao tác xác thực/ are the products and services TPBank provides by each period on the TPBank Biz system that (i) are initiated and approved by the Customer in accordance with the transaction execution model registered by the Customer on the TPBank Biz system for corporate customers of TPBank; (ii) is authenticated according to the method registered with TPBank and is using at the time of performing the authentication operation.

**1.19. Giao dịch hợp lệ trên TPBank Biz/ Eligible transactions on TPBank Biz:** Là các giao dịch thiết lập trên TPBank Biz và/ are transactions set up on TPBank Biz and:

- Được phê duyệt theo đúng mô hình duyệt Khách Hàng đã đăng ký với TPBank/ Approved according to the approval model Customers registered with TPBank
- Được xác thực bằng PTXT đăng ký Be authenticated by registered Authentication methods;
- Đầy đủ hồ sơ chứng từ và thông tin cần thiết để thiết lập giao dịch theo quy định của TPBank từng thời kỳ/ Đầy đủ hồ sơ chứng từ và thông tin cần thiết để thiết lập giao dịch theo quy định của TPBank từng thời kỳ;
- Tuân thủ quy định của TPBank và pháp luật/ Comply with TPBank's regulations and laws

**1.20. Truy vấn/ Inquiry:** Là các tính năng TPBank cung cấp cho Khách Hàng để giúp Khách Hàng xem và quản lý thông tin các tài khoản, hợp đồng và các sản phẩm, dịch vụ mà Khách Hàng sử dụng tại TPBank/ are the features TPBank provides to Customer to help Customer view and manage information about accounts, contracts and products and services that Customer uses at TPBank.

**1.21. Mã khóa bí mật dùng một lần, còn gọi là OTP (One Time Password):** Là mã khóa bí mật 01 lần được sinh ra từ các phương thức xác thực, được sử dụng trong quá trình thực hiện các giao dịch trên TPBank Biz nhằm đảm bảo an toàn và bảo mật cho tài khoản và giao dịch của Khách Hàng. Mỗi mã khóa bí mật có giá trị sử dụng 1 lần duy nhất./ One-time secret key, also known as OTP (One Time Password): Is a one-time secret key generated from authentication methods, used in the process of performing transactions on TPBank Biz to ensure safety and security for the Customer's account and transactions. Each secret key is valid for one-time use only.

**1.22. Xác nhận giao dịch điện tử:** là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của khách hàng đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử/ Electronic transaction confirmation: is a form of confirmation by electronic means to show the customer's approval of data messages in electronic transactions

**1.23. Phương Thức Xác Thực:** Là hình thức xác nhận giao dịch điện tử mà TPBank sử dụng để chứng minh danh tính và xác nhận sự chấp thuận thực hiện giao dịch của người sử dụng dịch vụ trên TPBank Biz. Các phương thức xác thực được TPBank sử dụng bao gồm/ Authentication Method: This is a form of electronic transaction confirmation that TPBank uses to prove the identity and confirm the user's approval to perform the transaction on TPBank Biz. The authentication methods used by TPBank include:

- **OTP-SMS:** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS (Short Message Services) hoặc tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, TPBank sẽ gửi tin nhắn SMS có chứa mã OTP tới số điện thoại di động KH đã đăng ký trước với TPBank. OTP gửi tới khách hàng phải kèm thông tin thông báo để khách hàng nhận biết được mục đích của OTP, và có hiệu lực tối đa 05 phút./ OTP-SMS: is a form of confirmation via OTP code sent via SMS (Short Message Services) or messages via basic telecommunications services on the Internet. When making an online transaction, TPBank will send an SMS message containing the OTP code to the customer's mobile phone number registered with TPBank. The OTP sent to the customer must include notification information so that the customer is aware of the purpose of the OTP, and is valid for a maximum of 05 minutes.
- **OTP-Email:** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua thư điện tử. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, TPBank sẽ gửi thư điện tử (email) có chứa mã OTP tới email KH đã đăng ký trước với TPBank. OTP gửi tới khách hàng phải kèm thông tin thông báo để khách hàng nhận biết được mục đích của OTP, và có hiệu lực tối đa 05 phút./ OTP-Email: is a form of confirmation via OTP code sent via email. When making an online transaction, TPBank will send an email containing the OTP code to the customer's email registered with TPBank. OTP sent to customers must include notification information so that customers are aware of the purpose of OTP, and is valid for a maximum of 05 minutes.
- **Soft OTP** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của khách hàng, phần mềm Soft OTP có thể là phần mềm độc lập hoặc được tích hợp với phần mềm ứng dụng Mobile Banking. Soft OTP phải đáp ứng yêu cầu:/ Soft OTP is a form of confirmation through OTP code generated by software installed on the customer's mobile device. Soft OTP software can be standalone software or integrated with Mobile Banking application software. Soft OTP must meet the following requirements:
  - + Trường hợp phần mềm Soft OTP độc lập với phần mềm ứng dụng Mobile Banking, phải được đăng ký, quản lý tại kho ứng dụng chính thức của hãng cung cấp hệ điều hành cho thiết

- bị di động và hướng dẫn cài đặt rõ ràng trên TPBank Biz để khách hàng tải và cài đặt phần mềm Soft OTP;/ In case the Soft OTP software is independent from the Mobile Banking application software, it must be registered and managed at the official application store of the mobile operating system provider and clear installation instructions on TPBank Biz for customers to download and install the Soft OTP software.
- + Phần mềm Soft OTP phải yêu cầu kích hoạt trước khi sử dụng. Mã kích hoạt sử dụng Soft OTP do TPBank cung cấp cho khách hàng và chỉ được sử dụng để kích hoạt trên một thiết bị di động. Mã kích hoạt phải được thiết lập thời hạn hiệu lực sử dụng;/ Soft OTP software must be activated before use. The activation code for Soft OTP is provided by TPBank to customers and can only be used to activate on a mobile device. The activation code must have an expiration date;
  - + Phần mềm Soft OTP phải có chức năng kiểm soát truy cập. Trường hợp truy cập sai liên tiếp quá 05 lần do đơn vị quy định, phần mềm Soft OTP phải tự động khóa không cho khách hàng sử dụng tiếp; chỉ mở khóa phần mềm Soft OTP khi khách hàng yêu cầu và phải kiểm tra, nhận biết khách hàng trước khi thực hiện mở khóa, bảo đảm chống gian lận, giả mạo. / Soft OTP software must have an access control function. In case of consecutive incorrect accesses of more than 05 times as prescribed by the unit, Soft OTP software must automatically lock to prevent customers from continuing to use; Soft OTP software must only be unlocked when requested by the customer and must be checked and identified before unlocking, ensuring against fraud and counterfeiting
  - + Trường hợp phần mềm Soft OTP độc lập với phần mềm ứng dụng Mobile Banking phải có chức năng kiểm tra khách hàng cá nhân trước khi cho phép khách hàng sử dụng lần đầu hoặc trước khi khách hàng sử dụng trên thiết bị khác với thiết bị sử dụng lần gần nhất. Việc kiểm tra khách hàng tối thiểu bao gồm: (i) khớp đúng SMS OTP hoặc Voice OTP thông qua số điện thoại đã được khách hàng đăng ký, (ii) và khớp đúng thông tin sinh trắc học của khách hàng;/ In case Soft OTP software is independent of Mobile Banking application software, it must have the function of checking individual customers before allowing customers to use it for the first time or before customers use it on a device different from the device last used. The minimum customer verification includes: (i) correct SMS OTP or Voice OTP matching via the customer's registered phone number, (ii) and correct customer biometric information matching;
  - + Mã OTP có hiệu lực tối đa 02 phút. / OTP code is valid for a maximum of 02 minutes.
  - **Soft OTP loại nâng cao:** Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch, khi thực hiện giao dịch, hệ thống Online Banking tạo ra một mã giao dịch thông báo cho khách hàng hoặc truyền cho phần mềm Soft OTP, khách hàng hoặc phần mềm Soft OTP tự động nhập mã giao dịch vào phần mềm Soft OTP để phần mềm Soft OTP tạo ra mã OTP. / Advanced Soft OTP: The OTP code is created in combination with the code of each transaction. When performing a transaction, the Online Banking system generates a transaction code to notify the customer or transmits it to the Soft OTP software. The customer or the Soft OTP software automatically enters the transaction code into the Soft OTP software so that the Soft OTP software can generate the OTP code.
  - + **Smart OTP:** Theo phạm vi cung cấp Dịch vụ cho Khách Hàng được hiểu là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt và tích hợp trên ứng dụng TPBank Biz tại thiết bị di động KH đã đăng ký với TPBank và gắn duy nhất với tài khoản đăng nhập eBank của KH. Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống giao dịch trực tuyến của TPBank. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, TPBank yêu cầu KH nhập mã OTP được sinh bởi Smart OTP để hoàn thành giao dịch. / Smart OTP: According to supplying to customers, it is understood as the software that provides the OTP code installed and integrated on the TPBank Biz application on the mobile device that the customer has registered with TPBank and is only associated with the customer's eBank login account. The OTP code is randomly generated over time, synchronized with TPBank's online transaction system. When performing an online transaction, TPBank requires the customer to enter the OTP code generated by Smart OTP to complete the transaction.
  - + **eToken:** Theo phạm vi cung cấp Dịch vụ cho Khách Hàng được hiểu là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động KH đã đăng ký với TPBank (áp dụng với trường hợp KH chưa tích hợp Smart OTP) và gắn duy nhất với tài khoản đăng nhập TPBank Biz của KH. Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống giao dịch trực tuyến của TPBank. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, TPBank yêu cầu KH nhập mã OTP được sinh bởi eToken để hoàn thành giao dịch. / eToken: According to supplying to customers, it is understood as the software that provides OTP code installed on the mobile device that the customer has registered with TPBank (applicable to cases where the customer has not integrated Smart OTP) and is only linked to the customer's TPBank Biz login account. The OTP code is randomly generated over time, synchronized with TPBank's online transaction system. When making an online transaction, TPBank requires the customer to enter the OTP code generated by eToken to complete the transaction
  - **Token OTP:** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP tạo bởi thiết bị chuyên dụng. Token OTP có 02 loại tương ứng với 2 thiết bị sau:/ Token OTP: is a form of confirmation through OTP code generated by a specialized device. There are 2 types of OTP Token corresponding to the following 2 devices:
    - + **Hard Token** (Token OTP loại cơ bản): bao gồm Token key, Token card..., được hiểu là

thiết bị tạo mã OTP. Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống trực tuyến tại TPBank. Khi thực hiện giao dịch, TPBank yêu cầu KH nhập mã OTP được sinh bởi Hard token để hoàn thành giao dịch. Mỗi mã OTP có giá trị trong 1 khoảng thời gian nhất định, và có hiệu lực tối đa 02 phút./ Hard Token (Basic OTP Token): includes Token key, Token card..., understood as an OTP code generating device. OTP code is randomly generated over time, synchronized with the online system at TPBank. When making a payment transaction, TPBank requires the customer to enter the OTP code generated by Hard token to complete the transaction. Each OTP code is valid for a certain period of time, and is valid for a maximum of 02 minutes

- + **Hard Token nâng cao:** Là thiết bị tạo mã OTP. Mã OTP được tạo ra kết hợp với mã của từng giao dịch. Khi thực hiện giao dịch, hệ thống TPBank Biz tạo ra một mã giao dịch thông báo cho Khách Hàng, Khách Hàng nhập mã giao dịch vào Token OTP để thiết bị tạo ra mã OTP. Mỗi mã OTP có giá trị trong 1 khoảng thời gian nhất định, và có hiệu lực tối đa 02 phút./ Advanced Hard Token: Is an OTP code generating device. The OTP code is generated in combination with the code of each transaction. When making a transaction, the TPBank Biz system generates a transaction code to notify the Customer. The Customer enters the transaction code into the OTP Token so that the device can generate the OTP code. Each OTP code is valid for a certain period of time, and is valid for a maximum of 02 minutes.
  - **Sinh trắc học:** là hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học bằng việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã thu thập, lưu trữ tại đơn vị theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và theo quy định của TPBank từng thời kỳ bằng các hình thức: bằng nhận dạng sinh trắc học của khách hàng: (i) khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ CCCD của khách hàng do cơ quan Công an cấp; hoặc (ii) khớp thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của khách hàng do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập (tài khoản định danh điện tử, hệ thống định danh và xác thực điện tử theo quy định tại Nghị định 69/2024/NĐ-CP quy định về định danh và xác thực điện tử); hoặc (iii) khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong CSDL sinh trắc học về khách hàng đã thu thập và kiểm tra./ Biometrics: is a form of confirming the correct biometric information by comparing and contrasting to ensure that the biometric information of the customer conducting the transaction matches the biometric information of the customer collected and stored at the unit according to the regulations of the Governor of the State Bank and according to the regulations of TPBank from time to time in the following forms: by biometric identification of the customer: (i) matches the biometric data stored in the chip of the customer's CCCD card issued by the Public Security agency; or (ii) through authentication of the customer's electronic identification account created by the electronic identification and authentication system (electronic identification account, electronic identification and authentication system according to the provisions of Decree 69/2024/ND-CP regulating electronic identification and authentication); or (iii) matches the biometric data stored in the biometric database of the customer that has been collected and checked
  - **Sinh trắc học thiết bị:** là hình thức xác nhận bằng việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã lưu trữ trên thiết bị di động của khách hàng. TPBank cung cấp các hình thức Sinh trắc học thiết bị bao gồm: Device Biometrics: is a form of verification by comparing and contrasting to ensure that the biometric information of the customer performing the transaction matches the customer's biometric information stored on the customer's mobile device. TPBank provides the following forms of Device Biometrics:
    - + **FaceID:** Là biện pháp xác thực giao dịch, truy cập ứng dụng trên TPBank Biz bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học khuôn mặt của khách hàng, khó có khả năng làm giả để xác thực giao dịch.
    - + **TouchID:** Là biện pháp xác thực giao dịch, truy cập ứng dụng trên TPBank Biz dấu hiệu bằng nhận dạng sinh trắc học vân tay của khách hàng, khó có khả năng làm giả để xác thực giao dịch
  - Phương thức xác thực khác được TPBank phát triển từng thời kỳ và phù hợp với quy định của pháp luật
- 1.24. Chữ Ký Điện Tử/ Electronic Signature:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu/ A signature created in the form of electronic data, attached or logically associated with a data message to identify the signatory and confirm their consent to the data message.
- 1.25. Khóa Bí Mật/ Secret Key:** Là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được dùng để tạo Chữ ký số/Chữ ký điện tử/A key in a key pair of an asymmetric cryptosystem, used to create Digital Signatures/Electronic Signatures.
- 1.26. Khóa Công Khai/ Public Key:** là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được sử dụng để kiểm tra Chữ ký số/Chữ ký điện tử được tạo bởi khóa bí mật tương ứng trong cặp khóa/ a key in a key pair of an asymmetric cryptosystem, used to check Digital Signatures/Electronic Signatures generated by the corresponding secret key in the key pair.
- 1.27. Chứng Từ Điện Tử/ Electronic Document:** Là hợp đồng, đề nghị, thông báo, xác nhận hoặc các tài liệu khác ở dạng Thông Điệp Dữ Liệu, được trao đổi, truyền nhận qua hệ thống TPBank Biz. Chứng Từ điện tử bao gồm Chứng từ giao dịch và Chứng từ đi kèm/ A contract, offer, notice, confirmation or other

document in the form of a Data Message, exchanged, transmission through TPBank Biz system. Electronic Documents include Transaction Documents and accompanying Documents.

**1.28. Chứng Từ Giao Dịch/ Transaction Documents:**

Là Đề nghị/ Hợp đồng Khách Hàng ký giao kết với TPBank và/hoặc Văn bản Khách Hàng chỉ thị, cam kết...với TPBank trong quá trình sử dụng sản phẩm/dịch vụ ngân hàng của TPBank/ Means the Offer/Contract signed by the Customer with TPBank and/or the Customer's written instruction, commitment...with TPBank in the process of using TPBank's banking products/services.

**1.29. Chứng Từ Đi Kèm/ Accompanying Documents:**

Là chứng từ đi kèm theo Chứng từ giao dịch, nhằm chứng minh hoặc đảm bảo cho mục đích lập chứng từ giao dịch của Khách Hàng khi đề nghị sử dụng sản phẩm/dịch vụ của TPBank. Chứng từ đi kèm có thể là bản điện tử có sẵn của Khách Hàng hoặc là bản scan từ bản giấy chứng từ gốc/ Is a document accompanying the Transaction Documents, in order to prove or ensure the purpose of making transaction documents of the Customer when requesting to use TPBank's products/services. Accompanying documents can be either an existing electronic copy of the Customer or a scanned copy of the original document

**1.30. Giao Dịch Tín Dụng trên TPBank Biz (Giao Dịch Tín Dụng)/ Digital credit Transactions:**

Là các giao dịch đề nghị giải ngân, phát hành/sửa đổi bảo lãnh, phát hành L/C và các giao dịch khác theo quy định của TPBank từng thời kỳ, được thực hiện bằng phương thức Giao Dịch Điện Tử giữa Khách Hàng và TPBank, theo đó Khách Hàng ký và gửi toàn bộ chứng từ điện tử đến TPBank thông qua Phương Tiện Điện Tử là hệ thống TPBank Biz tương đương với việc gửi toàn bộ chứng từ giấy đến TPBank qua kênh quầy và TPBank thực hiện cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng căn cứ trên các chứng từ điện tử này/ Are transactions requesting disbursement, issuing/amending guarantees, issuing L/C and other transactions according to TPBank's regulations by each period, carried out by Electronic Transaction method between the Customer and TPBank, accordingly the Customer signs and sends all electronic documents to TPBank via Electronic Means, which is the TPBank Biz system, equivalent to sending all paper documents to TPBank via the counter channel and TPBank provides services to the Customer based on these electronic documents..

- Giao Dịch Tín Dụng này chính là giao dịch Chứng từ số được ghi nhận trên Đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng số doanh nghiệp dành cho Khách Hàng tổ chức đã ký giữa TPBank và KH trước Ngày hiệu lực của Điều Kiện và Điều Khoản Ngân Hàng Số này/ Digital credit transaction is the Digital Document transaction recorded on the Application cum Contract of Digital banking services for corporate Customers signed between TPBank and the Customer before the Effective Date of these Digital Banking Terms and Conditions.

- Khách Hàng công nhận giá trị pháp lý của các chứng từ điện tử, giao dịch được thực hiện trên cơ sở các chứng từ điện tử được ký bằng Chữ Ký Số của Người Dùng - Người Ký Đại Diện Khách Hàng và/hoặc Người Dùng - Người Ký Kế Toán Trưởng và chịu trách nhiệm với các giao dịch này. Đồng thời, Khách Hàng đảm bảo việc Chứng Từ Điện Tử chỉ được ký bởi Chữ

Ký Số của Người Dùng - Người Ký Đại Diện Khách Hàng và/hoặc Người Dùng - Người Ký Kế Toán Trưởng và không gắn Chữ Ký Số công cộng của Khách Hàng (thay cho con dấu) không trái với quy định nội bộ của Khách Hàng về việc quản lý, sử dụng con dấu của Khách Hàng/ The Customer acknowledges the legal value of electronic documents, transactions are performed on the basis of electronic documents signed with the Digital Signature of the User - Customer Representative Signatory and/or User - Chief Accountant Signatory and is responsible for these transactions. At the same time, the Customer ensures that the Electronic Documents are only signed by the Digital Signature of the User - Customer Representative Signatory and/or User - Chief Accountant Signatory and do not attach the Customer's public Digital Signature (instead of the seal) which is not contrary to the Customer's internal regulations on the management and use of the Customer's seal..

**1.31. Bản Gốc/ Original:** Là bản hoàn chỉnh về nội dung, thể thức văn bản, được người có thẩm quyền ký Đại diện Khách hàng trực tiếp ký chữ ký tươi trên văn bản giấy hoặc ký Chữ Ký Số trên Chứng Từ Điện Tử, Chứng Từ Đi Kèm là thông điệp dữ liệu (bản điện tử) hoặc các hình thức phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ/ A complete version of the content and format of the document, signed directly by the authorized person on the Customer Representative's behalf with a wet signature on the paper document or sign the Digital Signature on the Electronic Document, the Accompanying Document is a data message (electronic copy) or other forms in accordance with legal regulations by each period by each period.

**1.32. Bản Chính/ Original:** Là bản hoàn chỉnh về nội dung, thể thức văn bản, được tạo từ bản gốc, có chữ ký trực tiếp của Người Ký Đại Diện Khách Hàng trên văn bản giấy/ A complete copy in terms of content, text format, created from the original, signed directly by the Signer representing the Customer on a paper document.

**1.33. Bản Sao Y/ True copy:** Là bản sao đầy đủ, chính xác nội dung của bản gốc hoặc bản chính, được trình bày theo thể thức và kỹ thuật quy định/A complete and exact copy of the original or original content, presented in the prescribed format and technique.

**1.34. Bản Sao Y Bản Chính của Khách Hàng/ True copy of Customer's Original:**

- Đối với Chứng từ đi kèm của Giao Dịch Tín Dụng: Là bản sao chụp đầy đủ, chính xác nội dung của bản gốc hoặc bản chính, được xác thực đồng ý bằng Chữ ký số đăng ký sử dụng trên TPBank Biz hoặc email đăng ký với TPBank của Người có thẩm quyền ký Đại diện Khách hàng/ For accompanying documents of a digital credit transaction: A full and accurate copy of the original or original, authenticated and approved by the Digital Signature registered for use on TPBank Biz or email registered with TPBank of the Person authorized to sign the Customer Representative

- Đối với Chứng từ đi kèm của Giao dịch chuyển tiền quốc tế: Là bản sao chụp đầy đủ, chính xác nội dung của bản gốc hoặc bản chính, được xác thực đồng ý bằng PTXT đăng ký sử dụng trên TPBank Biz hoặc email đăng ký với TPBank của Người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản hoặc

người được ủy quyền/For accompanying documents of the international money transfer transaction: A full and accurate copy of the original or original showing a complete and exact copy of the original's content, authenticated and approved by a authentication method registered for use on TPBank Biz or email registered with TPBank of the Account Holder's legal representative or authorized person.

**1.35.Hạn Mức Giao Dịch (không bao gồm phí dịch vụ)/ Transaction Limit (not include fees):** Là quy định giá trị giao dịch tối đa của mỗi dịch vụ cung cấp trên TPBank Biz/The maximum transaction value of each service provided on TPBank Biz.

**1.36.Hạn Mức/Lần/ Limit/Time:** Là giá trị giao dịch tối đa được thực hiện cho một lần giao dịch trên TPBank Biz/ The maximum transaction value made for one transaction on TPBank Biz.

**1.37.Hạn Mức/Ngày/ Limit/Day:** Là giá trị giao dịch tối đa được thực hiện trong một ngày giao dịch trên TPBank Biz/ The maximum transaction value made in a transaction day on TPBank Biz.

**1.38.Chuyển đổi cài đặt trên hệ thống Ngân hàng số:** là các tính năng trên TPBank Biz theo chính sách của TPBank từng thời kỳ giúp Khách Hàng thực hiện thay đổi thông tin đăng ký Dịch vụ Ngân hàng số bao gồm nhưng không giới hạn đăng ký Sản phẩm, dịch vụ, phương thức xác thực, mô hình thực hiện giao dịch, thông tin người có thẩm quyền thực hiện giao dịch.../ Switching settings on the Digital Banking system: are features on TPBank Biz according to TPBank's policy by each period to help customers change registration information for Digital Banking Services including but not limited to registration Products, services, authentication methods, transaction execution models, information of authorized persons to perform transactions...

**1.39.Điều Kiện và Điều Khoản Ngân Hàng Số/ Digital Banking Terms and Conditions:** Là Điều kiện và Điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Doanh nghiệp này/ Means the Terms and Conditions for using this Corporate Digital Banking service.

## **Điều 2 / Article 2: Phạm vi cung cấp dịch vụ/ Scope of service provision**

### **2.1. Các dịch vụ cung cấp/ Services provided**

- Khách Hàng thực hiện **Truy vấn** và **Giao dịch** trên hệ thống Ngân hàng số Doanh nghiệp của TPBank/ Customers Inquiry and Transact on TPBank's Digital Banking system.
- **Truy vấn** được cài đặt mặc định cho Khách Hàng khi đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Doanh nghiệp/ Inquiry is set by default for all Customers when registering to use Corporate Digital Banking service.
- Khách Hàng đăng ký để thực hiện **Giao dịch** theo chính sách của TPBank từng thời kỳ/ Customers register to perform according to TPBank's policy by each period.
- Khách Hàng là Người không cư trú, Tổ chức tín dụng không phải là Đối tác Định chế Tài chính chỉ được sử dụng dịch vụ Truy vấn (ngoại trừ Khách hàng là Đối tác Định chế Tài chính),. Khách hàng là Đối tác Định chế tài chính, bao gồm Người cư trú và Người không cư trú được phép thực hiện Truy Vấn và Giao dịch Chuyển đổi Ngoại tệ./ Customers who are Non-Residents, Credit Institutions (not Financial Institution Partner), are only allowed to use the

Inquiry service. Financial Institution Partners, including Residents and Non-Residents are allowed to use Inquiry and Sell Foreign Currency Transaction services.

- Chi tiết tính năng của từng sản phẩm dịch vụ Ngân hàng số Doanh nghiệp theo quy định từng thời kỳ của TPBank/ Detailed features of each digital banking product or service according to TPBank's regulations by each period.

**2.2. Các tính năng TPBank cung cấp cho Khách Hàng khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Doanh nghiệp của TPBank bao gồm/ Features TPBank provides to customers when using TPBank's Corporate Digital Banking services include:**

#### **a. Truy vấn/Inquiry**

- Truy vấn số dư tài khoản/ Inquiry account balance
- Truy vấn giao dịch tài khoản/ Inquiry account transaction
- Tài sổ phụ, phiếu báo nợ có giao dịch/ Download the supplementary book, debit note, transaction report
- Truy vấn/tải Hóa đơn điện tử/ Query/download E-Invoice
- Tra cứu khoản vay, bảo lãnh, L/C, thấu chi, hợp đồng tiền gửi/ Look up loan, guarantee, L/C, overdraft, deposit contract

#### **b. Giao dịch/Transaction**

- Gửi/Tắt toán tiền gửi trực tuyến/ Send/Finish online deposit
- Chuyển khoản trong/ngoài hệ thống/ Transfer money inside/outside the system
- Chuyển khoản nhanh qua số thẻ/ Quick transfer via card number
- Chuyển khoản theo lô/chi lương/ Batch transfer/payroll
- Chuyển tiền qua CCCD/Hộ chiếu/ Transfer money via ID card/Passport
- Thanh toán hóa đơn/Thanh toán thuế/ Bill payment/Tax payment
- Thanh toán quốc tế/ International payments
- Giao dịch tín dụng (Chứng từ số/ Giải ngân online/ Bảo lãnh online)/ Digital credit transaction (Digital documents/ Online disbursement/Online guarantee).
- Dịch vụ thẻ/ Card services
- Chuyển đổi ngoại tệ/Foreign exchange
- Các dịch vụ Truy vấn, Giao dịch khác theo quy định của TPBank từng thời kỳ/ Other Inquiry and Transaction services as prescribed by TPBank by each period.

**2.3. Hạn mức giao dịch theo Phương thức xác thực/ Transaction limit by Authentication Method:**

- Hạn mức liên quan đến Tài khoản sử dụng trên TPBank Biz được Khách Hàng đăng ký nhưng trong mọi trường hợp (bao gồm cả trường hợp Khách Hàng không đăng ký hạn mức) đảm bảo không vượt quá hạn mức đối với từng phương thức xác thực cụ thể theo quy định của TPBank từng thời kỳ. Trường hợp quy định về hạn mức có sự thay đổi, TPBank sẽ thực hiện thông báo tới Khách Hàng bằng hình thức TPBank cho là phù hợp/The Account limit is registered by the Customer, but in all cases (including the case where the customer does not register for the limit) it is guaranteed not to exceed the limit for each specific authentication method as prescribed of TPBank by each period. In case the regulation on the limit changes, TPBank will notify the Customer in the form TPBank considers appropriate.

- Nếu Khách Hàng có hạn mức theo phương thức xác thực là không giới hạn theo quy định của TPBank, tuy nhiên không đăng ký hạn mức với TPBank trên Đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ thì TPBank mặc định hạn mức liên quan đến Tài khoản sử dụng trên TPBank Biz là 05 tỷ VND/lần và 10 tỷ VND/ngày. Khách Hàng yêu cầu bằng văn bản đến TPBank nếu có nhu cầu thay đổi hạn mức này/If the Customer has unlimited credit limit according to the authentication method according to TPBank's regulations, but does not register a limit with TPBank on the application for service registration, TPBank defaults to account limit of 05 billion VND/transaction and 10 billion VND/day. Customers request in writing to TPBank if there is a need to change this limit.

**Điều 3 /Article 3: Tài khoản đăng nhập/Login account**

- 3.1.** Ngoại trừ dịch vụ truy vấn và trường hợp được đăng ký mô hình kiểm nhập - duyệt, Khách Hàng sử dụng các dịch vụ và mô hình duyệt còn lại đăng ký tối thiểu 2 tài khoản đăng nhập tham gia giao dịch và xác thực bằng phương thức xác thực theo đăng ký/ Except for the Inquiry service and the case where the customer is registered for the Self-authorization by maker model, the customers using the remaining services and approval models register at least 2 login accounts to participate in transactions and authenticate using the registered authentication method.
- 3.2.** Các cá nhân được Khách Hàng đăng ký sử dụng Tài Khoản Đăng Nhập để thực hiện Giao dịch tuân thủ nguyên tắc: Mỗi giao dịch của Khách Hàng trên TPBank Biz được thực hiện bởi tối thiểu 01 user nhập và 01 user duyệt. Ngoại trừ trường hợp Khách Hàng là Hộ kinh doanh và Doanh nghiệp siêu nhỏ áp dụng chế độ kế toán đơn giản, với các trường hợp còn lại: user nhập, user duyệt của Khách Hàng phải được đăng ký bởi những cá nhân khác nhau với thông tin, dữ liệu GTTT, số điện thoại, địa chỉ email khác nhau/ Individuals registered by the Customer to use the Login Account to perform Transactions must comply with the following principle: Each Customer transaction on TPBank Biz must be performed by at least 01 input user and 01 approval user. Except for the case where the Customer is a Business Household and a Micro Enterprise applying a simple accounting regime, in the remaining cases: the input user and approval user of the Customer must be registered by different individuals with different information, GTTT data, phone numbers, and email addresses.
- 3.3.** User có trách nhiệm đăng nhập lần đầu bằng tên đăng nhập và mật khẩu theo thông tin TPBank thông báo và phải đổi mật khẩu ngay tại lần đăng nhập đầu tiên để đảm bảo an toàn, bảo mật. User được lựa chọn sử dụng FaceID/TouchID thay cho đăng nhập bằng mật khẩu sau khi đã hoàn thành đăng ký trên App TPBank Biz bằng tên đăng nhập và mật khẩu, xác thực bằng PTXT hiện tại/Customers are responsible for logging in for the first time with their Username and password according to the information TPBank announced and changing their login password to ensure safety and security. Customers have the option to use FaceID/TouchID rather than logging in with password after completing registration on TPBank Biz App (by username, password and current authentication method)

- 3.4.** Mỗi mật khẩu cho tên đăng nhập có hiệu lực trong vòng 12 tháng kể từ thời điểm thiết lập mật khẩu. Tài Khoản Đăng Nhập có mật khẩu thiết lập quá 12 tháng, TPBank yêu cầu Khách Hàng hoàn thành yêu cầu đổi mật khẩu theo quy định của TPBank trước khi thực hiện các thao tác khác bằng Tài Khoản Đăng Nhập trên TPBank Biz/Each password for the Username is valid for 12 months from the time of password setting. For login names with passwords set for more than 12 months, TPBank requires customers to complete the password change request in accordance with TPBank's regulations before performing other operations using their TPBank Biz Usernames.
- 3.5.** Khách Hàng đảm bảo an toàn, bảo mật cho tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị sinh mã xác thực/ Customers ensure safety and security for their login name, password and authentication code generation device.
- 3.6.** Khách Hàng thông báo ngay tới TPBank trong trường hợp có thay đổi thông tin sử dụng Tài Khoản Đăng Nhập hoặc có nghi ngờ lộ mật khẩu; mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, thiết bị lưu trữ thông tin sinh trắc học/Customers immediately notify TPBank in case there is a change in login account information or suspicion of password disclosure/ loss of authentication code generation device.
- 3.7.** TPBank sẽ tự động khóa tên đăng nhập, hủy hiệu lực mật khẩu của Khách Hàng sau 05 lần nhập sai mật khẩu liên tiếp hoặc theo quy định của TPBank từng thời kỳ để đảm bảo an toàn cho tài khoản đăng nhập của Khách Hàng/ TPBank will automatically lock the Customer's login name and delete password after 05 consecutive incorrect password entries or according to TPBank's regulations by each period to ensure the safety of the Customer's login account.

**Điều 4 /Article 4 :Giá trị pháp lý của Thông điệp Dữ Liệu/ The Legal Value of Data Messages**

Các Thông điệp Dữ Liệu trên TPBank Biz, Khách Hàng và TPBank công nhận/ Data Messages on TPBank Biz, Customers and TPBank recognize:

- 4.1.** Đối với Giao Dịch Tín Dụng trên TPBank Biz: Thông điệp dữ liệu bao gồm/ For Digital Credit Transaction on TPBank Biz: The data message includes:
- a. Chứng từ giao dịch dưới dạng file .pdf, được gắn Chữ ký số của Người Có Thẩm Quyền Ký Đại Diện Khách Hàng, gửi qua hệ thống TPBank Biz đến TPBank có giá trị pháp lý như bản gốc/ Transaction documents in the form of .pdf files, attached with the secure specialized digital signature of the authorized person to sign on behalf of the Customer, sent via TPBank Biz system to TPBank have legal value according to the service agreement between TPBank and the Customer as th origin.
  - b. Chứng từ đi kèm dưới dạng file .pdf/.jpg/.jpeg/.png/.xls/.xlsx /.doc/.docx có được từ việc số hoá từ các văn bản, tài liệu bằng giấy, được gắn Chữ ký số của Người Có Thẩm Quyền Ký Đại Diện Khách Hàng, gửi qua hệ thống TPBank Biz đến TPBank có giá trị pháp lý như bản sao y khách hàng/ The accompanying documents are in the form of .pdf/.jpg/.jpeg/.png/.xls/.xlsx /.doc/.docx files obtained from the digitization of documents and paper documents, attached with the digital signature of the authorized person to sign on behalf of the Customer, sent through the TPBank Biz system to TPBank, and have legal value in

accordance with the service agreement between TPBank and the Customer as the copy.

- c. Chứng từ đi kèm dưới dạng Chứng từ điện tử theo quy định pháp luật về giao dịch điện tử (như Hóa đơn điện tử, Hợp đồng điện tử..) có giá trị pháp lý như bản gốc./ Accompanying documents in the form of e-documents in accordance with the law on electronic transactions (such as e-invoices, e-contracts, etc.) have legal value according to the service agreement between TPBank and the Customer as the origin.
- 4.2.** Đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế trên TPBank Biz: Thông điệp dữ liệu bao gồm/ For international money transfer transactions on TPBank Biz: The data message includes:
- a. Chứng từ giao dịch được Khách Hàng tạo lập trực tiếp trên hệ thống TPBank Biz và xác thực đồng ý bằng PTXT bởi các User của Khách Hàng đăng ký với TPBank có giá trị pháp lý như bản gốc/ Transaction documents created by Customer directly on TPBank Biz system and authenticated by authentication method by Customer's Users registered with TPBank have the same legal value as the original.
- b. Chứng từ đi kèm dưới dạng file .pdf/.jpg/.jpeg/.png/.xls /.xlsx /.doc/.docx có được từ việc số hoá từ các văn bản, tài liệu bằng giấy, được Người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản hoặc người được ủy quyền xác thực đồng ý trên hệ thống TPBank Biz bằng PTXT đăng ký với TPBank có giá trị pháp lý như bản sao y bản chính của Khách Hàng/ The accompanying documents are in the form of .pdf/.jpg/.jpeg/.png/.xls /.xlsx /.doc/.docx files obtained from digitization from documents, paper documents, and agreed by the Account Holder's legal representative or authorized person on TPBank Biz system by authentication method registered with TPBank has the same legal validity as the original copy of the Customer.
- 4.3.** Đối với các giao dịch thực hiện trên TPBank Biz không bao gồm Giao Dịch Tín Dụng và Giao dịch chuyển tiền quốc tế: Thông điệp dữ liệu là Chứng từ giao dịch được Khách Hàng tạo lập trực tiếp trên hệ thống TPBank Biz và xác thực đồng ý bằng PTXT bởi các User của Khách Hàng đăng ký với TPBank có giá trị pháp lý như bản gốc/ For transactions made on TPBank Biz excluding Digital Credit Transactions and International Money Transfer Transactions: The data message is the Transaction Documents created by the Customer directly on the TPBank Biz system and authenticated consent by authentication method by Customer's Users registered with TPBank has the same legal validity as the original.

#### **Điều 5 /Article 5:Quy định về Chứng từ điện tử/ Regulations on Electronic Documents**

- 5.1.** Các Chứng từ điện tử gửi tới TPBank phải đảm bảo hợp lệ, tuân thủ đúng quy định của TPBank theo từng giao dịch cụ thể/ Electronic Documents sent to TPBank must be valid and comply with TPBank's regulations for each specific transaction.
- 5.2.** Chứng từ điện tử gửi tới TPBank qua hệ thống TPBank Biz, đảm bảo tính an toàn và toàn vẹn dữ liệu của chứng từ/ Electronic Documents are sent to TPBank via TPBank Biz system, ensuring the safety and data integrity of documents.
- 5.3.** Chứng từ điện tử được ký Chữ ký số của Người Dùng – Người Ký Đại Diện Khách Hàng, trong đó thông tin chứng thực Chữ ký số trên Chứng từ điện tử khớp với thông tin Khách Hàng đã đăng ký với TPBank để

đảm bảo tính an toàn và toàn vẹn dữ liệu của chứng từ/Electronic Documents are signed Digital Signature of the User - Signer representing the Customer, in which the authentication information The Electronic Signature on the Electronic Document matches the information that the Customer has registered with TPBank to ensure security and data integrity of documents.

- 5.4.** Chữ ký số ký Chứng từ điện tử còn hiệu lực, không bị tạm dừng hoặc thu hồi tại thời điểm ký/ Digital Signature to sign the Electronic Document is still valid, not suspended or revoked at the time of signing.
- 5.5.** Nội dung và hình thức của chứng từ điện tử, các điều kiện/yêu cầu giao dịch và các vấn đề khác đáp ứng đúng quy định TPBank đối với từng dịch vụ, nghiệp vụ cụ thể cũng như quy định của pháp luật liên quan đến Giao Dịch Điện Tử, quy định của TPBank tại Điều kiện và điều khoản Ngân hàng số Doanh nghiệp này/ The content and form of the e-document, the transaction conditions/requirements, and other issues comply with TPBank's regulations for each specific service and operation as well as the provisions of law related to the transaction. Electronic Transactions, TPBank's regulations in these Digital Banking Terms and Conditions.
- 5.6.** Đối với Chứng từ giao dịch của Giao Dịch Tín Dụng/ For Transaction Documents of Digital Credit Transactions: phải là chứng từ được lập theo mẫu của TPBank theo định dạng file .pdf và được gắn Chữ ký số của Người Dùng – Người Ký Đại Diện Khách Hàng tại đúng vị trí dành cho Đại diện Khách Hàng trên chứng từ mẫu của TPBank được gửi qua hệ thống TPBank Biz đến TPBank. TPBank chỉ chấp nhận Chứng từ giao dịch được gửi lần đầu tiên, không chấp nhận Chứng từ giao dịch gửi vào các lần bổ sung của giao dịch. Trường hợp có thông tin cần sửa đổi trên Chứng từ giao dịch, KH phải hủy giao dịch và tạo lại một giao dịch mới/ must be documents made according to TPBank's form in the file format .pdf and attached with digital signature of the User - Signed Customer Representative at the correct position for Customer Representative on TPBank's sample voucher, sent through the TPBank Biz system to TPBank. TPBank only accepts Transaction Documents sent for the first time, and does not accept Transaction Documents sent in additional times of the transaction. In case there is information that needs to be modified on the Transaction Documents, the Customer must cancel the transaction and create a new one.
- 5.7.** Đối với Chứng từ đi kèm của Giao Dịch Tín Dụng/ For Accompanying Documents of Digital credit Transactions: phải là bản điện tử có sẵn của Khách Hàng hoặc bản scan từ bản chính/bản gốc bằng giấy theo định dạng file .pdf hoặc các chứng từ dạng /.jpg/.jpeg/.png/.xls/.xlsx /.doc/.docx và được gắn Chữ ký số của Người Dùng – Người Ký Đại Diện Khách Hàng ở trang đầu tiên, phía bên trái của mỗi loại chứng từ, được gửi qua hệ thống TPBank Biz đến TPBank/ must be an available electronic copy of the Customer or a scanned copy of the original document formed as .pdf/.jpg/.jpeg/.png/.xls/.xlsx /.doc/.docx and signed with the Digital Signature of the User - Signed Customer Representative on the first page, on the left side of the each file of document, sent through the TPBank Biz system to TPBank.



Bản scan từ bản chính/bản gốc bằng giấy phải thể hiện rõ nội dung của bản giấy chứng từ gốc, bao gồm nội dung văn bản và Chữ ký tươi của các cá nhân có thẩm quyền, con dấu của tổ chức...trong bản scan phải được thể hiện rõ và đầy đủ như trên bản giấy chứng từ gốc. TPBank được yêu cầu KH gửi lại nhiều lần nếu trường hợp Chứng từ điện tử nhận được bị mất, bị nhòe, bị mờ hoặc không nhìn thấy được đầy đủ thông tin để thực hiện giao dịch; hoặc Chữ ký số của Người Dùng – Người Ký Đại Diện Khách Hàng không đảm bảo, phù hợp/ Scanned copy of original/paper copy must clearly show the content of the original document, including the text content and Fresh signatures of authorized individuals, seal of the organization... in the scanned copy. must be clearly and completely shown on the original document. TPBank is required to re-send the Customer many times if the received E-Document is lost, blurred, blurred or not enough information is visible to perform the transaction; or the User's Digital Signature – the Client's Representative Signer does not warrant.

- 5.8.** Việc thay đổi/hủy bỏ Chứng từ điện tử của Khách Hàng gửi tới TPBank được thực hiện theo nguyên tắc được TPBank cho phép /The change/cancellation of Customer's electronic documents sent to TPBank is done on the principle that TPBank allowed.
- 5.9.** Chứng từ đi kèm có thể được gửi bổ sung qua các kênh khác (email, gửi bản giấy đến quầy..) là một phần không tách rời với chứng từ giao dịch và các chứng từ đi kèm khác của một giao dịch trên TPBank Biz, đảm bảo tuân theo đúng quy định về thể thức hồ sơ của TPBank/ Accompanying documents can be sent additionally through other channels (email, sending paper copies to the counter..) as an integral part of transaction documents and other accompanying documents of a transaction on TPBank Biz, ensure compliance with TPBank's regulations on application form.
- 5.10.** Các chứng từ điện tử giao dịch trên hệ thống TPBank Biz có giá trị pháp lý ràng buộc Khách Hàng và TPBank. Trường hợp có sự sai khác giữa các chứng từ điện tử tên TPBank Biz và các chứng từ giấy được Khách Hàng cung cấp, chứng từ điện tử giao dịch trên TPBank Biz vẫn có giá trị ràng buộc nghĩa vụ và trách nhiệm của Khách Hàng và TPBank/Electronic Documents transacted on TPBank Biz system are legally binding on Customer and TPBank. In case there is a discrepancy between the Electronic Documents named TPBank Biz and the paper documents provided by the Customer, the Electronic Documents transacted on TPBank Biz are still valid to bind the obligations and responsibilities of the Customer and TPBank.
- 5.11.** Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp các chứng từ gốc bản giấy để TPBank kiểm tra đối chiếu và/hoặc lưu hồ sơ theo quy định cụ thể tại các Hợp đồng của từng nghiệp vụ cụ thể Khách Hàng ký với TPBank và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước/The Customer is responsible for providing original paper documents for TPBank to check and compare and/or keep records as specified in the Contracts of each specific business that the Customer signs with TPBank and/or at the request of the Customer. request of the competent authority of the State.

## **Điều 6 / Article 6: Quy định các nghiệp vụ thực hiện qua TPBank Biz/Regulations on transactions performed via TPBank Biz**

- 6.1.** Thời gian giao dịch/Transaction time: các giao dịch thực hiện qua TPBank Biz có thời gian giao dịch. Thời gian giao dịch trên TPBank Biz được hệ thống TPBank ấn định. Khách Hàng chỉ có thể thực hiện khi thực hiện trong thời gian giao dịch. Các giao dịch thực hiện ngoài thời gian giao dịch được căn cứ vào từng loại giao dịch để: (i) hệ thống ghi nhận và chuyển sang ngày làm việc tiếp theo hoặc (ii) từ chối thực hiện/ transactions made via TPBank Biz have transaction time. Transaction time on TPBank Biz is fixed by TPBank system. The client can only do it during the transaction time. Transactions performed outside the transaction time are based on each type of transaction to: (i) record and move to the next working day or (ii) refuse to perform.
- 6.2.** Toàn bộ giao dịch được thực hiện trên hệ thống TPBank Biz sau khi gửi thành công tới TPBank được coi là ý chí của Khách Hàng, có hiệu lực và có giá trị ràng buộc giữa Khách Hàng và TPBank/All transactions performed on the TPBank Biz system after successful submission to TPBank are considered the will of the Customer, valid and binding between the Customer and TPBank.
- 6.3.** Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ và/hoặc Giao dịch giữa TPBank và cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của TPBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch TPBank Biz của Khách Hàng với TPBank và có giá trị pháp lý/ Documents, vouchers, data related to the provision of Services and/or Transactions between TPBank and as well as data recorded, confirmed and kept by TPBank's system will be evidence of the Customer's TPBank Biz transactions with TPBank and have legal validity.
- 6.4.** Đối với các giao dịch liên quan đến chuyển tiền quốc tế: Khách Hàng đề nghị TPBank thực hiện yêu cầu chuyển tiền quốc tế theo thông tin tại yêu cầu chuyển tiền thiết lập trên TPBank Biz/ For transactions related to international money transfer: the customer requests TPBank to make an international money transfer request according to the information in the money transfer request set up on TPBank Biz.
- 6.5.** Các giao dịch liên quan đến ngoại tệ/ quy đổi tỷ giá sẽ được áp dụng tỷ giá (i) tại thời điểm phê duyệt giao dịch hiển thị trên TPBank Biz hoặc (ii) tỷ giá theo giao dịch đã thỏa thuận trước với chi nhánh TPBank còn hiệu lực. TPBank quy định hạn chót để Khách Hàng thực hiện duyệt lệnh kể từ thời điểm nhập liệu từng thời kỳ và thông báo công khai tới Khách Hàng/Transactions related to foreign currency/exchange rates will be applied at the exchange rate (i) at the time of approval of the transaction displayed on TPBank Biz or (ii) the exchange rate according to the pre-agreed transaction with TPBank's branch still validated. TPBank stipulates a deadline for Customer to approve orders from the time of data entry by each period and publicly notify the Customer.
- 6.6.** Cut-off time là thời gian ngừng tiếp nhận và xử lý giao dịch qua TPBank Biz. Cut-off time đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau và tùy thuộc vào từng tính năng, các giao dịch sau cut-off time có thể tiếp tục được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo của TPBank/ Cut-off time is the time to stop receiving and processing transactions via TPBank Biz. Cut-off time

for each type of transaction is different and depend on the feature, transactions after cut-off time can continue to be performed on the next working day of TPBank.

- 6.7.** Các giao dịch liên quan đến kiểm tra yêu cầu, chứng từ để phê duyệt hoặc từ chối yêu cầu, việc tiếp nhận giao dịch hợp lệ qua TPBank Biz của TPBank có nghĩa là TPBank tiếp nhận thông tin, kiểm tra và sẽ thông báo thông tin cụ thể tới Khách Hàng qua các kênh bao gồm nhưng không giới hạn: TPBank Biz, email, điện thoại/Transactions related to checking requests and documents to approve or deny requests, the receipt of valid transactions via TPBank's TPBank Biz means that TPBank receives information, checks and will notify information specifically to Customers through channels including but not limited to: TPBank Biz, email, phone.
- 6.8.** Các quy định về thực hiện giao dịch giữa Khách Hàng và TPBank sẽ được cập nhật theo quy định của TPBank từng thời kỳ thông qua việc thông báo trên hệ thống/website. Khách Hàng bằng việc thực hiện giao dịch trên hệ thống bằng Tài khoản đăng nhập, thông tin sinh trắc học đã lưu trữ trong kho dữ liệu của ngân hàng, sử dụng phương thức xác thực phù hợp theo quy định của TPBank, ký Chữ ký số theo đăng ký của Khách Hàng (nếu có) là Khách Hàng xác nhận đồng ý và chịu ràng buộc với các điều kiện điều khoản dịch vụ theo quy định của TPBank mà TPBank không cần thông báo bằng văn bản/hình thức khác cho Khách Hàng/Regulations on performing transactions between Customers and TPBank will be updated according to TPBank's regulations by each period by each period through announcements on the system/website. Customers by performing transactions on the system with a login account, biometric information stored in the bank's database, using appropriate authentication method in accordance with TPBank's regulations, signs digital signature, that the Customer confirms to agree and be bound to the terms and conditions of service as prescribed. of TPBank but TPBank does not need to notify in writing / other forms to the Customer.
- 6.9.** Ngôn ngữ sử dụng trên ứng dụng TPBank Biz được hiển thị bằng tiếng Việt hoặc có thể bằng ngôn ngữ khác tiếng Việt. Nội dung hiển thị bằng ngôn ngữ khác tiếng Việt phải lấy nội dung hiển thị bằng tiếng Việt làm chuẩn./ The language used on TPBank Biz is displayed in Vietnamese or in many other languages. Content displayed in languages other than Vietnamese must take the content displayed in Vietnamese as the standard.

## **Điều 7 /Article 7: Quyền và trách nhiệm của Khách Hàng/ Rights and Responsibilities of Customers**

### **7.1. Quyền của Khách Hàng/ Customer's Rights**

- Được sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật và điều khoản đăng ký cũng như các thỏa thuận tại Đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ/ To use the service in accordance with the law and the terms of registration as well as the agreements in the Application for registration to use the service
- Có quyền yêu cầu ngừng, thay đổi các thông tin đã đăng ký với TPBank sau khi thông báo cho TPBank bằng văn bản theo mẫu hợp lệ của TPBank trước 07 (bảy) ngày làm việc và được TPBank xem xét và chấp thuận/ Have the right to request to stop or change the information registered with TPBank after notifying TPBank in writing according to a valid form

of TPBank before 07 (seven) working days and being considered and approved by TPBank

- Có quyền được đề nghị hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch TPBank Biz (nếu có)/ Have the right to request support and answer questions related to TPBank Biz transactions (if any)
- Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi đến các chi nhánh, phòng giao dịch của TPBank hoặc liên hệ tới Call Center theo số hotline 1900 58 58 85 trong thời hạn 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Quá thời hạn trên, TPBank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách Hàng không liên quan đến lỗi của TPBank, Khách Hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của TPBank/ Have the right to complain about errors, violations (if any) arising in the process of using the service. Complaints must be made in writing and sent to TPBank branches within 90 (ninety) days from the transaction date or via Callcenter at hotline 1900 58 58 85, TPBank's transaction office. Past the above time limit, TPBank will not be responsible for settlement. In case the Customer's complaint is not related to TPBank's fault, the Customer will have to bear the fees arising from the complaint handling according to TPBank's regulations.
- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện và Điều khoản Ngân hàng số Doanh nghiệp này và các quy định có liên quan của pháp luật/ Other rights as provided for in these Digital Banking Terms and Conditions and relevant provisions of law.

### **7.2. Trách nhiệm của Khách Hàng/ Customer Responsibilities**

- Đọc Điều kiện và Điều khoản này. Bằng việc Đăng ký sử dụng dịch vụ TPBank Biz dành cho KHDN, Khách Hàng xác nhận đồng ý và chấp nhận toàn bộ nội dung Điều kiện và Điều khoản này/ Read these Terms and Conditions. By Requesting to register to use TPBank Biz services for corporate customers, the Customer confirms to agree and accept the entire content of these Terms and Conditions.
- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng khi đăng ký dịch vụ cũng như trong quá trình sử dụng, sửa đổi và chấm dứt dịch vụ/ Fully and accurately provide necessary information at the request of the Bank when registering for the service as well as in the process of using, modifying and terminating the service.
- Thông báo bằng văn bản (theo mẫu của TPBank) khi có thay đổi thông tin về sử dụng dịch vụ tới TPBank/ Notify in writing (under TPBank's form) when there is a change in service use information to TPBank.
- Chấp nhận và chịu trách nhiệm về sự thay đổi thông tin về chức vụ, số điện thoại, địa chỉ email, thông tin sinh trắc học của Khách Hàng trên TPBank Biz được thực hiện bởi tên đăng nhập đã đăng ký với Ngân hàng. Các yêu cầu này được xem là phù hợp và TPBank thực hiện cập nhật theo thông tin mới này/ Accept and be responsible for the change of information about the position, phone number, email address, biometric information of the Customer on TPBank Biz made by the Username registered with the Bank. These requirements are considered appropriate and TPBank updates this new information

- e. Đối với user là khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân của TPBank thì Khách Hàng đồng ý để TPBank thực hiện đồng bộ thông tin user (thông tin sinh trắc học, dữ liệu giấy tờ tùy thân) mà user đã cập nhật với TPBank khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cá nhân để sử dụng dịch vụ TPBank Biz/ For users who are customers using TPBank's products and services for individual customers, the Customer agrees to let TPBank synchronize user information (biometric information, identity document data) that the user has updated with TPBank when using personal banking products and services to use TPBank Biz services.
- f. Khách Hàng cam kết người sử dụng tài khoản đăng nhập vào hệ thống TPBank Biz được ủy quyền toàn bộ trong việc sử dụng các dịch vụ và các tài khoản Khách Hàng đăng ký sử dụng trên hệ thống TPBank Biz của TPBank/The customer commits that the account User who logs into the TPBank Biz system is fully authorized to use the services and the accounts that the customer registers to use on TPBank's TPBank Biz system.
- g. Trường hợp Khách Hàng là Doanh nghiệp siêu nhỏ áp dụng chế độ kế toán đơn giản cam kết nộp các hồ sơ chứng minh việc áp dụng chế độ kế toán đơn giản trong quá trình đăng ký, sử dụng TPBank Biz ngay khi nhận được yêu cầu của TPBank hoặc các cơ quan có thẩm quyền. Khách Hàng cam kết sẽ thông báo cho TPBank ngay khi có thay đổi về chế độ kế toán và các thông tin khác liên quan để điều chỉnh mô hình thực hiện giao dịch trên hệ thống Ngân hàng số Doanh nghiệp phù hợp theo quy định của Pháp luật và TPBank từng thời kỳ. Khách Hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật và TPBank về các cam kết này/ In case the Customer is a micro-enterprise applying the simple accounting regime, it commits to submit documents proving the application of the simple accounting regime during the registration process and use of TPBank Biz as soon as it receives a request from TPBank or competent authorities. The Customer commits to notify TPBank immediately of any changes in the accounting regime and other relevant information to adjust the transaction implementation model on the Enterprise Digital Banking system in accordance with the provisions of the Law and TPBank from time to time. The Customer is responsible before the law and TPBank for these commitments.
- h. Trường hợp Khách Hàng có nhu cầu thực hiện Chuyển đổi cài đặt trên hệ thống Ngân hàng số Doanh nghiệp theo chính sách của TPBank từng thời kỳ, Khách Hàng cam kết chịu trách nhiệm với toàn bộ các yêu cầu, Giao dịch thực hiện trên hệ thống Ngân hàng số Doanh nghiệp khi thực hiện Chuyển đổi cài đặt trên hệ thống Ngân hàng số Doanh nghiệp/ In case the Customer needs to perform Switching settings on the Digital Banking system according to TPBank's policy by each period, the Customer commits to be responsible for all requests and Transactions performed on the Digital Banking system when performing Switching settings on the Digital Banking system.
- i. Khách Hàng cam kết toàn bộ các chứng từ điện tử được gửi đến TPBank từ các tên đăng nhập đã đăng ký của Khách Hàng và được ký Chữ ký số của Người dùng – Người ký Đại diện Khách Hàng là ý chí của Khách Hàng, đảm bảo tuân thủ các quy định về thẩm quyền ký kết văn bản của Khách Hàng và có giá trị pháp lý/The Customer commits that all Electronic Documents are sent to TPBank from the Customer's registered Usernames and signed by the User's digital signature – the Signer on behalf of the Customer is the will of the Customer, ensure compliance with the regulations on the authority to sign documents of the Client and have legal validity.
- j. Khách Hàng cam kết chỉ cấp Tài Khoản Đăng Nhập cho người đại diện hợp pháp và/hoặc kế toán trưởng và/hoặc những người được ủy quyền hợp pháp để thực hiện các giao dịch Ngân hàng số như đã đăng ký với TPBank. Người được cấp mật khẩu phải có trách nhiệm bảo mật Tài Khoản Đăng Nhập được cung cấp. Do đó mọi giao dịch trên hệ thống TPBank Biz của Khách Hàng gửi cho TPBank được coi là ý chí của Khách Hàng/The Customer commits to only grant the Login Account to the legal representative and/or chief accountant and/or legally authorized persons to perform Digital Banking transactions as registered with TPBank. It is the responsibility of the person to whom the password is granted to secure the Login Account provided. Therefore, every transaction on the TPBank Biz system of the Customer sent to TPBank is considered the will of the Customer.
- k. Bảo vệ tài khoản đăng nhập, mã PIN, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này/ Protect login accounts, PIN code, OTP and do not share devices that store this information
- l. Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch TPBank Biz, không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến/ Do not use public computers to access and conduct TPBank Biz transactions and use public WIFI when using Online Banking services
- m. Không lưu lại tên đăng nhập và mật khẩu trên các trình duyệt web/ Do not save Usernames and passwords on web browsers
- n. Thoát khỏi ứng dụng TPBank Biz khi không sử dụng/ Exit TPBank Biz application when not in use
- o. Lựa chọn các phương thức xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của Khách Hàng về hạn mức giao dịch/ Select authentication methods with a level of safety and security in accordance with the needs of the Client in terms of transaction limits
- p. Không cài đặt các phần mềm sinh mã xác thực (như Smart OTP, eToken) trên cùng một thiết bị nhận OTP SMS và sử dụng các số điện thoại nhận OTP SMS trên cùng 1 thiết bị/ Do not install authentication code generation software (such as Smart OTP, eToken) on the same OTP SMS receiving device and use OTP SMS receiving phone numbers on the same device
- q. Sử dụng mật khẩu cho phần mềm sinh mã xác thực trên thiết bị di động/ Use password for authentication code generation software on mobile devices
- r. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa (jailbreak) để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng TPBank Biz, phần mềm tạo mã xác thực/ Do not use jailbroken mobile devices to download and use TPBank Biz application software, authentication code generation software
- s. Khách Hàng chịu trách nhiệm về nội dung thông tin, nội dung thanh toán/yêu cầu đã thực hiện trên hệ thống TPBank Biz và cam kết các nội dung đó đúng với quy định của pháp luật/ Customers are responsible for the content of information, payment/requests made on the TPBank Biz system

- and commit that such contents are in accordance with the provisions of law.
- t. Khách Hàng sẽ thông báo ngay cho TPBank nếu phát hiện sai lệch về thông tin, thanh toán, hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật trong việc sử dụng hệ thống TPBank Biz. Trong trường hợp này, TPBank cam kết nỗ lực ngăn chặn các giao dịch sai lệch kể từ thời điểm Khách Hàng thông báo nhưng không chịu trách nhiệm với bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ các giao dịch sai lệch này/Customers will immediately notify TPBank if they detect incorrect information, payment, or law violations in using the TPBank Biz system. In this case, TPBank commits to make efforts to prevent erroneous transactions from the time of Customer's notification but is not responsible for any obligations arising from these erroneous transactions.
- Trong trường hợp này, TPBank không chịu trách nhiệm đối với những giao dịch đã được thực hiện trước khi TPBank nhận được thông báo của Khách Hàng về sự sai lệch thông tin, thanh toán hay sự vi phạm pháp luật đó/ In this case, TPBank is not responsible for the transactions that have been performed before TPBank received the customer's notice about the incorrect information, payment or the violation of the law.
- u. Đảm bảo số dư trên tài khoản thanh toán/tài khoản thanh toán chung/tài khoản thanh toán chung tại TPBank để thực hiện các giao dịch thanh toán và phí phát sinh theo quy định về phí của TPBank từng thời kỳ/ Ensure the balance on the current account/joint current account at TPBank to perform payment transactions and incurred fees in accordance with TPBank's fee regulations by each period
- v. Kịp thời thông báo tới TPBank qua các chi nhánh/phòng giao dịch hoặc đường dây nóng khi/ Timely notify TPBank through branches/transaction offices or hotlines when:
- Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập dịch vụ trái phép/Suspect or detect unauthorized service access;
  - Nghi ngờ mật khẩu bị lộ cho bên thứ ba/ Suspected password leaked to a third part;
  - Thiết bị bảo mật, Số điện thoại nhận tin nhắn mã xác thực, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị cài đặt phần mềm tạo mã xác thực bị thất lạc, hỏng hoặc bị mất Security device, Phone number to receive authentication code messages, device to store security keys to create electronic signatures, device to install authentication code generating software is lost, damaged or missing;
  - Bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công/ scammed or suspected of being scammed, hacked or suspected of being hacked
  - Phát hiện giao dịch bất thường, bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống TPBank Biz/ Detect any unusual transaction, unusual problem or technical or professional problems related to the safety in the operation of the TPBank Biz system
- w. Có trách nhiệm thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên hệ thống máy tính, chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính của Khách Hàng đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu có thể truy cập được dịch vụ. TPBank không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách Hàng trong quá trình Khách Hàng sử dụng dịch vụ/Responsible for regularly updating anti-virus programs on the computer system, responsible for ensuring that the Customer's computer system meets the minimum criteria to be able to access the service. TPBank is not responsible for the loss of data, software, or damage to the Customer's computer during the Customer's use of the service.
- x. Đảm bảo và thừa nhận các tài liệu, chứng từ, dữ liệu Khách Hàng cung cấp cho TPBank thông qua TPBank Biz là chân thực, hợp pháp, hợp lệ, được ký phát bởi đại diện có thẩm quyền của Khách Hàng và là căn cứ để TPBank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách Hàng. Trong trường hợp phát sinh sai sót, không khớp đúng giữa các tài liệu, chứng từ, dữ liệu Khách Hàng cung cấp trên TPBank Biz và hồ sơ bản cứng thì Khách Hàng thừa nhận các tài liệu, chứng từ, dữ liệu cung cấp qua TPBank Biz là các tài liệu, chứng từ, dữ liệu có giá trị pháp lý để thực hiện giao dịch giữa TPBank và Khách Hàng/Ensure and acknowledge the documents, vouchers and data provided by the Customer to TPBank through the TPBank Biz are true, legal, valid, signed by the Customer's authorized representative and serve as the basis for TPBank performs transactions at the request of the Customer. In case of errors or mismatches between documents, vouchers and data provided by Customer on TPBank Biz and hard copy documents, Customer acknowledges documents, vouchers and data provided via TPBank Biz are documents, vouchers, data of legal value to perform transactions between TPBank and Customer.
- y. Khách Hàng cam kết không chối bỏ, phủ nhận bất kỳ chứng từ điện tử nào gửi qua hệ thống TPBank Biz theo Điều kiện và Điều khoản Ngân hàng số Doanh nghiệp này (trừ các trường hợp hủy bỏ giao dịch đã được TPBank chấp nhận), chịu trách nhiệm trước TPBank và pháp luật với các giao dịch/chỉ thị mà TPBank đã thực hiện trên cơ sở các chứng từ điện tử này/The Customer undertakes not to reject or deny any Electronic Documents sent through the TPBank Biz system in accordance with these Digital Banking Terms and Conditions (except for cases of transaction cancellation approved by TPBank), responsibility before TPBank and the law for transactions/instructions that TPBank has performed on the basis of these Electronic Documents.
- z. Khách Hàng chấp nhận bản giấy các chứng từ được in từ chứng từ điện tử trên hệ thống TPBank Biz là chứng từ gốc, có giá trị ràng buộc trách nhiệm của Khách Hàng/ The Customer accepts the paper copies of the printed documents from the Electronic Documents on the TPBank Biz system as the original documents, valid for binding the responsibility of the Customer.
- aa. Khách Hàng cam kết hoàn thiện chứng từ bản giấy đối với các chứng từ điện tử đã và đang thực hiện trong các trường hợp mà TPBank yêu cầu nhằm đảm bảo tính pháp lý, an toàn của chứng từ, giao dịch/ The Customer commits to complete the paper documents for the Electronic Documents that have been and are being implemented in the cases requested by TPBank in order to ensure the legality and safety of the documents and transactions.
- bb. Trường hợp Khách Hàng đăng ký sử dụng Giao Dịch Tín Dụng trên TPBank Biz, Khách Hàng đảm bảo: (i) Chữ ký số của Người Dùng - Người Ký Đại Diện Khách Hàng và/hoặc Người Dùng – Người Ký Kế Toán

Trường sử dụng để ký các chứng từ, tài liệu, hồ sơ liên quan đến giao dịch với TPBank là chữ ký số có hiệu lực, (ii) Khi có sự thay đổi về thẩm quyền ký, thay đổi thông tin chữ ký số, (ii) Khi có sự thay đổi về thẩm quyền ký, thay đổi thông tin chữ ký số, Khách Hàng có trách nhiệm thông báo với TPBank và cung cấp hồ sơ thay đổi liên quan. Nếu TPBank không nhận được thông báo từ phía Khách Hàng thì mặc nhiên hiểu rằng các hồ sơ giao dịch được ký bởi Chữ ký số của Người Dùng - Người Ký Đại Diện Khách Hàng và/hoặc Người Dùng - Người Ký Kế Toán Trưởng là phù hợp về thẩm quyền và Khách Hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về các chứng từ điện tử được ký bởi Chữ ký số của người này /In case the Customer registers to use Digital Credit Transactions on TPBank Biz, the Customer guarantees: (i) The digital signature of the User - Customer Representative Signatory and/or the User - Chief Accountant Signatory used to sign vouchers, documents, and records related to transactions with TPBank is a valid digital signature, (ii) When there is a change in signing authority, change in digital signature information, (ii) When there is a change in signing authority, change in digital signature information, the Customer is responsible for notifying TPBank and providing relevant change records. If TPBank does not receive the notice from the Customer, it automatically understands that the transaction records signed by the digital signature of User - Customer Representative Signatory and/or User - Chief Accountant Signatory are appropriate in terms of authority and the Customer is fully responsible before the law for the Electronic Documents signed by the digital signature of the person authorized to sign on behalf of the Customer.

- cc. Trong quá trình sử dụng dịch vụ trên TPBank Biz, Khách Hàng đồng ý nhận thư điện tử, tin nhắn, cuộc gọi với mục đích quảng cáo, thông báo sản phẩm dịch vụ và/hoặc bất kỳ thông tin nào khác từ TPBank; và đồng ý nhận tin nhắn tin nhắn SMS, tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet, thư điện tử của TPBank gửi cho khách Hàng có nội dung chứa đường dẫn liên kết (Hyperlink) truy cập các trang tin điện tử của TPBank nhằm mục đích cung ứng sản phẩm, dịch vụ của TPBank cho Khách Hàng./ During the use of services on TPBank Biz, the Customer agrees to receive emails, messages, calls for the purpose of advertising, product and service announcements and/or any other information from TPBank; and agree to receive SMS messages, messages via basic telecommunications services on the Internet, and emails sent by TPBank to Customers containing hyperlinks to access TPBank's websites for the purpose of providing TPBank's products and services to Customers.
- dd. Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc./ Do not install strange software, unlicensed software, software of unknown origin
- ee. Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗi hỏng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch./ Fully install security patches for operating systems and Mobile Banking application software; consider installing anti-malware software and updating the latest malware

identification model on personal devices used for transactions.

- ff. Đối với Khách Hàng sử dụng dịch vụ TPBank Biz bằng phương thức xử lý xuyên suốt thông qua các tính năng như Biz Connex, Chuyển tiền B2B/ Chuyển tiền API hoặc các tính năng khác mà TPBank triển khai từng thời kỳ, Khách Hàng phải đáp ứng các yêu cầu về đảm bảo an toàn, bảo mật hệ thống của TPBank. TPBank có quyền từ chối, tạm dừng, dừng cung cấp dịch vụ TPBank Biz bằng phương thức xử lý xuyên suốt nếu TPBank phát hiện, nhận thấy có dấu hiệu hệ thống của KH không đảm bảo an toàn, bảo mật tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng. Phương thức xử lý xuyên suốt được đề cập tại điều khoản này được hiểu là phương thức trao đổi thông tin, dữ liệu, tài liệu hai chiều tự động, thông qua kết nối an toàn giữa hệ thống thông tin của Khách Hàng với hệ thống TPBank Biz. / For Customers using TPBank Biz services by means of seamless processing through features such as Biz Connex, B2B Money Transfer/API Money Transfer or other features that TPBank deploys from time to time, Customers must meet the requirements for ensuring safety and security of TPBank's system. TPBank has the right to refuse, suspend, or stop providing TPBank Biz services by means of seamless processing if TPBank detects or sees signs that the Customer's system is not safe and secure at any time during the process of providing services to the Customer. The seamless processing method mentioned in this clause is understood as the method of automatic two-way exchange of information, data, and documents, through a secure connection between the Customer's information system and the TPBank Biz system.

## **Điều 8 / Article 8: Quyền và trách nhiệm của TPBank/Rights and responsibilities of TPBank**

### **8.1. Quyền của TPBank/ TPBank's rights**

- a. Từ chối/ tạm khóa/ chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc từ chối thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách Hàng khi xảy ra một trong những trường hợp sau/ Refusing / temporarily locking / terminating service provision or refusing to perform transactions at the request of the Customer when one of the following cases occurs:
- Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán không đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định tại Thông tư này hoặc vi phạm các thỏa thuận giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán;/ Organizations and individuals using payment services do not fully meet the requirements when performing payment services as prescribed in this Circular or violate the agreements between payment service providers and organizations and individuals using payment services;
  - 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;/ When there is a written request from a competent state agency or there is evidence of payment transactions for the purpose of money laundering, terrorism financing, and proliferation of weapons of mass destruction in accordance with the

- provisions of law on anti-money laundering; anti-terrorism, proliferation of weapons of mass destruction;
  - Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;/ Customers on the list of suspects/blacklists/warning lists related to fraudulent transactions, money laundering, terrorism financing, proliferation of weapons of mass destruction, violations of the law by competent state agencies;
  - Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ theo đánh giá của TPBank hoặc quy định pháp luật;/ Payment orders are illegal or invalid according to TPBank's assessment or legal regulations;
  - Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước;/ The account holder does not fully comply with the payment procedure requirements, the payment order does not match the elements registered in the payment account opening file at the State Bank;
  - Tài khoản thanh toán không đủ số dư;/ The payment account does not have enough balance;
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;/ When there is a written request from a competent authority as prescribed by law;
  - TPBank nghi ngờ các giao dịch yêu cầu tại Chứng từ điện tử là vi phạm pháp luật;/ TPBank suspects that the transactions required in the Electronic Document are in violation of the law;
  - Bổ sung Chứng từ điện tử không đúng thời gian cam kết;/ Supplementing the Electronic Document is not within the committed time;
  - Chữ ký số ký trên chứng từ không khớp đúng với thông tin Khách Hàng đăng ký với TPBank; Chữ ký số, chứng thư số không có giá trị, hết hiệu lực / The digital signature on the document does not match the information the Customer registered with TPBank; The digital signature and digital certificate are invalid and have expired.;
  - Bất kỳ trường nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của TPBank hoặc TPBank phát hiện có yếu tố rủi ro hoặc để quản lý rủi ro;/ Any case beyond the control of TPBank or TPBank detects a risk factor or for risk management;
  - Khi lợi ích của TPBank/ Khách hàng/ Bên thứ ba có thể bị tổn hại, rủi ro hoặc có gian lận;/ When the benefits of TPBank/Customer/Third Party may be harmed, at risk or fraudulent;
  - Khách Hàng không thực hiện đúng các yêu cầu hay vi phạm nội dung Điều kiện và Điều khoản Ngân hàng số Doanh nghiệp này hoặc các yêu cầu khác từ hệ thống của TPBank;/ The Customer does not comply with the requirements or violates the content of these Digital Banking Terms and Conditions or other requirements from TPBank's system;
  - Trường hợp Ngân hàng tạm ngưng dịch vụ để bảo trì./ In case the Bank temporarily suspends the service for maintenance.
- b. Được tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán/tài khoản thanh toán chung/tài khoản thanh toán/tài khoản thanh toán chung của Khách Hàng để

thu phí dịch vụ sau khi đã cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của Khách Hàng theo biểu phí ban hành hoặc theo thỏa thuận cụ thể/ To automatically deduct money from the Customer's current account/joint current account to collect service fees after providing the services requested by the Customer according to the promulgated fee schedule or according to a specific agreement.

- c. TPBank được quyền sử dụng thông tin của Khách hàng trong các hoạt động ngân hàng và được quyền cung cấp thông tin khách hàng, giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba (bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập hợp pháp và ký kết hợp đồng với TPBank, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình TPBank cung cấp dịch vụ cho Khách hàng) phù hợp với quy định pháp luật/ TPBank has the right to use Customer information in banking activities and has the right to provide Customer information and Customer transactions to third parties (including agencies, organizations, individuals with functions legally established and signed contracts with TPBank, other organizations and individuals in the process of TPBank providing services to Customers) in accordance with legal regulations.
- d. Các quyền khác theo Điều kiện và Điều khoản này và quy định của pháp luật/ Other rights under these Terms and Conditions and the provisions of law

## **8.2. Trách nhiệm của TPBank/ Responsibilities of TPBank**

- a. Cung cấp dịch vụ TPBank Biz theo đúng nội dung của Điều kiện và Điều khoản này; tuân thủ các quy định về cung cấp dịch vụ ngân hàng trên internet, qua phương thức điện tử của Ngân hàng nhà nước Việt Nam/ Provide TPBank Biz services in accordance with the contents of these Terms and Conditions; comply with regulations on providing banking services on the internet, via electronic means of the State Bank of Vietnam
- b. TPBank thông báo cho khách hàng trên môi trường điện tử về bằng chứng giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử đúng theo quy định của TPBank, trong đó tối thiểu nêu rõ số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch. Hình thức thông báo qua tin nhắn SMS hoặc thư điện tử hoặc kênh thông báo khác do TPBank quản lý và quy định từng thời kỳ/ TPBank notifies Customers of new TPBank Biz services and provide them to Customers if Customers need to register to use them; and taking measures to notify Customers in the electronic environment about evidence of payment transactions made by electronic means in accordance with TPBank regulations, which at least clearly state the transaction reference number, transaction date, and transaction amount. The notification channel can be via SMS or email or another notification channel managed by TPBank and following TPBank regulations.
- c. Trong trường hợp Khách Hàng muốn thu hồi, huỷ bỏ hoặc sửa đổi giao dịch đã được TPBank xử lý, TPBank sẽ nỗ lực hỗ trợ Khách Hàng thu hồi huỷ bỏ, hoặc sửa đổi các giao dịch này. Tuy nhiên, TPBank không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại/trách nhiệm nào phát sinh bởi việc không sửa đổi hay không huỷ bỏ được các lệnh TPBank đã xử lý chính xác và theo đúng quy trình xác định/In case the Customer wants to withdraw, cancel or modify the transaction processed by TPBank, TPBank will make every effort

to assist the Customer in withdrawing, canceling, or modifying these transactions. However, TPBank is not responsible for any damage/liability arising from the failure to modify or cancel the orders TPBank has processed correctly and according to the determined process.

- d. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng sau khi nhận được thông báo của Khách Hàng về việc thiết bị sinh mã xác thực bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ mật khẩu/ Suspend providing services to Customer after receiving Customer's notice about lost, stolen or revealed password generator device
- e. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách Hàng trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng/ Resolve customer inquiries and complaints related to the use of the service. Time limit for resolving Customer complaints within 30 (thirty) working days from the date of receipt of the Customer's request for investigation or complaint..
- f. Cam kết khả năng đảm bảo hoạt động liên tục của hệ thống TPBank Biz/ Commitment to the ability to ensure the continuous operation of the TPBank Biz system
- g. TPBank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của TPBank dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn: các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện, nguyên nhân do lỗi của Khách Hàng/TPBank is not responsible for damages caused by causes beyond TPBank's control leading to the inability to perform the service including, but not limited to: causes of technical problems, vandalism, earth, natural disaster, network interruption, power failure, caused by Customer's fault.
- h. Bảo mật thông tin cá nhân của Khách Hàng; không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của Khách Hàng/ Confidentiality of customers' personal information; do not sell, disclose or leak Customer's information
- i. Các trách nhiệm khác theo Điều kiện và Điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật/ Other responsibilities under these Terms and Conditions and relevant provisions of law.

### **Điều 9 / Article 9: Giao dịch không hủy ngang và miễn trách/ Transactions are irrevocable and disclaimer**

- 9.1.** Bất kỳ giao dịch TPBank Biz nào đã được thực hiện sẽ được TPBank coi là có giá trị và không hủy ngang. Các giao dịch thực hiện bằng tài khoản đăng nhập của Khách Hàng được Khách Hàng cam kết, chấp nhận là giao dịch do Khách Hàng là Bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho bên thứ ba nào khác/Any TPBank Biz transaction that has been performed will be deemed valid and irrevocable by TPBank. Transactions performed using the Client's login account are committed and accepted by the Client as transactions made solely by the Client and cannot be blamed on any other third party.
- 9.2.** Khách Hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên TPBank Biz bằng tài khoản đăng nhập của các User của Khách Hàng. Trường hợp Khách Hàng muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch, TPBank chỉ xem xét với điều kiện/Customer's cannot cancel, change, deny or repudiate any transactions made on TPBank Biz with

their Users login account. In case the Customer wants to cancel his/her transaction request, TPBank only considers it with the condition that

- Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến TPBank ngay lập tức sau khi Khách Hàng thực hiện giao dịch, và/ Transaction cancellation request is sent to TPBank immediately after the Customer makes the transaction, and
  - TPBank chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách Hàng , và/ TPBank has not recorded and/or processed the transaction on its system at the request of the Customer, and
  - Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của TPBank cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác/ The cancellation of the transaction does not affect the interests of TPBank as well as the interests of any other third parties
- 9.3.** TPBank được miễn trách nhiệm trong các trường hợp sau/ TPBank is exempt from liability in the following cases
- Rủi ro xảy ra do Khách Hàng không thực hiện theo đúng quy định sản phẩm được nêu tại bản Điều kiện điều khoản này/ The risk occurs because the customer does not comply with the product regulations stated in this Terms and Conditions
  - Các trường hợp Khách Hàng bị gian lận/giả mạo/chiếm đoạt hoặc sử dụng trái phép tên đăng nhập/mật khẩu truy cập của các User nhập/duyệt/Truy Vấn/kiểm Nhập-Duyệt, Chữ ký số mà Khách Hàng đăng ký với TPBank/ Cases where the Customer is cheated / forged / appropriated or illegally uses the login name / access password of the Users who are Maker / Approver / Viewer / Maker cum Approver, digital signature that the Customer has register with TPBank.
  - Các trường hợp Khách Hàng thay đổi các chức danh Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán, Người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản, Người Ký Đại Diện Khách Hàng, thay đổi thông tin cá nhân của các User (số Căn cước công dân/Căn cước/ Hộ chiếu, địa chỉ email, số điện thoại, thông tin sinh trắc học...) mà không thông báo và cung cấp hồ sơ thay đổi liên quan cho TPBank/ Cases where the Customer changes the titles of Chief Accountant/In charge of accounting, Legal representative of the Account Holder, Signer on behalf of the Customer, changes in personal information of the Users (ID card/ Passport, email address, phone number, biometric information...) without notifying and providing relevant changes to TPBank
  - Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ ba cung cấp không đảm bảo chất lượng (hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, hỏng...)/ The network system, transmission line provided by a third party is not of good quality (connection system is broken, delayed, damaged ...)
  - Thiên tai, rủi ro chính trị, cháy nổ.... làm cắt đứt liên lạc giữa hai Bên/ Natural disasters, political risks, fire and explosion... cut off communication between the two sides
  - Yêu cầu, chỉ thị, quy định... của chính phủ và các cơ quan nhà nước đối với dịch vụ TPBank Biz nói chung/ Requirements, directives, regulations... of the government and state agencies for TPBank Biz services in general
  - Các trường hợp khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của TPBank/ Other cases beyond TPBank's control

**Điều 10 / Article 10: Bản quyền và bảo mật/ Copyright and Confidentiality**

- 10.1.** Hệ thống TPBank Biz dành cho Khách Hàng doanh nghiệp của TPBank và các ấn phẩm đi kèm thuộc bản quyền của TPBank. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa mà không được sự cho phép của TPBank đều coi là vi phạm pháp luật/ TPBank's TPBank Bizing system for corporate customers and accompanying publications are copyrighted by TPBank. Any copying, alteration, or modification without TPBank's permission is considered a violation of the law
- 10.2.** Mỗi bên cam kết tuân thủ đúng nội dung tại *Điều kiện điều khoản về bảo vệ dữ liệu cá nhân (dành cho tổ chức, doanh nghiệp)* của Ngân hàng TMCP Tiên Phong được công bố trên website [www.tpb.vn](http://www.tpb.vn) / Each party commits to comply with the content of the *Terms and Conditions on personal data protection (for organizations and businesses)* of Tien Phong Commercial Joint Stock Bank published on the website [www.tpb.vn](http://www.tpb.vn)
- 10.3.** Mỗi Bên cam kết, trong quá trình thực hiện Điều kiện và Điều khoản này, sẽ giữ bí mật các thông tin do Bên kia cung cấp và chỉ được cung cấp thông tin cho bên thứ ba khi được phép của Bên cung cấp thông tin hay theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo qui định của pháp luật/ Each Party undertakes, during the implementation of these Terms and Conditions, to keep the information provided by the other Party confidential and to provide information to third parties only with the permission of the Party providing the information or at the request of competent state agencies in accordance with the provisions of law
- 10.4.** Mỗi Bên cam kết sẽ không sử dụng các thông tin mà Bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với Bên cung cấp thông tin/ Each Party undertakes not to use the information provided by the other Party for the purpose of competing with the Party providing the information

**Điều 11 / Article 11: Sửa đổi, bổ sung, thay thế nội dung Điều kiện và Điều khoản/ Amendment, supplement, and replacement of the Terms and Conditions**

- 11.1.** TPBank được phép sửa đổi nội dung hoặc thay thế Điều kiện điều khoản này vào bất cứ thời điểm nào Ngân hàng cho là phù hợp/ TPBank is entitled to modify the content or replace these Terms and Conditions at any time the Bank deems appropriate.
- 11.2.** TPBank sẽ thực hiện thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Khách Hàng bằng một trong các hình thức bao gồm: văn bản, email, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, thông báo trên website chính thức của TPBank hoặc các kênh khác do TPBank quản lý. TPBank được toàn quyền quyết định hình thức thông báo đến Khách Hàng/TPBank will notify customers of amendments, supplements and replacements by one of the following forms: text, email, announcement on mass media, announcement on the official website of TPBank or channels managed by TPBank. TPBank has the full right to decide the form of notification to customers.
- 11.3.** Nếu Khách Hàng tiếp tục đăng nhập hệ thống để sử dụng dịch vụ sau thời điểm TPBank thông báo được hiểu là Khách Hàng chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện Điều khoản này của TPBank/ If the Customer continues to log in to the system to use the service after TPBank's notice, it is understood that the Customer accepts all

amendments, supplements, and replacements of these Terms and Conditions of TPBank.

**Điều 12 / Article 12: Giải quyết tranh chấp / Dispute settlement**

- 12.1.** Thỏa thuận được lập và ký kết bằng tiếng Việt và bằng nhiều ngôn ngữ khác, được TPBank ban hành mẫu biểu theo từng thời kỳ. Nội dung và hình thức của Thỏa thuận dưới dạng ngôn ngữ khác tiếng Việt phải thống nhất với văn bản bằng tiếng Việt. Trong mọi trường hợp, Thỏa thuận được ký kết bằng ngôn ngữ tiếng Việt có giá trị pháp lý cao nhất/ The Commitment shall be drafted and executed in Vietnamese as well as in other languages, based on templates issued by TPBank by each period. The content and format of the Commitment in languages other than Vietnamese must be consistent with the Vietnamese version. In all cases, the Vietnamese version of the Commitment shall prevail and have the highest legal validity.
- 12.2.** Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thì Khách Hàng và TPBank trước hết 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 giải quyết/ If there is any dispute arising or related to the use of the service, the Customer and TPBank will first resolve together through negotiation and conciliation. In case of unsuccessful conciliation, the parties have the right to bring the dispute to a competent court in Vietnam for settlement.