

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- 1.1. Vietbank/ Ngân hàng: là Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín.
- 1.2. Khách hàng: là cá nhân hoặc tổ chức có tài khoản tại Vietbank và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietbank.
- 1.3. Trung tâm kinh doanh (TTKD): là chi nhánh/ phòng giao dịch của Vietbank.
- 1.4. Dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT): là các dịch vụ do Vietbank cung cấp cho khách hàng thông qua các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank như Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking hoặc các kênh giao dịch khác do Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ; và/ hoặc các dịch vụ do Vietbank liên kết trực tiếp/ gián tiếp với bên thứ ba để cung ứng cho khách hàng trên các kênh giao dịch hoặc ứng dụng do Vietbank và bên thứ ba liên kết triển khai.
- 1.5. Kênh giao dịch NHĐT: là hệ thống các kênh giao dịch trực tuyến Vietbank sử dụng để tương tác và cung ứng dịch vụ NHĐT cho khách hàng, giúp khách hàng chủ động thực hiện giao dịch mà không cần phải đến trực tiếp các TTKD của Vietbank. Kênh giao dịch NHĐT của Vietbank bao gồm nhưng không giới hạn các kênh sau: SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking:
 - 1.5.1. SMS Banking: là một kênh giao dịch NHĐT do Vietbank cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Vietbank qua tin nhắn điện thoại di động theo cú pháp quy định, hoặc nhận các tin nhắn thông báo biến động số dư tự động từ Vietbank.
 - 1.5.2. Internet Banking: là một kênh giao dịch NHĐT do Vietbank cung cấp cho khách hàng thông qua các thiết bị có kết nối internet, cho phép khách hàng truy cập và thực hiện giao dịch qua website <https://online.vietbank.com.vn>
 - 1.5.3. Mobile Banking: là một kênh giao dịch NHĐT do Vietbank cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Vietbank thông qua ứng dụng Mobile Vietbank Digital được cài đặt trên điện thoại thông minh, máy tính bảng.
- 1.6. Hệ thống NHĐT: là một tập hợp có cấu trúc các thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu và hệ thống mạng để tạo lập, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin điện tử được Vietbank sử dụng để phục vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ NHĐT.
- 1.7. Giao dịch NHĐT: là giao dịch được thực hiện trên các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank, bao gồm:
 - 1.7.1. Giao dịch tài chính: là các giao dịch được thực hiện qua kênh giao dịch NHĐT làm thay đổi số dư trên tài khoản của khách hàng như: chuyển khoản, thanh toán, tiết kiệm, ...
 - 1.7.2. Giao dịch phi tài chính: là các giao dịch được thực hiện qua kênh giao dịch NHĐT nhưng không làm thay đổi số dư trên tài khoản của khách hàng như: truy vấn thông tin tài khoản, xem thông tin sản phẩm /dịch vụ,...
- 1.8. Gói tài chính: là tổ hợp các dịch vụ làm phát sinh giao dịch tài chính và phi tài chính do Vietbank cung ứng cho khách hàng trên kênh giao dịch Internet Banking.
- 1.9. Gói phi tài chính: là tổ hợp các dịch vụ làm phát sinh giao dịch phi tài chính do Vietbank cung ứng cho khách hàng trên kênh giao dịch Internet Banking.

- 1.10. Chỉ thị NHĐT: là các yêu cầu, chỉ dẫn thực thi giao dịch tài chính/ phi tài chính của khách hàng hay được hiểu là của khách hàng gửi đến Vietbank qua hệ thống NHĐT Vietbank.
- 1.11. Tên truy cập: là chuỗi ký tự định danh bao gồm chữ và/ hoặc số do khách hàng đăng ký với Vietbank, được sử dụng cùng với mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống Internet Banking hoặc Mobile Banking.
- 1.12. Mật khẩu: là chuỗi ký tự được sử dụng cùng với tên truy cập để Vietbank xác thực khách hàng khi khách hàng truy cập vào hệ thống Internet Banking hoặc Mobile Banking. Mật khẩu có thể do hệ thống tự sinh (mật khẩu đăng nhập lần đầu), hoặc do khách hàng tự đặt (khách hàng thay đổi sau khi đăng nhập vào hệ thống). Các yêu cầu về mật khẩu (độ dài, định dạng, thời gian hiệu lực, ...) do Vietbank quy định trong từng thời kỳ, đảm bảo tuân thủ quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam (NHNN) và pháp luật..
- 1.13. Mã kích hoạt: là chuỗi ký tự được sinh ra ngẫu nhiên từ hệ thống Vietbank, sử dụng để kích hoạt ứng dụng Mobile Banking/ Soft OTP sau khi cài đặt ứng dụng trên điện thoại/ máy tính bảng. Mã kích hoạt chỉ có giá trị cho một lần sử dụng.
- 1.14. Phương thức xác thực: là yếu tố bảo mật được Vietbank sử dụng như yếu tố xác thực thứ hai để xác thực khách hàng khi khách hàng truy cập và thực hiện giao dịch trên các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank. Các phương thức xác thực gồm: SMS OTP, Token OTP, Soft OTP, Chứng thư số (CA) và các phương thức xác thực khác được Vietbank cung cấp, thay đổi, điều chỉnh phù hợp với quy định của NHNN và pháp luật theo từng thời kỳ.
- 1.15. Mã xác thực/ OTP (One Time Password): là mật khẩu xác thực dùng một lần. Mã xác thực này là chuỗi ký tự ngẫu nhiên được sinh ra tự động từ hệ thống bảo mật của Vietbank. Mã xác thực được sử dụng như một yếu tố mật khẩu chỉ có giá trị cho 01 (một) lần giao dịch và có hiệu lực trong khoảng thời gian nhất định.
- 1.16. SMS OTP: OTP gửi qua tin nhắn SMS. Thời hạn hiệu lực của SMS OTP tối đa không quá 05 phút.
- 1.17. Token OTP: OTP được sinh ra từ thiết bị Token. Thời hạn hiệu lực của Token OTP tối đa không quá 02 phút.
- 1.18. Soft OTP: OTP được sinh ra từ ứng dụng Soft OTP của Vietbank (thời hạn hiệu lực của Soft OTP tối đa không quá 02 phút). Ứng dụng Soft OTP có thể được cài đặt độc lập hoặc được Vietbank tích hợp với các ứng dụng khác.
- 1.19. Chứng thư số (CA): là thông điệp dữ liệu do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp nhằm xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân được chứng thực là người ký chữ ký số.
- 1.20. Hạn mức giao dịch: là quy định về số tiền giao dịch tối đa/ tối thiểu Vietbank cho phép khách hàng thực hiện giao dịch trong một lần giao dịch hoặc số lần giao dịch tối đa trong một ngày. Hạn mức giao dịch do Vietbank quy định từng thời kỳ.

Điều 2: Hạn mức giao dịch NHĐT

- 2.1. Khách hàng thực hiện các giao dịch NHĐT phải tuân theo quy định về hạn mức của Vietbank.

- 2.2. Các loại hạn mức được Vietbank quy định cụ thể tùy theo đối tượng khách hàng, loại giao dịch thực hiện, phương thức xác thực sử dụng và kênh giao dịch NHĐT tương ứng. Hạn mức giao dịch có thể thay đổi trong từng thời kỳ.
- 2.3. Vietbank sẽ thiết lập hạn mức giao dịch của khách hàng dựa trên thông tin khách hàng đăng ký với Vietbank (dịch vụ đăng ký, phương thức xác thực, hạn mức...).
- 2.4. Hạn mức giao dịch của khách hàng không được vượt quá hạn mức tối đa do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
- 2.5. Khách hàng có nhu cầu giao dịch với hạn mức cao hơn hạn mức do Vietbank quy định (nhưng không được vượt quá hạn mức tối đa theo quy định của NHNN) phải thực hiện đăng ký với Vietbank và được Vietbank chấp thuận; đồng thời khách hàng phải cam kết chấp nhận, chịu trách nhiệm về các rủi ro có thể phát sinh (nếu có) từ việc đăng ký này.
- 2.6. Khách hàng thực hiện việc đăng ký, thay đổi hạn mức giao dịch tại các TTKD của Vietbank hoặc các kênh giao dịch khác được Vietbank hỗ trợ trong từng thời kỳ.

Điều 3. Tên truy cập, mật khẩu, chứng thư số (CA) và thiết bị bảo mật khác

- 3.1. Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT phải đăng ký tên truy cập với Vietbank.
- 3.2. Tên truy cập phải có độ dài tối thiểu 06 ký tự, không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số. Tên truy cập không được trùng với tên truy cập đã tồn tại trên hệ thống.
- 3.3. Tên truy cập bị khóa nếu khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp 05 lần.
- 3.4. Vietbank sẽ gửi mật khẩu cho khách hàng sau khi khách hàng đăng ký thành công dịch vụ NHĐT (Internet Banking/ Mobile Banking) hoặc khi khách hàng có yêu cầu cấp lại mật khẩu.
- 3.5. Mật khẩu do Vietbank gửi được sinh ra một cách ngẫu nhiên từ hệ thống NHĐT của Vietbank và được Vietbank thông báo đến khách hàng qua email/ số điện thoại khách hàng đã đăng ký với Vietbank.
- 3.6. Khách hàng sử dụng mật khẩu do Vietbank cung cấp để đăng nhập vào Internet Banking/ Mobile Banking (áp dụng cho đăng nhập lần đầu, hoặc đăng nhập sau khi được cấp lại mật khẩu). Sau khi đăng nhập thành công, khách hàng phải thay đổi mật khẩu theo đúng quy định.
- 3.7. Mật khẩu do khách hàng đặt chứa tối thiểu 06 ký tự, và có chứa ít nhất 01 ký tự số, 01 ký tự chữ hoa, 01 ký tự chữ thường, có hoặc không có ký tự đặc biệt.
- 3.8. Mật khẩu có thời hạn hiệu lực 12 tháng. Quá thời hạn này, hệ thống Vietbank sẽ yêu cầu khách hàng phải đổi mật khẩu ngay sau khi khách hàng đăng nhập vào Internet Banking, Mobile Banking.
- 3.9. Quy tắc tạo và sử dụng mật khẩu (độ dài, cấu trúc mật khẩu, thời gian hiệu lực...) được Vietbank thay đổi theo từng thời kỳ, đảm bảo tuân thủ theo quy định của NHNN Việt Nam và pháp luật.
- 3.10. Khách hàng chỉ được sử dụng chứng thư số (CA) do đơn vị có chức năng cung cấp CA được Vietbank chấp thuận hoặc thiết bị bảo mật được Vietbank chấp thuận.

Điều 4. Phạm vi cung cấp dịch vụ NHĐT

- 4.1. Với mỗi kênh giao dịch NHĐT khách hàng đăng ký sử dụng, Vietbank cung cấp cho khách hàng các tính năng, tiện ích tương ứng với từng kênh.

- 4.2. Chi tiết các tính năng, tiện ích dịch vụ trên từng kênh giao dịch, phạm vi giao dịch do Vietbank thông báo cho khách hàng trong từng thời kỳ.
- 4.3. Các tính năng, tiện ích dịch vụ NHĐT Vietbank cung cấp cho khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các tính năng, tiện ích sau:
 - 4.3.1. Truy vấn thông tin tài khoản.
 - 4.3.2. Chuyển khoản trong hệ thống.
 - 4.3.3. Chuyển khoản ngoài hệ thống.
 - 4.3.4. Thanh toán hóa đơn, Ecommerce.
 - 4.3.5. Nạp tiền điện thoại.
 - 4.3.6. Thanh toán học phí.
 - 4.3.7. Mua vé tàu/ vé máy bay/ vé xem phim.
 - 4.3.8. Mở, tắt toán tài khoản tiền gửi có kỳ hạn online.
 - 4.3.9. Thanh toán QRPay.
 - 4.3.10. Nhận tin tức Vietbank (OTT).
 - 4.3.11. Thay đổi ảnh đại diện (Avatar).
 - 4.3.12. Thanh toán dư nợ thẻ tín dụng.
 - 4.3.13. Quản lý hạn mức giao dịch.
 - 4.3.14. Ví điện tử (liên kết với đối tác thứ ba).
 - 4.3.15. Các tính năng/ tiện ích khác do Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ.
- 4.4. Khi Vietbank cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của dịch vụ NHĐT, việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT xem như khách hàng đồng ý với các thay đổi này. Trong trường hợp các tính năng mới có kèm quy định sử dụng và khách hàng sử dụng các tính năng này, khách hàng được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo.

Điều 5. Phí dịch vụ NHĐT

- 5.1. Khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT do Vietbank cung cấp phải thanh toán các khoản phí có liên quan cho Vietbank theo biểu phí do Vietbank quy định.
- 5.2. Vietbank có quyền quy định, áp dụng và thay đổi các khoản phí (loại phí, mức phí, cách thu phí,) trong từng thời kỳ. Biểu phí dịch vụ NHĐT được thông báo trên website Vietbank. Khi có sự thay đổi về biểu phí, Vietbank sẽ thông báo cho khách hàng theo hình thức phù hợp quy định tại Điều 12.
- 5.3. Đối với các giao dịch có thu phí khi thực hiện giao dịch hoặc phí phát sinh định kỳ hàng tháng/ quý/ năm, Vietbank sẽ tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán phù hợp của khách hàng để thu phí.
- 5.4. Trường hợp tài khoản thanh toán của khách hàng tại thời điểm xử lý giao dịch không đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán phí dịch vụ, Vietbank sẽ không thực thi chỉ thị thanh toán của khách hàng.
- 5.5. Khi có sự thay đổi về biểu phí dịch vụ NHĐT, Vietbank sẽ thông báo cho khách hàng bằng các hình thức phù hợp do Vietbank quyết định trong từng thời kỳ như thông báo qua website, tin nhắn,

email,... hoặc các hình thức khác. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT của Vietbank sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.

5.6. Phí dịch vụ NHĐT Vietbank được Vietbank thu bằng loại tiền VND.

Điều 6. Thời gian giao dịch NHĐT và thời gian xử lý giao dịch NHĐT

- 6.1. Thời gian giao dịch NHĐT là thời gian khách hàng có thể thực hiện các giao dịch trên kênh giao dịch NHĐT của Vietbank.
- 6.2. Thời gian giao dịch NHĐT là 24 giờ/ ngày và 7 ngày/ tuần.
- 6.3. Khi có thay đổi về thời gian giao dịch, Vietbank sẽ thông báo đến khách hàng bằng các hình thức phù hợp.
- 6.4. Sau khi khách hàng thực hiện giao dịch NHĐT và gửi đến Vietbank xử lý, khách hàng sẽ được Vietbank thông báo trạng thái giao dịch trên màn hình giao diện. Trạng thái của giao dịch có thể được cập nhật phụ thuộc vào kết quả xử lý sau đó.
- 6.5. Khách hàng gửi các chỉ thị NHĐT đến Vietbank qua hệ thống NHĐT của Vietbank. Các chỉ thị này phải được lập với thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của Vietbank, được xác thực bằng một trong các phương thức xác thực khách hàng lựa chọn sử dụng trước khi gửi đến hệ thống NHĐT của Vietbank.
- 6.6. Các chỉ thị NHĐT chỉ được xem là đã được Vietbank nhận được khi và chỉ khi các chỉ thị này đã đi vào hệ thống NHĐT của Vietbank đúng cách và có thể truy cập được.
- 6.7. Thời gian xử lý giao dịch là thời gian Vietbank tiếp nhận và xử lý các giao dịch thực hiện qua kênh giao dịch NHĐT của khách hàng, đảm bảo tuân thủ quy định về thời gian làm việc giữa Vietbank và tổ chức thứ ba (NHNN hoặc các tổ chức, trung gian thanh toán có liên quan).
- 6.8. Thời gian xử lý giao dịch được quy định như sau:
 - 6.8.1. Đối với các giao dịch do Vietbank xử lý, không phụ thuộc vào đối tác thứ ba: Vietbank xử lý giao dịch ngay sau khi hệ thống NHĐT tiếp nhận chỉ thị NHĐT của khách hàng.
 - 6.8.2. Đối với các giao dịch phụ thuộc vào tổ chức thứ ba (giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống qua kênh Citad): phụ thuộc vào thời gian ngừng nhận lệnh thanh toán của NHNN. Các giao dịch gửi đến Vietbank sau thời gian ngừng nhận lệnh trong ngày sẽ được Vietbank lưu giữ và xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Đối với các giao dịch này, Vietbank có thể trích tiền trên tài khoản của khách hàng ngay sau khi khách hàng gửi chỉ thị NHĐT đến Vietbank nhằm đảm bảo cho việc giao dịch được thực thi.
- 6.9. Đối với các giao dịch NHĐT đã được Vietbank xử lý nhưng chưa xác định rõ kết quả thành công/ thất bại, giao dịch sẽ được hoàn tất xử lý sau khi Vietbank thực hiện tra soát, đối soát.
- 6.10. Thời gian thực thi chỉ thị NHĐT có thể thay đổi mà không cần phải báo trước với khách hàng.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của Vietbank

- 7.1. Vietbank cung cấp dịch vụ NHĐT trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với Vietbank. Vietbank có quyền từ chối cung cấp dịch vụ cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không tuân thủ đúng các quy định của Vietbank về đăng ký và sử dụng dịch vụ trong từng thời kỳ.

- 7.2. Vietbank được khóa/ tạm ngừng quyền truy cập và sử dụng dịch vụ NHĐT của khách hàng khi khách hàng có dấu hiệu vi phạm và/ hoặc vi phạm các quy định của dịch vụ hoặc có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo hoặc khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 7.3. Vietbank có trách nhiệm thực thi các chỉ thị NHĐT hợp lệ, hợp pháp của khách hàng. Vietbank được quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các văn bản cần thiết để Vietbank có đủ cơ sở thực thi chỉ thị NHĐT và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.
- 7.4. Vietbank có quyền quy định nhà cung cấp dịch vụ truyền thông (bao gồm công ty cung cấp dịch vụ viễn thông di động, công ty cung cấp dịch vụ Internet- ISP), loại thiết bị (bao gồm cả điện thoại di động, máy tính, máy tính bảng), loại hệ điều hành thiết bị, loại chương trình phụ trợ (nếu có), loại trình duyệt web, cấu hình thiết bị, cấu hình hệ điều hành, cấu hình trình duyệt web, cấu hình chương trình phụ trợ (nếu có) để có thể sử dụng được các dịch vụ NHĐT của Vietbank. Vietbank chỉ chấp nhận các chỉ thị NHĐT được gửi đến thông qua hệ thống này và Vietbank cũng thực hiện gửi thông tin liên quan đến việc thực thi chỉ thị NHĐT của khách hàng qua hệ thống này. Khi có nhiều phiên bản trình duyệt web, chương trình phụ trợ hay hệ điều hành, Vietbank có quyền từ chối hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT Vietbank trên các phiên bản cũ.
- 7.5. Tại thời điểm Vietbank xử lý chỉ thị NHĐT của khách hàng, Vietbank được quyền từ chối thực thi các chỉ thị này nếu chỉ thị có nội dung không hợp pháp, hợp lệ; tài khoản thanh toán của khách hàng không đủ số dư; lỗi từ hệ thống của nhà cung cấp dịch vụ/ đối tác cung cấp dịch vụ hoặc hệ thống Vietbank bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của Vietbank.
- 7.6. Vietbank không chấp nhận việc đơn phương hủy bỏ chỉ thị NHĐT do khách hàng đưa ra mà Vietbank đã thực thi thành công; không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị NHĐT khi các chỉ thị này đã được Vietbank thực thi thành công.
- 7.7. Vietbank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà khách hàng phải chịu phát sinh do:
 - 7.7.1. Việc truy cập, sử dụng dịch vụ NHĐT hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ NHĐT cung ứng được thực hiện bởi người được ủy quyền của khách hàng.
 - 7.7.2. Việc mất, bị mất cắp, lộ tên truy cập, mật khẩu, chứng thư số, thông tin xác thực và/ hoặc các yếu tố định danh khác của khách hàng mà không phải do lỗi của Vietbank.
 - 7.7.3. Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ NHĐT không do Vietbank cung cấp và/ hoặc sử dụng dịch vụ NHĐT giả mạo dịch vụ NHĐT của Vietbank.
- 7.8. Vietbank được miễn trừ mọi trách nhiệm trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh khi Vietbank thực hiện theo các chỉ thị NHĐT được thực hiện hợp lệ với các thông tin (tên truy cập, mật khẩu, chứng thư số, thông tin xác thực và /hoặc các yếu tố định danh khác của khách hàng) được hệ thống của Vietbank xác thực chính xác.
- 7.9. Vietbank không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ NHĐT Vietbank của khách hàng mà không do lỗi của Vietbank.

- 7.10. Vietbank được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với sự ngắt quãng, trì hoãn của các dịch vụ NHĐT, tình trạng không sẵn sàng sử dụng; việc chậm thực thi hoặc không thể thực thi các chỉ thị NHĐT của khách hàng; hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ NHĐT gây ra bởi khách hàng và/ hoặc bên thứ ba, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank có thể là sự cố cản trở Vietbank thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm nhưng không giới hạn tình trạng gián đoạn của hệ thống Vietbank (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông; sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do Vietbank gửi không tới được khách hàng mà không do lỗi của Vietbank; những sự cố về điện, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc Vietbank xử lý chỉ thị NHĐT của khách hàng; sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống NHĐT của Vietbank bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân trên nên không hoạt động hay có hoạt động nhưng khách hàng không sử dụng được hay khách hàng sử dụng được nhưng có chỉ thị NHĐT bị lỗi, thay đổi khi Vietbank nhận được; các sự cố hợp lý không thể tránh khỏi; và/ hoặc do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 7.11. Vietbank được quyền tự động trích tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng tại Vietbank để thu các khoản phí liên quan đến dịch vụ NHĐT theo biểu phí do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
- 7.12. Vietbank có quyền sử dụng hình ảnh, tên tuổi thông tin của khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến dịch vụ NHĐT Vietbank khi được sự đồng ý của khách hàng về nội dung hình ảnh, thông tin này; hay gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của Vietbank cho khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do khách hàng cung cấp cho Vietbank.
- 7.13. Quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và Hợp đồng.

Điều 8. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

- 8.1. Khách hàng có quyền sử dụng dịch vụ NHĐT trong phạm vi đã thỏa thuận với Vietbank, có nghĩa vụ tuân thủ quy định pháp luật, quy định, chỉ dẫn của Vietbank có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT, không sử dụng dịch vụ NHĐT vào các mục đích bất hợp pháp.
- 8.2. Khách hàng có quyền yêu cầu Vietbank đăng ký, thay đổi, bổ sung hoặc ngừng sử dụng các dịch vụ NHĐT theo đúng quy định của Vietbank; có quyền gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT đến Vietbank theo đúng quy định.
- 8.3. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin có liên quan cho Vietbank khi đăng ký dịch vụ NHĐT và chịu trách nhiệm cập nhật các thông tin này kịp thời khi có thay đổi. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do việc cung cấp thông tin chậm trễ, không đầy đủ hoặc không chính xác.
- 8.4. Khách hàng có nghĩa vụ, trách nhiệm tự bảo vệ các yếu tố định danh, bảo vệ mã bảo mật, thiết bị sinh mã bảo mật và các yếu tố xác thực khác do Vietbank cung cấp cho khách hàng bao gồm

nhưng không giới hạn: tên truy cập, mật khẩu đăng nhập, mã kích hoạt, mã xác thực, CA, Vietbank khuyến nghị khách hàng:

- 8.4.1. Không cung cấp các thông tin liên quan đến yếu tố định danh và yếu tố bảo mật cho cá nhân/ tổ chức khác; không khai báo, cung cấp các thông tin này trên các ứng dụng, website không chính thống, không được Vietbank thông báo trên website của Vietbank.
 - 8.4.2. Không cài đặt mật khẩu trùng với các thông tin dễ suy đoán; thay đổi mật khẩu thường xuyên hoặc khi bị lộ/ nghi ngờ bị lộ mật khẩu;
 - 8.4.3. Không cho phép các trình duyệt web lưu tên truy cập, mật khẩu sau khi đăng nhập; thoát khỏi màn hình truy cập các dịch vụ NHĐT của Vietbank khi không sử dụng;
 - 8.4.4. Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch NHĐT; cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để thực hiện các giao dịch NHĐT;
 - 8.4.5. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ NHĐT trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ website để truy cập dịch vụ Internet Banking.
 - 8.4.6. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng Internet Banking, Mobile Banking, phần mềm để tạo OTP.
- 8.5. Thông báo ngay cho Vietbank theo số điện thoại Tổng đài 1800 1122 hoặc liên hệ với bất kỳ TTKD nào gần nhất của Vietbank để được hướng dẫn xử lý nếu:
- 8.5.1. Khách hàng không thể truy cập hệ thống NHĐT Vietbank hay nghi ngờ mã kích hoạt, mật khẩu, tên truy cập, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập.
 - 8.5.2. Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống NHĐT Vietbank.
 - 8.5.3. Khách hàng, bằng cách nào đó, biết được có chỉ thị NHĐT Vietbank đã, đang hay sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp trên tài khoản tiền gửi thanh toán hay loại tài khoản khác của khách hàng mở tại Vietbank.
- 8.6. Khách hàng có quyền sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý nhưng không được gây thiệt hại cho Vietbank dưới bất kỳ hình thức nào nhằm đảm bảo tính an toàn, tương thích cho các loại máy móc, thiết bị, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng....do khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào các dịch vụ NHĐT nhằm đảm bảo kết nối, truy cập an toàn cũng như phòng ngừa và ngăn chặn việc truy cập trái phép, giúp khách hàng giảm thiểu tổn thất khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra.
- 8.7. Khách hàng phải chịu trách nhiệm với các rủi ro, tổn thất, chi phí, thiệt hại về tài chính phát sinh do những sai sót hay do hành vi lợi dụng, lừa đảo do lỗi của khách hàng hoặc do không thực hiện nghĩa vụ thông báo quy định tại Điều 8.5, hoặc do không cung cấp thông tin đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời theo quy định của Vietbank.
- 8.8. Khách hàng chịu trách nhiệm vô điều kiện đối với các chỉ thị NHĐT được tạo lập bởi tên truy cập, mật khẩu, hoặc các yếu tố định danh khác do Vietbank cung cấp cho khách hàng; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do việc bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng các yếu tố định danh và yếu tố bảo mật vì bất cứ lý do nào mà không phải do lỗi của Vietbank.

- 8.9. Khách hàng chấp nhận rằng tất cả giao dịch, truy vấn thông tin trên hệ thống NHĐT bằng chính tên truy cập và mật khẩu của khách hàng và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do Vietbank cung cấp cho khách hàng thì được xem là do chính khách hàng thực hiện và khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của tất cả giao dịch, truy vấn thông tin này. Vietbank không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác đối với các chỉ thị NHĐT của khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực được khách hàng lựa chọn.
- 8.10. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo tài khoản đủ số dư khi Vietbank thực thi các chỉ thị NHĐT của khách hàng; phải thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT cho Vietbank.
- 8.11. Khách hàng chấp nhận vô điều kiện để Vietbank thu hồi lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của khách hàng do lỗi của hệ thống NHĐT Vietbank hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch.
- 8.12. Khách hàng không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của Vietbank hay có liên quan đến dịch vụ NHĐT khi chưa được sự đồng ý của Vietbank.
- 8.13. Khách hàng có nghĩa vụ phối hợp với Vietbank để giải quyết các vấn đề phát sinh khi xảy ra sai sót, sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ NHĐT.
- 8.14. Quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và Hợp đồng.

Điều 9: Tra soát, khiếu nại giao dịch NHĐT

- 9.1. Khi có phát sinh sai sót hoặc có giao dịch nghi ngờ trong quá trình sử dụng dịch vụ NHĐT, trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch (ngày khách hàng thực hiện giao dịch), khách hàng được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch này. Quá thời hạn 60 ngày, Vietbank có quyền từ chối xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng.
- 9.2. Khách hàng được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại trực tiếp tại các TTKD của Vietbank, hoặc khiếu nại qua Tổng đài chăm sóc khách hàng của Vietbank (18001122), qua email, bưu điện và các kênh khác theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
- 9.3. Các trường hợp yêu cầu tra soát, khiếu nại không trực tiếp đến các TTKD của Vietbank, khách hàng phải bổ sung văn bản yêu cầu xử lý tra soát, khiếu nại theo mẫu của Vietbank và gửi cho Vietbank để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại. Văn bản yêu cầu xử lý tra soát, khiếu nại phải được gửi đến Vietbank trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại được thực hiện.
- 9.4. Việc tiếp nhận, xử lý tra soát, khiếu nại các giao dịch NHĐT và phản hồi kết quả cho khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.
- 9.5. Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của Vietbank, khách hàng sẽ phải thanh toán các khoản chi phí phát sinh từ việc xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định của Vietbank (nếu có).

Điều 10. Bảo mật thông tin

- 10.1. Khách hàng cam kết không được cung cấp thông tin của Vietbank liên quan đến việc cung cấp dịch vụ NHĐT theo Phụ lục này và những thông tin về dịch vụ NHĐT cho bất kỳ bên thứ ba nào

khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của Vietbank.

- 10.2. Vietbank chỉ cung cấp thông tin liên quan đến khách hàng, thông tin về giao dịch của khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hay cung cấp cho nhân viên của Vietbank, bên thứ ba khi các đối tượng này cần phải biết thông tin để thực thi chỉ thị NHĐT của khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và Vietbank liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.
- 10.3. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.
- 10.4. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực sau khi Hợp đồng chấm dứt.

Điều 11. Xử lý vi phạm và bồi thường thiệt hại

Bên nào vi phạm bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này gây ra thiệt hại cho bên kia sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường về mọi thiệt hại và tổn thất cho bên bị thiệt hại, bao gồm cả trách nhiệm đối với bên thứ ba do hậu quả của việc vi phạm gây ra, theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Thông báo, tiếp nhận thông báo

- 12.1. Khi Vietbank thay đổi, điều chỉnh các tài liệu, nội dung liên quan đến dịch vụ NHĐT (thay đổi quy định, thay đổi điều khoản điều kiện, tính năng/ tiện ích, phí dịch vụ, ngừng cung cấp dịch vụ; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang web, ứng dụng cung cấp dịch vụ NHĐT; thay đổi thời gian xử lý giao dịch...), trong từng trường hợp cụ thể, Vietbank sẽ quyết định việc gửi thông báo hay không gửi thông báo đến khách hàng trên cơ sở đánh giá tầm quan trọng của việc thay đổi và mức độ ảnh hưởng của việc thay đổi đến khách hàng.
- 12.2. Trong những trường hợp cần thiết phải gửi thông báo đến khách hàng, Vietbank sẽ chủ động lựa chọn hình thức thông báo phù hợp (gửi trực tiếp, gửi thư, fax, thông báo trên website,...).
- 12.3. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của Vietbank:
 - 12.3.1. Trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi bằng thư (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư;
 - 12.3.2. Thời điểm báo fax thành công đến máy fax/ thiết bị nhận fax của khách hàng theo số fax được khách hàng đăng ký nếu gửi bằng fax;
 - 12.3.3. Thời điểm email ra khỏi hệ thống email của Vietbank nếu gửi bằng email theo địa chỉ khách hàng đã đăng ký với Vietbank;
 - 12.3.4. Thời điểm Vietbank hoàn tất việc gửi tin nhắn đến khách hàng hoặc điện thoại trực tiếp cho khách hàng theo số điện thoại khách hàng đã đăng ký với Vietbank;
 - 12.3.5. Gửi trực tiếp và thời điểm nhận là thời điểm khách hàng hoặc nhân viên của khách hàng nhận thông báo tại địa chỉ khách hàng đã đăng ký với Vietbank.
 - 12.3.6. Trường hợp Vietbank thông báo trên website của Vietbank hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch của các TTKD, khách hàng được xem là đã nhận kể từ thời điểm Vietbank hoàn tất việc đăng thông tin trên website hoặc Vietbank hoàn tất việc niêm yết thông tin

tại quầy giao dịch. Các thông báo này cũng có thể sẽ được gửi cho khách hàng qua các phương thức khác quy định tại Điều 12.3 này tùy thuộc vào mức độ quan trọng của từng thông báo.

Không trái với quy định tại Khoản 12.1, Khoản 12.2, Khoản 12.3 Điều 12 của bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này, trường hợp có điều khoản nào của bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này quy định thông báo phải được lập dưới hình thức nhất định thì các bên phải thực hiện việc thông báo theo quy định đó.

Điều 13. Sửa đổi Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT

- 13.1. Khi Vietbank cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của dịch vụ NHĐT, việc khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các quy định theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng và khách hàng sử dụng các tính năng này, khách hàng được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này.
- 13.2. Không trái với khoản 13.1 Điều 13, trừ các trường hợp được quy định rõ theo ngữ cảnh, Vietbank có thể sửa đổi, thêm, bớt các điều khoản của Phụ lục này bằng cách thay đổi trực tiếp trên website của Vietbank hay màn hình dịch vụ NHĐT. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT của Vietbank xem như khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản, điều kiện nêu trong Phụ lục này.
- 13.3. Các sửa đổi, bổ sung Phụ lục này theo từng thời điểm được Vietbank và khách hàng chấp thuận, là một phần của Phụ lục này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 14. Các điều khoản khác

- 14.1. Trong phụ lục này, thuật ngữ “hai bên” hoặc “các bên” hoặc “mỗi bên” được hiểu là Vietbank và khách hàng; thuật ngữ “bên” được hiểu là Vietbank hoặc khách hàng.
- 14.2. Ngày và giờ quy định trong Hợp đồng này theo giờ và ngày dương lịch Việt Nam.
- 14.3. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của phụ lục này.
- 14.4. Mọi tranh chấp trong quá trình thực hiện theo nội dung của Hợp đồng này được hai bên giải quyết bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam giải quyết.
- 14.5. Phụ lục này là một phần và được diễn giải phù hợp với nội dung Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, dịch vụ.
- 14.6. Trong trường hợp Phụ lục này hay màn hình dịch vụ NHĐT Vietbank được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì chỉ có bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
- 14.7. Các vấn đề không được quy định trong Hợp đồng sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐT

- 15.1. Các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT và được Vietbank chấp thuận.
- 15.2. Các trường hợp chấm dứt hiệu lực Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT không phụ thuộc thỏa thuận của hai bên:
 - 15.2.1. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank, Vietbank không còn khả năng cung cấp dịch vụ này; hay khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ NHĐT Vietbank theo quy định trong Phụ lục này.
 - 15.2.2. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm quy định tại Phụ lục này, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt Phụ lục ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
- 15.3. Trong mọi trường hợp chấm dứt Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.
- 15.4. Khi khách hàng có nhu cầu ngừng sử dụng các dịch vụ NHĐT và chấm dứt Phụ lục này, khách hàng hay đại diện ủy quyền hợp pháp (nếu pháp luật cho phép) tới TTKD của Vietbank và thực hiện theo thủ tục quy định.
- 15.5. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT, cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và điều kiện này cũng như các thỏa thuận liên quan khác với Vietbank.