

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

Vui lòng truy cập Website của Techcombank: www.techcombank.com.vn để có phiên bản mới nhất của **Điều khoản, Điều kiện** này

A. CÁC QUI ĐỊNH CHUNG

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

- **Điều khoản, Điều kiện** này áp dụng đối với việc KH mở TK và sử dụng dịch vụ TK tại Techcombank.
- KH có các quyền và nghĩa vụ theo Qui định về mở và sử dụng TK, qui định cụ thể đối với từng dịch vụ TK có đăng ký sử dụng tại NH, các thỏa thuận khác tại **Điều khoản, Điều kiện** kèm Hợp đồng này và các qui 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. **“Ngân hàng”** (NH): là NH Thương mại Cổ phần Kỹ thương Việt Nam (Techcombank).
2. **“Khách hàng”** (KH): Là cá nhân đăng ký sử dụng Dịch vụ và được NH chấp thuận cung ứng dịch vụ bằng việc ký kết Đề nghị kèm hợp đồng mở TK và sử dụng dịch vụ tại Techcombank. Trong **Điều khoản, Điều kiện** này, tùy từng Dịch vụ do NH cung cấp, KH có thể đồng thời là Chủ tài khoản (CTK), đồng Chủ tài khoản (ĐCTK), Chủ thẻ.
3. **“Tài khoản”** (TK): Là TK tiền gửi thanh toán bằng đồng Việt Nam (VND) hoặc ngoại tệ của KH mở tại NH với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua NH bằng các phương tiện thanh toán và/hoặc sử dụng các Dịch vụ do NH cung cấp.
4. **“Dịch vụ TK”** (Dịch vụ) : là Dịch vụ do KH đăng ký và được NH 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) và/hoặc các Dịch vụ khác được NH cung cấp.
5. **“Giao dịch”**: là các giao dịch được thực hiện bởi KH trên TK của KH theo các Dịch vụ mà KH đăng ký và được NH cung cấp.
6. **“Hạn mức thanh toán”**: là tổng số tiền tối đa KH được phép sử dụng.
7. **“Số dư tối thiểu”**: là số tiền tối thiểu mà chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm. NH qui định cụ thể về số dư tối thiểu đối với từng loại TK theo từng thời kỳ.
8. **“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 toả, các khoản lãi tín dụng, các khoản phí, chi phí và số dư tối thiểu chủ TK phải duy trì.
9. **Chủ thẻ**: là cá nhân được NH cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
10. **Chủ thẻ chính**: là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thỏa thuận về việc sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ và có nghĩa vụ thực hiện thỏa thuận đó.
11. **Chủ thẻ phụ**: là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ theo thỏa thuận về việc sử dụng thẻ giữa chủ thẻ chính và tổ chức phát hành thẻ. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với chủ thẻ chính.
12. **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTT)**: là ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật và của Tổ chức thẻ quốc tế.

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 hồ sơ mở tài khoản phải chính xác và đúng sự thật. KH chịu trách nhiệm về các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản, các hồ sơ cung cấp cho NH. KH phải thông báo ngay với NH nơi mở TK nếu thay đổi các yếu tố trong hồ sơ.
- 1.2. NH có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ mở TK phù hợp với yêu cầu quản lý của NH.

2. Quản lý và sử dụng TK

- 2.1. Địa điểm giao dịch:** Trừ trường hợp NH có qui định khác, KH phải thực hiện tại điểm giao dịch của NH nơi KH mở TK những loại giao dịch sau: (i) Đề nghị thay đổi thông tin tài khoản KH; (ii) Ủy quyền sử dụng TK có thời hạn; (iii) Thông báo hủy bỏ nội dung ủy quyền có thời hạn; (iv) Đề nghị đóng TK.
- 2.2. Số dư tối thiểu:** KH phải duy trì trên TK số dư tối thiểu theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
- 2.3. Lãi suất:** KH được hưởng lãi trên số dư Có theo mức lãi suất không kỳ hạn do NH công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ.
- 2.4. Phí:** Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí do NH công bố và niêm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận của KH với NH.
- 2.5. Thấu chi:** CTK có thể sử dụng hạn mức thấu chi theo đăng ký và thỏa thuận với NH.
- 2.6. Cung cấp, nhận chứng từ tài khoản:** NH cung cấp giấy báo Nợ, báo Có, thông tin giao dịch tài khoản, sao kê giao dịch tài khoản, Sổ phụ tài khoản định kỳ tại NH. KH cũng có thể nhận sổ phụ tài khoản theo đăng ký với NH. KH có thể yêu cầu NH cung cấp chứng từ tài khoản đột xuất và thanh toán phí theo biểu phí của NH.
- 2.7. Sử dụng tài khoản:**
- i.** KH được sử dụng Số dư cho phép sử dụng trên tài khoản thông qua lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ, theo đúng chữ ký và con dấu đã đăng ký với NH. Trường hợp rút tiền mặt, người lĩnh tiền phải xuất trình thêm các giấy tờ tùy thân theo quy định của NH. Trong trường hợp cần thiết, NH có quyền yêu cầu KH hoặc người được KH ủy quyền xác nhận nội dung trên chứng từ giao dịch.
 - ii.** 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.
 - iii.** 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 Techcombank về quản lý ngoại hối.
 - iv.** KH có trách nhiệm lưu giữ các chứng từ giao dịch với NH nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết. NH sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết đối với các khiếu nại, tra soát nếu KH không xuất trình được các chứng từ giao dịch với NH.
 - v.** KH có nghĩa vụ hoàn trả, đồng thời đề nghị và ủy quyền cho NH được tự động treo, phong tỏa và trích tiền từ TK của KH trong các trường hợp sau:
 - 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 NH; các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính khác của KH;
 - Thực hiện các nghĩa vụ theo quy định, quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền buộc KH phải thanh toán;
 - Điều chỉnh các giao dịch bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất theo nhận định của NH hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản;
 - KH sử dụng TK vượt Số dư cho phép sử dụng;
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa NH và KH hoặc theo quy định của pháp luật.
- 2.8. Tài khoản ĐCTK:**
- i.** Các yêu cầu về việc sử dụng và quản lý TK đồng chủ tài khoản phải được các ĐCTK cùng đưa ra, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa các ĐCTK được NH chấp thuận.
 - ii.** Mỗi ĐCTK và các ĐCTK chịu trách nhiệm về việc sử dụng TK và đồng ý ủy quyền cho Ngân hàng tự động treo, phong tỏa và trích tiền từ TK của KH theo khoản 2.7 khoản 2 **Điều khoản, Điều kiện** này để thực hiện nghĩa vụ của các ĐCTK hoặc mỗi ĐCTK tại NH.
 - iii.** Mỗi ĐCTK có trách nhiệm thông báo cho ĐCTK khác về thông tin nhận được của NH. Thông báo hoặc thông tin của NH gửi cho mỗi ĐCTK được coi như thông báo tới tất cả ĐCTK khác.
 - iv.** Nếu NH ký kết thỏa thuận với một ĐCTK, thì thỏa thuận đó sẽ không miễn trừ hoặc giảm bớt các nghĩa vụ của ĐCTK còn lại.

- v. Nếu vì bất cứ lý do nào mà **Điều khoản, Điều kiện** này không áp dụng hoặc không được thực thi đối với một ĐCTK, thì **Điều khoản, Điều kiện** này vẫn tiếp tục ràng buộc đối với các ĐCTK còn lại.
- vi. Khi một trong các bên ĐCTK chết, bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản được giải quyết theo quy định của pháp luật và NH.

2.9. Ủy quyền sử dụng TK:

- i. KH (CTK hoặc các ĐCTK) có thể ủy quyền cho nhau hoặc cho người khác sử dụng TK theo quy định của pháp luật và của NH trong từng thời kỳ. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản tại NH hoặc công chứng, chứng thực và tuân thủ thủ tục được NH chấp thuận. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của NH.
- ii. Người được ủy quyền có quyền và trách nhiệm trong phạm vi ủy quyền.
- iii. Thông báo hủy ủy quyền của KH có hiệu lực sau 24 giờ làm việc tính từ thời điểm Ngân hàng xác nhận hoặc thời hạn khác ghi trên văn bản xác nhận của NH.

2.10. Quản lý giao dịch, số dư tài khoản:

- i. 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 tài khoản được NH cung cấp định kỳ, quản lý các giao dịch trên tài khoản và thông báo ngay với NH 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 tài khoản và giao dịch tài khoản phải được KH thực hiện trong thời hạn 07 (bảy) ngày, kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích bị vi phạm. Sau thời hạn này mà KH không thông báo cho NH, KH đồng ý NH được miễn mọi trách nhiệm và các hậu quả có thể xảy ra.
- ii. Hoàn trả ngay cho NH những khoản ghi Có nhầm khi phát hiện ra việc hạch toán sai hoặc khi nhận được thông báo hoặc yêu cầu hoàn trả của NH mà không chứng minh được quyền thụ hưởng khoản tiền đó.
- iii. Trường hợp KH là bên thụ hưởng mà loại tiền chuyển đến khác với loại tiền của TK mà KH đang mở tại NH, NH sẽ thông báo cho KH đến nhận tiền trong một thời hạn nhất định; nếu KH không đến nhận tiền đúng thời hạn thông báo của NH, NH có quyền hoàn trả lại NH chuyển tiền hoặc tự động chuyển đổi sang loại tiền theo TK mà KH đang mở tại NH theo tỷ giá mua vào chuyển khoản của NH để hạch toán vào TK của KH. Trường hợp tiền chuyển đến TK của KH không phải là ngoại tệ được giao dịch tại NH thì NH có quyền tự động chuyển đổi sang đồng tiền theo TK của KH theo tỷ giá mua vào của NH và ghi Có vào TK của KH.

2.11. Phong tỏa TK

- i. NH được quyền phong tỏa TK một phần hoặc toàn bộ số tiền có trên TK trong các trường hợp sau:
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của KH;
 - Khi có thỏa thuận bằng văn bản giữa NH với KH;
 - 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 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 khoản 2.7 khoản 2 **Điều khoản, Điều kiện** này, các khoản rút thừa từ máy ATM, hoặc các trường hợp TK 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 ...
 - Các trường hợp khác theo **Điều khoản, Điều kiện** này và quy định của pháp luật.
- ii. Việc sử dụng TK trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa phải được bảo toàn và kiểm soát chặt theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của NH. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- iii. Việc phong tỏa TK chấm dứt:
 - Khi kết thúc thời hạn phong tỏa theo yêu cầu của KH;
 - Khi kết thúc thời hạn phong tỏa theo thỏa thuận giữa KH và NH;

- Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa;
- Khi NH đã trích đủ số tiền mà KH có nghĩa vụ hoàn trả NH theo **Điều khoản, Điều kiện** này;
- Các trường hợp khác theo **Điều khoản, Điều kiện** này và quy định của pháp luật.

2.12. Đóng TK:

i. NH sẽ đóng TK của KH trong các trường hợp sau:

- Đóng TK theo yêu cầu của KH.
- NH đóng TK KH trong các trường hợp sau:
 - ✓ 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 bị chết, mất tích mà không có người được chuyển giao TK;
 - ✓ NH 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 của NH;
 - ✓ TK có số dư dưới mức số dư tối thiểu do NH quy định và không có giao dịch nào trong thời hạn một năm (365 ngày) liên tục (trừ tài khoản góp vốn mua cổ phần của nhà đầu tư nước ngoài);
 - ✓ NH ngừng cung cấp Dịch vụ và thông báo trước cho KH trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày dự kiến đóng TK.

ii. Thủ tục đóng TK:

- Khi NH đóng TK, NH sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức email, tin nhắn điện thoại, niêm yết công khai tại trụ sở NH hoặc trên website của NH. NH đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với TK đó.
- KH thanh toán phí đóng TK theo quy định trong biểu phí của NH và thực hiện các thủ tục đóng TK theo qui định của NH.
- Xử lý số dư còn lại trên TK sau khi đóng TK:
 - ✓ Chi trả theo yêu cầu của KH hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TK là cá nhân chết hoặc người giám hộ hợp pháp trong trường hợp KH là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự;
 - ✓ Chi trả theo quyết định của Tòa án hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
 - ✓ Chi trả cho người thụ hưởng theo Giấy đăng ký về thụ hưởng quyền lợi khi đóng TK;
 - ✓ NH sẽ quản lý theo quy định của NH đối với những trường hợp TK bị NH tự động đóng mà KH, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ không nhận lại số tiền còn lại trên TK sau khi NH đã thông báo về việc đóng TK bằng văn bản cho KH, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ biết. KH không được đóng TK khi TK của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với NH;
 - ✓ Nếu TK còn số dư và KH chưa đến NH làm thủ tục thanh toán, NH sẽ chuyển toàn bộ số dư trên sang một TK giữ hộ chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. NH sẽ chi trả toàn bộ số dư trên khi KH đến NH thực hiện thủ tục thanh toán theo quy định của NH (sau khi trừ chi phí nếu có tùy theo yêu cầu về thanh toán của KH);
 - ✓ Sau khi NH đóng TK, số TK đã bị đóng có thể được sử dụng để mở TK cho khách hàng khác của NH.

II. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1. Dịch vụ Homebanking:

1.1. Các gói dịch vụ:

- **Techcombank Mail Access:** là dịch vụ theo dõi và tự động gửi qua email theo đăng ký của KH các thông tin giao dịch TK và các thông tin sản phẩm, dịch vụ của NH và các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm mới của NH trong từng thời kỳ.
- **Techcombank Mobile Access:** Là dịch vụ cung cấp bằng tin nhắn SMS vào điện thoại di động theo đăng ký của KH về thông tin số dư, giao dịch của tài khoản KH và các thông tin sản phẩm, dịch vụ của NH và các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm mới của NH trong từng thời kỳ.

- **Techcombank Voice Access:** Là dịch vụ cung cấp thông tin thông qua tổng đài điện thoại trả lời tự động 1900 1590 và hệ thống cung cấp thông tin tự động qua tổng đài điện thoại của Phòng Dịch vụ KH theo số 1800 588 822 và/hoặc các số điện thoại khác.

1.2. Chữ ký điện tử

- Chữ ký điện tử sử dụng trong Dịch vụ Homebanking là mã số bí mật cá nhân (gồm User và Password) do NH cung cấp cho KH, được KH sử dụng khi đăng nhập để sử dụng các dịch vụ Homebanking.
- KH có thể sử dụng số chứng minh nhân dân/số hộ chiếu, dãy số in dập nổi trên thẻ, số tài khoản đăng ký trả nợ, số tài khoản tiết kiệm hoặc số thẻ/số sổ tiết kiệm để thay thế User ID khi đăng nhập hệ thống theo quy định của NH.

1.3. Thực hiện Dịch vụ

KH sử dụng Dịch vụ theo các nội dung Dịch vụ do NH qui định hoặc được đăng tải trên website: www.techcombank.com.vn hoặc công bố tại trụ sở NH.

2. Dịch vụ F@st i-Bank

1.4. Các Gói dịch vụ:

- **Gói thường:** KH được cấp quyền: tra cứu các thông tin về TK và các thông tin khác được NH cung cấp theo từng thời kỳ; thực hiện các giao dịch chuyển tiền giữa các TK của KH trong NH; các Dịch vụ khác theo qui định của NH trong từng thời kỳ (nhưng không được chuyển khoản thanh toán cho các TK của người thụ hưởng khác trong và ngoài hệ thống NH).
- **Gói trọn gói:** KH được cấp quyền: Tra cứu các thông tin về TK, Thẻ tín dụng và các thông tin khác được NH cung cấp theo từng thời kỳ; thực hiện các giao dịch chuyển tiền giữa các TK của KH trong NH; thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển tiền đến các TK của người thụ hưởng khác trong hệ thống NH; thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển tiền đến các TK được mở tại NH khác có tham gia Hệ thống thanh toán điện tử Citad trên lãnh thổ Việt Nam; các quyền khác theo qui định của NH trong từng thời kỳ.

1.5. Chữ ký điện tử

- **Tên đăng nhập và Mật khẩu:**
 - ✓ Tên đăng nhập: là tên truy cập của KH khi sử dụng Dịch vụ F@st i-Bank.
 - ✓ Mật khẩu: là mã số mật cá nhân của KH kết hợp với dãy số hiển thị trên Token (dụng cụ cung cấp mật khẩu).
 - ✓ KH có quyền đề nghị NH cấp lại, hủy bỏ, cấp bổ sung Chữ ký điện tử và phải đăng ký bằng văn bản với NH (hoặc bằng các phương thức khác nếu NH có qui định cho phép).
- **Token:**
 - ✓ Token là công cụ để tạo ra một phần của Mật khẩu khi KH đăng nhập để sử dụng Dịch vụ F@st i-Bank. Mọi KH sử dụng Gói trọn gói bắt buộc phải sử dụng Token để truy cập Dịch vụ F@st i-Bank.
 - ✓ KH phải trực tiếp đến NH nhận Token hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận Token hoặc đề nghị NH gửi Token bằng đường bưu điện theo thủ tục do NH qui định. KH chấp nhận và chịu rủi ro về việc không trực tiếp nhận token tại NH.

1.6. Chứng từ điện tử:

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 F@st i-Bank sau khi đã có đủ các chữ ký điện tử hữu quyền. KH và NH 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.

1.7. Thực hiện Dịch vụ:

- KH phải thực hiện đúng Hướng dẫn sử dụng dịch vụ F@st i-Bank do NH ban hành và đăng tải trên website: www.techcombank.com.vn. Trường hợp có sự thay đổi về hướng dẫn sử dụng dịch vụ, KH thừa nhận và đồng ý việc NH sẽ đăng tải trên website: www.techcombank.com.vn mà không cần thêm bất kỳ sự thông báo nào khác từ NH.

- KH sử dụng dịch vụ theo hạn mức đăng ký với NH (nếu có) hoặc theo qui định của NH từng thời kỳ.
- KH tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ.
- **Lệnh thanh toán, chuyển tiền F@st i-Bank:** là phương thức thanh toán lệnh chi/ủy nhiệm chi dưới hình thức chứng từ điện tử, theo đó KH truy cập vào phần mềm F@st i-Bank của NH, lập lệnh thanh toán điện tử theo đúng hướng dẫn của NH để lệnh cho NH trích tiền trên TK để thanh toán cho người thụ hưởng.
 - ✓ NH được coi là đã nhận được lệnh thanh toán, chỉ thị của KH khi KH đã đăng nhập hệ thống F@st i-Bank bằng Chữ ký điện tử, theo đúng hướng dẫn của NH và đăng nhập vào hệ thống thông tin của NH. NH kiểm tra tính xác thực của giao dịch bằng việc kiểm tra đúng Chữ ký điện tử, các yếu tố định danh khác.
 - ✓ Các lệnh thanh toán, chuyển tiền chỉ hợp pháp, hợp lệ khi (i) KH thực hiện theo đúng hướng dẫn của NH; (ii) đầy đủ các nội dung theo qui định của NH và pháp luật về chứng từ kế toán; (iii) TK của KH có đủ số dư được phép sử dụng; (iv) lệnh thanh toán trong hạn mức KH đã đăng ký hoặc được NH cho phép; (v) được xác nhận chấp nhận bởi Chữ ký điện tử của KH; (vi) các điều kiện khác cho NH qui định (nếu có). NH sẽ từ chối thực hiện lệnh thanh toán, chuyển tiền đối không hợp pháp, hợp lệ.
 - ✓ Thời gian thực hiện: Đối với giao dịch thanh toán tới TK ngoài hệ thống NH nhưng có tham gia hệ thống Citad trên lãnh thổ Việt Nam, TK của KH sẽ ghi Nợ cùng ngày và tiền thanh toán sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán Citad để ghi Có tại Ngân hàng thụ hưởng trong thời hạn 02 ngày làm việc. Các lệnh thanh toán của KH được ghi Nợ không đồng nghĩa với việc người thụ hưởng được ghi Có. Việc ghi Có trên TK của người thụ hưởng sẽ chỉ được thực hiện sau khi NH kiểm tra chi tiết và chấp nhận lệnh chuyển tiền.
- KH chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính cá nhân 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 vi rút trên các thiết bị sử dụng truy cập F@st i-Bank. NH không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị truy cập trong quá trình sử dụng dịch vụ.

3. Dịch vụ thanh toán qua tin nhắn điện thoại di động (F@st MobiPay)

3.1. Các Gói dịch vụ:

- **Gói thường:** KH thực hiện nhắn tin qua điện thoại di động, theo cách thức mà NH qui định, thông qua Tổng đài dịch vụ tin nhắn và thiết bị hệ thống của Techcombank, thiết lập lệnh thanh toán hoặc ủy quyền cho NH thiết lập lệnh thanh toán để yêu cầu NH trích tiền từ tài khoản của KH để thanh toán một số tiền cho Nhà cung ứng dịch vụ hoặc để nạp tiền vào tài khoản điện thoại di động.
- **Gói trọn gói:** KH thực hiện nhắn tin qua điện thoại di động, theo cách thức mà NH qui định, thông qua Tổng đài dịch vụ tin nhắn và thiết bị hệ thống của Techcombank, thiết lập lệnh để yêu cầu NH thực hiện các giao dịch theo các Dịch vụ mà NH cung cấp cho KH (bao gồm cả lập lệnh thanh toán hoặc ủy quyền cho NH lập lệnh thanh toán). Để sử dụng được Gói trọn gói, điện thoại di động của KH phải đáp ứng được các điều kiện kỹ thuật do NH quy định và được sử dụng trên phần mềm Ứng dụng riêng của NH cung cấp cho KH.

3.2. Chữ ký điện tử

Chữ ký điện tử là mật khẩu của KH sử dụng để gửi thông tin đến Tổng đài dịch vụ tin nhắn, thông qua số điện thoại KH đã đăng ký với NH, theo cách thức và phương thức bảo mật NH quy định. Mật khẩu của KH do NH cung cấp khi KH đăng ký dịch vụ lần đầu và KH có trách nhiệm đổi mật khẩu theo quy định của NH.

3.3. Thực hiện dịch vụ

- KH nhắn tin để thực hiện các giao dịch của Dịch vụ thanh toán qua tin nhắn điện thoại di động như: truy vấn thông tin, thanh toán cho Nhà CƯDV, chuyển khoản cho tài khoản khác ... Các giao dịch của từng dịch vụ cụ thể được NH cung cấp và thông báo cho KH bằng cách gửi tin nhắn/e-mail hoặc được đăng tải trên website www.techcombank.com.vn hoặc công bố tại địa điểm giao dịch của NH trong từng thời kỳ. KH phải đảm bảo lệnh yêu cầu thanh toán đúng Nhà cung ứng dịch vụ, Mã dịch vụ, Mã thanh toán.

- ✓ **Nhà cung ứng dịch vụ (CÚDV):** Là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho KH.
 - ✓ **Mã dịch vụ:** Là một chuỗi các ký tự do NH cấp cho nhà CÚDV. Mỗi một mã dịch vụ thể hiện trên tin nhắn thanh toán của KH sẽ được mặc định chứa đầy đủ các nội dung thông tin về tên, địa chỉ, số hiệu tài khoản của nhà CÚDV và NH nơi Nhà CÚDV mở tài khoản để nhận tiền thanh toán của KH, dịch vụ cung cấp. Các nội dung thông tin về Mã dịch vụ được đăng tải trên trang Web của Techcombank.
 - ✓ **Mã thanh toán:** là kí hiệu do Nhà CÚDV cung cấp cho KH trên các hóa đơn, chứng từ, **Điều kiện, Điều khoản...** để thanh toán khi sử dụng một dịch vụ nhất định.
- NH được coi là đã nhận được các giao dịch do KH chuyển đến hệ thống Thanh toán qua tin nhắn điện thoại di động khi và chỉ khi những giao dịch này được thực hiện theo đúng hướng dẫn của NH và đã đăng nhập vào hệ thống thông tin của NH.
 - Giao dịch chỉ được coi là hợp pháp, hợp lệ (có hiệu lực thực hiện đối với NH) khi đáp ứng đủ các điều kiện: giao dịch được thực hiện đúng qui trình thanh toán, đúng nội dung tin nhắn theo hướng dẫn của NH; lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ; đúng số điện thoại đã đăng ký sử dụng Dịch vụ; tài khoản còn đủ số dư được phép sử dụng; trong hạn mức theo qui định của NH; đúng nhà CÚDV và mã thanh toán được NH chấp nhận; được đăng nhập hệ thống của NH; các điều kiện khác nếu NH có quy định. Đối với các giao dịch theo qui định NH phải sử dụng chữ ký điện tử, ngoài các điều kiện trên, KH phải sử dụng đúng chữ ký điện tử khi thực hiện giao dịch.
 - NH không chịu trách nhiệm với sự sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp tin nhắn của KH do KH nhập sai, 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 tài khoản của KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
 - Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ để thanh toán cho các nhà CÚDV, 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 tin nhắn; tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của nhà CÚDV 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 CÚDV trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi NH đã chuyển tiền đến tài khoản của Nhà CÚDV.
 - Ngay sau khi nhận được yêu cầu truy vấn, thanh toán, chuyển khoản của KH, NH sẽ đối chiếu các cơ sở dữ liệu của KH và thông qua hệ thống Tổng đài, sẽ thông báo đến KH về việc yêu cầu truy vấn, thanh toán, chuyển khoản của KH thành công hay không.
 - NH thực hiện lệnh thanh toán, chuyển khoản trong ngày đối với những lệnh nhận được vào 8h đến thời điểm khóa sổ hàng ngày và xử lý lệnh thanh toán, chuyển khoản vào ngày làm việc tiếp theo đối với các Yêu cầu thanh toán, chuyển khoản NH nhận được sau thời điểm NH khóa sổ hàng ngày hoặc nhận được trong các ngày nghỉ.

III. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ THẺ

1. Một số qui định chung về Dịch vụ Thẻ

- Thẻ bao gồm thẻ Thẻ thanh toán nội địa, Thẻ Thanh toán quốc tế và/hoặc Thẻ ghi nợ khác do NH phát hành cho KH theo đăng ký của KH.
 - ✓ Thẻ thanh toán nội địa: là loại thẻ ghi nợ do NH phát hành trên cơ sở TK tiền gửi thanh toán của KH mở tại NH, được sử dụng để rút tiền mặt, thực hiện một số dịch vụ khác tại các máy giao dịch tự động (ATM) và thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các ĐVCNT trên lãnh thổ Việt Nam.
 - ✓ Thẻ Thanh toán quốc tế: là loại thẻ ghi nợ do NH phát hành trên cơ sở TK tiền gửi thanh toán của KH mở tại NH, được sử dụng để rút tiền mặt, thực hiện một số dịch vụ khác tại các máy giao dịch tự động (ATM) và thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các ĐVCNT của các thành viên của TCTTT, trong và ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam.
- 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:** Chữ ký điện tử trong Dịch vụ Thẻ là mã số xác định chủ thẻ (gọi tắt là PIN), là mã số mật của KH được NH cung cấp cho KH (Chủ thẻ) khi sử dụng trong một số loại hình Giao dịch thẻ để chứng thực KH (chủ thẻ).

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:

- KH phải sử dụng Thẻ theo đúng hạn mức sử dụng theo qui định của NH, 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 NH qui định.
- Nếu KH có nhu cầu thay đổi hạn mức sử dụng Thẻ, KH liên hệ với NH để đề nghị thay đổi theo quy định của NH tùy từng thời điểm.
- Các hạn mức trên sẽ được NH quy định tại từng thời kỳ theo từng gói dịch vụ và/hoặc hạng Thẻ mà KH đã đăng ký sử dụng.

4. Đồng tiền thanh toán trên thẻ:

- Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam hoặc quy đổi ra đồng Việt Nam. Ngoài lãnh thổ Việt Nam: giao dịch bằng Thẻ thanh toán quốc tế được thực hiện bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ tự do chuyển đổi và các đồng tiền khác được Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT) chấp nhận làm đồng tiền thanh toán trong các giao dịch vãng lai theo quy định của pháp luật.

5. Phát hành thẻ:

- KH phải trực tiếp đến NH nhận Thẻ, PIN hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ, PIN hoặc đề nghị NH gửi Thẻ, PIN bằng đường bưu điện. Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản trực tiếp tại NH hoặc phải được công chứng, chứng thực. Nếu Thẻ, PIN được gửi bằng đường bưu điện, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh và phải xác nhận công PIN và gửi về NH khi nhận được Thẻ/PIN.
- KH phải thực hiện đổi PIN tại ATM của NH khi sử dụng Thẻ thanh toán nội địa lần đầu hoặc khi nhận được PIN cấp lại.
- Đối với yêu cầu phát hành Thẻ thanh toán nội địa và Thẻ thanh toán quốc tế, KH phải đến nhận Thẻ trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ. Sau thời hạn này, Thẻ sẽ bị hủy và Chủ thẻ phải chịu khoản phí phát hành Thẻ.
- 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, Chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.

6. Sử dụng Thẻ:

6.1. Phạm vi sử dụng Thẻ:

Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác từ hệ thống ATM và hệ thống chấp nhận thẻ của NH và Các NH 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.

- KH cũng có thể sử dụng Thẻ thông qua việc sử dụng các yếu tố định danh Chủ thẻ như số PIN và/hoặc mã số mật để thực hiện giao dịch MOTO và các giao dịch khác theo đăng ký với NH hoặc thực hiện ngay sau khi KH thẻ được kích hoạt, tùy theo quy định của NH từng thời kỳ:
 - ✓ Giao dịch MOTO là nhóm các giao dịch không có sự tiếp xúc giữa thẻ với máy EDC (không bao gồm các giao dịch tại ATM). Khi thực hiện giao dịch này, KH thực hiện cung cấp số PIN và/hoặc mã số mật của thẻ qua điện thoại hoặc thư điện tử.
 - ✓ Giao dịch thẻ trên internet: là giao dịch Chủ thẻ sử dụng thẻ để đặt mua hàng hóa, dịch vụ qua website của nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
 - ✓ Giao dịch thẻ được thực hiện bằng cách nhập tay thông tin thẻ vào máy EDC...

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 Chủ thẻ.

6.2. Phí sử dụng Thẻ:

Loại phí và mức phí do NH quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào loại thẻ sử dụng, dịch vụ mà chủ thẻ 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 NH và trên website www.techcombank.com.vn.

7. Đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ:

- KH chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ, giữ bí mật PIN. Chủ thẻ không được chuyển nhượng Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho bất kỳ ai.
- Nếu làm mất thẻ, KH phải thông báo ngay cho NH và chính thức xác nhận lại thông báo này bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý cho NH. Thời hạn NH tiếp nhận thông báo của KH tối đa không quá mười ngày làm việc kể từ ngày NH nhận được thông báo của chủ thẻ. Sau đó NH sẽ tiến hành giải quyết theo đúng quy định của pháp luật và của NH.
- Trường hợp thẻ bị lợi dụng trước thời hạn NH xử lý thông báo của KH kể trên và trước thời điểm NH khóa Thẻ, KH phải hoàn toàn chịu thiệt hại do việc thẻ bị lợi dụng gây ra.
- KH không được sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất cắp, thất lạc và trả lại cho NH Thẻ bị mất cắp, thất lạc khi tìm lại được.
- Đối với thẻ thanh toán nội địa: Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền Giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quy định của NH liên quan đến các giao dịch bị tra soát, khiếu nại do lỗi của chủ thẻ.
- Đối với thẻ thanh toán quốc tế: Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền Giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quy định của Tổ chức Visa Inc. khi tranh chấp được đưa ra Trọng tài quốc tế và Trọng tài quốc tế xử Chủ thẻ thua kiện.
- Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch MOTO 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.
- Trong trường hợp Chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc bị NH yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ, Thẻ sẽ không còn giá trị sử dụng.
- 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 chủ thẻ và NH. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với NH về việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ, có trách nhiệm thanh toán cho NH 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 bị chết, mất tích, hoặc mất năng lực hành vi thì việc thanh toán cho NH 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 bị từ chối trong các trường hợp sau:

- Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- Thẻ đã được KH thông báo bị mất cắp, thất lạc;
- Số dư cho phép không đủ chi trả khoản thanh toán;
- KH không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi, các khoản tín dụng, lãi hoặc phí theo quy định của NH;
- KH vi phạm quy định của NH Nhà nước Việt Nam, các quy định của NH, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa KH với NH.

10. Các quy định khác

- NH không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. NH 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.
- 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. NH 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.
- Trường hợp KH đăng ký phát hành thẻ trên TK tiền gửi đồng ngoại tệ, KH đồng ý NH được phép chuyển đổi ngoại tệ ra đồng tiền thanh toán với tỷ giá hạch toán áp dụng cho giao dịch thẻ trên TK tiền gửi đồng ngoại tệ theo quy định của Techcombank. KH đồng ý tuân thủ quy định về quản lý ngoại hối của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và Techcombank liên quan tới việc giao dịch thẻ trên TK tiền gửi đồng ngoại tệ.
- Nếu đăng ký phát hành thẻ thanh toán quốc tế Vietnam Airlines Techcombank Visa, KH đồng ý với mọi quy định của Techcombank liên quan tới dặm Bông Sen Vàng và thẻ thanh toán quốc tế Vietnam Airlines Techcombank Visa.
- KH đồng ý rằng các yêu cầu về tra soát khiếu nại với dịch vụ thẻ (kể cả thẻ nội địa và Quốc tế), KH có trách nhiệm thực hiện yêu cầu trong thời hạn không quá 07 ngày kể từ ngày KH thực hiện giao dịch. Quá thời hạn trên, NH 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 khiếu nại chậm. Các yêu cầu tra soát khiếu nại có thời gian sau 100 ngày (đối với thẻ nội địa) và sau 120 ngày (đối với thẻ quốc tế) kể từ ngày phát sinh giao dịch, NH sẽ từ chối yêu cầu tra soát.
- NH có trách nhiệm trả lời tra soát khiếu nại giao dịch của KH trong vòng tối đa 30 ngày kể từ ngày NH nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại hợp lệ của KH về việc sử dụng dịch vụ Thẻ.
- 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 bằng hình thức được pháp luật cho phép hoặc do hai bên thỏa thuận. NH không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do việc thực hiện theo các yêu cầu của KH không thực hiện thông qua các hình thức này.

IV. DỊCH VỤ TÀI KHOẢN TIẾT KIỆM F@ST SAVING

1. TK “Tiết kiệm F@st Saving” (FSV):

- Là TK tiền gửi không kỳ hạn bằng VND, được kết nối với TK tiền gửi thanh toán của KH nhằm chuyển tiền từ TK thanh toán vào FSV để hưởng lãi suất cao hơn. KH đăng ký sử dụng FSV thông qua dịch vụ F@st i-Bank hoặc trực tiếp đến các chi nhánh, phòng giao dịch của NH để đăng ký. KH có nghĩa vụ tuân thủ qui định về mở, sử dụng tài khoản tại **Điều khoản, Điều kiện** này và qui định về dịch vụ FSV.
- Số dư tối đa/tối thiểu của TK thanh toán: KH có thể đến các điểm giao dịch của NH hoặc thông qua dịch vụ F@st i-Bank của NH để đăng ký hoặc thay đổi số tiền tối đa hoặc tối thiểu muốn duy trì trên TK thanh toán cá nhân. KH ủy quyền cho NH:
 - ✓ Tự động chuyển tiền từ TK thanh toán sang FSV để hưởng lãi suất cao hơn khi số dư trên TK thanh toán vượt mức tối đa mà KH đã đăng ký.
 - ✓ Tự động chuyển tiền từ FSV sang TK thanh toán khi số dư trên TK thanh toán dưới mức tối thiểu mà KH đã đăng ký.
- Tần suất kết chuyển tự động: hệ thống NH sẽ tự động kiểm tra điều kiện số dư tối đa hoặc tối thiểu để chuyển tiền từ FSV vào TK thanh toán hoặc ngược lại theo tần suất định kỳ do KH đăng ký: hàng ngày/hàng tuần/vào ngày 15 và 30 hàng tháng/vào một ngày cố định hàng tháng. KH có thể đăng ký hoặc thay đổi tần suất kết chuyển tự động tại các điểm giao dịch của NH hoặc thông qua dịch vụ F@st i-Bank của NH.
- Lãi suất FSV: là hình thức lãi suất bậc thang lũy tiến dựa trên số dư FSV của KH. Lãi suất FSV sẽ do NH công bố từng thời kỳ và được niêm yết trên website www.techcombank.com.vn và tại các

điểm giao dịch của NH. Tiền lãi FSV được tính trên cơ sở số dư FSV thực tế được gửi, lãi suất bậc thang và số ngày thực tế được hưởng lãi. Tiền lãi sẽ được trả vào cuối tháng bằng cách trả vào TKCN của KH.

2. Mở FSV:

- KH có thể mở FSV thông qua dịch vụ F@st i-Bank hoặc tại các điểm giao dịch của NH. Mỗi KH chỉ được mở tối đa 01 FSV tại NH. Số lượng FSV tối đa của một KH tại một thời điểm có thể được sửa đổi theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
- Ngày bắt đầu tính lãi là ngày bắt đầu có số dư từ TK tiền gửi thanh toán được Ghi Có vào TK FSV, trừ trường hợp nếu thời điểm KH mở TK tại một trong những thời điểm dưới đây thì ngày bắt đầu tính lãi sẽ là ngày làm việc tiếp theo của ngày đăng ký mở TK:
 - ✓ Từ sau 17h, ngày thứ Hai đến ngày thứ Sáu.
 - ✓ Từ 12h, ngày thứ Bảy.
 - ✓ Ngày nghỉ lễ của NH theo quy định của pháp luật.
- Sau khi KH mở thành công FSV, NH sẽ gửi thông báo về FSV qua địa chỉ email hoặc số điện thoại mà KH đăng ký tại NH trong trường hợp KH đã đăng kí dịch vụ Techcombank Homebanking.
- KH có thể theo dõi các thông tin về FSV (số dư FSV, lãi suất, hạn mức số dư tối thiểu/ tối đa trên TK thanh toán ...) trên Internet thông qua dịch vụ F@st i-Bank của NH.

3. Nộp tiền vào FSV

KH có thể nộp tiền mặt trực tiếp tại các điểm giao dịch của NH, nộp bằng chuyển khoản từ TK thanh toán của KH hoặc đăng ký số dư tối đa trên TK thanh toán và ủy quyền cho NH tự động chuyển toàn bộ số tiền vượt mức tối đa trên TK thanh toán sang FSV.

4. Rút tiền từ FSV

KH rút tiền mặt trực tiếp từ FSV tại các điểm giao dịch của NH, rút tiền từ FSV bằng chuyển khoản sang TKCN của chính KH đó bằng Ủy nhiệm chi, hoặc chuyển khoản thông qua dịch vụ F@st i-Bank hoặc đăng ký số dư tối thiểu trên TK thanh toán và ủy quyền cho NH tự động chuyển tiền từ FSV sang TK thanh toán cho đến khi số tiền trên TK thanh toán bằng số dư tối thiểu đã đăng ký. KH không thể chuyển khoản tiền từ FSV sang các TK ngoài hệ thống.

5. Tắt toán FSV

- KH có thể rút tiền và đóng tài khoản FSV tại bất kỳ điểm giao dịch nào của NH trên toàn quốc hoặc tắt toán FSV trên F@st i-Bank.
- Trường hợp KH tắt toán và rút tiền từ FSV tại các điểm giao dịch khác tỉnh/thành phố nơi mở TK FSV: áp dụng theo biểu phí Techcombank phần rút tiền từ TK khác tỉnh/thành phố nơi mở TK.
- FSV được coi là tắt toán trong trường hợp:
 - ✓ KH yêu cầu tắt toán FSV, hoặc
 - ✓ FSV bị đóng theo quy định của pháp luật và của NH.
- Khi tắt toán FSV, NH sẽ đóng FSV của KH. Khi muốn mở lại FSV, KH phải tiến hành đăng ký mở FSV theo đúng quy định của NH.
- KH sử dụng chữ ký mẫu KH đã đăng kí mở TK tiền gửi thanh toán làm chữ ký mẫu khi KH tắt toán FSV tại các địa điểm giao dịch của NH.

V. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Quyền của KH

- Được sử dụng các dịch vụ TK đã đăng ký với NH theo đúng qui định tại **Điều kiện, Điều khoản** này, qui định của NH và pháp luật;
- 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;
- Được hưởng lãi cho số tiền trên TK theo mức lãi suất tiền gửi do NH công bố trong từng thời kỳ;

- Được NH đảm bảo an toàn số dư trên TK và bảo mật thông tin liên quan đến TK, giao dịch TK theo quy định của pháp luật;
- Được NH cung cấp thông tin định kỳ theo thỏa thuận với NH 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 NH;
- Được quyền yêu cầu thay đổi nội dung sử dụng dịch vụ theo qui định của NH. Yêu cầu phải được thực hiện bằng văn bản theo mẫu của NH và gửi cho NH trước ít nhất 02 (hai) ngày làm việc;
- 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;
- KH có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của NH. NH sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của KH;
- 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

- Tuân thủ các qui định của NH và qui định của **Điều khoản, Điều kiện** này về việc sử dụng Dịch vụ;
- Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của NH khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- Đồng ý nhận các thông tin, thông báo, hướng dẫn liên quan đến sản phẩm của NH và các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ mới của NH qua số điện thoại, email KH đã đăng ký tại Bản đăng ký sử dụng dịch vụ với NH;
- Thông báo ngay cho NH bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với NH hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của NH;
- Thực hiện đúng qui định của NH 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 NH quy định;
- Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo biểu phí được NH quy định theo từng thời kỳ. Ủy quyền cho NH tự động trích các khoản phí này trên TK;
- Đảm bảo có đủ số dư tối thiểu trên TK theo quy định của NH và số dư được phép sử dụng trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán và trả các khoản phí theo quy định của NH. Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư Có trên TK trừ trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với NH;
- Không được cho thuê, cho mượn TK, 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;
- Thông báo kịp thời với NH khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc TK của mình bị lợi dụng;
- Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho NH theo yêu cầu của NH 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 mà KH không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để NH tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo cho KH;
- Công nhận các hoá đơn, chứng từ liên quan đến Giao dịch do hệ thống quản lý của NH và/hoặc Các NH ghi nhận và cung cấp (kể cả Giao dịch đó không phải KH thực hiện);
- Gửi cho NH yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày KH nhận được thông báo giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm. KH đồng ý NH được miễn trách (không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào) nếu KH khiếu nại quá thời hạn trên. KH phải chịu phí khiếu nại theo quy định của NH;
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện điều khoản này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

3. Quyền của NH

- Được quyền tự động trích nợ TK của KH, phong toả, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư theo quy định của NH để xử lý các trường hợp theo **Điều khoản, Điều kiện** này, theo thỏa thuận giữa NH và KH và theo qui định của pháp luật;
- Mở, đóng, thay đổi hạn mức tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất theo thỏa thuận với KH và/hoặc quy định của NH;
- Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của NH;
- 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;
- Phạt KH do vi phạm các quy định về sử dụng TK đã thỏa thuận hoặc đã có quy định;
- 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. NH có quyền điều chỉnh kịp thời các TK mở sai hoặc sử dụng chưa chính xác;
- 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;
- Cung cấp đầy đủ tại địa điểm giao dịch của NH hoặc theo các phương thức do KH đăng ký các giao dịch thanh toán, số dư TK, chứng từ TK;
- 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;
- Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện... bị trục trặc, lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của NH hoặc trong trường hợp vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, NH không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại **Điều kiện, Điều khoản** này;
- Trong trường hợp phát hiện người sử dụng TK vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với NH, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, NH 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;
- Được quyền chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp Dịch vụ khi nhận được yêu cầu của KH hoặc có thông báo Thẻ/Token bị mất cắp, thất lạc, lộ Chữ ký/Chữ ký điện tử hoặc có nghi ngờ Dịch vụ KH sử dụng đang bị lợi dụng;
- Ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí khi phát sinh tranh chấp giữa KH và NH;
- Các quyền khác theo quy định của Điều kiện điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.

4. Trách nhiệm của NH

- Tuân thủ các quy định về cung ứng Dịch vụ cho KH theo **Điều khoản, Điều kiện** này và qui định của pháp luật;
- Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, TK theo quy định của pháp luật;
- 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 NH 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;
- 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;
- Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ trong vòng 2 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của KH về việc Thẻ, Token bị thất lạc, mất cắp và/hoặc lộ chữ ký/chữ ký điện tử. NH chỉ chịu trách nhiệm về các Giao dịch đã được KH yêu cầu tạm ngừng cung cấp Dịch vụ sau 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của KH;

- Chịu trách nhiệm tạm ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của KH về việc mất điện thoại di động hoặc sim điện thoại bị thất lạc, mất cắp, hoặc KH yêu cầu chấm dứt sử dụng chữ ký điện tử (mật khẩu) cá nhân đã đăng ký;
- NH không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của NH dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn, các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, đường truyền, mất điện;
- Các trách nhiệm khác theo quy định của **Điều khoản, Điều kiện** này và các quy định có liên quan của pháp luật.

VI. NGÀY XỬ LÝ, HIỆU LỰC CỦA GIAO DỊCH

1. NH 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 NH (giờ Việt Nam) từ thứ Hai đến thứ Sáu.
2. Đối với các Giao dịch chuyển tiền cho các TK nằm ngoài hệ thống NH: NH sẽ ghi nợ TK vào cùng ngày làm việc và tiền sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên NH trong vòng tối đa 2 ngày làm việc (không kể thứ bảy) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.

VII. 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 NH). Trường hợp KH muốn huỷ yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, NH có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện (i) yêu cầu huỷ Giao dịch được gửi đến NH ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) NH 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 NH 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 NH coi là có giá trị và không huỷ ngang và KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với NH đối với các Giao dịch đó.

VIII. BIỂU PHÍ VÀ GIỚI HẠN GIAO DỊCH

1. Biểu phí sử dụng Dịch vụ và các dịch vụ liên quan sẽ do NH quy định theo từng thời kỳ.
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 NH thu tự động mỗi năm một lần và thu vào ngày làm việc đầu tiên của năm.
4. Các phí khác theo quy định của NH theo từng thời kỳ.
5. NH 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 NH. KH sẽ không được rút tiền, thanh toán vượt quá hạn mức theo quy định hiện hành của NH.

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

1. NH được phép 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/bỏ 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, NH sẽ thông báo trên website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho KH qua một trong các các phương tiện: email, điện thoại cố định, sms qua điện thoại di động của KH. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này.
2. Các trường hợp chấm dứt Dịch vụ:
 - KH có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo các thủ tục qui định của NH và sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với NH.

NH 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 NH ghi nhận sự không chấp thuận điều khoản sửa đổi **Điều khoản, Điều kiện** và KH hoàn thành các nghĩa vụ với NH. 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 NH trên website.

- NH có quyền chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp Dịch vụ mà không phải báo trước cho KH trong các trường hợp sau:
 - ✓ KH không tuân thủ **Điều khoản, Điều kiện** này, quy định của NH hoặc của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ;
 - ✓ Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - ✓ Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của NH/KH/bên thứ ba có thể bị vi phạm;
 - ✓ Khi NH 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 NH dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn, các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ hoặc do NH, khi giao dịch không đúng hạn mức KH đăng ký;
 - ✓ 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 phạm luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo qui định của NH và pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NH;
 - ✓ Các trường hợp liên quan đến sự cố khách quan, bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của NH.
- NH 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.
- 3. KH đồng ý về việc NH được thực hiện các hành vi thay đổi, sửa đổi, chấm dứt Dịch vụ, sửa đổi nội dung **Điều khoản, Điều kiện** như qui định tại Mục IX này.

X. TIẾP NHẬN, CUNG CẤP THÔNG TIN; GIẢI QUYẾT YÊU CẦU QUA TỔNG ĐÀI ĐIỆN THOẠI

1. KH có trách nhiệm theo dõi, cập nhật các qui định, qui trình, nội dung về dịch vụ và **Điều khoản, Điều kiện** này; đồng thời, duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin do NH thông báo theo **Điều khoản, Điều kiện** này. KH được xem là đã nhận được thông báo của NH tại thời điểm theo dấu bưu điện (gửi bằng thư); thời điểm NH thực hiện fax được báo là thành công (gửi qua fax); thời điểm email được gửi thành công (gửi qua email); thời điểm KH hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận tại địa chỉ của KH (gửi trực tiếp); thời điểm hoàn tất đăng thông tin trên website của NH hoặc hoàn tất việc niêm yết tại điểm giao dịch của NH (công bố trên website hoặc tại điểm giao dịch của NH) hoặc tại thời điểm theo từng phương thức gửi thông tin khác do NH qui định.
2. Trong trường hợp KH có yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán trên TK của mình, có thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại về thông tin được cung cấp, KH có thể liên lạc đến Tổng đài điện thoại của Phòng Dịch vụ KH điện thoại số **1800 588 822**, hoặc **(84 4) 39427444**, hoặc số điện thoại quy định khác của NH theo từng thời kỳ. Đối với các thông tin mật liên quan đến TK, giao dịch TK, KH đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin theo qui định của NH.

XI. 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 liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong **Điều khoản, Điều kiện** này thì việc giải thích từ ngữ theo ý chí của NH sẽ được ưu tiên áp dụng. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện **Điều khoản, Điều kiện** giữa KH và NH, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trường hợp hoà giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết.

XII. 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 NH. Đơn đăng ký mở và sử dụng TK, dịch vụ TK; Bản nhận biết của KH về việc mở, sử dụng TK và các Dịch vụ TK là một phần không tách rời của **Điều khoản, Điều kiện** này.