

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Article 1: Glossary

- 1.1. **"Ngân hàng/TPBank/NH"** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong.
"Bank/TPBank/NH" is Tien Phong Commercial Joint Stock Bank.
- 1.2. **"Tài khoản"/"Tài khoản thanh toán"** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam/Đồng, ngoại tệ, do Khách hàng mở tại Ngân hàng để phục vụ cho các giao dịch của Khách hàng được Ngân hàng chấp nhận. Tài khoản có thể do một Khách hàng là Chủ tài khoản hoặc do nhiều Khách hàng cùng là Chủ tài khoản.
"Account"/"Current Account" means a current account in Vietnam Dong or a foreign currency that is opened at the Bank by the Customer to process Customer's transactions accepted by the Bank. The account may be owned by either one account holder or several account holders.
- 1.3. **"Tài khoản thanh toán chung"** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
"Joint Account" means a current account owned by at least two account holders or more.
- 1.4. **"Tài khoản Shopname/Nickname"** là tên phụ của tài khoản thanh toán, được gắn với số tài khoản thanh toán, đồng thời, là thông tin nhận biết số tài khoản thanh toán của Khách hàng khi thực hiện nhận tiền được chuyển khoản từ các tài khoản thanh toán khác mở tại TPBank hoặc các Ngân hàng hỗ trợ chuyển tiền nhanh 247 qua hệ thống Napas
"Shopname/Nickname account" means the subname of current account, is linked to current account, at the same time, it is the information to identify the Customer's current account number when receiving money transferred from other payment accounts opened at TPBank or banks that support quick money transfer 247 via Napas system.
- 1.5. **"Chủ tài khoản"** ("Khách hàng") là cá nhân được Ngân hàng mở tài khoản để thực hiện các giao dịch tại hệ thống của Ngân hàng.
"Account Holder" ("Customer") means an individual whose account is opened by the Bank in order to carry out transactions at the Bank's system.
- 1.6. **"Chủ tài khoản thanh toán chung"** là hai hay nhiều cá nhân cùng đứng tên mở tài khoản.
"Joint Account Holders" means the current account jointly opened by two or more individuals.
- 1.7. **"Đóng tài khoản"** là việc Ngân hàng tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của khách hàng.
"Account Closure" means the Bank finalizes the account, settling both account's information and account number status to Closed
- 1.8. **"Tạm khóa tài khoản"** là việc Ngân hàng tạm dừng giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản theo yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của Chủ tài khoản, hoặc theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.
"Temporarily locking account" means the Bank temporarily suspends transactions on a part or all of the Customer's account balance in accordance with the request of the Customer or the legal representative/the guardian, or as agreed upon documents between the account holder and the Bank.
- 1.9. **"Phong tỏa tài khoản"** là việc Ngân hàng tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản, theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc trong một số trường hợp theo quy định của pháp luật.
"Account Freeze" means the Bank temporarily suspends pay out/debit transactions on a part/the entire account balance at decision or request of competent authorities or in some cases that are prescribed under the Laws.

- 1.10. **"Chứng từ tài khoản"** bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao sổ tài khoản, sao kê và giấy báo số dư tài khoản.

"Account Documents" includes Debit note, Credit note, Copy of account number notification, account statement and balance note

- 1.11. **"Số dư tối thiểu"** là số tiền tối thiểu Chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

"Minimum balance" means the minimum amount of money to be maintained in the customer's account at any time as required by the Bank from time to time.

- 1.12. **"Số dư khả dụng"** là số tiền khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng số dư có trên tài khoản trừ đi các khoản phong tỏa (nếu có), trừ số dư tối thiểu chủ tài khoản phải duy trì và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).

"Available Balance" means the amount of balance in the account that the customer may use to make payments from the account. The available balance is equivalent to the balance in the account subtract the blockades (if any), subtract the minimum balance required, and plus the available overdraft limit (if any).

- 1.13. **"Dịch vụ eBank"** là dịch vụ Ngân hàng điện tử eBank được Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng để thực hiện các giao dịch trực tuyến.

"eBank service" means the eBank internet banking service which is provided by the Bank for the Customer to carry out online transactions.

- 1.14. **VTM** (Video Teller Machine hay còn gọi là ATM+): Là loại máy giao dịch ngân hàng, theo đó Khách hàng tương tác bằng hình ảnh (thông qua kênh Video) với cán bộ ngân hàng. Khách hàng có thể tới máy này để giao dịch tự động hoặc giao dịch trực tiếp với cán bộ ngân hàng bằng công nghệ truyền hình trực tuyến thay vì phải có mặt tại các Đơn vị kinh doanh của TPBank theo mô hình truyền thống. Ngoài các dịch vụ như máy ATM, máy VTM còn thực hiện các dịch vụ khác như: nộp tiền mặt; tích hợp với hệ thống Ngân hàng điện tử Ebank (thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán dịch vụ, truy vấn, gửi tiền có kỳ hạn, quản lý thông tin khách hàng); dịch vụ đăng ký (điền đơn đăng ký sử dụng các sản phẩm, dịch vụ); gọi điện hình ảnh trực tuyến.

VTM (Video Teller Machine, also known as ATM+): is a banking machine that allows customers to connect images (via video conferencing) with TPBank's staff. Customers can perform automatic transactions or direct transactions with TPBank's staff by online technology instead of going to a physical branch as the traditional way. In addition to functionalities of an ATM, VTM's can perform other services such as: cash deposits, integration with eBank (money transfers, bill payment, enquiries, term deposits, customer information management), registration service (filling out forms of using products and services), and video conferencing.

Điều 2. Quyền lợi và Trách nhiệm của Chủ tài khoản

Article 2: Rights and obligations of the Account Holder

2.1. Quyền của Chủ tài khoản

Rights of the Account Holder

- Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản thanh toán được Ngân hàng tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn.

Using the balance to make legal and eligible orders. The account holder is facilitated by the Bank in operation of the account conveniently and safely;

- Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng.
Selecting to use payment instruments, services, and payment facilities/payment for utilities bills provided by the Bank;
- Được sử dụng tài khoản để rút tiền mặt bằng séc hoặc giấy rút tiền theo mẫu của Ngân hàng, và nhận bằng đồng tiền của tài khoản hoặc bằng Việt Nam Đồng. Nếu rút Việt Nam Đồng từ tài khoản ngoại tệ, Ngân hàng sẽ áp dụng tỷ giá mua chuyển khoản được Ngân hàng công bố tại thời điểm rút tiền.
Withdrawing cash from the account by cheque or withdrawal slip issued by the Bank, and receiving the cash in the account's currency or in Vietnam Dong. If withdrawing Vietnam Dong cash from a foreign currency account, the Bank shall apply the transfer buying rate published by the Bank at the time of cash withdrawal.
- Được đăng ký sử dụng dịch vụ eBank khi KH có nhu cầu.
Registering to use eBank service.
- Được chuyển khoản giữa các tài khoản riêng của mình; hoặc chuyển khoản sang tài khoản của người khác tại Ngân hàng hoặc tại các Ngân hàng khác trong và ngoài nước.
Transferring money between customer's own accounts; or transfer money to others' accounts at the Bank or other the Banks in Viet Nam or overseas.
- Được xét duyệt một hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng.
Being considered an overdraft limit on the current account in accordance with the Bank's regulations.
- Được sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ.
Using other services provided by the Bank from time to time.
- Yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với Ngân hàng.
Requesting the Bank to execute legal and eligible payment orders and provide information about transactions, account balance in accordance with the agreement with the Bank.
- Được yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết; được gửi thông báo cho Ngân hàng về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
Requesting the Bank to temporarily lock and/or close account if necessary; sending notice to the Bank on the disputes arising among the joint holders over the joint account.
- Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản nếu được Ngân hàng chấp thuận.
Changing the account's operation method subject to the Bank's approval.
- Số dư trong tài khoản được hưởng lãi theo lãi suất Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.
The balance in the account is entitled to interest rate applicable quoted by the Bank from time to time.
- Được Ngân hàng bảo đảm an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản theo quy định của Pháp luật.
Being guaranteed by the Bank for the safety of account balance the confidentiality of information related to the account and account transactions in accordance with the Laws.
- Được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng.
Authorizing other person to operate account in accordance with the Bank's Regulations;
- Được đề nghị Ngân hàng cung cấp sao kê tài khoản để kiểm tra tính chính xác của các giao dịch phát sinh.

- *Requiring the Bank to provide the account statement to check the accuracy of the transactions arising.*
- Được quyền đặt Tài khoản Shopname/Nickname gắn với tài khoản thanh toán của Khách hàng trong suốt quá trình sử dụng.
Setting Shopname/Nickname Account linked to the Customer's current account during the use process.
- Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc cung cấp thông tin đăng ký dịch vụ Tài khoản Shopname/Nickname, lập các lệnh thanh toán khi sử dụng dịch vụ Tài khoản Shopname/Nickname phù hợp với quy định của TPBank trong từng thời kỳ.
Complying with instructions of the Bank on providing information for Shopname/Nickname Account registration, making payment orders when using the Shopname/Nickname Account in accordance with TPBank's regulations from time to time.
- Cam kết không sử dụng Tài khoản Shopname/Nickname để mạo danh tổ chức và/hoặc cá nhân bất kỳ hoặc để thực hiện hành vi lừa đảo, trục lợi và/hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
Committing not to use the Shopname/Nickname Account to impersonate any organization and/or individual or to commit fraud, profiteering and/or other law violations.
- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện và điều khoản này và của pháp luật.
Other rights as regulated in these Terms and Conditions and the Laws.

2.2. Trách nhiệm của Chủ tài khoản

Obligations of the Account Holder

- Cam kết đăng ký và sử dụng một mẫu chữ ký duy nhất khi mở và sử dụng tất cả các tài khoản thanh toán tại TPBank.
Committing to the confirmation that the registered signature specimen is unique for all accounts opened at the Bank.
- Đảm bảo có đủ số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng và có đủ số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và trả các khoản phí theo quy định của Ngân hàng.
Ensuring minimum balance as required by the Bank and sufficient available balance to execute legal payment order and pay fees as prescribed by the Bank.
- Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do Ngân hàng quy định.
Complying with instructions of the Bank on making payment order, using payment instruments, carrying out payment transactions via account, using, circulating, archiving transaction documents, and ensure safety measures in payment in accordance with the Bank's regulation.
- Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu với chứng từ tài khoản do Ngân hàng cung cấp.
Managing accounting, system monitor and manage account balance, reconcile with the account documents provided by the Bank.
- Cung cấp thông tin đầy đủ, hợp pháp và chính xác, khớp đúng với hồ sơ đăng ký mở tài khoản tại Ngân hàng trong các giao dịch thanh toán, đồng thời cung cấp thêm các thông tin, giấy tờ khác ngoài các giấy tờ trong hồ sơ đăng ký mở tài khoản theo yêu cầu của Ngân hàng để Ngân hàng xác thực Khách hàng. Chịu mọi trách nhiệm về hành vi cung cấp tài liệu hồ sơ gian lận/giả mạo liên quan đến mở, sử dụng tài khoản thanh toán, những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của

mình. Thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Ngân hàng hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng.

Providing complete, legal, and accurate information, which is consistent with the information registered to open the account as well as providing extra information or documents as the Bank's requirement to verify customers. Fully responsible for providing fraudulent/fake profile documents of opening and using current account, or any kind of misuse or fraud committed by the account holder when using the payment service via the account. Immediately notify the Bank on writing and provide supporting documents when changes in registered information occur or other information as required from the Bank.

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

To accept all relevant information, guidances, sms, e-mails, calls offering preferential, promotion programmes or new products/services from TPBank to the phone number, facsimile, emails registered by the Customer without any claim, complaint, or lawsuit.

- Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Hoàn trả ngay cho Ngân hàng những khoản ghi Có không phải của mình, khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo của Ngân hàng mà không chứng minh được quyền thụ hưởng khoản tiền đó.

Promptly notifying the Bank when errors, differences are detected in the account or when the account is misused. Immediately return to the Bank any amount that is not eligible credit to the account, when discover wrong accounting entry or upon receipt of credit advice from the Bank without proof of beneficial right to enjoy such money.

- Chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo của Ngân hàng liên quan đến tài khoản có trách nhiệm thông báo lại với các Chủ tài khoản thanh toán chung khác. Thông báo gửi cho Chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo được coi như thông báo tới tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung. Việc sử dụng tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung.

The joint account holder, who is authorized to receive the notice of the Bank related to the account, shall take responsibility for notifying other joint account holders. The announcement sent to the authorized joint account holder shall be considered an announcement to all joint account holders. The usage of the account shall be accepted by all joint account holders.

- Không cho thuê, cho mượn tài khoản, không được sử dụng tài khoản của mình cho 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 sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp.

Not leasing, sharing the account, and using the account for money laundering, terrorist financing, frauding, or other law violations. Do not use the account for any payment transaction for funds that have evidence or suspicion of illegal source.

- Giữ bí mật thông tin liên quan đến tài khoản bao gồm nhưng không giới hạn: mật khẩu, mã giao dịch sử dụng tài khoản...

Keeping the confidentiality of information related to account, including but not limited to: password and transaction code of using account.

- Việc sử dụng tài khoản phải tuân thủ các quy định của pháp luật và quy chế của Ngân hàng.
The usage of account shall be complied with provisions of laws and the Bank's Regulation.
- Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các khoản mà Khách hàng rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhầm vào Tài khoản của Khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM/VTM và đơn vị chấp nhận thẻ đã tạm ứng cho Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để Ngân hàng tự động trích các khoản tiền này từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mà không cần thông báo cho Khách hàng.
Immediately and unconditionally refunding the Bank at the request for overpaid amount, withdrawal that exceeds account balance, the erroring transaction credited to Customer's account, complaint transaction at ATM/VTM, for transaction advanced by accepted card units, and other error transactions in which the customer cannot prove legal ownership. Agree to allow the Bank to automatically deduct such amount from Customer current account without prior notice to the Customer.
- Công nhận các hóa đơn/chứng từ liên quan đến giao dịch do hệ thống quản lý của Ngân hàng và/hoặc các Ngân hàng ghi nhận và cung cấp (kể cả các giao dịch đó không phải do Khách hàng thực hiện)
Accepting invoices/documents related to the transaction of the account that are managed by system of the Bank and/or recorded and provided by the Bank (including transactions which are not per by the Customer)
- Công nhận các giao dịch và chịu trách nhiệm khi Ngân hàng thực hiện các yêu cầu dựa trên việc kiểm tra các chứng từ giao dịch tài khoản của Khách hàng là hợp lệ, phù hợp với các thông tin Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
Accepting transactions and taking responsibility when the Bank performs request based on the verification with reasonable care that the Customer's account transaction documents are valid and suitable with the information registered at the Bank.
- Cam kết chịu các rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán bị các cơ quan, tổ chức nước ngoài và/hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu hoặc niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do người hưởng lợi thuộc các nước bị cấm vận; thuộc đối tượng bị cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, thuộc đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).
Committing to bear the risks in case payment transactions are confiscated, sealed or paused by foreign competent authorities/organizations and/or any nations (due to the beneficiary is in embargoed nation, in the list of the embargo, criminal, terrorist, terrorist finance, money laundering, in the list of being applied orders of court, abroad competent authority or other reasons).
- Đóng phí sử dụng dịch vụ đầy đủ theo biểu phí của ngân hàng ban hành theo từng thời kỳ.
Paying service fees fully in accordance with the fee schedule of the Bank from time to time
- Kiểm tra sao kê tài khoản hàng tháng, trường hợp không có phản hồi nào bằng văn bản đến Ngân hàng đồng nghĩa các giao dịch phát sinh là chính xác.
Checking the monthly account statement; if there is no written feedback to the Bank, it means that the arising transactions are accurate.
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này và của pháp luật.

Other responsibilities in accordance with these Terms and Conditions and provisions of Laws.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

Article 3: Rights and obligations of the Bank

3.1. Quyền của Ngân hàng

Rights of the Bank

- Được quyền tự động trích tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

Automatically deducting Customer's account in the following cases:

- o Để thu hồi các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định.

To recover due debt, overdue debt, interest, and other eligible expenses arising during the course of account management and provision of services in accordance with the Bank's regulations;

- o Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật.

At the request of the competent authority in enforcing decision on sanctioning of administrative violations, judgment execution, tax collection or other payment obligations according to the regulations of the laws;

- o Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của Tài khoản theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng.

To adjust the item which is incorrectly accounted, inappropriately accounted that is against the nature or not pertinent to the content of using payment account according to the provisions of Laws and regulations of the Bank;

- o Phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền.

The amount that has been incorrectly credited to the customer's account due to the Bank mistake or at the request of canceling money transfer order when errors are detected by the payment service supplier, as compared to the order of the applicant of the payment order.

- o Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng.

To pay regular and periodic payment in accordance with the agreement between the Bank and the customer.

- o Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng.

Other cases as agreed by the Bank and the Customer;

- o Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

Other cases in compliance with the Laws.

- Được quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:

Refusing to execute payment order of the customer in the following cases:

- Khách hàng xuất trình Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu không còn hiệu lực, Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân/Hộ chiếu quá mờ, nhòe, khó nhận diện trong ảnh hoặc không có dấu giáp lai...

The customer submits expired/ invalid ID card/Citizen Identification/ Passport; ID card/ Citizen Identification / Passport which is dimmed, blurred, difficult to identify and not oversealed...

- Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.

The customer does not fulfill the payment procedural requirements, the payment order is invalid, and different from the registered information or does not comply with the agreements between the Bank and the customer;

- Khách hàng không có đủ số dư khả dụng để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán.

The Customer does not have sufficient available balance for payment order;

- 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 theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền;

When there is a written request by the competent authorities or there is evidence of the payment transaction for money laundering, terrorism financing in accordance with the provisions of laws on anti-money laundering.

- Khi có nghi ngờ về giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền.

When there is suspicion of the payment transaction for money laundering, terrorism financing in accordance with the provisions of laws on anti-money laundering

- Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.

The current account is temporarily locked, completely suspended or the current account is temporarily suspended, or the current account is suspended partially but the remaining part does not have sufficient balance (except the case of overdraft) or exceeds the overdraft limit to execute payment orders.

- Trong trường hợp Ngân hàng đánh giá Khách hàng vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với Ngân hàng, có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật (bao gồm nhưng không giới hạn sử dụng hồ sơ giả mạo/ nghi ngờ giả mạo để mở và sử dụng tài khoản thanh toán) Ngân hàng được quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán/ tạm khóa tất cả các tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại TPBank, giữ lại tang vật và chủ động quyết định việc thông báo với cơ quan có thẩm quyền xem xét và xử lý.

In the event that the Bank assesses that the Customer breaches relevant regulations and/or agreements with the Bank or there are signs/suspicion of legal violations, including but not limited to forgery/using records under suspicion to open and use account(s), the Bank is entitled to refuse all Customer's requests to use payment service or temporarily suspend

all of Customer's account at TPBank and retain relevant material and evidence in order to proactively submit to the competent authorities.

- Được quyền từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản hoặc chưa phong tỏa tài khoản thanh toán theo quy định khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng.

Having the right to refuse the request of account holder to temporary lock, close the account or not suspend the current account according to the regulations when the account holders have not fulfilled the payment obligation under coercive decisions of the competent authority or have not settled payable debt to the Bank.

- Được chủ động quyết định việc tạm khóa tài khoản thanh toán của Khách hàng nếu có tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện của các tổ chức, cá nhân liên quan đến giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng.

Being entitled to proactively decide to temporarily lock the Customer's account(s) upon arising any dispute, complaints, claim, lawsuits between the Customer and relevant individuals, organizations related to transactions on the Customer's payment account(s).

- Được quyền tạm khóa/ đóng/ từ chối sử dụng dịch vụ Tài khoản Shopname/Nickname của Khách hàng mà không cần thông báo trước khi phát hiện các thông tin đăng ký Tài khoản Shopname/Nickname có dấu hiệu/nghi ngờ giả mạo, rủi ro, lừa đảo; khi 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, gây rủi ro hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm Điều khoản và Điều kiện này, vi phạm quy định của Ngân hàng hoặc quy định pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng hoặc theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Having the right to temporarily lock/ close/ refuse to use the service of the Customer's Shopname/Nickname Account without prior notice before detecting signs of/suspected of counterfeiting or risking the registration information of Shopname/Nickname Account. risk, fraud; when the Customer/Customer's transaction has signs/suspects related to money laundering, terrorist financing, fraud, fraud, risk-taking or signs/suspects of violating these Terms and Conditions, violate the Bank's regulations or legal regulations as determined by the Bank at its sole discretion or at the request of a competent authorities

- Trường hợp phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường theo đánh giá của TPBank đối với các thông tin nhận biết khách hàng, với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán, Ngân hàng được quyền từ chối hoặc dừng giao dịch, tạm khóa hoặc phong tỏa tài khoản thanh toán và tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng.

In case of detecting any risks, faulty or abnormal signs according to TPBank's assessment for customer identification information and customer biometrics factors or detecting suspicious transactions in accordance with the provisions of laws on anti-money laundering in the process of using current account the Bank has the right to refuse or stop transactions, temporarily lock or suspend the current account and re-verify customer identification information.

- Được quyền quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng.

Being entitled to stipulate the security measures to ensure payment safety and subject to the Bank's requirement and operation.

- Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định.

Being entitled to request Customer to provide sufficient information when using payment service in accordance with the regulations.

- Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng Ngân hàng được áp dụng các biện pháp theo quyết định của Ngân hàng như chụp ảnh, lấy dấu vân tay để xác thực Khách hàng.

Customer agrees and accepts that the Bank is entitled to apply measures such as taking photo and fingerprint for customer verification as the Bank's regulation.

- Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng Ngân hàng được quyền sử dụng thông tin của Khách hàng trong các hoạt động của Ngân hàng và được quyền cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản 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 Ngân hàng, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình Ngân hàng cung cấp dịch vụ tài khoản cho Khách hàng) phù hợp với quy định của pháp luật.

Customer agrees and accepts that the Bank is entitled to use Customer's information in the Bank's activities and entitled to provide information related to Customer and Customer's account to third parties (including competent authorities, organizations and individuals which are established and enter into agreements with the Bank, and others that may incur during the Bank's process of providing services to Customer) in accordance with laws.

- Được miễn trừ trách nhiệm khi thực hiện các yêu cầu của Khách hàng dựa trên việc kiểm tra các chứng từ giao dịch tài khoản của Khách hàng là hợp lệ, phù hợp với các thông tin Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.

Being exempted from responsibility for performing Customer's request based on the verification with reasonable care that the Customer's account transaction documents are valid, complied with information registered in the Bank by the customer.

- Được quyền yêu cầu Khách hàng thanh toán phạt vi phạm hợp đồng do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.

Being entitled to request customer to pay penalty clause for any contract breach or violate any regulation in terms of using accounts.

- Được quyền quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết.

Having the right to stipulate minimum balance amount in the account, and announce publicly provide guidance to the customer;

- Được quyền từ chối thực hiện giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng nếu Ngân hàng đánh giá các giao dịch này của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ bất thường.

Being entitled to refuse all account transactions requests made by the Customer if the Bank assesses that Customer has any abnormal or suspicious signs.

- Được quyền tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của Khách hàng khi 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.

Being entitled to temporarily lock, close the current account when Customer and the transactions have suspicious signs of money laundering, terrorist financing, fraud, cheat, or any illegal sign in accordance with the Bank's absolute discretion.

- Được quyền chủ động tạm khóa số dư trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng với giá trị tương ứng với số tiền yêu cầu khấu trừ/ trích trừ trong các Quyết định cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế /Quyết định của các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trên tài khoản thanh toán của Khách hàng mà TPBank nhận được.

The Bank is entitled to temporarily lock Customer's current account with regard to amounts equal to liabilities stated in Decisions on enforcement of tax administration/ Decisions of the State Competent Authorities received by TPBank.

- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này, của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và Ngân hàng không trái với quy định hiện hành của pháp luật.

Other rights under regulations of this Terms and Conditions and provisions of laws or in pursuant to the prior written agreement between the account holder and the Bank which does not contrast to the prevailing regulation of the laws.

3.2. Trách nhiệm của Ngân hàng

Obligations of the Bank

- Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, của Khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.

Fully archiving and updating all forms of registered signature specimen of the Customer in order to examine and collate during the process of using current account of the Customer;

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

Fully and promptly informing the balance, the transaction arising in the current account, and suspension of the current account in written or in other forms as stipulated in the Opening and Using the current account Agreement and taking responsibility for the accuracy of provided information;

- Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng quy định về lập hồ sơ mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản. Ngân hàng có trách nhiệm phát hiện và điều chỉnh kịp thời các tài khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác.

Instructing the customer to follow regulation of establishing account opening documents creating transaction documents and other relevant regulations of using account. The Bank shall take responsibility for promptly detecting and adjusting accounts incorrectly opened or used.

- Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản của Khách hàng phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng. Kiểm soát các lệnh thanh toán của Khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký, cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của Khách hàng.

Fully and promptly implementing payment order, Customer's request for using the account which is in accordance with regulation and agreement between the Bank and the Customer.

Managing payment orders of the customer and ensuring that the formation of these orders is in accordance with legal, valid procedures, and relevant to the registered information.

Fully and timely providing the services and the necessary payment instruments to serve the transaction demand of the customer.

- Thực hiện hạch toán theo nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào tài khoản Khách hàng trên cơ sở các chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được; điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định.

Performing accurate accounting entries to customers account in accordance with the transaction based on lawful and valid accounting document received; adjusting the items which are wrongly accounted or not in line with the content of using the account.

- Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận, thông báo kịp thời thông tin về tài khoản theo quy định.
Fully providing sufficient account documents on time and in the agreed manner, timely announcing account information as regulated.
- Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của Ngân hàng.
Being responsible for damages, violations, and misuse on the customer account due to the faults of the Bank.
- Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng.
Crediting to the Customer's current account for inward remittance orders and cash deposit to the account in a timely manner; promptly and timely refunding the amount which is incorrectly and erroneously debited from the current account of the Customer;
- Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của chủ tài khoản. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.
Promptly updating information when there is notice of changes on contents in the account opening documents of the account holder. Preserving the account opening document and transaction documents of the account in accordance with provisions of law.
- Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và giao dịch trên tài khoản thanh toán của chủ tài khoản theo quy định của pháp luật.
Ensuring the confidentiality of information related to the current account and the transaction on the current account of the account holder in accordance with provisions of law.
- Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
Complying with the provisions of law on anti money laundering and terrorism financing;

Điều 4. Quản lý và sử dụng tài khoản

Article 4: Management and using of account

1. Địa điểm giao dịch:
Place of transaction:
 - Khách hàng có thể đến bất cứ Chi nhánh, Phòng Giao dịch, điểm giao dịch LiveBank nào của Ngân hàng để thực hiện các giao dịch .
The customer may go to any Branch, Transaction office and LiveBank transaction point of the Bank to execute transactions.
2. Dịch vụ SMS Banking:
SMS Banking service
 - Là dịch vụ thông báo biến động số dư trong tài khoản của khách hàng. Dịch vụ này bao gồm gói cơ bản và gói nâng cao. Trong đó, gói cơ bản sẽ không gửi 1 số loại tin nhắn thu phí dưới 15,000 VND (ví dụ: phí quản lý tài khoản, phí sms banking,...), hay tin nhắn trả lãi tiết kiệm có giá trị dưới 100,000 VND, và 1 số loại tin nhắn khác theo từng thời kỳ. Gói nâng cao sẽ gửi đầy đủ các tin nhắn này. Trường hợp Ngân hàng điều chỉnh các gói dịch vụ này, Ngân hàng thực hiện thông báo đến Khách hàng theo Điều 8 Điều kiện và Điều khoản này.
SMS Banking is a service which notifies the change of balance in the customer's account. This service includes the basic package and the advanced package. In the basic package,

messages will not be sent in case of charging some types of fees under 15.000 VND (eg account management fee, sms banking fee, ...) or paying savings interest under 100.000 VND and other types of messages from time to time. In the advanced package all of these messages will be sent. In case of changing these service packages, the Bank informs to the customer following Article 8 of these Terms and Conditions.

3. Số dư tài khoản tối thiểu:

Minimum balance:

Khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo thông báo của Ngân hàng tới Khách hàng tại các địa điểm giao dịch hoặc website của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của Khách hàng với Ngân hàng.

The customer must maintain the minimum balance according to the announcement of the Bank at the counter or on the official website from time to time or as agreed between The Bank and Customer.

4. Thấu chi:

Overdraft:

Khách hàng có thể sử dụng hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán nếu có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng và được Ngân hàng chấp thuận. Hạn mức thấu chi, lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa các chủ tài khoản và Ngân hàng phù hợp với các quy định của Ngân hàng.

The customer may use the overdraft limit on the current account if there is an overdraft agreement with the Bank and approved by the Bank. The overdraft limit, overdraft interest, and other related issues shall be subjected to the agreement between the account holders and the Bank and in accordance with the regulations of the Bank.

5. Lãi suất:

Interest rate:

Khách hàng được hưởng lãi trên số dư Có trên tài khoản thanh toán theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Ngân hàng công bố trong từng thời kỳ.

Customers are entitled to enjoy interest on the current account balance in accordance with the balance and the interest rate of non – term deposits announced by the Bank from time to time.

6. Phí quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản và các phí khác liên quan:

Account management fee, account transaction fee and other related fees:

Trong quá trình sử dụng tài khoản, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán các khoản phí nêu trên theo biểu phí do Ngân hàng công bố và niêm yết công khai tại địa điểm giao dịch hoặc website của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của khách hàng với Ngân hàng.

During the process of using the account, the customer shall be responsible for paying the fees mentioned above according to the fee schedule announced by the Bank and published at the transaction offices or on the official website of the Bank from time to time or as agreed upon the agreement between the customer and the Bank.

7. Cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê và thông tin về tài khoản:

Provision of debit note, credit note, statement and account information:

Ngân hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận. Khách hàng có thể yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin tài khoản đột xuất và phải thanh toán phí theo biểu phí của Ngân hàng quy định từng thời kỳ.

The Bank is responsible for providing complete account documents in accordance with agreed time and method. The customer may request the Bank to provide additional account documents and must pay fees in accordance with the fee schedule of the Bank from time to time.

8. Khi chủ tài khoản (bao gồm cả trường hợp một/một số chủ tài khoản thanh toán chung) chết, mất tích, bị tuyên bố là đã chết, mất tích, hạn chế hoặc bị mất năng lực hành vi dân sự

In case the account holder (including the case of one/some joint account holders) is dead, missing, declared to be dead, missing, lost legal capacity or has limited legal capacity:

Số dư trên tài khoản được chi trả theo yêu cầu của các chủ tài khoản thanh toán chung và/hoặc người được thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản chết, bị tuyên bố là đã chết; theo yêu cầu của Người quản lý tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật trong trường hợp chủ tài khoản mất tích, bị tuyên bố là mất tích hoặc theo yêu cầu của người giám hộ hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản bị mất năng lực hành vi dân sự hoặc theo quyết định của Tòa án.

The account balance is paid under the request of the joint account holders and/or the lawful heirs in case the account holder is dead or is declared to be dead; under the request of the account manager or legal representative in case the account holder is missing, is declared to be missing, or under the request of the legal guardian in case the account holder lost the legal capacity or under the decision of the Court.

9. Xử lý tra soát, khiếu nại

Handling of inspections, complaints in using current account

- 9.1 Hình thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán:

Form of receiving requests for inspection and complaint during process of using current account:

- Khách hàng có thể thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại: (024) 37683 683 – 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của Ngân hàng được đăng tải trên website của Ngân hàng tại từng thời điểm trong vòng 60 ngày kể từ phát sinh giao dịch đề nghị tra soát khiếu nại. Quá thời hạn trên, Ngân hàng vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác liên quan và Khách hàng cam kết chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. Ngân hàng sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu khách hàng khiếu nại quá thời hạn trên.

Customers may make a request for inspection, complaint (if any) verbally or in written form to: (024) 37683 683 - 1900585885 or via the hotline number published on the Bank's website from time to time within 60 days from the date of the transaction incurred in the request and complaint. In case the above time limit has passed, the Bank shall continuously assist in resolving complaint, but the result of inspection and complaint shall depend on the goodwill of the relevant parties and the Customer commits to fully bear the losses incurred due to late complaint. The Bank shall not hold any liabilities if the Customer complaint after 60 days from the date of transaction incurred related to the requesting for inspection, complaint.

- Trong trường hợp Khách hàng gửi các yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng phương thức lời nói thì Khách hàng có nghĩa vụ bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản gửi tới Ngân hàng trong vòng 07 ngày làm việc. Trường hợp các nội dung tại yêu cầu tra soát bằng văn bản của Khách hàng có khác biệt so với yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói với Ngân hàng hoặc khách hàng không bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản (trừ các giao dịch tra soát, khiếu nại mà theo quy định của Ngân hàng việc thông báo kết quả tra soát, khiếu nại dựa trên yêu cầu tra soát bằng văn bản) thì Khách hàng đồng ý như sau:

In case the Customer makes the request for inspections, complaints verbally, the Customer is obliged to submit written inquiries to the Bank within 7 working days. In case the contents of the written inquiries of the Customer are different from the verbal request, or the Customer does not supplement the written request for inspection (except for the inspections, complaint whose the result announcements are required to be in written form in accordance with the Bank's regulation), the customer agrees as follows:

- Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Khách hàng đã được Ngân hàng xử lý thì khách hàng đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên, khách hàng có trách nhiệm gửi lại tra soát bằng văn bản cho Ngân hàng với nội dung trùng khớp với yêu cầu tra soát bằng lời nói.

If the verbal request of the customer has been processed by the Bank, the Customer agrees that the verbal request for inspection is legally valid and shall be the basis for processing the inspection, complaint transaction between the parties (if any), the customer is responsible for sending the written request to the Bank with contents matching with the verbal inquiry.

- Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của khách hàng chưa được Ngân hàng xử lý thì Khách hàng đồng ý rằng yêu cầu tra soát bằng văn bản có giá trị pháp lý và sẽ là căn cứ để xử lý giao dịch tra soát, khiếu nại (nếu có) giữa các bên.

If the verbal request of the customer has not been processed by the Bank, the Customer agrees that the written request for inspection is legally valid and shall be the basis for processing the inspection, complaint transaction between the parties (if any).

9.2 Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

The duration of inspections, complaints:

- a) Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 9.1, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

Within 30 working days from the date of receiving the first request for inspection, complaint of the customer in one of the forms specified in Clause 9.1 of this Article, the Bank shall take responsibilities for processing the request for inspection, complaint of customer.

- b) Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở, sử dụng tài khoản thanh toán.

Within a maximum of 05 working days from the date of announcing the inspection and complaint result to the customer, the Bank shall reimburse the Customer for the losses incurred not due to the faults of the Customer and/or not under force majeure events under the terms and conditions of opening and using current account. The compensation shall be in accordance with agreement and provisions of prevailing law.

- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điểm a Khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng thỏa thuận với Khách hàng về phương thức xử lý tra soát, khiếu nại.

If the time limit for handling inspections and complaints as regulated in Point a) of this clause is expired and the causes or faults of parties have not yet been identified, the Bank shall, within the next 15 working days, make an agreement with the customer on the method of handling inspections and complaints.

- 9.3 Ngân hàng có quyền quyết định việc: (i) thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; và (ii) thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại khi vụ việc được tra soát, khiếu nại có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến tội phạm, vi phạm pháp luật. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân hàng thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

The Bank is entitled to: (i) notify the competent authorities in accordance with laws and (ii) send written notification to the Customers on status of inspection, complaint request, if these inspections, complaint has any suspicious sign of violation, crime. In this case, the settlement result will then be handled by the state competent authority. In case of no criminal sign as decided by the state competent authority, The Bank and the Customer shall agree on handling the plan of inspection, complaint within 15 days as of receiving the conclusion from the state competent authority.

- 9.4 Trường hợp Ngân hàng, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật

In case the Bank, the Customer, and relevant parties can not reach an agreement and/or disagree with the process of request for inspection and complaint, the dispute settlement shall be implemented in accordance with provisions of law.

Điều 5. Tạm khóa, Phong tỏa và đóng tài khoản

Article 5: Temporarily locking, Blocking, and Closing account

1. Tạm khóa tài khoản

Temporarily locking account

- Ngân hàng được quyền tạm khóa (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản trong các trường hợp sau:

The Bank is entitled to temporarily lock (suspend) a part or all the money available in the account in the following cases:

- o Khi Chủ tài khoản/ người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của chủ tài khoản có yêu cầu bằng văn bản.

The account holder/ the legal representative/ the guardian of the account holder makes a written request.

- o Theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng.

In accordance with the prior agreement between the Account Holder and the Bank.

- o Theo các trường hợp quy định tại Điều kiện điều khoản này

In accordance with specific cases as stipulated in these Terms and Conditions

- Ngân hàng có quyền từ chối tạm khóa tài khoản thanh toán trong trường hợp chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng.

The Bank is entitled to refuse to temporarily lock the current account if the account holder has not yet fulfilled the payment obligation under the coercive decision of the competent authority or has not yet paid the debts owed to the Bank.

2. Phong tỏa tài khoản

Freezing account

- Ngân hàng được quyền phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau:

The Bank is entitled to freeze a part or all amount of money available in the account in one of the following cases:

- o Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan/tổ chức có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

Upon a decision or a written request of competent authority/organization as prescribed by Law;

- o Khi Ngân hàng phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền;

The Bank detects any mistakes and errors in crediting to the current account of the customer or at the refund request of payment services provider;

- o Khi có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.

There is a written notice of one of the account holders about the dispute of the joint account arising between the joint account holders.

- o Theo các trường hợp quy định tại Điều kiện điều khoản này.

According to the cases specified in these Terms and Conditions

- o Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

Other cases as in accordance with provisions of law.

- Việc sử dụng tài khoản trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của Ngân hàng. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.

The use of account during the account frozen period must comply with the blockade content. The frozen amount of money must be preserved and strictly controlled in pursuant to the blocking content and still be entitled to the interest rate stipulated by the Bank. In case the account is partially blocked, the non-blocked amount shall still be used as usual.

- Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt:

The frozen account shall be terminated:

- o Kết thúc thời hạn phong tỏa.

If the duration of freezing is over;

- o Có văn bản yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán.

If there is a written request of competent authority to terminate the blockade;

- o Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.

If the Bank has completed the resolution of errors and mistake in the money transfer;

- o Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.

If there is a written notice of all the joint account holders stating that disputes over the joint current account between the joint account holders have been resolved.

- Các trường hợp khác do pháp luật quy định.
Other cases are in accordance with the provisions of law.

3. **Đóng tài khoản**

Closing account

- Ngân hàng được quyền đóng ngay tài khoản trong các trường hợp sau:

The Bank is entitled to close the account immediately in the following cases:

- Khi có yêu cầu bằng văn bản của chủ tài khoản (hoặc tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung (trường hợp mở tài khoản thanh toán chung) và chủ tài khoản/chủ tài khoản thanh toán chung đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản;

There is a written request of the account holder (or all joint account holders) and all the obligations related to the account have been fulfilled by the account holder or the joint account holders. In case the account holder is a person under 15 years old, a person having limited capacity of civil acts, a person having difficulty in understanding and owning behavior, the account closure is made at the request of the guardian or the legal representative of the account holder;

- Khi số dư tài khoản bằng không và không hoạt động trong 06 tháng liên tục trở lên hoặc theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ;

The balance is zero and the account has not been used within at least consecutive 06 months or other cases according to the Bank's regulations in each period.

- Khi tài khoản không duy trì được số dư tối thiểu liên tục theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ và tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch (trừ các giao dịch ghi Nợ, ghi Có tự động từ hệ thống của Ngân hàng) trong khoảng thời gian 03 năm. Với trường hợp này, ngay sau khi Ngân hàng thông báo cho chủ tài khoản, Ngân hàng được chủ động đóng tài khoản và chủ tài khoản đồng ý cho Ngân hàng được trích trừ toàn bộ số dư còn lại trên tài khoản thanh toán tại thời điểm đóng tài khoản để thu phí đóng tài khoản không hoạt động của Ngân hàng;

The account does not maintain the minimum balance continuously according to the Bank's regulations from time to time and the customer account does not incur any transactions within 03 years (except for the automatic debit and credit transactions from the Bank's system). In this case, immediately after the Bank notifies the Account holder, the Bank may actively close the account and the Account holder agrees to allow the Bank to deduct the entire remaining account balance at the time of closing account in order to collect fees of closing inactive accounts.

- Chủ tài khoản/một hoặc một số chủ tài khoản thanh toán chung bị chết, mất tích, bị tuyên bố là đã chết, mất tích, bị mất năng lực hành vi dân sự;

The account holder/one or some joint account holders are dead, missing, declared to be dead, missing, lost civil act capacity.

- Chủ tài khoản vi phạm các cam kết, thỏa thuận tại Điều kiện điều khoản này và các Thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng;

The account holder violates the agreement and commitment of these Terms and Conditions and the Agreement between the Account holder and the Bank;

- 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.
The Customer and his transactions have any suspicious sign of money laundering, terrorism financing, cheating, fraud or other illegal violations in the Bank's sole discretion.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
Other cases as in accordance with the provisions of law.
- Trước khi đóng tài khoản, Ngân hàng được tự động trích nợ tài khoản để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của Ngân hàng.
Before closing the account, the Bank is entitled to automatically debit the account to pay fees in accordance with the fee schedule of the Bank.
- Sau khi đóng tài khoản, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:
After closing account, the remaining balance of the account shall be processed as followed:
 - Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan theo biểu phí của Ngân hàng.
To pay the fee of closing account (if any) and other related fees in accordance with the fee schedule of the Bank.
 - Dùng để bù trừ với số công nợ của chủ tài khoản với Ngân hàng tính đến thời điểm đóng tài khoản.
To offset against the liabilities of the account holder at the Bank until the time of account closure.
 - Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản,
To make payment as requested by the account holder.
 - Theo yêu cầu của những người quy định tại Khoản 8 Điều 4 Điều kiện, điều khoản này,
According to the request of persons specified in Clause 8 Article 4 of these Terms and Conditions.
 - Chi trả theo quyết định của Tòa án,
To pay in compliance with the decision of the Court.

Điều 6. Ủy quyền sử dụng tài khoản

Article 6: Authorization of using account

- Chủ tài khoản có thể ủy quyền bằng văn bản cho người khác sử dụng tài khoản theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn theo quy định của Ngân hàng và của pháp luật.
The account holder may authorize in written document for another person to use the account in each transaction or during period of time as stipulated by the Bank and in compliance with the provisions of law.
- Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung còn lại.
Each joint account holder may authorize other person to operate the joint current account on his/her behalf but must obtain the written consent of all remaining joint account holders.
- Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản tại TPBank hoặc được công chứng theo quy định của pháp luật. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của TPBank.

The authorization must be made in written form at TPBank or notarized in accordance with the laws. The authorized person must register information and signature specimen in accordance with TPBank's regulations.

- Thông báo hủy ủy quyền có thời hạn của chủ tài khoản chỉ có hiệu lực đối với Ngân hàng khi Ngân hàng đã đưa toàn bộ thông tin hủy ủy quyền lên mạng máy tính và trong mọi trường hợp không quá 24 giờ kể từ thời điểm Ngân hàng nhận được Thông báo hủy ủy quyền của chủ tài khoản.

The announcement to terminate time-limit authorization of the account holder shall be only effective for the Bank only when all information of authorization termination is updated on the computer system of the Bank and no later than 24 hours from the time the Bank receives the announcement on terminating the authorization of the account holder in any case.

Điều 7. Tuân thủ đạo luật tuân thủ thuế đối với chủ tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ (FATCA)

Article 7: Complying with Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) of the United State

1. Giải thích từ ngữ.

Term Interpretations

- FATCA (Foreign Account Tax Compliance) là đạo luật tuân thủ thuế đối với chủ tài khoản nước ngoài được chính phủ Hoa Kỳ ban hành nhằm mục đích ngăn chặn tình trạng trốn thuế của các đối tượng nộp thuế tại Hoa Kỳ thông qua tài khoản chính mở tại các tổ chức tài chính ở Hoa Kỳ. FATCA được thông qua năm 2010 và chính thức có hiệu lực ngày 01/07/2014.

FATCA is Foreign Account Tax Compliance Act for the foreign account holder issued by the US Government to prevent evasion of US taxpayers through their principal account opened at financial institutions in the US. FATCA was passed in 2010 and comes into effect on 01/07/2014.

- Định chế tài chính: Theo quy định FATCA, một tổ chức được coi là định chế tài chính trong các trường hợp sau:

Financial institution: According to FATCA's regulations, an organization is considered a financial institution in the following cases:

- o Nhận tiền gửi trong quá trình hoạt động kinh doanh các nghiệp vụ ngân hàng thông thường hoặc hoạt động kinh doanh tương tự.
Receiving the deposit in the business activities of regular banking operation or similar business activities.
- o Có hoạt động kinh doanh tài chính là nắm giữ các tài sản tài chính vì lợi ích của một hoặc nhiều đối tượng khác (ví dụ như công ty chứng khoán)
Having the financial business that is to hold financial assets for the benefit of one or other persons (such as securities company)
- o Là một tổ chức đầu tư (ví dụ như: công ty quản lý quỹ)
Being an investment organization (such as fund management company)
- o Là một công ty bảo hiểm hoặc một công ty chủ vốn mà là thành viên của một nhóm liên kết mở rộng trong đó có một công ty bảo hiểm và công ty bảo hiểm hoặc công ty chủ vốn đó phát hành, hoặc có nghĩa vụ thanh toán đối với một hợp đồng bảo hiểm giá trị tiền mặt hoặc hợp đồng niên kim.
An insurance company or a capital – owning company that is a member of an expanded affiliate group which has an insurance company and insurance company or capital – owning company issues or has payment obligations for a cash value insurance contract or annuity contract.

- Một tổ chức đóng vai trò là một công ty chủ vốn hoặc trung tâm nguồn vốn.
An organization that acts as a capital - owning company or a capital center.
- Tổ chức phi tài chính: Tổ chức được coi là tổ chức phi tài chính nếu không có các hoạt động thuộc các trường hợp nêu tại phần giải thích từ ngữ về định chế tài chính trên đây.
Non – financial institution: An organization is considered a non – financial institution if it does not have any of the activities described in the case mentioned in the interpretation of financial institution above.
- 2. Ngân hàng là một tổ chức tuân thủ FATCA. Nên Ngân hàng có nghĩa vụ yêu cầu khách hàng cung cấp một số thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA. Các thông tin do Ngân hàng thu thập sẽ chỉ sử dụng cho mục đích đáp ứng yêu cầu tuân thủ FATCA và sẽ không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.
The Bank is an organization complying with FATCA; therefore, the Bank has the obligations to request customers for providing information and/or documents to support the purpose of determining FATCA status. The information collected by the Bank shall only be used for FATCA compliance and not be used for any other purposes.
- 3. Cho mục đích FATCA, Khách hàng có trách nhiệm:
For FATCA purpose, the customer is responsible for:
 - Cung cấp cho Ngân hàng các thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA (nếu được yêu cầu). Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin cung cấp cho Ngân hàng.
Providing the Bank with the information and/or documents to support the purpose of determining FATCA status (if required). The customer shall responsible for the accuracy of information provided for the Bank.
 - Thông báo cho Ngân hàng ngay khi phát sinh bất kỳ thay đổi nào liên quan đến các thông tin đã được kê khai trên mẫu đăng ký mở tài khoản cũng như cung cấp tài liệu hỗ trợ liên quan đến việc thay đổi thông tin (nếu được yêu cầu).
Notifying as soon as any changes are made related to the information written on the application of opening account as well as providing any supporting documents related to the change of information (if required).
- 4. Trường hợp được xác định là đối tượng phải báo cáo hoặc khấu trừ theo yêu cầu tuân thủ FATCA, trong phạm vi FATCA yêu cầu, khách hàng đồng ý:
In case being determined as the subject that should report or deduct under FATCA compliance requirements, the customer agrees:
 - Cho phép TPBank báo cáo thông tin về các tài khoản mở tại TPBank cho IRS theo yêu cầu của IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa chính phủ Việt Nam và IRS.
Allowing TPBank to report the information of accounts opened at TPBank to IRS according to IRS's request or the competent authority as agreed between the Vietnamese Government and IRS.
 - Đồng ý để TPBank thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ FATCA, bao gồm trường hợp phải khấu trừ thuế 30%.
Allowing TPBank to follow FATCA compliance obligations, including the case of 30% tax deduction.
 - Ngân hàng có thể thu hồi hoặc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán nào cho khách hàng hoặc chuyển khoản cho khách hàng từ tài khoản nếu khoản thu đó được yêu cầu thu hồi hoặc khấu trừ theo luật hoặc quy định của pháp luật đặc biệt là quy định về FATCA.
The Bank may revoke or deduct any payment to customer or transfer to customer from the account if such amount is required to be collected or deducted in accordance with the provisions of law, especially the provisions about FATCA.

Điều 8. Sửa đổi, bổ sung, thay thế nội dung Điều kiện và Điều khoản

Article 8: Amendment, supplement and replacement of the Terms and Conditions

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 has the right to amend or replace these Terms and Conditions at any appropriate time as the Bank's determination

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, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của TPBank. TPBank được toàn quyền quyết định hình thức thông báo đến Khách hàng.

TPBank will announce amendments, supplements and replacements to customers in one of the following forms: text, email, announcement on the mass media, notice on the official website of TPBank, notice listed at the transaction offices of TPBank. TPBank has the right to decide the form of notice to customers.

3. Nếu Khách hàng tiếp tục 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 Customer continues to use the service after the time of notification, it is understood that Customer accepts all amendments, supplements and replacements of these Terms and Conditions.

Điều 9. Giải quyết tranh chấp

Article 9: Dispute settlement

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thì chủ tài khoản và Ngân hàng trước hết sẽ cùng nhau giải quyết bằng thỏa thuận. Nếu thỏa thuận không được trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày xảy ra tranh chấp, 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 from or related to the opening, using and managing account, the account holder and the Bank shall jointly resolve by agreement first. If both sides could not reach a mutual agreement within 30 days from the date of the dispute, the parties shall be entitled to refer the dispute to the competent Court in Vietnam for settlement.

Điều 10. Điều khoản thi hành

Article 10: Implementation Term

Điều kiện và Điều khoản này là một phần không tách rời của Đăng ký kiêm hợp đồng mở tài khoản cá nhân và sử dụng dịch vụ hoặc Đăng ký kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán chung Khách hàng cá nhân hoặc Đăng ký kiêm hợp đồng mở tài khoản cá nhân và sử dụng dịch vụ (dành cho tài khoản mở thông qua người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật) và tạo thành một Hợp đồng mở tài khoản cá nhân và sử dụng dịch vụ giữa Khách hàng và TPBank.

These Terms and Conditions are an integral part of the Individual's Registering and Opening account document, or Individual's registration for opening joint current account, or Individual's Registering and Opening account document (for the account opened by the guardian or the legal representative), which constitutes an Agreement for the Opening and Using of Current accounts between the Customer and the Bank .