

**ĐIỀU 1. Phạm vi áp dụng**

Điều khoản, điều kiện về việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử eBank (“Điều khoản, điều kiện”) này áp dụng đối với các Khách hàng mở tài khoản thanh toán, sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, phát hành Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh eBank được Ngân hàng cung cấp.

**ĐIỀU 2. Giải thích từ ngữ**

1. "Ngân hàng/TPBank" là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong (TPBank), thực hiện cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
2. "Khách hàng" là cá nhân người Việt Nam hoặc cá nhân người nước ngoài là người cư trú đang sinh sống và hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, có/không có Tài khoản thanh toán (VND hoặc ngoại tệ) mở tại TPBank và:
  - a) Đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của TPBank; hoặc/ và
  - b) Đăng ký mở Tài khoản thanh toán (VND hoặc ngoại tệ) hoặc/ và
  - c) Đăng ký phát hành thẻ trả trước eBank vô danh.
3. "Dịch vụ ngân hàng điện tử" (gọi tắt là "Dịch vụ" hoặc "eBank" hoặc "Dịch vụ eBank"): là dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch trực tuyến với TPBank và được TPBank cho phép bằng cách truy cập vào trang web của TPBank hoặc sử dụng các chương trình ứng dụng do TPBank cung cấp để kết nối với hệ thống của TPBank, xác lập và thực hiện các giao dịch thoả thuận với TPBank. Các dịch vụ trực tuyến do TPBank cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn bởi các dịch vụ: Tra cứu các thông tin về tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, khoản vay, tài khoản Thẻ; Thực hiện các dịch vụ chuyển tiền, trả nợ; thực hiện các đề nghị mở tài khoản, thay đổi hạn mức, thanh toán/chuyển tiền tự động hàng tháng; Gửi tiền tiết kiệm; đăng ký vay vốn trực tuyến, Thanh toán các nghĩa vụ tín dụng phát sinh; Thực hiện các giao dịch thẻ thanh toán; Chuyển đổi ngoại tệ và các giao dịch khác được TPBank cho phép theo từng thời kỳ. Khách hàng sử dụng tài khoản đăng nhập và mật khẩu để truy cập hệ thống và sử dụng dịch vụ.
4. Thẻ thanh toán/Thẻ: là thẻ thanh toán nội địa/quốc tế bao gồm thẻ trả trước, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng của Khách hàng do TPBank và/hoặc các tổ chức phát hành thẻ phát hành cho Khách hàng
5. Người sử dụng chưa định danh: Là Khách hàng chủ thẻ trả trước vô danh trên eBank
6. Người sử dụng đã định danh : Là Khách hàng đã có tài khoản thanh toán mở tại TPBank
7. Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh (Tài khoản/thẻ): là thẻ/tài khoản không có các thông tin định danh chủ thẻ/tài khoản và mọi giao dịch trên tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh này tại mọi thời điểm không được quá hạn mức quy định. Khách hàng chỉ được sử dụng tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động và không được rút tiền mặt.
8. Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh eBank (Thẻ/Tài khoản): là tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh nội địa phi vật lý TPBank cấp cho người sử dụng chưa định danh khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ eBank qua eBank. TPBank cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch trong phạm vi giá trị tiền đã nạp vào thẻ/tài khoản này theo quy định của TPBank. Khách hàng chưa có tài khoản thanh toán tại TPBank khi đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử ebank tại app eBank sẽ được cấp Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh và là người sử dụng chưa định danh tại TPBank. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu trở thành người sử dụng đã định danh để sử dụng được tài khoản thanh toán, dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho tài khoản thanh toán, khách hàng hoàn thiện các thủ tục định danh, mở tài khoản thanh toán theo quy định của TPBank từng thời kỳ.

9. "Giao dịch" là các giao dịch được thực hiện bởi Khách hàng thông qua việc sử dụng Dịch vụ TPBank cung cấp cho Khách hàng theo các gói dịch vụ khách hàng đã đăng ký.
10. "Tài khoản/ Tài khoản thanh toán" là tài khoản tiền gửi bằng Việt Nam Đồng hoặc ngoại tệ, do Chủ tài khoản mở tại TPBank.
11. "Tài khoản đăng nhập (User)" Tài khoản đăng nhập ban đầu do ngân hàng cung cấp là mã khách hàng (CIF khách hàng - 8 số đầu tiên trong số tài khoản). Khách hàng thực hiện thay đổi tên đăng nhập bằng tính năng Đổi tên đăng nhập trong eBank. Sau khi đổi tên đăng nhập thành công khách hàng vẫn có thể sử dụng đồng thời tên đăng nhập mới và số CIF để đăng nhập eBank
12. "Mật khẩu truy cập (password)" là dãy ký tự được sử dụng để truy cập vào hệ thống eBank. Mật khẩu ban đầu là dãy số ngẫu nhiên do TPBank cung cấp, khách hàng thực hiện đổi mật khẩu bằng tính năng Đổi mật khẩu trong eBank.
13. "OTP (One time password)" là mật mã xác thực 1 lần được sinh ra từ các phương thức xác thực của TPBank, được sử dụng trong quá trình thực hiện các giao dịch nhằm đảm bảo an toàn và bảo mật cho tài khoản và giao dịch của khách hàng.
14. "Thiết bị truy cập" là các thiết bị có kết nối internet để sử dụng dịch vụ (như: máy tính để bàn, laptop, máy tính bảng, điện thoại).
15. "OTP – SMS" là phương thức cung cấp OTP xác thực cho khách hàng bằng tin nhắn gửi tới số điện thoại khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
16. "Thiết bị cung cấp OTP" gồm Thẻ mật khẩu, Token Key, Soft Token.
17. "Thẻ mật khẩu là thẻ cung cấp OTP được in sẵn và phủ một lớp bảo vệ. Mỗi thẻ có 45 OTP để Khách hàng sử dụng.
18. "Token Key" là thiết bị cung cấp OTP mà OTP sẽ hiển thị trên màn hình thiết bị khi khách hàng ấn nút. Token Key có thời hạn sử dụng.
19. "Soft Token (Software Token)" là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động và gắn duy nhất với tài khoản đăng nhập eBank. Soft Token có thời hạn sử dụng.
20. "mCA (Chữ ký số trên thiết bị di động)" là chữ ký số được tích hợp vào SIM điện thoại
21. "Hạn mức/lần" là giá trị giao dịch tối đa được thực hiện cho một lần giao dịch trên eBank do TPBank quy định.
22. "Hạn mức/ngày" là tổng giá trị giao dịch tối đa được thực hiện trong một ngày giao dịch trên eBank do TPBank quy định.
23. "Đơn vị kinh doanh" Là các điểm giao dịch của TPBank, bao gồm: các Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các đơn vị khác có chức năng kinh doanh trên toàn hệ thống TPBank.
24. "Sao kê" là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài khoản trong một khoảng thời gian nhất định.

### **ĐIỀU 3. Nội dung Dịch vụ ngân hàng điện tử và các rủi ro có thể gặp phải**

1. TPBank cung cấp cho Khách hàng Dịch vụ ngân hàng điện tử với các nội dung được định nghĩa tại khoản 3 Điều 2 Điều khoản, điều kiện này và các sản phẩm, dịch vụ theo quy định của TPBank trong từng thời kỳ.
2. Khi được TPBank cung cấp eBank, Khách hàng thừa nhận đã biết, nhận thức rõ và được TPBank giải thích về các khả năng xảy ra tổn thất có thể gặp phải trong quá trình Khách hàng sử dụng eBank, bao gồm nhưng không giới hạn ở các rủi ro công nghệ, rủi ro kỹ thuật, trục trặc mạng tin học, lỗi phát sinh trong hệ thống máy móc, thiết bị, sự gian lận, giả mạo, cấu thả, nhầm lẫn bởi con người trong việc sử dụng mật khẩu, thiết bị bảo mật, thẩm quyền giao dịch. Trừ những trường hợp thuộc trách nhiệm của TPBank theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này, Khách hàng thừa nhận và chấp nhận tất cả các rủi ro này, tự chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự cố, thiệt hại nào phát sinh và miễn cho TPBank bất kỳ nghĩa vụ nào liên quan.

### **ĐIỀU 4. Quyền lợi và Trách nhiệm của Khách hàng**

#### **1. Quyền của Khách hàng**

- a) Tự nguyện lựa chọn sử dụng phương tiện điện tử để thực hiện giao dịch với TPBank theo quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện này.
- b) Được sử dụng thiết bị truy cập để truy cập vào trang web cung cấp Dịch vụ của TPBank hoặc sử dụng ứng dụng do TPBank cung cấp để sử dụng Dịch vụ của TPBank.
- c) Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho TPBank trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm. 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;
- d) Yêu cầu TPBank cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản qua số điện thoại hỗ trợ khách hàng: 1900.58.58.85 hoặc (84.24) 37.683.683 hoặc số điện thoại quy định khác của TPBank theo từng thời điểm;
- e) Được quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ, yêu cầu nâng hạn mức thanh toán, yêu cầu cấp lại mật khẩu;
- f) Được quyền và đồng ý sử dụng các dịch vụ, các loại giao dịch mà TPBank phát triển và cho phép sử dụng thêm trên eBank.
- g) Khách hàng có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký bằng cách trực tiếp điền vào mẫu biểu "Yêu cầu trợ giúp dịch vụ eBank" và gửi đến TPBank. TPBank sẽ thực hiện thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng;
- h) Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## 2. Trách nhiệm của Khách hàng

- a) Mở Tài khoản tại TPBank và tuân thủ các quy định về mở, sử dụng tài khoản của TPBank và pháp luật;
- b) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của TPBank khi đăng ký Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- c) Đồng ý cho TPBank trích Tài khoản, Thẻ thanh toán để thanh toán giá trị các Giao dịch, các loại phí liên quan đến Giao dịch, phí giải quyết tranh chấp, các khoản lãi phát sinh từ nghĩa vụ tín dụng của Khách hàng phát sinh với TPBank theo quy định của TPBank và pháp luật;
- d) Đồng ý cho TPBank cung cấp thông tin Khách hàng, giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba hợp tác với TPBank về công nghệ thông tin khi thực hiện đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của TPBank.
- e) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến việc thực hiện đăng ký nghĩa vụ tín dụng Khách hàng thực hiện trên eBank đồng thời Chấp nhận vô điều kiện các điều khoản điều kiện theo quy định của TPBank trong quá trình vay vốn, thực hiện nghĩa vụ tín dụng tại TPBank (nếu có)
- f) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch Khách hàng thực hiện trên eBank đồng thời Chấp nhận vô điều kiện các điều khoản điều kiện của giao dịch theo quy định của TPBank khi thực hiện giao dịch trên eBank
- g) Chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các Giao dịch đã được thực hiện bằng User và Mật khẩu của Khách hàng mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác Giao dịch với bất kỳ lý do nào trừ khi thỏa mãn các điều kiện tại Khoản 1, Điều 10 dưới đây và phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của TPBank;
- h) Mọi giao dịch trên eBank do Khách hàng thực hiện, không chấp nhận việc Khách hàng ủy quyền thực hiện giao dịch trên eBank.
- i) Hoàn trả cho TPBank những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên Tài khoản/thẻ và lãi phát sinh theo quy định của TPBank, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản, thẻ trả trước vô danh eBank (nếu có);

- j) Trực tiếp đến TPBank nhận Token key/thẻ mật khẩu. Tự cài đặt ứng dụng và Soft Token, mCA theo hướng dẫn của TPBank;
- k) Chịu trách nhiệm bảo mật Mật khẩu và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép User và Mật khẩu là các phương tiện giúp Khách hàng sử dụng Dịch vụ. Cho mục đích này, Khách hàng cam kết và TPBank đương nhiên hiểu Khách hàng không bao giờ viết, tiết lộ dù vô tình hay cố ý Mật khẩu cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng sẽ có nghĩa vụ hủy ngay mật khẩu vừa được cung cấp bởi TPBank và tự tạo ra, tự chọn lấy Mật khẩu sử dụng Dịch vụ của mình. TPBank khuyến cáo Khách hàng không chọn Mật khẩu là những số dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại, không lưu Mật khẩu và User tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu lại tự động (ví dụ, tính năng "nhớ mật khẩu" hoặc tính năng tương tự trên trang web đang sử dụng);
- l) 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;
- m) Mỗi lần đăng nhập vào Dịch vụ, Khách hàng không được rời khỏi máy tính/thiết bị truy cập hoặc để người khác sử dụng máy tính/thiết bị truy cập cho đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập Dịch vụ;
- n) Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho TPBank khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Dịch vụ được TPBank cung cấp cho Khách hàng; hoặc nghi ngờ có người biết Mật khẩu của Khách hàng theo số điện thoại: 1900.58.58.85 hoặc (84.24) 37.683.683 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của TPBank tại từng thời điểm. Khách hàng phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho TPBank (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác);
- o) Trường hợp Thiết bị cung cấp OTP bị mất cắp, thất lạc, Khách hàng phải thông báo ngay cho TPBank và liên hệ với TPBank để cấp lại Thiết bị cung cấp OTP.
- p) Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được TPBank quy định theo từng thời kỳ;
- q) Không sử dụng Dịch vụ để thực hiện các Giao dịch khi Tài khoản, thẻ/tài khoản trả trước vô danh eBank không còn đủ tiền;
- r) Thông báo ngay cho TPBank bằng văn bản những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hoặc các thông tin đăng ký khác theo yêu cầu của TPBank;
- s) Hợp tác và cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết theo yêu cầu của TPBank phù hợp với thỏa thuận với TPBank và quy định pháp luật;
- t) Sử dụng dịch vụ và quản lý Tài khoản/thẻ theo đúng quy định của TPBank, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ;
- u) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp;
- v) Cam kết thực hiện các quy trình về giao dịch điện tử do TPBank quy định;
- w) Các trách nhiệm khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- x) Không thực hiện các thao tác đăng nhập tự động hoặc sử dụng bất kỳ phương thức nào để truy vấn, thực hiện giao dịch với tần suất bất thường theo đánh giá của TPBank
- y) Không lợi dụng các chính sách sản phẩm của TPBank để trục lợi hoặc thực hiện các giao dịch bất hợp pháp hoặc gây quá tải/thiệt hại cho hệ thống của TPBank theo đánh giá của TPBank
- z) Nếu KH phát hiện ra lỗi kỹ thuật đang tồn tại trên hệ thống, KH có trách nhiệm thông báo cho TPBank ngay khi phát hiện. KH không được thực hiện khai thác các lỗi để trục lợi, hoặc tiết lộ ra bên ngoài để các đối tượng xấu thực hiện trục lợi, hoặc gây ảnh hưởng tới dịch vụ của TPBank theo đánh giá của TPBank.
- aa) Khách hàng đăng ký eBank nghĩa là đồng ý với các nội dung quy định tại bản điều kiện điều khoản này và cam kết cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác khi đăng ký và sử dụng dịch vụ eBank. Nếu Khách hàng có sự gian lận hoặc bị giả mạo trong việc sử dụng các giấy

tờ tùy thân để đăng ký dịch vụ, cung cấp thông tin không chính xác, thông tin giả mạo hoặc TPBank nghi ngờ giao dịch có dấu hiệu gian lận, giả mạo thì TPBank có quyền từ chối cung cấp dịch vụ hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ eBank tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của Khách hàng và không cần thông báo cho Khách hàng; đồng thời Khách hàng phải chịu hoàn toàn các thiệt hại phát sinh do bị gian lận/giả mạo thông tin, chịu trách nhiệm trước pháp luật và đền bù các thiệt hại phát sinh (nếu có).

- bb) Đồng ý nhận các thông tin, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo... các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, ưu đãi của TPBank qua số điện thoại, email, fax... của Khách hàng đã đăng ký với TPBank và không có khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc gửi các thông tin, quảng cáo này của TPBank.

## **ĐIỀU 5. Quyền và trách nhiệm của TPBank**

### **1. Quyền của TPBank**

- a) Được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
- b) Cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản đăng nhập theo cách thức thoả thuận tại Điều khoản, điều kiện này.
- c) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Khách hàng và các Giao dịch theo đúng yêu cầu của quy định của pháp luật.
- d) Từ chối cấp phép việc thực hiện các Giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của TPBank và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của TPBank.
- e) Được quyền khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng theo quy định tại Khoản 3, Điều 7 dưới đây.
- f) Ghi nợ Thẻ/Tài khoản giá trị tất cả các Giao dịch; các khoản phí liên quan đến các Giao dịch theo biểu phí được TPBank quy định theo từng thời kỳ; các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Thẻ/Tài khoản (nếu có).
- g) Phong toả và ghi nợ số tiền trên Tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định của Hợp đồng này.
- h) Ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện.
- i) 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 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.
- j) TPBank được quyền gửi các thông tin, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo... các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, ưu đãi của TPBank qua số điện thoại, email, fax... của Khách hàng đã đăng ký với TPBank.
- k) Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **2. Trách nhiệm của TPBank**

- a) Tuân thủ các quy định về giao dịch thương mại điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
- b) Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Hợp đồng này.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản và Giao dịch theo quy định của pháp luật.
- d) Khoá User trong vòng 2 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của Khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại về việc Thiết bị cung cấp OTP bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- e) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.

- f) TPBank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho khách hàng qua Dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do đặc thù của sản phẩm và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của TPBank, TPBank không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót.
- 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.
- h) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **ĐIỀU 6. Cách thức sử dụng dịch vụ và các hạn mức thanh toán eBank.**

1. Truy cập bằng trình duyệt: Khách hàng sử dụng Thiết bị truy cập, nhập Tài khoản đăng nhập (User) và Mật khẩu (password) vào màn hình đăng nhập để sử dụng dịch vụ, qua trang web của TPBank là <https://ebank.tpb.vn/retail/vx/>
2. Truy cập bằng chương trình ứng dụng (áp dụng cho máy tính bảng và điện thoại): Khách hàng tải ứng dụng và cài đặt vào Thiết bị truy cập của mình. Khi đã có ứng dụng trên Thiết bị truy cập, Khách hàng nhập Tài khoản đăng nhập và Mật khẩu vào ứng dụng để bắt đầu sử dụng dịch vụ. TPBank cung cấp các phiên bản ứng dụng sau:
  - a) Phiên bản hệ điều hành iOS: Khách hàng vào Apple Store search từ khóa "TPBank Mobile" để tìm ứng dụng TPBank Mobile, tải về và cài đặt trên Thiết bị truy cập.
  - b) Phiên bản hệ điều hành Android: Khách hàng vào Google Play search từ khóa "TPBank Mobile" để tìm ứng dụng TPBank Mobile, tải về và cài đặt trên Thiết bị truy cập.
  - c) TPBank có thể cung cấp các phiên bản ứng dụng khác và sẽ thông báo cho Khách hàng trên các kênh truyền thông do TPBank quyết định. Khách hàng tự lựa chọn và chịu trách nhiệm về lựa chọn sử dụng phiên bản ứng dụng của mình.
3. Hạn mức/lần và Hạn mức/ngày do TPBank quy định trong từng thời kỳ. Khách hàng có thể đăng ký và xác lập hạn mức thanh toán của mình khi hệ thống của TPBank cho phép.

## **ĐIỀU 7. Truy cập dịch vụ và xử lý giao dịch**

1. Dịch vụ eBank là một dịch vụ được cung cấp trên cơ sở nguyên trạng và TPBank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù Khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, Khách hàng đồng ý rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
2. Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện qua Dịch vụ bằng Tài khoản đăng nhập và Mật khẩu của Khách hàng và yêu cầu thực hiện Giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của TPBank. TPBank không bảo đảm việc cung cấp Dịch vụ qua phương tiện điện tử sẽ hoàn toàn không bị ngắt hoặc không gặp lỗi; các thông tin được truyền tải bị mất; xuất hiện những virus gây thiệt hại cho hệ thống máy tính/thiết bị truy cập của Khách hàng khi Khách hàng truy cập vào hệ thống của TPBank để thực hiện Giao dịch.
3. TPBank có thể chấm dứt/từ chối việc thực hiện Giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước khi TPBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
  - a) Khách hàng vi phạm quy định của TPBank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý Thẻ/Tài khoản, hoặc
  - b) Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc
  - c) Các trường hợp TPBank đánh giá liên quan đến gian lận/giả mạo và rủi ro; hoặc
  - d) TPBank phát hiện có các giao dịch đáng ngờ liên quan đến Giao dịch của Khách hàng theo quy định của pháp luật hoặc theo đánh giá của TPBank.
  - e) Khi lợi ích của TPBank/Khách hàng/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận; hoặc
  - f) Trường hợp TPBank tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc
  - g) Khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào Điều kiện điều khoản này hoặc Điều kiện điều khoản của các Dịch vụ nêu tại Điều 16 dưới đây; hoặc

- h) Khi giao dịch vượt quá hạn mức.
- Khách hàng tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch của mình là chính xác và đầy đủ.
  - Trong quá trình sử dụng eBank, Khách hàng đồng ý nhận thư điện tử, tin nhắn với mục đích quảng cáo, thông báo sản phẩm dịch vụ và/hoặc bất kỳ thông tin nào khác từ TPBank. TPBank thực hiện việc gửi thư điện tử, tin nhắn cho Khách hàng với nội dung, số lượng, thời điểm, thời hạn và các yếu tố khác theo toàn quyền quyết định của TPBank, phù hợp với mục đích và nội dung của Dịch vụ ngân hàng điện tử mà TPBank cung cấp.

#### **ĐIỀU 8. Quy định về việc sử dụng Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh eBank**

- Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh eBank chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động và không được rút tiền mặt.
- Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh eBank cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ. Hạn mức số dư và hạn mức nạp thêm tiền vào thẻ, đảm bảo số dư trên một thẻ trả trước vô danh tại mọi thời điểm không được mức theo quy định của pháp luật và TPBank tại thời điểm giao dịch.
- Giá trị các giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí Dịch vụ của TPBank sẽ được ghi nợ/có trực tiếp vào Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh eBank của Khách hàng.
- Thời hạn giải quyết khiếu nại liên quan đến Dịch vụ Tài khoản chưa định danh/thẻ trả trước vô danh eBank của Khách hàng trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày giao dịch. TPBank sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, TPBank sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.
- Các trường hợp từ chối thanh toán Thẻ/Tài khoản, tạm khóa Thẻ/Tài khoản, hủy hiệu lực (chấm dứt sử dụng) Thẻ/Tài khoản và đình chỉ sử dụng Thẻ/Tài khoản.

a) TPBank có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng Thẻ/Tài khoản, tạm khóa Thẻ/Tài khoản trong các trường hợp sau:

- Giao dịch Thẻ/Tài khoản không do chính Chủ Thẻ/Tài khoản thực hiện;
- Thẻ/Tài khoản giả;
- Phát hiện giao dịch Thẻ/Tài khoản có nội dung trái với quy định pháp luật;
- Thẻ/Tài khoản sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm: các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác; giao dịch đáng ngờ, giao dịch gian lận giả mạo; giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
- Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- Thẻ/Tài khoản đã được Chủ Thẻ/tài khoản thông báo bị mất;
- Thẻ/Tài khoản hết hạn sử dụng;
- Thẻ/Tài khoản bị khóa;
- Chủ Thẻ/Tài khoản vi phạm các quy định của Điều kiện và Điều khoản này;
- Các trường hợp khác theo quy định của TPBank và/hoặc pháp luật.

b) TPBank có quyền hủy hiệu lực, đình chỉ sử dụng Thẻ/Tài khoản nếu Thẻ/Tài khoản bị lộ thông tin, trực trặc, sử dụng không đúng mục đích, Thẻ/Tài khoản không có số dư, khi chủ Thẻ/Tài khoản không thể thanh toán các khoản phí, khi chủ Thẻ/Tài khoản vi phạm các Điều kiện và Điều khoản hoặc khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật.

- Các nội dung quy định khác sẽ được thực hiện theo các nội dung quy định tại Điều kiện điều khoản này.

#### **ĐIỀU 9. Ngày xử lý, hiệu lực của giao dịch**

- Đối với các giao dịch chuyển tiền cho các Thẻ/Tài khoản nằm ngoài hệ thống TPBank: TPBank sẽ ghi nợ Thẻ/Tài khoản vào cùng ngày làm việc và tiền sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán

điện tử liên ngân hàng để đến Ngân hàng thụ hưởng trong vòng tối đa 2 ngày làm việc (không kể thứ bảy, Chủ nhật, ngày lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.

2. Các yêu cầu giao dịch được gửi đi từ phía Khách hàng không có nghĩa là các yêu cầu giao dịch nói trên đã mặc nhiên được TPBank ghi nhận và xử lý. TPBank chỉ tiến hành ghi nợ/có Thẻ/Tài khoản của Khách hàng sau khi TPBank kiểm tra và hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu từ Khách hàng.

#### **ĐIỀU 10. Giao dịch không huỷ ngang**

1. Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch eBank nào đã thực hiện trên eBank bằng User và Mật khẩu của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng muốn huỷ yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, TPBank sẽ chỉ xem xét với điều kiện:
  - a) Yêu cầu huỷ Giao dịch được gửi đến TPBank ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch, và
  - b) TPBank chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng, và
  - c) Việc huỷ giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của TPBank cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
2. Bất kỳ giao dịch eBank nào đã được thực hiện sẽ được TPBank coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các giao dịch đã thực hiện được coi là Khách hàng cam kết, chấp thuận là Giao dịch do Khách hàng là người duy nhất thực hiện, TPBank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

#### **ĐIỀU 11. Chứng từ**

Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa TPBank và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi TPBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch eBank của Khách hàng với TPBank. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng đã được TPBank và Khách hàng thỏa thuận và xác nhận.

#### **ĐIỀU 12. Thanh toán**

1. Giá trị các giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí Dịch vụ của TPBank sẽ được ghi nợ/có trực tiếp từ Thẻ/tài khoản. TPBank được quyền từ chối cấp phép giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên Thẻ/tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp hết hạn mức sử dụng ngày.
2. TPBank được toàn quyền trích nợ số tiền tương ứng với lãi suất theo quy định của TPBank phát sinh từ các khoản vay nếu phát sinh của Khách hàng để thực hiện các nghĩa vụ tín dụng đối với TPBank
3. Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày giao dịch. TPBank sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, TPBank sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.

#### **ĐIỀU 13. Thiết bị, phần mềm và truy cập mạng**

1. Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính/thiết bị truy cập cá nhân của Khách hàng, về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để Khách hàng có thể truy cập các Dịch vụ. TPBank không chịu trách nhiệm về việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính/thiết bị truy cập của khách hàng trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ.
2. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính cá nhân/thiết bị và phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập các dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được dịch vụ.
3. TPBank không hỗ trợ dịch vụ trên các thiết bị root/jailbreak. Nếu khách hàng cố tình sử dụng dưới bất kỳ hình thức nào sẽ chịu mọi trách nhiệm về các vấn đề phát sinh do thiết bị root/jailbreak gây nên.

#### **ĐIỀU 14. Sửa đổi nội dung Điều khoản, điều kiện**



1. TPBank được quyền sửa đổi nội dung Điều khoản, điều kiện này bằng cách thông báo trên website của TPBank hoặc bằng bất cứ hình thức nào do TPBank quy định từng thời kỳ và công khai đến Khách hàng.
2. TPBank sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng trong vòng 24 giờ sau khi nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng văn bản của Khách hàng. Trong khoảng thời gian đó, Khách hàng nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã được sửa đổi của Điều khoản, điều kiện như thông báo của TPBank trên website.
3. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi Điều khoản, điều kiện có nghĩa là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

#### **ĐIỀU 15. Biểu phí**

1. Biểu phí dịch vụ và các dịch vụ liên quan sẽ do TPBank quy định theo từng thời kỳ.
2. TPBank có thể thay đổi biểu phí trong từng thời kỳ, việc thay đổi biểu phí sẽ được công bố trên website của TPBank.

#### **ĐIỀU 16. Chấp thuận các dịch vụ khác**

Khách hàng đồng ý rằng trong trường hợp TPBank cung cấp bất kỳ dịch vụ nào khác được cung cấp cho khách hàng theo các phương thức online tại bản Điều khoản, Điều kiện này thì Khách hàng đồng ý sử dụng các dịch vụ đó và chấp thuận các điều khoản, điều kiện của dịch vụ đó với điều kiện:

1. TPBank thông báo cho Khách hàng về các dịch vụ hoặc ứng dụng đó (trên website, bằng văn bản, qua email, điện thoại, SMS hoặc phương thức khác nếu có thỏa thuận với Khách hàng); và
2. Khách hàng tự động sử dụng dịch vụ/tiện ích đó mỗi khi đăng nhập vào eBank.

#### **ĐIỀU 17. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

Điều khoản, điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong Điều khoản, điều kiện này thì việc giải thích từ ngữ theo ý chí của TPBank sẽ được ưu tiên áp dụng. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng giữa Khách hàng và TPBank, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trường hợp hoà giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở Hà Nội, Việt Nam để giải quyết.

#### **ĐIỀU 18. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

Điều khoản, điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng chọn đăng ký sử dụng eBank và ký vào "***Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ eBank***" hoặc một giấy tờ/bảng chứng bất kỳ của TPBank thể hiện việc đăng ký sử dụng dịch vụ này cho đến khi Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ./.