

1. Định nghĩa

1.1. Ngân hàng/TPBank: Là ngân hàng TMCP Tiên Phong.

1.2. Dịch vụ Ví điện tử là dịch vụ cung cấp cho khách hàng một tài khoản điện tử định danh do các tổ chức cung ứng dịch vụ tạo lập trên vật mang tin (như chip điện tử, sim điện thoại di động, máy tính...), cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử theo tỷ lệ 1:1 và được sử dụng làm phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.

1.3. Khách hàng: là cá nhân hoặc tổ chức có tài khoản thanh toán bằng VND tại TPBank, đã đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (eBank) của TPBank, có sử dụng dịch vụ ví điện tử tại các tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử có liên kết với TPBank và có nhu cầu sử dụng dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán tại TPBank với ví điện tử của Khách hàng.

1.4. Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử: là các công ty cung cấp dịch vụ Ví điện tử và đã có liên kết với Ngân hàng.

1.5. Giao dịch nạp tiền vào Ví điện tử: là giao dịch nạp tiền vào Ví điện tử từ tài khoản thanh toán VND của khách hàng tại TPBank được (i) khởi tạo, phê duyệt theo đúng mô hình duyệt đã đăng ký của Khách hàng trên hệ thống eBank dành cho khách hàng doanh nghiệp của TPBank; (ii) được xác thực theo phương thức đã đăng ký với TPBank và đang sử dụng tại thời điểm thực hiện thao tác xác thực.

1.6. Giao dịch rút tiền từ Ví điện tử: là giao dịch rút tiền từ Ví điện tử để chuyển vào tài khoản thanh toán VND của khách hàng tại TPBank được (i) khởi tạo, phê duyệt theo đúng mô hình duyệt đã đăng ký của Khách hàng trên hệ thống eBank dành cho khách hàng doanh nghiệp của TPBank; (ii) được xác thực theo phương thức đã đăng ký với TPBank và đang sử dụng tại thời điểm thực hiện thao tác xác thực.

1.7. Dịch vụ: là dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán VND của Khách hàng tại TPBank với ví điện tử của Khách hàng tại các Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử.

2. Ủy quyền thực hiện giao dịch

2.1. Khách hàng đồng ý:

- Ủy quyền cho TPBank cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng cho Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử để thực hiện liên kết/ hủy liên kết Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại TPBank và Tài khoản Ví điện tử của Khách hàng và thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản ví điện tử khác;

- Ủy quyền cho TPBank tự động trích tiền (ghi nợ) trên tài khoản thanh toán của Khách hàng để chuyển vào (ghi có) tài khoản đảm bảo thanh toán của tổ chức cung ứng ví tại TPBank ngay khi nhận được yêu cầu từ Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử thông qua hệ thống kết nối giữa các bên mà không cần xác thực thông tin.

- Ủy quyền cho ghi có vào tài khoản thanh toán của Khách hàng tại TPBank ngay khi nhận được yêu cầu từ Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử thông qua hệ thống kết nối giữa các bên.

2.2. Khách hàng đồng ý miễn trừ cho TPBank mọi trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện các công việc theo nội dung ủy quyền nêu tại Khoản 2.1 Điều này. Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến việc thực hiện các giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng theo nội dung tại Khoản 2.1 Điều này do Khách hàng và Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử tự giải quyết.

3. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

3.1. Quyền của Khách hàng:

- Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho TPBank trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm qua Callcenter theo số hotline 1900 58 58 85 hoặc các chi nhánh, phòng giao dịch của TPBank. 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.
- Được thực hiện các giao dịch liên quan đến ví điện tử trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng tại TPBank theo quy định của TPBank từng thời kỳ.
- Có quyền được đề nghị hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch (nếu có).
- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện và Điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.

3.2. Trách nhiệm của Khách hàng

- Cam kết đồng ý và thừa nhận rằng bất cứ giao dịch nào liên quan đến ví điện tử được thực hiện trên hệ thống eBank sau khi gửi thành công tới TPBank và các giao dịch trích tiền (ghi nợ) tài khoản thanh toán được thực hiện trên tài khoản ví điện tử của Khách hàng đều được coi là ý chí của Khách hàng, có hiệu lực và có giá trị ràng buộc giữa Khách hàng và TPBank và Khách hàng phải chịu toàn bộ trách nhiệm từ việc phát sinh các giao dịch đó.
- Cung cấp, cập nhật đầy đủ, chính xác các thông tin theo yêu cầu của TPBank và Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử trong quá trình sử dụng dịch vụ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp. TPBank có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ mà không phụ thuộc vào ý kiến của Khách hàng nếu Khách hàng có hành vi gian lận trong việc cung cấp thông tin cho TPBank; đồng thời khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thiệt hại phát sinh (nếu có) do hành vi này gây ra.
- Đảm bảo số dư trên tài khoản thanh toán tại TPBank để thực hiện các giao dịch thanh toán và phí phát sinh theo quy định về phí của TPBank từng thời kỳ.
- Phải hoàn lại các khoản tiền nhận được trên tài khoản thanh toán không rõ nguồn gốc/bị ghi có nhằm do nhầm lẫn, sai sót ngay khi có yêu cầu của TPBank.
- Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với quy định của luật pháp.
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh cho TPBank trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Cam kết phối hợp khi có yêu cầu từ Ngân hàng nhằm đảm bảo tuân các quy định về phòng chống rửa, tiền.
- Tuân thủ các điều khoản và điều kiện mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, điều kiện điều khoản sử dụng dịch vụ eBank tại TPBank.
- Tuân thủ các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán tại TPBank với Ví điện tử.
- Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều kiện điều khoản này, của TPBank và của Pháp luật.

4. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng

4.1. Quyền của Ngân hàng

- Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin và tài liệu cần thiết trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Được chia sẻ thông tin về tài khoản và các thông tin liên quan đến Khách hàng cho Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử để thực hiện các yêu cầu và các giao dịch của khách hàng theo quy định tại điều kiện điều khoản này.

- Từ chối thực hiện các yêu cầu của Khách hàng liên quan đến dịch vụ khi xảy ra một trong những trường hợp sau:
 - + Giao dịch gian lận/giả mạo/chiếm đoạt/sử dụng trái phép tài khoản đăng nhập, giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của TPBank và pháp luật;
 - + Theo quyết định, yêu cầu của Pháp luật hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - + Bất kỳ trường hợp nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của TPBank hoặc TPBank phát hiện có yếu tố rủi ro hoặc để quản lý rủi ro;
 - + Khách hàng không thực hiện đúng các yêu cầu hay vi phạm nội dung Điều kiện và Điều khoản này hoặc các yêu cầu khác từ hệ thống của TPBank.
 - + Trường hợp Ngân hàng tạm ngưng dịch vụ để bảo trì.
- Được tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng để thu phí cung cấp dịch vụ theo biểu phí do TPBank quy định từng thời kỳ.
- Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần báo trước cho khách hàng (phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư trên Tài khoản thanh toán tại TPBank) trong các trường hợp:
 - Khách hàng không thanh toán đầy đủ loại phí quy định theo biểu phí của Ngân hàng.
 - Khi khách hàng thông báo bằng mail, điện thoại hay hình thức khác tới Ngân hàng về những nghi ngờ liên quan liên quan đến lộ thông tin, gian lận.
 - Phát hiện có giao dịch gian lận.
 - Do yêu cầu phòng chống rửa tiền theo quy định pháp luật.
 - Có khiếu nại liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán của Khách hàng.
 - Theo yêu cầu của cơ quan chức năng có thẩm quyền.
 - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
- Được miễn trách với bất kỳ rủi ro, mất mát và thiệt hại trực tiếp hay gián tiếp của Khách hàng phát sinh do sự chậm trễ, sai sót của Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử trong việc nạp tiền cho Khách hàng tại Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử.

- Các quyền khác theo quy định tại Điều kiện điều khoản này và của Pháp luật.

4.2. Nghĩa vụ của Ngân hàng

- Giải quyết và trả lời các khiếu nại của khách hàng có liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán tại TPBank được liên kết với ví điện tử.
- Cung cấp dịch vụ theo đúng thỏa thuận với Khách hàng tại Điều kiện điều khoản này.
- Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều kiện điều khoản này và của Pháp luật.

5. Giới hạn trách nhiệm

Bằng văn bản này, Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng không bị ràng buộc hay chịu trách nhiệm trong những trường hợp sau đây:

- Về tính pháp lý của các giao dịch thanh toán, cũng như kết quả giao dịch khi có lỗi, sai sót của chính khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Về những thỏa thuận và việc thực hiện các thỏa thuận đó giữa đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ và khách hàng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ, cũng như việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
- Về những thỏa thuận và việc thực hiện các thỏa thuận đó giữa Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử và Khách hàng trong việc sử dụng ví điện tử.
- Về những thiệt hại hay mất mát xảy ra khi:
 - Ngân hàng thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình quy định trong Điều kiện điều khoản này này do có sự cố liên quan đến đường truyền Internet, hệ thống

thông tin viễn thông, điện; hoặc do thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh hay bất kể trường hợp bất khả kháng khác; hoặc có sự cố vi phạm, gian lận, của bên ngoài hay bất kỳ sự việc nào nằm ngoài sự kiểm soát của Ngân hàng;

- Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử chậm trễ thực hiện các yêu cầu của Khách hàng theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử.

6. Tranh chấp, khiếu nại

- Mọi yêu cầu tra soát, khiếu nại, đối với giao dịch sử dụng dịch vụ liên kết tài khoản thanh toán tại TPBank với Ví điện tử phải được khách hàng gửi tới Ngân hàng trong thời gian 15 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Yêu cầu tra soát, khiếu nại phải được gửi bằng email của khách hàng đã sử dụng trong quá trình đăng ký Ví điện tử tới hòm thư dichvukhachhang@tpb.vn, hoặc gửi bằng văn bản tới các chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng TPBank, kèm theo các bằng chứng (nếu có) theo quy định Ngân hàng.

- Ngân hàng sẽ giải quyết các khiếu nại hợp lệ của khách hàng trong vòng 35 ngày làm việc. Trong trường hợp cần thêm thời gian, Ngân hàng sẽ thông báo bằng email hay văn bản tới khách hàng.

- Các chứng từ điện tử được cung cấp bởi Ngân hàng và Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử liên quan tới việc sử dụng dịch vụ được coi là bằng chứng pháp lý trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại. Trường hợp có tranh chấp giữa Ngân hàng và khách hàng không thể giải quyết được bằng thương lượng thì việc tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết theo luật pháp Việt Nam.

7. Chấm dứt sử dụng dịch vụ

- Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ liên kết Tài khoản thanh toán của khách hàng tại TPBank và Ví điện tử của Khách hàng khi Ngân hàng ngừng cung cấp, hợp tác với Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử do nhu cầu thị trường, chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Việc chấm dứt Thỏa thuận này có hiệu lực sau 30 ngày kể từ ngày Ngân hàng thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng, hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân hàng, hoặc trên website chính thức của Ngân hàng hoặc Tổ chức cung ứng dịch vụ ví điện tử .

- Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ liên kết Tài khoản thanh toán của khách hàng tại TPBank và Ví điện tử cho Khách hàng nếu Khách hàng vi phạm quy định về cung cấp thông tin cho TPBank hoặc các trường hợp TPBank đánh giá việc cung cấp dịch vụ đối với Khách hàng tiềm ẩn rủi ro cho TPBank.

- Ngân hàng và Khách hàng được thỏa thuận chấm dứt cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng hoặc TPBank.

- Khi thực hiện chấm dứt cung cấp dịch vụ, Ngân hàng và khách hàng cam kết hoàn tất các khoản nợ tồn đọng giữa các bên, kết thúc tranh chấp, khiếu nại liên quan đến việc thực hiện các điều khoản, điều kiện này.

8. Sửa đổi nội dung điều kiện điều khoản

TPBank có thể sửa đổi, bổ sung nội dung của điều khoản và điều kiện này vào bất cứ lúc nào và được thông báo đến các Khách hàng qua kênh mà TPBank cho là phù hợp. Những thay đổi này sẽ có hiệu lực vào ngày ghi trên Thông báo. Nếu Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày các sửa đổi, bổ sung có hiệu lực thì xem như khách hàng đã chấp nhận những thay đổi này.