

(Ban hành kèm theo Văn bản  
có Số hiệu: 1387/2022/QĐ-TPB.OP ngày hiệu lực 20/12/2022)  
(Attached to and form part of Docs No. 1387/2022/QĐ-TPB.OP.  
Valid on 20/12/2022)

## Điều 1. Giải thích từ ngữ

### Article 1: Glossary

- 1.1. **"Ngân hàng/TPBank"** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong.  
**"Bank/TPBank"** is *Tien Phong Commercial Joint Stock Bank.*
- 1.2. **"Khách hàng"** là tổ chức được thành lập, hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam bao gồm tổ chức là pháp nhân, doanh nghiệp tư nhân, hộ kinh doanh, các tổ chức khác được mở tài khoản thanh toán tại Ngân hàng theo quy định của pháp luật.  
**"Customer"** is *an organization that is legally established and operates in accordance with the Vietnam Laws, including legal entities, private enterprises, households, and other types of organization which is permitted to open current accounts in accordance with Vietnam Laws.*
- 1.3. **"Tài khoản"/"Tài khoản thanh toán"** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam Đồng, ngoại tệ, do Khách hàng mở tại Ngân hàng để phục vụ cho các giao dịch của Khách hàng được Ngân hàng chấp nhận. Tài khoản có thể do một Khách hàng là Chủ tài khoản hoặc do nhiều Khách hàng cùng là Chủ tài khoản.  
**"Account"/"Current Account"** means *a current account in Vietnam Dong or a foreign currency that is opened at the Bank by the Customer to process Customer's transactions accepted by the Bank. The account may be owned by either one account owner or several account owners.*
- 1.4. **"Tài khoản thanh toán chung"** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.  
**"Joint current account"** means *a current account owned by at least two account owners or more.*
- 1.5. **"Chủ tài khoản thanh toán của tổ chức"** là tổ chức mở tài khoản.  
**"Owner of organization's current account"** means *the organization that opens the current account.*
- 1.6. **"Chủ tài khoản thanh toán chung"** là hai hay nhiều tổ chức (tài khoản thanh toán chung của tổ chức) hoặc một hay nhiều cá nhân và một hay nhiều tổ chức (tài khoản chung hỗn hợp) đứng tên mở tài khoản thanh toán chung.  
**"Owner of Joint current account"** means *the current account jointly opened by two or more organizations, with respect to a joint current account of organizations, or by one or more individuals and one or more organizations, with respect to a combined joint current account.*
- 1.7. **"Người đại diện hợp pháp"** là người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền của tổ chức mở tài khoản thanh toán.  
**"The Legal Representative"** means *the legal representative or the authorized representative of the organization that opens the current account.*
- 1.8. **"Đóng tài khoản"** là việc Ngân hàng tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ thông tin tài khoản và số tài khoản của khách hàng.  
**"Account Closure"** means *the Bank finalizes the account, settling both account's information and account number status to Closed.*

1.9. **"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 hợp pháp của chủ tài khoản), hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản với Ngân hàng.

*"Temporarily locking account" means the Bank temporarily suspends transactions on a part or all of the Customer's account balance in accordance with the customer's request (or account legal representative), or as agreed upon documents between the account owner and the Bank.*

1.10. **"Phong tỏa tài khoản"** là việc Ngân hàng tạm dừng mọi giao dịch chi tiền trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên tài khoản, theo quyết định hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc trong một số trường hợp theo quy định của pháp luật.

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

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

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

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

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

1.13. **"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 Khách hàng phải duy trì và cộng với hạn mức thấu chi chưa sử dụng (nếu có).

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

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

### **Article 2: Rights and obligations of the Account Owner**

#### **2.1. Quyền của Chủ tài khoản**

##### **Rights of the Account Owner**

- Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ tài khoản thanh toán được Ngân hàng tạo điều kiện để sử dụng tài khoản thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;

*Using the balance to make legal and eligible orders. The account owner is facilitated by the Bank in operation of the account conveniently and safely;*

- Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Ngân hàng cung ứng;

*Selecting to use payment instruments, services, and payment facilities/payment for utilities bills provided by the Bank;*

- Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng;

*Authorizing other person to operate account in accordance with the Bank's Regulations;*

- Yêu cầu Ngân hàng thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với Ngân hàng;

*Requesting the Bank to execute legal and eligible payment orders and provide information about transactions, account balance in accordance with the agreement with the Bank;*

- Được yêu cầu Ngân hàng tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết; được gửi thông báo cho Ngân hàng về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;

*Requesting the Bank to temporarily lock and/or close account if necessary; sending notice to the Bank on the disputes arising among the joint owners over the joint account;*

- Được sử dụng tài khoản để rút tiền mặt bằng séc hoặc giấy rút tiền theo mẫu của Ngân hàng, và nhận bằng đồng tiền của tài khoản hoặc bằng Việt Nam Đồng. Nếu rút Việt Nam Đồng từ tài khoản ngoại tệ, Ngân hàng sẽ áp dụng tỷ giá mua chuyển khoản được Ngân hàng công bố tại thời điểm rút tiền.

*Withdrawing cash from the account by cheque or withdrawal slip issued by the Bank, and receiving the cash in the account's currency or in Vietnam Dong. If withdrawing Vietnam Dong cash from a foreign currency account, the Bank shall apply the transfer buying rate published by the Bank at the time of cash withdrawal.*

- Được chuyển khoản giữa các tài khoản riêng của mình; hoặc chuyển khoản sang tài khoản của người khác tại Ngân hàng hoặc tại các Ngân hàng khác trong và ngoài nước.

*Transferring money between customer's own accounts; or transfer money to others' accounts at the Bank or other the Banks in Viet Nam or overseas.*

- Được xét duyệt một hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng.

*Being considered an overdraft limit on the current account in accordance with the Bank's regulations.*

- Được sử dụng các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ.

*Using other services provided by the Bank from time to time.*

- Được thay đổi cách thức sử dụng tài khoản nếu được Ngân hàng chấp thuận.

*Changing the account's operation method subject to the Bank's approval.*

- Số dư trong tài khoản được hưởng lãi theo lãi suất Ngân hàng áp dụng trong từng thời kỳ.

*The balance in the account is entitled to interest rate applicable quoted by the Bank from time to time.*

- Được Ngân hàng bảo đảm an toàn số dư trên tài khoản và bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản theo quy định của Pháp luật.

*Being guaranteed by the Bank for the safety of account balance the confidentiality of information related to the account and account transactions in accordance with the Laws.*

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

*Other rights as regulated in these Terms and Conditions and the Laws.*

- Trong trường hợp Chủ tài khoản nhận tiền từ nước ngoài chuyển về nhưng lệnh chuyển tiền chỉ thị ghi có số tiền chuyển về vào tài khoản VND của Chủ tài khoản, Chủ tài khoản đồng ý TPBank được tự động bán VND cho Chủ tài khoản để mua toàn bộ số ngoại tệ nêu trên và chuyển số tiền VND đã bán vào tài khoản VND của Chủ tài khoản theo tỷ giá mua ngoại tệ tương ứng được TPBank niêm yết tại ngày mua ngoại tệ, theo đó, quy định này được xem

như Hợp đồng mua bán ngoại tệ ký giữa TPBank và Chủ tài khoản và các bên không cần ký bất kỳ văn bản, chứng từ nào khác.

*In case the account owner receives money from abroad but the single customer credit transfer message (MT103) instructs TPBank to credit the amount transferred to the account owner's VND account, the account owner agrees that TPBank will automatically sell VND to the account owner to buy all of the transferred amount in foreign currency at TPBank's exchange rate on the date of processing the transaction and then credit the VND amount into the account owner's VND account. As a result, this clause shall be regarded as a foreign exchange contract that has been signed between TPBank and the Account Owner, and no additional paperwork is required.*

## **2.2. Trách nhiệm của Chủ tài khoản**

### ***Obligations of the Account Owner***

- 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 Ngân Hàng.

*Committing to the confirmation that the registered signature specimen is unique for all accounts opened at the Bank.*

- Cam kết mẫu dấu của Chủ tài khoản đăng ký với TPBank có hình thức và nội dung phù hợp với quy định tại Điều lệ và các văn bản nội bộ của Chủ tài khoản; đảm bảo tính trung thực, hợp pháp, hợp lệ của mẫu dấu đã đăng ký với TPBank và chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý đối với mẫu dấu này. Trường hợp con dấu của Chủ tài khoản bị lạm dụng, bị làm giả hoặc bất kỳ rủi ro gian lận nào, Chủ tài khoản cam kết chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh liên quan đến mẫu dấu đã đăng ký với TPBank.

*Committing that the registered seal specimen has form and content in accordance with the Account owner's provision in the statute and internal documents; ensuring the truthfulness, legality and validity of the seal specimen registered with TPBank and taking full legal responsibility for this seal specimen. In case the seal is misused, forged or any other fraudulent risk, the Account owner commits to be responsible for the arising risks relating to the seal specimen registered with TPBank.*

- Cam kết Người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản (bao gồm Người đại diện theo pháp luật/Người đại diện theo ủy quyền) đăng ký với Ngân hàng là người có thẩm quyền đại diện Chủ tài khoản phù hợp với quy định tại Điều lệ và các văn bản nội bộ của Chủ tài khoản; đảm bảo tính trung thực, hợp pháp, hợp lệ thông tin về Người đại diện hợp pháp đã đăng ký với Ngân hàng và chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý đối với các giao dịch của Chủ tài khoản do Người đại diện hợp pháp thực hiện. Trường hợp thông tin Người đại diện hợp pháp không phù hợp/trái với Điều lệ và các văn bản nội bộ của Chủ tài khoản dẫn đến bất kỳ rủi ro, tranh chấp, gian lận, thiệt hại nào, Chủ tài khoản cam kết chịu trách nhiệm với các rủi ro phát sinh liên quan đến Người đại diện hợp pháp đã đăng ký với Ngân hàng.

*Committing that the Lawful representative of the Account owner (including the legal representative/the authorized representative) registered with the Bank is the authorized person to represent the Account owner in accordance with Account owner's provision in the statute and internal documents; ensuring the truthfulness, legality and validity of information about the Lawful representative registered with the Bank and taking full legal responsibility for the Account owner's transactions performed by the Lawful representative. In case the information of the Lawful representative is inconsistent/contrary to the Account owner's provision in the statute and internal documents leading to any risks, disputes, frauds and damages, the Account owner commits to take responsibilities for the risks arising from the Lawful representative registered with the Bank.*

- Đảm bảo có đủ số dư tối thiểu theo quy định của Ngân hàng và có đủ số dư khả dụng trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp và trả các khoản phí theo quy định của Ngân hàng.  
*Ensuring minimum balance as required by the Bank and sufficient available balance to execute legal payment order and pay fees as prescribed by the Bank.*
- Tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do Ngân hàng quy định.  
*Complying with instructions of the Bank on making payment order, using payment instruments, carrying out payment transactions via account, using, circulating, archiving transaction documents, and ensure safety measures in payment in accordance with the Bank's regulation.*
- Tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu với chứng từ tài khoản do Ngân hàng cung cấp.  
*Managing accounting, system monitor and manage account balance, reconcile with the account documents provided by the Bank.*
- 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 hành vi cung cấp tài liệu hồ sơ gian lận/giả mạo liên quan đến mở, sử dụng tài khoản thanh toán, những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình. Thông báo ngay cho Ngân hàng bằng văn bản và gửi các giấy tờ liên quan cho Ngân hàng khi có những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Ngân hàng hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng.  
*Providing complete, legal, and accurate information, which is consistent with the information registered to open the account. Fully responsible for providing fraudulent/fake profile documents of opening and using current account, or any kind of misuse or fraud committed by the account owner when using the payment service via the account. Immediately notify the Bank on writing and provide supporting documents when changes in registered information occur or other information as required from the Bank.*
- Đồng ý nhận các thông tin, thông báo, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo về các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng thông qua số điện thoại, fax, email của Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng và cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc gửi các thông tin, quảng cáo này của Ngân hàng.  
*To accept all relevant information, notification, guidances sms, e-mails, calls offering preferential, promotion programmes or new products/services from TPBank to the phone number, fasimile, emails registered by the Customer without any claim, complaint, or lawsuit.*
- Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Hoàn trả ngay cho Ngân hàng những khoản ghi Có không phải của mình, khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo của Ngân hàng mà không chứng minh được quyền thụ hưởng khoản tiền đó.  
*Promptly notifying the Bank when errors, differences are detected in the account or when the account is misused. Immediately return to the Bank any amount that is not eligible credit*

*to the account, when discover wrong accounting entry or upon receipt of credit advice from the Bank without proof of beneficial right to enjoy such money.*

- Chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo của Ngân hàng liên quan đến tài khoản có trách nhiệm thông báo lại với các Chủ tài khoản thanh toán chung khác. Thông báo gửi cho Chủ tài khoản thanh toán chung được ủy quyền nhận thông báo được coi như thông báo tới tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung. Việc sử dụng tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả các Chủ tài khoản thanh toán chung.

*The owner of joint current account, who is authorized to receive the notice of the Bank related to the account, shall take responsibility for notifying other owners of joint current account. The announcement sent to the authorized owner of the joint current account shall be considered an announcement to all joint account owners. The usage of the account shall be accepted by all Owners of joint current account.*

- Không cho thuê, cho mượn tài khoản, không được sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác. Không sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp.

*Not leasing, sharing the account, and using the account for money laundering, terrorist financing, frauding, or other law violations. Do not use the account for any payment transaction for funds that have evidence or suspicion of illegal source.*

- Giữ bí mật thông tin liên quan đến tài khoản bao gồm nhưng không giới hạn: mật khẩu, mã giao dịch sử dụng tài khoản.

*Keeping the confidentiality of information related to account, including but not limited to: password and transaction code of using account.*

- Việc sử dụng tài khoản phải tuân thủ các quy định của pháp luật và quy chế của Ngân hàng.

*The usage of account shall be complied with provisions of laws and the Bank's Regulation.*

- 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 nhằm 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 nhằm lừa đảo khác mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để Ngân hàng tự động trích các khoản tiền này từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mà không cần thông báo cho Khách hàng.

*Immediately and unconditionally refunding the Bank at the request for overpaid amount, withdrawal that exceeds account balance, the erroring transaction credited to Customer's account, complaint transaction at ATM, for transaction advanced by accepted card units, and other error transactions in which the customer cannot prove legal ownership. Agree to allow the Bank to automatically deduct such amount from Customer current account without prior notice to the Customer.*

- Công nhận các hóa đơn/chứng từ liên quan đến giao dịch tài khoản thanh toán do hệ thống quản lý của Ngân hàng và/hoặc các Ngân hàng ghi nhận và cung cấp (kể cả các giao dịch đó không phải do Khách hàng thực hiện).

*Accepting invoices/documents related to the transaction of the account that are managed by system of the Bank and/or recorded and provided by the Bank (including transactions which are not per by the Customer).*

- Cam kết chịu các rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán bị các cơ quan, tổ chức nước ngoài và/hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu hoặc niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do người hưởng lợi thuộc các nước bị cấm vận; thuộc đối tượng bị cấm vận, tội

phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, thuộc đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).

*Committing to bearing the risks in case payment transactions are confiscated, sealed or temporarily suspended by foreign competent authorities/organizations and/or any nations (due to the fact that beneficiary is in embargoed nations, in the list of the embargo, criminal, terrorist, terrorist sponsor, money laundering, subject to the application of a court order, foreign competent authorities or other reasons).*

- Trường hợp các giấy tờ trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán là tiếng nước ngoài, Chủ tài khoản có trách nhiệm dịch các tài liệu này sang tiếng Việt khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; bản dịch phải được công chứng hoặc chứng thực.

*In case documents in the profile of opening the current account are written by a foreign language, the Account owner is responsible for translating them into Vietnamese upon the request of competent state authorities; the translation must be notarized or authenticated.*

- Chịu trách nhiệm tuân thủ quy định về bổ nhiệm người đại diện hợp pháp/ kế toán trưởng, bố trí người phụ trách kế toán theo quy định của pháp luật

*Taking responsibility for complying with the regulations of appointing Lawful Representative/ Chief Accountant and Person in charge of Accounting in accordance with provisions of Laws.*

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

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

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

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

##### **3.1. Quyền của Ngân hàng**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- + Phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng

dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;

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

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

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

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

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

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

*Other cases in compliance with the Laws.*

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

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

- + Thông tin trên yêu cầu của khách hàng không hợp pháp, hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký tại Ngân hàng hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng;

*The information in the request of the customer is illegal, invalid, and different from the information registered at the Bank or does not comply with the agreements between the Bank and the Customer;*

- + Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục do Ngân hàng yêu cầu phù hợp với quy định của pháp luật.

*The Customer does not fulfill the procedural requirements as required by the Bank as prescribed in the Laws.*

- + Khách hàng không có đủ số dư khả dụng hoặc vượt hạn mức thấu chi để đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán;

*The Customer does not have sufficient available balance or exceed the overdraft limit for payment order;*

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

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

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

*The current account is temporarily locked, completely suspended or the current account is temporarily suspended, or the current account is suspended partially but the*



*remaining part does not have sufficient balance (except the case of overdraft) or exceeds the overdraft limit to execute payment orders.*

- 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 chung theo quy định khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng;

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

- Được quyền quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết;

*Having the right to stipulate minimum balance amount in the account, and announce publicly provide guidance to the customer;*

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

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

- Được quyền tạm khóa, phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tất toán số dư tài khoản theo quy định và theo thỏa thuận với Khách hàng.

*Being entitled to temporarily lock, suspend, close, convert or finalize account balance in accordance with the Bank's regulations and agreement with Customer.*

- Được quyền từ chối thực hiện giao dịch trên tài khoản thanh toán của Khách hàng nếu Ngân hàng đánh giá các giao dịch này của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ bất thường.

*Being entitled to refuse all account transactions requests made by the Customer if the Bank assesses that Customer has any abnormal or suspicious signs.*

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

*Being entitled to proactively decide to temporarily lock the Customer's account(s) upon arising any dispute, complaints, claim, lawsuits between the Customer and relevant individuals, organizations related to transactions on the Customer's payment account(s).*

- 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, ngân hàng được quyền từ chối hoặc dừng giao dịch, tạm khóa hoặc phong tỏa tài khoản thanh toán và tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng

*In case of detecting any risks, faulty or abnormal signs according to TPBank's assessment for customer identification information, the Bank has the right to refuse or stop transactions,*

*temporarily lock or suspend the current account and re-verify customer identification information*

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

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

- Được quyền không ghi Có/ghi Nợ, đóng tài khoản thanh toán khi Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng.

*Being entitled to not accept Credit/Debit, and close the current account when Customer and the transactions have suspicious signs of money laundering, terrorist financing, fraud, cheat, or any illegal sign in accordance with the Bank's absolute discretion.*

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

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

- Khách Hàng đồng ý và chấp thuận rằng TPBank được cung cấp thông tin liên quan đến KH, Tài khoản của KH 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 tài khoản cho KH) phù hợp với quy định pháp luật

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

- Được miễn trừ trách nhiệm khi thực hiện các yêu cầu của Khách hàng dựa trên việc kiểm tra chứng từ giao dịch tài khoản của Khách hàng là hợp lệ, chữ ký và dấu trên chứng từ khớp đúng với mẫu đã đăng ký với Ngân hàng.

*Being exempted from responsibility for performing Customer's request based on the verification with reasonable care that the Customer's account transaction documents are valid, the signature and seal on the document matches the specimen registered with the Bank.*

- Được quyền yêu cầu Khách hàng thanh toán phạt vi phạm hợp đồng do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.

*Being entitled to request customer to pay penalty clause for any contract breach or violate any regulation in terms of using accounts.*

- Được quyền chủ động phong tỏa số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng với giá trị tương ứng với số tiền yêu cầu khấu trừ/ trích trừ trong các Quyết định cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế/ Quyết định của các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trên tài khoản thanh toán của khách hàng mà TPBank nhận được.

*The Bank is entitled to block Customer's current account with regard to amounts equal to liabilities stated in Decisions on enforcement of tax administration/ Decisions of the State Competent Authorities received by TPBank*

- Ngân hàng được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc kiểm tra hiệu lực, giá trị pháp lý mẫu dấu của Chủ tài khoản trên các chứng từ giao dịch liên quan đến sử dụng tài khoản của Chủ

tài khoản với TPBank. TPBank được quyền tạm ngừng giao dịch của Chủ tài khoản trong trường hợp TPBank nghi ngờ hoặc có bất cứ vi phạm, lạm dụng hoặc giả mạo nào đối với mẫu dấu đã đăng ký.

*The Bank is exempted from all responsibilities for checking the validity and legal value of the Account owner's seal specimen on the transaction documents relating to the Account owner's use of account with TPBank. TPBank has the right to suspend the Account owner's transaction in case TPBank suspects or the Account owner has any violation, misuse or forgery of the seal specimen registered.*

- Ngân hàng được miễn trách nhiệm nếu Chủ tài khoản không tuân thủ quy định của pháp luật về bổ nhiệm Người đại diện hợp pháp/ kế toán trưởng, bố trí người phụ trách kế toán.

*The Bank is exempted from responsibility if the Account owner does not comply with the provisions of Laws on appointing Lawful Representative/ Chief Accountant and Person in charge of Accounting.*

- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện, điều khoản này, của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản và Ngân hàng không trái với quy định hiện hành của pháp luật.

*Other rights under regulations of this Terms and Conditions and provisions of laws or in pursuant to the prior written agreement between the account owner and the Bank which does not contrast to the prevailing regulation of the laws.*

### **3.2. Trách nhiệm của Ngân hàng**

#### ***Obligations of the Bank***

Ngân hàng có trách nhiệm

*The Bank is responsible for:*

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

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

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

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

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

- Performing accurate accounting entries to customers account in accordance with the transaction based on lawful and valid accounting document received; adjusting the items which are wrongly accounted or not in line with the content of using the account.*
- Cung cấp đầy đủ chứng từ tài khoản theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận, thông báo kịp thời thông tin về tài khoản theo quy định.  
*Fully providing sufficient account documents on time and in the agreed manner, timely announcing account information as regulated.*
  - Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của Khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;  
*Fully archiving and updating all forms of registered signature specimen, seal specimen (if any) of the Customer in order to examine and collate during the process of using current account of the Customer;*
  - Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng;  
*Crediting to the Customer's current account for inward remittance orders and cash deposit to the account in a timely manner; promptly and timely refunding the amount which is incorrectly and erroneously debited from the current account of the Customer;*
  - Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;  
*Fully and promptly informing the balance, the transaction arising in the current account, and suspension of the current account in written or in other forms as stipulated in the Opening and Using the current account Agreement and taking responsibility for the accuracy of provided information;*
  - Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của chủ tài khoản. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;  
*Promptly updating information when there is notice of changes on contents in the account opening documents of the owner. Preserving the account opening document and transaction documents of the account in accordance with provisions of law;*
  - Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và giao dịch trên tài khoản thanh toán của chủ tài khoản theo quy định của pháp luật;  
*Ensuring the confidentiality of information related to the current account and the transaction on the current account of the account owner in accordance with provisions of law;*
  - Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;  
*Complying with the provisions of law on anti money laundering and terrorism financing;*
  - Chịu trách nhiệm những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của Ngân hàng.  
*Being responsible for damages, violations, and misuse on the customer account due to the faults of the Bank.*

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

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

##### **1. Địa điểm giao dịch:**

**Place of transaction:**

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

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

**2. Số dư tài khoản tối thiểu:**

**Minimum balance:**

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

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

**3. Thấu chi:**

**Overdraft:**

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

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

**4. Lãi suất:**

**Interest rate:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **7. Khi tổ chức có tài khoản chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật**

***The organization has the terminated account in accordance with the provisions of law***

Tài khoản sẽ được đóng, số dư trên tài khoản của tổ chức được chi trả theo yêu cầu của tổ chức đó hoặc theo quyết định của Tòa án.

*The account shall be terminated; the balance on the account of the organization shall be paid at the request of that organization or in accordance with the decision of the court.*

## **8. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán**

***Handling of inspections, complaints in using current account***

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

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

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

*Customers may make a request for inspection, complaint (if any) verbally or in written form to: (024) 37683 683 - 1900585885 or via the hotline number published on the Bank's website from time to time within 60 days from the date of the transaction incurred in the request and complaint. In case the above time limit has passed, the Bank shall continuously assist in resolving complaint, but the result of inspection and complaint shall depend on the goodwill of the relevant parties and the Customer commits to fully bear the losses incurred due to late complaint. The Bank shall not hold any liabilities if the Customer complaint after 60 days from the date of transaction incurred related to the requesting for inspection, complaint.*

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

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

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

hàng có trách nhiệm gửi lại tra soát bằng văn bản cho Ngân hàng với nội dung trùng khớp với yêu cầu tra soát bằng lời nói.

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

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

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

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

*The duration of inspections, complaints:*

- 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 8.1 Điều này, Ngân hàng có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.

*Within 30 working days from the date of receiving the first request for inspection, complaint of the customer in one of the forms specified in Clause 8.1 of this Article, the Bank shall take responsibilities for processing the request for inspection, complaint of customer.*

- 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 và điều kiện mở, sử dụng tài khoản thanh toán.

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

- 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.

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

- 8.3 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.

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

- 8.4 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.

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

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

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

#### **1. Tạm khóa tài khoản**

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

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

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

- + Khi Chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản) có yêu cầu bằng văn bản;  
*The Account owner (or the legal representative of account owner) makes a written request;*
  - + Theo thỏa thuận trước giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng.  
*In accordance with the prior agreement between the Account Owner and the Bank.*
  - + Theo các trường hợp quy định tại Điều kiện điều khoản này  
*In accordance with specific cases as stipulated in these Terms and Conditions*
- Ngân hàng có quyền từ chối tạm khóa tài khoản thanh toán trong trường hợp chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân hàng.  
*The Bank is entitled to refuse to temporarily lock the current account if the account owner has not yet fulfilled the payment obligation under the coercive decision of the competent authority or has not yet paid the debts owed to the Bank.*

#### **2. Phong tỏa tài khoản**

##### ***Freezing account***

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

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



- + Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan/tổ chức có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;  
*Upon a decision or a written request of competent authority/organization as prescribed by Law;*
  - + Khi Ngân hàng phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền;  
*The Bank detects any mistakes and errors in crediting to the current account of the customer or at the refund request of payment services provider;*
  - + Khi có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.  
*When there is a written announcement of one of the account owners stating the dispute among the owners over the joint current account.*
  - + Các trường hợp khác do pháp luật quy định.  
*Other cases as in accordance with provisions of law.*
- Việc sử dụng tài khoản trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của Ngân hàng. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.  
*The use of account during the account frozen period must comply with the blockade content. The frozen amount of money must be preserved and strictly controlled in pursuant to the blocking content and still be entitled to the interest rate stipulated by the Bank. In case the account is partially blocked, the non-blocked amount shall still be used as usual.*
  - Việc phong tỏa tài khoản chấm dứt:  
*The frozen account shall be terminated:*
    - + Kết thúc thời hạn phong tỏa  
*If the duration of freezing is over;*
    - + Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán ;  
*If there is a written request of competent authority to terminate the blockade;*
    - + Ngân hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.  
*If the Bank has completed the resolution of errors and mistake in the money transfer;*
    - + Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết.  
*If there is a written notice of all the owners of the joint current account stating that disputes over the joint current account between the owners of joint current account have been resolved.*
    - + Các trường hợp khác do pháp luật quy định.  
*Other cases are in accordance with the provisions of law.*

### **3. Đóng tài khoản**

#### ***Closing account***

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

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

- + Khi có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản (hoặc tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung) và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán.  
*There is a written request for closing current account of the account owner (or all the owners of joint current account) and all the obligations related to the account have been fulfilled by the account owner;*
- + Khi số dư tài khoản bằng không và không hoạt động trong 06 tháng liên tục trở lên hoặc theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.  
*The balance is zero and the account has not been used within at least consecutive 06 months or other cases according to the Bank's regulations in each period.*
- + Khi tài khoản không duy trì được số dư tối thiểu liên tục theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ và tài khoản của khách hàng không phát sinh giao dịch (trừ các giao dịch ghi Nợ, ghi Có tự động từ hệ thống của Ngân hàng) trong khoảng thời gian 3 năm. Với trường hợp này, ngay sau khi Ngân hàng thông báo cho chủ tài khoản, Ngân hàng được chủ động đóng tài khoản và chủ tài khoản đồng ý cho Ngân hàng được trích trừ toàn bộ số dư còn lại trên tài khoản thanh toán tại thời điểm đóng tài khoản để thu phí đóng tài khoản không hoạt động của Ngân hàng.  
*The account does not maintain the minimum balance continuously according to the Bank's regulations from time to time and the customer account does not incur any transactions within 03 years (except for the automatic debit and credit transactions from the Bank's system). In this case, immediately after the Bank notifies the Account owner, the Bank may actively close the account and the Account owner agrees to allow the Bank to deduct the entire remaining account balance at the time of closing account in order to collect fees of closing inactive accounts.*
- + Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.  
*The organization that has the current payment current account terminates its operation in accordance with the provisions of law.*
- + Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều kiện và Điều khoản này và các Thỏa thuận giữa Chủ tài khoản và Ngân hàng.  
*The account owner violates the agreement and commitment of these Terms and Conditions and the Agreement between the Account owner and the Bank;*
- + Khách hàng/giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng.  
*The Customer and his transactions have any suspicious sign of money laundering, terrorism financing, cheating, fraud or other illegal violations in the Bank's sole discretion.*
- + Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.  
*Other cases as in accordance with the provisions of law.*
- Trước khi đóng tài khoản, Ngân hàng được tự động trích nợ tài khoản để thanh toán các khoản phí khác theo biểu phí của Ngân hàng.  
*Before closing the account, the Bank is entitled to automatically debit the account to pay fees in accordance with the fee schedule of the Bank.*
- Sau khi đóng tài khoản, số dư còn lại trên tài khoản được xử lý như sau:

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

- + Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan theo biểu phí của Ngân hàng.  
*To pay the fee of closing account (if any) and other related fees in accordance with the fee schedule of the Bank.*
- + Dùng để bù trừ với số công nợ của chủ tài khoản với Ngân hàng tính đến thời điểm đóng tài khoản.  
*To offset against the liabilities of the account owner at the Bank until the time of account closure.*
- + Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản.  
*To make payment as requested by the account owner.*
- + Theo yêu cầu của những người quy định tại Khoản 7 Điều 4 Điều kiện điều khoản này,  
*According to the request of persons specified in Clause 7 Article 4 of these Terms and Conditions*
- + Chi trả theo quyết định của Tòa án  
*To pay in compliance with the decision of the Court.*

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

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

- Chủ tài khoản có thể ủy quyền bằng văn bản cho người khác sử dụng tài khoản theo từng lần giao dịch hoặc có thời hạn theo quy định của Ngân hàng và của pháp luật.  
*The account owner may authorize in written document for another person to use the account in each transaction or during period of time as stipulated by the Bank and in compliance with the provisions of law.*
- Thông báo hủy ủy quyền có thời hạn của chủ tài khoản chỉ có hiệu lực đối với Ngân hàng khi Ngân hàng đã đưa toàn bộ thông tin hủy ủy quyền lên mạng máy tính và trong mọi trường hợp không quá 24 giờ kể từ thời điểm Ngân hàng nhận được Thông báo hủy ủy quyền của chủ tài khoản.  
*The announcement to terminate time-limit authorization of the account owner shall be only effective for the Bank only when all information of authorization termination is updated on the computer system of the Bank and no later than 24 hours from the time the Bank receives the announcement on terminating the authorization of the account owner in any case.*

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

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

#### **1. Giải thích từ ngữ.**

##### **Term Interpretations**

- FATCA (Foreign Account Tax Compliance) là đạo luật tuân thủ thuế đối với chủ tài khoản nước ngoài được chính phủ Hoa Kỳ ban hành nhằm mục đích ngăn chặn tình trạng trốn thuế của các đối tượng nộp thuế tại Hoa Kỳ thông qua tài khoản chính mở tại các tổ chức tài chính ở Hoa Kỳ. FATCA được thông qua năm 2010 và chính thức có hiệu lực ngày 01/07/2014.  
*FATCA is Foreign Account Tax Compliance Act for the foreign account owner issued by the US Government to prevent evasion of US taxpayers through their principal account opened at*

*financial institutions in the US. FATCA was passed in 2010 and comes into effect on 01/07/2014.*

- Định chế tài chính: Theo quy định FATCA, một tổ chức được coi là định chế tài chính trong các trường hợp sau:  
*Financial institution: According to FATCA's regulations, an organization is considered a financial institution in the following cases:*
    - + Nhận tiền gửi trong quá trình hoạt động kinh doanh các nghiệp vụ Ngân hàng thông thường hoặc hoạt động kinh doanh tương tự.  
*Receiving the deposit in the business activities of regular banking operation or similar business activities.*
    - + Có hoạt động kinh doanh tài chính là nắm giữ các tài sản tài chính vì lợi ích của một hoặc nhiều đối tượng khác ( ví dụ như công ty chứng khoán).  
*Having the financial business that is to hold financial assets for the benefit of one or other persons (such as securities company)*
    - + Là một tổ chức đầu tư ( ví dụ như: công ty quản lý quỹ).  
*Being an investment organization (such as fund management company)*
    - + Là một công ty bảo hiểm hoặc một công ty chủ vốn mà là thành viên của một nhóm liên kết mở rộng trong đó có một công ty bảo hiểm và công ty bảo hiểm hoặc công ty chủ vốn đó phát hành, hoặc có nghĩa vụ thanh toán đối với một hợp đồng bảo hiểm giá trị tiền mặt hoặc hợp đồng niên kim.  
*An insurance company or a capital – owning company that is a member of an expanded affiliate group which has an insurance company and insurance company or capital – owning company issues or has payment obligations for a cash value insurance contract or annuity contract.*
    - + Một tổ chức đóng vai trò là một công ty chủ vốn hoặc trung tâm nguồn vốn.  
*An organization that acts as a capital owner or a capital center.*
  - Tổ chức phi tài chính: Tổ chức được coi là tổ chức phi tài chính nếu không có các hoạt động thuộc các trường hợp nêu tại phần giải thích từ ngữ về định chế tài chính trên đây.  
*Non – financial institution: An organization is considered a non – financial institution if it does not have any of the activities described in the case mentioned in the interpretation of financial institution above.*
2. Ngân hàng là một tổ chức tuân thủ FATCA. Nên Ngân hàng có nghĩa vụ yêu cầu khách hàng cung cấp một số thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA. Các thông tin do Ngân hàng thu thập sẽ chỉ sử dụng cho mục đích đáp ứng yêu cầu tuân thủ FATCA và sẽ không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác.  
*The Bank is an organization complying with FATCA; therefore, the Bank has the obligations to request customers for providing information and/or documents to support the purpose of determining FATCA status. The information collected by the Bank shall only be used for FATCA compliance and not be used for any other purposes.*
3. Cho mục đích FATCA, Khách hàng có trách nhiệm:  
*For FATCA purpose, the customer is responsible for:*
- Cung cấp cho Ngân hàng các thông tin và/hoặc tài liệu hỗ trợ cho mục đích xác định trạng thái FATCA (nếu được yêu cầu). Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin cung cấp cho Ngân hàng.  
*Providing the Bank with the information and/or documents to support the purpose of determining FATCA status (if required). The customer shall responsible for the accuracy of information provided for the Bank.*

- Thông báo cho Ngân hàng ngay khi phát sinh bất kỳ thay đổi nào liên quan đến các thông tin đã được kê khai trên mẫu đăng ký mở tài khoản cũng như cung cấp tài liệu hỗ trợ liên quan đến việc thay đổi thông tin (nếu được yêu cầu).  
*Notifying as soon as any changes are made related to the information written on the application of opening account as well as providing any supporting documents related to the change of information (if required).*
- 4. Trường hợp được xác định là đối tượng phải báo cáo hoặc khấu trừ theo yêu cầu tuân thủ FATCA, khách hàng đồng ý:  
*In case being determined as the subject that should report or deduct under FATCA compliance requirements, the customer agrees:*
  - Từ bỏ quyền yêu cầu Ngân hàng bảo mật thông tin đối với tài khoản của mình, cho phép Ngân hàng báo cáo thông tin về các tài khoản mở tại Ngân hàng cho IRS theo yêu cầu của IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa chính phủ Việt Nam và IRS.  
*Waiving the right to request the Bank to keep the information of the account confidentially; allowing the Bank to report the information of accounts opened at the Bank to IRS according to IRS's request or the competent authority as agreed between the Vietnamese Government and IRS.*
  - Từ bỏ các quyền khiếu nại, khiếu kiện trong trường hợp Ngân hàng thực hiện các nghĩa vụ tuân thủ FATCA, bao gồm nhưng không hạn chế trường hợp phải khấu trừ thuế 30%.  
*Waiving the right to complain in the event that the Bank followed FATCA compliance obligations, including but not limited to the case of 30% tax deduction.*
  - Ngân hàng có thể thu hồi hoặc khấu trừ bất kỳ khoản thanh toán nào cho khách hàng hoặc chuyển khoản cho khách hàng từ tài khoản nếu khoản thu đó được yêu cầu thu hồi hoặc khấu trừ theo luật hoặc quy định của pháp luật đặc biệt là quy định về FATCA.  
*The Bank may revoke or deduct any payment to customer or transfer to customer from the account if such amount is required to be collected or deducted in accordance with the provisions of law, especially the provisions about FATCA.*

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

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

1. TPBank được phép sửa đổi nội dung hoặc thay thế Điều kiện điều khoản này vào bất cứ thời điểm nào TPBank cho là phù hợp.  
*TPBank has the right to amend or replace these Terms and Conditions at any appropriate time as the Bank's determination*
2. TPBank sẽ thực hiện thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Khách hàng bằng một trong các hình thức bao gồm: văn bản, email, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, thông báo trên website chính thức của TPBank, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của TPBank. TPBank được toàn quyền quyết định hình thức thông báo đến Khách hàng.  
*TPBank will announce amendments, supplements and replacements to customers in one of the following forms: text, email, announcement on the mass media, notice on the official website of TPBank, notice listed at the transaction offices of TPBank. TPBank has the right to decide the form of notice to customers.*
3. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm TPBank thông báo được hiểu là Khách hàng chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện điều khoản này của TPBank.  
*If Customer continues to use the service after the time of notification, it is understood that Customer accepts all amendments, supplements and replacements of these Terms and Conditions.*

**Điều 9. Giải quyết tranh chấp****Article 9: Dispute settlement**

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thì chủ tài khoản và Ngân hàng trước hết sẽ cùng nhau giải quyết 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.

*If there is any dispute arising from or related to the opening, using and managing account, the account owner and the Bank shall jointly resolve by negotiation and mediation first. In case both sides could not reach a mutual negotiation, the parties shall be entitled to refer the dispute to the competent Court in Vietnam for settlement.*

**Điều 10. Điều khoản thi hành****Article 10: Implementation Term**

Điều kiện và Điều khoản này là một phần không tách rời của Đăng ký mở và sử dụng tài khoản của tổ chức/ đăng ký mở tài khoản thanh toán chung của tổ chức kiêm thỏa thuận quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung và tạo thành một Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản của tổ chức giữa Khách hàng và Ngân hàng.

*These terms and conditions are an integral part of the Organization's Registering and opening account document /Organization's registration for opening joint current account as well as Using and management of Joint current account agreement, which constitutes an Agreement for the Opening and Using of Current accounts between the Customer and the Bank.*