

(Ban hành kèm theo Văn bản có Số hiệu: 071/2018/QT-TPB.OP

Ngày hiệu lực: 09/01/2019)

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"** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam Đồng, ngoại tệ, do Chủ tài khoản mở tại Ngân hàng để phục vụ cho các giao dịch của Chủ tài khoản được Ngân hàng chấp nhận. Tài khoản có thể do một Chủ tài khoản sở hữu hoặc do nhiều Chủ tài khoản cùng sở hữu.
- 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. **"Chủ tài khoản"** ("Khách hàng") là cá nhân được Ngân hàng mở tài khoản để thực hiện các giao dịch tại hệ thống của Ngân hàng.
- 1.5. **"Chủ tài khoản thanh toán chung"** là tổ chức hoặc cá nhân cùng đứng tên mở tài khoản.
- 1.6. **"Đóng tài khoản"** là việc Ngân hàng tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của khách hàng.
- 1.7. **"Tạm khóa 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 yêu cầu của chủ tài khoản, hoặc theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.
- 1.8. **"Phong tỏa tài khoản"** là việc Ngân hàng tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản, theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc trong một số trường hợp theo quy định của pháp luật.
- 1.9. **"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.
- 1.10. **"Số dư tối thiểu"** là số tiền tối thiểu Chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
- 1.11. **"Số dư khả dụng"** là số tiền khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ tài khoản của mình. Số dư khả dụng bằng số dư có trên tài khoản trừ đi các khoản phong tỏa (nếu có), trừ số dư tối thiểu chủ tài khoản phải duy trì và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).
- 1.12. **"Dịch vụ eBank"** là dịch vụ Ngân hàng điện tử eBank được Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng để thực hiện các giao dịch trực tuyến.
- 1.13. **"Điều kiện và Điều khoản"** là Điều kiện và Điều khoản mở và sử dụng tài khoản thanh toán này
- 1.14. **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 tư vấn viên Livebank tại Call Center. Khách hàng có thể tới máy này để giao dịch tự động hoặc giao dịch trực tiếp với tư vấn viên Livebank tại Call Center bằng công nghệ truyền hình trực tuyến thay vì phải có mặt tại các ĐVKD 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.

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

- 2.1. Quyền của Chủ tài khoản
 - Được sử dụng tài khoản để gửi tiền mặt bằng Việt Nam Đồng hoặc ngoại tệ, có kỳ hạn hoặc không có kỳ hạn.

- 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 cấp Tài khoản và mật khẩu để sử dụng các tính năng của dịch vụ Ngân hàng điện tử eBank.
- 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.
- Được yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình.
- Được yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, phong tỏa hoặc đóng tài khoản khi cần thiết.
- Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản nếu được Ngân hàng chấp thuận.
- Số dư trong tài khoản được hưởng lãi không kỳ hạn 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 trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình.
- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện và điều khoản này và của pháp luật.

2.2. Trách nhiệm của Chủ tài khoản

- 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. Chịu mọi trách nhiệm về 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 những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Ngân hàng hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng.
- Theo dõi, cập nhật các quy định, quy trình, nội dung về sản phẩm, dịch vụ và Điều kiện và Điều khoản liên quan đến việc sử dụng Tài khoản qua số điện thoại, email của Khách hàng đã đăng ký với 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 thanh toán và tài khoản dịch vụ eBank. Không sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng 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 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 trên 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) trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng.
- 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
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này và của pháp luật.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

3.1. Quyền của Ngân hàng

- Được tự động trích tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - o 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.
 - o Các nghĩa vụ thanh toán theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền buộc chủ tài khoản phải thanh toán.
 - o 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 thông báo cho Khách hàng biết.
 - o Phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng.
 - o Quá một tháng, kể từ ngày Ngân hàng gửi thông báo yêu cầu chuyển trả tiền cho Ngân hàng chuyển tiền, mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp của mình đối với khoản tiền đã được ghi có vào tài khoản của Khách hàng do Ngân hàng chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
 - o Bù trừ các nghĩa vụ của Khách hàng tại Ngân hàng.
 - o Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng.
- Có 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 được phép sử 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;
 - 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 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 phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với Ngân hàng, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Ngân hàng có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của Khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
 - Tạm khóa, phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư tài khoản theo quy định.
 - Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng.
 - Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định.
 - 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.
 - Phạt Khách hàng do vi phạm các quy định về sử dụng Tài khoản đã thỏa thuận tại Điều kiện và Điều khoản này.
 - Các quyền khác theo quy định của Điều kiện và điều khoản này và 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 trong trường hợp phong tỏa tài khoản Khách hàng không do yêu cầu của chủ tài khoản.
 - 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.
- Niêm yết công khai các quy định về mở tài khoản và sử dụng tài khoản.
- Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của Ngân hàng. Bảo mật thông tin Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật, không chuyển giao thông tin Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ các trường hợp sau Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng được cung cấp thông tin Khách hàng gồm theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của Khách hàng hoặc TPBank cung cấp cho Nhà cung cấp/Bên thứ ba khi triển khai hợp tác cung ứng các sản phẩm, dịch vụ liên quan đến tài khoản cho Khách hàng.

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 nào của Ngân hàng để thực hiện mọi giao dịch liên quan đến tài khoản: Yêu cầu thay đổi thông tin khách hàng; Yêu cầu ủy quyền sử dụng tài khoản có thời hạn; Thông báo hủy bỏ nội dung ủy quyền có thời hạn; Yêu cầu đóng tài khoản không kỳ hạn; Chuyển tiền, Rút tiền...
2. Sử dụng tài khoản thanh toán trên eBank:
 - Khách hàng có thể sử dụng các chức năng chuyển tiền, thanh toán, nạp tiền trên eBank để thực hiện các loại giao dịch, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - o Chuyển tiền cùng hệ thống, khác hệ thống
 - o Nạp tiền các loại dịch vụ
 - o Thanh toán các loại hóa đơn
 - Khách hàng có thể truy cập vào tài khoản eBank được Ngân hàng cung cấp để tra cứu thông tin về các tài khoản Khách hàng đang có tại Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin:
 - Khách hàng có thể sử dụng các tính năng chuyển tiền, thanh toán, nộp tiền, rút tiền, mở tiết kiệm... trên Livebank, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - o Tên tài khoản
 - o Loại tiền tệ
 - o Số dư
 - o Số dư khả dụng
 - o Liệt kê giao dịch
3. Sử dụng tài khoản thanh toán trên VTM (Livebank)
 - Khách hàng có thể sử dụng các tính năng chuyển tiền, thanh toán, nộp tiền, rút tiền, mở tiết kiệm... trên Livebank, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - o Chuyển tiền cùng hệ thống, khác hệ thống
 - o Nộp tiền vào tài khoản cùng hệ thống, khác hệ thống
 - o Thanh toán các loại hóa đơn
 - Tra cứu thông tin về các tài khoản Khách hàng đang có tại Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin:
 - o Tên tài khoản
 - o Loại tiền tệ
 - o Số dư
 - o Số dư khả dụng
 - Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch tại VTM bằng CMND, thẻ nội địa, thẻ quốc tế, vân tay, Qrcode.
 - Khi sử dụng tài khoản thanh toán thông qua VTM, khách hàng phải tuân thủ các quy định liên quan của TPBank về sử dụng VTM.
4. Dịch vụ SMS Banking:
 - Là dịch vụ thông báo biến động số dư trong tài khoản của khách hàng. Dịch vụ này bao gồm gói cơ bản và gói nâng cao. Trong đó, gói cơ bản sẽ không gửi 1 số loại tin nhắn

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

5. Số dư tài khoản tối thiểu:
Các chủ tài khoản phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo thông báo của Ngân hàng tại các địa điểm giao dịch hoặc website của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của Khách hàng với Ngân hàng.
6. Thấu chi:
Chủ tài khoản 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.
7. Lãi suất:
Khách hàng được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Ngân hàng công bố trong từng thời kỳ.
8. Phí quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản và các phí khác liên quan:
Trong quá trình sử dụng tài khoản, chủ tài khoản có trách nhiệm thanh toán các khoản phí nêu trên theo biểu phí do Ngân hàng công bố và niêm yết công khai tại địa điểm giao dịch hoặc website của Ngân hàng trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của khách hàng với Ngân hàng.
9. 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.
10. Khi chủ tài khoản 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 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.
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: (84-4) 37683 683 – 1800585885 – 1900585885 hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của Ngân hàng được đăng tải trên website của Ngân hàng tại từng thời điểm trong vòng 60 ngày kể từ phát sinh giao dịch đề nghị tra soát khiếu nại. Quá thời hạn trên, Ngân hàng vẫn tiếp tục hỗ trợ giải quyết tra soát khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác liên quan và Khách hàng cam kết chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. Ngân hàng sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu khách hàng khiếu nại quá thời hạn trên.
 - 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:

- 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.
- Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, Ngân hàng thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở, sử dụng tài khoản thanh toán.
- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điểm a 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 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân hàng thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo NHNN (Vụ thanh toán, cơ quan thanh tra, giám sát Ngân hàng, NHNN tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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 (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) có yêu cầu bằng văn bản ;
- Theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng.

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 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 về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
 - 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:
 - Khi người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu chấm dứt việc phong tỏa;
 - Đã làm rõ mâu thuẫn/điểm chưa rõ ràng trên lệnh chuyển tiền về thông tin người hưởng khoản tiền đã ghi có vào tài khoản trước đó.
 - Tranh chấp đã được giải quyết.
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 chung (trường hợp mở tài khoản thanh toán chung) và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản;
 - Khi số dư tài khoản bằng không và không hoạt động trong 06 tháng liên tục;
 - Chủ tài khoản không phát sinh bất cứ một giao dịch ghi Nợ, ghi Có ngoại trừ các giao dịch đổ lãi, thu phí, thu nợ từ hệ thống của TPBank liên tục trong khoảng thời gian 03 năm;
 - Chủ tài khoản bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
 - Chủ tài khoản vi phạm các quy định, thỏa thuận tại Điều kiện điều khoản này;
 - Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm trong hoạt động thanh toán theo quy định của pháp luật;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
 - 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, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý:
 - Theo yêu cầu của chủ tài khoản,
 - Theo yêu cầu của những người quy định tại Khoản 10 Điều 4 Hợp đồng này,
 - Chi trả theo quyết định của Tòa án,
 - Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận.

Điều 6. Ủy quyền sử dụng tài khoản

- Khách hàng 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) *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:
 - o Nhận tiền gửi trong quá trình hoạt động kinh doanh các nghiệp vụ ngân hàng thông thường hoặc hoạt động kinh doanh tương tự.
 - o 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)
 - o Là một tổ chức đầu tư (ví dụ như: công ty quản lý quỹ)
 - o 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.
 - o 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.
1. TPBank là một tổ chức tuân thủ FATCA. Nên TPBank 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 TPBank 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.
 2. Cho mục đích FATCA, Khách hàng có trách nhiệm:
 - Cung cấp cho TPBank 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 TPBank 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).
 3. 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%.
 - TPBank có thể thu hồi hoặc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán nào cho khách hàng hoặc chuyển khoản cho khách hàng từ tài khoản nếu khoản thu đó được yêu cầu thu hồi hoặc khấu trừ theo luật hoặc quy định của pháp luật đặc biệt là quy định về FATCA.

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

1. TPBank được phép sửa đổi nội dung hoặc thay thế Điều kiện điều khoản này vào bất cứ thời điểm nào NH 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 chính thức của TPBank, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của TPBank. TPBank được toàn quyền quyết định hình thức thông báo đến Khách hàng.
3. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm TPBank thông báo được hiểu là Khách hàng chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện điều khoản này của TPBank.

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