

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG
THẺ TIÊU DÙNG ĐA TIỆN ÍCH – ECOUNTER

Số hiệu: 497/2018/QĐ-TPB.RB

Ngày hiệu lực: 15/05/2018

Điều 1. Các từ ngữ sử dụng

1. "TPBank/Ngân hàng/NH": Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong, tổ chức thực hiện hoạt động phát hành và thanh toán Thẻ.
2. "Chủ Thẻ": Là cá nhân được TPBank cấp Thẻ để sử dụng, Chủ Thẻ gồm Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ. Chủ Thẻ chính là cá nhân đứng tên ký Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ với TPBank và có nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng này. Chủ Thẻ phụ là cá nhân được Chủ Thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ và Chủ Thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
3. "Thẻ": Là Thẻ ghi nợ nội địa do TPBank phát hành bao gồm Thẻ tiêu dùng đa tiện ích eCounter thường hoặc trao ngay phát hành trên cơ sở tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ mở tại TPBank, được sử dụng để rút tiền mặt, thực hiện một số dịch vụ tại các máy rút tiền tự động (ATM), VTMs và thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các ĐVCNT.
4. "Khách hàng": Là các cá nhân có nhu cầu phát hành và sử dụng Thẻ tiêu dùng đa tiện ích eCounter
5. "Thẻ tiêu dùng đa tiện ích eCounter thường": Là Thẻ tiêu dùng đa tiện ích của TPBank được phát hành theo quy trình phát hành Thẻ ghi nợ nội địa thông thường. Khách hàng cần hoàn tất các thủ tục đăng ký phát hành trước khi TPBank phát hành Thẻ.
6. "Thẻ tiêu dùng đa tiện ích eCounter trao ngay": Là Thẻ tiêu dùng đa tiện ích được TPBank phát hành trước trên hệ thống và có thể trao ngay cho KH. Thông tin Chủ Thẻ tại thời điểm phát hành Thẻ được mã hóa bằng các kí tự số. Các thông tin này sẽ được cập nhật lại vào hệ thống của TPBank khi khách hàng hoàn tất các thủ tục đăng kí sử dụng Thẻ và kích hoạt Thẻ thành công. Thẻ tiêu dùng đa tiện ích trao ngay sẽ không in tên Chủ Thẻ lên Thẻ.
7. "Máy giao dịch tự động" hoặc "ATM": Là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vãn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác.
8. "Video Teller Machines" hoặc "VTMs": Là loại máy giao dịch ngân 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 nhân viên ngân hàng bằng công nghệ truyền hình trực tuyến thay vì phải có mặt tại các điểm giao dịch của TPBank. Ngoài các dịch vụ như máy ATM, máy VTMs còn thực hiện tự động các dịch vụ khác như: mở tài khoản thanh toán, nộp tiền mặt; gửi tiền tiết kiệm có kỳ hạn, gọi điện hình ảnh trực tuyến.
9. "Đơn vị chấp nhận Thẻ" hoặc "ĐVCNT": là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán Thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán Thẻ.
10. "Tài khoản": Là tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng do Chủ Thẻ chính mở tại TPBank để được phát hành Thẻ và phục vụ các giao dịch thẻ của Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ được TPBank chấp thuận.
11. "Mã số xác định chủ Thẻ" hoặc "PIN": Là mã số mật được TPBank cấp cho Chủ Thẻ lần đầu và sau đó Chủ Thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch Thẻ. NH có

thể cung cấp PIN cho Chủ Thẻ bằng phương thức PIN giấy, PIN điện tử hoặc phương thức khác tùy theo quyết định của NH từng thời kỳ.

12. “PIN điện tử” là PIN sẽ được NH cung cấp cho Chủ Thẻ bằng phương thức tin nhắn SMS tới số điện thoại của chủ thẻ đăng ký với NH và lưu tại hệ thống của NH. Việc triển khai phương thức PIN điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung liên quan đến yêu cầu cung cấp PIN của Chủ Thẻ, thời điểm cấp/cấp lại PIN điện tử, thời hạn hiệu lực của PIN điện tử do NH quy định từng thời điểm và thông báo đến Khách hàng theo cách thức NH cho là phù hợp.
13. “Giao dịch Thẻ”: Là giao dịch mà Chủ Thẻ dùng Thẻ và số PIN để thực hiện giao dịch tại ATM, VTMs và các ĐVCNT.
14. “Giao dịch Thẻ thành công”: là giao dịch sử dụng Thẻ và PIN được thực hiện thành công tại máy ATM, VTMs và ĐVCNT và được hệ thống TPBank ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, tên Chủ Thẻ cùng với chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
15. “Các ngân hàng”: là các ngân hàng có hệ thống Thẻ kết nối với hệ thống Thẻ của Ngân hàng dưới hình thức kết nối trực tiếp hoặc kết nối gián tiếp thông qua một/một số tổ chức trung gian.
16. “Kích hoạt Thẻ thành công”: Là giao dịch kích hoạt do TPBank thực hiện cho Khách hàng sau khi đã nhận đầy đủ thông tin, hồ sơ phát hành và nhận Thẻ, dữ liệu cập nhật trên hệ thống của TPBank khớp đúng với các thông tin khai báo của Khách hàng. Việc kích hoạt được ghi nhận là thành công khi Khách hàng nhận được tin nhắn thông báo kích hoạt thành công từ hệ thống của TPBank. Mọi giao dịch của Khách hàng trên Tài khoản thanh toán và Thẻ chỉ được thực hiện và chỉ có hiệu lực sau khi kích hoạt Thẻ thành công.
17. “Sự kiện bất khả kháng”: Là bất kỳ sự kiện nào vượt ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của TPBank, bao gồm nhưng không giới hạn hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão hoặc sự kiện tự nhiên khác đình công hoặc tranh chấp lao động khác chiến tranh, khởi nghĩa, khủng bố hoặc bạo loạn việc hành động hoặc không hành động của bất kỳ Cơ Quan Có Thẩm Quyền nào; thay đổi Pháp Luật hoặc bất kỳ lệnh nào của bất kỳ Cơ Quan Có Thẩm Quyền nào; bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của hệ thống viễn thông, nguồn cấp điện và các hệ thống phụ trợ khác; bất kỳ sự cố kỹ thuật, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của bất kỳ hệ thống máy tính hay thiết bị nào hoặc của bất kỳ Phương Thức Giao Dịch nào (dù do phần cứng hay phần mềm gây ra) và bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào của bất kỳ Dịch Vụ nào do Ngân Hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba hay hệ thống của bên thứ ba nào cung cấp. Trong Điều Kiện và Điều Khoản này Sự Kiện Bất Khả Kháng sẽ được xem là một sự kiện được miễn trừ trách nhiệm theo quy định của Pháp Luật.

Điều 2. Phạm vi sử dụng Thẻ

Thẻ được sử dụng để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, và sử dụng các dịch vụ khác theo quy định của pháp luật và quy định của TPBank.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của chủ Thẻ

1. Quyền của chủ Thẻ:
 - 1.1. Đối với Thẻ tiêu dùng – đa tiện ích eCounter, Chủ Thẻ có thể rút tiền Việt Nam Đồng tại các VTMs, ATM của TPBank và tất cả các ATM trong hệ thống NAPAS, VNBC, và thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các ĐVCNT.
 - 1.2. Được khiếu nại những sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng Thẻ.
 - 1.3. Được đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ, yêu cầu phát hành lại Thẻ khi Thẻ bị mất, thất lạc, hư hỏng, yêu cầu cấp lại số PIN.
2. Trách nhiệm của chủ Thẻ:

- 2.1. Đối với Thẻ Ecounter thường, KH phải trực tiếp đến nhận Thẻ và ký xác nhận đã nhận Thẻ trong vòng 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày đăng ký mở Thẻ. Sau khoảng thời gian này, TPBank sẽ vô hiệu hóa Thẻ đã phát hành và được quyền trích nợ tài khoản thanh toán của Chủ Thẻ tại TPBank để thu các khoản phí liên quan (phí phát hành, phí thường niên...) đối với Thẻ đó nếu Khách hàng không đến nhận Thẻ.
- 2.2. Thực hiện các biện pháp bảo quản và bảo mật Thẻ. Cam kết không giao Thẻ cho người khác sử dụng, không tiết lộ số PIN cho bất kỳ ai trong bất kỳ trường hợp nào.
- 2.3. Cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sử dụng số điện thoại của chủ thẻ đã đăng ký với NH, được NH lưu tại hệ thống NH để yêu cầu NH cung cấp PIN điện tử và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến việc nhận PIN điện tử.
- 2.4. Yêu cầu tra soát, khiếu nại với dịch vụ Thẻ (nếu có):
 - Chủ Thẻ có trách nhiệm thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại với dịch vụ Thẻ (nếu có) bằng văn bản hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại: (84-4) 37683 683 – 1800585885 – 1900585885 - số điện thoại đường dây nóng khác của TPBank được đăng tải trên website của TPBank tại từng thời điểm, hoặc các điểm giao dịch của TPBank gần nhất trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh hoặc kể từ ngày quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ bị vi phạm. Quá thời hạn trên, TPBank 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 Chủ Thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. TPBank sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Chủ Thẻ khiếu nại quá thời hạn trên.
 - Trong trường hợp Chủ Thẻ gửi các yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng phương thức lời nói thì Chủ Thẻ có nghĩa vụ bổ sung yêu cầu tra soát bằng văn bản gửi tới TPBank trong vòng 07 ngày kể từ ngày gửi yêu cầu tra soát bằng lời nói. Trường hợp các nội dung tại yêu cầu tra soát bằng văn bản của Chủ Thẻ có khác biệt so với yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói với TPBank thì Chủ Thẻ đồng ý như sau:
 - Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Chủ Thẻ đã được TPBank xử lý thì Chủ Thẻ 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, Chủ Thẻ có trách nhiệm gửi lại tra soát bằng văn bản cho TPBank với nội dung trùng khớp với yêu cầu tra soát bằng lời nói.
 - Nếu yêu cầu tra soát bằng phương thức lời nói của Chủ Thẻ chưa được TPBank xử lý thì Chủ Thẻ 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.
- 2.5. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến sử dụng Thẻ theo biểu phí do TPBank quy định theo từng thời kì.
- 2.6. Chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán bằng Thẻ.
- 2.7. Công nhận và chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch Thẻ.
- 2.8. Công nhận các hoá đơn chứng từ liên quan đến Giao dịch Thẻ (gồm cả chứng từ điện tử) do hệ thống quản lý Thẻ của TPBank và các ngân hàng ghi nhận và cung cấp (kể cả trong trường hợp Giao dịch Thẻ đó không do Chủ Thẻ thực hiện)
- 2.9. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của TPBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ.
- 2.10. Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm liên đới và mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân trong việc thực hiện Điều kiện và Điều khoản này. Chủ Thẻ chính là người có nghĩa vụ thanh toán cho TPBank các khoản phí, các khoản thanh toán liên quan đến các Giao dịch Thẻ.

3. Quy định riêng đối với Thẻ tiêu dùng đa tiện ích –eCounter trao ngay
- 3.1. Chủ Thẻ nhận và ký xác nhận đã nhận Thẻ ngay tại thời điểm nhận Thẻ. Thẻ tiêu dùng đa tiện ích trao ngay có thể sử dụng được ngay trên các thiết bị chấp nhận Thẻ TPBank sau khi được kích hoạt Thẻ thành công theo đúng quy định của TPBank.

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của TPBank

1. Quyền của TPBank
 - 1.1. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin,... bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của TPBank.
 - 1.2. Được phép ghi nợ tài khoản Chủ Thẻ các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
 - 1.3. Được phép cung cấp cho các bên có thẩm quyền các thông tin về Chủ Thẻ, tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác của Chủ Thẻ phục vụ việc tra soát, khiếu nại Thẻ theo đúng quy định của Pháp luật.
 - 1.4. Có thể khoá Thẻ, phong toả tài khoản Thẻ hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ bằng cách thu hồi hoặc huỷ Thẻ nếu Chủ Thẻ vi phạm Điều kiện và Điều khoản này hoặc có sử dụng Thẻ giả mạo, Thẻ bị nghi ngờ giả mạo.
2. Trách nhiệm của TPBank
 - 2.1. Hướng dẫn, thông báo cho Chủ Thẻ trong việc sử dụng Thẻ và các quy định có liên quan của TPBank về việc quản lý và sử dụng Thẻ.
 - 2.2. Tôn trọng các quyền của Chủ Thẻ.
 - 2.3. Thực hiện khóa Thẻ tại thời điểm nhận được thông báo của Chủ Thẻ về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN. Sau đó Chủ Thẻ phải gửi yêu cầu khóa Thẻ bằng văn bản cho TPBank. TPBank chỉ chịu trách nhiệm đối với các giao dịch bị lợi dụng bởi Thẻ đã báo mất cắp, thất lạc hoặc lộ số PIN sau thời điểm TPBank xác nhận bằng văn bản việc khóa Thẻ với Chủ Thẻ.
 - 2.4. Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ Thẻ trừ khi pháp luật có quy định khác.
 - 2.5. Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ trong phạm vi thời hạn:

TPBank có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ Thẻ bằng văn bản hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại: (+84 24) 37683 683 – 1800585885 – 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác được đăng tải trên website của TPBank tại từng thời điểm hoặc tại các điểm giao dịch của TPBank. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ Thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng phương thức lời nói của chủ Thẻ theo quy định và phương thức xử lý của pháp luật.
 - 2.6. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Điều 5. Ngày xử lý giao dịch

1. TPBank sẽ hạch toán Tài khoản vào cùng ngày làm việc đối với các Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ hàng ngày theo nghiệp vụ ngân hàng (giờ Việt Nam) từ thứ Hai đến thứ Sáu.
2. TPBank có thể hạch toán Tài khoản vào ngày làm việc tiếp theo đối với các Giao dịch Thẻ được thực hiện sau thời điểm Ngân hàng khoá sổ hàng ngày (giờ Việt Nam) từ thứ Hai đến thứ Sáu, hoặc thực hiện trong các ngày nghỉ.

Điều 6. Giao dịch Thẻ không hủy ngang

1. Chủ Thẻ không thể hủy, thay đổi bất kỳ Giao dịch Thẻ nào đã được thực hiện thành công tại ATM, VTMs hoặc ĐVCNT và được hệ thống của TPBank và các ngân hàng ghi nhận với đầy đủ thông tin về số Thẻ, tên Chủ Thẻ cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
2. Bất kỳ Giao dịch Thẻ thành công nào sẽ được TPBank coi là có giá trị và không hủy ngang, và Chủ Thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với TPBank đối với các giao dịch đó.

Điều 7. Sửa đổi nội dung điều khoản

1. TPBank được phép sửa đổi nội dung Điều kiện và Điều khoản này bằng cách thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc website của TPBank.
2. Nếu Chủ Thẻ không đồng ý với các sửa đổi Điều kiện và Điều khoản do TPBank đưa ra, Chủ Thẻ có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ của TPBank.
3. Nếu Chủ Thẻ tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi TPBank sửa đổi Điều kiện và Điều khoản này có nghĩa là Chủ Thẻ chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

Điều 8. Biểu phí và Giới hạn giao dịch Thẻ

1. Biểu phí phát hành và sử dụng Thẻ và các dịch vụ liên quan bao gồm mọi thay đổi, bổ sung về (các) biểu phí (nếu có) sẽ do TPBank quy định và được công bố công khai trên website www.tpb.vn hoặc tại quầy giao dịch của TPBank hoặc bằng các phương thức khác theo thỏa thuận giữa TPBank và Chủ Thẻ.
2. Trong quá trình Chủ Thẻ sử dụng Thẻ, trường hợp TPBank thay đổi biểu phí, TPBank sẽ thông báo đến Chủ Thẻ trước khi áp dụng các thay đổi qua email, số điện thoại mà Chủ Thẻ đã đăng ký hoặc các hình thức khác quy định tại Khoản 1 Điều này. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày. TPBank thu phí theo Biểu phí dịch vụ Thẻ của TPBank và không thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã công bố.
3. TPBank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các Giao dịch Thẻ trong từng thời kỳ và sẽ công bố hạn mức đó bằng hình thức quy định tại Khoản 1 Điều này hoặc hình thức khác mà Ngân hàng cho là phù hợp. Các ĐVCNT cũng có thể ấn định thêm giới hạn đối với hạn mức cho các Giao dịch Thẻ theo từng thời kỳ và áp dụng cho tất cả các Chủ Thẻ với hạng Thẻ tương ứng.

Điều 9. Quy định về việc chấp nhận giao dịch đối với Thẻ tiêu dùng đa tiện ích –eCounter trao ngay

Khách hàng không được TPBank công nhận là Chủ Thẻ tiêu dùng đa tiện ích –eCounter trao ngay nếu Thẻ chưa được kích hoạt thành công.

Điều 10. Quy định về việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

1. Đối với trường hợp những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều kiện và Điều khoản này: TPBank thực hiện bồi hoàn cho Chủ Thẻ trong thời hạn tối đa là 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan, bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho TPBank theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Đối với trường hợp không xác định được nguyên nhân/ lỗi thuộc về bên nào: trong vòng 15 ngày làm việc, TPBank thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ Thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. Trong trường hợp có kết luận của cơ quan có thẩm quyền về việc tổn

thất phát sinh do lỗi của Chủ Thẻ, Chủ Thẻ có trách nhiệm hoàn trả lại toàn bộ số tiền do TPBank đã tạm ứng.

- Đối với trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm; TPBank thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước, đồng thời thông báo bằng văn bản cho Chủ Thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, TPBank thỏa thuận với Chủ Thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

Điều 11. Các trường hợp từ chối thanh toán Thẻ, tạm khóa, thu giữ Thẻ, hủy hiệu lực (chấm dứt sử dụng) Thẻ và đình chỉ sử dụng Thẻ.

- TPBank/ĐVCNT có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng Thẻ, tạm khóa, thu giữ Thẻ trong các trường hợp sau:
 - Giao dịch Thẻ không do chính Chủ Thẻ thực hiện;
 - Thẻ giả;
 - Phát hiện giao dịch Thẻ có nội dung trái với quy định pháp luật;
 - Thẻ 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 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 đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất;
 - Thẻ hết hạn sử dụng;
 - Thẻ bị khóa;
 - Chủ Thẻ 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.
- TPBank có quyền hủy hiệu lực, đình chỉ sử dụng Thẻ nếu Thẻ bị mất, hư hỏng, trục trặc, sử dụng không đúng mục đích, Thẻ không có số dư, khi chủ Thẻ không thể thanh toán các khoản phí, khi chủ Thẻ 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.

Điều 12. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng Thẻ

- TPBank (hoặc phối hợp với các Tổ chức thanh toán Thẻ, Tổ chức chuyển mạch Thẻ, tổ chức bù trừ điện tử) sẽ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch Thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động Thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán Thẻ vận hành thông suốt và an toàn.
- TPBank sẽ thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của chủ Thẻ.
- Chủ Thẻ phải bảo quản Thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác, các thông tin Thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin Thẻ, thông báo và phối hợp với TPBank để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất Thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại. Bất kỳ việc sử dụng Thẻ với PIN và/hoặc OTP/eToken dù được thực hiện bởi Chủ Thẻ và/hoặc bất kỳ người nào khác đều được xem là do chính Chủ Thẻ sử dụng/ thực hiện và Chủ Thẻ phải có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ hoặc gánh chịu bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ các giao dịch đó.

4. Trường hợp Thẻ bị mất hoặc nghi ngờ lộ thông tin Thẻ, Chủ Thẻ phải thông báo ngay lập tức cho TPBank và chính thức xác nhận thông báo đó bằng văn bản cho TPBank trong vòng 24 giờ.
5. Đối với PIN điện tử, Chủ Thẻ cần thực hiện đổi PIN tại máy ATM/VTMs sau khi nhận được mã PIN trong thời gian quy định. Quá thời hạn theo quy định của NH từng thời kỳ, PIN điện tử sẽ hết hạn và Chủ Thẻ cần yêu cầu NH cấp lại PIN điện tử khác. Phương thức yêu cầu cấp lại PIN do NH quy định từng thời kỳ.

Điều 13. Cung cấp thông tin và xử lý số dư.

1. Chủ Thẻ được yêu cầu TPBank cung cấp thông tin về số dư tài khoản, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác.
2. Khi Chủ Thẻ chấm dứt sử dụng Thẻ, số dư trên Thẻ vẫn được duy trì tại Tài khoản thanh toán gắn với Thẻ nếu Chủ Thẻ không có nhu cầu đóng tài khoản trên.