

CAM KẾT TỪ TRÁI TIM

Tại TPBank, chúng tôi tin rằng dịch vụ chân thành **bắt đầu từ trái tim**. Mọi hoạt động của ngân hàng đều đặt Khách hàng ở vị trí trung tâm, đúng như tuyên ngôn của thương hiệu: “Vì chúng tôi hiểu bạn” **TPBank cam kết mang đến những trải nghiệm ngân hàng tiên phong và đậm chất số**: thông minh, bảo mật, được cá nhân hóa dựa trên nền tảng thấu hiểu sâu sắc nhu cầu của từng khách hàng. Chúng tôi luôn nỗ lực mang lại các giải pháp đa dạng giúp giao dịch tài chính ngân hàng thêm nhanh chóng, thuận tiện trong mọi khoảnh khắc của cuộc sống, **để mỗi người được thỏa sức sống trọn chất riêng**.

Cam kết này, kết hợp với nền tảng vững chắc là 5 giá trị cốt lõi của ngân hàng: **Liên chính – Sáng tạo – Cầu tiến – Hợp lực – Bền bỉ**, là **Kim Chỉ Nam** định hướng cho mọi hành động của TPBank để kiến tạo những trải nghiệm tin cậy, hiện đại và giàu giá trị trên toàn hệ sinh thái dịch vụ, mang đến sự **An tâm – Thuận tiện – Hạnh phúc** trong suốt hành trình tài chính.

I. CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI

A. Trụ cột: CÔNG BẰNG – MINH BẠCH

Được xây dựng từ giá trị cốt lõi: **Liên chính**

- **Công bằng Phục vụ:** Áp dụng nhất quán tiêu chuẩn dịch vụ ở mức cao nhất trên mọi kênh và với mọi nhóm khách hàng; đặc biệt hỗ trợ nhóm khách hàng dễ bị tổn thương (người cao tuổi, người khuyết tật...) thông qua thông tin dễ hiểu và phương thức giao dịch phù hợp. Các tiêu chuẩn này được rà soát tối thiểu mỗi năm một lần để đảm bảo tính cập nhật và phù hợp
- **Minh bạch Thông tin:** Chủ động cung cấp thông tin sản phẩm/dịch vụ đầy đủ, chính xác, dễ hiểu; công bố rõ ràng quyền lợi, điều khoản, phí, lãi suất, rủi ro và nghĩa vụ của Khách hàng.

B. Trụ cột: SÁNG TẠO VÀ ĐỘT PHÁ

Được xây dựng từ giá trị cốt lõi: **Sáng tạo**

- **Đột phá Trải nghiệm:** Ứng dụng phân tích dữ liệu, công nghệ tiên tiến để tối ưu quy trình, cá nhân hóa dịch vụ và chủ động đáp ứng nhu cầu Khách hàng.
- **Sáng tạo tiện ích:** Sáng tạo các tiện ích thông minh, các giải pháp vượt trội giúp giao dịch thêm nhanh chóng, an toàn, liền mạch và thuận tiện hơn mỗi ngày.

C. Trụ cột: CẦU THỊ VÀ CẢI TIẾN

Được xây dựng từ giá trị cốt lõi: **Cầu tiến**

- **Hệ thống Phản hồi Đa kênh:** Vận hành hệ thống thu thập, tiếp nhận phản hồi minh bạch và dễ sử dụng trên nhiều kênh. Đo lường định kỳ sự hài lòng Khách hàng qua các chỉ số quốc tế (NPS, CSAT, CES ...) và công bố mức độ cải tiến hàng năm một cách công khai.

- **Không ngừng Cải tiến:** Lấy phản hồi nhu cầu Khách hàng làm động lực để không ngừng cải tiến sản phẩm, quy trình và chất lượng phục vụ.

D. Trụ cột: ĐỒNG HÀNH VÀ HỢP TÁC

Được xây dựng từ giá trị cốt lõi: **Hợp lực**

- **Dịch vụ Nhất quán:** Bảo đảm trải nghiệm xuyên suốt và Khách hàng luôn được hỗ trợ kịp thời trên mọi điểm chạm (kênh tương tác trực tiếp và kênh số).
- **Phối hợp Chặt chẽ:** Các đơn vị trong TPBank và giữa TPBank với đối tác phối hợp hiệu quả, giảm thiểu chuyển giao và giúp Khách hàng không phải lặp lại thông tin.
- **Giải pháp Đồng hành:** Cung cấp các giải pháp và các chương trình phù hợp, hỗ trợ Khách hàng nâng cao kiến thức về sản phẩm, dịch vụ tài chính để hiểu biết và làm chủ các quyết định tài chính cá nhân.

E. Trụ cột: KIÊN TRÌ VÀ BỀN VỮNG

Được xây dựng từ giá trị cốt lõi: **Bền bỉ**

- **Kiên định Phục vụ:** Cung cấp nhiều kênh liên hệ thuận tiện. Theo dõi quy trình hậu mãi (xử lý giao dịch lỗi, giải quyết sai sót) đến khi Khách hàng hài lòng.
- **Hỗ trợ trong mọi hoàn cảnh:** Hỗ trợ các giải pháp phù hợp cho các nhóm khách hàng có nhu cầu đặc biệt hoặc gặp khó khăn tạm thời, đảm bảo sự bền vững và an toàn trong suốt hành trình tài chính.
- **Trách nhiệm Bền vững (ESG):** Kiên trì thúc đẩy trách nhiệm xã hội, xanh hóa hoạt động kinh doanh, xây dựng một tương lai dài lâu cho cộng đồng và quốc gia

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Tất cả kênh giao dịch của chúng tôi, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Toàn bộ các Chi nhánh/Phòng giao dịch
 - Ứng dụng Ngân hàng Số dành cho Khách hàng Cá nhân, Nền tảng Số dành cho Khách hàng doanh nghiệp
 - Hệ thống Ngân hàng Tự động TPBank LiveBank 24/7
 - Tổng đài 24/7: 1900 6036/ 1900 58 58 85
 - Website www.tpb.vn
 - Các kênh chính thức của TPBank trên mạng Xã hội
- Tất cả sản phẩm và dịch vụ TPBank cung cấp: áp dụng xuyên suốt cho toàn bộ danh mục sản phẩm và dịch vụ tài chính.
- Toàn thể Cán bộ Nhân viên, các Đơn vị và đối tác có liên quan trực tiếp đến quá trình phục vụ Khách hàng.

Tính đồng nhất của Giao ước chỉ bị ảnh hưởng trong trường hợp **bất khả kháng** (thiên tai, dịch bệnh, sự cố hệ thống toàn cầu hoặc các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Ngân hàng).

Trong những tình huống đó, TPBank sẽ chủ động, kịp thời thông báo đến Khách hàng và nỗ lực hết sức để khôi phục dịch vụ sớm nhất và duy trì giao tiếp minh bạch với Khách hàng.

III. QUYỀN LỢI & TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG TẠI TPBANK

A. Quyền lợi của Khách hàng:

- Được cung cấp thông tin minh bạch, chính xác và kịp thời.
- Được bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.
- Được tiếp cận sản phẩm/dịch vụ phù hợp nhu cầu và được từ chối các sản phẩm/dịch vụ không phù hợp.
- Quyền được thông báo khi có sự cố gián đoạn, an toàn thông tin.
- Được hỗ trợ qua các kênh thay thế khi gặp trở ngại về công nghệ, ngôn ngữ hoặc điều kiện tiếp cận.
- Được phản hồi và khiếu nại khi không hài lòng, và nhận kết quả xử lý đúng cam kết.

B. Trách nhiệm của Khách hàng:

- Cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ.
- Kiểm tra giao dịch và thông báo cho TPBank khi phát hiện sai lệch.
- Tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của TPBank trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ.

“Cam kết từ trái tim” là **nguyên tắc vàng** mang tính **ràng buộc** đối với toàn thể CBNV TPBank. Chúng tôi đã, đang và sẽ biến cam kết này thành **hành động nhất quán** trên mọi điểm chạm – hôm nay, ngày mai và trong suốt hành trình đồng hành cùng Quý Khách hàng.

TPBank - Vì chúng tôi hiểu bạn.