

## ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

### Điều 1: Giải thích từ ngữ

- 1.1. TPBank: Ngân hàng Thương mại cổ phần Tiên Phong
- 1.2. Khách hàng: là tổ chức có tư cách pháp nhân (không bao gồm các tổ chức tín dụng và các định chế tài chính phi ngân hàng) đã mở tài khoản thanh toán của tổ chức tại TPBank và có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của TPBank
- 1.3. Ngân hàng điện tử dành cho khách hàng doanh nghiệp của TPBank (sau đây gọi tắt là eBank): là dịch vụ cho phép khách hàng truy cập vào hệ thống ngân hàng trực tuyến của TPBank và thực hiện các giao dịch đã đăng ký và được TPBank cho phép
- 1.4. Tài khoản đăng nhập: bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu và phương thức xác thực (PTXT) để thiết lập và hoàn tất giao dịch gửi tới TPBank
- 1.5. Giao dịch trên eBank: là các giao dịch được (i) khởi tạo, phê duyệt theo đúng mô hình duyệt đã đăng ký của KH 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 hợp lệ trên eBank là các giao dịch thiết lập trên eBank và:
  - Được phê duyệt theo đúng mô hình duyệt KH đã đăng ký với TPBank
  - Được xác thực bằng phương thức xác thực đăng ký
  - Đầy đủ hồ sơ chứng từ và thông tin cần thiết để thiết lập giao dịch theo quy định của TPBank từng thời kỳ
  - Nằm trong hạn mức giao dịch
  - Tuân thủ quy định của TPBank và pháp luật
- 1.7. Phương thức xác thực là thông tin đi kèm dữ liệu nhằm mục đích xác nhận tính xác thực và sự chấp thuận của khách hàng đối với các giao dịch do khách hàng thực hiện trên eBank.

TPBank sử dụng xác thực bằng OTP (one time Password) Là mật mã xác thực 01 lần được sinh ra từ các phương thức xác thực của TPBank, được sử dụng trong quá trình thực hiện các giao dịch nhằm đảm bảo an toàn và bảo mật cho tài khoản và giao dịch của khách hàng. Mỗi mã xác thực chỉ có giá trị sử dụng một lần duy nhất. Các phương thức cung cấp OTP gồm

  - Token key (Hard token): là thiết bị tạo mã OTP. Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống thanh toán trực tuyến tại TPBank. Khi thực hiện giao dịch thanh toán, TPBank yêu cầu KH nhập mã OTP được sinh bởi Soft token để hoàn thành giao dịch. Mỗi OTP có giá trị trong 1 khoảng thời gian nhất định
  - OTP-SMS: Khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến, TPBank sẽ gửi tin nhắn SMS có chứa mã OTP tới điện thoại KH đăng ký trước
  - Soft Token: là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động đã đăng ký với TPBank và gắn duy nhất với tài khoản đăng nhập eBank. Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống thanh toán trực tuyến của TPBank. Khi thực hiện giao dịch thanh toán, TPBank yêu cầu KH nhập mã OTP được sinh bởi Soft token để hoàn thành giao dịch. Mỗi mã OTP có giá trị trong 1 khoảng thời gian nhất định.
  - Các phương thức xác thực khác theo quy định của TPBank từng thời kỳ
- 1.8. Hạn mức dịch vụ: Là quy định giá trị giao dịch tối đa của mỗi dịch vụ cung cấp trên eBank
- 1.9. Hạn mức/lần: Là giá trị giao dịch tối đa được thực hiện cho một lần giao dịch trên eBank
- 1.10. Hạn mức/ngày: Là giá trị giao dịch tối đa được thực hiện trong một ngày giao dịch trên eBank

**Điều 2: Phạm vi cung cấp dịch vụ**

- 2.1. Các dịch vụ TPBank cung cấp cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho khách hàng doanh nghiệp của TPBank bao gồm:
- Truy vấn số dư tài khoản
  - Truy vấn giao dịch tài khoản
  - Tải sổ phụ, phiếu báo nợ có giao dịch
  - Chuyển khoản trong/ngoài hệ thống
  - Chuyển khoản ngoài hệ thống
  - Chuyển khoản nhanh qua thẻ/ tài khoản
  - Chuyển khoản theo lô/trả lương
  - Chuyển tiền qua CMND/Hộ chiếu
  - Thanh toán hóa đơn
  - Thanh toán thuế
  - Các dịch vụ khác theo quy định của TPBank từng thời kỳ
- 2.2. Các gói dịch vụ cung cấp
- Gói truy vấn: hỗ trợ truy vấn các giao dịch tại TPBank thông qua hệ thống ngân hàng điện tử
  - Gói cơ bản: tính năng gói truy vấn và hỗ trợ thêm các nghiệp vụ thông dụng như chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, thanh toán thuế...
  - Gói trả lương: tính năng gói cơ bản và hỗ trợ thêm nghiệp vụ trả lương
  - Gói mở rộng: tính năng gói trả lương và hỗ trợ thêm các nghiệp vụ thanh toán chuyên sâu như chuyển tiền quốc tế, đề nghị phát hành bảo lãnh...
  - Chi tiết tính năng với từng gói dịch vụ theo quy định từng thời kỳ của TPBank

**Điều 3: Tài khoản đăng nhập**

- 3.1. Ngoại trừ gói truy vấn, Khách hàng sử dụng các gói dịch vụ còn lại đăng ký tối thiểu 2 tài khoản đăng nhập tham gia giao dịch và xác thực bằng thiết bị bảo mật.
- 3.2. Các cá nhân đăng ký sử dụng tài khoản đăng nhập tuân thủ nguyên tắc: Mỗi giao dịch được thiết lập bởi hai tài khoản đăng nhập được đăng ký bởi hai cá nhân khác nhau là người đại diện hợp pháp của tổ chức và Kế toán trưởng/ người phụ trách kế toán của tổ chức/ người được tổ chức ủy quyền ký thay chữ ký Kế toán trưởng/ phụ trách kế toán.
- 3.3. Khách hàng có trách nhiệm đăng nhập lần đầu bằng tên đăng nhập và mật khẩu theo thông tin TPBank thông báo và đổi mật khẩu đăng nhập để đảm bảo an toàn, bảo mật
- 3.4. Khách hàng đảm bảo an toàn, bảo mật cho tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị sinh mã xác thực
- 3.5. Khách hàng thông báo ngay tới TPBank trong trường hợp có thay đổi thông tin sử dụng tài khoản đăng nhập hoặc có nghi ngờ lộ mật khẩu/mất thiết bị sinh mã xác thực
- 3.6. TPBank sẽ tự động khóa tên đăng nhập của Khách hàng sau 05 lần nhập sai mật khẩu liên tiếp hoặc theo quy định của TPBank từng thời kỳ để đảm bảo an toàn cho tài khoản của Khách hàng

**Điều 4: Quy định các nghiệp vụ thực hiện qua eBank**

- 4.1. Thời gian giao dịch: các giao dịch thực hiện qua eBank
- 4.2. Toàn bộ giao dịch được thực hiện trên hệ thống eBank sau khi gửi thành công tới TPBank được coi là ý chí của KH, có hiệu lực và có giá trị ràng buộc giữa KH và TPBank.

- 4.3. Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ và/hoặc Giao dịch giữa TPBank và cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của TPBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch eBank của KH với TPBank và có giá trị pháp lý
- 4.4. Đối với các giao dịch liên quan đến chuyển tiền quốc tế: khách hàng đề nghị TPBank thực hiện yêu cầu chuyển tiền quốc tế theo thông tin tại yêu cầu chuyển tiền thiết lập trên eBank.
- 4.5. Các giao dịch liên quan đến ngoại tệ/ quy đổi tỷ giá sẽ được áp dụng tỷ giá tại thời điểm nhập liệu giao dịch. TPBank quy định hạn chót để Khách hàng thực hiện duyệt lệnh kể từ thời điểm nhập liệu từng thời kỳ và thông báo công khai tới Khách hàng
- 4.6. Cut-off time là thời gian ngừng tiếp nhận và xử lý giao dịch qua eBank. Cut-off time đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau và các giao dịch sau cut-off time có thể tiếp tục được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo của TPBank
- 4.7. Các giao dịch liên quan đến kiểm tra yêu cầu, chứng từ để phê duyệt hoặc từ chối yêu cầu, việc tiếp nhận giao dịch hợp lệ qua eBank của TPBank có nghĩa là TPBank tiếp nhận thông tin, kiểm tra và sẽ thông báo thông tin cụ thể tới KH qua các kênh bao gồm nhưng không giới hạn: eBank, email, điện thoại
- 4.8. Đối với các giao dịch đính kèm hồ sơ chứng từ: Khách hàng cam kết chứng từ được gửi qua eBank và xác thực bằng phương thức xác thực Khách hàng đã đăng ký được scan từ bản gốc. Khách hàng đảm bảo tính xác thực, hiệu lực và hợp pháp của các chứng từ đó
- 4.9. Các quy định về thực hiện giao dịch giữa Khách hàng và TPBank sẽ được cập nhật theo quy định của TPBank từng thời kỳ thông qua việc thông báo trên hệ thống/website. Khách hàng bằng việc thực hiện giao dịch trên hệ thống là xác nhận đồng ý với các điều kiện điều khoản dịch vụ mà không cần thông báo bằng văn bản

## **Điều 5: Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

### **5.1. Quyền của Khách hàng**

- a. Được sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật và điều khoản đăng ký cũng như các thỏa thuận tại Đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ
- b. Có quyền yêu cầu ngừng, thay đổi các thông tin đã đăng ký với TPBank sau khi thông báo cho TPBank bằng văn bản theo mẫu hợp lệ của TPBank trước 07 (bảy) ngày làm việc và được TPBank xem xét và chấp thuận.
- c. Bên A có quyền được đề nghị hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch eBank (nếu có)
- d. 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 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm. Quá thời hạn trên, TPBank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của TPBank, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của TPBank.
- e. Các quyền khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định có liên quan của pháp luật

### **5.2. Trách nhiệm của Khách hàng**

- a. Đọc, hiểu và đồng ý với điều khoản, điều kiện về việc sử dụng dịch vụ eBank dành cho KH doanh nghiệp mà TPBank cung cấp cho KH trước khi đăng ký dịch vụ. Bằng việc đăng ký dịch vụ, KH chấp nhận Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ eBank của TPBank
- b. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng khi đăng ký dịch vụ cũng như trong quá trình sử dụng, sửa đổi và chấm dứt dịch vụ.
- c. Thông báo bằng văn bản khi có thay đổi thông tin về sử dụng dịch vụ tới TPBank
- d. KH cam kết người sử dụng tài khoản đăng nhập vào hệ thống eBank được ủy quyền toàn bộ trong việc sử dụng các dịch vụ KH đăng ký sử dụng trên hệ thống eBank của TPBank

- e. KH cam kết chỉ cấp tài khoản đăng nhập cho chủ tài khoản và/hoặc kế toán trưởng và/hoặc những người được uỷ quyền hợp pháp để thực hiện các giao dịch eBank như đã đăng ký với TPBank tại Đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ hoặc Đề nghị thay đổi thông tin dịch vụ (nếu có). Người được cấp mật khẩu phải có trách nhiệm bảo mật tài khoản đăng nhập được cung cấp. Do đó mọi giao dịch eBank của KH gửi cho TPBank được coi là ý chí của KH.
- f. Bảo vệ tài khoản đăng nhập và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này
- g. Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch eBank
- h. Không lưu lại tên đăng nhập và mật khẩu trên các trình duyệt web
- i. Thoát khỏi ứng dụng eBank khi không sử dụng
- j. Lựa chọn các phương thức xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của KH về hạn mức giao dịch
- k. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa (jailbreak) để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng eBank, phần mềm tạo mã xác thực
- l. KH chịu trách nhiệm về nội dung thông tin, nội dung thanh toán/yêu cầu đã thực hiện trên hệ thống eBank và cam kết các nội dung đó đúng với quy định của pháp luật.
- m. KH sẽ thông báo ngay cho TPBank nếu phát hiện sai lệch về thông tin, thanh toán, hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật trong việc sử dụng hệ thống eBank. Trong trường hợp này, TPBank cam kết nỗ lực ngăn chặn các giao dịch sai lệch kể từ thời điểm KH thông báo nhưng không chịu trách nhiệm với bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ các giao dịch sai lệch này. Trong trường hợp này, TPBank không chịu trách nhiệm đối với những giao dịch đã được thực hiện trước khi TPBank nhận được thông báo của KH về sự sai lệch thông tin, thanh toán hay sự vi phạm pháp luật đó
- n. Đảm bảo số dư trên tài khoản tại TPBank để thực hiện các giao dịch thanh toán và phí phát sinh theo quy định về phí của TPBank từng thời kỳ
- o. Kịp thời thông báo tới TPBank qua các chi nhánh hoặc đường dây nóng khi:
  - Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập dịch vụ trái phép;
  - Nghi ngờ mật khẩu bị lộ cho bên thứ ba;
  - Thiết bị bảo mật bị thất lạc, hỏng hoặc bị mất
  - Số điện thoại nhận mã xác thực, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật, thiết bị cài đặt phần mềm tạo mã xác thực bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công
  - Phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống eBank
- p. Có trách nhiệm thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên hệ thống máy tính, chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính của KH đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu có thể truy cập được dịch vụ. TPBank không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của KH trong quá trình KH sử dụng dịch vụ
- q. Đảm bảo và thừa nhận các tài liệu, chứng từ, dữ liệu KH cung cấp cho TPBank thông qua ebank là chân thực, hợp pháp, hợp lệ, được ký phát bởi đại diện có thẩm quyền của KH và là căn cứ để TPBank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH. Trong trường hợp phát sinh sai sót, không khớp đúng giữa các tài liệu, chứng từ, dữ liệu KH cung cấp trên ebank và hồ sơ bản cứng thì KH thừa nhận các tài liệu, chứng từ, dữ liệu cung cấp qua ebank là các tài liệu, chứng từ, dữ liệu có giá trị pháp lý để thực hiện giao dịch giữa các bên.

## Điều 6: Quyền và trách nhiệm của TPBank

### 6.1. Quyền của TPBank

- a. Từ chối/ tạm khóa/ chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc từ chối thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của KH khi xảy ra một trong những trường hợp sau:
  - 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 bất khả kháng nào ngoài khả năng kiểm soát của TPBank hoặc Tpbank phát hiện có yếu tố rủi ro;
  - Khách hàng không thực hiện đúng các yêu cầu hay vi phạm điều kiện của Điều kiện điều khoản sử dụng dịch vụ này do TPBank đề ra
  - Trường hợp Ngân hàng tạm ngưng dịch vụ để bảo trì.
- b. Có quyền được miễn trách nhiệm do không thực hiện giao dịch hoặc thực hiện giao dịch chậm trễ theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống đường mạng, truyền tin... bị trục trặc hoặc vì các lý do bất khả kháng khác
- c. Được tự động trích tiền từ tài khoản để thu phí dịch vụ sau khi đã cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của KH theo biểu phí ban hành hoặc theo thỏa thuận cụ thể
- d. Các quyền khác theo điều kiện điều khoản sử dụng dịch vụ này và quy định của pháp luật

### 6.2. Trách nhiệm của TPBank

- a. Cung cấp dịch vụ eBank theo đúng nội dung của Điều kiện điều khoản sử dụng dịch vụ này; tuân thủ các quy định về giao dịch thương mại điện tử của Ngân hàng nhà nước Việt Nam
- b. TPBank có trách nhiệm thông báo cho KH các dịch vụ eBank mới và cung cấp cho Khách hàng nếu KH có nhu cầu và đăng ký sử dụng đúng theo quy định của TPBank
- c. Trong trường hợp KH muốn thu hồi, hủy bỏ hoặc sửa đổi giao dịch đã được TPBank xử lý, TPBank sẽ nỗ lực hỗ trợ Khách hàng thu hồi hủy bỏ, hoặc sửa đổi các giao dịch này. Tuy nhiên, TPBank không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại/trách nhiệm nào phát sinh bởi việc không sửa đổi hay không hủy bỏ được các lệnh TPBank đã xử lý chính xác và theo đúng quy trình xác định
- d. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ cho KH sau khi nhận được thông báo của KH về việc thiết bị sinh mã xác thực bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ mật khẩu
- e. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng 180 ngày kể từ ngày giao dịch.
- f. Cam kết khả năng đảm bảo hoạt động liên tục của hệ thống eBank
- g. TPBank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của TPBank dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn: các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện, nguyên nhân do lỗi của Khách hàng.
- h. Bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng; không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của KH
- i. Các trách nhiệm khác theo điều kiện điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật

## Điều 7: Giao dịch không hủy ngang và miễn trách

- 7.1. Bất kỳ giao dịch eBank nào đã được thực hiện sẽ được TPBank coi là có giá trị và không hủy ngang. Các giao dịch thực hiện được KH cam kết, chấp nhận là giao dịch do KH là Bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho bên thứ ba nào khác
- 7.2. Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên eBank bằng tài khoản đăng nhập của mình. Trường hợp Khách hàng muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, TPBank chỉ xem xét với điều kiện:

- Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến TPBank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và
  - TPBank chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và
  - Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của TPBank cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác
- 7.3. TPBank được miễn trách trong các trường hợp sau
- Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ ba cung cấp không đảm bảo chất lượng (hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, hỏng...)
  - Thiên tai, rủi ro chính trị, cháy nổ... làm cắt đứt liên lạc giữa hai Bên
  - Yêu cầu, chỉ thị, quy định... của chính phủ và các cơ quan nhà nước đối với dịch vụ eBank nói chung
  - Các trường hợp khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của TPBank

**Điều 8: Bản quyền và bảo mật**

- 8.1. Hệ thống eBank dành cho Khách hàng doanh nghiệp của TPBank và các ấn phẩm đi kèm thuộc bản quyền của TPBank. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa mà không được sự cho phép của TPBank đều coi là vi phạm pháp luật
- 8.2. Mỗi Bên cam kết, trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, sẽ giữ bí mật các thông tin do Bên kia cung cấp và chỉ được cung cấp thông tin cho bên thứ ba khi được phép của Bên cung cấp thông tin hay theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo qui định của pháp luật
- 8.3. Mỗi Bên cam kết sẽ không sử dụng các thông tin mà Bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với Bên cung cấp thông tin

**Điều 9: Sửa đổi nội dung điều kiện điều khoản**

- 9.1. TPBank được phép sửa đổi nội dung Bản Điều kiện điều khoản này bằng cách thông báo bằng email đến Khách hàng
- 9.2. Nếu Khách hàng tiếp tục đăng nhập vào dịch vụ, được coi như Khách hàng chấp nhận việc sửa đổi đó như là một giao kết hợp đồng.

**Điều 10: Giải quyết tranh chấp**

Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thì KH và TPBank trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam giải quyết.