



ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ MTPE BANK

Điều 1: Giải thích từ ngữ

- Ngân hàng/Ngân hàng MTPE BANK:** là Ngân hàng Số MTPE BANK, được hiểu bao gồm TTKD, Chi nhánh, Phòng Giao dịch trực thuộc, Phòng giao dịch đặc thù và các kênh bán khác của Ngân hàng Số MTPE BANK.
- Khách hàng/ KH:** Là Khách hàng cá nhân thuộc Kênh bán MTPE BANK đồng thời là chủ tài khoản với thông tin được nêu cụ thể tại **Giấy Đăng ký thông tin kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán/Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến MTPE BANK**.
- Kênh bán MTPE BANK:** Là kênh bán các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng MTPE BANK cho phép Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng sau khi đã được định danh/định danh trực tuyến, mở tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử theo đúng quy định, bao gồm các kênh giao dịch: Dịch vụ Ngân hàng số MTPE BANK, phương thức điện tử và các địa điểm giao dịch MTPE BANK Hangout.
- Định danh khách hàng trực tuyến/eKYC (Electronic Know Your Customer):** Là hoạt động nhận biết khách hàng được thực hiện bằng phương thức điện tử thông qua ứng dụng MINI BANKING khi khách hàng thực hiện đăng ký mở tài khoản thanh toán trực tuyến e-MTPE BANK.
- Dịch Vụ Ngân Hàng Số MTPE BANK (DVNHS):** là kênh giao dịch của kênh bán MTPE BANK do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng để đăng ký và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng thông qua Ứng dụng MINI BANKING.
- Ứng dụng MINI BANKING /Ứng dụng:** Là chương trình phần mềm của Ngân hàng MTPE BANK cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính, giao dịch phi tài chính do Ngân hàng cung cấp trên thiết bị điện thoại thông minh hoặc trình duyệt internet.
- Thiết bị giao dịch:** là thiết bị điện tử đủ tiêu chuẩn về phần mềm và phần cứng sử dụng cho việc thực hiện DVNHS, bao gồm máy tính, điện thoại và các thiết bị điện tử khác theo quy định của Ngân hàng.
- Mã đăng nhập/ Tên đăng nhập:** là mã số KH dùng để truy cập vào Ứng dụng MINI BANKING.
- Mật khẩu:** là các ký tự nhận dạng do KH chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật để sử dụng cùng với Mã đăng nhập để truy cập vào Ứng dụng MINI BANKING.
- Mã xác nhận (OTP - One Time Password):** là mật khẩu dùng một lần, mật khẩu này được cấp cho KH xác nhận giao dịch khi thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán và các giao dịch khác theo quy định của Ngân hàng.
- Website của Ngân hàng dành riêng cho KH Kênh bán MTPE BANK:** Là website <https://MTPEBANK.COM> hoặc website khác do Ngân hàng thông báo từng thời kỳ.
- Điều khoản và điều kiện đăng ký và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số MTPE BANK/ Điều khoản và Điều kiện:** Là các điều khoản ổn định do Ngân hàng/Kênh bán MTPE BANK công bố từng thời kỳ để áp dụng chung cho khách hàng đăng ký và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số MTPE BANK. Điều khoản và Điều kiện này được thông báo công khai trên website <https://MTPEBANK.COM> của Ngân hàng dành riêng cho kênh bán MTPE BANK hoặc trên Ứng dụng MINI BANKING hoặc các phương tiện khác do Ngân hàng, kênh bán MTPE BANK triển khai trong từng thời kỳ theo quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng ký Giấy Đăng ký thông tin kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán/ xác nhận đồng ý đối với **Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến MTPE BANK**, Khách hàng được coi như chấp nhận đăng ký và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số MTPE BANK.
- Chủ sở hữu hưởng lợi:**

Cá nhân sở hữu thực tế đối với một tài khoản hoặc một giao dịch: Chủ tài khoản, đồng chủ tài khoản hoặc bất kỳ người nào chi phối hoạt động của tài khoản hoặc thụ hưởng từ giao dịch đó;

Cá nhân có quyền chi phối pháp nhân: Cá nhân nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% trở lên vốn điều lệ của pháp nhân đó; chủ doanh nghiệp tư nhân; cá nhân khác thực tế chi phối, kiểm soát pháp nhân đó;

Cá nhân có quyền chi phối một ủy thác đầu tư, thỏa thuận ủy quyền: Cá nhân ủy thác, ủy quyền; cá nhân có quyền chi phối cá nhân, pháp nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền

Điều 2: Dịch vụ cung cấp

- Ngân hàng cung cấp DVNHS cho KH cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ qua các kênh giao dịch của kênh bán MTPE BANK và được Ngân hàng xác nhận. Theo đó, Ngân hàng và KH chấp nhận ràng buộc các quyền và nghĩa vụ bởi các quy định tại Giấy đăng ký thông tin kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán/ Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến e-MTPE BANK Điều khoản và điều kiện này.
- Trong từng thời kỳ, KH có thể sử dụng những dịch vụ ngoài nội dung trên Giấy Đăng ký thông tin kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán/ **Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến MTPE BANK** dựa trên việc đăng ký, sử dụng những tiện ích được Ngân hàng cung cấp trên DVNHS.

Điều 3: Mã đăng nhập, Mật khẩu và bảo mật

1. Để sử dụng Dịch vụ Ngân hàng số MTPE BANK, KH đăng ký thông tin trên Ứng dụng MINI BANKING và thực hiện hoàn tất các thủ tục định danh/định danh trực tuyến. KH sau đó tự tạo Mã đăng nhập và mật khẩu. Trong quá trình sử dụng Ứng dụng MINI BANKING, KH phải định kỳ thay đổi mật khẩu theo quy định của Ngân hàng và/hoặc chủ động thay đổi thông qua Ứng dụng MINI BANKING để đảm bảo an toàn và bảo mật.
2. Trong mọi trường hợp, Mã đăng nhập hoặc mật khẩu của KH bị nhập sai quá số lần quy định của Ngân hàng, Ngân hàng có quyền khóa Mã đăng nhập. Để tiếp tục sử dụng Dịch vụ Ngân hàng số MTPE BANK, KH phải liên hệ tổng đài MTPE BANK Care số 1800 xxxx (dành cho KH gọi trong nước) hoặc số +8428 xxxx xxxx (dành cho KH gọi từ nước ngoài) hoặc các điểm giao dịch của Kênh bán MTPE BANK Hangout để thực hiện thủ tục cấp đổi theo quy định của Ngân hàng.
3. KH có trách nhiệm bảo mật Mã Đăng Nhập, Mật Khẩu và các yếu tố định danh khác đã đăng ký và/hoặc do Ngân hàng cấp. Ngân hàng khuyến cáo một trong những biện pháp để bảo mật có thể là: không đưa các thông tin, điện thoại di động cho người khác; ghi nhớ thông tin; không đặt Mật khẩu đơn giản, trùng với các thông tin dễ đoán; không cho phép trình duyệt lưu tên, Mật khẩu truy cập; không để người khác sử dụng trình duyệt trên các thiết bị giao dịch khi chưa đăng xuất khỏi màn hình Ứng dụng; không sử dụng Ứng dụng thông qua các thiết bị giao dịch, mạng viễn thông miễn phí, công cộng và/hoặc không đảm bảo an ninh. KH chịu mọi rủi ro (nếu có) phát sinh từ việc thông tin KH bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì.
4. KH phải thông báo ngay cho Ngân hàng để kịp thời xử lý khi Mã đăng nhập, Mật khẩu bị mất, bị đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi ngờ bằng cách liên hệ với MTPE BANK Care hoặc liên hệ trực tiếp đến các địa điểm MTPE BANK Hangout để xử lý. KH phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra trước khi thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng và/hoặc kênh bán MTPE BANK.

Điều 4: Truy cập và sử dụng Ứng dụng MINI BANKING

1. KH tự trang bị đầy đủ thiết bị giao dịch để có thể kết nối, truy cập và sử dụng Ứng dụng MINI BANKING.
2. Thời gian truy cập và sử dụng Ứng dụng MINI BANKING là 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần. Tuy nhiên, Ngân hàng không cam kết hoặc bảo đảm việc truy cập, sử dụng Ứng dụng MINI BANKING cũng như việc Ngân hàng xử lý các giao dịch của KH sẽ không bị gián đoạn hoặc không thực hiện được bởi việc ngưng hệ thống mà Ngân hàng thông báo hoặc công bố trong từng thời kỳ; hoặc Ứng dụng MINI BANKING bị tác động bởi việc ngưng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn bởi các yếu tố khó khăn, trục trặc, xâm phạm bất hợp pháp về kỹ thuật để hoạt động, vận hành phần mềm, thiết bị của Ngân hàng và/hoặc sự ngưng trệ, trì hoãn, chấm dứt cung ứng dịch vụ của Bên thứ ba và/hoặc bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, sự kiện ngoài tầm kiểm soát và/hoặc khả năng thực hiện của Ngân hàng. Theo đó, KH hiểu và chấp nhận Ngân hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại mà KH gặp phải.
3. KH sử dụng Mã đăng nhập và/hoặc Mật khẩu để đăng nhập, thực hiện giao dịch trên Ứng dụng MINI BANKING. Việc tiến hành giao dịch của KH được thực hiện theo các chỉ dẫn, trình tự, quy định giao dịch trên Ứng dụng MINI BANKING. KH có trách nhiệm cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật tất cả thông tin mà Ngân hàng yêu cầu.
4. KH hiểu rằng việc sử dụng Ứng dụng MINI BANKING là phương thức giao dịch trực tuyến, do vậy Ngân hàng chỉ có trách nhiệm kiểm tra các thông tin về Mã đăng nhập, Mật khẩu, Mã xác nhận và các yếu tố định danh khác đã đăng ký và/hoặc do Ngân hàng cấp để xử lý giao dịch. Ngân hàng không thể và không bắt buộc xác định các thông tin đó phải được khởi tạo và/hoặc chấp nhận từ chính KH, theo đó KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng Ứng dụng MINI BANKING bằng chính Mã đăng nhập, Mật khẩu của KH và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực khác do Ngân hàng cung cấp cho KH để thực hiện các giao dịch thì các giao dịch này được xem là do chính KH tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm và rủi ro liên quan. Trường hợp KH cho rằng có sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc Ngân hàng xử lý chỉ dẫn thanh toán của KH, KH có thể liên lạc trực tiếp với Ngân hàng để phối hợp giải quyết. Những vấn đề phát sinh có thể là:
 - Sự chậm trễ hoặc sai sót trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của KH; hoặc
 - Có phát sinh giao dịch thanh toán mà không do KH thực hiện; hoặc
 - Có sự gian lận trong việc sử dụng DVNHS.

Điều 5: Xử lý giao dịch

1. KH hiểu và chấp nhận rằng, tùy vào loại giao dịch của KH trên DVNHS, việc xử lý các giao dịch này có thể được thực hiện bởi Ngân hàng hoặc Ngân hàng với Bên thứ ba, theo đó thời gian xử lý các giao dịch sẽ tuân thủ theo quy định của Ngân hàng và Bên thứ ba tham gia xử lý giao dịch đó.
2. Ngân hàng có quyền từ chối xử lý các giao dịch của KH nếu Ngân hàng phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của KH có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ, không đủ thông tin để xử lý.
3. KH không được hủy bỏ, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua DVNHS, trừ trường hợp được Ngân hàng chấp thuận.
4. Bằng văn bản này, KH đồng ý cho Ngân hàng được tự động trích nợ tài khoản đã đăng ký để thanh toán những dịch vụ mà KH sử dụng.
5. Các dữ liệu, thông tin trên hệ thống DVNHS là bằng chứng có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm giữa Ngân hàng và KH cho dù được ghi nhận dưới bất kỳ hình thức nào.

Điều 6: Thay đổi, ngừng, chấm dứt DVNHS

1. KH được chấm dứt sử dụng DVNHS bằng việc gửi yêu cầu bằng văn bản và Ngân hàng đã xử lý thành công về việc yêu cầu ngừng sử dụng DVNHS theo mẫu của Ngân hàng tại các điểm giao dịch của Ngân hàng/ địa điểm giao dịch của kênh bán MTPE BANK.
2. Ngân hàng được quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào sau khi thông báo trước cho KH việc về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt Dịch vụ.
3. Sau khi chấm dứt sử dụng DVNHS, KH không được tiếp tục sử dụng mã đăng nhập, mật khẩu và các thông tin khác do Ngân hàng cung cấp.

Điều 7: Cam kết của KH

1. KH xác nhận đã đọc và hiểu rõ nội dung của Bản điều khoản điều kiện này. KH đã được Ngân hàng tư vấn, hướng dẫn, giải thích đầy đủ điều kiện, cách thức sử dụng, các rủi ro và chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng DVNHS.
2. KH đồng ý nhận tin nhắn do Ngân hàng gửi tới để thông báo bằng hình thức tin nhắn SMS và/hoặc tin nhắn trong Ứng dụng và/hoặc thư điện tử và/hoặc các phương thức khác do Ngân hàng và /hoặc kênh bán MTPE BANK triển khai trong từng thời kỳ: biến động số dư tài khoản; OTP; sản phẩm, dịch vụ mới, khuyến mãi; thông tin phục vụ giao dịch DVNHS và các thông tin khác phục vụ hoạt động của Ngân hàng.
3. KH đồng ý rằng:
 - Trừ khi thay đổi của KH đã được Ngân hàng xử lý, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp DVNHS qua địa chỉ email và/hoặc số điện thoại di động mà KH đã đăng ký.
 - Tin nhắn được coi là đã gửi cho KH nếu Bên thứ ba cung cấp dịch vụ mạng di động đã gửi tin nhắn đi.
 - Ngân hàng không đảm bảo tính bảo mật của thông tin hoặc tin nhắn và không phải chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn bị truy cập hoặc sử dụng bởi người không có thẩm quyền.
 - Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật Mã đăng nhập, mật khẩu, mật khẩu sử dụng một lần và các yếu tố định danh khác đã đăng ký và/hoặc do Ngân hàng cấp. Đồng thời, phải có biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các thông tin bảo mật trên. KH chịu mọi rủi ro (nếu có) phát sinh từ việc thông tin khách hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì.
 - Chịu trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để sử dụng các dịch vụ ngân hàng số thông qua ứng dụng MINI BANKING. Đảm bảo đăng xuất khỏi ứng dụng MINI BANKING sau khi thực hiện xong giao dịch ngân hàng số
 - Đã hiểu, thừa nhận và đồng ý với các phương thức Thông báo, giải pháp bảo mật do Ngân hàng và/hoặc kênh bán MTPE BANK cung cấp từng thời kỳ
4. Trường hợp thanh toán qua DVNHS, số tiền yêu cầu thanh toán không được vượt quá hạn mức được phép sử dụng các dịch vụ trên DVNHS và số dư tài khoản tiền gửi thanh toán vào thời điểm giao dịch, trừ trường hợp KH được Ngân hàng chấp thuận.
5. Áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn khi kết nối, truy cập, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép DVNHS.
6. Để phục vụ cho việc thực hiện các yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc hoạt động của Ngân hàng, KH đồng ý Ngân hàng được sử dụng, cung cấp, công bố các thông tin của và/hoặc liên quan đến KH.
7. Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng DVNHS, KH vẫn phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch trong thời gian sử dụng DVNHS.
8. Đồng ý áp dụng và thực hiện theo các phương thức giao dịch điện tử Ngân hàng triển khai áp dụng riêng cho kênh MTPE BANK trong từng thời kỳ. Theo đó Khách hàng đảm bảo thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn khi thực hiện các giao dịch ngân hàng theo các phương thức điện tử. Đồng thời cũng đồng ý rằng sẽ có những rủi ro, thiệt hại nhất định có thể xảy ra trong quá trình thực hiện, sử dụng dịch vụ Ngân hàng theo các phương thức điện tử bao gồm không giới hạn như: tính không liên tục, bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, hacker tấn công, hoặc gian lận, các rủi ro khác... và Khách hàng chấp nhận những rủi ro, thiệt hại đó.
9. Khách hàng cam kết không sử dụng dịch vụ Ngân hàng số thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, rửa tiền, tài trợ khủng bố.

Điều 8: Phí Dịch vụ Ngân hàng số MTPE BANK

1. KH đồng ý tất cả các loại phí liên quan đến DVNHS được Ngân hàng và/hoặc Kênh bán MTPE BANK thông báo trên Website của Ngân hàng dành riêng cho KH Kênh bán MTPE BANK: Là website <https://MTPEBANK.COM> hoặc website khác do Ngân hàng công bố từng thời kỳ hoặc các phương thức khác do Ngân hàng và/hoặc kênh bán MTPE BANK triển khai trong từng thời kỳ.
2. Ngân hàng được tự động trích nợ phí trên bất kỳ tài khoản nào mở tại Ngân hàng/kênh bán MTPE BANK để thanh toán tiền phí này.
3. Các loại phí liên quan đến DVNHS có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào loại dịch vụ. KH có thể không được hoàn trả lại số tiền phí đã thu tùy theo từng loại dịch vụ và quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

Điều 9: Bản quyền

1. Ngân hàng là chủ sở hữu hợp pháp phần mềm Ứng dụng MINI BANKING. Ngân hàng cung cấp DVNHS cho KH và KH chỉ là người sử dụng dịch vụ.
2. Các thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do Kênh bán MTPE BANK cung cấp là tài sản thuộc sở hữu của Ngân hàng. Bất kỳ sự sao chép, thay đổi, sửa chữa phải được sự chấp thuận của Ngân hàng.

Điều 10: Thay đổi nội dung các điều khoản và điều kiện

1. Ngân hàng có quyền thay đổi nội dung Bản điều khoản điều kiện này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho KH. KH cam kết chấp nhận hoàn toàn các thay đổi này khi được xem là đã nhận thông báo từ Ngân hàng.
2. KH được xem là đã nhận thông báo nếu:
 - Các thông báo này đã được đăng tại website <https://MTPEBANK.COM> của Ngân hàng dành riêng cho Kênh bán MTPE BANK; hoặc
 - Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà KH đăng ký với Ngân hàng/Kênh bán MTPE BANK; hoặc
 - Được công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của Ngân hàng/kênh bán MTPE BANK; hoặc
 - Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ KH đã đăng ký với Ngân hàng/kênh bán MTPE BANK ngay sau khi có xác nhận của bưu điện về việc Ngân hàng /kênh bán MTPE BANK đã hoàn thành thủ tục gửi; hoặc
 - Được gửi tới số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - Các phương thức khác do Ngân hàng và/hoặc kênh bán MTPE BANK triển khai theo từng thời kỳ

Điều 11: Điều khoản chung

1. Ngân hàng và KH cam kết thực hiện các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch DVNHS này và các bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có)
2. Trường hợp phát sinh tranh chấp, các bên có thể thương lượng để giải quyết. Trong trường hợp không thể thương lượng được thì trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
3. Các điều khoản và điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày KH đăng ký sử dụng dịch vụ cho đến khi KH chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc các trường hợp khác quy định trong Bản điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ này.

Điều 12: Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng tài khoản và sử dụng các Dịch vụ tài khoản của khách hàng qua kênh bán MTPE BANK. **Giấy Đăng ký thông tin kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán/Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến e-MTPE BANK** là một phần không thể tách rời của bản Điều khoản và điều kiện này. KH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các Điều Khoản và Điều Kiện, các quy định khác của Ngân hàng MTPE BANK liên quan đến Dịch vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.