

ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ TRÍCH NỢ TỰ ĐỘNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN ĐỂ THANH TOÁN CHO CÔNG TY TÀI CHÍNH TNHH MTV CỘNG ĐỒNG

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **Ngân hàng:** Là Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB).
2. **FCCOM:** Là Công ty Tài chính TNHH MTV Cộng Đồng, tổ chức thực hiện cung cấp sản phẩm vay tiêu dùng cho Khách hàng.
3. **Người đăng ký Dịch vụ (Khách hàng):** Là cá nhân vay tiêu dùng từ FCCOM, phát sinh nghĩa vụ thanh toán với FCCOM, và đăng ký sử dụng Dịch vụ trích nợ tự động tài khoản thanh toán mở tại MSB trên ứng dụng TNEX để thanh toán tiền cho FCCOM.
4. **Dịch vụ trích nợ tự động (Dịch vụ):** Là dịch vụ của MSB cung cấp thực hiện trên ứng dụng TNEX cho phép Khách hàng đăng ký và ủy quyền không hủy ngang cho MSB trích nợ tự động tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB để thanh toán cho FCCOM vào Ngày thanh toán.
5. **Điều khoản điều kiện giao dịch:** Là “Bản Điều khoản điều kiện đăng ký trích nợ tự động tài khoản thanh toán để thanh toán cho Công ty Tài chính TNHH MTV Cộng Đồng” này.
6. **Tài khoản:** Là tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB trên ứng dụng TNEX.
7. **Ngày thanh toán:** Là ngày MSB nhận được yêu cầu thanh toán từ FCCOM.

Điều 2. Nguyên Tắc Áp Dụng Chung

1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này điều chỉnh mối quan hệ giữa Khách hàng với MSB khi Khách hàng mở tài khoản thanh toán tại MSB trên ứng dụng TNEX và có nhu cầu sử dụng Dịch vụ để thanh toán cho FCCOM liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ mà FCCOM cung cấp cho Khách hàng.
2. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cùng với (i) các thông tin đề nghị, xác thực mà Khách hàng đã khai báo, đăng ký trên ứng dụng TNEX và (ii) bản Điều khoản điều kiện sử dụng ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng cá nhân và (iii) bản Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ trên ứng dụng TNEX, tạo thành một thỏa thuận hoàn chỉnh, không tách rời, có giá trị pháp lý như một bản hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Để tránh hiểu nhầm, việc nhắc đến thuật ngữ **Điều khoản điều kiện giao dịch** được hiểu rằng đã bao gồm tất cả các văn kiện giao dịch được đề cập ở trên.
3. Khách hàng vui lòng đọc kỹ bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bản Điều khoản điều kiện sử dụng ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng cá nhân và bản Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ trên ứng dụng TNEX (được công bố trên website <https://www.tnex.com.vn>) trước khi xác nhận thông tin. Việc Khách hàng lựa chọn tích chọn và xác nhận ĐỒNG Ý với bản Điều khoản điều kiện giao dịch này trên ứng dụng TNEX được hiểu là Khách hàng đã đọc, đã được giải thích đầy đủ, chi tiết và đồng ý với nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
4. Các nội dung không được quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này thực hiện theo quy định tại các bản Điều khoản điều kiện sử dụng ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng cá nhân và bản Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ trên ứng dụng TNEX. Để tránh hiểu nhầm, trường hợp có bất kỳ nội dung nào về mở, sử dụng và quản lý Tài khoản mâu thuẫn giữa bản Điều khoản điều kiện giao dịch này với các bản điều khoản điều kiện nêu trên thì ưu tiên áp dụng nội dung của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

5. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng MSB có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website www.tnex.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB theo quy định của MSB từng thời kỳ.
6. Khách hàng đồng ý rằng bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được các bên giao kết hoàn toàn dựa trên sự tự nguyện, không bị ép buộc đồng thời nội dung và hình thức của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này là phù hợp theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Điều kiện đăng ký và sử dụng Dịch vụ

1. Điều kiện đăng ký Dịch vụ

- 1.1. Để đăng ký và sử dụng Dịch vụ, Khách hàng cần đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:
 - a) Khách hàng có tài khoản thanh toán bằng Việt Nam đồng mở tại MSB trên ứng dụng TNEX.
 - b) Khách hàng đã đăng ký thành công và đã được kích hoạt Dịch vụ.
- 1.2. Bằng việc tích chọn Đăng ký Dịch vụ và xác thực ĐỒNG Ý với Bản điều khoản điều kiện giao dịch này bằng phương thức bảo mật mặc định trên ứng dụng TNEX (Soft Token, SMS OTP...), Khách hàng ủy quyền không hủy ngang cho MSB được trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng để thực hiện thanh toán cho FCCOM khi MSB nhận được yêu cầu trích nợ từ FCCOM hoặc Khách hàng.

2. Nguyên tắc sử dụng Dịch vụ

- a) Khách hàng không được hủy ngang Dịch vụ đã đăng ký khi vẫn còn nghĩa vụ thanh toán cho FCCOM.
- b) Tài khoản của Khách hàng phải đủ số dư để MSB thực hiện trích nợ vào Ngày thanh toán, nếu số dư tài khoản ít hơn số tiền cần thanh toán thì Dịch vụ vẫn được thực hiện và số tiền thanh toán đúng bằng số dư có trong Tài khoản của Khách hàng. Số tiền còn thiếu sẽ được MSB tự động trích nợ tại bất kỳ thời điểm nào mà Tài khoản của Khách hàng có số dư.
- c) Đối với các giao dịch trích nợ tự động thành công, MSB sẽ thông báo cho Khách hàng qua một hoặc đồng thời nhiều phương thức do MSB quyết định, có thể là qua thông báo trên ứng dụng TNEX, email, tin nhắn, thông báo bằng văn bản và/hoặc phương thức khác theo quy định MSB từng thời kỳ.
- d) Trong trường hợp Khách hàng đăng ký trích nợ tự động cho nhiều nghĩa vụ thanh toán trong cùng một thời điểm mà vào ngày thực hiện Dịch vụ số dư tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện trích nợ cùng lúc cho các nghĩa vụ đã đăng ký, thì MSB thực hiện tự động trích tiền để thanh toán cho nghĩa vụ thanh toán đăng ký trước.
- e) MSB được miễn trừ và không phải chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chân thực và chính xác của yêu cầu thanh toán từ FCCOM. Nếu đề nghị thanh toán hay bất kỳ thông tin nào liên quan tới đề nghị thanh toán của FCCOM gửi MSB bị sai lệch, không chính xác với thỏa thuận giữa Khách hàng và FCCOM, FCCOM hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Khách hàng. Khách hàng liên hệ FCCOM theo thông tin liên hệ qua tổng đài chăm sóc khách hàng số 1900.9654 để được giải quyết.
- f) MSB không chịu trách nhiệm hay chi trả cho Khách hàng những khoản phát sinh có liên quan, trực tiếp hay gián tiếp gây ra bởi Khách hàng hay FCCOM mà không liên quan đến dịch vụ MSB cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn việc Khách hàng thực hiện không đúng và đầy đủ, không kịp thời các trách nhiệm, nghĩa vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện

giao dịch này.

- g) Việc triển khai, phối hợp nhằm mục đích thực hiện Dịch vụ giữa MSB và FCCOM sẽ được hai Bên thỏa thuận tại văn bản khác. Khách hàng hiểu rõ và không can thiệp, từ bỏ quyền khiếu nại của mình liên quan tới các nội dung thỏa thuận chi tiết đó.
- h) Dịch vụ sẽ kết thúc khi Khách hàng đã hoàn thành nghĩa vụ thanh toán cho FCCOM, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác.

Điều 4. Phí dịch vụ trích nợ tự động

1. Mức phí sử dụng Dịch vụ thực hiện theo quy định của MSB từng thời kỳ và được niêm yết, công bố công khai trên Ứng dụng TNEX.
2. Phí dịch vụ có thể thay đổi trong từng thời kỳ theo quy định của MSB mà không cần có sự đồng ý trước của Khách hàng. Các thay đổi về phí dịch vụ sẽ được MSB thông báo tới Khách hàng qua một hoặc đồng thời nhiều phương thức và trước một khoảng thời gian hợp lý do MSB quyết định, có thể là qua thông báo trên ứng dụng TNEX, email, tin nhắn, thông báo bằng văn bản, niêm yết trên website www.tnex.com.vn và/hoặc phương thức khác theo quy định MSB từng thời kỳ.

Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách hàng

1. Khách hàng có trách nhiệm thực hiện, tuân thủ đúng và đầy đủ bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các hướng dẫn, yêu cầu khác của MSB hiển thị trên ứng dụng TNEX, trên website www.tnex.com.vn trên các kênh giao dịch điện tử khác (nếu có). Khách hàng đồng ý từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện của mình đối với bất kỳ hành động cần thiết nào của MSB liên quan tới việc Khách hàng không thực hiện đúng và đầy đủ bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các hướng dẫn, yêu cầu khác của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn việc MSB từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa Tài khoản và yêu cầu xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết Khách hàng.
2. Đảm bảo thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến an toàn thông tin định danh cá nhân, thông tin liên quan đến việc đăng ký Tài khoản, truy cập và sử dụng Tài khoản trên ứng dụng TNEX (bao gồm nhưng không giới hạn tên truy cập, mật khẩu truy cập, OTP và các loại mật mã giao dịch) và các thiết bị nhận OTP, các loại mật mã giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn Token, Soft Token và thiết bị di động) và các nghĩa vụ bảo mật khác theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
3. Cung cấp, cập nhật đầy đủ và đảm bảo tính chân thực, khớp đúng, chính xác và kịp thời các thông tin theo yêu cầu của MSB khi Khách hàng đăng ký và xác thực ĐỒNG Ý với bản Điều khoản điều kiện giao dịch này. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho MSB đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc Khách hàng cung cấp, cập nhật thông tin không trung thực, không khớp đúng và không chính xác hay không kịp thời, vì bất cứ lý do gì;
4. Chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website www.tnex.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB và/hoặc trên ứng dụng TNEX hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. Khách hàng cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào Khách hàng

không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.

5. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của việc sửa đổi, bổ sung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này đồng nghĩa với việc Khách hàng chấp thuận với các nội dung sửa đổi, bổ sung này.
6. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

Điều 6. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. Cung cấp dịch vụ cho Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật và quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
2. Được quyền sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ.
3. Được quyền sửa đổi mức Phí Dịch vụ và quyết định phương thức, thời hạn thông báo thay đổi mức phí cho Khách hàng theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.
4. Được quyền trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng để thực hiện thanh toán cho FCCOM khi Khách hàng đã đăng ký và kích hoạt thành công Dịch vụ.
5. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

Điều 7. Điều Khoản Miễn Trách

MSB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, bao gồm cả trách nhiệm thanh toán các khoản phạt, bồi thường thiệt hại, bồi hoàn hay bất kỳ chi phí liên quan nào đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh do:

1. Khách hàng:
 - a) vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc không tiếp cận (các) thông báo đã được MSB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động hoặc FCCOM của Khách hàng không đảm bảo khả năng kết nối ứng dụng TNEX ổn định, liên tục; Khách hàng không cập nhật kịp thời nội dung thay đổi của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này thông qua các phương thức MSB đã lựa chọn thông báo, niêm yết;
 - b) không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và các thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động của Khách hàng theo quy định pháp luật và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp cố ý hoặc vô ý tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật của Khách hàng và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch cho bất kỳ người thứ ba nào; thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP mà không thông báo trước cho MSB; và/hoặc các thông tin cá nhân, thiết bị điện tử của Khách hàng bị người khác giả mạo, đánh cắp hoặc sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp do lỗi của MSB;
 - c) bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của Khách hàng hay MSB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do lỗi của FCCOM hay bất kỳ bên thứ ba nào khác;

- d) không duy trì đủ số dư trên Tài khoản để MSB thực hiện trích nợ thanh toán cho FCCOM ;
- e) không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bản Điều khoản điều kiện sử dụng ứng dụng TNEX dành cho Khách hàng cá nhân, bản Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ trên ứng dụng TNEX, Giấy đề nghị kiểm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ (nếu có) và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

2. MSB:

- a) từ chối thực hiện các giao dịch, mà theo đánh giá của MSB, có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MSB và quy định pháp luật. Để làm rõ hơn, các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định tại Khoản này bao gồm cả các giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các giao dịch có thể chứa đựng yếu tố rủi ro vượt quá khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của MSB;
- b) tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất mà có thể dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị gián đoạn, chậm trễ, không liên tục nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
- c) đã thực hiện đúng và đầy đủ theo nội dung Dịch vụ Khách hàng đã đăng ký và ủy quyền cho MSB phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có);
- d) MSB thực hiện theo các yêu cầu thanh toán từ FCCOM mà các yêu cầu này hoặc bất kỳ thông tin nào liên quan tới yêu cầu này không chính xác, bị sai lệch dẫn tới thiệt hại xảy ra đối với Khách Hàng;
- e) xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho Khách hàng và cản trở khả năng của MSB trong quá trình thực hiện Dịch vụ cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.
- f) các trường hợp MSB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

Điều 8. Xử Lý Tra Soát Khiếu Nại

1. Mọi thông tin giải đáp, Khách hàng liên hệ tới Bộ phận chăm sóc khách hàng:

- a) Tổng đài chăm sóc khách hàng: 1800 599 982.
- b) Hộp thư điện tử (email): eskhcn@tnex.com.vn.

2. Việc tiếp nhận, phối hợp xử lý các tra soát, khiếu nại của Khách hàng thực hiện theo quy định của MSB từng thời kỳ.

Điều 9. Điều Khoản Phòng Chống Tham Nhũng Và Tuân Thủ Pháp Luật

Trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ, MSB và Khách hàng cam kết luôn tuân thủ pháp luật, gồm cả pháp luật về phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng); chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các Bên liên

quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này.

Điều 10. Luật Điều Chỉnh Và Giải Quyết Tranh Chấp.

1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
2. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, hai Bên sẽ cùng nhau giải quyết trên tinh thần thương lượng hợp tác để cùng nhau tìm ra hướng giải quyết có lợi cho cả hai Bên. Nếu không thể thương lượng và giải quyết tranh chấp được trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này với:
 - a) số lượng trọng tài viên là ba (03);
 - b) địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam;
 - c) ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.

Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.