

Số hiệu văn bản: 031/2022/QT-TPB.RB

Ngày hiệu lực: 15/07/2022

## **1. Định nghĩa:**

- 1.1. Ngân hàng/TPBank: Là ngân hàng TMCP Tiên Phong
- 1.2. Tài khoản Ví điện tử: Là tài khoản điện tử được Nhà cung cấp Ví tạo lập cho KH theo quy định pháp luật, được tích hợp với Ứng dụng thanh toán di động với mục đích Nạp tiền, Rút tiền và thực hiện các giao dịch thanh toán.
- 1.3. Khách hàng: Là cá nhân có tài khoản thanh toán bằng VND tại TPBank, đã đăng ký sử dụng dịch vụ EBank của TPBank, có tài khoản ví điện tử tại các nhà cung cấp ví điện tử có liên kết với TPBank và có nhu cầu sử dụng dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán tại TPBank với ví điện tử của Khách hàng.
- 1.4. Nhà cung cấp ví: Là các công ty cung cấp dịch vụ Ví điện tử và đã có kết nối với Ngân hàng.
- 1.5. Giao dịch nạp tiền vào Ví điện tử: Là giao dịch nạp tiền vào Ví điện tử từ tài khoản thanh toán VND của khách hàng tại TPBank.
- 1.6. Giao dịch rút tiền từ Ví điện tử: Là giao dịch rút tiền từ Ví điện tử để chuyển vào tài khoản thanh toán VND của khách hàng tại TPBank.
- 1.7. Dịch vụ: Là dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán của Khách hàng tại TPBank với tài khoản ví điện tử của Khách hàng tại các Nhà cung cấp ví.

## **2. Ủy quyền thực hiện giao dịch**

- 2.1. Khách hàng đồng ý:
  - Ủy quyền cho TPBank cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại TPBank cho Nhà cung cấp ví để thực hiện liên kết/ hủy liên kết Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại TPBank và Tài khoản Ví điện tử của Khách hàng và thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản ví điện tử khác;
  - Ủy quyền cho TPBank tự động trích tiền (ghi nợ) trên tài khoản thanh toán của Khách hàng để chuyển vào (ghi có) tài khoản đảm bảo thanh toán của Nhà cung cấp ví tại TPBank ngay khi nhận được yêu cầu từ Nhà cung cấp ví thông qua hệ thống kết nối giữa các bên mà không cần xác thực thông tin.
  - Ủy quyền cho TPBank thực hiện ghi có vào tài khoản thanh toán của Khách hàng tại TPBank ngay khi nhận được yêu cầu từ Nhà cung cấp ví điện tử thông qua hệ thống kết nối giữa các bên.
- 2.2. Khách hàng đồng ý miễn trừ cho TPBank mọi trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện các công việc theo nội dung ủy quyền nêu tại Khoản 2.1 trên đây. Mọi tranh chấp liên quan đến việc thực hiện các giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng theo nội dung tại Khoản 2.1 do Khách hàng và Nhà cung cấp ví tự giải quyết.

## **3. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng:**

- 3.1. Quyền của Khách hàng:
  - Khiếu nại với TPBank các vấn đề liên quan đến sử dụng dịch vụ trong thời gian 15 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
  - Được thực hiện các giao dịch liên quan đến ví điện tử trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại TPBank theo quy định của TPBank và Nhà cung cấp ví từng thời kỳ.
- 3.2. Trách nhiệm của Khách hàng:
  - Cam kết đồng ý và thừa nhận rằng bất cứ hành động nào được thực hiện bằng chính Mã khách hàng/Tên đăng nhập và đúng mật mã truy cập, các giao dịch ghi Nợ trên tài khoản thanh toán

- được thực hiện trên ví đều được xem là giao dịch của chính khách hàng và Khách hàng phải chịu toàn bộ trách nhiệm từ việc phát sinh các giao dịch đó.
- Chịu trách nhiệm giữ gìn bảo quản và bảo mật Token key/ Thẻ mật khẩu, thiết bị nhận OTP SMS, thiết bị cài đặt Soft Token, mCA tại vị trí an toàn.
- Cam kết không thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác. Không thực hiện giao dịch đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp.
- Cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác theo yêu cầu của TPBank và nhà cung cấp ví trong quá trình sử dụng dịch vụ. TPBank có quyền tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng dịch vụ mà không phụ thuộc vào ý kiến của Khách hàng và không cần thông báo cho Khách hàng nếu Khách hàng hoặc TPBank xác định Khách hàng có hành vi gian lận trong việc cung cấp thông tin cho TPBank hoặc trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán tại TPBank, dịch vụ Ví điện tử tại Nhà cung cấp ví; đồng thời khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thiệt hại phát sinh (nếu có) do hành vi này gây ra.
- Hoàn lại các khoản tiền nhận được trên tài khoản thanh toán không rõ nguồn gốc/bị ghi có nhầm do nhầm lẫn, sai sót ngay khi có yêu cầu của TPBank hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với quy định của luật pháp.
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh cho TPBank trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Cam kết phối hợp khi có yêu cầu từ TPBank nhằm đảm bảo tuân các quy định về phòng chống rửa, tiền.
- Tuân thủ các điều khoản và điều kiện mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, điều kiện điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử - EBank tại TPBank.
- Tuân thủ các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán tại TPBank với Ví điện tử.
- Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều kiện điều khoản này, của TPBank và của Pháp luật.

#### **4. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng**

##### **4.1. Quyền của Ngân hàng**

- Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin và tài liệu cần thiết trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Được cung cấp thông tin về tài khoản và các thông tin liên quan đến Khách hàng cho Nhà cung cấp ví để thực hiện các yêu cầu và các giao dịch của khách hàng theo quy định tại điều kiện điều khoản này.
- Từ chối thực hiện các yêu cầu của Khách hàng liên quan đến dịch vụ trong trường hợp khách hàng vi phạm quy định tại điều khoản và điều kiện này.
- Được thu phí cung cấp dịch vụ theo biểu phí do TPBank quy định từng thời kỳ.
- Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần báo trước cho khách hàng (phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư trên Tài khoản thanh toán tại TPBank) trong các trường hợp:
  - Khách hàng không thanh toán đầy đủ loại phí quy định theo biểu phí của Ngân hàng.
  - Khi khách hàng thông báo bằng mail, điện thoại hay chứng từ khác tới Ngân hàng về những nghi ngờ liên quan liên quan đến lộ thông tin, gian lận.
  - Khi TPBank nghi ngờ/phát hiện có giao dịch gian lận, giả mạo hoặc rủi ro; Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng
  - Do yêu cầu phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố theo quy định pháp luật.
  - Có khiếu nại liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng.
  - Theo yêu cầu của cơ quan chức năng có thẩm quyền.
  - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

- Các quyền khác theo quy định tại Điều kiện điều khoản này và của Pháp luật.

#### 4.2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- Giải quyết và trả lời các khiếu nại của khách hàng có liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán tại TPBank được liên kết với ví điện tử.
- Cung cấp dịch vụ theo đúng thỏa thuận với Khách hàng tại Điều kiện điều khoản này.
- Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều kiện điều khoản này và của Pháp luật.

#### 5. Giới hạn trách nhiệm:

Bằng văn bản này, Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng không bị ràng buộc hay chịu trách nhiệm trong những trường hợp sau đây:

- Về tính pháp lý của các giao dịch thanh toán, cũng như kết quả giao dịch khi có lỗi, sai sót của chính khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Về những thỏa thuận và việc thực hiện các thỏa thuận đó giữa đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ và khách hàng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ, cũng như việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
- Về những thỏa thuận và việc thực hiện các thỏa thuận đó giữa Nhà cung cấp ví và Khách hàng trong việc sử dụng ví điện tử.
- Về những thiệt hại hay mất mát xảy ra khi:
  - Ngân hàng thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình quy định trong Điều kiện điều khoản này do có sự cố liên quan đến đường truyền Internet, hệ thống thông tin viễn thông, điện; hoặc do thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh hay bất kể trường hợp bất khả kháng khác; hoặc có sự cố vi phạm, gian lận, của bên ngoài hay bất kỳ sự việc nào nằm ngoài sự kiểm soát của Ngân hàng;
  - Nhà cung cấp ví chậm trễ thực hiện các yêu cầu của Khách hàng theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Nhà cung cấp ví.

#### 6. Tranh chấp, khiếu nại:

- Mọi yêu cầu tra soát, khiếu nại, đối với giao dịch sử dụng dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán tại TPBank với Ví điện tử phải được khách hàng gửi tới Ngân hàng trong thời gian 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Yêu cầu tra soát, khiếu nại phải được gửi bằng email của khách hàng đã sử dụng trong quá trình đăng ký Ví điện tử tới hòm thư [dichvukhachhang@tpb.vn](mailto:dichvukhachhang@tpb.vn), hoặc gửi bằng văn bản tới các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng TPBank, kèm theo các bằng chứng (nếu có) theo quy định Ngân hàng.
- Ngân hàng sẽ giải quyết các khiếu nại hợp lệ của khách hàng trong vòng 30 ngày làm việc. Trong trường hợp cần thêm thời gian, Ngân hàng sẽ thông báo bằng email hay văn bản tới khách hàng.
- Các chứng từ điện tử được cung cấp bởi Ngân hàng và nhà cung cấp ví liên quan tới việc sử dụng dịch vụ được coi là bằng chứng pháp lý trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại. Trường hợp có tranh chấp giữa Ngân hàng và khách hàng không thể giải quyết được bằng thương lượng thì việc tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết theo luật pháp Việt Nam.

#### 7. Chấm dứt sử dụng dịch vụ:

- Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ liên kết Tài khoản thanh toán và Ví điện tử của khách hàng tại TPBank khi Ngân hàng ngừng cung cấp, hợp tác với nhà cung cấp Ví do nhu cầu thị trường, chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Việc chấm dứt Dịch vụ này có hiệu lực sau 30 ngày kể từ ngày Ngân hàng thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng, hoặc trên website chính thức của Ngân hàng hoặc nhà cung cấp Ví điện tử.
- Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ liên kết Tài khoản thanh toán của khách hàng tại TPBank và Ví điện tử cho Khách hàng nếu Khách hàng vi phạm quy định về

cung cấp thông tin cho TPBank hoặc các trường hợp TPBank đánh giá việc cung cấp dịch vụ đối với Khách hàng tiềm ẩn rủi ro cho TPBank.

- Ngân hàng và Khách hàng được thỏa thuận chấm dứt cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng hoặc TPBank.
- Khi thực hiện chấm dứt cung cấp dịch vụ, Ngân hàng và khách hàng cam kết hoàn tất các khoản nợ tồn đọng giữa các bên, kết thúc tranh chấp, khiếu nại liên quan đến việc thực hiện các điều khoản, điều kiện này.

**8. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành:**

- TPBank có thể sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện, điều khoản này vào bất kỳ thời điểm nào và thực hiện thông báo đến các Khách hàng qua kênh mà TPBank cho là phù hợp (“Thông báo”). Những thay đổi này sẽ có hiệu lực vào ngày nêu trên Thông báo. Nếu Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày các sửa đổi, bổ sung có hiệu lực thì xem như khách hàng đã chấp nhận những thay đổi này.
- Điều khoản, điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng chọn đăng ký sử dụng dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán tại TPBank với ví điện tử hoặc một giấy tờ/bảng chứng/phương thức điện tử bất kỳ của TPBank thể hiện việc Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ này cho đến khi Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ./.