

**PHỤ LỤC 01****ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC**

Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng tổ chức (Sau đây gọi là “**Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB**”) này được áp dụng đối với khách hàng Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Techcombank ....

Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ theo **Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB**, các thỏa thuận khác ký kết với Techcombank và các quy định có liên quan khác của pháp luật.

**1. Định nghĩa**

Trong phạm vi của Điều khoản và Điều kiện này, các thuật ngữ dưới đây được các bên hiểu và thống nhất như sau:

- 1.1 *Ngân hàng*: là Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Kỹ Thương Việt Nam (TCB) được đề cập trong hợp đồng này.
- 1.2 *Khách hàng*: là tổ chức được thành lập và/hoặc hoạt động hợp pháp tại Việt Nam có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- 1.3 *Ngân hàng điện tử trên Internetbanking dành cho khách hàng tổ chức (F@st-e bank -FEB)*: \ là các dịch vụ mà TCB cung cấp cho các khách hàng thông qua ứng dụng F@st Ebank (FEB), có thể được truy cập từ trang web chính của TCB (<https://www.techcombank.com.vn>)
- 1.4 *Chữ ký điện tử*: Được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký.
- 1.5 *Hệ thống T24*: Là một hệ thống tin học được Techcombank sử dụng cho hạch toán, quản trị ngân hàng một cách toàn diện.

**2. Dịch vụ**

Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử trên Internet banking do Ngân hàng cung cấp với các nội dung sau:

- 2.1 Truy vấn thông tin
- 2.2 Chuyển khoản
- 2.3 Trả lương bằng ngoại tệ
- 2.4 Thanh toán theo lô và trả lương bằng VNĐ
- 2.5 Đăng ký trực tuyến.
- 2.6 Thực hiện soạn, gửi lệnh tra soát tới Ngân hàng
- 2.7 Thanh toán các khoản nợ vay, phí dịch vụ
- 2.8 In sổ phụ tài khoản, liệt kê giao dịch, in phiếu báo nợ, phiếu báo có
- 2.9 Kết xuất dữ liệu báo cáo ra các tệp tin theo định dạng do ngân hàng quy định
- 2.10 Mở tài khoản tiền gửi trực tuyến
- 2.11 Và các tính năng khác

Các tính năng cụ thể đối với từng dịch vụ sẽ được Ngân hàng quy định cụ thể trong từng thời kỳ.

**3. Quy trình thực hiện dịch vụ**

- 3.1 Khách hàng phải thực hiện đúng Hướng dẫn sử dụng dịch vụ FEB do Ngân hàng cung cấp và đăng tải trên trang web: [www.techcombank.com.vn](http://www.techcombank.com.vn) và Ngân hàng được quyền từ chối trách nhiệm trong mọi trường hợp Khách hàng sử dụng dịch vụ không theo đúng các hướng dẫn, khuyến cáo của Ngân hàng dẫn đến việc không thực hiện được dịch vụ hoặc dẫn đến các rủi ro liên quan đến lộ bí mật thông tin, tài khoản Khách hàng bị lợi dụng ... Khách hàng cam kết thừa

nhận và đồng ý với mọi sự thay đổi về hướng dẫn dịch vụ do Ngân hàng cung cấp hoặc đăng tải trên trang web: [www.techcombank.com.vn](http://www.techcombank.com.vn) mà không cần thêm bất kỳ sự thông báo nào khác.

### 3.2 Thực hiện lệnh giao dịch trên FEB

3.2.1 Ngân hàng được coi là đã nhận được các lệnh giao dịch do Khách hàng chuyển đến hệ thống FEB khi và chỉ khi những lệnh giao dịch này được thực hiện theo đúng hướng dẫn của Ngân hàng và đã đăng nhập vào hệ thống thông tin của Ngân hàng.

3.2.2 Bất kỳ lệnh giao dịch nào được thực hiện trên FEB sau khi đã nhập đúng chữ ký điện tử được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng. Ngân hàng kiểm tra tính xác thực của lệnh giao dịch bằng việc kiểm tra đúng chữ ký điện tử và các yếu tố định danh khác (nếu có).

3.2.3 Đối với các lệnh giao dịch đòi hỏi phải có chứng từ gốc kèm theo theo quy định của pháp luật, lệnh giao dịch FEB của Khách hàng chỉ được coi là có hiệu lực khi Ngân hàng nhận đủ các chứng từ gốc hợp lệ kèm theo của các giao dịch nói trên mà không cần thêm bất cứ sự giải thích bổ sung để thực hiện hạch toán giao dịch. Trường hợp Ngân hàng chưa nhận đủ các chứng từ gốc theo luật định cũng như chưa nhận được thông tin cập nhật theo yêu cầu (nếu có), Ngân hàng không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do giao dịch bị chậm trễ.

3.2.4 Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa Ngân hàng và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của Ngân hàng sẽ là bằng chứng về việc giao dịch FEB của Khách hàng với Ngân hàng và có giá trị pháp lý.

### 3.3 Lệnh thanh toán, chuyển tiền FEB

3.3.1. Lệnh thanh toán, chuyển tiền FEB: là lệnh thanh toán ủy nhiệm chi/lệnh chi bằng hình thức chứng từ điện tử, theo đó Khách hàng truy cập vào FEB để lập lệnh thanh toán và gửi cho Ngân hàng, yêu cầu Ngân hàng trích một số tiền nhất định từ tài khoản tiền gửi thanh toán để trả cho người thụ hưởng.

3.3.2. Các lệnh thanh toán, chuyển tiền điện tử từ Khách hàng đến Ngân hàng chỉ hợp pháp, hợp lệ khi:

- Được thực hiện đúng quy trình FEB do Ngân hàng hướng dẫn;
- Đầy đủ các nội dung theo đúng qui định của Ngân hàng và pháp luật về chứng từ kế toán;
- Tài khoản của Khách hàng còn đủ số dư để thực hiện lệnh (bao gồm số dư có trong tài khoản của Khách hàng, và hạn mức tín dụng thấu chi được phép (nếu có), sau khi trừ đi các khoản phải thanh toán cho Ngân hàng);
- Lệnh thanh toán trong hạn mức thanh toán đã đăng ký;
- Được xác nhận bởi chữ ký điện tử của người có thẩm quyền theo đăng ký của Khách hàng.

3.3.3. Ngân hàng sẽ thực hiện lệnh thanh toán, chuyển tiền đối với các lệnh thanh toán, chuyển tiền hợp pháp, hợp lệ.

3.3.4. Quy định thời gian thực hiện:

- Giao dịch trong cùng hệ thống TCB: được thực hiện không bị giới hạn thời gian trừ trường hợp hệ thống T24 bị gián đoạn do lỗi hoặc để nâng cấp, bảo trì
- Giao dịch ngoài hệ thống TCB (giao dịch liên ngân hàng):
  - + Giao dịch thực hiện trước giờ cut-off (thời hạn chót cho việc thực hiện giao dịch liên ngân hàng) của các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu sẽ được chuyển sang các kênh thanh toán liên ngân hàng trong cùng ngày làm việc.
  - + Giao dịch thực hiện sau giờ cut-off các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, và giao dịch thực hiện vào ngày thứ Bảy, ngày nghỉ, ngày lễ sẽ được hạch toán vào tài khoản

chờ thanh toán ngân hàng điện tử, và sẽ được chuyển tiếp sang các kênh thanh toán liên ngân hàng chậm nhất vào ngày làm việc kế tiếp.

+ Giờ cut-off do TCB quy định từng thời kỳ

### 3.4 Quy trình thanh toán, chuyển tiền

#### 3.4.1 Lập lệnh thanh toán, chuyển tiền

Người lập lệnh thực hiện việc lập lệnh chuyển tiền trực tiếp trên FEB (Điền đầy đủ thông tin chính xác cho lệnh chuyển tiền). Người lập lệnh có thể sửa hoặc xóa lệnh thanh toán khi lệnh đó chưa được phê duyệt.

#### 3.4.2 Phê duyệt lệnh thanh toán, chuyển tiền

- Đối với trường hợp Khách hàng sử dụng 02 chữ ký điện tử, người duyệt lệnh đăng nhập vào FEB và thực hiện phê duyệt lệnh thanh toán đã được soạn bởi người lập lệnh, nhập mật khẩu và đẩy lệnh
- Đối với trường hợp Khách hàng sử dụng từ trên 03 chữ ký điện tử trở lên: Việc thực hiện phải thông qua 01 người lập lệnh và từ 02 người duyệt lệnh trở lên và độc lập với nhau.

#### Lưu ý:

*Các lệnh thanh toán, chuyển tiền đã được Khách hàng nhập và phê duyệt chưa có nghĩa là các tài khoản của Khách hàng đã được ghi nợ và tài khoản người thụ hưởng đã được ghi có. Việc ghi nợ và lệnh thanh toán, chuyển tiền chỉ được thực hiện khi Ngân hàng kiểm tra chi tiết lệnh và chấp nhận việc chuyển tiền.*

#### 3.4.3 Khách hàng Thực hiện lệnh trả lương bằng ngoại tệ qua FEB

- Khách hàng đăng ký địa chỉ giao dịch hồ sơ trả lương bằng ngoại tệ qua Fax và đảm bảo nội dung chuyển qua địa chỉ giao dịch này là đúng và hợp lệ. Trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi địa chỉ giao dịch hồ sơ trả lương ngoại tệ thì phải thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản ít nhất 01 ngày làm việc trước ngày thực hiện chuyển lương.
- Sau khi Khách hàng đã gửi đủ chứng từ hỗ trợ và các giấy tờ khác có liên quan đến Ngân hàng. Khách hàng có thể đăng nhập vào FEB và thực hiện giao dịch trả lương bằng ngoại tệ qua FEB.
- Mọi lệnh thanh toán trả lương bằng ngoại tệ đã được Khách hàng nhập và phê duyệt sẽ không được ghi có ngay tài khoản người thụ hưởng. Việc ghi có và lệnh thanh toán chỉ được thực hiện khi Ngân hàng kiểm tra chi tiết lệnh, nội dung lệnh có khớp với các chứng từ cần kiểm soát mà Khách hàng gửi cho Ngân hàng và được Ngân hàng chấp nhận việc chuyển tiền .
  - + Trường hợp Ngân hàng kiểm tra thấy nội dung lệnh khớp với các chứng từ cần kiểm soát, chậm nhất sau 30 phút kể từ lúc đối chiếu xong, tài khoản người thụ hưởng sẽ được ghi có
  - + Trường hợp nội dung lệnh không khớp với các chứng từ cần kiểm soát: lệnh sẽ được giữ lại tại Ngân hàng và Ngân hàng sẽ thông báo với Khách hàng và chậm nhất là 01 ngày Khách hàng phải bổ sung chứng từ cần kiểm soát theo yêu cầu của Ngân hàng. Trường hợp Khách hàng không bổ sung hoặc không bổ sung đúng thời hạn, Ngân hàng sẽ hủy lệnh của Khách hàng đồng thời Ngân hàng sẽ thông báo tới Khách hàng về vi phạm này. Sau 2 lần thông báo vi phạm, Ngân hàng có quyền tự động chấm dứt cung cấp dịch vụ thanh toán lương bằng ngoại tệ qua FEB cho Khách hàng.
- Trường hợp lệnh thanh toán được thực hiện vào ngày nghỉ, ngày lễ, lệnh sẽ được Ngân hàng thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp

**4. Chữ ký điện tử, chứng từ điện tử**

- 4.1 Chủ tài khoản hoặc người được chủ tài khoản ủy quyền hợp pháp, Kế toán trưởng/Người phụ trách Kế toán và người được Kế toán trưởng/Người phụ trách Kế toán ủy quyền hợp pháp phải được Ngân hàng cấp chữ ký điện tử để được phép gửi lệnh thanh toán, chuyển tiền hoặc thực hiện các giao dịch khác trên FEB theo quy định của Ngân hàng.
- 4.2 Khách hàng có quyền đề nghị Ngân hàng cấp lại/ hủy bỏ/cấp bổ sung chữ ký điện tử và phải đăng ký bằng văn bản với Ngân hàng (hoặc bằng các phương thức khác theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ hoặc nếu có thỏa thuận với Ngân hàng). Mọi chữ ký điện tử chỉ được coi là bị hủy bỏ và các lệnh được lập bằng các chữ ký điện tử được Khách hàng đề nghị hủy chỉ được coi là không có giá trị sau thời điểm Ngân hàng phát hành thông báo chính thức cho Khách hàng về việc chữ ký điện tử đã được hủy bỏ.
- 4.3 Chứng từ điện tử bao gồm lệnh thanh toán, chuyển tiền, giấy báo nợ, giấy báo có, sổ phụ tài khoản và chứng từ điện tử khác theo qui định của pháp luật được in từ FEB sau khi đã có đủ các chữ ký điện tử hợp lệ. Các bên thực hiện việc lập, sử dụng, kiểm soát, xử lý, bảo quản và lưu trữ chứng từ điện tử theo các quy định hiện hành của pháp luật.

**5. Quyền và trách nhiệm của khách hàng****5.1 Quyền của Khách hàng**

- 5.1.1. Được sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật, Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này.
- 5.1.2. Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Ngân hàng trong thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Ngân hàng, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Ngân hàng.
- 5.1.3. Yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin tra soát về tài khoản qua số điện thoại hỗ trợ Khách hàng: (84)-24-3944-8858 hoặc số điện thoại quy định khác của Ngân hàng theo từng thời điểm.
- 5.1.4. Đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ, thay đổi nội dung dịch vụ, yêu cầu cấp lại mật khẩu bằng văn bản.
- 5.1.5. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này và các quy định có liên quan của pháp luật.

**5.2 Trách nhiệm của Khách hàng**

- 5.2.1. Tuân thủ các quy định, hướng dẫn về mở, sử dụng tài khoản, dịch vụ của Ngân hàng và các quy định khác có liên quan.
- 5.2.2. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng khi đăng ký dịch vụ cũng như trong quá trình sử dụng, thay đổi và chấm dứt dịch vụ.
- 5.2.3. Chịu trách nhiệm bảo mật chữ ký điện tử của Khách hàng.
- 5.2.4. Tuân thủ nghiêm ngặt các khuyến cáo của Ngân hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng không chọn mật khẩu là những số dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại, không lưu mật khẩu và tài khoản đăng nhập tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu lại tự động (ví dụ, tính năng “nhớ mật khẩu” hoặc tính năng tương tự), Chịu trách nhiệm giữ gìn bảo quản Token key tại vị trí an toàn, mỗi lần đăng nhập vào dịch vụ, Khách hàng không được rời khỏi máy tính hoặc để cho người khác sử dụng máy tính cho đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập dịch vụ F@st e - bank.
- 5.2.5. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Ngân hàng khi Token key bị mất cắp, thất lạc, khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ; nghi ngờ lộ mật khẩu. Khách hàng phải chịu

- mọi rủi ro phát sinh (nếu có) khi bị mất/thất lạc Token key . Nếu Khách hàng có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ, Khách hàng sẽ liên hệ lại với Ngân hàng để đăng ký sử dụng lại dịch vụ.
- 5.2.6. Có trách nhiệm thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên hệ thống máy tính, chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính của Khách hàng đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu có thể truy cập được dịch vụ. Ngân hàng không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ.
- 5.2.7. Chịu trách nhiệm bồi hoàn cho Ngân hàng và giữ cho Ngân hàng không phải chịu mọi tổn thất, kiện tụng, khiếu nại, tố tụng, tiền phạt, chi phí và các phí tổn mà Ngân hàng đã gánh chịu hoặc chi trả thuộc bất kỳ loại nào, phát sinh dưới bất kỳ hoàn cảnh nào (bao gồm nhưng không giới hạn việc vi phạm các cam kết của Khách hàng theo Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này, theo yêu cầu, khiếu nại, khiếu kiện của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác).
- 5.2.8. Cam kết về các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp, đúng quy định và phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ chữ ký điện tử, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng, hệ thống máy tính bị virus xâm nhập hoặc bị truy cập trái phép.
- 5.2.9. Công nhận và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã được thực hiện bằng chữ ký điện tử của Khách hàng, không huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch FEB đã thực hiện trên F@st e - bank bằng chữ ký điện tử của Khách hàng, vì bất cứ lý do nào.
- 5.2.10. Cam kết không khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của Ngân hàng trong trường hợp bất khả kháng, hệ thống bị sự cố ....và lỗi do bên thứ ba cung cấp dịch vụ.
- 5.2.11. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **6. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng**

### **6.1 Quyền của Ngân hàng**

- 6.1.1. Được miễn trách nhiệm do không thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do nào khác mà không phải do lỗi của ngân hàng.
- 6.1.2. Được quyền tự động ngừng cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch trong trường hợp:
- Khách hàng vi phạm bất cứ cam kết, nghĩa vụ nào theo bản điều kiện, điều khoản này
  - Có quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền
  - Có thay đổi trong chính sách, quy định pháp luật của nhà nước
  - Bất kỳ trường hợp bất khả kháng nào khác ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng.
- 6.1.3. Miễn mọi trách nhiệm trong trường hợp hết thời hạn 60 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm mà Khách hàng không khiếu nại hoặc khiếu nại không đúng thủ tục như quy định tại khoản 5.1 trên đây.
- 6.1.4. Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **6.2 Trách nhiệm của Ngân hàng**

- 6.2.1. Cung cấp dịch vụ FEB theo đúng nội dung của Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này;
- 6.2.2. Tuân thủ các quy định về giao dịch thương mại điện tử của Ngân hàng nhà nước Việt Nam.
- 6.2.3. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này.
- 6.2.4. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật.
- 6.2.5. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ cho Khách hàng sau khi nhận được thông báo của Khách hàng về việc Token key bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ mật khẩu.

- 6.2.6. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng 15 ngày kể từ ngày giao dịch. Ngân hàng sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, Ngân hàng sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.
- 6.2.7. Ngân hàng sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho Khách hàng qua dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do đặc thù của dịch vụ và một số tình huống vượt quá phạm vi kiểm soát của ngân hàng, TCB không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót; Trường hợp thông tin bị sai lệch, ngân hàng sẽ có trách nhiệm phối hợp với Khách hàng để tìm ra nguyên nhân và xử lý kịp thời.
- 6.2.8. Trong trường hợp Khách hàng muốn thu hồi, hủy bỏ hoặc sửa đổi giao dịch đã được Ngân hàng xử lý, Ngân hàng sẽ hỗ trợ Khách hàng thu hồi hủy bỏ, hoặc sửa đổi các giao dịch này, nhưng không có nghĩa vụ và không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không sửa đổi hay không hủy bỏ được các lệnh mà Ngân hàng đã xử lý chính xác theo đúng chỉ dẫn của Khách hàng
- 6.2.9. Đảm bảo hệ thống dịch vụ chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ trực tuyến (trừ các trường hợp vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến việc không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn bởi các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, xuất hiện những virus gây thiệt hại, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện, nguyên nhân do lỗi của Khách hàng. Thời gian cung cấp các sản phẩm cụ thể trên dịch vụ FEB phụ thuộc vào đặc điểm của từng sản phẩm, đặc điểm của các hệ thống công nghệ liên quan và chính sách của TCB trong từng thời kỳ. Trong các trường hợp hệ thống gặp lỗi, thông báo cho khách hàng qua các kênh thích hợp như trên website, giao diện ứng dụng hoặc tin nhắn, email phù hợp với từng tình huống.
- 6.2.10. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **7. Truy cập dịch vụ và xử lý giao dịch**

- 7.1. Ngân hàng luôn cố gắng tối đa đảm bảo việc cung cấp dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Tuy nhiên do tính đặc thù của giao dịch điện tử nên mặc dù Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ vào mọi thời điểm, Khách hàng đồng ý rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các dịch vụ do việc bảo trì/nâng cấp hệ thống hoặc vì sử dụng dịch vụ tại các vùng, lãnh thổ do chính phủ Việt Nam hạn chế hoặc cấm truy cập Internet hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
- 7.2. Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi thực hiện bằng chữ ký điện tử của Khách hàng và yêu cầu thực hiện giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của Ngân hàng.
- 7.3. Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ.

## **8. Sửa đổi nội dung điều khoản**

- 8.1. Ngân hàng được phép sửa đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách thông báo trên website của Ngân hàng.
- 8.2. Nếu Khách hàng tiếp tục đăng nhập vào sử dụng dịch vụ sau khi Ngân hàng đã thông báo, được coi như Khách hàng chấp nhận việc sửa đổi đó như là một giao kết hợp đồng. Ngân hàng sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng văn bản của Khách hàng. Trong khoảng thời gian đó, Khách hàng nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã được sửa đổi của Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB như thông báo của Ngân hàng trên website.

## **9. Biểu phí**

Biểu phí sử dụng dịch vụ FEB và các dịch vụ liên quan do Ngân hàng công bố theo từng thời kỳ

**10. Xử lý các sai sót**

Sai sót bất khả kháng ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng: hai bên Ngân hàng và Khách hàng cùng thoả thuận và có các biện pháp để giải quyết cụ thể.

Sai sót do Khách hàng khai báo nhầm thông tin: cán bộ phụ trách cung cấp dịch vụ FEB cùng các bộ phận liên quan phối hợp hỗ trợ Khách hàng. Trường hợp sai sót không xử lý được, Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm về những sai sót do Khách hàng gây nên.

**11. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

Điều kiện và điều khoản sử dụng FEB có hiệu lực ràng buộc như một hợp đồng giữa Khách Hàng và Ngân Hàng kể từ thời điểm khách hàng gửi “Giấy đề nghị kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử” và được TCB chấp thuận.

Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều kiện và điều khoản sử dụng FEB, cam kết thực hiện đúng các điều khoản và điều kiện đã được nêu trên.

Điều khoản và Điều kiện sử dụng FEB là một bộ phận không thể tách rời của “Giấy đề nghị kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử” và Đề nghị kèm Hợp đồng mở Tài khoản thanh toán của khách hàng tại TCB.