

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ TÀI KHOẢN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN TẠI TECHCOMBANK

A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

1. **Điều khoản, Điều kiện** này áp dụng đối với việc khách hàng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại Techcombank.
2. Các thông tin liên lạc do khách hàng cung cấp tại Đề nghị mở tài khoản sẽ được sử dụng trong mọi giao dịch với Techcombank.
3. Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ theo Quy định về mở và sử dụng tài khoản, quy định cụ thể đối với từng dịch vụ tài khoản có đăng ký sử dụng tại Techcombank, các thỏa thuận khác tại **Điều khoản, Điều kiện** và các quy định có liên quan khác của pháp luật.

II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong **Điều khoản, Điều kiện** này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Techcombank: là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam.
2. Khách hàng (KH): Là cá nhân đăng ký sử dụng Dịch vụ và được Techcombank chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết Đề nghị kèm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tại Techcombank. Trong Điều khoản, Điều kiện này, tùy từng Dịch vụ do Techcombank cung cấp, KH có thể đồng thời là Chủ tài khoản, tài khoản thanh toán chung (TK TTC), chủ thẻ.
3. Tài khoản (TK): Là TK thanh toán bằng đồng Việt Nam (VND) hoặc ngoại tệ của KH mở tại Techcombank với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua Techcombank bằng các phương tiện thanh toán và/hoặc sử dụng các Dịch vụ do Techcombank cung cấp.
4. Tài khoản thanh toán chung (TK TTC): là TK thanh toán có ít nhất hai chủ thẻ trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ TK TTC là tổ chức hoặc cá nhân. Mục đích sử dụng TK TTC, quyền và nghĩa vụ của các chủ TK TTC và các quy định liên quan đến việc sử dụng TK TTC phải được xác định rõ bằng văn bản.
5. Dịch vụ TK (Dịch vụ): là Dịch vụ do KH đăng ký và được Techcombank chấp thuận cung cấp, bao gồm Dịch vụ mở và sử dụng TK cá nhân, Dịch vụ thẻ, Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Techcombank Homebanking, F@st i-Bank, F@st Mobipay, F@st Mobile) và/hoặc các Dịch vụ khác được Techcombank cung cấp.
6. Giao dịch: là các giao dịch phát sinh trên TK của KH mở tại Techcombank
7. Hạn mức thanh toán: là tổng số tiền tối đa KH được phép sử dụng.
8. Thời gian chuyển tiền có hiệu lực (cut-off time): là thời hạn cuối cùng trong ngày để một lệnh chuyển tiền có thể được hạch toán và chuyển đi trong ngày
9. Số dư cho phép sử dụng: là số tiền KH có thể sử dụng trên TK của mình bao gồm số dư Có và hạn mức ứng trước TK cá nhân (nếu có) sau khi trừ đi các khoản phong tỏa, các khoản lãi tín dụng, các khoản phí, chi phí và số dư tối thiểu chủ TK phải duy trì.
10. Chủ thẻ: là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
11. Chủ thẻ chính: là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ.
12. Chủ thẻ phụ: là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

13. Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT): là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định liên quan của Ngân hàng nhà nước.
14. Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT): là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định liên quan của Ngân hàng nhà nước.
15. Người giám hộ/người đại diện theo pháp luật: là cá nhân, tổ chức được pháp luật quy định hoặc được cử để thực hiện việc chăm sóc và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự.
16. FATCA: là Đạo luật Tuân thủ về Thuế đối với Tài khoản nước ngoài của Chính phủ Hoa Kỳ.
17. Thời gian cut-off giao dịch: là thời hạn cuối cùng trong ngày làm việc do Techcombank quy định, để Techcombank xử lý đối với một yêu cầu giao dịch của KH.
18. Tên truy cập: là một trong các yếu tố định danh KH, do hệ thống Techcombank tự động đặt hoặc do KH tự đặt (tùy theo quy định từng Dịch vụ) liên quan đến Dịch vụ NHĐT.
19. Mật khẩu: là một chuỗi ký tự, bao gồm tất cả chữ số, mật mã, cụm từ do Techcombank cấp được sử dụng để định danh KH khi sử dụng Dịch vụ. KH phải thay đổi mật khẩu do Techcombank cấp trong lần đầu tiên sử dụng Dịch vụ.
20. Mã bảo mật hay “Mã OTP”: là mật khẩu dùng một lần (One Time Password - OTP) được hệ thống Techcombank gửi cho KH thông qua tin nhắn điện thoại, thiết bị bảo mật, ứng dụng sinh Mã bảo mật cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của Techcombank trong từng thời kỳ, để chứng thực giao dịch sử dụng Dịch vụ của KH.
21. Yếu tố định danh: bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu (nếu có) và/ hoặc mã bảo mật và/ hoặc các yếu tố nhận diện sinh trắc học và/ hoặc số Thẻ / Mã PIN Thẻ / Số CCV2 và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà Techcombank quy định trong từng thời kỳ.
22. Thiết bị bảo mật: các thiết bị được Techcombank cung cấp cho KH để KH sử dụng nhằm khởi tạo các Mã bảo mật.
23. Thiết bị đầu cuối: là những thiết bị do KH sử dụng bao gồm nhưng không giới hạn như máy điện thoại, máy tính, máy fax, máy tính bảng,... để gửi yêu cầu từ KH và nhận các thông tin từ hệ thống Techcombank chuyển tới thông qua hệ thống mạng viễn thông, mạng internet của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.
24. Giao dịch đáng ngờ: là các giao dịch hoặc hành vi có dấu hiệu bất thường hoặc có cơ sở hợp lý để nghi ngờ tài sản trong giao dịch có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan đến rửa tiền dù đã hoàn thành, chưa hoàn thành hoặc mới có ý định được thực hiện bởi khách hàng hoặc các bên liên quan đến khách hàng. Khái niệm giao dịch bao gồm cả yêu cầu mở tài khoản, thiết lập quan hệ đối tác hoặc ký kết hợp đồng với Ngân hàng.

B. CÁC QUI ĐỊNH CỤ THỂ

I. QUY ĐỊNH VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

1. Mở TK

- 1.1. Các yếu tố kê khai trong bộ hồ sơ mở TK phải chính xác và đúng sự thật. KH chịu trách nhiệm về các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TK, các hồ sơ cung cấp cho Techcombank. KH phải thông báo ngay với Techcombank nếu thay đổi các yếu tố trong hồ sơ.
- 1.2. Techcombank có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ mở TK phù hợp với yêu cầu quản lý của Techcombank và quy định của pháp luật.
- 1.3. Techcombank có quyền sử dụng thông tin trên Đề nghị mở TK gần nhất của KH để cập nhật cho các sản phẩm dịch vụ khác tại Techcombank.

2. Quản lý và sử dụng TK

2.1. Số dư tối thiểu: là số tiền tối thiểu mà chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm. Techcombank qui định cụ thể về số dư tối thiểu đối với từng loại TK theo biểu phí từng thời kỳ và được công bố trên website của Techcombank tại địa chỉ www.techcombank.com.vn và niêm yết tại quầy giao dịch của Techcombank

2.2. Số dư trung bình: là số dư trung bình tháng trên tài khoản của KH tại mỗi kỳ được tính theo công thức:

$\text{Số dư trung bình tháng} = \text{Tổng số dư cuối ngày} / \text{số ngày thực tế trong tháng}$

Trong đó, số ngày thực tế duy trì số dư trong tháng được xác định từ ngày thứ 7 cuối cùng của tháng trước đến thứ 7 cuối cùng của tháng sau, không tính ngày duy trì số dư cuối cùng. Nếu ngày thứ bảy rơi vào ngày nghỉ thì mốc sẽ xác định là ngày làm việc liền trước ngày nghỉ cuối cùng của tháng tương ứng.

2.3. Lãi suất của TKTT: Lãi của tài khoản thanh toán cá nhân được hưởng theo mức lãi không kỳ hạn dành cho khách hàng cá nhân và được Techcombank ban hành từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật. Lãi suất tài khoản thanh toán có thể được Techcombank điều chỉnh khi các chính sách quản lý của Nhà nước, các quy định của pháp luật hoặc thị trường có sự thay đổi, biến động bất thường. Techcombank sẽ thông báo cho Chủ tài khoản về mức lãi suất điều chỉnh, thời điểm áp dụng lãi suất điều chỉnh dưới hình thức văn bản hoặc thông điệp dữ liệu điện tử theo quy định pháp luật, và được niêm yết tại trụ sở của Techcombank và/hoặc trên website của Techcombank. Lãi suất chi trả cho KH được Ngân hàng tự động trả vào tài khoản thanh toán của KH hàng tháng và vào ngày thứ 7 cuối cùng của mỗi tháng dương lịch.

2.4. Thời hạn tính lãi: thời hạn tính lãi được xác định từ ngày TK thanh toán ghi có đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán khoản tiền trên TK (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.

2.5. Công thức tính lãi: lãi suất chi trả cho KH trong tháng bằng tổng lãi chi trả thực tế từng ngày trong tháng đó. Lãi từng ngày sẽ bằng số dư thực tế cuối ngày nhân với lãi suất tại ngày đó, cụ thể theo công thức dưới đây:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi} / 365$$

Trong đó:

(i) Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm (lãi suất năm), một năm là ba trăm sáu mươi lăm (365) ngày.

(ii) Số dư thực tế: là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi gửi tên tài khoản thanh toán của khách hàng.

(iii) Số ngày duy trì số dư thực tế: là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.

2.6. Phí: Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí do Techcombank công bố trên website của Techcombank tại địa chỉ www.techcombank.com.vn và niêm yết tại quầy giao dịch của Techcombank trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận của KH với Techcombank.

2.7. Thấu chi: là việc cho phép KH được chi vượt quá số tiền hiện có trên tài khoản thanh toán mở tại Techcombank dựa theo đăng ký và thỏa thuận ký kết với Techcombank.

2.8. Cung cấp, nhận chứng từ TK: Techcombank cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, thông tin giao dịch TK, sao kê giao dịch TK, Sổ phụ TK định kỳ... tại Techcombank. KH cũng có thể nhận

số phụ TK theo đăng ký với Techcombank. KH có thể yêu cầu Techcombank cung cấp chứng từ TK đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của Techcombank.

2.9. Sử dụng TK:

2.9.1 Tài khoản không hoạt động: là những TK không có giao dịch chủ động từ phía KH (không bao gồm các giao dịch thu phí/ lãi tự động từ hệ thống)

2.9.2 KH được sử dụng Số dư cho phép sử dụng trên TK thông qua lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký đã đăng ký với Techcombank. Trường hợp rút tiền mặt, người lĩnh tiền phải xuất trình các giấy tờ tùy thân theo Quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho khách hàng cá nhân, Hướng dẫn một số loại giao dịch tại quầy giao dịch của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ. Trong trường hợp cần thiết, Techcombank có quyền yêu cầu KH hoặc người được KH ủy quyền xác nhận nội dung trên chứng từ giao dịch.

2.9.3 KH đảm bảo có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập, chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá Số dư cho phép sử dụng.

2.9.4 Việc thực hiện các giao dịch gửi, nộp, chuyển tiền và giao dịch trên TK khác phải xuất trình chứng từ hợp pháp, hợp lệ và hồ sơ chứng minh giao dịch theo các qui định hiện hành của pháp luật và Hướng dẫn kiểm soát một số loại giao dịch tại quầy giao dịch Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ.

2.9.5 KH có trách nhiệm lưu giữ các chứng từ giao dịch với Techcombank nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết. Techcombank sẽ chỉ thực hiện tra soát các giao dịch trên cơ sở khiếu nại của Khách hàng với điều kiện là KH xuất trình được các chứng từ giao dịch liên quan và/ hoặc thông tin chính xác của giao dịch tra soát cho Techcombank.

2.9.6 Techcombank có quyền tự động tạm khóa/giải tạm khóa, treo, phong tỏa/giải phong tỏa và trích tiền từ TK của KH và KH có nghĩa vụ hoàn trả cho Techcombank theo quy định của pháp luật trong các trường hợp sau:

- (a) Thanh toán, bù trừ nghĩa vụ của KH đối với các khoản nợ đến hạn, nợ quá hạn, nợ lãi, các khoản phải trả của KH với Techcombank; các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác của KH theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này;
- (b) Thực hiện các nghĩa vụ theo quy định, quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền buộc KH phải thanh toán;
- (c) Điều chỉnh các giao dịch bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán lỗi hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TK;
- (d) KH sử dụng TK vượt Số dư cho phép sử dụng;

2.10. Tài khoản Thanh toán chung:

2.10.1 Các yêu cầu về việc sử dụng và quản lý TK TTC phải được các chủ TK TTC cùng đưa ra, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa các chủ TK TTC được Techcombank chấp thuận.

2.10.2 Mỗi chủ TK TTC và các chủ TK TTC phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng TK và đồng ý ủy quyền cho Techcombank tự động tạm khóa, treo, phong tỏa và trích tiền từ TK của KH theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này để thực hiện nghĩa vụ của các chủ TK TTC hoặc mỗi chủ TK TTC tại Techcombank.

- 2.10.3** Mỗi chủ TK TTC có trách nhiệm thông báo cho các chủ TK TTC khác về thông tin nhận được của Techcombank. Thông báo hoặc thông tin của Techcombank gửi cho mỗi chủ TK TTC được coi như thông báo tới tất cả các chủ TK TTC khác.
- 2.10.4** Nếu Techcombank ký kết thỏa thuận với một chủ TK TTC, thì thỏa thuận đó sẽ không miễn trừ hoặc giảm bớt các nghĩa vụ của các chủ TK TTC còn lại.
- 2.10.5** Nếu vì bất cứ lý do nào mà Điều khoản, Điều kiện này không áp dụng hoặc không được thực thi đối với một chủ TK TTC, thì Điều khoản, Điều kiện này vẫn tiếp tục ràng buộc đối với các chủ TK TTC còn lại.
- 2.10.6** Khi một trong các bên chủ TK TTC chết/bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự thì quyền sử dụng TK và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TK TTC được giải quyết theo quy định của pháp luật, Quy định của Techcombank về xử lý một số giao dịch khi có sự kiện KH cá nhân chết, bị tuyên bố đã chết, mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc trong tình trạng đặc biệt và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ.
- 2.11. Ủy quyền sử dụng TK:**
- 2.11.1** KH (chủ TK hoặc các chủ TK TTC) có thể ủy quyền cho nhau hoặc cho người khác sử dụng TK theo quy định của pháp luật và Quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank trong từng thời kỳ. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản tại Techcombank hoặc công chứng, chứng thực và theo quy định tại Quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ.
- 2.11.2** Người được ủy quyền có quyền và trách nhiệm trong phạm vi ủy quyền và thời hạn ủy quyền.
- 2.11.3** Thông báo hủy ủy quyền của KH có hiệu lực kể từ ngày Techcombank phê duyệt trên văn bản xác nhận của Techcombank trừ trường hợp KH có yêu cầu khác.
- 2.12. Quản lý giao dịch, số dư TK:**
- 2.12.1** KH có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc Giấy báo số dư TK được Techcombank cung cấp định kỳ, quản lý các giao dịch trên TK và thông báo ngay với Techcombank khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn trên TK hoặc TK bị lợi dụng. Các thông báo, khiếu nại, yêu cầu tra soát liên quan đến TK và giao dịch TK phải được KH thực hiện trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày Techcombank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng. Sau thời hạn này mà KH không thông báo cho Techcombank, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra.
- 2.12.2** Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện cho Techcombank những khoản ghi Có nhằm trong thời hạn 03 ngày kể từ khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo hoặc yêu cầu hoàn trả của Techcombank.
- 2.12.3** Trường hợp KH là bên thụ hưởng mà loại tiền chuyển đến khác với loại tiền của TK mà KH đang mở tại Techcombank, Techcombank sẽ thông báo cho KH đến nhận tiền theo thời hạn tại Quy trình chuyển tiền quốc tế đến từ nước ngoài của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ; nếu KH không đến nhận tiền đúng thời hạn thông báo của Techcombank, Techcombank có quyền hoàn trả lại ngân hàng chuyển tiền hoặc tự động chuyển đổi sang loại tiền theo TK

mà KH đang mở tại Techcombank theo tỷ giá mua vào chuyển khoản của Techcombank để hạch toán vào TK của KH tại thời điểm chuyển đổi. Trường hợp tiền chuyển đến TK của KH không phải là ngoại tệ được giao dịch tại Techcombank thì Techcombank có quyền tự động chuyển đổi sang đồng tiền theo TK của KH theo tỷ giá mua vào của Techcombank tại thời điểm chuyển đổi và ghi Có vào TK của KH.

2.13. Tạm khóa TK:

2.13.1 TK được tạm khóa (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK trong các trường hợp sau:

- (a) Khi có yêu cầu bằng văn bản của KH;
- (b) Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;
- (c) Việc sử dụng TK trong thời gian tạm khóa được thực hiện theo đúng nội dung tạm khóa. Số tiền bị tạm khóa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung tạm khóa và vẫn được hưởng lãi theo quy định tại văn bản Sản phẩm Gói Tài Khoản dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ. Trường hợp TK bị tạm khóa một phần thì số tiền không bị tạm khóa vẫn được sử dụng bình thường.
- (d) Phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo để mở TK
- (e) Phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH mở TK với mục đích đáng ngờ
- (f) Phát hiện hoặc ghi nhận từ các nguồn thông tin được xác minh rằng tài khoản thanh toán của khách hàng phát sinh các giao dịch có tính chất gian lận, lừa đảo;
- (g) Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Techcombank và KH hoặc theo quy định của pháp luật.

2.13.2 Việc tạm khóa TK chấm dứt:

- (a) Khi kết thúc thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của KH;
- (b) Khi kết thúc thời hạn tạm khóa theo thỏa thuận giữa KH và Techcombank;
- (c) Các trường hợp khác theo Điều khoản, Điều kiện này và quy định của pháp luật.

2.14. Phong tỏa TK

2.14.1 Techcombank được quyền phong tỏa TK một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TK trong các trường hợp sau:

- (a) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
Khi Techcombank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền 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. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- (b) Khi phát sinh giao dịch tra soát khiếu nại từ tổ chức thẻ, ĐVCNT (Đơn vị chấp nhận thẻ) hoặc trường hợp qui định tại điểm B.I.2.6.5 Điều khoản, Điều kiện này, các khoản rút thừa từ máy ATM, hoặc các trường hợp TK của KH chưa đủ tiền

để thanh toán các khoản giao dịch, phí, lãi phát sinh trong quá trình quản lý và cung ứng dịch vụ ...

- (c) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp TK TTC giữa các chủ TK TTC;
- (d) Các trường hợp khác theo quy định tại Quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank hoặc các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ và quy định của pháp luật.

2.14.2 Việc sử dụng TK trong thời gian phong toả được thực hiện theo đúng nội dung phong toả. Số tiền bị phong toả phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong toả và vẫn được hưởng lãi theo quy định tại văn bản Sản phẩm Gói Tài Khoản dành cho dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ. Trường hợp TK bị phong toả một phần thì số tiền không bị phong toả vẫn được sử dụng bình thường.

2.14.3 Việc phong toả TK chấm dứt:

- (a) Kết thúc thời hạn phong toả;
- (b) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong toả;
- (c) Khi Techcombank đã trích đủ số tiền mà KH có nghĩa vụ hoàn trả Techcombank theo Điều khoản, Điều kiện này;
- (d) Khi có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ TK TTC về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ TK TTC đã được giải quyết;
- (e) Các trường hợp khác theo Điều khoản, Điều kiện này và quy định của pháp luật.

2.15. Đóng TK:

2.15.1 Techcombank sẽ đóng TK của KH trong các trường hợp sau:

- (a) Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản.;
- (b) Techcombank có thể thực hiện đóng TK KH trong các trường hợp sau:
 - (i) Khi KH là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự (trừ trường hợp việc mở và sử dụng TK lần đầu do người giám hộ/người đại diện theo pháp luật thực hiện) hoặc chết/bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích;
 - (ii) Techcombank phát hiện TK được mở vi phạm các quy định về mở và sử dụng TK thanh toán theo quy định của pháp luật hiện hành và quy định, Quy trình về mở và sử dụng TK thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ;
 - (iii) Techcombank phát hiện KH sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo để mở TK
 - (iv) Phát hiện và có cơ sở để đánh giá KH mở TK với mục đích đáng ngờ

- (v) Khi Techcombank phát hiện hoặc ghi nhận từ các nguồn thông tin được xác minh rằng tài khoản thanh toán của khách hàng phát sinh các giao dịch có tính chất gian lận, lừa đảo
- (vi) Chủ TK vi phạm thỏa thuận về mở và sử dụng TK với Techcombank hoặc vi phạm các quy định về FATCA;
- (vii) TK có số dư dưới mức số dư tối thiểu do Techcombank quy định và không có giao dịch nào trong thời hạn một năm (365 ngày) liên tục (trừ TK góp vốn mua cổ phần của nhà đầu tư nước ngoài);
- (viii) Techcombank ngừng cung cấp Dịch vụ và thông báo trước cho KH trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày dự kiến đóng TK.

2.15.2 Thủ tục đóng TK:

- (a) Ngoại trừ điểm 2.15.1.a trong Điều khoản, Điều kiện này, khi Techcombank đóng TK, Techcombank sẽ thông báo cho KH trước 30 ngày bằng một trong các phương thức email, tin nhắn điện thoại và niêm yết công khai tại trụ sở Techcombank hoặc trên website của Techcombank. Techcombank đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với TK đó ngay tại thời điểm đóng TK.
- (b) KH thanh toán phí đóng TK theo quy định trong biểu phí của Techcombank được niêm yết công khai tại quầy giao dịch hoặc trên website của Techcombank và thực hiện các thủ tục đóng TK theo qui định của Techcombank.
- (c) Xử lý số dư còn lại trên TK sau khi đóng TK:
 - (i) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích,;
 - (ii) Chi trả theo quyết định của Tòa án hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
 - (iii) Chi trả cho người thụ hưởng theo Giấy đăng ký về thụ hưởng quyền lợi khi đóng TK;
 - (iv) Nếu TK còn số dư và KH/người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản chưa đến Techcombank làm thủ tục thanh toán, Techcombank sẽ chuyển toàn bộ số dư trên sang một TK giữ hộ chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. Techcombank sẽ chi trả toàn bộ số dư trên khi KH đến Techcombank thực hiện thủ tục thanh toán theo Quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ (sau khi trừ chi phí nếu có tùy theo yêu cầu về thanh toán của KH);
- (v) Techcombank sẽ quản lý và xử lý đối với những trường hợp TK đóng mà KH, người thụ hưởng hợp pháp không tới nhận lại số tiền còn lại trên TK sau khi Techcombank đã thông báo về việc đóng TK bằng văn bản cho KH, người thụ hưởng hợp pháp biết theo quy định pháp luật, Quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ;

(vi) KH không được đóng TK khi TK của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với Techcombank.

II. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1. Cung cấp và sử dụng sản phẩm dịch vụ:

- 1.1.** Sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT) (sau đây được gọi là Dịch vụ) là các sản phẩm dịch vụ được Techcombank cung cấp cho KH thông qua kênh phân phối điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Internet Banking, Mobile/SMS Banking.
- 1.2.** Các Dịch vụ được Techcombank cung cấp trên cơ sở nguyên trạng, Techcombank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù KH có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ mà Techcombank cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.
- 1.3.** Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được Techcombank cung cấp qua kênh phân phối điện tử có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được Techcombank xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, KH chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của KH được thông báo qua kênh phân phối điện tử của Techcombank chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.
- 1.4.** Techcombank có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước khi Techcombank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của Techcombank và (hoặc) của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của KH; (v) Khi lợi ích của techcombank/KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Techcombank.
- 1.5.** Dịch vụ SMS banking (Thông báo biến động số dư tài khoản): KH chấp nhận rằng Techcombank có thể thay đổi phương thức cung cấp dịch vụ đến KH trên cơ sở đảm bảo nguyên trạng các thông tin được Techcombank cung cấp.
- 1.6.** KH sử dụng Dịch vụ theo các nội dung Dịch vụ do Techcombank quy định và đăng tải trên website: www.techcombank.com.vn hoặc công bố tại trụ sở Techcombank. Trường hợp KH không đồng ý với những thay đổi về nội dung Dịch vụ, KH có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ và phải thanh toán cho Techcombank toàn bộ phí, chi phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định tại Điều khoản, Điều kiện này.

2. Chứng từ giao dịch

- 2.1.** Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa KH với Techcombank cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống các kênh phân phối điện tử của Techcombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với Techcombank.

- 2.2. Chứng từ giao dịch NHĐT được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa KH với Techcombank là chứng từ điện tử.
 - 2.3. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của Techcombank và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
 - 2.4. KH cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do Techcombank đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của Techcombank và của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.
 - 2.5. Các giao dịch tài chính phát sinh của KH qua kênh phân phối điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên/mã truy cập của KH kết hợp mật khẩu và/hoặc mã OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử và/hoặc yếu tố định danh khác do Techcombank quy định; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của Techcombank và được hệ thống của Techcombank chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch.
 - 2.6. Techcombank có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của KH vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định của Techcombank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; (iv) Trường hợp Techcombank tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (v) Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này; (vi) Trường hợp yêu cầu giao dịch của KH không đủ các yếu tố định danh/xác thực/bảo mật/an toàn theo quy định của Techcombank.
 - 2.7. **Chữ ký điện tử:** KH và Techcombank thỏa thuận đồng ý Chữ ký điện tử mà KH sử dụng trong Dịch vụ NHĐT theo Điều khoản Điều kiện này được tạo lập dưới dạng:
 - (a) Mật khẩu kết hợp với;
 - (b) Mã bảo mật mà hệ thống Techcombank gửi tới KH.
- 3. Thời gian giao dịch**
- 3.1. Các giao dịch được KH thực hiện qua kênh phân phối điện tử sẽ được Techcombank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ thời gian giao dịch và thời gian khóa ngày giao dịch của Techcombank trong từng thời kỳ. Các giao dịch phát sinh sau thời gian khóa ngày giao dịch hoặc rơi vào ngày nghỉ được coi là giao dịch của ngày làm việc tiếp theo.
 - 3.2. Ngay sau khi nhận được giao dịch truy vấn, thanh toán, chuyển khoản của KH trên Dịch vụ, hệ thống Techcombank sẽ đối chiếu các cơ sở dữ liệu của KH và thông báo đến KH về việc yêu cầu truy vấn, thanh toán, chuyển khoản của KH thành công hay không.
 - 3.3. Các yêu cầu, giao dịch của KH chỉ được Techcombank ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của KH; (ii) Số dư tài khoản của KH đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của KH hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của Techcombank, và của pháp luật; (iv) KH sử dụng các phương thức xác định theo đúng hướng dẫn và quy định của Techcombank.
 - 3.4. Các lệnh chuyển tiền cho người thụ hưởng ngoài hệ thống Techcombank sẽ được hạch toán và chuyển đi trong ngày nếu được thực hiện trước Thời gian chuyển tiền có hiệu lực; trường hợp lệnh chuyển tiền được thực hiện sau Thời gian chuyển tiền có hiệu lực thì Tài khoản thanh toán của Khách hàng được ghi nợ ngay khi Techcombank nhận được lệnh và việc chuyển tiền sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo của Techcombank.
- 4. Hạn mức giao dịch**
- 4.1. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, Techcombank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của KH.

- 4.2. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, Techcombank sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cho KH thông qua: (i) Các chi nhánh, điểm giao dịch của Techcombank; (ii) Trang web và (hoặc) các kênh cung cấp sản phẩm dịch vụ của Techcombank; (iii) Các điểm giao dịch và (hoặc) chương trình ứng dụng khác của bên thứ ba có thỏa thuận hợp tác cung cấp, phát triển Dịch vụ với Techcombank (iv) các thông báo được hiển thị trên ứng dụng/dịch vụ NHĐT của Techcombank.
- 4.3. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của Techcombank, KH phải đăng ký với Techcombank và chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được Techcombank chấp thuận.

5. Phí và thanh toán dịch vụ

- 5.1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với KH sử dụng Dịch vụ được tuân thủ các quy định về phí của Techcombank trong từng thời kỳ.
- 5.2. Thông tin về các loại phí và biểu phí Dịch vụ được Techcombank niêm yết công khai tại các chi nhánh, trang web chính thức của Techcombank, các kênh cung cấp Dịch vụ hoặc thông báo cho KH.
- 5.3. Techcombank có quyền thay đổi mức phí, chi phí và phương thức thu phí tùy từng thời điểm bằng cách công bố trên website chính thức tại trang web chính thức của Techcombank hoặc gửi thông báo cho KH trước ngày hiệu lực của các thay đổi này.
- 5.4. KH cam kết duy trì số dư tài khoản thanh toán hoặc tài khoản Mobile đủ để thực hiện thanh toán các khoản thanh toán và chi trả các khoản phí (nếu có) đã được chấp nhận bởi Techcombank.
- 5.5. KH ủy quyền cho Techcombank tự động trích nợ trên bất cứ TK nào của KH để (i) Thanh toán các giao dịch và các khoản lãi, phí, chi phí thực tế phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng Dịch vụ; (ii) Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của KH theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền; (iii) Techcombank trích để thu hồi các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TK; (iv) bù trừ các nghĩa vụ của KH tại Techcombank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Techcombank và KH hoặc qui định của pháp luật.
- 5.6. KH phải chịu trách nhiệm thanh toán đối với mọi chi phí dịch vụ viễn thông và các khoản phí khác mà các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của KH thu khi KH sử dụng Dịch vụ.

6. Quy định chung

- 6.1. Số điện thoại KH đăng ký sử dụng Dịch vụ phải là thuê bao đã được kích hoạt, đang hoạt động và KH có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.
- 6.2. Mỗi KH chỉ được đăng ký sử dụng F@st mobile cho 01 số điện thoại tương ứng một tài khoản Mobile tại một thời điểm.
- 6.3. Địa chỉ hòm thư điện tử KH đăng ký sử dụng Dịch vụ phải là địa chỉ hợp lệ, đã được kích hoạt, đang hoạt động và chỉ có KH có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp.
- 6.4. Khi yêu cầu thay đổi bất kỳ thông tin nào liên quan đến Dịch vụ, KH đã cân nhắc, hiểu rõ và đồng ý rằng việc thay đổi thông tin này có thể làm thay đổi đồng thời việc sử dụng Dịch vụ/tính năng đến một hoặc các kênh phân phối điện tử khác.
- 6.5. Trong trường hợp xảy ra những mất mát, hư hỏng của thiết bị di động hoặc những rủi ro/thiệt hại khi thông tin Tên đăng nhập/Mã truy cập và mật khẩu đăng nhập vào Dịch vụ không còn được bảo mật. Dựa trên những thông tin KH cung cấp theo đúng quy định của Techcombank, Techcombank được phép thực hiện Khóa dịch vụ tạm thời để đảm bảo an toàn thông tin và

tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi KH có nhu cầu mở khóa dịch vụ để tiếp tục sử dụng.

- 6.6. Tạm khóa Dịch vụ: theo quy định tại điểm 3.14 Mục IV
- 6.7. Ngừng cung cấp Dịch vụ trong các trường hợp sau:
- 6.8. KH gửi văn bản cho Techcombank để thông báo về việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ.
- 6.9. KH đóng tài khoản thanh toán sử dụng Dịch vụ và/ hoặc Tài khoản Mobile và không chỉ định thay thế bằng một tài khoản khác.
- 6.10. KH không thực hiện đúng những cam kết về sử dụng Dịch vụ theo quy định tại Mục IV
- 6.11. Việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ sẽ có hiệu lực sau thời hạn 05 ngày kể từ khi Techcombank nhận được thông báo bằng văn bản của KH hoặc các bên có liên quan đến KH (là cá nhân, tổ chức có liên quan đến hoặc thừa hưởng quyền và nghĩa vụ của KH trong trường hợp KH tử vong, bị tuyên bố mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị tuyên bố mất tích hoặc chết, hoặc mất khả năng thanh toán).
- 6.12. KH chịu trách nhiệm đảm bảo thiết bị đầu cuối và phần mềm, việc sử dụng mạng của KH đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ và đảm bảo yếu tố bảo mật; thường xuyên duy trì phần mềm diệt virus trên các thiết bị sử dụng truy cập Dịch vụ. Techcombank không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị truy cập trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- 6.13. Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ để thanh toán cho các nhà cung ứng dịch vụ (CUSDV), KH chịu trách nhiệm đối với các giao dịch cung cấp không chính xác Mã dịch vụ, Mã thanh toán và các thông tin khác trên giao diện Dịch vụ; tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của nhà CUSDV về số tiền thanh toán, mã thanh toán, thời điểm thanh toán; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và Nhà CUSDV trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi Techcombank đã chuyển tiền đến TK của Nhà CUSDV.
- 6.14. Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ để chuyển tiền cho cá nhân, tổ chức, KH chịu trách nhiệm đối với toàn bộ thông tin được KH nhập trên giao diện Dịch vụ (số tiền, tên người thụ hưởng và các chi tiết liên quan); tự giải quyết các tranh chấp liên quan trong trường hợp các thông tin đó được nhập do KH nhầm lẫn, sai sót; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và bên thụ hưởng trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi Techcombank đã chuyển tiền đến TK của bên thụ hưởng.

7. Giao dịch không hủy ngang

- 7.1. KH không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên Dịch vụ bởi Người dùng của KH. Trường hợp KH muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, Techcombank chỉ sẽ xem xét với điều kiện (i) yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến Techcombank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) Techcombank chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH muốn hủy yêu cầu và (iii) hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Techcombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- 7.2. Bất kỳ Giao dịch được đã thực hiện trên Dịch vụ, không phân biệt loại hình của Giao dịch (dù là giao dịch chuyển tiền, thanh toán, gửi tiết kiệm, rút tiền... hay giao dịch đăng ký, xác nhận đối với bất kỳ chứng từ, hợp đồng, văn bản, thỏa thuận và các tài liệu khác dưới dạng điện tử) sẽ được Techcombank coi là có giá trị và không hủy ngang, các giao dịch thực hiện được coi và tại đây được KH cam kết, chấp thuận là giao dịch do KH là bên duy nhất thực hiện. KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch do mình thực

hiện thông qua Dịch vụ. Techcombank có quyền nhưng không có nghĩa vụ phải áp dụng các biện pháp nào khác để chứng minh các giao dịch đó được tạo ra bởi khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và yếu tố định danh được KH lựa chọn, cung cấp khi thao tác sử dụng dịch vụ.

- 7.3.** Các Tên truy cập của cùng 01 KH được hiểu là 01 KH duy nhất. KH là người chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện của tất cả các Tên truy cập của KH

III. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ THẺ

1. Một số qui định chung về Dịch vụ Thẻ

- 1.1.** Thẻ ghi nợ (debit card): là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ.
- 1.2.** Thời hạn hiệu lực thẻ: là thời hạn KH được phép sử dụng Thẻ. Thời hạn hiệu lực được in trên Thẻ. Trong trường hợp TK bị đóng thì Thẻ không còn hiệu lực sử dụng.

2. Chữ ký điện tử:

- 2.1.** Chữ ký điện tử trong Dịch vụ Thẻ là mã số xác định KH (gọi tắt là PIN), là mã số mật của KH được Techcombank cung cấp cho KH (chủ thẻ) khi sử dụng trong một số loại hình Giao dịch thẻ để chứng thực KH (chủ thẻ).
- 2.2.** Trong một số dịch vụ, KH được sử dụng các yếu tố định danh KH khác mà không phải sử dụng Chữ ký điện tử để thực hiện giao dịch Thẻ.

3. Hạn mức sử dụng Thẻ:

- 3.1.** KH có thể sử dụng Thẻ theo đúng hạn mức sử dụng theo quy định bao gồm: hạn mức rút tiền trong một giao dịch, hạn mức rút tiền trong một ngày và các hạn mức khác do KH đăng ký hoặc Techcombank qui định tại các văn bản sản phẩm về thẻ ghi nợ áp dụng cho Khách hàng cá nhân tại Techcombank. Hạn mức sử dụng Thẻ được công bố trên website của Techcombank tại www.techcombank.com.vn.
- 3.2.** Nếu KH có nhu cầu thay đổi hạn mức giao dịch của Thẻ, KH liên hệ với Techcombank để đề nghị thay đổi theo Quy trình xử lý yêu cầu trợ giúp của thẻ ghi nợ của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ.
- 3.3.** Đối với thẻ trả trước vô danh, Techcombank quy định cụ thể các hạn mức số dư và hạn mức nạp thêm tiền vào thẻ, đảm bảo số dư trên một thẻ trả trước vô danh tại mọi thời điểm không được quá 05 (năm) triệu đồng Việt Nam. Thẻ trả trước vô danh chỉ được sử dụng cho mục đích thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam; không được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động và không được rút tiền mặt.
- 3.4.** Các hạn mức trên sẽ được Techcombank quy định tại từng thời kỳ theo từng gói dịch vụ và/hoặc hạng Thẻ mà KH đã đăng ký sử dụng.
- 3.5.** KH đồng ý rằng khi KH yêu cầu thay đổi hạn mức sử dụng thẻ, các hạn mức giao dịch khác đi kèm thẻ như: thanh toán internet, internet không cần mã CVV2, MOTO, manual key, rút tiền, chuyển khoản... cũng sẽ thay đổi tương ứng.

4. Đồng tiền thanh toán trên thẻ:

- 4.1.** Đối với các giao dịch trên lãnh thổ Việt Nam:
Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam các giao dịch thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam hoặc trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam;

- 4.2. Đối với các giao dịch thẻ khác: Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được phép sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thẻ hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do Techcombank và các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
 - 4.3. Đối với các giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam: thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, KH phải thực hiện thanh toán cho TCPHT bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng nhà nước.
- 5. Phát hành thẻ:**
- 5.1. KH có thể nhận Thẻ/ PIN theo các hình thức sau: trực tiếp nhận hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận tại Techcombank hoặc tại địa chỉ KH đã đăng ký/ yêu cầu qua dịch vụ Ngân hàng điện tử với ngân hàng theo hình thức chuyển phát bưu điện. KH thực hiện yêu cầu kích hoạt thẻ qua ký xác nhận trên cuống PIN/Xác nhận PIN hoặc qua điện thoại/ SMS/ dịch vụ Ngân hàng điện tử theo hướng dẫn chi tiết kèm theo thẻ của Techcombank trong từng thời kỳ. Việc ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ/PIN phải được lập bằng văn bản trực tiếp tại Techcombank hoặc phải được công chứng, chứng thực tại các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - 5.2. KH phải thực hiện đổi PIN tại ATM của Techcombank khi sử dụng Thẻ thanh toán lần đầu hoặc khi nhận được PIN cấp lại.
 - 5.3. Đối với yêu cầu phát hành Thẻ, KH phải đến nhận Thẻ trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và KH phải chịu khoản phí phát hành Thẻ.
 - 5.4. KH phải ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, KH phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của KH.
- 6. Sử dụng Thẻ:**
- 6.1. Phạm vi sử dụng Thẻ:
 - 6.1.1 Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản và sử dụng các dịch vụ khác từ hệ thống ATM và hệ thống chấp nhận thẻ của Techcombank và các ngân hàng khác có hệ thống thẻ kết nối với hệ thống thẻ của Techcombank dưới hình thức kết nối trực tiếp hoặc kết nối gián tiếp thông qua một hoặc một số tổ chức trung gian.
 - 6.1.2 KH có thể sử dụng Thẻ thông qua việc sử dụng các yếu tố định danh KH như số PIN và/hoặc số CVV2 để thực hiện giao dịch thanh toán và các loại hình khác theo đăng ký với Techcombank hoặc thực hiện ngay sau khi thẻ được kích hoạt, tùy theo quy định tại Quy trình phát hành thẻ ghi nợ áp dụng cho Khách hàng cá nhân tại Techcombank, Quy trình phát hành thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại Techcombank, dưới hình thức
 - (a) Giao dịch MOTO (Mail order/ Phone order): là giao dịch mà KH sử dụng thông tin thẻ đặt mua hàng hóa từ nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ qua điện thoại hoặc thư điện tử hoặc các phương thức thương mại điện tử khác (fax, internet...). Trong đó, KH không phải xuất trình thẻ và/hoặc hiện diện trực tiếp tại nơi cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
 - (b) Giao dịch thẻ trên internet: là giao dịch KH sử dụng thẻ để đặt mua hàng hóa, dịch vụ qua website của nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

(c) Giao dịch Manual key: là giao dịch được thực hiện bằng cách nhập thông tin thẻ tại thiết bị chấp nhận thẻ POS...

KH nhận thức đầy đủ rủi ro và chịu trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch trên đây, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố định danh, xác thực KH.

6.2. Phí sử dụng Thẻ:

Loại phí và mức phí do Techcombank quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào loại thẻ sử dụng, dịch vụ mà KH được cung ứng khi sử dụng thẻ và không trái với quy định của pháp luật. Biểu phí sử dụng Thẻ được công bố công khai tại trụ sở của Techcombank và trên website www.techcombank.com.vn. Bất kỳ thay đổi nào đối với Phí dịch vụ Thẻ sẽ được Techcombank công bố công khai tại trụ sở của Techcombank và trên website www.techcombank.com.vn và thông báo cho KH qua một trong các hình thức email hoặc SMS hoặc điện thoại mà KH đăng ký là phương thức liên lạc với Techcombank. Các thay đổi về Phí dịch vụ sẽ có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày Techcombank gửi thông báo cho KH, trường hợp KH không đồng ý với thay đổi về Phí dịch vụ, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ và KH phải thanh toán cho Techcombank toàn bộ phí, chi phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định tại Điều khoản, Điều kiện này.

7. Đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ:

- 7.1.** KH chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ, giữ bí mật PIN. KH không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho bất kỳ ai.
- 7.2.** Nếu KH bị mất cắp, làm mất thẻ, lộ PIN hoặc có nghi ngờ thẻ bị lợi dụng, KH phải thông báo ngay cho Techcombank bằng các hình thức nhanh nhất theo số điện thoại (+84 243 9446699/1800 588822/ 1800588823...hoặc qua các số điện thoại đường dây nóng của Techcombank được đăng tải trên website chính thức của Techcombank tại từng thời điểm), hoặc niêm yết tại trụ sở của Techcombank. KH phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho Techcombank trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày Techcombank nhận được thông báo đầu tiên của KH bằng các hình thức khác không phải là văn bản. Sau khi nhận được, Techcombank sẽ tiến hành giải quyết trong vòng 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp.
- 7.3.** Trường hợp thẻ bị lợi dụng trước thời điểm Techcombank khóa Thẻ theo thời gian đã cam kết với KH nêu tại điểm 4.5, điểm 4.6 Mục IV dưới đây, KH phải hoàn toàn chịu thiệt hại do việc thẻ bị lợi dụng gây ra trừ trường hợp Techcombank có lỗi.
- 7.4.** KH không được sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất cắp, thất lạc và trả lại cho Techcombank Thẻ bị mất cắp, thất lạc khi tìm lại được.
- 7.5.** Không được sử dụng thẻ để trả cho những khoản thanh toán giao dịch cờ bạc trái phép hoặc các giao dịch bất hợp pháp khác theo quy định của pháp luật hiện hành và Techcombank có quyền từ chối xử lý hoặc thanh toán trong những trường hợp trên.
- 7.6.** Công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ đã được hệ thống Techcombank ghi nhận và cung cấp. KH chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và hoặc sử dụng PIN của thẻ, và các giao dịch khác nếu Techcombank cung cấp được bằng chứng về việc thẻ được thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của KH.
- 7.7.** KH chịu trách nhiệm thanh toán số tiền Giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của KH hoặc theo quy định của tổ chức thẻ khi tranh chấp được đưa ra hội đồng hòa giải/ trọng tài của tổ chức thẻ và hội đồng hòa giải/

trọng tài của tổ chức thẻ xử/ phán quyết KH thua kiện trên cơ sở xác nhận của KH tại các bước xử lý nghiệp vụ tra soát.

- 7.8. Trừ trường hợp Techcombank có lỗi, KH phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch mà KH không xuất trình thẻ và các giao dịch khác thực hiện bằng Thẻ. KH không được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch khi TK không còn đủ số dư cho phép.
- 7.9. Trong trường hợp KH đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc bị Techcombank yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, Thẻ sẽ không còn giá trị sử dụng.
- 7.10. KH chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán Thẻ.

8. Trách nhiệm của chủ thẻ chính:

Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm chung và mỗi người chịu trách nhiệm riêng trong việc thực hiện các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ trong Điều kiện điều khoản sử dụng thẻ giữa KH và Techcombank. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với Techcombank về việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ, có trách nhiệm thanh toán cho Techcombank tất cả các giao dịch thẻ có chữ ký của chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ trên hóa đơn cũng như có sử dụng PIN. Trường hợp chủ thẻ chính chết/bị tuyên bố là đã chết, mất tích, hoặc mất năng lực hành vi thì việc thanh toán cho Techcombank và việc thừa hưởng số dư trên TK của chủ thẻ chính hoặc số tiền còn lại trên thẻ trả trước định danh được thực hiện theo quy định của pháp luật.

9. Từ chối thanh toán Thẻ: Thẻ do Techcombank phát hành bị từ chối thực hiện giao dịch thanh toán trong các trường hợp sau:

- 9.1. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo Quy định phát hành, thanh toán và sử dụng thẻ ngân hàng tại Techcombank và ngân hàng nhà nước;
- 9.2. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- 9.3. Thẻ đã được KH thông báo bị mất cắp, thất lạc;
- 9.4. Thẻ hết hạn sử dụng;
- 9.5. Thẻ bị khóa;
- 9.6. Thẻ bị chấm dứt sử dụng theo quy định tại Quy định phát hành, thanh toán và sử dụng thẻ ngân hàng tại Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ,
- 9.7. Số dư cho phép không đủ chi trả khoản thanh toán;
- 9.8. KH không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi, các khoản tín dụng, lãi hoặc phí được niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố công khai trên website của Techcombank.
- 9.9. KH vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, các quy định của Techcombank, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa KH với Techcombank.

10. Thu giữ thẻ hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng:

Thẻ bị thu giữ hoặc hủy hiệu lực của thẻ trong quá trình sử dụng vì các trường hợp sau:

- 10.1. Thẻ giả;
- 10.2. Thẻ sử dụng trái phép;
- 10.3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- 10.4. Các trường hợp thu giữ thẻ khác (nếu có) tại Quy định phát hành, thanh toán và sử dụng thẻ ngân hàng tại Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ, của Ngân hàng Nhà nước, TCTTT hoặc các thỏa thuận bằng văn bản khác giữa KH với Techcombank.

11. Tạm khóa thẻ

Techcombank sẽ tạm khóa thẻ trong các trường hợp sau:

- 11.1.** KH có thông báo với ngân hàng về việc tạm khóa thẻ trong thời gian nhất định bằng một trong các hình thức liên lạc (điện thoại, email, FIB, văn bản). Thẻ bị tạm khóa theo yêu cầu của KH sẽ chỉ được mở lại sau thời hạn tạm khóa trong thông báo của KH hoặc theo yêu cầu của KH tùy từng thời điểm và được Techcombank chấp thuận;
- 11.2.** Có liên quan đến các giao dịch nghi ngờ giả mạo, gian lận.
- 11.3.** Các trường hợp tạm ngừng cung cấp dịch vụ thẻ theo quy định tại Điều 4.5 Mục IV Điều khoản, Điều kiện này.

12. Các quy định khác

- 12.1.** Trừ trường hợp Techcombank có lỗi, Techcombank không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Techcombank được quyền ghi nợ vào TK hoặc tiến hành truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- 12.2.** KH sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT hoặc không được ĐVCNT chấp nhận việc hủy bỏ dịch vụ, KH có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của ĐVCNT. Techcombank có quyền ghi nợ TK của KH đối với các trường hợp này và phong tỏa TK của KH nếu TK của KH không đủ số dư.
- 12.3.** Trường hợp KH đăng ký phát hành thẻ trên TK thanh toán là đồng ngoại tệ, KH đồng ý Techcombank được phép chuyển đổi ngoại tệ ra đồng tiền thanh toán với tỷ giá hạch toán áp dụng cho giao dịch thẻ trên TK thanh toán là đồng ngoại tệ được công bố công khai trên website của Techcombank tại thời điểm quy đổi. KH đồng ý tuân thủ quy định về quản lý ngoại hối của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Techcombank liên quan tới việc giao dịch thẻ trên TK thanh toán là đồng ngoại tệ.
- 12.4.** Nếu đăng ký phát hành thẻ thanh toán quốc tế Vietnam Airlines Techcombank Visa, mọi quy định của Techcombank quy định tại Sản phẩm thẻ và/hoặc được công bố công khai trên website của Techcombank liên quan tới dặm Bông Sen Vàng và thẻ thanh toán quốc tế Vietnam Airlines Techcombank Visa được cung cấp cho KH đọc trước khi quyết định đồng ý sử dụng dịch vụ
- 12.5.** KH đồng ý các yêu cầu về tra soát khiếu nại với dịch vụ thẻ, KH có trách nhiệm thực hiện trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát. Quá thời hạn trên, Techcombank 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 khác có liên quan và KH sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do lỗi khiếu nại chậm của KH.
- 12.6.** Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại cho KH là không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày Techcombank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu hợp lệ của KH theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm 2.12 Mục IV dưới đây. Trừ trường hợp nêu trên, Techcombank có trách nhiệm trả lời tra soát khiếu nại giao dịch khác của KH trong vòng tối đa 60 ngày làm việc và/hoặc theo quy định của các tổ chức thẻ trong và ngoài nước kể từ ngày Techcombank nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại hợp lệ của KH về việc sử dụng dịch vụ Thẻ.
- 12.7.** Bất cứ yêu cầu nào của KH liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc hình thức khác do công bố công khai trên website Techcombank tại địa

chỉ www.techcombank.com.vn và niêm yết tại quầy giao dịch của Techcombank tại từng thời kỳ. Techcombank có quyền từ chối yêu cầu của KH nếu yêu cầu của KH không được thực hiện bằng hình thức nêu trên.

- 12.8.** Việc sử dụng dịch vụ tài khoản của KH tại Techcombank phải tuân thủ đầy đủ qui định của pháp luật, qui định tại Điều khoản, điều kiện và các sửa đổi, bổ sung, thay thế. Trường hợp KH không đồng ý với bất kỳ sửa đổi nào của Điều khoản, điều kiện này, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ và phải thanh toán toàn bộ phí mà KH đã sử dụng theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này.
- 12.9.** KH có trách nhiệm theo dõi số dư tài khoản và giao dịch, các Báo nợ, Báo có; định kỳ hoặc đột xuất nhận sao kê, thông tin, giao dịch tài khoản tại trụ sở Techcombank. Mọi thắc mắc, khiếu nại, tra soát của KH liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản phải được thực hiện trong 60 ngày, kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm. Techcombank có quyền từ chối thực hiện giải quyết mọi thắc mắc, khiếu nại, tra soát của KH liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản nếu KH không thực hiện trong thời hạn nêu trên.
- 12.10.** KH nhận thức đầy đủ và cam kết chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của KH bị các tổ chức nước ngoài hoặc bất kỳ quốc gia nào tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ).
- 12.11.** KH ủy quyền cho Techcombank tự động trích nợ TK của KH để (i) Thanh toán các giao dịch và các khoản lãi, phí, chi phí thực tế phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng Dịch vụ; (ii) Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của KH theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền; (iii) Techcombank trích để thu hồi các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TK; (iv) bù trừ các nghĩa vụ của KH tại Techcombank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Techcombank và KH hoặc qui định của pháp luật.
- 12.12.** Đối với các dịch vụ TK được Techcombank cung cấp thông qua phương tiện điện tử (gọi chung là dịch vụ “Ngân hàng điện tử - NHĐT”) và dịch vụ Thẻ ghi nợ, KH cần và có nghĩa vụ :
- 12.12.1.** Thực hiện đúng Quy trình cung cấp, sử dụng Dịch vụ theo quy định tại Điều khoản, điều kiện.
- 12.12.2.** Sử dụng đúng, quản lý, bảo đảm an toàn và bảo mật Chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật, Thẻ và/hoặc các yếu tố định danh khách hàng tùy từng phương tiện, phương thức, quy trình giao dịch.
- 12.12.3.** Nhận biết và Nghĩa vụ của KH:
- (a) Các giao dịch NHĐT và Thẻ có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn; các sự kiện bất khả kháng như sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận. KH chịu trách nhiệm đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. Trừ trường hợp Techcombank có lỗi, KH chấp nhận thực hiện các giao dịch gánh chịu mọi rủi ro phát sinh.
- (b) KH có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ, kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi

- lệnh đến Techcombank. Techcombank không có trách nhiệm đối với các thông tin đã được Techcombank xử lý khỏi hệ thống (trừ trường hợp Techcombank có lỗi).
- (c) KH công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm, thanh toán tất cả giao dịch được thực hiện bởi các phương tiện điện tử/Thẻ và/hoặc các giao dịch có sử dụng Chữ ký điện tử của KH (đối với các giao dịch phải có chữ ký điện tử theo quy định của Techcombank) hoặc các giao dịch được thực hiện có sử dụng các yếu tố định danh khác mà không cần chữ ký điện tử.
 - (d) Bất kỳ lệnh giao dịch nào được thực hiện và ghi nhận, lưu giữ trên hệ thống của Techcombank được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc đối với KH sau khi Techcombank kiểm tra tính xác thực của lệnh giao dịch bằng việc kiểm tra đúng chữ ký điện tử hoặc các yếu tố định danh khác. Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa Techcombank và KH, các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của Techcombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với Techcombank và có giá trị pháp lý.
 - (e) KH chịu trách nhiệm các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử, giao dịch điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ chữ ký điện tử và các thiết bị bảo mật khác, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng. Đối với các lệnh giao dịch phải có chứng từ gốc kèm theo theo quy định của pháp luật hoặc Techcombank, lệnh giao dịch chỉ được coi là có hiệu lực và được thực hiện khi Techcombank nhận đủ các chứng từ gốc kèm theo.
 - (f) KH thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Techcombank khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép; lộ chữ ký điện tử, tài khoản truy cập, các hiện tượng giả mạo, gian lận khác. KH phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho Techcombank (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác).
 - (g) KH tại đây cam kết sử dụng TK và dịch vụ TK theo đúng các qui định của Techcombank và pháp luật.
 - (h) KH chịu trách nhiệm cung cấp các thông tin trong thời hạn 01 ngày kể từ ngày Techcombank yêu cầu hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và phải cập nhật thông tin liên tục theo yêu cầu của Techcombank theo quy định của pháp luật để Techcombank tuân thủ theo bất kỳ Luật hoặc quy định pháp luật, đặc biệt là các quy định về FATCA. Cụ thể là:
 - (i) Bất cứ lúc nào khi KH trở thành công dân Hoa Kỳ trong tương lai (điều này không áp dụng nếu KH đã thông báo với Techcombank rằng KH là công dân Hoa Kỳ khi mở tài khoản), KH phải liên hệ ngay lập tức với Techcombank để cập nhật thông tin đó. Nếu KH trở thành công dân Hoa Kỳ hoặc phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan tới (các) tài khoản của KH mở tại Techcombank khiến cho (các) tài khoản của KH được xem như (các) tài khoản của công dân Hoa Kỳ, KH phải hoàn tất và gửi lại cho Techcombank sớm nhất có thể bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà có thể áp dụng đối với KH và cung cấp thông tin để giải thích cho việc KH không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ dù là có những dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ mà Techcombank yêu cầu tùy từng thời điểm. KH đồng ý rằng trong

trường hợp KH không cung cấp bất kỳ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế hoặc tài liệu miễn trừ thuế hoặc không thể giải thích để chứng minh KH không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ cho dù là có những dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ đó, KH sẽ được xem là công dân Hoa Kỳ hoặc chủ tài khoản không tuân thủ, và sẽ bị khấu trừ 30% trên các khoản thanh toán có thể khấu trừ có nguồn gốc từ Hoa Kỳ.

- (ii) KH đồng ý Techcombank có thể tiết lộ các thông tin liên quan đến tài khoản của KH khi được yêu cầu bởi Luật hoặc Quy định pháp luật, đặc biệt là các quy định về FATCA. Techcombank có quyền tạm ngừng thực hiện dịch vụ TK và phong tỏa hoặc đóng các tài khoản của KH trong trường hợp hoạt động của tài khoản dẫn tới việc Techcombank vi phạm các quy định về FATCA.

13. Tính năng Hoàn tiền trên thẻ ghi nợ

13.1. Thẻ ghi nợ tại Techcombank (bao gồm cả thẻ thanh toán nội địa và thẻ thanh toán quốc tế) có tính năng hoàn tiền cho các giao dịch thẻ. Tỷ lệ hoàn tiền, và mọi quy định của Techcombank liên quan tới tính năng hoàn tiền được quy định tại Sản phẩm thẻ và/hoặc được công bố công khai trên website của Techcombank trong từng thời kỳ.

13.2. Các giao dịch đủ điều kiện hoàn tiền:

Giao dịch được hoàn tiền là những giao dịch thỏa mãn tất cả các điều kiện:

- (a) Là giao dịch sử dụng thẻ thanh toán Techcombank để phục vụ tiêu dùng cá nhân và gia đình;
- (b) Là giao dịch sử dụng thẻ thanh toán Techcombank để thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua các thiết bị chấp nhận thẻ, qua các phương thức điện tử (Internet, Mail/Phone Order...) được ghi nhận là thành công trên hệ thống thẻ của Techcombank và/hoặc của Tổ chức thẻ. Giá trị hoàn tiền nằm trong định mức quy định tùy thuộc chính sách của Techcombank trong từng thời kỳ;
- (c) Giao dịch thanh toán được hệ thống thẻ Techcombank ghi nhận là thành công;
- (d) Giao dịch thanh toán không được hệ thống Techcombank ghi nhận nhưng giao dịch được Tổ chức thẻ thanh quyết toán với Techcombank và Techcombank đã hạch toán ghi Nợ tài khoản chủ thẻ thành công;
- (e) Giao dịch thanh toán được hệ thống Techcombank ghi nhận là thành công nhưng số tiền ít hơn số tiền Tổ chức thẻ thanh quyết toán với Techcombank và Techcombank đã hạch toán ghi Nợ bổ sung tài khoản chủ thẻ thành công.

13.3. Các giao dịch không được hoàn tiền:

Giao dịch không được hoàn tiền là một trong các giao dịch sau:

- (a) Giao dịch rút/ứng tiền mặt tại ATM/POS; giao dịch thanh toán qua ví điện tử, giao dịch chuyển khoản, giao dịch thu phí và lãi;
- (b) Giao dịch hủy thanh toán/hủy mua bán hàng hóa dịch vụ hoặc giao dịch hoàn trả tự động (void/reversal) do: (i) lỗi hệ thống, hoặc (ii) Khách hàng chủ động hủy giao dịch, hoặc (iii) bên thứ 3 hủy giao dịch;
- (c) Bất kỳ giao dịch nào mà Techcombank nghi vấn, cho rằng giao dịch thanh toán không đủ điều kiện hoàn tiền theo điểm 13.2 Mục III Điều khoản, Điều kiện này bao gồm nhưng không giới hạn trong những trường hợp như sau:

- (i) Khách hàng thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ (giao dịch không tại Đơn vị chấp nhận thẻ...)
 - (ii) Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính chất đại lý, giao dịch trực lợi, giao dịch gian lận Cụ thể: các giao dịch thanh toán thu hộ tiền điện/nước/vé máy bay/cước viễn thông và/hoặc các giao dịch thanh toán mua hàng hóa dịch vụ tại siêu thị, cửa hàng, cơ sở kinh doanh sau đó không sử dụng/không chứng minh được sử dụng hết số hàng hóa dịch vụ này cho cá nhân/gia đình (giao dịch chủ cửa hàng mua điện thoại di động, đồ điện lạnh điện tử, voucher, thẻ cào điện thoại, thẻ game...tại cửa hàng, siêu thị, website bán hàng trực tuyến rồi về phân phối bán lại cho các khách hàng lẻ khác; và/hoặc giao dịch thanh toán trả lãi/gốc khoản vay được bảo đảm bằng hợp đồng bảo hiểm...)
 - (iii) Các giao dịch thanh toán cho các chi phí cho hoạt động kinh doanh không mang tính chất tiêu dùng cá nhân
 - (iv) Các giao dịch thanh toán tại một số điểm chấp nhận thẻ (POS/mPOS) thuộc danh mục mà Techcombank đánh giá rằng có dấu hiệu trực lợi, gian lận dựa trên những bất thường về hành vi, tần suất, giá trị giao dịch chi tiêu của khách hàng trong từng thời kỳ.
- (d) Các trường hợp khác theo chính sách của Techcombank trong từng thời kỳ.
- 13.4.** Điều kiện để được hoàn tiền: trong khoảng thời gian áp dụng tính năng hoàn tiền, tài khoản phát hành thẻ thanh toán Techcombank được hưởng hoàn tiền vẫn trong trạng thái hoạt động.
- 13.5.** Phương thức hoàn tiền: hoàn tiền hàng tháng dưới hình thức chuyển khoản vào tài khoản phát hành thẻ thanh toán Techcombank được hưởng hoàn tiền của khách hàng.
- 13.6.** Thời gian hoàn tiền: việc hoàn tiền vào tài khoản phát hành thẻ thanh toán Techcombank của khách hàng sẽ được thực hiện trong khoảng thời gian từ ngày 20 đến ngày 30 của tháng tiếp theo liền kề tháng phát sinh giao dịch được hoàn tiền (đối với các giao dịch thẻ hợp lệ), hoặc ngày làm việc kế tiếp nếu ngày 30 là ngày nghỉ/lễ tết theo quy định của Techcombank.
- 13.7.** Trong trường hợp Techcombank nghi ngờ dấu hiệu trực lợi, sử dụng thẻ sai mục đích, mua bán không...Techcombank có quyền yêu cầu chủ thẻ cung cấp hóa đơn, mua hàng, hóa đơn GTGT, chứng từ liên quan đến giao dịch để chứng minh giao dịch của chủ thẻ là mua bán hàng hóa dịch vụ theo đúng quy định của Pháp luật trước khi hoàn tiền theo Quy định.
- 13.8.** Trong trường hợp Techcombank cần thêm thông tin về giao dịch của Khách theo quy định tại điểm 13.7 Mục III Điều khoản, Điều kiện này, Techcombank sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng cung cấp chứng từ/hóa đơn chứng minh giao dịch. Khách hàng bổ sung chứng từ/hóa đơn hợp lệ cho Techcombank sau 05 ngày làm việc tại địa điểm giao dịch của Techcombank. Trường hợp Khách hàng bổ sung chứng từ sau thời gian yêu cầu, giao dịch của Khách hàng sẽ được xử lý theo nội dung điểm 13.9 Mục III Điều khoản, Điều kiện này.
- 13.9.** Techcombank có quyền từ chối hoàn tiền trên Thẻ và thực hiện ghi nợ vào Tài khoản phát hành thẻ thanh toán Techcombank của khách hàng hoặc điều chỉnh/ thu hồi lại giá trị các giao dịch hoàn tiền đã thanh toán vào Tài khoản phát hành thẻ thanh toán Techcombank của khách hàng đối với các giao dịch không được hoàn tiền quy định tại điểm 13.3 Mục III Điều khoản, Điều kiện này hoặc đối với Khách hàng không bổ sung chứng từ đúng thời gian quy định tại điểm 13.8 Mục III Điều khoản, Điều kiện này.

Techcombank có thể thực hiện thu hồi giá trị các giao dịch hoàn tiền đã thanh toán thông qua các phương thức như : tự động ghi nợ tài khoản thanh toán của khách hàng được hoàn tiền,...và các phương thức khác theo quy định của Techcombank trong từng thời kỳ

- 13.10.** Toàn bộ giao dịch của chủ thẻ phụ được tính cho chủ thẻ chính, nếu thẻ phụ bị hủy thì chủ thẻ chính vẫn được hưởng hoàn tiền từ các chi tiêu của thẻ phụ trước khi hủy thẻ và số tiền được hoàn chỉ được ghi Có vào tài khoản của chủ thẻ chính.
- 13.11.** Tính năng hoàn tiền trên thẻ là một giá trị tăng thêm mà Techcombank dành cho chủ thẻ. Do đó, trong mọi thời điểm, Techcombank có toàn quyền hủy bỏ, thay đổi, điều chỉnh các nội dung liên quan tới tính năng hoàn tiền của Thẻ ghi nợ. Techcombank sẽ thông báo về việc hủy bỏ/thay đổi/điều chỉnh các nội dung liên quan tới tính năng hoàn tiền của Thẻ ghi nợ trên website và/hoặc gửi thông báo cho KH qua một trong các các phương tiện: email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của KH, màn hình Dịch vụ tương ứng hoặc thông báo bằng hình thức khác mà Techcombank thấy phù hợp. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo;
- 13.12.** Trong trường hợp KH có thắc mắc, khiếu nại về vấn đề hoàn tiền của giao dịch thẻ, KH cần liên hệ với Techcombank trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch thanh toán. Sau thời hạn nêu trên mà KH không thông báo cho Techcombank, KH chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra.

IV. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Quyền của KH

- 1.1.** Được sử dụng các dịch vụ TK, NHĐT đã đăng ký với Techcombank và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích dịch vụ NHĐT, theo đúng qui định tại Điều khoản, Điều kiện này, qui định của Techcombank và pháp luật;
- 1.2.** Có quyền sử dụng số tiền trên TK thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư được phép sử dụng, đúng với các mục đích chi của TK theo qui định đối với loại hình TK;
- 1.3.** Được hưởng lãi cho số tiền trên TK theo mức lãi suất do Techcombank công bố trong từng thời kỳ;
- 1.4.** Được Techcombank đảm bảo an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK liên quan đến KH theo quy định của pháp luật;
- 1.5.** Được Techcombank cung cấp thông tin định kỳ theo thỏa thuận với Techcombank hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ (nếu có) tại Techcombank;
- 1.6.** Được quyền yêu cầu thay đổi nội dung sử dụng dịch vụ theo qui định của Techcombank. Yêu cầu phải được thực hiện bằng văn bản theo mẫu của Techcombank và gửi cho Techcombank trước ít nhất 02 (hai) ngày làm việc;
- 1.7.** Được quyền yêu cầu tra soát khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo Điều khoản, Điều kiện này;
- 1.8.** KH có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định Quy trình quản lý và cập thông tin áp dụng cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ. Techcombank sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của KH;
- 1.9.** Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2. Trách nhiệm của KH

- 2.1.** Tuân thủ các qui định của Techcombank và qui định của Điều khoản, Điều kiện này về việc sử dụng Dịch vụ;
- 2.2.** Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo quy định tại Quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- 2.3.** Thông báo kịp thời cho Techcombank những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với Techcombank (CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân, địa chỉ, số điện thoại, hòm thư điện tử, thiết bị sử dụng dịch vụ NHĐT, dấu hiệu nhận biết sinh trắc học) hoặc các thông tin khác theo quy định tại Quy trình quản lý và cập nhật thông tin áp dụng cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ;
- 2.4.** Bảo mật các thông tin, yếu tố định danh đã đăng ký với Techcombank. Bảo mật tên truy cập dịch vụ, chữ ký điện tử đã đăng ký/được cung cấp; Bảo mật mật khẩu dịch vụ đã được cung cấp, thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của Techcombank; Bảo mật các thiết bị/phần mềm/công cụ/dấu hiệu xác thực đã đăng ký/được Techcombank cung cấp, thực hiện thay đổi thiết bị định kỳ, hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của Techcombank;
- 2.5.** Thực hiện đúng qui định của Techcombank về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua TK, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do Techcombank quy định;
- 2.6.** Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo biểu phí được Techcombank quy định theo từng thời kỳ. Ủy quyền cho Techcombank tự động trích các khoản phí này trên TK;
- 2.7.** Đảm bảo có đủ số dư tối thiểu trên TK và số dư được phép sử dụng trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán, chuyển tiền và trả các khoản phí theo quy định tại Quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ. Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư Có trên TK trừ trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với Techcombank;
- 2.8.** Không được cho thuê, cho mượn TK hoặc tên truy cập và/hoặc mật khẩu/chữ ký điện tử/thiết bị/công cụ/phần mềm để truy cập/xác thực dịch vụ NHĐT, không được sử dụng TK của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp;
- 2.9.** Thông báo kịp thời với Techcombank khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc TK của mình bị lợi dụng hoặc khi nghi ngờ lộ thông tin hoặc mất thông tin hoặc khi phát hiện mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử bị sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình;
- 2.10.** Hoàn trả vô điều kiện cho Techcombank trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày Techcombank gửi thông báo cho Khách hàng theo yêu cầu của Techcombank đối với các khoản mà KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi có nhầm vào TK của KH, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho KH và các giao dịch nhầm lẫn khác. Đồng ý để Techcombank tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH;
- 2.11.** Trừ trường hợp Techcombank có lỗi, KH công nhận các hoá đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch do hệ thống quản lý của Techcombank và/hoặc các tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức

thẻ, tổ chức thanh toán, công thanh toán ghi nhận và cung cấp (kể cả Giao dịch đó không phải KH thực hiện);

- 2.12.** Trong vòng 60 ngày kể từ ngày KH nhận được thông báo giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm, KH có trách nhiệm gửi cho Techcombank yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) theo một trong các phương thức sau: (i) qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần) hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của Techcombank. Trường hợp KH gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, KH có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của Techcombank trong thời hạn 03 ngày làm việc để làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trừ trường hợp Techcombank có lỗi, KH phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh (nếu có) do KH khiếu nại quá thời hạn trên. KH phải chịu phí khiếu nại theo quy định tại Quy trình xử lý yêu cầu trợ giúp của Techcombank;
 - 2.13.** Khi đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ, Khách hàng không được rời thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối với dịch vụ (bao gồm các thiết bị do Techcombank cung cấp để Khách hàng tự giao dịch tại các điểm giao dịch của Techcombank) vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng các thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đăng xuất khỏi dịch vụ.
 - 2.14.** Khách hàng không khai báo **BẤT CỨ CHI TIẾT NÀO CỦA CÁC YẾU TỐ ĐỊNH DANH** bao gồm nhưng không giới hạn tên đăng nhập, mật khẩu, mã bảo mật sử dụng Dịch vụ trên các ứng dụng, website không chính thống mà không được Techcombank thông báo trên website của Techcombank.
 - 2.15.** Khách hàng không truy cập Dịch vụ từ bất cứ thiết bị nào kết nối với hệ thống máy tính cục bộ (hay mạng LAN), nếu không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của Khách hàng.
 - 2.16.** Khách hàng phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng thiết bị đầu cuối và các thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng (trừ các thiết bị của Techcombank cung cấp để Khách hàng tự thực hiện) để kết nối với các Dịch vụ là không có và được bảo vệ chắc chắn khỏi virus và các phần mềm gây hại.
 - 2.17.** KH cam đoan và bảo đảm rằng địa chỉ thư điện tử mà KH đăng ký sử dụng với Techcombank phải là địa chỉ hợp lệ, đã được kích hoạt, đang hoạt động và chỉ có KH có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp.
 - 2.18.** Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.
- 3. Quyền của Techcombank:**
- 3.1.** Được quyền tự động trích nợ TK của KH, phong toả, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư theo quy định tại Quy định mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của Techcombank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ để xử lý các trường hợp theo Điều khoản, Điều kiện này, theo thỏa thuận giữa Techcombank và KH và theo qui định của pháp luật;
 - 3.2.** Mở, đóng, thay đổi hạn mức tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất theo thỏa thuận với KH và/hoặc quy định của Techcombank về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, sử dụng dịch vụ NHĐT dành cho KH cá nhân và các văn bản sửa đổi, bổ sung tùy từng thời kỳ;
 - 3.3.** Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Techcombank;

- 3.4. Yêu cầu KH cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- 3.5. Phạt KH do vi phạm các quy định về sử dụng TK, dịch vụ NHĐT đã thoả thuận;
- 3.6. Hướng dẫn KH thực hiện đúng quy định về lập hồ sơ mở TK, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng TK. Techcombank có quyền điều chỉnh kịp thời các TK mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác;
- 3.7. Thực hiện hạch toán theo nghiệp vụ kinh tế phát sinh vào TK KH 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 TK theo quy định;
- 3.8. Cung cấp đầy đủ tại địa điểm giao dịch của Techcombank hoặc theo các phương thức do KH đăng ký các giao dịch thanh toán, số dư TK, chứng từ TK;
- 3.9. Đảm bảo an toàn số dư trên TK theo quy định của pháp luật; bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK, cung cấp thông tin liên quan đến TK theo đúng qui định của pháp luật;
- 3.10. Techcombank có quyền điều chỉnh/thu hồi lại giá trị các giao dịch hoàn tiền đã thanh toán vào Tài khoản phát hành thẻ thanh toán Techcombank của khách hàng đối với các giao dịch không được hoàn tiền.
- 3.11. Khách hàng sử dụng tính năng hoàn tiền này thông qua việc nhận số tiền hoàn trên tài khoản thanh toán đồng nghĩa với việc Khách hàng đồng ý Techcombank được sử dụng tên và hình ảnh của khách hàng nhận hoàn tiền cho mục đích quảng cáo thương mại;
- 3.12. Techcombank có toàn quyền từ chối hoàn tiền cho bất kỳ khách hàng nào mà Techcombank cho là cung cấp thông tin không hợp lệ, không rõ ràng, không đầy đủ hoặc vi phạm bất kỳ điều kiện nào quy định tại Quy định này, hoặc các quy định khác liên quan của Techcombank. Quyết định của Techcombank là quyết định cuối cùng và khách hàng mặc định đồng ý không khiếu nại, khiếu kiện;
- 3.13. Khách hàng được hoàn tiền phải nộp thuế thu nhập không thường xuyên, phí và lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật hiện hành. Nếu được sự chấp thuận của khách hàng được hoàn tiền Techcombank sẽ khấu trừ khoản thuế thu nhập không thường xuyên, phí và lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật trên trị giá giải thưởng mà khách hàng đã trúng và thay mặt khách hàng nộp theo quy định;
- 3.14. Những dữ liệu và tất cả các thông tin của Techcombank liên quan đến hoàn tiền bao gồm và ràng buộc tất cả chủ thẻ. Techcombank được quyền không chịu trách nhiệm (với bất kỳ lý do nào và bất kỳ khi nào) về việc ngưng việc tích lũy số tiền được hoàn, chỉnh sửa lỗi khi tính toán số tiền được hoàn, hoặc thay đổi cách tính toán giá trị hoàn tiền;
- 3.15. Techcombank, những công ty liên kết của Techcombank, giám đốc, nhân viên và người đại diện tương ứng của Techcombank và những công ty liên kết này sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ mất mát, thiệt hại nào (không chỉ bao gồm những tổn thất hoặc những tổn thất có nguyên nhân khác) hoặc bất kỳ tai nạn cá nhân nào xảy ra từ việc tham gia vào tính năng Hoàn tiền hoặc do việc tiếp nhận hoặc sử dụng khoản hoàn tiền ngoại trừ những trách nhiệm được luật pháp quy định;
- 3.16. Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến tính năng Hoàn tiền này, Techcombank có trách nhiệm trực tiếp giải quyết, nếu không thoả thuận được tranh chấp sẽ được xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 3.17. Được miễn trách nhiệm:

- (a) Nếu không phải là lỗi do Techcombank như trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện bị trục trặc, lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ ngoài khả năng kiểm soát của Techcombank hoặc trong trường hợp vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, Techcombank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều khoản, Điều kiện này;
 - (b) Trong trường hợp KH khiếu nại các nhà cung cấp hoặc
 - (c) Trong trường hợp KH nhập/chọn sai, nhầm lẫn, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch thanh toán, chuyển khoản bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong TK của KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
- 3.18.** Trong trường hợp phát hiện người sử dụng TK, dịch vụ NHĐT vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với Techcombank, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Techcombank có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý;
- 3.19.** Được quyền chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp Dịch vụ khi nhận được yêu cầu của KH hoặc có thông báo Thẻ/Thiết bị/Phần mềm để truy cập/xác thực dịch vụ NHĐT bị mất cắp, thất lạc, đăng ký sai hoặc mất khả năng bảo mật; lộ Chữ ký/Chữ ký điện tử hoặc có nghi ngờ Dịch vụ KH sử dụng đang bị lợi dụng; hoặc giao dịch nằm ngoài khả năng kiểm soát/bảo mật của Techcombank.
- 3.20.** Ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí khi phát sinh tranh chấp giữa KH và Techcombank;
- 3.21.** Được quyền khóa/tạm ngừng dịch vụ Ngân hàng điện tử nếu nhận được yêu cầu khóa/tạm ngừng sử dụng dịch vụ được gửi từ hòm thư điện tử/số thuê bao điện thoại mà KH đã đăng ký hoặc yêu cầu gửi từ phương thức/phần mềm gắn với tên truy cập của KH do Techcombank quy định trong từng thời kỳ;
- 3.22.** Được quyền chủ động tạm khóa truy cập Dịch vụ để bảo vệ an toàn cho KH trong trường hợp KH không truy cập sử dụng Dịch vụ trong một khoảng thời gian liên tục (khoảng thời gian này do Techcombank quy định) hoặc trong trường hợp Techcombank phát hiện có nguy cơ, rủi ro về an toàn thông tin.
- 3.23.** Khi nâng cấp, phát triển Dịch vụ NHĐT, Techcombank được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích Dịch vụ cho khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ.
- 3.24.** Được phép sử dụng thông tin khách hàng (bao gồm cả các thông tin về tiền gửi, bảo hiểm, tín dụng và các sản phẩm, dịch vụ khác của khách hàng tại Techcombank mà có liên quan đến giao dịch phát sinh trên TK của khách hàng) để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa Techcombank với khách hàng đối với Dịch vụ TK và các sản phẩm, dịch vụ khác của khách hàng tại Techcombank và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của Techcombank cho khách hàng; (ii) Chia sẻ cho bên thứ ba có liên quan/hợp tác với Techcombank trong việc cung cấp các dịch vụ của Techcombank cung cấp cho khách hàng, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của khách hàng; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.

- 3.25. Techcombank có quyền khóa thẻ vĩnh viễn của KH trong trường hợp Techcombank nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại của chủ thẻ về việc thẻ có giao dịch gian lận, giả mạo để hỗ trợ khách hàng tra soát giao dịch. Trong trường hợp KH không chấp thuận việc hủy/khóa thẻ, KH sẽ chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh và ngân hàng sẽ không thể xử lý yêu cầu tra soát của khách hàng bởi ngân hàng không có đủ cơ sở theo quy định của tổ chức thẻ quốc tế/tổ chức chuyển mạch. Nếu Techcombank xác định thẻ của KH có giao dịch gian lận, giả mạo, thẻ của Khách hàng sẽ được phát hành lại miễn phí. Các trường hợp thẻ của KH không liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo, thẻ của Khách hàng sẽ được phát hành lại theo biểu phí do Techcombank ban hành trong từng thời kì.
- 3.26. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

4. Trách nhiệm của Techcombank:

- 4.1. Tuân thủ các quy định về cung ứng Dịch vụ cho KH theo Điều khoản, Điều kiện này và qui định của pháp luật;
- 4.2. Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, TK theo quy định của pháp luật;
- 4.3. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TK của KH phù hợp với quy định và thỏa thuận giữa Techcombank và KH; kiểm soát các lệnh thanh toán của KH, 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 KH;
- 4.4. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật và quy định tại từng Dịch vụ của Techcombank;
- 4.5. Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ Thẻ trong vòng 1 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của KH về việc Thẻ bị thất lạc, mất cắp và/hoặc lộ chữ ký/chữ ký điện tử. Techcombank chỉ chịu trách nhiệm về các Giao dịch đã được KH yêu cầu tạm ngừng cung cấp Dịch vụ sau thời điểm Techcombank khóa thẻ;
- 4.6. Chịu trách nhiệm tạm ngừng cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của KH về Token Key, điện thoại di động hoặc sim điện thoại bị thất lạc, mất cắp, và/hoặc bị lộ chữ ký/chữ ký điện tử, hoặc KH yêu cầu chấm dứt sử dụng chữ ký điện tử (mật khẩu) cá nhân đã đăng ký;
- 4.7. Techcombank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Techcombank dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ (là sự kiện bất khả kháng) bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, đường truyền, mất điện;
- 4.8. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

V. NGÀY XỬ LÝ, HIỆU LỰC CỦA GIAO DỊCH

1. Techcombank sẽ hạch toán TK vào cùng ngày làm việc đối với các giao dịch được thực hiện trước giờ khóa sổ hàng ngày theo qui định của Techcombank (giờ Việt Nam) từ thứ Hai đến thứ Sáu.
2. Đối với các Giao dịch chuyển tiền cho các TK nằm ngoài hệ thống Techcombank: Techcombank sẽ ghi nợ TK vào cùng ngày làm việc và tiền sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng trong vòng tối đa 2 ngày làm việc (không kể thứ bảy) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.

VI. GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

1. KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Giao dịch nào đã thực hiện thành công (tức là từ thời điểm dữ liệu đã được nhập vào hệ thống xử lý của Techcombank). Trường hợp KH muốn huỷ yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, Techcombank có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện (i) yêu cầu huỷ Giao dịch được gửi đến Techcombank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) Techcombank chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý Giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và (iii) việc huỷ Giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Techcombank cũng như quyền và lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
2. Bất kỳ Giao dịch nào đã được thực hiện thành công sẽ được Techcombank coi là có giá trị và không huỷ ngang và KH đảm bảo chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Techcombank đối với các Giao dịch đó.

VII. BIỂU PHÍ VÀ GIỚI HẠN GIAO DỊCH

1. Biểu phí sử dụng Dịch vụ và các dịch vụ liên quan sẽ do Techcombank quy định theo từng thời kỳ phù hợp quy định pháp luật, được công bố công khai tại trụ sở của Techcombank và trên website của Techcombank hoặc được thông báo cho khách hàng qua một trong các hình thức email hoặc SMS hoặc điện thoại mà khách hàng đăng ký là phương thức liên lạc với Techcombank. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày và được quy định cụ thể trong hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ của Techcombank.
2. Phí đăng ký sử dụng dịch vụ được thu một lần vào thời điểm KH đăng ký sử dụng dịch vụ.
3. **Phí** thường niên được Techcombank thu tự động mỗi năm một lần và thu sau khi CN hạch toán cập nhật trạng thái khách hàng đã nhận thẻ lên hệ thống.
4. Các phí khác được công bố công khai trên website của Techcombank theo từng thời kỳ.
5. Techcombank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các Giao dịch trong từng thời kỳ và sẽ được công bố trên website của Techcombank. KH sẽ không được rút tiền, thanh toán vượt quá hạn mức theo quy định đã công bố của Techcombank trong từng thời kỳ.

VIII. SỬA ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN; TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT DỊCH VỤ

1. KH đồng ý Techcombank được quyền thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh Dịch vụ và **Điều khoản, Điều kiện** này; được phép khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bổ sung/thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ cho KH. Khi có các sự kiện này, Techcombank sẽ thông báo trên website và/hoặc gửi thông báo cho KH qua một trong các phương tiện: email, điện thoại cố định, sms/OTP qua điện thoại di động của KH, màn hình Dịch vụ tương ứng hoặc thông báo bằng hình thức khác mà Techcombank thấy phù hợp. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Trường hợp KH không đồng ý với bất kỳ sửa đổi nào của **Điều khoản, điều kiện** này, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ và phải thanh toán toàn bộ phí mà KH đã sử dụng theo quy định tại **Điều khoản, điều kiện** này. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi Techcombank sửa đổi bản **Điều khoản, điều kiện** này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó.
2. Các trường hợp chấm dứt Dịch vụ:
 - 2.1. KH có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo các thủ tục quy định của Techcombank về mở và sử dụng TK thanh toán dành cho KH cá nhân và các bản sửa đổi, bổ sung tùy từng thời kỳ và sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với Techcombank. Techcombank sẽ chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của KH sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ bằng văn bản của KH hoặc kể từ ngày hệ thống điện tử của Techcombank ghi nhận sự không chấp thuận điều khoản sửa đổi Điều khoản, Điều kiện và KH hoàn thành các nghĩa vụ với Techcombank. Trong khoảng thời gian đó, KH nếu vẫn sử

dụng Dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã được sửa đổi của Điều khoản, Điều kiện như thông báo của Techcombank trên website.

2.2. Techcombank có quyền chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp Dịch vụ trong các trường hợp sau:

- (a) KH không tuân thủ Điều khoản, Điều kiện này, quy định của Techcombank hoặc của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ;
- (b) Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- (c) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của Techcombank /KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm;
- (d) Khi Techcombank tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, khi có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Techcombank dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ hoặc do Techcombank, khi giao dịch không đúng hạn mức KH đăng ký;
- (e) KH không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; nghi ngờ Giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo qui định của Techcombank và pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Techcombank;
- (f) Các trường hợp liên quan đến sự cố khách quan, bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của Techcombank.

Trường hợp chấm dứt cung cấp Dịch vụ, Techcombank sẽ gửi thông báo cho KH theo quy định tại **Điều khoản, điều kiện** này.

2.3. Techcombank đơn phương ngừng, chấm dứt cung cấp dịch vụ và thông báo cho KH trước 30 ngày, kể từ thời điểm chấm dứt dịch vụ, trừ trường hợp được quy định tại điểm 1.4 Mục II.

IX. TIẾP NHẬN, CUNG CẤP THÔNG TIN; GIẢI QUYẾT YÊU CẦU QUA TỔNG ĐÀI ĐIỆN THOẠI: Việc tiếp nhận, cung cấp thông tin; giải quyết yêu cầu qua tổng đài điện thoại được thực hiện theo Đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản giữa Khách hàng và Techcombank.

X. LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Điều khoản, Điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện **Điều khoản, Điều kiện** giữa KH và Techcombank, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Nếu hết thời hạn 30 ngày kể từ ngày một bên đưa ra tranh chấp mà các bên hòa giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết.

XI. HIỆU LỰC

Điều khoản, Điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng TK và sử dụng các Dịch vụ TK của KH tại Techcombank. Đề nghị kiêm Hợp đồng mở TK và sử dụng TK, dịch vụ TK là một phần không tách rời của **Điều khoản, Điều kiện** này.