

## TERMS AND CONDITIONS OF REGISTRATION AND USE OF ELECTRONIC BANKING SERVICE

### Article 1. Scope of application

These terms and conditions for using eBank ("Terms and Conditions") are applicable to customers who open payment accounts, use e-banking services provided by the Bank.

### Article 2. Definitions

1. "Bank/TPBank" means TienPhong Commercial Joint Stock Bank (TPBank) which provides eBank service as prescribed by the State Bank of Vietnam.
2. "Customers" mean Vietnamese or foreign individuals living and working legally in Vietnam, have/have not had a Payment account (VND or a foreign currency) opened in TPBank and:
  - a) Registered to use electronic banking services of TPBank; or/and
  - b) Register to open a personal payment account electronically on the ebank in accordance with TPBank's regulations.
3. "Electronic Banking service" ("Service" or "eBank" or "eBank Service" for short) means the service allowing customers to perform online transactions with TPBank as allowed by TPBank by accessing to website of TPBank to connect with TPBank system, verify and perform transactions agreed with TPBank. The eBank services shall include but not limited to: query information of payment account, saving account, loans, card account; transfer money, make a payment; request to open an account, change limit, automatically make a payment, transfer money monthly; deposit a saving, borrow money online, pay for credit obligations; exchange foreign currency, and other transactions allowed by TPBank from time to time. Customers use user and password to access to the system and use the services.
4. Payment cards/Cards mean domestic/international payment cards, including debit cards, and credit cards of the Customer issued by TPBank and/or card issuers to customers.
5. "Transaction" means transactions performed by customer on his/her account by using services provided to customers by TPBank in accordance with a service package which customers have registered.
6. "Account/current account" means a deposit account in VND or a foreign currency opened by the Account Holder at TPBank.
7. "Personal payment account opened electronically" refers to an account successfully opened on ebank via TPBank application programs.
8. "Login account (User)" means an initial login account provided by the bank and is the customer code (client CIF - the first 8 digits of account number). Customers change their username by using the Change username in eBank. After changing the login name successfully, customers can still use the new username and CIF number to log in eBank at the same time.

9. "Login password (password)" means a sequence of characters used to access the eBank system. The initial password is a random number provided by TPBank, customers have to change their password since the first time they logins in by using the Change Password feature in eBank. "OTP (one time password)" means one-time password generated by TPBank system and used for verifying transactions which transfer money out of customer's account (changing balance in payment account, saving account of customer).
10. "Access device" means the one with Internet connection to use services (such as: desktop, laptop, tablet, cellphone).
11. "OTP-SMS" means the messages containing OTP to customer. The message is sent to a registered phone number of customer.
12. "OTP supply device" includes: Password card, Token Key, Soft Token.
13. "Password card" means the card providing passwords printed and covered by a proofing. Each card has 45 OTP for customer to use.
14. "Token Key (hardware Token)" means the device providing random OTP and automatically changing OTP after a certain period prescribed by TPBank. Token Key has an expiry date.
15. "Token Key (hardware Token)" means the device providing random OTP and automatically changing OTP after a certain period prescribed by TPBank. Token Key has an expiry date.
16. "mCA (Digital signature on mobile device)" means a digital signature intergrated into SIM.
17. "Maximum limit of payment in a transaction" means the maximum sum of money which customer is allowed to pay in a transaction prescribed by TPBank.
18. "Maximum limit of payment in day" means the maximum sum of money which customer is allowed to pay in a day prescribed by TPBank.
19. "Business units" mean the branches, bank agencies, savings bank, and other unit of business functionality across the system of Tien Phong Bank.
20. "Statement" means a list which describes details of transactions and fees incurred related to use an account in a certain time.

### **Article 3. Online Banking and possible risks**

1. TPBank provides to customer eBank services with the terms defined at Clause 3 Article 2 of these Terms and Conditions and others products, services, and regulations of TPBank from time to time.
2. When being provided with eBank service, customer also acknowledges that he/she knows, understands clearly, and is explained by TPBank on possibility of loss that may happen from the time of using eBank service, including but not limited technology risks, technical risks, computer network malfunctions, errors arising in systems of machinery, equipment, fraud, tampering, negligence, confused by people in the use of password, security devices, authorized transactions. Unless it is the responsibility of TPBank under

the Terms and Conditions, customer acknowledges and accepts all risks and shall be responsible for any problems or damage and hold TPBank harmless from any risk and responsibility.

## **Article 4. Rights and responsibilities of customer**

### **1. Rights of customer**

- a) To choose electronic means of his/her own choice to perform transaction with TPBank according to this Terms and Conditions.
- b) To use access device to access to website providing services of TPBank or use any application provided by TPBank in order to use the Service.
- c) Have the right to file a complaint about any errors or violations (if any) that occur during the course of using the Service in accordance with the law. If the complaint is related to the account, it must be made in writing and sent to TPBank within 07 working days or within the time limit specified in the Terms and Conditions for opening and using a payment account posted on TPBank's website.
- d) From the date the Customer's rights and interests are violated. Past the above time limit, TPBank will not be responsible for settlement. If the Customer's complaint is not related to TPBank's fault, the Customer will be responsible for any fees incurred as a result of the complaint handling in accordance with TPBank's regulations.
- e) To request TPBank to give information on account via customer support call center: 1900.58.58.58 or (84.24) 37.683.683 or other phone numbers prescribed by TPBank from time to time.
- f) To terminate using Service, request TPBank to change maximum limit of payment, reset password.
- g) To use services and transactions which TPBank develops and allows using on eBank. To agree with any supplement of services, transactions, if any.
- h) To change registered information by directly filling in the form "eBank support request application". TPBank shall perform changing as requested after verifying customer's request.
- i) Other rights according to this Terms and Conditions and other relevant regulations of the law.

### **2. Responsibilities of customer**

- a) To open account at TPBank and comply with terms of opening, using account prescribed by TPBank and the laws.
- b) To provide complete and accurate information as TPBank's request when registering and using the Service.
- c) To permit TPBank to draw money from the account to pay for transaction, relevant fees, resolving complaint fee, interest arisen from credit obligation of customers with TPBank according to the regulations of TPBank and the laws.
- d) Allow TPBank to provide customer information and transactions to a third party cooperating with TPBank on technology when registering and using TPBank's internet banking service.
- e) To be responsible for any transaction in relevant with performing credit obligation which customer registers on eBank, and accept unconditionally the terms and

- conditions prescribed by TPBank arisen from borrowing loan, or performing credit obligations at TPBank (if any).
- f) To be responsible for all transactions performed by the customer on eBank and at the same time accept unconditionally the transactions conditions as prescribed by TPBank when performing transactions on eBank.
  - g) To be responsible for any transaction performed by using the customer's user and password without cancelling, negating, denying, changing any transaction with any reason except the case prescribed at Clause 1, Article 10 below, and depending on the TPBank's discretion.
  - h) All transactions on eBank are performed by the customer, authorized transactions on eBank are not accepted.
  - i) To reimburse TPBank the excess amount or any payment excess of limit allowed on account, any interest arising under TPBank's regulations, the funds wrongly or mistakenly credited on accounts.
  - j) To directly receive Token key/password card at TPBank; to install application and soft token according to TPBank's instruction.
  - k) To be responsible for securing password and carrying out any necessary measure in order to stave off illegal using of user and password of customer. For this purpose, customer commits not to write, reveal password to anyone at any place and at any time whether accidental or intentional. Customer shall be obliged to immediately cancel the password been provided by TPBank and create, choose the own password to use the service. TPBank recommend customers not to choose the password which is easy to guess, such as date of birth, phone number, and not store user and password in any other software which can auto save password (for example, the "remember password" or similar feature on the website).
  - l) To be responsible for reserving Token Key/password card, OTP SMS receiver device, Soft Token installing device and mCA at a safety position.
  - m) For each time log-in, not to leave computer/access device or let other person use computer/access device until customer log-out. Customer has a duty to log-out after using service.
  - n) To promptly report to TPBank about any illegal access to service provided to customer, or anyone knowing password of customer via phone number: 1900.58.58.85 or (84.24) 37.683.683 or other hotline of TPBank from time to time. To submit a written consent to TPBank if the notification sent to TPBank by the type other than written consent.
  - o) In case OTP supply device is lost or misplaced, to notify TPBank promptly to be re-provided the OTP supply device.
  - p) To fully pay charges in relevant with service in accordance with TPBank's regulations.
  - q) Not to use Service to perform transaction when account has not enough money.
  - r) To notify TPBank in written on change of address, contact information or other registered information as TPBank's requests.
  - s) To cooperate and provide completely necessary information as TPBank's requests in accordance with TPBank's regulations and the laws.
  - t) To use service and manage account in compliance with regulations of TPBank and the State Bank of Vietnam.
  - u) To undertakes not to perform any illegal transactions.

- v) To undertakes to perform process of electronic transaction prescribed by TienPhong Bank.
- w) Other responsibilities prescribed in this Terms and Conditions and other relevant laws.
- x) Not perform automatic login operations or use any method to query and perform transactions at an irregular frequency according to TPBank's assessment.
- y) Not take advantage of TPBank's product policies to take profit, or conduct illegal transactions, or cause overload/damage to the system of TPBank as assessed by TPBank.
- z) If customer discovers an existing technical error on the system, customer is responsible for notifying TPBank as soon as it detected. Customer is not allowed to exploit fault for self-seeking, or disclose it to the others to take profit, or affect to TPBank's services as assessed by TPBank.
- aa) Customer registering for eBank means agreeing to the contents specified in this Terms and Conditions and committing to provide complete and accurate information when registering and using the eBank service. If customer has fraud or is forged in using ID documents to register the service, provide inaccurate information, fake information or TPBank suspects the transaction has signs of fraud, TPBank has the right to refuse service or terminate the use of eBank service at anytime without the consent of the customer and without notice to the customer. At the same time, the customer must fully bear damages arising from fraud/fraudulent information, take legal responsibility and compensate for any damage rising (if any).
- bb) Agree to receive information, instructions, messages, emails, advertising calls,... products, services, promotions and offer of TPBank via phone number, email, fax,... of the customer, which have been registered with TPBank and have no complained related to the submission of these information and advertisements of TPBank.

## **Article 5. Rights and Responsibilities of TPBank**

### **1. Rights of TPBank**

- a) Not to be responsible for non-performing requested transaction from customer if the processing system, information transmission system etc. are crashed or any other reason.
- b) To provide information on account by the method agreed in this Terms and Conditions.
- c) To provide information and transactions of customer to competent authorities, other permitted organizations and individual according to the laws.
- d) To deny illegal or invalid transaction according to TPBank regulations and the laws in the cases beyond TPBank's control.
- e) To lock/suspend/terminate/refuse the use of Service in accordance with the below Clause 3, Article 7.
- f) To debit customer's account on all valid transactions; the fees related to the transaction according to fee policy prescribed by TPBank from time to time; all excess cash withdrawal transactions, withdraw over the balances, mistaken credit on account, over credit on account.

- g) To block and debit amount on the account to charge fee under this Terms and Conditions.
- h) To debit disputed amount and the charges arising when the dispute is given to tribunals (courts, arbitration) with the result that customer is the lost party.
- i) To use customer's information in banking activities and to provide customer information and transactions to the third parties (including agencies, organizations and individuals with functions of establishing and signing contracts with TPBank; other organizations and individuals during the process of TPBank providing services to customers) in accordance with legal regulations.
- j) To send information, instructions, messages, emails, advertising calls,... products, services, promotions and offer of TPBank via phone number, email, fax... of the customer, which have been registered with TPBank.
- k) Other rights prescribed by this Terms and Conditions and the laws.

## 2. Responsibilities of TPBank

- a) To comply with regulations on e-commerce transactions of the State Bank of Vietnam.
- b) To secure for customers' legitimate rights under this Terms and Conditions.
- c) To keep confidential on customer's information, accounts and transactions according to the laws.
- d) To lock the User within 2 hours after receiving the notice of the customer in writing or via telephone on the lost, stolen of the OTP supply device or the reveal of the Password.
- e) To resolve request of investigation and complaints from customers related to eBank.
- f) To provide customers with correct information based on data of computer system. However, TPBank shall not be responsible for the accuracy and truthfulness of information in case events falling out of TPBank's control.
- g) To be not responsible for damage caused by the reason out of TPBank's control affecting to the nonimplementation of services including but not limited to technical problems, sabotage, earthquakes, natural disasters, cut congestion, power outages.
- h) Other responsibilities in accordance with this Terms and Conditions and the laws.

## Article 6. Method to use the Service and The limits of eBank payment

1. Access with browser: Customer can use access device, enter user and password on the log-in screen to use the Service via website of TPBank: <https://ebank.tpb.vn/retail/vX/>
2. Access with application (applied for tablet and smart phone): Customer can download application and install on the access device. When the application is installed on the device, customer enters user and password to start using Service. TPBank provides the following applications:
  - a) Version for iOS system: customer access to Apple Store, search with keyword "TPBank Mobile" to find TPBank Mobile application, download and install on the device.
  - b) Version for Android system: Customer accesses to Google Play, search with keyword "TPBank Mobile", download and install the application on the device.

- c) Other versions of the application will be announced to customer by TPBank on media channel selected by TPBank. Customer chooses and takes responsible for their choice of application version.
3. The maximum limit of payment per transaction and the maximum limit of payment per day are prescribed by TPBank from time to time. Customer can register and verify the maximum limit of payment of their account when the system of TPBank allows.

#### **Article 7. Access to service and process transaction**

1. TPBank do not ensure that the the provision of services is seamlessly and uninterrupted. Therefore, although customer can use the services at any time, customer agrees that at a certain time customer may be not able to access, use, perform some or all of the Services due to system maintenance or for any other reason.
2. Transaction will only be accepted when it is made through the Service by User and Password of customer and transaction performance requirements are sent to the processing system of TPBank. TPBank does not guarantee the supply of Services through electronic means will be uninterrupted or entirely error free, the transmission of information is lost, the virus appears to cause damage to computer systems/devices when customers access TPBank system to perform transactions.
3. TPBank may terminate/refuse to perform the transaction for any reason without prior notice by TPBank's discretion, including but not limited to the following cases:
  - a) Customer violates regulations of TPBank or the laws on the use and management account; or
  - b) According to decision, requirements of the laws, or competent authorities; or
  - c) Cases which is in relevance to forgery and risks; or
  - d) TPBank detects suspicious transactions related to customer transactions in accordance with the law or TPBank's assessment
  - e) When the benefits of TPBank/customer/third party may be harmed or fraud; or
  - f) In the case that TPBank suspends service to maintain; or
  - g) When the Bank detects that the customer violates any of this Terms and Conditions or the Terms and Conditions of Services as set out in below Article 16; or
  - h) When transaction exceeds the provided limit.
4. Customer must ensure their transaction process is correct and complete.
5. In the process of using online banking service, customer agrees to receive e-mail messages with the purpose of advertisement, announcement of products and services and/or any other information from TPBank. TPBank send e-mail, message to customer with content, quantity, time, duratin and other factors according to decision of TPBank, and it must be suitable for purposes and contents of online Banking service provided by TPBank.

#### **Article 8. Date of processing, validity of transaction**

1. For transfer money to accounts outside TPBank's system: TPBank shall debit the account on the same working day and money will be transferred to the interbank electronic payment system to transfer to the received bank within maximum of 2

working days (excluding Saturdays, Sundays , public holidays) since the time of transaction arising.

2. The transaction request of customer does not mean it obviously has been recognized and processed by TPBank. TPBank will only proceed to debit/credit on the Card/Account of the customer after TPBank checks the request and the system has confirmed receipt of it from the customer.

#### **Article 9. Irrevocable transaction**

1. Customers cannot cancel, change, deny, and repudiate any eBank transactions that have performed on eBank system by User and Password of customer. In case customer wishes to cancel transaction request, TPBank will only consider under the following conditions:
  - a) Cancellation request is sent to TPBank immediately after customer perform a transaction, and
  - b) TPBank hasn't receive and/or process the transaction on the system yet, and
  - c) The cancellation of transaction does not affect the interest of TPBank and interest of any third party.
2. Any eBank transaction has been performed shall be deemed validly and irrevocably by TPBank. Such transactions shall be considered as customer undertook and accepted that such transaction is performed by the customer only, TPBank shall not accept any other authorization to a third party.

#### **Article 10. Documents**

The documents related to the provision of services and/or transaction between TPBank and customer as well as the data recorded and preserved by TPBank shall be the evidence of the eBank transaction between customer and TPBank. These evidences have full legality of a contract between TPBank and customer.

#### **Article 11. Payment**

1. The value of the transaction and the fee specified in the fee schedule TPBank Services will be debited/credited directly from the account. TPBank has the right to refuse to license transactions if the balance, which is allowed to be used in the account, is insufficient to pay or in case it has reached the maximum limit per day.
2. TPBank has the full right to deduct amount of money corresponding to the interest rate according to regulations of TPBank, which arises from loans if arising of customer is to perform credit obligation to TPBank.
3. Deadline to solve complaints of customer is within 15 days since the day when transaction is performed. TPBank will return to customer full of the value of the transaction if the complaint is correct. In special cases, TPBank shall notify customer.

#### **Article 12. Devices, software and Internet access**

1. Customer is unilaterally responsible for the installation, maintenance and operation of computers/personal access devices of customer, software (including Internet browser) which is used to access the Service. Customer should regularly update antivirus programs



- on the computer, maintain an account with a network provider so that customers can access the service. TPBank is not responsible for lost of data, software, malfunctioning computer/device during the process which customer uses service.
2. Customer is responsible for ensuring that personal computer systems and software used to access services satisfy the minimum criteria to be able to access the Service.
  3. TPBank does not support the service on root/jailbroken devices. If the customer uses it intentionally in any form, he/she will be responsible for all the problems caused by the root/jailbreak device.

### **Article 13. Modify terms and conditions**

1. TPBank is allowed to modify the content of these Terms by notice on the website of TPBank. The modification will be notified whenever Customer log-in. If customer agrees with this modification, customer will continue to log-in the service, if customer does not agree, customer has the right to skip and not continue. To skip log-in step means that customer requests to terminate the contract and using service.
2. TPBank will terminate the use services of customer within 24 hours after receiving a notification that customer wants to stop using service by text. During that period, if the customer keeps using the service, customer must comply with the modified contents of the contract as noticed on website of TPBank.
3. Continuing of using the Service after the validity of the modification of this Terms and Conditions means customers totally accept such changes.

### **Article 14. Fees**

1. Service fees and related services will be prescribed by TPBank from time to time.
2. TPBank may change the fee from time to time. The change of fee shall be announced on the website of TPBank.

### **Article 15. Agree to other services**

1. When a customer registers for ebank service and opens an electronic payment account on ebank, agrees to these Terms and Conditions, it is understood that the customer has read, accepted, and is bound by these Terms and Conditions, conditions for opening and using a payment account are posted on TPBank's website during the Customer's use of the Account.
2. Customer agrees that in the situation TPBank provides any other service provided to customers in the online modes in The Terms, Conditions, customers agree to use the services and accept upon the terms and conditions of the service provided:
  - a) TPBank informs customers on the service or application (on the website, in writing, via email, phone, SMS or other means if there is agreement with the customer), and
  - b) Customers automatically use services/utilitie every time they log-in eBank.
  - c) Customer confirms he/she accepts and acknowledge the transactions performed by him/her in accordance with the methods provided TPBank to the Customer during the use of the eBank service, including but not limited to the transactions: changing the

transactions limit; changing the transaction authentication method, unlocking, synchronizing eToken/eToken+, sending eToken/eToken+ activation codes.

#### **Article 16. Governing Law and Dispute Settlement**

This Terms and Conditions shall be governed by the laws of Vietnam. If there is any dispute regarding the interpretation of terms used in this Terms and Conditions, the interpretation by TPBank's discretion shall prevail. If there is any dispute arising from the implementation of the contract between the customer and TPBank, this dispute will be resolved through negotiation and conciliation firstly. Failure to do so, the parties may submit the dispute to the competent court in Hanoi, Vietnam to be resolved.

#### **Article 17. Statute of limitations and implement clauses**

This provision takes effect from the date when customer registered eBank and signed in the **"Registration form for eBank"** or any documentation/evidence of TPBank which shows the register to use the service, and expires when customer stops using service./.

## ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TERMS AND CONDITIONS OF OPENING AND USING PAYMENT ACCOUNT

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

#### Article 1: Glossary

1. "Ngân hàng/TPBank/NH" là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong.  
*"Bank/TPBank/NH" is Tien Phong Commercial Joint Stock Bank.*
2. "Tài khoản"/"Tài khoản thanh toán" là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam Đồng, ngoại tệ, do Khách hàng mở tại Ngân hàng để phục vụ cho các giao dịch của Khách hàng được Ngân hàng chấp nhận. Tài khoản có thể do một Khách hàng là Chủ tài khoản hoặc do nhiều Khách hàng cùng là Chủ tài khoản.  
*"Account"/"Current Account" means a current account in Vietnam Dong or a foreign currency that is opened at the Bank by the Customer to process Customer's transactions accepted by the Bank. The account may be owned by either one account holder or several account holders .*
3. "Tài khoản thanh toán chung" là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.  
*"Joint Account" means a current account owned by at least two account holders or more.*
4. "Chủ tài khoản" ("Khách hàng") là cá nhân được Ngân hàng mở tài khoản để thực hiện các giao dịch tại hệ thống của Ngân hàng.  
*"Account Holder" ("Customer") means an individual whose account is opened by the Bank in order to carry out transactions at the Bank's system.*
5. "Chủ tài khoản thanh toán chung" là hai hay nhiều cá nhân cùng đứng tên mở tài khoản.  
*"Joint Account Holders" means the current account jointly opened by two or more individuals.*
6. "Đóng tài khoản" là việc Ngân hàng tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của khách hàng.  
*"Account Closure" means the Bank finalizes the account, settling both account's information and account number status to Closed*
7. "Tạm khóa tài khoản" là việc Ngân hàng tạm dừng giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản theo yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của Chủ tài khoản, hoặc theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.  
*"Temporarily locking account" means the Bank temporarily suspends transactions on a part or all of the Customer's account balance in accordance with the request of the Customer or the legal representative/the guardian, or as agreed upon documents between the account holder and the Bank.*
8. "Phong tỏa tài khoản" là việc Ngân hàng tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản, theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc trong một số trường hợp theo quy định của pháp luật.

*"Account Freeze" means the Bank temporarily suspends pay out/debit transactions on a part/the entire account balance at decision or request of competent authorities or in some cases that are prescribed under the Laws.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Article 2: Rights and obligations of the Account Holder

#### 1. Quyền của Chủ tài khoản

##### **Rights of the Account Holder**

- a) Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản thanh toán được Ngân hàng tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn.  
*Using the balance to make legal and eligible orders. The account holder is facilitated by the Bank in operation of the account conveniently and safely;*
- b) Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng.  
*Selecting to use payment instruments, services, and payment facilities/payment for utilities bills provided by the Bank;*
- c) Được sử dụng tài khoản để rút tiền mặt bằng séc hoặc giấy rút tiền theo mẫu của Ngân hàng, và nhận bằng đồng tiền của tài khoản hoặc bằng Việt Nam Đồng. Nếu rút Việt Nam Đồng từ tài khoản ngoại tệ, Ngân hàng sẽ áp dụng tỷ giá mua chuyển khoản được Ngân hàng công bố tại thời điểm rút tiền.  
*Withdrawing cash from the account by cheque or withdrawal slip issued by the Bank, and receiving the cash in the account's currency or in Vietnam Dong. If withdrawing Vietnam Dong cash from a foreign currency account, the Bank shall apply the transfer buying rate published by the Bank at the time of cash withdrawal.*
- d) Được đăng ký sử dụng dịch vụ eBank khi KH có nhu cầu.  
*Registering to use eBank service.*
- e) Được chuyển khoản giữa các tài khoản riêng của mình; hoặc chuyển khoản sang tài khoản của người khác tại Ngân hàng hoặc tại các Ngân hàng khác trong và ngoài nước.  
*Transferring money between customer's own accounts; or transfer money to others' accounts at the Bank or other the Banks in Viet Nam or overseas.*
- f) Được xét duyệt một hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng.  
*Being considered an overdraft limit on the current account in accordance with the Bank's regulations.*
- g) Được sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ.  
*Using other services provided by the Bank from time to time.*
- h) Yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với Ngân hàng.  
*Requesting the Bank to execute legal and eligible payment orders and provide information about transactions, account balance in accordance with the agreement with the Bank.*
- i) Được yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết; được gửi thông báo cho Ngân hàng về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.

- Requesting the Bank to temporarily lock and/or close account if necessary; sending notice to the Bank on the disputes arising among the joint holders over the joint account.*
- j) Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản nếu được Ngân hàng chấp thuận.  
*Changing the account's operation method subject to the Bank's approval.*
- k) Số dư trong tài khoản được hưởng lãi theo lãi suất Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.  
*The balance in the account is entitled to interest rate applicable quoted by the Bank from time to time.*
- l) Được Ngân hàng bảo đảm an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản theo quy định của Pháp luật.  
*Being guaranteed by the Bank for the safety of account balance the confidentiality of information related to the account and account transactions in accordance with the Laws.*
- m) Được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng.  
*Authorizing other person to operate account in accordance with the Bank's Regulations;*
- n) Được đề nghị Ngân hàng cung cấp sao kê tài khoản để kiểm tra tính chính xác của các giao dịch phát sinh.  
*Requiring the Bank to provide the account statement to check the accuracy of the transactions arising.*
- o) Các quyền khác theo quy định của Điều kiện và điều khoản này và của pháp luật.  
*Other rights as regulated in these Terms and Conditions and the Laws.*

## 2. Trách nhiệm của Chủ tài khoản

### **Obligations of the Account Holder**

- a) Cam kết đăng ký và sử dụng một mẫu chữ ký duy nhất khi mở và sử dụng tất cả các tài khoản thanh toán tại TPBank.  
*Committing to the confirmation that the registered signature specimen is unique for all accounts opened at the Bank.*
- b) Đảm bảo có đủ số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng và có đủ số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và trả các khoản phí theo quy định của Ngân hàng.  
*Ensuring minimum balance as required by the Bank and sufficient available balance to execute legal payment order and pay fees as prescribed by the Bank.*
- c) Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do Ngân hàng quy định.  
*Complying with instructions of the Bank on making payment order, using payment instruments, carrying out payment transactions via account, using, circulating, archiving transaction documents, and ensure safety measures in payment in accordance with the Bank's regulation.*

- d) Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu với chứng từ tài khoản do Ngân hàng cung cấp.  
*Managing accounting, system monitor and manage account balance, reconcile with the account documents provided by the Bank.*
- e) Cung cấp thông tin đầy đủ, hợp pháp và chính xác, khớp đúng với hồ sơ đăng ký mở tài khoản tại Ngân hàng trong các giao dịch thanh toán, đồng thời cung cấp thêm các thông tin, giấy tờ khác ngoài các giấy tờ trong hồ sơ đăng ký mở tài khoản theo yêu cầu của Ngân hàng để Ngân hàng xác thực Khách hàng. Chịu mọi trách nhiệm về hành vi cung cấp tài liệu hồ sơ gian lận/giả mạo liên quan đến mở, sử dụng tài khoản thanh toán, những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình. Thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Ngân hàng hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng.  
*Providing complete, legal, and accurate information, which is consistent with the information registered to open the account as well as providing extra information or documents as the Bank's requirement to verify customers. Fully responsible for providing fraudulent/fake profile documents of opening and using current account, or any kind of misuse or fraud committed by the account holder when using the payment service via the account. Immediately notify the Bank on writing and provide supporting documents when changes in registered information occur or other information as required from the Bank.*
- f) Đồng ý nhận các thông tin, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng qua số điện thoại, fax, email của Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng và không có khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc gửi các thông tin, quảng cáo này của Ngân hàng.  
*To accept all relevant information, guidances, sms, e-mails, calls offering preferential, promotion programmes or new products/services from TPBank to the phone number, facsimile, emails registered by the Customer without any claim, complaint, or lawsuit.*
- g) Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Hoàn trả ngay cho Ngân hàng những khoản ghi Có không phải của mình, khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo của Ngân hàng mà không chứng minh được quyền thụ hưởng khoản tiền đó.  
*Promptly notifying the Bank when errors, differences are detected in the account or when the account is misused. Immediately return to the Bank any amount that is not eligible credit to the account, when discover wrong accounting entry or upon receipt of credit advice from the Bank without proof of beneficial right to enjoy such money.*
- h) Chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo của Ngân hàng liên quan đến tài khoản có trách nhiệm thông báo lại với các Chủ tài khoản thanh toán chung khác. Thông báo gửi cho Chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo được coi như thông báo tới tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung. Việc sử dụng tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung.  
*The joint account holder, who is authorized to receive the notice of the Bank related to the account, shall take responsibility for notifying other joint account holders. The announcement sent to the authorized joint account holder shall be considered an*

- announcement to all joint account holders. The usage of the account shall be accepted by all joint account holders.*
- i) Không cho thuê, cho mượn tài khoản, không được sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác. Không sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp.  
*Not leasing, sharing the account, and using the account for money laundering, terrorist financing, frauding, or other law violations. Do not use the account for any payment transaction for funds that have evidence or suspicion of illegal source.*
- j) Giữ bí mật thông tin liên quan đến tài khoản bao gồm nhưng không giới hạn: mật khẩu, mã giao dịch sử dụng tài khoản...  
*Keeping the confidentiality of information related to account, including but not limited to: password and transaction code of using account.*
- k) Việc sử dụng tài khoản phải tuân thủ các quy định của pháp luật và quy chế của Ngân hàng.  
*The usage of account shall be complied with provisions of laws and the Bank's Regulation.*
- l) Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các khoản mà Khách hàng rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhầm vào Tài khoản của Khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM/VTM và đơn vị chấp nhận thẻ đã tạm ứng cho Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để Ngân hàng tự động trích các khoản tiền này từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mà không cần thông báo cho Khách hàng.  
*Immediately and unconditionally refunding the Bank at the request for overpaid amount, withdrawal that exceeds account balance, the erroring transaction credited to Customer's account, complaint transaction at ATM/VTM, for transaction advanced by accepted card units, and other error transactions in which the customer cannot prove legal ownership. Agree to allow the Bank to automatically deduct such amount from Customer current account without prior notice to the Customer.*
- m) Công nhận các hóa đơn/chứng từ liên quan đến giao dịch do hệ thống quản lý của Ngân hàng và/hoặc các Ngân hàng ghi nhận và cung cấp (kể cả các giao dịch đó không phải do Khách hàng thực hiện)  
*Accepting invoices/documents related to the transaction of the account that are managed by system of the Bank and/or recorded and provided by the Bank (including transactions which are not per by the Customer)*
- n) Công nhận các giao dịch và chịu trách nhiệm khi Ngân hàng thực hiện các yêu cầu dựa trên việc kiểm tra các chứng từ giao dịch tài khoản của Khách hàng là hợp lệ, phù hợp với các thông tin Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.  
*Accepting transactions and taking responsibility when the Bank performs request based on the verification with reasonable care that the Customer's account transaction documents are valid and suitable with the information registered at the Bank.*
- o) Cam kết chịu các rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán bị các cơ quan, tổ chức nước ngoài và/hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu hoặc niêm phong hoặc tạm



dừng thực hiện giao dịch (do người hưởng lợi thuộc các nước bị cấm vận; thuộc đối tượng bị cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, thuộc đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).

*Committing to bear the risks in case payment transactions are confiscated, sealed or paused by foreign competent authorities/organizations and/or any nations (due to the beneficiary is in embargoed nation, in the list of the embargo, criminal, terrorist, terrorist finance, money laundering, in the list of being applied orders of court, abroad competent authority or other reasons).*

- p) Đóng phí sử dụng dịch vụ đầy đủ theo biểu phí của ngân hàng ban hành theo từng thời kỳ.

*Paying service fees fully in accordance with the fee schedule of the Bank from time to time*

- q) Kiểm tra sao kê tài khoản hàng tháng, trường hợp không có phản hồi nào bằng văn bản đến Ngân hàng đồng nghĩa các giao dịch phát sinh là chính xác.

*Checking the monthly account statement; if there is no written feedback to the Bank, it means that the arising transactions are accurate.*

- r) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này và của pháp luật.

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

### **Điều 3. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng**

#### **Article 3: Rights and obligations of the Bank**

##### **1. Quyền của Ngân hàng**

###### **Rights of the Bank**

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

*Automatically deducting Customer's account in the following cases:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Other cases as agreed by the Bank and the Customer;*

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

*Other cases in compliance with the Laws.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*In the event that the Bank assesses that the Customer breaches relevant regulations and/or agreements with the Bank or there are signs/suspicion of legal violations, including but not limited to forgery/using records under suspicion to open and use account(s), the Bank is entitled to refuse all Customer's requests to use payment service or temporarily suspend all of Customer's account at TPBank and retain relevant material and evidence in order to proactively submit to the competent authorities.*

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

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

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

*Being entitled to proactively decide to temporarily lock the Customer's account(s) upon arising any dispute, complaints, claim, lawsuits between the Customer and*

*relevant individuals, organizations related to transactions on the Customer's payment account(s).*

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

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

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

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

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

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

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

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

- j) Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng Ngân hàng được quyền sử dụng thông tin của Khách hàng trong các hoạt động của Ngân hàng và được quyền cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản của Khách hàng cho bên thứ ba (bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và ký kết hợp đồng với Ngân hàng, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình Ngân hàng cung cấp dịch vụ tài khoản cho Khách hàng) phù hợp với quy định của pháp luật.

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

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

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

- l) Được quyền yêu cầu Khách hàng thanh toán phạt vi phạm hợp đồng do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.  
*Being entitled to request customer to pay penalty clause for any contract breach or violate any regulation in terms of using accounts.*
- m) Được quyền quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết.  
*Having the right to stipulate minimum balance amount in the account, and announce publicly provide guidance to the customer;*
- n) Được quyền từ chối thực hiện giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng nếu Ngân hàng đánh giá các giao dịch này của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ bất thường.  
*Being entitled to refuse all account transactions requests made by the Customer if the Bank assesses that Customer has any abnormal or suspicious signs.*
- o) Được quyền tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán của Khách hàng khi Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng.  
*Being entitled to temporarily lock, close the current account when Customer and the transactions have suspicious signs of money laundering, terrorist financing, fraud, cheat, or any illegal sign in accordance with the Bank's absolute discretion.*
- p) Được quyền chủ động tạm khóa số dư trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng với giá trị tương ứng với số tiền yêu cầu khấu trừ/ trích trừ trong các Quyết định cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế /Quyết định của các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trên tài khoản thanh toán của Khách hàng mà TPBank nhận được.  
*The Bank is entitled to temporarily lock Customer's current account with regard to amounts equal to liabilities stated in Decisions on enforcement of tax administration/ Decisions of the State Competent Authorities received by TPBank.*
- q) Các quyền khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này, của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và Ngân hàng không trái với quy định hiện hành của pháp luật.  
*Other rights under regulations of this Terms and Conditions and provisions of laws or in pursuant to the prior written agreement between the account holder and the Bank which does not contrast to the prevailing regulation of the laws.*

## 2. Trách nhiệm của Ngân hàng

### **Obligations of the Bank**

- a) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, của Khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.  
*Fully archiving and updating all forms of registered signature specimen of the Customer in order to examine and collate during the process of using current account of the Customer;*
- b) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy

định tại Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

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

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

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

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

*Fully and promptly implementing payment order, Customer's request for using the account which is in accordance with regulation and agreement between the Bank and the Customer. Managing payment orders of the customer and ensuring that the formation of these orders is in accordance with legal, valid procedures, and relevant to the registered information. Fully and timely providing the services and the necessary payment instruments to serve the transaction demand of the customer.*

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

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

- f) Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận, thông báo kịp thời thông tin về tài khoản theo quy định.

*Fully providing sufficient account documents on time and in the agreed manner, timely announcing account information as regulated.*

- g) Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của Ngân hàng.

*Being responsible for damages, violations, and misuse on the customer account due to the faults of the Bank.*

- h) Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng.

*Crediting to the Customer's current account for inward remittance orders and cash deposit to the account in a timely manner; promptly and timely refunding the amount which is incorrectly and erroneously debited from the current account of the Customer;*

- i) Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của chủ tài khoản. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật.

*Promptly updating information when there is notice of changes on contents in the account opening documents of the account holder. Preserving the account opening document and transaction documents of the account in accordance with provisions of law.*

- j) Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và giao dịch trên tài khoản thanh toán của chủ tài khoản theo quy định của pháp luật.

*Ensuring the confidentiality of information related to the current account and the transaction on the current account of the account holder in accordance with provisions of law.*

- k) Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

*Complying with the provisions of law on anti money laundering and terrorism financing;*

#### **Điều 4. Quản lý và sử dụng tài khoản**

##### **Article 4: Management and using of account**

1. Địa điểm giao dịch:

*Place of transaction:*

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

*The customer may go to any Branch, Transaction office and LiveBank transaction point of the Bank to execute transactions.*

2. Dịch vụ SMS Banking:

*SMS Banking service:*

Là dịch vụ thông báo biến động số dư trong tài khoản của khách hàng. Dịch vụ này bao gồm gói cơ bản và gói nâng cao. Trong đó, gói cơ bản sẽ không gửi 1 số loại tin nhắn thu phí dưới 15,000 VND (ví dụ: phí quản lý tài khoản, phí sms banking,...), hay tin nhắn trả lãi tiết kiệm có giá trị dưới 100,000 VND, và 1 số loại tin nhắn khác theo từng thời kỳ. Gói nâng cao sẽ gửi đầy đủ các tin nhắn này. Trường hợp Ngân hàng điều chỉnh các gói dịch vụ này, Ngân hàng thực hiện thông báo đến Khách hàng theo Điều 8 Điều kiện và Điều khoản này.

*SMS Banking is a service which notifies the change of balance in the customer's account. This service includes the basic package and the advanced package. In the basic package, messages will not be sent in case of charging some types of fees under 15.000 VND (eg account management fee, sms banking fee,...) or paying savings interest under 100.000 VND and other types of messages from time to time. In the advanced package all of these messages will be sent. In case of changing these service*

*packages, the Bank informs to the customer following Article 8 of these Terms and Conditions.*

3. Số dư tài khoản tối thiểu:

*Minimum balance:*

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

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

4. Thấu chi:

*Overdraft:*

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

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

5. Lãi suất:

*Interest rate:*

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

9. Xử lý tra soát, khiếu nại

*Handling of inspections, complaints in using current account*

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

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

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

*Customers may make a request for inspection, complaint (if any) verbally or in written form to: (024) 37683 683 - 1900585885 or via the hotline number published on the Bank's website from time to time within 60 days from the date of the transaction incurred in the request and complaint. In case the above time*

*limit has passed, the Bank shall continuously assist in resolving complaint, but the result of inspection and complaint shall depend on the goodwill of the relevant parties and the Customer commits to fully bear the losses incurred due to late complaint. The Bank shall not hold any liabilities if the Customer complaint after 60 days from the date of transaction incurred related to the requesting for inspection, complaint.*

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

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

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

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

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

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

- c) Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

*The duration of inspections, complaints:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Article 5: Temporarily locking, Blocking, and Closing account**

#### **1. Tạm khóa tài khoản**

##### **Temporarily locking account**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **2. Phong tỏa tài khoản**

##### **Freezing account**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*According to the cases specified in these Terms and Conditions*

- Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

*Other cases as in accordance with provisions of law.*

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

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

- c) Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt:

*The frozen account shall be terminated:*

- Kết thúc thời hạn phong tỏa.

*If the duration of freezing is over;*

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

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

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

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

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

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

- Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

*Other cases are in accordance with the provisions of law.*

### 3. Đóng tài khoản

#### **Closing account**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng.

*The Customer and his transactions have any suspicious sign of money laundering, terrorism financing, cheating, fraud or other illegal violations in the Bank's sole discretion.*

- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

*Other cases as in accordance with the provisions of law.*

- b) Trước khi đóng tài khoản, Ngân hàng được tự động trích nợ tài khoản để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của Ngân hàng.

*Before closing the account, the Bank is entitled to automatically debit the account to pay fees in accordance with the fee schedule of the Bank.*

- c) Sau khi đóng tài khoản, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:

*After closing account, the remaining balance of the account shall be processed as followed:*

- Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan theo biểu phí của Ngân hàng.

*To pay the fee of closing account (if any) and other related fees in accordance with the fee schedule of the Bank.*

- Dùng để bù trừ với số công nợ của chủ tài khoản với Ngân hàng tính đến thời điểm đóng tài khoản.

*To offset against the liabilities of the account holder at the Bank until the time of account closure.*

- Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản,

*To make payment as requested by the account holder.*

- Theo yêu cầu của những người quy định tại Khoản 8 Điều 4 Điều kiện, điều khoản này,

*According to the request of persons specified in Clause 8 Article 4 of these Terms and Conditions.*

- Chi trả theo quyết định của Tòa án

*To pay in compliance with the decision of the Court*

## **Điều 6. Ủy quyền sử dụng tài khoản**

### **Article 6: Authorization of using account**

1. Chủ tài khoản có thể ủy quyền bằng văn bản cho người khác sử dụng tài khoản theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn theo quy định của Ngân hàng và của pháp luật.

*The account holder may authorize in written document for another person to use the account in each transaction or during period of time as stipulated by the Bank and in compliance with the provisions of law.*

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 nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung còn lại.

*Each joint account holder may authorize other person to operate the joint current account on his/her behalf but must obtain the written consent of all remaining joint account holders.*

- Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản tại TPBank hoặc được công chứng theo quy định của pháp luật. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của TPBank.

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

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

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

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

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

#### **1. Giải thích từ ngữ.**

##### **Term Interpretations**

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

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

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

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

- Nhận tiền gửi trong quá trình hoạt động kinh doanh các nghiệp vụ ngân hàng thông thường hoặc hoạt động kinh doanh tương tự.

*Receiving the deposit in the business activities of regular banking operation or similar business activities.*



- Có hoạt động kinh doanh tài chính là nắm giữ các tài sản tài chính vì lợi ích của một hoặc nhiều đối tượng khác ( ví dụ như công ty chứng khoán)  
*Having the financial business that is to hold financial assets for the benefit of one or other persons (such as securities company)*
  - Là một tổ chức đầu tư ( ví dụ như: công ty quản lý quỹ)  
*Being an investment organization (such as fund management company)*
  - Là một công ty bảo hiểm hoặc một công ty chủ vốn mà là thành viên của một nhóm liên kết mở rộng trong đó có một công ty bảo hiểm và công ty bảo hiểm hoặc công ty chủ vốn đó phát hành, hoặc có nghĩa vụ thanh toán đối với một hợp đồng bảo hiểm giá trị tiền mặt hoặc hợp đồng niên kim.  
*An insurance company or a capital – owning company that is a member of an expanded affiliate group which has an insurance company and insurance company or capital – owning company issues or has payment obligations for a cash value insurance contract or annuity contract.*
  - Một tổ chức đóng vai trò là một công ty chủ vốn hoặc trung tâm nguồn vốn.  
*An organization that acts as a capital - owning company or a capital center.*
- c) Tổ chức phi tài chính: Tổ chức được coi là tổ chức phi tài chính nếu không có các hoạt động thuộc các trường hợp nêu tại phần giải thích từ ngữ về định chế tài chính trên đây.  
*Non – financial institution: An organization is considered a non – financial institution if it does not have any of the activities described in the case mentioned in the interpretation of financial institution above.*
2. Ngân hàng là một tổ chức tuân thủ FATCA. Nên Ngân hàng có nghĩa vụ yêu cầu khách hàng cung cấp một số thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA. Các thông tin do Ngân hàng thu thập sẽ chỉ sử dụng cho mục đích đáp ứng yêu cầu tuân thủ FATCA và sẽ không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.  
*The Bank is an organization complying with FATCA; therefore, the Bank has the obligations to request customers for providing information and/or documents to support the purpose of determining FATCA status. The information collected by the Bank shall only be used for FATCA compliance and not be used for any other purposes.*
3. Cho mục đích FATCA, Khách hàng có trách nhiệm:  
*For FATCA purpose, the customer is responsible for:*
- a) Cung cấp cho Ngân hàng các thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA (nếu được yêu cầu). Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin cung cấp cho Ngân hàng.  
*Providing the Bank with the information and/or documents to support the purpose of determining FATCA status (if required). The customer shall responsible for the accuracy of information provided for the Bank.*
  - b) Thông báo cho Ngân hàng ngay khi phát sinh bất kỳ thay đổi nào liên quan đến các thông tin đã được kê khai trên mẫu đăng ký mở tài khoản cũng như cung cấp tài liệu hỗ trợ liên quan đến việc thay đổi thông tin (nếu được yêu cầu).  
*Notifying as soon as any changes are made related to the information written on the application of opening account as well as providing any supporting documents related to the change of information (if required).*
4. Trường hợp được xác định là đối tượng phải báo cáo hoặc khấu trừ theo yêu cầu tuân thủ FATCA, trong phạm vi FATCA yêu cầu, khách hàng đồng ý:

*In case being determined as the subject that should report or deduct under FATCA compliance requirements, the customer agrees:*

- c) Cho phép TPBank báo cáo thông tin về các tài khoản mở tại TPBank cho IRS theo yêu cầu của IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa chính phủ Việt Nam và IRS.

*Allowing TPBank to report the information of accounts opened at TPBank to IRS according to IRS's request or the competent authority as agreed between the Vietnamese Government and IRS.*

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

*Allowing TPBank to follow FATCA compliance obligations, including the case of 30% tax deduction.*

- e) Ngân hàng có thể thu hồi hoặc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán nào cho khách hàng hoặc chuyển khoản cho khách hàng từ tài khoản nếu khoản thu đó được yêu cầu thu hồi hoặc khấu trừ theo luật hoặc quy định của pháp luật đặc biệt là quy định về FATCA.

*The Bank may revoke or deduct any payment to customer or transfer to customer from the account if such amount is required to be collected or deducted in accordance with the provisions of law, especially the provisions about FATCA.*

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

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

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

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

2. TPBank sẽ thực hiện thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Khách hàng bằng một trong các hình thức bao gồm: văn bản, email, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, thông báo trên website chính thức của TPBank, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của TPBank. TPBank được toàn quyền quyết định hình thức thông báo đến Khách hàng.

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

3. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm TPBank thông báo được hiểu là Khách hàng chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện điều khoản này của TPBank.

*If Customer continues to use the service after the time of notification, it is understood that Customer accepts all amendments, supplements and replacements of these Terms and Conditions.*

## **Điều 9. Giải quyết tranh chấp**

### **Article 9: Dispute settlement**

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thì chủ tài khoản và Ngân hàng trước hết sẽ cùng nhau giải quyết bằng thỏa thuận. Nếu thỏa thuận không được trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày xảy ra tranh chấp, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam giải quyết.

*If there is any dispute arising from or related to the opening, using and managing account, the account holder and the Bank shall jointly resolve by agreement first. If both sides could not reach a mutual agreement within 30 days from the date of the dispute, the parties shall be entitled to refer the dispute to the competent Court in Vietnam for settlement.*

## **Điều 10. Điều khoản thi hành**

### **Article 10: Implementation Term**

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

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