

## **ĐIỀU 1. Phạm vi áp dụng**

Điều khoản, điều kiện về việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử eBank ("Điều khoản, điều kiện") này áp dụng đối với các Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử được Ngân hàng cung cấp.

## **ĐIỀU 2. Giải thích từ ngữ**

1. "Ngân hàng/TPBank": Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong (TPBank), thực hiện cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
2. "Khách hàng"/"KH": Là cá nhân người Việt Nam hoặc cá nhân người nước ngoài là người cư trú đang sinh sống và hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, có/không có Tài khoản thanh toán (VND hoặc ngoại tệ) mở tại TPBank và:
  - a) Đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của TPBank; hoặc/và
  - b) Đăng ký mở tài khoản thanh toán cá nhân bằng phương thức điện tử trên ebank theo quy định của TPBank.
3. "Dịch vụ ngân hàng điện tử" (gọi tắt là "Dịch vụ" hoặc "eBank" hoặc "Dịch vụ eBank"): Là dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch trực tuyến với TPBank và được TPBank cho phép bằng cách truy cập vào trang web của TPBank hoặc sử dụng các chương trình ứng dụng do TPBank cung cấp để kết nối với hệ thống của TPBank, xác lập và thực hiện các giao dịch thoả thuận với TPBank. Các dịch vụ trực tuyến do TPBank cung cấp bao gồm nhưng không giới hạn bởi các dịch vụ: Mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử, Tra cứu các thông tin về tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm, khoản vay, tài khoản Thẻ; Thực hiện các dịch vụ chuyển tiền, trả nợ; thực hiện các đề nghị mở tài khoản, thay đổi hạn mức, thanh toán/chuyển tiền tự động hàng tháng; Gửi tiền tiết kiệm; đăng ký vay vốn trực tuyến, Thanh toán các nghĩa vụ tín dụng phát sinh; Thực hiện các giao dịch thẻ thanh toán; Chuyển đổi ngoại tệ và các giao dịch khác được TPBank cho phép theo từng thời kỳ. Khách hàng sử dụng tài khoản đăng nhập và mật khẩu để truy cập hệ thống và sử dụng dịch vụ. Dịch vụ eBank được TPBank cung cấp cho KH theo nhiều phiên bản bao gồm nhưng không giới hạn phiên bản thông thường, phiên bản TKCY... được TPBank quy định từng thời kỳ.
4. "Thẻ thanh toán/ Thẻ": Là thẻ thanh toán nội địa/quốc tế bao gồm, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng của Khách hàng do TPBank và/hoặc các tổ chức phát hành thẻ phát hành cho Khách hàng.
5. "Giao dịch": Là các giao dịch trên ebank được thực hiện bởi Khách hàng thông qua việc sử dụng Dịch vụ TPBank cung cấp cho Khách hàng theo các gói dịch vụ khách hàng đã đăng ký.
6. "Tài khoản/Tài khoản thanh toán": Là tài khoản tiền gửi bằng Việt Nam Đồng hoặc ngoại tệ, do Chủ tài khoản mở tại TPBank.
7. "Tài khoản thanh toán cá nhân mở bằng phương thức điện tử": Là tài khoản mở bằng phương thức điện tử trên ebank thành công qua các chương trình ứng dụng do TPBank cung cấp.
8. "Phương thức xác thực": Là các phương thức TPBank cung cấp cho KH sử dụng khi KH thực hiện giao dịch trên kênh ngân hàng điện tử và các kênh điện tử khác theo quy định của TPBank, bao gồm nhưng không giới hạn: Mật khẩu đăng nhập dịch vụ, Sinh trắc học, SMS OTP, Email OTP, Smart OTP, ..... theo quy định của TPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp khách hàng đã đăng nhập ứng dụng Internet Banking/ Mobile Banking bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học gắn liền với thiết bị cầm tay thông minh (như điện thoại thông minh (smart phone), máy tính bảng) thì không áp dụng biện pháp xác thực này khi thực hiện giao dịch trong phiên đăng nhập đó.
9. "Phương thức xác thực sinh trắc học": Là việc sử dụng giải pháp nhận diện các yếu tố, đặc điểm sinh học gắn liền với KH như vân tay, tĩnh mạch ngón tay, khuôn mặt, mống mắt, giọng nói,... để xác thực trước khi KH sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của TPBank từng thời kỳ bằng các hình thức: bằng nhận dạng sinh trắc học của khách hàng: (i) khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ CCCD của khách hàng do cơ quan Công an cấp; (ii) hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của khách hàng do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập (tài khoản định danh điện tử, hệ thống định danh và xác thực điện tử theo quy định 59/2022/NĐ-CP ngày 05/09/2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác

thực điện tử); (iii) hoặc khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong CSDL sinh trắc học về khách hàng của TPBank đã thu thập và kiểm tra

10. "Tài khoản đăng nhập (User)": Tài khoản đăng nhập ban đầu do ngân hàng cung cấp là mã khách hàng (CIF khách hàng) hoặc thông tin khách hàng tạo/chọn trong quá trình đăng ký online -). Khách hàng thực hiện thay đổi tên đăng nhập bằng tính năng Đổi tên đăng nhập trong eBank. Sau khi đổi tên đăng nhập thành công khách hàng có thể đăng nhập bằng tên đăng nhập hoặc bằng số CIF.
11. "Mật khẩu truy cập (password)": Là dãy ký tự được sử dụng để truy cập vào hệ thống eBank. Mật khẩu ban đầu là dãy số ngẫu nhiên do TPBank cung cấp, khách hàng thực hiện đổi mật khẩu bằng tính năng Đổi mật khẩu trong eBank.
12. "OTP (One time password)": Là mật mã xác thực 1 lần được sinh ra từ các phương thức xác thực của TPBank, được sử dụng trong quá trình thực hiện các giao dịch nhằm đảm bảo an toàn và bảo mật cho tài khoản và giao dịch của khách hàng.
13. "Thiết bị thực hiện giao dịch/Thiết bị thực hiện đăng nhập App TPBank Mobile": Là các thiết bị có kết nối internet để sử dụng dịch vụ (như: máy tính để bàn, laptop, máy tính bảng, điện thoại).
14. "OTP – SMS": Là phương thức cung cấp OTP xác thực cho khách hàng bằng tin nhắn gửi tới số điện thoại khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
15. "Thiết bị cung cấp OTP" gồm Token Key, Soft Token.
16. "Token Key (TBBM)": Là thiết bị cung cấp OTP mà OTP sẽ hiển thị trên màn hình thiết bị khi khách hàng ấn nút. Token Key có thời hạn sử dụng.
17. Smart OTP (eToken+): Là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động và gắn duy nhất với tài khoản đăng nhập eBank. Smart OTP (eToken+) không có thời hạn sử dụng.
18. "Soft Token (Software Token)": Là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động và gắn duy nhất với tài khoản đăng nhập eBank. Soft Token có thời hạn sử dụng.
19. "Hạn mức/ lần": Là giá trị giao dịch tối đa được thực hiện cho một lần giao dịch trên eBank do TPBank quy định.
20. "Hạn mức/ ngày": Là tổng giá trị giao dịch tối đa được thực hiện trong một ngày giao dịch trên eBank do TPBank quy định.
21. "Đơn vị kinh doanh": Là các điểm giao dịch của TPBank, bao gồm: các Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các đơn vị khác có chức năng kinh doanh trên toàn hệ thống TPBank.
22. "Sao kê": Là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài khoản trong một khoảng thời gian nhất định.
23. Tài Khoản Con Yêu (TKCY): là tài khoản thanh toán VND của KH do KH tự thực hiện mở mới trên eBank theo quy định của TPBank từng thời kỳ. Tài khoản này sử dụng đầy đủ được trên eBank và sử dụng giới hạn tính năng dành cho TKTT trên eBank phiên bản Tài Khoản Con Yêu theo quy định của TPBank từng thời kỳ.
24. eBank Phiên Bản Tài Khoản Con Yêu: là phiên bản eBank với các tính năng lựa chọn dành riêng cho Tài Khoản Con Yêu, bao gồm tra cứu số dư TKTT, tra cứu sổ tiết kiệm, tra cứu lịch sử giao dịch TKTT, lấy mã QR nhận tiền của TKTT và các tính năng khác theo quy định của TPBank từng thời kỳ. Theo đó, Tài Khoản Con Yêu khi được truy cập và sử dụng tại phiên bản này chỉ TPBank cung cấp các tính năng cụ thể nêu trên mà không có đầy đủ tính năng dành cho TKTT như khi truy cập và sử dụng chính Tài Khoản Con Yêu này trên phiên bản eBank thông thường của TPBank.
25. Tên Đăng Nhập Tài Khoản Con Yêu (User TKCY): là tên dùng để truy cập vào eBank Phiên Bản Tài Khoản Con Yêu. Tên đăng nhập do Khách hàng thiết lập trên eBank khi mở Tài Khoản Con Yêu, có thể trùng hoặc khác với Tên Đăng Nhập vào eBank phiên bản eBank thông thường của KH.
26. Mật Khẩu Tài Khoản Con Yêu (Mật khẩu TKCY): là dãy ký tự được sử dụng để truy cập vào eBank Phiên Bản Tài Khoản Con Yêu. Mật khẩu do Khách hàng thiết lập trên eBank khi mở Tài Khoản Con Yêu, có thể trùng hoặc khác với Mật khẩu truy cập vào eBank phiên bản eBank thông thường của KH.

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

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

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

##### **1. Quyền của Khách hàng**

- a) Tự nguyện lựa chọn sử dụng phương tiện điện tử để thực hiện giao dịch với TPBank theo quy định tại Bản Điều khoản, điều kiện này.
- b) Tự nguyện lựa chọn chế độ đăng nhập và sử dụng Dịch vụ của TPBank, bao gồm nhưng không giới hạn eBank và eBank phiên bản Tài khoản Con yêu.
- c) Được sử dụng thiết bị truy cập để truy cập vào trang web cung cấp Dịch vụ của TPBank hoặc sử dụng ứng dụng do TPBank cung cấp để sử dụng Dịch vụ của TPBank.
- d) Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho TPBank trong vòng 07 ngày làm việc hoặc theo thời hạn quy định theo Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán được đăng tải trên website của TPBank nếu khiếu nại liên quan đến tài khoản kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, TPBank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của TPBank, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của TPBank.
- e) Yêu cầu TPBank cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản qua hình thức gửi email tới hòm thư [Dichvu\\_khachhang@tpb.com.vn](mailto:Dichvu_khachhang@tpb.com.vn) hoặc số điện thoại hỗ trợ khách hàng: 1900.58.58.85 hoặc (84.24) 37.683.683 hoặc số điện thoại quy định khác của TPBank theo từng thời điểm.
- f) Được quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ, yêu cầu nâng hạn mức thanh toán, yêu cầu cấp lại mật khẩu.
- g) Được quyền và đồng ý sử dụng các dịch vụ, các loại giao dịch mà TPBank phát triển và cho phép sử dụng thêm trên eBank.
- h) Khách hàng có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký bằng cách trực tiếp điền vào mẫu biểu "Yêu cầu trợ giúp dịch vụ eBank" và gửi đến TPBank. TPBank sẽ thực hiện thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng (trừ các giao dịch Khách hàng tự thực hiện và các giao dịch khác theo quy định của TPBank từng thời kỳ) Khách hàng chịu trách nhiệm toàn bộ trong trường hợp thông tin yêu cầu thay đổi có sai sót, nhầm lẫn.
- i) Nếu Khách hàng bật tính năng "Thông báo" (notification) tại ứng dụng eBank. Khách hàng sẽ được TPBank cung cấp thông tin thay đổi số dư Tài khoản thanh toán của Khách hàng qua mục "Thông báo" (notification) tại ứng dụng eBank.
- j) Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- k) Trách nhiệm của Khách hàng
- l) Đồng ý nhận thông tin tự động từ TPBank bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu eBank của Khách hàng về địa chỉ email hoặc số điện thoại Khách hàng đăng ký tại TPBank hoặc theo hình thức TPBank quy định từng thời kỳ khi Khách hàng đăng ký dịch vụ hoặc yêu cầu TPBank thực hiện dịch vụ.
- m) Mở Tài khoản tại TPBank và tuân thủ các quy định về mở, sử dụng tài khoản của TPBank và pháp luật.

- n) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của TPBank khi đăng ký Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- o) Cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác của thông tin sinh trắc học, thông tin giấy tờ tùy thân cung cấp cho TPBank.
- p) Đồng ý cho TPBank trích Tài khoản, Thẻ thanh toán để thanh toán giá trị các Giao dịch, các loại phí liên quan đến Giao dịch, phí giải quyết tranh chấp, các khoản lãi phát sinh từ nghĩa vụ tín dụng của Khách hàng phát sinh với TPBank theo quy định của TPBank và pháp luật.
- q) Thiết bị thực hiện giao dịch của KH là công cụ để sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng. Trường hợp KH làm mất thiết bị điện tử (bao gồm trường hợp KH bị chiếm quyền kiểm soát điện thoại), KH hiểu được có thể phát sinh các rủi ro gian lận, lợi dụng đối với các dịch vụ ngân hàng điện tử được sử dụng trên thiết bị. Do đó, KH đồng ý và cam kết chịu trách nhiệm bảo quản Thiết bị điện tử, đảm bảo KH là người sở hữu hợp pháp và duy nhất của thiết bị điện tử tại thời điểm thiết bị được cài đặt ứng dụng 1 hoặc nhiều ứng dụng ngân hàng điện tử của TPBank. Trong quá trình sử dụng dịch vụ NHĐT của TPBank, KH không được rời thiết bị điện tử mà KH sử dụng để kết nối dịch vụ vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó. KH phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng thiết bị điện tử mà khách hàng sử dụng để kết nối với các dịch vụ NHĐT là không có và được bảo vệ chắc chắn khỏi virus và các phần mềm gây hại. Khách hàng đảm bảo chỉ cài đặt các phần mềm được tải từ chợ ứng dụng chính hãng.
- r) KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào và thực hiện giao dịch trên hệ thống ngân hàng điện tử của TPBank theo đúng Tên/Mã đăng nhập, mật khẩu, thông tin sinh trắc học đã lưu trữ trong kho dữ liệu của ngân hàng và xác thực bằng các phương thức xác thực gắn với KH theo quy định của TPBank là hợp lệ và KH hoàn toàn chịu trách nhiệm về các giao dịch này mà không thể hủy, thay đổi, phủ nhận giao dịch. TPBank được xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của KH. Giao dịch ngân hàng điện tử đã được gửi tới TPBank hợp lệ và được TPBank chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý và là 1 phần không tách rời của Hợp đồng ebank, ĐKĐK này. Các dữ liệu được xác nhận, xử lý và lưu trữ kết quả kiểm tra bởi hệ thống ngân hàng điện tử sẽ là bằng chứng về giao dịch đã được thực hiện
- s) KH chịu trách nhiệm thông báo các thông tin thay đổi so với thông tin đã đăng ký (bao gồm tên KH, Giấy tờ tùy thân, địa chỉ, thông tin sinh trắc học, trạng thái cư trú, số điện thoại di động, địa chỉ email...) ngay sau khi có thay đổi thông tin. Trường hợp không thông báo, KH chịu mọi trách nhiệm trong việc vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng.
- t) Không cho thuê, cho mượn eBank (bao gồm toàn bộ các phiên bản mà KH được TPBank cấp quyền truy cập, sử dụng), không được sử dụng eBank 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 eBank của mình cho các giao dịch đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp.
- u) Đồng ý cho TPBank cung cấp thông tin Khách hàng, giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba hợp tác với TPBank về công nghệ thông tin khi thực hiện đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của TPBank.
- v) Đồng ý cho TPBank cung cấp thông tin Khách hàng, giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba nhằm mục đích để khách hàng sử dụng dịch vụ, sản phẩm do bên thứ ba hợp tác với TPBank cung cấp trên cơ sở khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ, sản phẩm này với TPBank hoặc bên thứ ba thông qua hình thức trực tiếp hoặc online.
- w) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến việc thực hiện đăng ký nghĩa vụ tín dụng Khách hàng thực hiện trên eBank đồng thời Chấp nhận vô điều kiện các điều khoản điều kiện theo quy định của TPBank trong quá trình vay vốn, thực hiện nghĩa vụ tín dụng tại TPBank (nếu có).
- x) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch Khách hàng thực hiện trên các phiên bản của eBank mà Khách hàng được TPBank cấp quyền truy cập, sử dụng, đồng thời Chấp nhận vô điều kiện các điều khoản điều kiện của giao dịch theo quy định của TPBank khi thực hiện giao dịch trên eBank.

- y) Chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các Giao dịch đã được thực hiện bằng tất cả các User và Mật khẩu của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn User, Mật khẩu đăng nhập eBank, User TKCY và Mật Khẩu Truy Cập TKCY, và các User, mật khẩu khác được TPBank cấp cho Khách hàng theo quy định của TPBank từng thời kỳ) mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác Giao dịch với bất kỳ lý do nào trừ khi thỏa mãn các điều kiện tại Khoản 1, Điều 10 dưới đây và phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của TPBank.
- z) Mọi giao dịch trên eBank và eBank phiên bản TKCY do Khách hàng thực hiện, không chấp nhận việc Khách hàng ủy quyền thực hiện giao dịch trên eBank.
- aa) Hoàn trả cho TPBank những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên Tài khoản và lãi phát sinh theo quy định của TPBank, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản (nếu có).
- bb) Trực tiếp đến TPBank nhận Token key/Thẻ mật khẩu. Tự cài đặt ứng dụng và Soft Token, mCA theo hướng dẫn của TPBank.
- cc) Chịu trách nhiệm bảo mật Mật khẩu và Mật khẩu TKCY và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép User và Mật khẩu, tên Đăng Nhập TKCY, Mật khẩu TKCY là các phương tiện giúp Khách hàng sử dụng Dịch vụ và các thông tin do TPBank cung cấp tại Điểm a) Khoản này. Khách hàng cam kết và TPBank đương nhiên hiểu Khách hàng không bao giờ viết, tiết lộ dù vô tình hay cố ý cung cấp/tiết lộ Mật khẩu, Mật khẩu TKCY cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng sẽ có nghĩa vụ hủy ngay mật khẩu vừa được cung cấp bởi TPBank và tự tạo ra, tự chọn lấy Mật khẩu sử dụng Dịch vụ của mình. TPBank khuyến cáo Khách hàng không chọn Mật khẩu là những số dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại, không lưu Mật khẩu và User tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu lại tự động (ví dụ, tính năng "nhớ mật khẩu" hoặc tính năng tương tự trên trang web đang sử dụng).
- dd) Chịu trách nhiệm giữ gìn bảo quản và bảo mật Token key/Thẻ mật khẩu, thiết bị nhận OTP SMS, thiết bị cài đặt Soft Token, mCA tại vị trí an toàn.
- ee) Mỗi lần đăng nhập vào Dịch vụ, Khách hàng không được rời khỏi máy tính/thiết bị truy cập hoặc để người khác sử dụng máy tính/thiết bị truy cập cho đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập Dịch vụ.
- ff) Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho TPBank khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Dịch vụ được TPBank cung cấp cho Khách hàng; hoặc nghi ngờ có người biết Mật khẩu của Khách hàng theo số điện thoại: 1900.58.58.85 hoặc 19006036 hoặc (84.24) 37.683.683 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của TPBank tại từng thời điểm. Khách hàng phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho TPBank (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác).
- gg) Trường hợp Thiết bị cung cấp OTP bị mất cắp, thất lạc, Khách hàng phải thông báo ngay cho TPBank và liên hệ với TPBank để cấp lại Thiết bị cung cấp OTP.
- hh) Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được TPBank quy định theo từng thời kỳ.
- ii) Không sử dụng Dịch vụ để thực hiện các Giao dịch khi Tài khoản không còn đủ tiền.
- jj) Thông báo ngay cho TPBank bằng văn bản những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hoặc các thông tin đăng ký khác theo yêu cầu của TPBank.
- kk) Hợp tác và cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết theo yêu cầu của TPBank phù hợp với thỏa thuận với TPBank và quy định pháp luật.
- ll) Sử dụng dịch vụ và quản lý Tài khoản theo đúng quy định của TPBank, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- mm) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp.
- nn) Cam kết thực hiện các quy trình về giao dịch điện tử do TPBank quy định.
- oo) Các trách nhiệm khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định có liên quan của pháp luật.

- pp) Không thực hiện các thao tác đăng nhập tự động hoặc sử dụng bất kỳ phương thức nào để truy vấn, thực hiện giao dịch với tần suất bất thường theo đánh giá của TPBank.
- qq) Không lợi dụng các chính sách sản phẩm của TPBank để trục lợi hoặc thực hiện các giao dịch bất hợp pháp hoặc gây quá tải/thiệt hại cho hệ thống của TPBank theo đánh giá của TPBank.
- rr) Nếu KH phát hiện ra lỗi kỹ thuật đang tồn tại trên hệ thống, KH có trách nhiệm thông báo cho TPBank ngay khi phát hiện. KH không được thực hiện khai thác các lỗi để trục lợi, hoặc tiết lộ ra bên ngoài để các đối tượng xấu thực hiện trục lợi, hoặc gây ảnh hưởng tới dịch vụ của TPBank theo đánh giá của TPBank.
- ss) Khách hàng đăng ký eBank nghĩa là đồng ý với các nội dung quy định tại bản điều kiện điều khoản này và cam kết cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác khi đăng ký và sử dụng dịch vụ eBank. Nếu Khách hàng có sự gian lận hoặc bị giả mạo trong việc sử dụng các giấy tờ tùy thân để đăng ký dịch vụ, cung cấp thông tin không chính xác, thông tin giả mạo hoặc TPBank nghi ngờ giao dịch có dấu hiệu gian lận, giả mạo thì TPBank có quyền từ chối cung cấp dịch vụ hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ eBank tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của Khách hàng và không cần thông báo cho Khách hàng; đồng thời Khách hàng phải chịu hoàn toàn các thiệt hại phát sinh do bị gian lận/ giả mạo thông tin, chịu trách nhiệm trước pháp luật và đền bù các thiệt hại phát sinh (nếu có).
- tt) Đồng ý nhận các thông tin, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo.... các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, ưu đãi của TPBank qua số điện thoại, email, fax... của Khách hàng đã đăng ký với TPBank và không có khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc gửi các thông tin, quảng cáo này của TPBank.

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

### **1. Quyền của TPBank**

- a) Được quyền tự động gửi thông tin bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu eBank của Khách hàng về địa chỉ email hoặc số điện thoại Khách hàng đăng ký tại TPBank hoặc theo hình thức TPBank quy định từng thời kỳ khi Khách hàng đăng ký dịch vụ hoặc có yêu cầu gửi TPBank khi sử dụng dịch vụ
- b) Được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
- c) Được quyền tạm khóa, đóng eBank của Khách hàng (bao gồm tất cả các phiên bản eBank mà Khách hàng được TPBank cấp quyền truy cập, sử dụng) 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.
- d) Cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản đăng nhập theo cách thức thoả thuận tại Điều khoản, điều kiện này.
- e) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Khách hàng và các Giao dịch theo đúng yêu cầu của quy định của pháp luật.
- f) Từ chối cấp phép việc thực hiện các Giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của TPBank và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của TPBank.
- g) Được quyền khoá/ tạm ngừng/ chấm dứt/ từ chối việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng theo quy định tại Khoản 3, Điều 7 dưới đây.
- h) Phong toả và ghi nợ số tiền trên Tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định của Hợp đồng này.
- i) Ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện.
- j) TPBank được quyền sử dụng thông tin của Khách hàng trong các hoạt động ngân hàng và được quyền cung cấp thông tin khách hàng, giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba (bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và ký kết hợp đồng với TPBank, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình TPBank cung cấp dịch vụ cho Khách hàng) phù hợp với quy định pháp luật.

- k) TPBank được quyền gửi các thông tin, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, ưu đãi của TPBank qua số điện thoại, email, fax... của Khách hàng đã đăng ký với TPBank.
- l) Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## 2. Trách nhiệm của TPBank

- a) Tuân thủ các quy định về giao dịch thương mại điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- b) Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Hợp đồng này.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản và Giao dịch theo quy định của pháp luật.
- d) Khóa User sau 10 phút kể từ khi nhận được thông báo của Khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại về việc Thiết bị cung cấp OTP bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
- e) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.
- f) TPBank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho khách hàng qua Dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do đặc thù của sản phẩm và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của TPBank, TPBank không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót.
- g) TPBank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của TPBank dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn, các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện.
- h) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

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

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

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

1. Dịch vụ eBank là một dịch vụ được cung cấp trên cơ sở nguyên trạng và TPBank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù Khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, Khách hàng đồng ý rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
2. Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện qua Dịch vụ bằng Tài khoản đăng nhập và Mật khẩu của Khách hàng trên eBank hoặc Tài khoản đăng nhập và mật khẩu của KH trên các

phiên bản eBank khác mà KH được TPBank cấp quyền truy cập, sử dụng, và yêu cầu thực hiện Giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của TPBank. TPBank không bảo đảm việc cung cấp Dịch vụ qua phương tiện điện tử sẽ hoàn toàn không bị ngắt hoặc không gặp lỗi; các thông tin được truyền tải bị mất; xuất hiện những virus gây thiệt hại cho hệ thống máy tính/thiết bị truy cập của Khách hàng khi Khách hàng truy cập vào hệ thống của TPBank để thực hiện Giao dịch.

3. TPBank có thể hoãn/ tạm ngừng/chấm dứt/ từ chối việc thực hiện Giao dịch hoặc sử dụng Dịch vụ vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước hoặc thông báo đến KH khi TPBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
  - a) Khách hàng vi phạm quy định của TPBank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý Tài khoản hoặc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, hoặc
  - b) Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc
  - c) Các trường hợp TPBank đánh giá liên quan đến gian lận/ giả mạo và rủi ro; hoặc
  - d) TPBank phát hiện có các giao dịch đáng ngờ liên quan đến Giao dịch của Khách hàng theo quy định của pháp luật hoặc theo đánh giá của TPBank.
  - e) Khi lợi ích của TPBank/ Khách hàng/ Bên thứ ba có thể bị tổn hại, rủi ro hoặc có gian lận; hoặc
  - f) Trường hợp TPBank tạm ngừng dịch vụ để bảo trì, hoặc
  - g) Khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào Điều khoản điều kiện này hoặc Điều khoản điều kiện của các Dịch vụ nêu tại Điều 16 dưới đây; hoặc
  - h) Khi giao dịch vượt quá hạn mức.
  - i) Ghi nợ Tài khoản giá trị tất cả các Giao dịch; các khoản phí liên quan đến các Giao dịch theo biểu phí được TPBank quy định theo từng thời kỳ; các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản (nếu có).
4. Khách hàng tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch của mình là chính xác và đầy đủ.
5. Trong quá trình sử dụng eBank, Khách hàng đồng ý nhận thư điện tử, tin nhắn với mục đích quảng cáo, thông báo sản phẩm dịch vụ và/hoặc bất kỳ thông tin nào khác từ TPBank. TPBank thực hiện việc gửi thư điện tử, tin nhắn cho Khách hàng với nội dung, số lượng, thời điểm, thời hạn và các yếu tố khác theo toàn quyền quyết định của TPBank, phù hợp với mục đích và nội dung của Dịch vụ ngân hàng điện tử mà TPBank cung cấp.

## **ĐIỀU 8. Miễn trừ trách nhiệm**

1. TPBank được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp:

- TPBank được miễn hoàn toàn trách nhiệm về tính chính xác, bảo quản và sử dụng của thông tin sinh trắc học, thông tin dữ liệu giấy tờ tùy thân KH cung cấp cho TPBank

TPBank đã gửi tra soát điều chỉnh thông tin lệnh chuyển tiền liên ngân hàng (chức năng chuyển tiền trong nước và chuyển tiền trong nước nhanh 24/7) theo yêu cầu của KH sang ngân hàng khác trong khoảng thời gian quy định nhưng giao dịch vẫn bị hoàn trả từ phía ngân hàng khác/không chuyển được đến người thụ hưởng mà không phải do lỗi của TPBank; trường hợp TPBank đã công bố rõ ràng cho KH về trạng thái giao dịch chưa hoàn tất, cần liên hệ lại với ngân hàng trước khi thực hiện tiếp giao dịch; hoặc

- KH để lộ Tên đăng nhập, mật khẩu, mã xác thực, thông tin dữ liệu cá nhân liên quan đến giấy tờ tùy thân, thông tin sinh trắc học của KH được sử dụng để xác thực giao dịch, thiết bị chứa mã xác thực hoặc phương thức xác thực khác cho những người được hoặc không được KH ủy quyền, hoặc để lộ thông tin, tin nhắn dịch vụ và thư điện tử do TPBank cung cấp; hoặc

- Sự chậm trễ trong việc KH gửi tin nhắn hoặc nhận được tin nhắn, tính toàn vẹn, xác thực của tin nhắn được gửi cho KH do các nguyên nhân từ phía KH; hoặc

- Sự cung cấp thông tin không chính xác của KH; hoặc

- Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng của hệ thống, thiết bị KH sử dụng; hoặc



- Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ eBanki do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của TPBank, bao gồm một số nguyên nhân, cụ thể như sau (bao gồm nhưng không giới hạn): tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, nhà cung cấp dịch vụ chuyển tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện, sự cố kỹ thuật, đứt nghẽn mạng, đường truyền; thiên tai, địch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác; hoặc các vấn đề liên quan đến chất lượng và việc cung cấp hàng hóa dịch vụ của nhà cung cấp cho KH; hoặc

- Sự cố có liên quan đến thiết bị thực hiện giao dịch của KH (bao gồm nhưng không giới hạn sự cố hệ điều hành);

- Thiết bị của KH bị người khác sử dụng mà được sự đồng ý hoặc không được sự đồng ý của KH; hoặc

- Việc TPBank thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. TPBank được miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới:

- Việc sử dụng dịch vụ của KH được KH ủy quyền cho người thứ ba; hoặc - Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà bên thứ ba bằng hết khả năng của mình đã thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký; hoặc

- Việc thông tin giao dịch/thông tin trên tin nhắn chưa chính xác và chưa là thông tin cuối cùng đối với thông tin KH hàng nhận được qua kênh ngân hàng điện tử khi giao dịch chưa được hoàn tất xử lý; hoặc

- Việc TPBank đã có thông báo cho KH về trạng thái chưa hoàn tất của giao dịch, cần liên hệ lại với ngân hàng để xác định trạng thái cuối cùng trước khi thực hiện các giao dịch tiếp theo; hoặc - Nguyên nhân xuất phát từ lỗi của các thiết bị phần cứng, phần mềm của KH khi sử dụng dịch vụ của TPBank như nhà sản xuất không tiếp tục hỗ trợ trình duyệt/hệ điều hành KH sử dụng, hoặc do lỗi của máy tính/điện thoại của KH...

- KH không kịp thời đề nghị TPBank thay đổi/ khóa sử dụng dịch vụ và/hoặc các dịch vụ mà KH có liên kết (ví dụ dịch vụ ví điện tử, các dịch vụ thanh toán được cung cấp bởi các công ty trung gian thanh toán) khi số điện thoại thay đổi hoặc phát hiện thiết bị di động/số điện thoại bị mất hoặc bị hư hỏng; tiềm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập, mật khẩu và thông tin sinh trắc học của KH không còn bảo mật.

#### **ĐIỀU 10. Ngày xử lý, hiệu lực của giao dịch**

1. Đối với các giao dịch chuyển tiền cho các Thẻ/ Tài khoản nằm ngoài hệ thống TPBank: TPBank sẽ ghi nợ Thẻ/ Tài khoản vào cùng ngày làm việc và tiền sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng để đến Ngân hàng thụ hưởng trong vòng tối đa 2 ngày làm việc (không kể thứ bảy, Chủ nhật, ngày lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.
2. Các yêu cầu giao dịch được gửi đi từ phía Khách hàng không có nghĩa là các yêu cầu giao dịch nói trên đã mặc nhiên được TPBank ghi nhận và xử lý. TPBank chỉ tiến hành ghi nợ/ có Thẻ/ Tài khoản của Khách hàng sau khi TPBank kiểm tra và hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu từ Khách hàng.

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

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

## **ĐIỀU 11. Chứng từ**

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

## **ĐIỀU 12. Thanh toán**

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

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

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

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

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

## **ĐIỀU 15. Biểu phí**

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

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

1. Khi Khách hàng đăng ký dịch vụ ebank, mở tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử trên ebank, việc đồng ý với Điều khoản, điều kiện này được hiểu Khách hàng đồng thời đã đọc và chấp nhận, chịu ràng buộc của Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán được đăng tải trên website của TPBank trong quá trình Khách hàng sử dụng Tài khoản.
2. Khách hàng đồng ý rằng trong trường hợp TPBank cung cấp bất kỳ dịch vụ nào khác được cung cấp cho khách hàng theo phương thức điện tử tại bản Điều khoản, Điều kiện này thì Khách hàng đồng ý sử dụng các dịch vụ đó và chấp thuận các điều khoản, điều kiện của dịch vụ đó với điều kiện:

- a) TPBank thông báo cho Khách hàng về các dịch vụ hoặc ứng dụng đó (trên website, bằng văn bản, qua email, điện thoại, SMS hoặc phương thức khác nếu có thoả thuận với Khách hàng); và
- b) Khách hàng tự động sử dụng dịch vụ/tiện ích đó mỗi khi đăng nhập vào eBank.
- c) Khách hàng xác nhận chấp nhận, thừa nhận các giao dịch mà KH thực hiện theo các phương thức mà TPBank cung cấp cho KH trong quá trình sử dụng dịch vụ eBank bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch: nâng hạn mức giao dịch; thay đổi phương thức xác thực giao dịch, mở khóa, đồng bộ eToken, eToken+, vô hiệu hóa eToken+, gửi mã kích hoạt eToken, eToken+ dịch vụ eBank.

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

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

#### **ĐIỀU 18. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành<sup>1</sup>**

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

hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ./.

---

<sup>1</sup> Bản tiếng Việt của Điều khoản, Điều kiện này có giá trị áp dụng. Bản tiếng Anh của Điều khoản, Điều kiện này chỉ có giá trị tham khảo.

**Điều 1. Giải thích từ ngữ**

- 1.1. **"Ngân Hàng/TPBank/NH"** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong.
- 1.2. **"Tài Khoản"/"Tài Khoản Thanh Toán"** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam Đồng, ngoại tệ, do Khách hàng mở tại Ngân hàng để phục vụ cho các giao dịch của Khách hàng được Ngân hàng chấp nhận. Tài khoản có thể do một Khách hàng là Chủ tài khoản hoặc do nhiều Khách hàng cùng là Chủ tài khoản.
- 1.3. **"Tài Khoản Thanh Toán Chung"** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
- 1.4. **"Tài Khoản Shopname/Nickname"** là tên phụ của tài khoản thanh toán, được gắn với số tài khoản thanh toán, đồng thời, là thông tin nhận biết số tài khoản thanh toán của Khách hàng khi thực hiện nhận tiền được chuyển khoản từ các tài khoản thanh toán khác mở tại TPBank hoặc các Ngân hàng hỗ trợ chuyển tiền nhanh 247 qua hệ thống Napas.
- 1.5. **"Chủ Tài Khoản"** ("Khách hàng/KH") là cá nhân được Ngân hàng mở tài khoản để thực hiện các giao dịch tại hệ thống của Ngân hàng.
- 1.6. **"Chủ Tài Khoản Thanh Toán Chung"** là hai hay nhiều cá nhân cùng đứng tên mở tài khoản.
- 1.7. **"Đóng Tài Khoản"** là việc Ngân hàng tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của Khách hàng.
- 1.8. **"Tạm Khóa Tài Khoản"** là việc Ngân hàng tạm dừng giao dịch trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản theo yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của Chủ tài khoản, hoặc theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.
- 1.9. **"Phong Tỏa Tài Khoản"** là việc Ngân hàng tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản, theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc trong một số trường hợp theo quy định của pháp luật.
- 1.10. **"Chứng Từ Tài Khoản"** bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số tài khoản, sao kê và giấy báo số dư tài khoản.
- 1.11. **"Số Dư Tối Thiểu"** là số tiền tối thiểu Chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
- 1.12. **"Số Dư Khả Dụng"** là số tiền Khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng số dư có trên tài khoản trừ đi các khoản phong tỏa (nếu có), trừ số dư tối thiểu chủ tài khoản phải duy trì và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).
- 1.13. **"eBank (Dịch vụ Ngân hàng điện tử)"**: Là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện Quản lý tài chính (tra cứu thông tin tài khoản, tiết kiệm, thẻ tín dụng, khoản vay...) và thực hiện các giao dịch trực tuyến (chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, nạp tiền, thanh toán mua hàng trực tuyến, gửi/tắt toán tiết kiệm trực tuyến, trả nợ thẻ tín dụng, ứng tiền...) và giao dịch khác được TPBank cho phép, Khách hàng sử dụng Tài khoản đăng nhập và Mật khẩu để truy cập và sử dụng dịch vụ.
- 1.14. **"Tài Khoản Đăng Nhập"**: Là tên truy cập vào eBank của Khách hàng do eBank khởi tạo, tuân thủ quy định của Pháp luật Việt Nam hiện hành và quy định của TPBank.

- 1.15. **"Mật Khẩu"**: Là dãy ký tự được sử dụng cùng với Tài Khoản Đăng Nhập để truy cập vào hệ thống eBank. Khách hàng có thể đổi Mật khẩu bằng tính năng đổi Mật khẩu trong eBank.
- 1.16. **"VTM"** (Video Teller Machine hay còn gọi là ATM+): Là loại máy giao dịch ngân hàng, theo đó Khách hàng tương tác bằng hình ảnh (thông qua kênh Video) với cán bộ ngân hàng. Khách hàng có thể tới máy này để giao dịch tự động hoặc giao dịch trực tiếp với cán bộ ngân hàng bằng công nghệ truyền hình trực tuyến thay vì phải có mặt tại các Đơn vị kinh doanh của TPBank theo mô hình truyền thống. Ngoài các dịch vụ như máy ATM, máy VTM còn thực hiện các dịch vụ khác như: nộp tiền mặt; tích hợp với hệ thống Ngân hàng điện tử Ebank (thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán dịch vụ, truy vấn, gửi tiền có kỳ hạn, quản lý thông tin Khách hàng); dịch vụ đăng ký (điền đơn đăng ký sử dụng các sản phẩm, dịch vụ); gọi điện hình ảnh trực tuyến.
- 1.17. **"SMS Banking/Dịch vụ SMS Banking"**: Là dịch vụ thông báo bằng tin nhắn về biến động số dư trong Tài Khoản Thanh Toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng đến số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ. Dịch vụ này bao gồm SMS gói Cơ bản và SMS gói Nâng cao.

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

### **2.1. Quyền của Chủ tài khoản**

- 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.
- Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng.
- 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.
- Được đăng ký sử dụng dịch vụ eBank khi KH có nhu cầu.
- 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.
- Được xét duyệt một hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng.
- Được sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ.
- 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.
- 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.
- Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản nếu được Ngân hàng chấp thuận.
- Số dư trong tài khoản được hưởng lãi theo lãi suất Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.
- 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.
- Được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng.
- Được đề nghị Ngân hàng cung cấp sao kê tài khoản để kiểm tra tính chính xác của các giao dịch phát sinh.

- Được quyền đặt tài khoản Shopname/Nickname gắn với tài khoản thanh toán của Khách hàng trong suốt quá trình sử dụng.
- Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc cung cấp thông tin đăng ký dịch vụ Tài khoản Shopname/Nickname, lập các lệnh thanh toán khi sử dụng dịch vụ Tài khoản Shopname/Nickname phù hợp với quy định của TPBank trong từng thời kỳ.
- Cam kết không sử dụng dịch vụ Tài khoản Shopname/Nickname để mạo danh tổ chức và/hoặc cá nhân bất kỳ hoặc để thực hiện hành vi lừa đảo, trục lợi và/hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và của pháp luật.

## 2.2. Trách nhiệm của Chủ tài khoản

- 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.
- 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.
- 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.
- Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu với chứng từ tài khoản do Ngân hàng cung cấp.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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...
- Việc sử dụng tài khoản phải tuân thủ các quy định của pháp luật và quy chế của Ngân hàng.
- 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.
- 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).
- 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.
- 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).
- Đóng phí sử dụng dịch vụ đầy đủ theo biểu phí của ngân hàng ban hành theo từng thời kỳ.
- 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.
- Trường hợp mở tài khoản thanh toán cho Khách hàng chưa đủ 15 tuổi thông qua người giám hộ/ đại diện theo pháp luật, khi Khách hàng đủ 15 tuổi Khách hàng thực hiện đến quầy giao dịch của TPBank để cập nhật thông tin, tự mình thực hiện các giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng Trường hợp Khách hàng không đến quầy giao dịch của TPBank để cập nhật thông tin thì Khách hàng chấp thuận tiếp tục ủy quyền cho người giám hộ/đại diện theo pháp luật được giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng theo các nội dung đã đăng ký với TPBank và miễn trừ cho TPBank các trách nhiệm liên quan
- TPBank cung cấp mặc định cho KH Dịch vụ rút tiền mặt từ tài khoản thanh toán của KH mở tại TPBank tại các bưu cục của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (VNPost) ("dịch vụ Rút Tiền") khi KH mở tài khoản thanh toán tại TPBank. Theo đó, khi sử dụng dịch vụ Rút tiền::
  - + KH đồng ý/đồng ý cung cấp TPBank được phép cung cấp thông tin KH, thông tin giao dịch tài khoản của KH tại TPBank cho VNPost khi sử dụng dịch vụ Rút Tiền. Các lệnh yêu cầu trích Nợ của VNPost gửi sang TPBank được hiểu là KH đã gửi yêu cầu đến VNPost và đã đồng ý cho VNPost ra lệnh cho TPBank trích Nợ TKTT của KH cho dịch vụ rút tiền mặt tại VNPost
  - + KH có trách nhiệm bảo mật mã nhận tiền được TPBank cung cấp đến số điện thoại KH đăng ký với TPBank và chỉ cung cấp mã nhận tiền này cho chính cán bộ VNPost đang xử lý yêu cầu rút tiền của KH tại Bưu cục VNPost. KH cam kết chịu mọi thiệt hại, rủi ro phát sinh trong trường hợp tiết lộ thông tin mã nhận tiền cho sai đối tượng hoặc mọi trường hợp khác KH bị lộ thông tin mã nhận tiền.

- + KH đồng ý ủy quyền cho TPBank tự động trích nợ tài khoản thanh toán của KH tại TPBank khi nhận được yêu cầu rút tiền của KH do hệ thống VNPost chuyển đến hệ thống TPBank. KH đồng ý miễn trừ mọi trách nhiệm cho TPBank nếu có bất kỳ thiệt hại nào xảy ra khi TPBank đã thực hiện đúng yêu cầu rút tiền của KH theo quy định tại mục này hoặc các tranh chấp, khiếu nại phát sinh giữa KH và VNPost (nếu có).
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và của pháp luật.

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

#### **3.1. Quyền của Ngân hàng**

- Được quyền tự động trích tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - + 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.
  - + 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.
  - + 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.
  - + 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.
  - + Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.
  - + Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.
  - + Trong trường hợp KH sử dụng dịch vụ Rút Tiền và KH chủ động cung cấp mã nhận tiền cho cán bộ VNPost tại bưu cục VNPost, TPBank được quyền tự động trích Nợ tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp:
    - Giao dịch rút tiền mặt tại VNPost của KH hợp lệ được gửi từ VNPost thông qua hệ thống kết nối giữa VNPost và TPBank
    - Thu các khoản phí dịch vụ phát sinh (nếu có) và các phí phạt hoặc chi phí khắc phục các thiệt hại tài chính do lỗi của KH
    - Phát hiện VNPost chi sai/thừa số tiền không đúng với số tiền rút KH đề nghị và/hoặc theo yêu cầu hủy lệnh rút tiền mặt từ VNPost do VNPost phát hiện lệnh rút tiền mặt của KH có sai sót
  - + Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
- Được quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - + 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...
  - + 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.



- + Khách hàng không có đủ số dư khả dụng để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán.
  - + 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, tài trợ khủng bố;
  - + 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, tài trợ khủng bố.
  - + 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.
- 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.
  - 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.
  - 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.
  - Được quyền tạm khóa/ đóng/ từ chối sử dụng dịch vụ Tài khoản Shopname/Nickname của Khách hàng mà không cần thông báo trước khi phát hiện các thông tin đăng ký Tài khoản Shopname/Nickname có dấu hiệu/nghi ngờ giả mạo, rủi ro, lừa đảo; khi Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận, gây rủi ro hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm Điều khoản, điều kiện này, vi phạm quy định của Ngân hàng hoặc quy định pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng hoặc theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
  - Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin và tài liệu cần thiết trong quá trình sử dụng dịch vụ SMS Banking do TPBank cung cấp.
  - Từ chối thực hiện các yêu cầu đăng ký dịch vụ SMS Banking của Khách hàng tại TPBank trong trường hợp đánh giá Khách hàng vi phạm các Điều khoản, điều kiện này và khách hàng phải chịu hoàn toàn các thiệt hại do vi phạm này gây ra.
  - Được phép tự động thực hiện trích tiền (ghi nợ) từ các tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại TPBank để hạch toán thu phí theo biểu phí TPBank quy định từng thời kỳ được công bố trên website [www.tpb.vn](http://www.tpb.vn) của TPBank.
  - Được phép truy thu phí SMS Banking cho đến khi thu đủ phí các kỳ đã phát sinh theo điều kiện thu phí của TPBank quy định từng thời kỳ.
  - Được phép ngừng cung cấp Dịch vụ SMS Banking trong trường hợp Khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ phí sử dụng SMS Banking theo biểu phí của Ngân hàng hoặc Khách hàng vi phạm Điều khoản, điều kiện này hoặc đánh giá Khách hàng sử dụng dịch vụ có yếu tố gian lận, giả mạo, rủi ro.

- Được phép ngừng cung cấp dịch vụ ebank trong trường hợp Khách hàng đóng tài khoản thanh toán và không còn tài khoản thanh toán nào tại TPBank.
- Trường hợp phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường theo đánh giá của TPBank đối với các thông tin nhận biết Khách hàng, với các yếu tố sinh trắc học của Khách hàng hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán, Ngân hàng được quyền từ chối hoặc dừng giao dịch, tạm khóa hoặc phong tỏa tài khoản thanh toán và tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng.
- 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.
- Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này, của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và Ngân hàng không trái với quy định hiện hành của pháp luật.

### 3.2. Trách nhiệm của Ngân hàng

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của Khách hàng do lỗi của Ngân hàng.
- 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.
- 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.
- 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.
- Chịu trách nhiệm về các giao dịch liên quan đến dịch vụ SMS Banking sau khi Khách hàng đã thông báo bằng email, điện thoại hay chứng từ khác tới Ngân hàng và được Ngân hàng xác nhận về những nghi ngờ về việc lộ thông tin cá nhân sử dụng trong quá trình đăng ký, sử dụng Dịch vụ SMS Banking hoặc các thông tin nghi ngờ về gian lận đối với dịch vụ SMS Banking.
- Không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp do lỗi/ quá tải/tấn công hệ thống ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến Khách hàng không nhận được/nhận được chậm các tin nhắn SMS thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán của Khách hàng.
- Không chịu trách nhiệm về tính pháp lý của các giao dịch, cũng như không chịu trách nhiệm về kết quả giao dịch khi có lỗi, sai sót của chính Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ theo đánh giá của Ngân hàng.
- Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

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

##### **1. Địa điểm giao dịch:**

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.

##### **2. Dịch vụ SMS Banking:**

Dịch vụ SMS Banking bao gồm gói Cơ Bản và gói Nâng Cao, với đặc điểm gói dịch vụ cụ thể như sau:

STT	Gói dịch vụ	Đặc điểm	Biểu phí
1	SMS gói Cơ Bản	<p>Ngân hàng gửi tin nhắn biến động số dư với các giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng, ngoại trừ các giao dịch sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao dịch ghi nợ (giao dịch trừ tiền từ tài khoản thanh toán) có giá trị dưới 500,000 VND hoặc ngoại tệ quy đổi tương đương;</li> <li>- Toàn bộ giao dịch ghi có (cộng tiền vào tài khoản thanh toán).</li> <li>- Giao dịch chuyển khoản giữa các tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại TPBank</li> <li>- Giao dịch trả lãi tiền gửi có giá trị dưới 200,000 VND hoặc ngoại tệ quy đổi tương đương</li> <li>- 1 số tin nhắn khác theo quy định của TPBank trong từng thời kỳ và công khai đến Khách hàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biểu phí SMS Banking do TPBank quy định và có thể thay đổi theo từng thời kỳ, chi tiết trên website: <a href="http://www.tpb.vn">www.tpb.vn</a> của TPBank.</li> <li>- Phí SMS Banking được tính và thu tới hết tháng của thời điểm Khách hàng hủy Dịch vụ SMS Banking.</li> </ul>
2	SMS gói Nâng Cao	<p>Ngân hàng gửi tin nhắn biến động số dư với các giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng, ngoại trừ các giao dịch sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao dịch chuyển khoản giữa các tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở tại TPBank.</li> <li>- Trả lãi tiền gửi có giá trị dưới 200,000 VND hoặc ngoại tệ quy đổi tương đương.</li> <li>- 1 số tin nhắn khác theo quy định của TPBank trong từng thời kỳ và công khai đến Khách hàng.</li> </ul>	

- Trường hợp Ngân hàng điều chỉnh các gói dịch vụ này, Ngân hàng thực hiện công khai đến Khách hàng theo Điều 8 Điều khoản, điều kiện này.
- Khách hàng đồng ý rằng thông tin số dư tài khoản bằng thông báo trên ứng dụng (notification) hoặc thư điện tử (email) từ TPBank là một phần không thể tách rời của Dịch vụ SMS Banking.
- TPBank được quyền (nhưng không có nghĩa vụ) gửi/cung cấp thông tin biến động số dư tài khoản tại mục "Thông báo" (Notification) trên ứng dụng TPBank eBank của Khách hàng khi Khách hàng bật ứng dụng Thông báo này. TPBank được quyền gửi đến ứng dụng TPBank Ebank, địa chỉ email, số điện thoại, fax... mà Khách hàng đã đăng ký với TPBank, thông tin bao gồm: Tất cả những thông tin, thông báo, cảnh báo, hướng dẫn, ...có liên quan đến Dịch vụ SMS Banking; các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi cung cấp các thông tin khuyến mãi, ưu đãi, quảng cáo sản phẩm và các dịch vụ liên quan (nếu có).

### 3. Số dư tài khoản tối thiểu:

Khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo thông báo của Ngân hàng tới Khách hàng tại các địa điểm giao dịch hoặc website [www.tpb.vn](http://www.tpb.vn) của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của Khách hàng với Ngân hàng.

### 4. Thấu chi:

Khách hàng có thể sử dụng hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán nếu có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng và được Ngân hàng chấp thuận. Hạn mức thấu chi, lãi thấu chi và các vấn đề

liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa các chủ tài khoản và Ngân hàng phù hợp với các quy định của Ngân hàng.

5. Lãi suất:

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.

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

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

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

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

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

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.

9. Xử lý tra soát, khiếu nại

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

- Khách hàng có thể thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản hoặc bằng phương thức lời nói tới số điện thoại: 19006036 - (024) 37683 683 – 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của Ngân hàng được đăng tải trên website [www.tpb.vn](http://www.tpb.vn) 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.
- 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:
  - + 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.

- + 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.

## 9.2 Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

- a) Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 9.1, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.
- b) Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về Điều khoản, điều kiện mở, sử dụng tài khoản thanh toán.
- c) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điểm a Khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân hàng thỏa thuận với Khách hàng về phương thức xử lý tra soát, khiếu nại.

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

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

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

### 1. Tạm khóa tài khoản

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:

- Khi Chủ tài khoản/ người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của chủ tài khoản có yêu cầu bằng văn bản ;
- Theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng.
- Theo các trường hợp quy định tại Điều khoản, điều kiện này.

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.

### 2. Phong tỏa tài khoản

- Ngân hàng được quyền phong tỏa tài khoản một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên tài khoản trong các trường hợp sau:
  - + Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan/tổ chức có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

- + 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;
- + 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.
- + Theo các trường hợp quy định tại Điều khoản, điều kiện này
- + Các trường hợp khác do pháp luật quy định.
- 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.
- Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt:
  - + Kết thúc thời hạn phong tỏa.
  - + Có văn bản yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán.
  - + Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.
  - + 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.
  - + Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

### 3. Đóng tài khoản

- Ngân hàng được quyền đóng ngay tài khoản trong các trường hợp sau:
  - + 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;
  - + 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.
  - + 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;
  - + 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;
  - + Chủ tài khoản vi phạm các cam kết, thỏa thuận tại Điều khoản, điều kiện này và các Thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng;

- + 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.
- + Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 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.
- Sau khi đóng tài khoản, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:
  - + Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan theo biểu phí của Ngân hàng.
  - + Dùng để bù trừ với số công nợ của chủ tài khoản với Ngân hàng tính đến thời điểm đóng tài khoản.
  - + Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản,
  - + Theo yêu cầu của những người quy định tại Khoản 8 Điều 4 Điều khoản, điều kiện này,
  - + Chi trả theo quyết định của Tòa án,
- Trường hợp Khách hàng đóng tài khoản thanh toán và không còn tài khoản thanh toán nào tại TPBank thì TPBank thực hiện ngừng cung cấp dịch vụ ebank của Khách Hàng.

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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

##### **1. Giải thích từ ngữ.**

- 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.
- Định chế tài chính: Theo quy định FATCA, một tổ chức được coi là định chế tài chính trong các trường hợp sau:
  - + Nhận tiền gửi trong quá trình hoạt động kinh doanh các nghiệp vụ ngân hàng thông thường hoặc hoạt động kinh doanh tương tự.
  - + 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)



- + Là một tổ chức đầu tư ( ví dụ như: công ty quản lý quỹ)
  - + 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.
  - + Một tổ chức đóng vai trò là một công ty chủ vốn hoặc trung tâm nguồn vốn.
- 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.
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.
  3. Cho mục đích FATCA, Khách hàng có trách nhiệm:
    - Cung cấp cho Ngân hàng các thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA (nếu được yêu cầu). Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin cung cấp cho TPBank.
    - 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).
  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:
    - 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.
    - Đồng ý để TPBank thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ FATCA, bao gồm trường hợp phải khấu trừ thuế 30%.
    - Ngân hàng có thể thu hồi hoặc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán nào cho Khách hàng hoặc chuyển khoản cho Khách hàng từ tài khoản nếu khoản thu đó được yêu cầu thu hồi hoặc khấu trừ theo luật hoặc quy định của pháp luật đặc biệt là quy định về FATCA.

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

1. TPBank được phép sửa đổi nội dung hoặc thay thế Điều khoản, điều kiện này vào bất cứ thời điểm nào Ngân hàng cho là phù hợp.
2. TPBank sẽ thực hiện thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Khách hàng bằng một trong các hình thức bao gồm: văn bản, email, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, thông báo trên website [www.tpb.vn](http://www.tpb.vn) của TPBank, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của TPBank. TPBank được toàn quyền quyết định hình thức thông báo đến Khách hàng.
3. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm TPBank thông báo được hiểu là Khách hàng chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều khoản, điều kiện này của TPBank.

#### **Điều 9. Giải quyết tranh chấp**

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

**Điều 10. Điều khoản thi hành**

Điều khoản, điều kiện 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.

Trong Bản Điều kiện Điều khoản về bảo vệ dữ liệu cá nhân này ("**Điều kiện Điều khoản**"), TPBank có thể là Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân, Bên Xử lý dữ liệu cá nhân, Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân và/hoặc Bên Thứ ba có liên quan đến xử lý Dữ liệu cá nhân, tùy từng ngữ cảnh, tùy từng trường hợp khi TPBank Xử lý dữ liệu cá nhân.

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

- 1.18. "**Ngân hàng**" / "**TPBank**" là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong.
- 1.19. "**Chủ thể dữ liệu**" là cá nhân được dữ liệu cá nhân phản ánh.
- 1.20. "**Khách hàng**" là bên tiếp cận, tìm hiểu, đăng ký, sử dụng hoặc có liên quan trong quá trình hoạt động, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng. Tại Điều kiện Điều khoản này, Khách hàng có thể là Chủ thể dữ liệu hoặc là bên cung cấp Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu cho Ngân hàng.
- 1.21. "**Dữ liệu cá nhân**" là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
- 1.22. "**Dữ liệu cá nhân cơ bản**" bao gồm:
- Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
  - Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
  - Giới tính;
  - Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
  - Quốc tịch;
  - Hình ảnh của cá nhân;
  - Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
  - Tình trạng hôn nhân;
  - Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
  - Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;
  - Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
- 1.23. "**Dữ liệu cá nhân nhạy cảm**" là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân gồm:
- Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;
  - Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;
  - Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
  - Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;
  - Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;
  - Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
  - Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
  - Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;
  - Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;

- j) Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.
- 1.24. **"Bảo vệ dữ liệu cá nhân"** là hoạt động phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn, xử lý hành vi vi phạm liên quan đến dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.
- 1.25. **"Xử lý dữ liệu cá nhân"** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.
- 1.26. **"Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân"** là tổ chức, cá nhân quyết định mục đích và phương tiện xử lý dữ liệu cá nhân.
- 1.27. **"Bên Xử lý dữ liệu cá nhân"** là tổ chức, cá nhân thực hiện việc xử lý dữ liệu thay mặt cho Bên Kiểm soát dữ liệu, thông qua một hợp đồng hoặc thỏa thuận với Bên Kiểm soát dữ liệu.
- 1.28. **"Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân"** là tổ chức, cá nhân đồng thời quyết định mục đích, phương tiện và trực tiếp xử lý dữ liệu cá nhân.
- 1.29. **"Bên Thứ ba"** là tổ chức, cá nhân ngoài Chủ thể dữ liệu, Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân, Bên Xử lý dữ liệu cá nhân, Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân được phép xử lý dữ liệu cá nhân.

## **Điều 2. Tuyên bố và Khẳng định của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng**

- 2.3.** Dữ liệu cá nhân mà Chủ thể dữ liệu/Khách hàng cung cấp cho TPBank và/hoặc TPBank có được thông qua các hành động khác được hiểu bao gồm Dữ liệu cá nhân cơ bản và/hoặc Dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Bằng Điều kiện Điều khoản này, Chủ thể dữ liệu/Khách hàng tự nguyện đồng ý toàn bộ và cho phép TPBank thực hiện các hành động để Xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
- 2.4.** Bằng việc cung cấp Dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba là Chủ thể dữ liệu (bao gồm nhưng không giới hạn người phụ thuộc, người có liên quan theo quy định pháp luật, bạn bè, người tham chiếu, bên thụ hưởng, người được ủy quyền, đối tác, người liên hệ trong trường hợp khẩn cấp...) cho TPBank, Khách hàng cam đoan đã có được sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu cho việc Xử lý dữ liệu cá nhân theo Điều kiện Điều khoản này, đồng thời xác nhận đã thông báo và được sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu về việc tuân thủ Điều kiện Điều khoản này.
- 2.5.** Chủ thể dữ liệu/Khách hàng đã đọc, tìm hiểu và nắm được đầy đủ các quyền, nghĩa vụ của Chủ thể dữ liệu với tư cách là Chủ thể dữ liệu, loại Dữ liệu cá nhân được xử lý, mục đích xử lý và các tổ chức, cá nhân được Xử lý dữ liệu cá nhân. Bằng Điều kiện Điều khoản này, Chủ thể dữ liệu/Khách hàng đồng ý và thừa nhận rằng các thông tin nêu tại Điều kiện Điều khoản này có giá trị tương đương với một thông báo của TPBank cho Chủ thể dữ liệu/Khách hàng trước khi TPBank tiến hành Xử lý dữ liệu cá nhân. Theo đó, TPBank không cần thực hiện thêm bất kỳ biện pháp nào khác nhằm mục đích thông báo việc Xử lý dữ liệu cá nhân cho Chủ thể dữ liệu/Khách hàng.
- 2.6.** Kể từ thời điểm Chủ thể dữ liệu/Khách hàng cung cấp Dữ liệu cá nhân cho TPBank và/hoặc TPBank có được thông qua các hành động khác cho đến khi Chủ thể dữ liệu/Khách hàng không còn bất cứ giao dịch/nghĩa vụ nào khác tại TPBank hoặc theo quyết định của TPBank, tùy sự kiện nào xảy ra sau, TPBank được phép Xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng cho các mục đích sau theo các cách thức TPBank thấy cần thiết và không trái quy định của pháp luật:
- Triển khai, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ cho Chủ thể dữ liệu/Khách hàng; xác lập bất cứ giao dịch nào giữa TPBank với Chủ thể dữ liệu/Khách hàng;
  - Cung cấp, chuyển giao Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng cho tổ chức, cá nhân có chức năng ký kết hợp đồng với TPBank; tổ chức, cá nhân khác trong quá trình TPBank cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Chủ thể dữ liệu/Khách hàng để quản lý rủi ro, gia tăng tiện ích và trải nghiệm, cải thiện chất lượng dịch vụ đối với Chủ thể dữ liệu/Khách hàng.
  - Triển khai hoạt động đánh giá, phân tích Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng để đánh giá hiệu quả kinh doanh, thực hiện hoạt động kiểm toán; tư vấn pháp lý, sử dụng dịch vụ do Bên thứ ba cung cấp, marketing/truyền thông.
  - Quản lý chất lượng tín dụng, chấm điểm tín dụng của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng.

- e) Quản lý, thu hồi nợ, quản lý và xử lý tài sản bảo đảm trong các giao dịch liên quan đến Chủ thể dữ liệu/Khách hàng.
- f) Cung cấp, trao đổi thông tin với cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân khác phù hợp với quy định của pháp luật.
- g) Các mục đích khác theo đánh giá của TPBank trong từng thời kỳ.

**2.7. Chủ thể dữ liệu/Khách hàng xác nhận đồng ý và cam kết rằng:**

- a) Đã được TPBank thông báo và đồng ý cho TPBank Xử lý dữ liệu cá nhân, trong mọi trường hợp Chủ thể dữ liệu/Khách hàng luôn duy trì sự đồng ý này. Mọi hành vi nhằm mục đích rút lại sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng (nếu có) sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc Xử lý dữ liệu cá nhân đã được Chủ thể dữ liệu/Khách hàng đồng ý trước đó. Chủ thể dữ liệu/Khách hàng nhận thức rõ và chịu trách nhiệm trước mọi hậu quả, thiệt hại có thể xảy ra/phát sinh từ hành vi rút lại sự đồng ý của mình mà không cần thông báo từ TPBank. Trường hợp Chủ thể dữ liệu/Khách hàng thực hiện không đúng làm ảnh hưởng đến việc Xử lý dữ liệu cá nhân, TPBank được áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của TPBank phù hợp với quy định của pháp luật và/hoặc các cam kết/thỏa thuận của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng với TPBank.
- b) Trong trường hợp Chủ thể dữ liệu/Khách hàng rút lại sự đồng ý, TPBank được chủ động liên hệ và yêu cầu Bên Xử lý dữ liệu/Bên Thứ ba ngừng thực hiện Xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào mà TPBank cho là phù hợp; theo thủ tục, trình tự và khả năng đáp ứng của cơ sở hạ tầng kỹ thuật, của TPBank và/hoặc Bên Xử lý dữ liệu và/hoặc Bên Thứ ba trong từng thời kỳ. Trường hợp việc rút lại sự đồng ý không thực hiện được do yếu tố kỹ thuật hoặc khả năng đáp ứng của cơ sở hạ tầng, TPBank được miễn trừ mọi nghĩa vụ và trách nhiệm liên quan đến yêu cầu rút lại sự đồng ý này của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng.
- c) Thông báo, cập nhật cho TPBank mọi thay đổi liên quan đến Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng và đồng ý TPBank được toàn quyền cập nhật, chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu theo thông báo thay đổi mà Chủ thể dữ liệu/Khách hàng đã cung cấp.
- d) Mọi Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng mà TPBank có được, TPBank được quyền quản lý, lưu giữ theo cách thức và thời hạn mà TPBank cho là phù hợp, Chủ thể dữ liệu/Khách hàng không tự ý đề xuất xem, chỉnh sửa hay xóa trong bất cứ trường hợp nào, ngoại trừ được TPBank đồng ý. TPBank được quyền từ chối các yêu cầu xem, chỉnh sửa, xóa Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng nếu xét thấy các yêu cầu nêu trên là không phù hợp.
- e) Trường hợp TPBank đồng ý với các yêu cầu xem, chỉnh sửa, xóa Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng, TPBank được quyền chủ động thực hiện các yêu cầu nêu trên của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào mà TPBank cho là phù hợp theo thủ tục, trình tự và khả năng đáp ứng của cơ sở hạ tầng kỹ thuật của TPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp việc xem, chỉnh sửa, xóa Dữ liệu cá nhân không thực hiện được do yếu tố kỹ thuật hoặc khả năng đáp ứng của cơ sở hạ tầng, TPBank được miễn trừ mọi nghĩa vụ và trách nhiệm liên quan đến yêu cầu xem, chỉnh sửa, xóa Dữ liệu cá nhân này của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng.
- f) Trường hợp việc Chủ thể dữ liệu/Khách hàng rút lại sự đồng ý; yêu cầu xem, chỉnh sửa, xóa Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng dẫn đến hệ quả các nghĩa vụ mà Chủ thể dữ liệu/Khách hàng phải đáp ứng khi sử dụng dịch vụ tại TPBank, được quy định cụ thể tại các Hợp đồng/Thỏa thuận/Cam kết/Văn bản đã giao kết không còn phù hợp/ảnh hưởng đến quyền lợi TPBank theo đánh giá của TPBank, Chủ thể dữ liệu/Khách hàng đồng ý việc TPBank được quyền thông báo cho Chủ thể dữ liệu/Khách hàng và chủ động lựa chọn thực hiện một trong các cách thức sau mà Chủ thể dữ liệu/Khách hàng không có bất kỳ phản đối nào:
  - (i) Chấm dứt hiệu lực các Hợp đồng/Thỏa thuận/Cam kết/Văn bản đã giao kết với Chủ thể dữ liệu/Khách hàng mà không phải chịu bất cứ trách nhiệm nào kể cả trong trường hợp việc chấm dứt làm phát sinh thiệt hại với Chủ thể dữ liệu/Khách hàng;
  - (ii) Đồng ý thực hiện theo yêu cầu của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng;

- (iii) Yêu cầu Chủ thể dữ liệu/Khách hàng rút lại yêu cầu. Trường hợp này, nếu Chủ thể dữ liệu/Khách hàng không chấp thuận rút lại yêu cầu, TPBank tiếp tục được quyền thực hiện theo cách thức quy định tại điểm i) nêu trên.
- g) Miễn trừ cho TPBank mọi nghĩa vụ và trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình Xử lý dữ liệu cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn thất thoát dữ liệu do lỗi hệ thống, do các nguyên nhân khách quan nằm ngoài tầm kiểm soát của TPBank.

**Điều 3. Sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện Điều khoản**

4. TPBank được phép sửa đổi, bổ sung nội dung hoặc thay thế Điều kiện Điều khoản này vào bất cứ thời điểm nào TPBank cho là phù hợp.
5. TPBank sẽ thực hiện thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Chủ thể dữ liệu/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 và/hoặc các hình thức khác TPBank đánh giá là phù hợp.
6. Nếu Chủ thể dữ liệu/Khách hàng tiếp tục sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, thực hiện, giao kết các giao dịch với TPBank sau thời điểm TPBank thông báo được hiểu là Chủ thể dữ liệu/Khách hàng chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện Điều khoản này của TPBank.

**Điều 4. Giải quyết tranh chấp**

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc Xử lý dữ liệu cá nhân thì Chủ thể dữ liệu/Khách hàng và TPBank trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam giải quyết.

**Điều 5. Điều khoản thi hành**

Điều kiện Điều khoản về bảo vệ dữ liệu cá nhân này là một phần đính kèm, không tách rời với các cam kết, thỏa thuận của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng với TPBank và áp dụng đối với mọi Dữ liệu cá nhân, mọi giao dịch của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng với TPBank, thể hiện sự đồng ý toàn bộ của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng đối với TPBank trong việc Xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu/Khách hàng. Điều kiện Điều khoản về bảo vệ dữ liệu cá nhân này sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào với các thỏa thuận giữa Chủ thể dữ liệu/Khách hàng và TPBank. Trường hợp có bất kỳ sự phản đối, đưa ra một/một số điều kiện liên quan trong việc cho phép Xử lý dữ liệu cá nhân, Chủ thể dữ liệu/Khách hàng sẽ chủ động liên hệ TPBank tại các điểm giao dịch để được hỗ trợ.