ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Số hiệu văn bản: 562/2026/QĐ-TPB.RB

Ngày hiệu lực: 08/09/2026

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1.1. **"Ngân Hàng"/"TPBank"** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong.

1.2. **"Tài Khoản"/"Tài Khoản Thanh Toán"** là tài khoản thanh toán bằng 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.

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.

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 24/7 qua hệ thống Napas.

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.

1.6. **"Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung"** tại Điều kiện và Điều khoản này là hai hay nhiều cá nhân cùng đứng tên mở tài khoản.

1.7. **"Giấy tờ tùy thân"/"GTTT"** là các loại giấy tờ sử dụng để xác định đặc điểm và nhận dạng nhân thân của Khách hàng. GTTT được Khách hàng xuất trình/ cung cấp trong giao dịch mở, sử dụng tài khoản thanh toán tại TPBank là loại giấy tờ còn hiệu lực và thời hạn sử dụng, bao gồm:

a) Trường hợp cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ CCCD, thẻ Căn cước hoặc Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02), hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi;

b) Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước;

c) Trường hợp cá nhân là người nước ngoài: Hộ chiếu, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh do Cơ quan có thẩm quyền cấp; hoặc Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).

d) Các loại Giấy tờ tùy thân khác theo quy định của TPBank phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ.

1.8. **"Căn cước điện tử"** là căn cước của công dân Việt Nam được thể hiện thông qua tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập. Trong phạm vi giao dịch mở, sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng cá nhân được TPBank chấp nhận từng thời kỳ, Căn cước điện tử được coi là hợp lệ thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02 của Khách hàng trên ứng dụng VNeID trên thiết bị di động Khách hàng sử dụng.

1.9. **"Tài khoản định danh điện tử"** là tập hợp gồm tên đăng nhập, mật khẩu hoặc phương tiện xác thực khác được tạo lập bởi cơ quan quản lý định danh và xác thực điện tử, được dùng để truy cập, sử dụng các tính năng, tiện ích, ứng dụng của hệ thống định danh và xác thực điện tử và hệ thống thông tin đã được kết nối, chia sẻ theo quy định của pháp luật.

1.10. **"Đóng Tài Khoản"** là việc Ngân hàng tất toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của Khách hàng.

1.11. **"Phong Tỏa Tài Khoản"** là việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản thanh toán theo quy định tại Điều kiện, Điều khoản này, theo quy định của TPBank và quy định pháp luật.

1.12. **"Chứng Từ Tài Khoản"** bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số tài khoản, sao kê và giấy báo số dư tài khoản.

1.13. "**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.

1.14. **"Số Dư Khả Dụng"** là số tiền Khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ Tài Khoản Thanh Toán của mình. Số dư khả dụng bằng số dư có trên tài khoản trừ đi các khoản phong tỏa và các khoản nợ phải thu theo nghĩa vụ với TPBank (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).

1.15. **"eBank (Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử):** Là dịch vụ ngân hàng trực tuyến cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch trực tuyến với TPBank và được TPBank cho phép bằng cách truy cập vào trang web của TPBank hoặc sử dụng các chương trình ứng dụng do TPBank cung cấp để kết nối với hệ thống của TPBank, xác lập và thực hiện các giao dịch thoả thuận với TPBank. Các dịch vụ trực tuyến do TPBank cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn bởi các dịch vụ: Mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử, Tra cứu các thông tin về tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, khoản vay, tài khoản Thẻ; Thực hiện các dịch vụ chuyển tiền, trả nợ; thực hiện các đề nghị mở tài khoản, thay đổi hạn mức, thanh toán/chuyển tiền tự động hàng tháng; Gửi tiền tiết kiệm; đăng ký vay vốn trực tuyến, Thanh toán các nghĩa vụ tín dụng phát sinh; Thực hiện các giao dịch thẻ thanh toán; Chuyển đổi ngoại tệ và các giao dịch khác được TPBank cho phép theo từng thời kỳ. Khách hàng sử dụng Tài khoản đăng nhập để truy cập và sử dụng dịch vụ. Dịch vụ eBank được TPBank cung cấp cho Khách hàng theo nhiều phiên bản bao gồm nhưng không giới hạn phiên bản thông thường, phiên bản TKCY… được TPBank quy định từng thời kỳ.

1.16. **"Tài Khoản Đăng Nhập":** Là tài khoản giao dịch điện tử do TPBank cấp cho Khách hàng để truy cập eBank. Tài khoản đăng nhập gồm tên đăng nhập và tối thiểu một trong các hình thức xác nhận phù hợp quy định pháp luật từng thời kỳ .

1.17. **"Mật Khẩu truy cập/ Mật khẩu":** Là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật (Password) bao gồm một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của Khách hàng vào hệ thống eBank, ứng dụng eBank.

1.18. **"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.

1.19. **"CDM (Cash Deposit Machine):** Là loại máy giao dịch tự động tương tự như máy ATM. Ngoài các dịch vụ như máy ATM, máy CDM 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).

1.20. **"Dịch vụ thông báo biến động số dư/ Dịch vụ Thông báo BĐSD"**: Là dịch vụ do TPBank cung cấp, theo đó TPBank gửi thông báo về việc thay đổi thông tin số dư tài khoản thanh toán của khách hàng tới số điện thoại di động mà khách hàng đã đăng ký với TPBank. Dịch vụ này bao gồm hình thức thông báo qua SMS, ZNS và các hình thức khác được TPBank triển khai tại từng thời kỳ.

1.21. "**Điều kiện và Điều khoản**": Là Điều kiện và Điều khoản mở và sử dụng Tài khoản thanh toán này.

Điều 2. Quyền và Nghĩa vụ của Chủ Tài Khoản

2.1. Quyền của Chủ Tài Khoản

2.1.1. Sử dụng số tiền trên Tài Khoản Thanh Toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ theo quy định pháp luật. Chủ Tài Khoản chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã đáp ứng theo yêu cầu pháp luật từng thời kỳ;

2.1.2. Lựa chọn và thoả thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng;

2.1.3. Được ủy quyền trong sử dụng Tài Khoản theo quy định của Ngân hàng;

2.1.4. Yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên Tài Khoản Thanh Toán của mình theo thỏa thuận với Ngân hàng;

2.1.5. Yêu cầu Ngân hàng thực hiện việc phong tỏa theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng hoặc theo yêu cầu của Chủ tài khoản; được yêu cầu Ngân hàng thực hiện chấm dứt phong

tỏa theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng và Ngân hàng; đóng Tài Khoản Thanh Toán đã mở; 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;

2.1.6. Yêu cầu Ngân hàng hướng dẫn quản lý, sử dụng Tài Khoản Thanh Toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản Thanh Toán theo thỏa thuận với Ngân hàng;

2.1.7. Được sử dụng Tài Khoản Thanh Toán 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 Khách hàng 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;

2.1.8. Được đăng ký sử dụng dịch vụ eBank khi Khách hàng có nhu cầu;

2.1.9. Được chuyển khoản giữa các Tài Khoản của mình; hoặc chuyển khoản sang tài khoản của tổ chức, cá nhân khác tại Ngân hàng hoặc tại các Ngân hàng khác trong và ngoài nước phù hợp với quy định pháp luật;

2.1.10. Được xét duyệt một hạn mức thấu chi trên Tài Khoản Thanh Toán theo quy định của Ngân hàng;

2.1.11. Được thay đổi cách thức sử dụng Tài Khoản nếu được Ngân hàng chấp thuận;

2.1.12. Số dư trên Tài Khoản Thanh Toán được hưởng lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Ngân hàng ấn định và niêm yết công khai phù hợp với quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ;

2.1.13. 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 và của Ngân hàng.

2.1.14. Được đề nghị Ngân hàng cung cấp sao kê Tài Khoản để kiểm tra tính chính xác của các giao dịch phát sinh.

2.1.15. Được Ngân Hàng cung cấp thông tin, thông báo giao dịch phát sinh, biến động số dư, trên Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng, thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán theo tối thiểu một trong các hình thức sau:

a) Gửi tin nhắn (SMS và/hoặc ZNS) đến ít nhất một số điện thoại Khách hàng đã đăng ký dịch vụ thông báo BĐSD với TPBank hoặc;
b) Gửi thông báo trên phần mềm ứng dụng eBank đối với Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Để nhận thông báo theo hình thức này, Khách hàng phải bật tính năng thông báo (Notification) trên thiết bị di động cá nhân và trên ứng dụng TPBank eBank phiên bản App; hoặc
c) Gửi thư điện tử (email) đến địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký với TPBank; hoặc
d) Hình thức khác theo thoả thuận giữa Khách hàng và TPBank;

2.1.16. Được sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ;

2.1.17. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ Tài Khoản Thanh Toán với Ngân hàng không trái quy định của pháp luật.

2.2. Nghĩa vụ của Chủ tài khoản

2.2.1. 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 và các sản phẩm dịch vụ khác tại TPBank.

2.2.2. Liên quan đến việc thu thập, sử dụng dữ liệu sinh trắc học về khuôn mặt, vân tay và các hình thức xác nhận khác của Khách hàng được TPBank chấp thuận, Khách hàng đồng ý rằng:

a) Dữ liệu sinh trắc học về khuôn mặt được Khách hàng cung cấp cho TPBank và được TPBank kiểm tra khớp đúng theo quy định nhằm mục đích để Khách hàng được phép thực hiện các giao dịch ngân hàng bằng phương tiện điện tử theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử, giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử hoặc các giao dịch khác bằng phương tiện điện tử do Khách hàng thực hiện tại TPBank.

b) TPBank được phép sử dụng thông tin, tài liệu, dữ liệu giấy tờ tùy thân, thông tin sinh trắc học của Khách hàng đã được thu thập, đối chiếu để đồng bộ với thông tin của Khách hàng gắn với tất cả tài khoản thanh toán, thẻ có liên quan đến Khách hàng tại TPBank, bao gồm cả tài khoản thanh toán của tổ chức mà Khách hàng là Người đại diện hợp pháp hoặc Người được ủy quyền sử dụng tài khoản hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được ủy quyền của Kế toán trưởng/Người được ủy quyền của Phụ trách kế toán của tổ chức đó.

c) Việc Khách hàng sử dụng thông tin sinh trắc học khuôn mặt, vân tay, hình thức xác nhận khác bao gồm nhưng không giới hạn mã OTP, mã PIN, mật khẩu, chữ ký cảm ứng được TPBank áp dụng từng thời kỳ (gọi chung là "Yếu tố xác nhận") để xác nhận giao dịch, giao kết các hợp đồng, thỏa thuận, chứng từ giao dịch ("giao dịch") thể hiện sự đồng ý, chấp thuận của Khách hàng đối với nội dung giao dịch trên tất cả các kênh giao dịch thực hiện tại TPBank, bao gồm giao dịch tại địa điểm kinh doanh của TPBank, Livebank, ứng dụng eBank, ứng dụng TPBank Biz, website www.tpb.vn … Các giao dịch do Khách hàng thực hiện bằng các Yếu tố xác nhận nêu trên có giá trị pháp lý ràng buộc Khách hàng và Khách hàng cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào với TPBank về việc thực hiện giao dịch với Khách hàng bằng các Yếu tố xác nhận nêu trên. Để làm rõ, các giao dịch nêu tại tiết (iii) điểm 2.2.2 khoản 2.2 này bao gồm cả giao dịch mua, bán ngoại tệ tiền mặt và/ hoặc trên tài khoản thanh toán giữa Khách hàng và TPBank trên tất cả các kênh giao dịch tại TPBank (giao dịch tại địa điểm kinh doanh của TPBank, Livebank, ứng dụng eBank, ứng dụng TPBank Biz, website www.tpb.vn …), mà theo đó Khách hàng đồng ý để TPBank được tự động thực hiện giao dịch mua, bán ngoại tệ với Khách hàng trên cơ sở Điều kiện và điều khoản dịch vụ khách hàng cá nhân bán ngoại tệ tiền mặt tại Livebank/VTM của TPBank và Đề nghị/Yêu cầu giao dịch từng lần đã được Khách hàng xác nhận bằng Yếu tố xác nhận.

2.2.3. Cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm trong quản lý, sử dụng, thực hiện các dịch vụ/ giao dịch đã sử dụng dấu vân tay và khuôn mặt để giao dịch theo quy định của TPBank từng thời kỳ, thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan theo biểu phí của TPBank.

2.2.4. Cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch tại TPBank sử dụng các phương thức xác thực khác, bao gồm nhưng không giới hạn mã OTP, mã PIN, mật khẩu, chữ ký cảm ứng,...được TPBank áp dụng từng thời kỳ để xác nhận, giao kết các hợp đồng, thỏa thuận, giao dịch do Khách hàng thực hiện; thể hiện sự đồng ý, chấp thuận của Khách hàng đối với nội dung giao dịch được TPBank thực hiện theo đề nghị của Khách hàng trên tất cả các kênh giao dịch của TPBank bao gồm quầy giao dịch, Livebank, ứng dụng eBank, website www.tpb.vn, làm phát sinh giá trị pháp lý và ràng buộc quyền, nghĩa vụ của Khách hàng với TPBank theo các giao dịch này.

2.2.5. Đảm bảo Tài Khoản có đủ Số Dư Tối Thiểu theo quy định của Ngân hàng và có đủ Số Dư Khả Dụng để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp đã lập và trả các khoản phí theo quy định của Ngân hàng.

2.2.6. 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.

2.2.7. 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, dữ liệu gian lận/ giả mạo; Chịu mọi trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời về những thiệt hại do sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài Khoản do lỗi của mình gây ra.

2.2.8. Thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản và cung cấp các thông tin, tài liệu, dữ liệu 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.

2.2.9. Cam kết là chủ sở hữu duy nhất số thuê bao điện thoại đã đăng ký, chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của Khách hàng tại nhà mạng là không chính chủ, chịu trách nhiệm về rủi ro (nếu có) phát sinh từ việc sử dụng số điện thoại này để đăng ký thông tin và sử dụng dịch vụ tại TPBank. Trường hợp Khách hàng sử dụng số điện thoại không chính chủ hoặc chuyển nhượng số điện thoại mà không thông báo lại cho TPBank để cập nhật thông tin, nếu TPBank có cơ sở để xác định được số điện thoại này không còn là chính chủ của Khách hàng, TPBank có quyền dừng các dịch vụ Ngân hàng điện tử mà Khách hàng đã đăng ký, sử dụng số điện thoại này để xác thực hay giao dịch.

2.2.10. 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, 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.

2.2.11. Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên Tài Khoản Thanh Toán của mình hoặc nghi ngờ Tài Khoản của mình bị lợi dụng.

2.2.12. Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân hàng hoàn trả ngay những khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng, khi Khách hàng 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.

2.2.13. 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 (bao gồm cả rút thừa, rút quá số dư do hệ thống của TPBank xảy ra lỗi), giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM/VTM/CDM 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. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng tự động trích các khoản tiền này từ Tài Khoản của Khách hàng.

2.2.14. 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, 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.

2.2.15. Cam kết sử dụng đúng, quản lý, giữ bí mật, bảo đảm an toàn các yếu tố định danh theo quy định của TPBank, chữ ký điện tử của mình, yếu tố bảo mật đã đăng ký với TPBank, bảo mật tên truy cập dịch vụ, bảo mật mật khẩu dịch vụ đã được TPBank cung cấp; Thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố định danh theo quy định của TPBank, chữ ký điện tử, yếu tố bảo mật đó trong khả năng của mình.

2.2.16. Việc sử dụng tài khoản phải tuân thủ các quy định của pháp luật và quy chế của Ngân hàng; Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, các hành vi bị cấm trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt theo quy định của TPBank và quy định của pháp luật từng thời kỳ;

2.2.17. 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).

2.2.18. 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.

2.2.19. 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, rửa tiền, thuộc đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).

2.2.20. Thanh toán phí sử dụng dịch vụ đầy đủ theo biểu phí của ngân hàng ban hành theo từng thời kỳ.

2.2.21. 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.

2.2.22. Trường hợp mở Tài Khoản Thanh Toán cho Khách hàng chưa đủ 15 tuổi thông qua người đại diện theo pháp luật, khi Khách hàng đủ 15 tuổi Khách hàng thực hiện đến quầy giao dịch của TPBank để cập nhật thông tin, tự mình thực hiện các giao dịch trên Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng không đến quầy giao dịch của TPBank để cập nhật thông tin thì Khách hàng chấp thuận tiếp tục đồng ý để người đại diện theo pháp luật được giao dịch trên Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng theo các nội dung đã đăng ký với TPBank và miễn trừ cho TPBank các trách nhiệm liên quan.

2.2.23. 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.

2.2.24. Cam kết không sử dụng dịch vụ 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.

2.2.25. Có trách nhiệm theo dõi thông báo về số dư và giao dịch phát sinh trên Tài Khoản Thanh Toán, đồng thời thực hiện thông báo ngay cho TPBank nếu có phát sinh sai sót. Trường hợp Khách hàng không đăng ký nhận thông báo biến động số dư, thông tin giao dịch tài khoản thanh toán, Khách hàng có thể chủ động cập nhật thông tin bằng các phương thức khác (qua CallCenter/ Quầy giao dịch/Livebank của TPBank) và chịu trách nhiệm về các rủi ro, thiệt hại phát sinh (nếu có).

2.2.26. Chủ tài khoản được xem là đã nhận được thông báo, cảnh báo, hướng dẫn từ TPBank, nếu TPBank đã thực hiện theo một hoặc một số hình thức sau:

a) TPBank đã công bố trên website chính thức của TPBank;
b) TPBank đã niêm yết công khai tại các điểm giao dịch của TPBank ;
c) TPBank đã gửi thông báo tại mục "Thông báo" (Notification) trên thiết bị di động cá nhân và ứng dụng TPBank eBank phiên bản App;
d) TPBank đã gửi tới địa chỉ thư điện tử (email) mà Khách hàng đã đăng ký với TPBank;
e) TPBank đã gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với TPBank;
f) TPBank đã gửi đến ít nhất một số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng Dịch vụ thông báo BĐSD hoặc đã đăng ký với TPBank dựa trên căn cứ xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ gửi tin nhắn; hoặc được cung cấp bởi nhân viên hỗ trợ khách hàng từ tổng đài điện thoại của TPBank hoặc tổng đài tự động của TPBank theo số điện thoại được thông báo trong từng thời kỳ trên website chính thức của TPBank.

2.2.27. Các nghĩa vụ, trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện và Điều khoản này và của pháp luật.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

3.1. **Quyền của Ngân hàng**

3.1.1. Được quyền chủ động trích Nợ Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng và thông báo cho Khách hàng trong các trường hợp sau:

a) Để thu các khoản tiền mà Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán cho Ngân Hàng bao gồm nhưng không giới hạn: các khoản nợ đến hạn, nợ quá hạn, nợ lãi, lãi quá hạn, các khoản phí, chi phí phát sinh, các khoản tiền phạt và các nghĩa vụ tài chính khác của Khách hàng với TPBank.

b) Theo yêu cầu bằng văn bản 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 các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;

c) Khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến gian lận, lừa đảo.

d) 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 Thanh Toán theo quy định của pháp luật và của Ngân hàng.

e) Khi 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 phục vụ bên chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.

f) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ Tài Khoản với Ngân Hàng.

g) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều kiện, Điều khoản này, quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Khách hàng không trái quy định pháp luật.

3.1.2. Được quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng hoặc tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng (bao gồm cả các giao dịch thanh toán định kỳ, giao dịch tự động ghi nợ Tài khoản thanh toán đã có thỏa thuận trước và trừ các giao dịch TPBank thực hiện thu nợ khoản vay, khoản phí, phạt,..thuộc các nghĩa vụ Khách hàng phải thực hiện với TPBank) trong các trường hợp sau:

a) Giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng hoặc không đảm bảo các yếu tố bảo an để TPBank xác minh Giấy tờ tùy thân hợp lệ, nhận diện Khách hàng. Ngoài các giao dịch trên tài khoản bắt buộc phải tạm dừng theo quy định của pháp luật, TPBank được quyền xác định và quyết định phạm vi tạm dừng thực hiện giao dịch trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng khi Giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết hạn sử dụng.

b) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;

c) Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở Tài Khoản Thanh Toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng Tài Khoản Thanh Toán;

d) Tài Khoản Thanh Toán không đủ số dư khả dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán và trả các khoản phí liên quan (nếu có).

e) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ

biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố;

f) Khi có cơ sở nghi ngờ về giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và/ hoặc Ngân hàng đánh giá các giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/nghi ngờ bất thường, có dấu hiệu liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo tiêu chí của Ngân hàng;

g) Tài Khoản Thanh Toán đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc Tài Khoản Thanh Toán đã bị đóng hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị 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.

h) Chủ Tài Khoản Thanh Toán từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp không đầy đủ thông tin nhận biết Khách hàng theo yêu cầu của TPBank và/hoặc TPBank có cơ sở nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;

i) Chủ Tài Khoản Thanh Toán vi phạm các hành vi bị cấm về sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và TPBank;

j) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều kiện, Điều khoản này, quy định của Pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.

3.1.3. 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, nghi ngờ giao dịch gian lận lừa đảo hoặc thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp) Ngân hàng được quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán/ phong toả toàn bộ số dư của 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.

3.1.4. Được quyền từ chối yêu cầu đóng, phong tỏa Tài Khoản Thanh Toán của Chủ Tài Khoản Thanh Toán hoặc chưa phong tỏa Tài Khoản 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.

3.1.5. Được quyền trì hoãn thực hiện giao dịch Tài Khoản của Khách hàng theo nội dung văn bản ủy quyền sử dụng Tài khoản thanh toán (đối với trường hợp văn bản ủy quyền lập ngoài TPBank khi TPBank không liên hệ được với Khách hàng bằng điện thoại ghi âm để xác nhận lại giao dịch ủy quyền với Khách hàng) cho đến khi TPBank liên hệ được với Khách hàng và xác nhận được giao dịch ủy quyền. Khách hàng đồng ý miễn trừ mọi trách nhiệm cho TPBank liên quan đến việc TPBank trì hoãn thực hiện giao dịch này.

3.1.6. Được quyền trì hoãn giao dịch lĩnh tiền thừa kế trên Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng (đối với trường hợp TPBank không xác thực được cơ quan công chứng/UBND) cho đến khi TPBank hoàn thành việc xác thực.

3.1.7. Được chủ động quyết định việc phong toả toàn bộ số dư Tài Khoản 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 của Khách hàng.

3.1.8. Được quyền phong toả toàn bộ số dư/ đóng/ từ chối sử dụng dịch vụ Tài Khoản Thanh Toán/ Tài Khoản Shopname/Nickname của Khách hàng và thông báo cho Khách hàng khi phát hiện các thông tin đăng ký Tài Khoản Thanh Toán/ 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận, gây rủi ro hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm Điều kiện và Điều khoản 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.

3.1.9. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin và tài liệu cần thiết trong quá trình sử dụng dịch vụ Thông báo BĐSD do TPBank cung cấp.

3.1.10. Từ chối thực hiện các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Thông báo BĐSD của Khách hàng tại TPBank trong trường hợp đánh giá Khách hàng vi phạm Điều kiện và Điều khoản này và khách hàng phải chịu hoàn toàn các thiệt hại do vi phạm này gây ra.

3.1.11. Được phép tự động thực hiện trích tiền (ghi nợ) từ các Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng mở tại TPBank để hạch toán thu phí theo biểu phí TPBank quy định từng thời kỳ được niêm yết công khai trên website www.tpb.vn của TPBank.

3.1.12. Được phép truy thu phí Dịch vụ Thông báo BĐSD và các loại phí khác cho đến khi thu đủ phí các kỳ đã phát sinh theo điều kiện thu phí của TPBank quy định từng thời kỳ.

3.1.13. Được phép ngừng cung cấp Dịch vụ Thông báo BĐSD trong trường hợp Khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ phí sử dụng Dịch vụ Thông báo BĐSD theo biểu phí của Ngân hàng hoặc Khách hàng vi phạm Điều kiện Điều khoản này hoặc đánh giá Khách hàng sử dụng dịch vụ có yếu tố gian lận, giả mạo, rủi ro.

3.1.14. Được phép ngừng cung cấp dịch vụ eBank trong trường hợp Khách hàng đóng Tài Khoản và không còn Tài khoản nào tại TPBank.

3.1.15. 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, tài trợ khủng bố trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán, Ngân hàng được quyền từ chối hoặc dừng giao dịch, phong tỏa Tài Khoản và tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng.

3.1.16. TPBank được quyền thẩm định, xác minh lại tính chân thực của mọi chứng từ Chủ tài khoản xuất trình tại TPBank khi cần thiết.

3.1.17. Được quyền quy định các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật sử dụng Tài Khoản Thanh Toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng.

3.1.18. Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.

3.1.19. 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 hoặc các biện pháp khác theo đúng quy định của TPBank và quy định của pháp luật để xác thực Khách hàng theo quy định của Ngân hàng;

3.1.20. 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, được quyền xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, được quyền cung cấp thông tin 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) nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho khách hàng, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.

3.1.21. Được quyền cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật;

3.1.22. Được quyền cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) (gọi chung là "người yêu cầu cung cấp thông tin") của chủ tài khoản thanh toán cá nhân khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết căn cứ trên hồ sơ mà người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) cung cấp tại thời điểm yêu cầu cung cấp thông tin. Khách hàng đồng ý rằng TPBank được quyền cung cấp thông tin cho người yêu cầu cung cấp thông tin theo đúng hồ sơ, tài liệu, thông tin người yêu cầu cung cấp thông tin cung cấp mà không cần phải xác minh lại các hồ sơ, tài liệu, thông tin này là đúng. TPBank được miễn trừ trách nhiệm (i) trong trường hợp các hồ sơ mà người yêu cầu cung cấp thông tin cung cấp là không đúng, gian lận, giả mạo dẫn tới TPBank cung cấp thông tin về số dư tài khoản thanh toán của Chủ tài khoản cho đối tượng không được yêu cầu cung cấp thông tin; và (ii) đối với mọi tranh chấp phát sinh từ và liên quan tới việc xác định người thừa kế hợp pháp của chủ tài khoản, phân chia di sản thừa kế của người để lại di sản.

3.1.23. 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.

3.1.24. Được quyền phạt theo thoả thuận bằng văn bản giữa TPBank và Chủ tài khoản do Chủ tài khoản vi phạm các quy định, điều khoản đã cam kết trong Thỏa thuận mở tài khoản thanh toán cho khách hàng cá nhân và sử dụng dịch vụ, Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán chung khách hàng cá nhân giữa TPBank và Khách hàng; 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.

3.1.25. Được quyền quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên Tài Khoản Thanh Toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết.

3.1.26. Được quyền chủ động phong toả số dư trên Tài Khoản 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,

3.1.27. Được miễn trừ trách nhiệm về việc Khách hàng không nhận được thông báo hết hạn Giấy tờ tùy thân, thông báo phong toả tài khoản, thông báo biến động số dư, thông báo đóng tài khoản hoặc các thông báo khác theo quy định từng thời kỳ, nếu Khách hàng không đăng ký và/ hoặc không cập nhật các thông tin liên lạc với TPBank bằng các hình thức quy định tại Thoả thuận mở tài khoản thanh toán cá nhân và sử dụng dịch vụ.

3.1.28. Được miễn trừ trách nhiệm theo quy định pháp luật, miễn trừ trách nhiệm đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh (nếu có) mà Khách hàng phải gánh chịu do Khách hàng không nhận được hoặc không nhận được kịp thời thông tin biến động số dư Tài khoản, các cảnh báo, thông báo khác liên quan đến tài khoản trong trường hợp Khách hàng không đăng ký nhận thông tin, không đăng ký dịch vụ thông báo biến động số dư Tài khoản, không đăng ký email, không đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số hoặc đăng ký sử dụng nhưng không bật thiết bị/ tính năng thông báo trên thiết bị điện thoại/ trên ứng dụng Ngân hàng số (Notification) tại TPBank hay vì lý do khách quan khác (bao gồm nhưng không giới hạn như lỗi đường truyền của nhà mạng, hệ thống, quá tải hệ thống, tấn công hệ thống…).

3.1.29. TPBank thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng trong các trường hợp sau:

a) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;

b) TPBank có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của Khách hàng đã thu thập trước đây;

c) Thông tin của Chủ Tài Khoản Thanh Toán cá nhân có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);

d) Thông tin về Tài Khoản Thanh Toán, Chủ Tài Khoản Thanh Toán sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền;

e) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều kiện, Điều khoản này, quy định pháp luật từng thời kỳ.

3.1.30. Được quyền sử dụng dữ liệu sinh trắc học về khuôn mặt mà Khách hàng cung cấp cho TPBank và được TPBank kiểm tra khớp đúng theo quy định nhằm mục đích để Khách hàng được phép thực hiện các giao dịch ngân hàng bằng phương tiện điện tử theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử, giao dịch thẻ bằng

phương tiện điện tử hoặc các giao dịch khác bằng phương tiện điện tử do Khách hàng thực hiện tại TPBank.

Được quyền sử dụng thông tin, tài liệu, dữ liệu giấy tờ tùy thân, thông tin sinh trắc học của Khách hàng đã được thu thập, đối chiếu để đồng bộ với thông tin của Khách hàng gắn với tất cả tài khoản thanh toán, thẻ có liên quan đến Khách hàng tại TPBank, bao gồm cả tài khoản thanh toán của tổ chức mà Khách hàng là Người đại diện hợp pháp hoặc Người được ủy quyền sử dụng tài khoản hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc Người được ủy quyền của Kế toán trưởng/Người được ủy quyền của Phụ trách kế toán của tổ chức đó.

Được quyền (không phải nghĩa vụ) cho phép và chấp nhận Khách hàng sử dụng thông tin sinh trắc học khuôn mặt, vân tay, hình thức xác nhận khác bao gồm nhưng không giới hạn mã OTP, mã PIN, mật khẩu, chữ ký cảm ứng được TPBank áp dụng từng thời kỳ (gọi chung là "Yếu tố xác nhận") để xác nhận, giao kết các hợp đồng, thỏa thuận, chứng từ giao dịch ("giao dịch") thể hiện sự đồng ý, chấp thuận của Khách hàng đối với nội dung giao dịch trên tất cả các kênh giao dịch của TPBank, bao gồm giao dịch tại địa điểm kinh doanh của TPBank, Livebank, ứng dụng eBank, ứng dụng TPBank Biz, website www.tpb.vn,...

3.1.31. Các quyền khác theo quy định của Điều kiện và 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.

3.2. **Nghĩa vụ của Ngân hàng**

3.2.1. Đảm bảo an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật các thông tin liên quan đến Tài Khoản Thanh Toán và các giao dịch trên Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng; bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp theo quy định của pháp luật và của TPBank từng thời kỳ.

3.2.2. 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; lưu trữ, cập nhật thông tin khách hàng định kỳ; lưu trữ và cập nhật kịp thời khi Khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở Tài Khoản Thanh Toán; xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do TPBank ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ Tài Khoản Thanh Toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật và của TPBank từng thời kỳ.

3.2.3. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho Chủ Tài Khoản Thanh Toán thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên Tài khoản thanh toán, thông tin về việc hết hạn Giấy tờ tuỳ thân, theo tối thiểu một trong các hình thức được quy định tại tiết a) b) c) d) f) điểm 2.2.26 khoản 2.2 Điều 2 của Điều kiện và điều khoản này, và/hoặc tại thoả thuận khác giữa Khách hàng và Ngân hàng.

3.2.4. 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 niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng tài khoản, phát hiện và điều chỉnh kịp thời các Tài Khoản mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác.

3.2.5. Thực hiện 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 sau khi kiểm tra, 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.

3.2.6. 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.

3.2.7. 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.

3.2.8. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:

a) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của TPBank bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;

b) Thiệt hại do TPBank không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;

c) Thiệt hại do TPBank không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật.

3.2.9. Kịp thời ghi Có vào Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào Tài Khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng theo đề nghị của của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;

3.2.10. Chịu trách nhiệm về các giao dịch liên quan đến Dịch vụ Thông báo BĐSD sau khi Khách hàng đã thông báo bằng email, điện thoại hay chứng từ khác tới Ngân hàng và được Ngân hàng xác nhận về những nghi ngờ về việc lộ thông tin cá nhân sử dụng trong quá trình đăng ký, sử dụng Dịch vụ Thông báo BĐSD hoặc các thông tin nghi ngờ về gian lận đối với Dịch vụ Thông báo BĐSD.

3.2.11. Hướng dẫn Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa khách hàng và TPBank theo quy định tại Quy chế mở, sử dụng tài khoản thanh toán.

3.2.12. Không chịu trách nhiệm về tính pháp lý của các giao dịch, kết quả giao dịch khi phát sinh lỗi, sai sót từ phía Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ theo đánh giá của TPBank.

3.2.13. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Quản lý và sử dụng Tài Khoản

4.1. **Địa điểm giao dịch:**

Khách hàng có thể đến bất cứ Chi nhánh, Phòng Giao dịch, điểm giao dịch LiveBank, ATM nào của Ngân hàng để thực hiện các giao dịch.

4.2. **Số Dư Tài Khoản tối thiểu:**

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 www.tpb.vn của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của Khách hàng với Ngân hàng.

4.3. **Thấu chi:**

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.

4.4. **Lãi suất:**

4.4.1. Khách hàng được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn trên số dư Có trên tài khoản theo mức lãi suất tiền gửi do TPBank ấn định và niêm yết công khai trong từng thời kỳ, trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Lãi suất của tài khoản thanh toán có thể được TPBank điều chỉnh khi các chính sách quản lý của Nhà nước, các quy định của pháp luật hoặc thị trường có sự thay đổi, biến động bất thường. TPBank sẽ thông báo cho Chủ tài khoản về mức lãi suất điều chỉnh, thời điểm áp dụng lãi suất điều chỉnh dưới hình thức văn bản hoặc thông điệp dữ liệu điện tử theo quy định pháp luật, và được niêm yết tại trụ sở của TPBank và/ hoặc trên website của TPBank. Lãi suất chi trả cho Khách hàng được Ngân hàng tự động trả vào tài khoản thanh toán của Khách hàng hàng tháng và theo quy định của TPBank từng thời kỳ.

4.4.2. Phương pháp tính lãi

a) Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tài khoản ghi có đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán khoản tiền trên tài khoản (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

b) Công thức tính lãi: Kỳ tính lãi được tính lãi suất từ ngày 25 trong tháng đến hết ngày 24 tháng liền sau đó.

Số tiền lãi được trả hàng tháng, dựa theo số ngày thực tế trong tháng và được tính theo công thức sau: $\sum$ **(L1+L2+L3+……+Ln)**, trong đó:

3. L1: Số tiền lãi của ngày đầu tiên trong kỳ tính lãi
4. L2: Số tiền lãi của ngày thứ hai trong kỳ tính lãi
5. Ln: Số tiền lãi của ngày cuối cùng trong kỳ tính lãi

Số tiền lãi của 1 ngày được tính như sau:

$$\frac{\text{Số dư ngày} * \text{lãi suất KKH (\% năm)} * \text{01 ngày}}{\text{365 ngày}}$$

4.5. **Phí quản lý Tài Khoản, phí giao dịch Tài Khoản và các phí khác liên quan:**

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 www.tpb.vn của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của Khách hàng với Ngân hàng.

4.6. **Cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, sao kê và thông tin về Tài Khoản:**

Ngân hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ chứng từ Tài Khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận. Chủ Tài Khoản 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.

4.7. **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:**

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 đại diện hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản bị mất năng lực hành vi dân sự hoặc theo quyết định của Tòa án.

4.8. Trường hợp TKTT là tài khoản nhận lương từ Tổ chức chi trả lương có thỏa thuận sử dụng dịch vụ chi hộ lương tại TPBank, việc áp dụng hoặc ngừng áp dụng các chính sách ưu đãi đối với tài khoản này sẽ theo Quy định của TPBank từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận giữa TPBank và Tổ chức trả lương (nếu có).

4.9. **Sử dụng tài khoản thanh toán chung**

4.9.1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện theo đúng các nội dung đã cam kết trong văn bản thỏa thuận (hoặc Hợp đồng) quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản thanh toán chung và TPBank.

4.9.2. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được thực hiện theo nguyên tắc sau:

a) Các Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả những người là chủ tài khoản thanh toán chung;

b) Mỗi Chủ Tài Khoản Thanh Toán chung phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ, nghĩa vụ tài chính phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;

c) Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản trừ trường hợp giữa TPBank và các Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung có thỏa thuận khác; 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.

d) Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể uỷ quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) 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;

e) Trường hợp một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.

f) Đối với các tài khoản có các Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

4.10. **Xử lý tra soát, khiếu nại:**

4.10.1. Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng Tài Khoản Thanh Toán:

Khách hàng có thể thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản tại các địa điểm giao dịch hợp pháp của TPBank/ bằng phương thức liên hệ qua tổng đài tới số điện thoại: (84-4) 37683 683 – 19006036 - 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của TPBank được đăng tải trên website của TPBank tại từng thời điểm trong vòng 90 ngày kể từ phát sinh giao dịch đề nghị tra soát khiếu nại. Trường hợp TPBank tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại hoặc kênh trực tuyến, TPBank được quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, có biện pháp lưu trữ thông tin khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền. Ngân hàng sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Khách hàng khiếu nại quá thời hạn trên.

4.10.2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

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 4.9.1, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

b) Trong thời hạn tối đa 05 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 Điều kiện và Điều khoản này.

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 thoả thuận với Khách hàng về phương thức xử lý tra soát, khiếu nại.

4.10.3. 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.

4.10.4. TPBank thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ (thời điểm bắt đầu tạm dừng cung ứng dịch vụ theo thoả thuận giữa Khách hàng và TPBank) khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của Khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.

4.10.5. TPBank được miễn trừ trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do ít nhất một trong các yếu tố sau:

a) Các Yêu cầu giao dịch được đưa ra bởi một người khác không phải Khách hàng/Người được Khách hàng uỷ quyền thực hiện giao dịch theo quy định của TPBank.
b) Việc TPBank từ chối yêu cầu của Khách hàng trong các trường hợp nêu tại khoản 3.1.2 Điều 3 Điều kiện và điều khoản này.
c) Bất kỳ trường hợp nào mà Khách hàng đã không thực hiện đúng, đủ các nội dung và quy định về bảo mật thông tin theo quy định tại khoản 2.2.15 Điều 2 Điều kiện và điều khoản này.
d) Bất kỳ thông tin nào được Khách hàng cung cấp cho TPBank là không chính xác/trung thực/đầy đủ/cập nhật.
e) Không thể hủy bỏ hoặc sửa đổi hoặc phủ nhận các Yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được TPBank thực hiện.
f) Bất kỳ sự không tương thích, không phù hợp nào giữa Thiết bị đầu cuối của Khách hàng và ứng dụng điện tử của TPBank.
g) Bất kỳ sự cố máy móc, lỗi hệ thống mạng truyền dẫn thông tin của các công ty cung cấp dịch vụ viễn thông, tranh chấp hay các trường hợp khác nằm ngoài tầm kiểm soát của TPBank dẫn đến việc không thể cung cấp kịp thời hoặc không thể thực hiện một phần hoặc toàn bộ sản phẩm dịch vụ theo Yêu cầu giao dịch của Khách hàng.
h) Các tranh chấp, khiếu nại (nếu có) phát sinh giữa Khách hàng với các cá nhân/tổ chức thụ hưởng. Khi nhận được Yêu cầu thanh toán hợp lệ, TPBank sẽ thực hiện theo quy định của Dịch vụ.
i) Các tranh chấp, khiếu nại (nếu có) phát sinh giữa Khách hàng với đối tác thứ ba liên quan đến hàng hóa, dịch vụ mà đối tác thứ ba cung cấp cho Khách hàng, không thuộc phạm vi quy định sản phẩm dịch vụ của TPBank.
j) Hệ thống máy tính hoặc bất kỳ thiết bị điện tử nào khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối Dịch vụ bị hỏng hoặc bị tấn công dẫn đến các thông tin về Tài khoản hoặc giao dịch của Khách hàng bị lộ và/hoặc sử dụng trái phép bởi bên thứ ba.
k) Số điện thoại hay các thiết bị di động sử dụng sản phẩm dịch vụ của Khách hàng đăng ký với TPBank đã được chuyển sang người khác mà Khách hàng không thông báo trước với TPBank.

l) Bất kỳ sự kiện bất khả kháng xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã TPBank áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép hoặc trở ngại khách quan do hoàn cảnh khách quan tác động làm TPBank không thể biết hoặc không thể thực hiện được quyền và nghĩa vụ của mình.

4.10.6. 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.

4.11. Việc sử dụng tài khoản thanh toán thực hiện phù hợp theo các nội dung tại Điều kiện, Điều khoản này, quy định pháp luật và quy định của TPBank từng thời kỳ.

Điều 5. Phong tỏa và đóng Tài Khoản

5.1. Phong tỏa Tài Khoản

5.1.1. Ngân hàng được quyền phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số dư trên Tài Khoản trong các trường hợp sau:

a) Theo thỏa thuận trước giữa Chủ Tài Khoản và Ngân hàng hoặc theo yêu cầu của Chủ tài khoản;
b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
c) Khi Ngân hàng phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
d) Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các Chủ Tài Khoản Thanh Toán chung, trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa TPBank và các chủ tài khoản thanh toán chung;
e) Khách hàng/ giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí huỷ diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận, Khách hàng cho thuê, cho mượn Tài khoản hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng.
f) Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán;
g) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;
h) Các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật.

5.1.2. 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.

5.1.3. Trừ trường hợp TPBank và Khách hàng có thỏa thuận khác, việc phong tỏa toàn bộ số dư trên Tài Khoản được xác định là phong tỏa toàn bộ số tiền hiện có trên Tài Khoản của Khách hàng và bất kỳ số tiền nào được ghi Có vào Tài Khoản kể từ ngày phong tỏa.

5.1.4. Sau khi phong tỏa Tài khoản, TPBank thực hiện thông báo cho Khách hàng về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu TPBank không thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán) theo tối thiểu một trong các hình thức thông báo sau:

a) Gửi thư điện tử (Email) tới địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký với TPBank;
b) Gửi tin nhắn (SMS và/hoặc ZNS) đến ít nhất một số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với TPBank;
c) Gửi thông báo trên ứng dụng Ngân hàng số của TPBank đối với Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng số. Để nhận thông báo theo hình thức này, Khách hàng phải bật tính năng thông báo (Notification) trên thiết bị di động cá nhân và trên ứng dụng TPBank eBank phiên bản App;
d) Xác nhận thông tin tại Phần dành cho Ngân hàng trên Yêu cầu phong tỏa/chấm dứt phong tỏa số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng đối với trường hợp phong tỏa tài khoản thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng. Việc chấp thuận phong tỏa theo đề nghị của Khách hàng tại văn bản yêu cầu này được hiểu chính là thông báo về việc phong tỏa của TPBank gửi Khách hàng;
e) Thông tin phong tỏa tài khoản được TPBank và Khách hàng thỏa thuận tại các thỏa thuận, hợp đồng sử dụng dịch vụ của TPBank (dịch vụ tín dụng, dịch vụ phi tín dụng), trong đó nêu rõ lý do phong tỏa, phạm vi phong tỏa và sự kiện dẫn đến trường hợp TPBank thực hiện phong tỏa tài khoản thanh toán của Khách hàng. Khách hàng đồng ý rằng nội dung phong tỏa tại các thỏa thuận, hợp đồng sử dụng dịch vụ giao kết giữa Khách hàng và TPBank được hiểu chính là Thông báo của TPBank tới Khách hàng. Theo đó, TPBank không cần thực hiện bất kỳ một biện pháp nào khác nhằm mục đích thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa này. Khách hàng cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào đối với TPBank liên quan tới và phát sinh từ thông báo phong tỏa tài khoản thanh toán theo hình thức này.

5.1.5. Việc chấm dứt phong tỏa Tài Khoản Thanh Toán được thực hiện khi:

a) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Chủ Tài Khoản Thanh Toán và TPBank hoặc khi kết thúc thời hạn phong tỏa;
b) Theo quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản về việc chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
c) TPBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
d) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa TPBank và các chủ Tài Khoản Thanh Toán chung;
e) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

5.2. Đóng tài khoản

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

a) 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 Thanh Toán. 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;

b) 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;

c) TPBank phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;

d) Chủ Tài Khoản/một hoặc một số Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung là cá nhân bị chết, mất tích, bị tuyên bố là đã chết, mất tích, bị mất năng lực hành vi dân sự;

e) Chủ Tài Khoản vi phạm các cam kết, thỏa thuận tại Điều kiện và Điều khoản này và các thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng, vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật;

f) Khách hàng/ giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí huỷ diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận, Khách hàng cho thuê, cho mượn Tài khoản hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng.

g) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

5.2.2. Khách hàng có thể đề nghị đóng tài khoản tại bất kỳ chi nhánh nào của TPBank.

5.2.3. Khách hàng không được đóng tài khoản khi tài khoản của Khách hàng đang bị phong tỏa hoặc Khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với TPBank.

5.2.4. Trước khi đóng Tài Khoản, Ngân hàng được tự động trích nợ Tài Khoản để thanh toán các khoản phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan theo biểu phí của Ngân hàng từng thời kỳ, bù trừ với số công nợ của Chủ Tài Khoản với Ngân hàng tính đến thời điểm đóng Tài Khoản;

5.2.5. Sau khi đóng Tài Khoản, số dư còn lại trên Tài Khoản được xử lý như sau:

a) Chi trả theo yêu cầu của Chủ Tài Khoản Thanh Toán hoặc được thực hiện theo Thỏa thuận trước giữa Chủ Tài khoản Thanh Toán với TPBank;

b) Trường hợp Chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự: việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;

c) Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản thanh toán đã được thông báo mà không đến nhận;

d) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

5.2.6. Trường hợp Khách hàng đóng Tài Khoản và không còn Tài Khoản nào tại TPBank thì TPBank thực hiện ngừng cung cấp dịch vụ ebank của Khách Hàng.

5.2.7. Đối với các trường hợp đóng Tài Khoản Thanh Toán theo tiết a, d, e, f, g điểm 5.2.1 Khoản 5.2 Điều này, sau khi đóng Tài Khoản Thanh Toán, TPBank thông báo cho Chủ Tài Khoản Thanh Toán hoặc thông báo cho người đại diện/ người thừa kế hợp pháp của Chủ Tài Khoản Thanh Toán biết (trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán bị chết, bị tuyên bố là đã chết) bằng tối thiểu một trong các hình thức sau:

a) Gửi thư điện tử (Email) tới địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký với TPBank;
b) Gửi tin nhắn (SMS và/hoặc ZNS) đến ít nhất một số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với TPBank;
c) Gửi thông báo trên ứng dụng Ngân hàng số của TPBank đối với Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng số. Để nhận thông báo theo hình thức này, Khách hàng phải bật tính năng thông báo (Notification) trên thiết bị di động cá nhân và trên ứng dụng TPBank eBank phiên bản App;
d) Gửi Thông báo đóng Tài Khoản Thanh Toán tới Khách hàng theo địa chỉ liên hệ được Khách hàng cập nhật gần nhất với TPBank;
e) Xác nhận thông tin tại Phần dành cho Ngân Hàng trên Giấy đề nghị đóng Tài Khoản Thanh Toán Khách hàng cá nhân đối với trường hợp đóng Tài Khoản Thanh Toán theo yêu cầu của Khách hàng. Việc chấp thuận tại Giấy đề nghị này, cùng với xác nhận trực tiếp tại quầy của Cán bộ nhân viên TPBank, được hiểu chính là thông báo về việc đã đóng Tài khoản của TPBank gửi Khách hàng;
f) Xác nhận về việc hoàn tất thủ tục và đóng Tài Khoản Thanh Toán sau khi chi trả thừa kế cho người đại diện/ người thừa kế hợp pháp của Chủ Tài Khoản cá nhân bị chết hoặc bị tuyên bố đã chết. Việc chấp thuận tại Giấy đề nghị lĩnh tiền thừa kế, cùng với thông báo trực tiếp tại quầy của Cán bộ nhân viên TPBank được hiểu chính là thông báo về việc đã đóng Tài khoản Thanh Toán của TPBank gửi người đại diện/ người thừa kế hợp pháp của Chủ Tài Khoản;
g) Các hình thức khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và TPBank từng thời kỳ.

5.2.8 Đối với các trường hợp đóng Tài Khoản Thanh Toán theo tiết b, c điểm 5.2.1 Khoản 5.2 Điều này, Khách hàng đồng ý rằng nội dung về việc đóng tài khoản được TPBank và Khách hàng thỏa thuận tại chính các điều khoản này được hiểu chính là thông báo của TPBank tới Khách hàng. Theo đó, TPBank không cần thực hiện bất kỳ một biện pháp nào khác nhằm mục đích thông báo cho Khách hàng về việc đóng tài khoản này. Khách hàng cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào đối với TPBank liên quan tới và phát sinh từ thông báo đóng Tài Khoản Thanh Toán theo hình thức này.

Điều 6.Ủy quyền sử dụng tài khoản

6.1. Chủ Tài Khoản Thanh Toán được ủy quyền trong sử dụng Tài Khoản Thanh Toán. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định pháp luật về ủy quyền. Chủ Tài Khoản Thanh Toán gửi văn bản ủy quyền cho TPBank kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền. Việc ủy quyền này áp dụng cho từng lần giao dịch hoặc có thời hạn theo quy định của Ngân hàng và của pháp luật.

6.2. Từng Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung (bao gồm Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung còn lại) nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung còn lại.

6.3. 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.

6.4. 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 hệ thống quản lý thông tin của Ngân hàng 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.

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

7.1. **Giải thích từ ngữ.**

7.1.1. 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 thế 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.

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

a) Nhận tiền gửi trong quá trình hoạt động kinh doanh các nghiệp vụ ngân hàng thông thường hoặc hoạt động kinh doanh tương tự.
b) 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)
c) Là một tổ chức đầu tư (ví dụ như: công ty quản lý quỹ)
d) 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.
e) Một tổ chức đóng vai trò là một công ty chủ vốn hoặc trung tâm nguồn vốn.

7.1.3. 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.

7.2. **Trách nhiệm của Ngân hàng để tuân thủ FATCA**

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.

7.3. **Cho mục đích FATCA, Khách hàng có trách nhiệm:**

7.3.1. 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 TPBank.

7.3.2. 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 đang ký mở tài khoản cũng như cung cấp tài liệu hỗ trợ liên quan đến việc thay đổi thông tin (nếu được yêu cầu).

7.4. **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:**

7.4.1. 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.

7.4.2. Đồng ý để TPBank thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ FATCA, bao gồm trường hợp phải khấu trừ thuế 30%.

7.4.3. 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.

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

8.1. TPBank được phép sửa đổi nội dung hoặc thay thế Điều kiện và Điều khoản này vào bất cứ thời điểm nào Ngân hàng cho là phù hợp.

8.2. 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 www.tpb.vn 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.

8.3. 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 khoản, điều kiện này của TPBank.

Điều 9. Giải quyết tranh chấp

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng 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.

Điều 10. Điều khoản thi hành

Điều kiện và Điều khoản này là một phần không tách rời của Thoả thuận mở tài khoản thanh toán cá nhân và sử dụng dịch vụ hoặc Thoả thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán chung Khách hàng cá nhân hoặc Thoả thuận mở tài khoản cá nhân và sử dụng dịch vụ (dành cho trường hợp mở tài khoản thông qua người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật) hoặc Thoả thuận mở tài khoản cá nhân và sử dụng dịch vụ (dành cho tài khoản mở có người làm chứng) và tạo thành một bộ Thỏa thuận mở tài khoản thanh toán cá nhân và sử dụng dịch vụ giữa Khách hàng và TPBank, có hiệu lực kể từ thời điểm Khách hàng đăng ký và được TPBank xác nhận đến khi Khách hàng ngừng sử dụng Tài Khoản theo Điều kiện và Điều khoản này.