

PHỤ LỤC 02: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

(Phụ lục là một phần không thể tách rời của Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản số.....ngày.....)

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1.1. VIETBANK: Là Ngân hàng Việt Nam Thương Tín.

1.2. Khách hàng: Là các tổ chức, cá nhân là chủ tài khoản TGTT được mở tại VietBank và là chủ thể đứng tên trên Giấy đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử.

1.3. Ngân hàng điện tử VIETBANK (NHĐT VIETBANK): là kênh giao dịch ngân hàng điện tử do VIETBANK cung cấp cho khách hàng thông qua các thiết bị có kết nối Internet. Theo đó, tùy theo kênh giao dịch cụ thể mà VietBank cung cấp theo từng đối tượng khách hàng vào từng thời điểm, khách hàng có thể truy cập vào website <https://online.vietbank.com.vn> hoặc vào ứng dụng VietBank M-Plus bằng thông tin đăng nhập để thực hiện các giao dịch trên các tài khoản mà khách hàng có đăng ký truy cập qua NHĐT VIETBANK. Kênh giao dịch ngân hàng điện tử gồm Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking.

1.4. Internet Banking (VIETBANK Online): là 1 kênh giao dịch của Ngân hàng điện tử, khách hàng thực hiện giao dịch qua website <https://online.vietbank.com.vn>

1.5. SMS Banking: là một kênh giao dịch của Ngân hàng điện tử, khách hàng thực hiện giao dịch qua số điện thoại di động đã được đăng ký của khách hàng tới tổng đài số 6089

1.6. Mobile Banking (VietBank M-Plus): là một kênh giao dịch của Ngân hàng điện tử, khách hàng thực hiện giao dịch qua ứng dụng VietBank M-Plus được cài đặt trên các loại thiết bị điện tử có kết nối Internet như điện thoại di động, máy tính bảng,...

1.7. Chỉ thị NHĐT: Là bất kỳ lệnh giao dịch, lệnh truy vấn thông tin của khách hàng hay được hiểu là của khách hàng gửi đến VIETBANK qua hệ thống ngân hàng điện tử VIETBANK.

1.8. Hệ thống thông tin: Là hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hoặc thực hiện các xử lý đối với chỉ thị VIETBANK Online.

1.9. Chữ ký điện tử: Chữ ký điện tử được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với chỉ thị VIETBANK Online, có khả năng xác nhận người ký chỉ thị VIETBANK Online và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với chỉ thị VIETBANK Online được ký. Chữ ký điện tử được nhận dạng thông qua hệ thống thông tin của VIETBANK hoặc do VIETBANK chỉ định. Chữ ký điện tử có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay trên văn bản giấy. Khách hàng có thể chọn một trong hai loại chữ ký điện tử mà VIETBANK cung cấp sau đây:

1.9.1. Chữ ký điện tử tĩnh: chữ ký điện tử sử dụng chứng chỉ số, còn gọi là chứng thư điện tử. **Chứng thư điện tử (CA):** là thiết bị chứng thực chữ ký số do các tổ chức có chức năng chứng thực cấp cho khách hàng và được VIETBANK chấp nhận. Đây là thông tin xác

nhận khách hàng là người ký chữ ký điện tử.

1.9.2. Chữ ký điện tử động: là chữ ký điện tử sử dụng mã bảo mật sử dụng một lần được khởi tạo bởi thiết bị bảo mật kết hợp với tên truy cập và mật khẩu, nhằm xác nhận người ký chữ ký điện tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó với nội dung chứng từ được ký. **Thiết bị bảo mật (còn gọi là Token)** là thiết bị được VIETBANK cài đặt và cấp riêng cho từng khách hàng sử dụng trong việc khởi tạo mã bảo mật sử dụng một lần. Chữ ký điện tử động bao gồm:

- **OTP (One time password)** là mật khẩu sử dụng 1 lần.
- **OTP SMS:** Xác thực bằng OTP qua SMS tin nhắn điện thoại
- **OTP Token:** Xác thực bằng OTP qua Token

1.10. Tên truy cập: Mỗi người sử dụng dịch vụ VIETBANK Online sẽ được cấp một tên truy cập để hệ thống VIETBANK Online định danh.

1.11. Mật khẩu đăng nhập tạm thời là mật khẩu được hệ thống Banking cung cấp cho từng User Internet Banking khi Khách hàng đăng ký sử dụng, được dùng để User đăng nhập hệ thống Internet Banking lần đầu tiên và tự tạo lập mật khẩu đăng nhập cho VIETBANK Online hoặc SMS Banking.

1.12. Mã kích hoạt: Là mã số bí mật cá nhân được sử dụng để kích hoạt chương trình VietBank M-Plus sau khi cài đặt chương trình thành công.

1.13. Mật khẩu xác thực người dùng (MPIN): là mã số bí mật cá nhân do khách hàng tự động đặt sau khi chương trình VietBank M-Plus kích hoạt thành công, dùng để xác thực giao dịch do chính chủ tài khoản thực hiện

1.14. Số dư khả dụng: Là số dư thực cộng với hạn mức thấu chi (nếu có) trừ số tiền bị phong tỏa (nếu có) trừ số tiền tối thiểu phải duy trì (nếu có) tính trên tài khoản tiền gửi thanh toán.

1.15. Tài khoản hạch toán: Tài khoản của khách hàng mở và duy trì tại VIETBANK dùng để ghi nợ các khoản tiền do VIETBANK thực thi chỉ thị VIETBANK Online. Khách hàng phải đăng ký các tài khoản này với VIETBANK theo quy định.

1.16. Phương thức xác thực hai thành tố: Là phương pháp xác thực để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính/khách hàng. Xác thực dựa trên những thông tin mà người dùng biết như mã số khách hàng, mật khẩu, cùng với những gì mà người dùng có như mật khẩu sử dụng một lần (OTP), các thiết bị khác để chứng minh danh tính/khách hàng. Hiện nay, các phương thức xác thực được VIETBANK sử dụng để xác thực khách hàng, xác thực chỉ thị NHĐT VIETBANK trên hệ thống NHĐT VIETBANK gồm:

- Xác thực bằng tên truy cập và mật khẩu
- Xác thực bằng chữ ký điện tử động

- Xác thực bằng chữ ký điện tử tĩnh
- Xác thực bằng MPIN và OTP

Việc sử dụng phương thức xác thực cụ thể do VIETBANK và khách hàng thỏa thuận theo giấy đề nghị kèm Hợp đồng này.

Điều 2. Đối tượng giấy đề nghị kèm hợp đồng

Giấy đề nghị kèm Hợp đồng quy định việc VIETBANK cung cấp và khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

Điều 3. Tên truy cập, mật khẩu tĩnh, chứng thư điện tử (CA) và thiết bị bảo mật (Token)

- 3.1. Ngay sau khi ký giấy đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Khách hàng được VIETBANK cung cấp tên truy cập, mật khẩu tĩnh để truy cập dịch vụ VIETBANK Online; và/ hoặc Khách hàng được VIETBANK cung cấp mã kích hoạt để truy cập dịch vụ VietBank M-Plus.
- 3.2. Trên hệ thống VIETBANK Online, khách hàng chỉ được sử dụng chứng thư điện tử (CA) hoặc thiết bị bảo mật (Token) do đơn vị có chức năng cung cấp CA, Token được VIETBANK chấp thuận.
- 3.3. Khi khách hàng sử dụng CA để đăng nhập hệ thống VIETBANK Online lần đầu tiên, hệ thống sẽ tự động kiểm tra tính hợp lệ của CA. Trường hợp CA hợp lệ thì khách hàng được thực hiện giao dịch trên hệ thống VIETBANK Online. Trường hợp CA không hợp lệ, VIETBANK sẽ thông báo cho khách hàng để khách hàng sử dụng CA khác hợp lệ.
- 3.4. Việc thay đổi, hủy bỏ, cấp lại mật khẩu tĩnh, mã kích hoạt, mật khẩu trong CA hoặc thiết bị bảo mật (Token) được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng (tại các điểm giao dịch của VIETBANK) hoặc yêu cầu của VIETBANK và chỉ có giá trị khi VIETBANK xác nhận về việc thay đổi, hủy bỏ, cấp lại trên.

Điều 4. Nội dung dịch vụ Ngân hàng điện tử VIETBANK

Sau khi Khách hàng đã tìm hiểu và nghiên cứu kỹ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, Khách hàng chấp nhận, yêu cầu VIETBANK cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử và VIETBANK đồng ý cung cấp cho Khách hàng dịch vụ ngân hàng điện tử thông qua website chính thức của VIETBANK với địa chỉ tên miền <https://online.vietbank.com.vn> và/hoặc dịch vụ nhắn tin thực hiện trên điện thoại di động và/hoặc dịch vụ thực hiện giao dịch trên ứng dụng VietBank M-Plus, bao gồm:

- Truy vấn thông tin: tài khoản tiền gửi, tỷ giá, lãi suất.
- Chuyển khoản trong và ngoài hệ thống VIETBANK.
- Chuyển tiền cho người nhận bằng CMND/Hộ chiếu.
- Thông báo tự động khi số dư thay đổi.
- Các dịch vụ Ngân hàng điện tử khác mà VIETBANK cung cấp từng thời kỳ.

Điều 5. Phí dịch vụ Ngân hàng điện tử VIETBANK

- 5.1. VIETBANK có quyền quy định, áp dụng và thay đổi, bao gồm nhưng không giới hạn, các loại phí liên quan đến dịch vụ NHĐT VIETBANK: Phí thường niên, phí đăng ký sử dụng và ngừng sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK; Phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại chứng thư điện tử, phí thực thi chỉ thị VIETBANK Online.
- 5.2. Các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK do VIETBANK quy định theo từng thời kỳ.
- 5.3. VIETBANK được quyền trừ ngay các loại phí nêu tại Khoản 1 Điều 5 của Phụ lục này khi có phát sinh từ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng.
- 5.4. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, VIETBANK sẽ thông báo cho khách hàng qua trang điện tử của VIETBANK hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của VIETBANK. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.
- 5.5. Phí dịch vụ NHĐT VIETBANK được VIETBANK thu bằng loại tiền VND.

Điều 6. Thực thi chỉ thị NHĐT VIETBANK:

- 6.1. Khách hàng gửi các chỉ thị NHĐT VIETBANK đến VIETBANK qua hệ thống NHĐT VIETBANK. Các chỉ thị này phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của VIETBANK, được xác nhận bằng một trong các hình thức xác thực nêu tại Điều 1 Phụ lục này trước khi gửi đến hệ thống thông tin của VIETBANK.
- 6.2. Các chỉ thị NHĐT VIETBANK chỉ được xem là đã được VIETBANK nhận được khi và chỉ khi các chỉ thị này đã đi vào hệ thống thông tin của VIETBANK đúng cách qua hệ thống NHĐT VIETBANK và có thể truy cập được.
- 6.3. Thời gian thực thi chỉ thị NHĐT VIETBANK của VIETBANK:
 - 6.3.1. Lệnh truy vấn thông tin: VIETBANK thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
 - 6.3.2. Lệnh giao dịch:
 - Trường hợp lệnh giao dịch do VIETBANK độc lập xử lý hoàn tất (như các lệnh chuyển khoản trong hệ thống): VIETBANK thực thi ngay khi nhận được lệnh này.
 - Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba xử lý để hoàn tất (ví dụ như các lệnh chuyển khoản/chuyển tiền ngoài hệ thống VIETBANK, thanh toán hóa đơn,...): phần xử lý do VIETBANK thực hiện được tiến hành ngay, phần xử lý do bên thứ ba thực hiện được thực thi tương tự như khi khách hàng tới giao dịch tại quầy.
- 6.4. Khách hàng chấp nhận rằng tất cả giao dịch, truy vấn thông tin trên hệ thống NHĐT VIETBANK 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

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 VIETBANK của Khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực được khách hàng lựa chọn.

- 6.5. Khách hàng đảm bảo rằng mọi chỉ thị NHĐT VIETBANK do VIETBANK thực thi cho khách hàng đều được khách hàng kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ trước, trong và sau khi VIETBANK thực hiện chỉ thị NHĐT VIETBANK. Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày chỉ thị NHĐT VIETBANK của khách hàng được VIETBANK thực thi, khách hàng phải có trách nhiệm xác nhận bằng văn bản với VIETBANK các vấn đề phát sinh sai lệch, sai sót trong kết quả thực hiện chỉ thị NHĐT VIETBANK so với chỉ thị NHĐT VIETBANK do khách hàng tạo lập. Hết thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày chỉ thị NHĐT VIETBANK của khách hàng được VIETBANK thực thi, nếu khách hàng không thực hiện việc xác nhận như quy định tại Điều này, thì xem như khách hàng chấp nhận vô điều kiện kết quả của các giao dịch mà VIETBANK đã thực hiện trên hệ thống NHĐT VIETBANK. Trong trường hợp quá hạn 03 ngày có phát sinh sai lệch, sai sót trong giao dịch của khách hàng, VIETBANK sẽ hỗ trợ khách hàng kiểm tra, giải quyết các vấn đề phát sinh (nếu có) nhưng VIETBANK được miễn trừ mọi nghĩa vụ, trách nhiệm liên quan. Việc đối chiếu các chỉ thị NHĐT VIETBANK đã được VIETBANK thực thi với chứng từ khác bằng văn bản (nếu có) không ảnh hưởng đến giá trị, hiệu lực của chỉ thị này.
- 6.6. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống NHĐT VIETBANK, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các chỉ thị NHĐT VIETBANK của khách hàng cũng như nội dung các chỉ thị này là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng khách hàng đã sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK và khách hàng chịu trách nhiệm về các chỉ thị mình đã tạo ra kể cả trong trường hợp các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo bởi hệ thống NHĐT VIETBANK hay khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến chỉ thị NHĐT VIETBANK sau khi chỉ thị này đã được VIETBANK xử lý.
- 6.7. Trong trường hợp khách hàng chỉ định cho VIETBANK thời gian thực thi các chỉ thị NHĐT VIETBANK thì phải chỉ ra ngày cụ thể (“ngày thực thi”), phù hợp với quy định tại Khoản 6.3 Điều này và VIETBANK có quyền thực thi chỉ thị này vào bất kỳ giờ nào trong ngày thực thi. Nếu ngày thực thi không phù hợp với quy định tại Khoản 6.3 Điều này, VIETBANK sẽ thực thi chỉ thị NHĐT VIETBANK vào ngày làm việc của VIETBANK ngay trước hoặc ngay sau ngày thực thi.
- 6.8. Tài khoản ghi nợ (nếu có) trong các chỉ thị NHĐT VIETBANK là tài khoản hạch toán.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của VIETBANK:

- 7.1. VIETBANK được quyền từ chối thực thi các chỉ thị NHĐT VIETBANK nếu hệ thống VIETBANK phát hiện chỉ thị đó, vào thời điểm VIETBANK xử lý không hợp lệ hay hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của VIETBANK ngăn cản việc thực thi chỉ thị này.

- 7.2. Trong trường hợp cần thiết, 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 VIETBANK và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.
- 7.3. VIETBANK được quyền tự động trích tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại VIETBANK và/hoặc tại ngân hàng khác để thu các loại phí khách hàng còn nợ như: các khoản tiền và phí mà VIETBANK hiện đang nợ bên thứ ba do VIETBANK đã thực thi chỉ thị NHĐT VIETBANK cho khách hàng.
- 7.4. VIETBANK không chịu trách nhiệm bất kỳ thiệt hại nào do khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thiết bị bảo mật, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử vì bất kỳ lý do gì.
- 7.5. VIETBANK 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 VIETBANK khi các chỉ thị này đã được VIETBANK thực thi.
- 7.6. VIETBANK không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo chỉ thị NHĐT VIETBANK của khách hàng. VIETBANK thực thi chỉ thị NHĐT VIETBANK của khách hàng trong khoảng thời gian quy định tại Khoản 6.3 Điều 6 của Phụ lục này, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
- 7.7. VIETBANK được khóa quyền truy cập của Khách hàng trong trường hợp khách hàng sau 05 (năm) lần đăng nhập không thành công dịch vụ NHĐT VIETBANK.
- 7.8. VIETBANK không chịu trách nhiệm nếu khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ NHĐT VIETBANK không do VIETBANK cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK mạo danh của VIETBANK.
- 7.9. VIETBANK có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ NHĐT VIETBANK, địa chỉ Website để khách hàng truy cập dịch vụ VIETBANK Online; thay đổi, tăng, giảm thông tin trên màn hình trang Web cung cấp dịch vụ VIETBANK Online, hoặc ứng dụng VietBank M-Plus bao gồm, nhưng không giới hạn ở danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ, lãi suất cho vay, lãi suất gửi tiền tiết kiệm, giá cổ phiếu, giá vàng và các thông tin khác mà không cần thông báo cho khách hàng.
- 7.10. 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 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.
- 7.11. VIETBANK có quyền quyết định chọn tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token), thời gian hiệu lực của chứng thư điện tử, thiết bị bảo mật (Token) cấp cho khách hàng; quyết định định dạng tên truy cập và mật khẩu, quyết định chỉ thị NHĐT VIETBANK nào do VIETBANK độc lập xử lý và chỉ thị NHĐT VIETBANK nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.
- 7.12. VIETBANK thực thi các chỉ thị NHĐT VIETBANK nhận được qua hệ thống NHĐT VIETBANK theo đúng quy định tại Điều 6 Phụ lục này.

- 7.13. VIETBANK đảm bảo các thông tin về lệnh giao dịch do khách hàng đã cung cấp và nhận lại từ hệ thống NHĐT VIETBANK sẽ đầy đủ các chi tiết cần thiết và đủ tính pháp lý để khách hàng có thể sử dụng với các bên thứ ba.
- 7.14. VIETBANK cung cấp dịch vụ NHĐT VIETBANK trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với VIETBANK.
- 7.15. Không trái với các quy định trong Phụ lục này, VIETBANK sẽ cung cấp tính năng mới, phiên bản mới nhất của dịch vụ NHĐT VIETBANK cho khách hàng khi VIETBANK nâng cấp hoặc chỉnh sửa dịch vụ này.
- 7.16. Trong trường hợp để bảo vệ khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay VIETBANK nghi ngờ khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm phụ lục điều khoản và điều kiện này hay các nghĩa vụ khác trong các quan hệ khác với VIETBANK, VIETBANK sẽ tạm ngưng cung cấp một số tính năng hay toàn bộ dịch vụ NHĐT VIETBANK hay khóa quyền sử dụng NHĐT VIETBANK hay khóa tên đăng nhập, chứng thư điện tử ngay khi lý do trên phát sinh.
- 7.17. Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và Phụ lục này.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng:

- 8.1. Khách hàng có quyền sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK trong phạm vi đã thỏa thuận với VIETBANK, tuân thủ quy định của VIETBANK và quy định pháp luật có liên quan.
- 8.2. Khách hàng có nghĩa vụ, trách nhiệm tự bảo vệ mã kích hoạt, MPIN, mật khẩu, tên truy cập, chứng thư điện tử, OTP, OTP SMS, OTP Token và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token). Một trong những phương pháp tự bảo vệ mà Khách hàng có thể áp dụng là không cung cấp thông tin liên quan cho cá nhân/tổ chức khác; không cài đặt mật khẩu trùng với các thông tin để suy đoán; thường xuyên thay đổi mật khẩu; không cho phép các trình duyệt web lưu tên truy cập, mật khẩu sau khi đăng nhập; không để cá nhân/tổ chức khác sử dụng trình duyệt web khi chưa thoát khỏi màn hình dịch vụ VIETBANK Online.
- 8.3. Khách hàng chịu trách nhiệm vô điều kiện với các chỉ thị NHĐT VIETBANK được lập bởi tên truy cập, mật khẩu, MPIN của khách hàng; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do tên truy cập, mật khẩu, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, OTP, OTP SMS, OTP Token bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do nào, kể cả khi hợp đồng này hết hiệu lực.
- 8.4. Thông báo ngay cho VIETBANK bằng điện thoại để được hướng dẫn xử lý nếu:
- 8.4.1. Khách hàng không thể truy cập hệ thống NHĐT VIETBANK hay nghi ngờ mã kích hoạt, mật khẩu, MPIN, tên truy cập, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token) bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập hay;
- 8.4.2. 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. Thông báo ngay cho VIETBANK qua điện thoại nếu 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 tài khoản loại khác của khách hàng mở tại VIETBANK. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những sai sót hay do hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của khách hàng hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác kịp thời sự thay đổi thông tin, cam kết chịu mọi rủi ro bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.
- 8.6. Sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK nhưng không được gây thiệt hại cho VIETBANK dưới bất kỳ hình thức nào.
- 8.7. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ NHĐT VIETBANK trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ website để truy cập dịch vụ VIETBANK Online.
- 8.8. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện chỉ thị NHĐT VIETBANK của mình và thông báo ngay cho VIETBANK nếu chỉ thị không được VIETBANK xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ của ngành ngân hàng..
- 8.9. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và VIETBANK về việc mở, sử dụng tài khoản, chuyển khoản, chuyển tiền, truy vấn thông tin và các giao dịch khác khi sử dụng trên hệ thống NHĐT VIETBANK.
- 8.10. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK khi VIETBANK có yêu cầu.
- 8.11. Đảm bảo các thông tin liên quan đến khách hàng được cung cấp trong và theo hợp đồng này là chính xác, đầy đủ cũng như cập nhật ngay các thông tin này khi thay đổi.
- 8.12. Cung cấp đầy đủ giấy tờ chứng minh chủ tài khoản hạch toán, các tài khoản truy cập được trên dịch vụ NHĐT VIETBANK khi ký hợp đồng này.
- 8.13. Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ NHĐT VIETBANK của VIETBANK.
- 8.14. 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 của mình.
- 8.15. Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của VIETBANK hay có liên quan đến dịch vụ NHĐT VIETBANK khi chưa được sự đồng ý của VIETBANK.
- 8.16. Có đủ số dư Có trên tài khoản hạch toán khi các chỉ thị NHĐT VIETBANK được VIETBANK xử lý.
- 8.17. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho VIETBANK theo quy định tại

Điều 5 của Phụ lục này và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả thuế, liên quan đến việc VIETBANK thực thi chỉ thị NHĐT VIETBANK của khách hàng.

8.18. Đảm bảo chứng thư điện tử của mình hợp pháp và còn hiệu lực khi lập chỉ thị NHĐT VIETBANK.

8.19. Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và Phụ lục này.

Điều 9. Thiết bị và chương trình máy tính

9.1. Dịch vụ NHĐT VIETBANK cung cấp đến khách hàng qua internet và khách hàng có thể truy cập dịch vụ qua các trình duyệt web, ứng dụng cài đặt trên điện thoại di động/ máy tính bảng. VIETBANK không chịu trách nhiệm về máy tính hay thiết bị truy cập dịch vụ NHĐT VIETBANK của khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, chương trình máy tính bị xóa hay chạy không ổn định, cũng như bản quyền, sở hữu trí tuệ sử dụng các thiết bị, chương trình máy tính này.

9.2. Hệ thống NHĐT VIETBANK sử dụng các thuật toán mã hóa, mà việc sử dụng các thuật toán này và độ dài khóa có thể bất hợp pháp tại một số nước, VIETBANK không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng không sử dụng được dịch vụ NHĐT VIETBANK tại những nước này hay vi phạm luật pháp của nước này khi sử dụng dịch vụ NHĐT VIETBANK.

9.3. VIETBANK 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 với dịch vụ NHĐT VIETBANK và chỉ chấp nhận các chỉ thị NHĐT VIETBANK đến từ hệ thống này hay VIETBANK gửi thông tin liên quan đến việc thực thi chỉ thị NHĐT VIETBANK 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.

9.4. Khách hàng tự trang bị đầy đủ, bảo trì các chương trình máy tính cùng thiết bị cần thiết theo quy định của VIETBANK để có thể sử dụng an toàn dịch vụ NHĐT VIETBANK cũng như tự chịu trách nhiệm về bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ khi sử dụng các thiết bị, chương trình máy tính này. Đồng thời, Khách hàng tự chịu các chi phí liên quan khác để có thể sử dụng được dịch vụ NHĐT VIETBANK (như chi phí sử dụng điện thoại, điện, đường truyền mạng ...).

Điều 10. Bảo mật thông tin

10.1. Khách hàng cam kết không cung cấp bất kỳ thông tin nào của VIETBANK liên quan đến việc cung cấp dịch vụ NHĐT VIETBANK theo Phụ lục này và những thông tin về dịch vụ NHĐT VIETBANK cho bất kỳ bên thứ 3 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 bằng văn bản 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 nhân viên này, bên thứ ba cần phải biết thông tin để thực thi chỉ thị NHĐT VIETBANK của khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và VIETBANK liên quan đến việc thực hiện Giấy đề nghị kiểm hợp đồng này.

10.3. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật; Bên bị vi phạm khi vi phạm quy định bảo mật thông tin.

10.4. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực sau khi giấy đề nghị kiểm hợp đồng này chấm dứt.

Điều 11. Rủi ro và xử lý rủi ro

11.1. VIETBANK được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý thực hiện nghĩa vụ trong phụ lục này vì các lý do gây ra bởi khách hàng, 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 và không giới hạn bởi sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do VIETBANK gửi không tới được khách hàng hoặc do bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên, 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 VIETBANK của Khách hàng, sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống NHĐT 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 VIETBANK bị lỗi, thay đổi khi VIETBANK nhận được, các sự cố hợp lý không thể tránh khỏi hay do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

11.2. VIETBANK không chịu bất kỳ 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.

11.3. Khách hàng miễn trừ cho VIETBANK mọi trách nhiệm pháp lý và thiệt hại xảy ra do số lượng chỉ thị NHĐT VIETBANK mà VIETBANK nhận được vượt quá khả năng xử lý của VIETBANK tại thời điểm phải xử lý theo quy định trong hợp đồng này dẫn đến VIETBANK không thể hay thực thi chậm các chỉ thị NHĐT VIETBANK của Khách hàng.

Điều 12. Xử lý vi phạm và bồi thường thiệt hại

Bên nào vi phạm giấy đề nghị kiểm hợp đồng và phụ lục điều khoản và điều kiện này hoặc có lỗi 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 hay lỗi của bên vi phạm gây ra, theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Thông báo

13.1. Thông báo của khách hàng cho VIETBANK chỉ được xem là đã nhận nếu thông báo đó được gửi bằng văn bản cho VIETBANK theo địa chỉ đã nêu trong hợp đồng này và được xác nhận là đã nhận.

13.2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của VIETBANK nếu thông báo đã được gửi:

- Bằng thư và thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện;
- Bằng fax và thời điểm nhận là thời điểm VIETBANK thực hiện fax;
- Bằng email và thời điểm nhận là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của VIETBANK;
- Gửi trực tiếp và thời điểm nhận là thời điểm khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo tại địa chỉ của khách hàng nêu tại hợp đồng này;
- Trường hợp VIETBANK thông báo trên Website của VIETBANK hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch, 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.

13.3. Không trái với quy định tại Khoản 13.1, Khoản 13.2 Điều 13 của Phụ lục này, trường hợp có điều khoản nào của Phụ lục này quy định thông báo được lập dưới hình thức nhất định thì các bên phải thực hiện việc thông báo theo quy định đó.

Điều 14. Sửa đổi giấy đề nghị kèm hợp đồng

14.1. Khi VIETBANK cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của dịch vụ NHĐT VIETBANK, 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 hợp đồng này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo hợp đồng 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 hợp đồng này.

14.2. Không trái với Khoản 14.1 Điều 14: Trừ các trường hợp được quy định rõ theo ngữ cảnh, VIETBANK có thể sửa đổi, thêm, bớt các điều khoản hợp đồng này bằng cách đưa ra các phần sửa đổi này trên Website của VIETBANK hay màn hình dịch vụ NHĐT VIETBANK. Nếu khách hàng không đồng ý với điều khoản này, khách hàng có thể chọn chấm dứt hợp đồng; việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT 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 hợp đồng này.

14.3. Các sửa đổi, bổ sung theo từng thời điểm đối với hợp đồng này được VIETBANK và khách hàng chấp thuận, là một phần của hợp đồng này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 15. Các điều khoản khác:

15.1. Trong hợp giấy đề nghị kèm hợp đồng 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.

15.2. Ngày và giờ quy định trong giấy đề nghị kèm hợp đồng này theo giờ và ngày dương lịch Việt Nam.

15.3. 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 giấy đề nghị kèm hợp đồng này.

15.4. Mọi tranh chấp trong quá trình thực hiện 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 nơi VIETBANK có trụ sở hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền do VIETBANK lựa chọn giải quyết.

15.5. Các phụ lục kèm theo giấy đề nghị kèm hợp đồng này là một bộ phận không thể tách rời và được diễn giải phù hợp với nội dung giấy đề nghị kèm hợp đồng này.

15.6. Trong trường hợp giấy đề nghị kèm hợp đồng 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.

15.7. Các vấn đề không được quy định trong giấy đề nghị kèm hợp đồng này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt giấy đề nghị kèm hợp đồng:

16.1. Các điều kiện và điều khoản sử dụng này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký vào Giấy đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử cho đến khi các bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt giấy đề nghị kèm hợp đồng.

16.2. Nếu một trong hai bên muốn chấm dứt giấy đề nghị kèm hợp đồng thì phải báo cho bên kia trước 30 (ba mươi) ngày.

16.3. Các trường hợp chấm dứt giấy đề nghị kèm hợp đồng không phụ thuộc thỏa thuận của hai bên:

16.3.1. 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 hợp đồng này hay đại diện ủy quyền thực hiện hợp đồng này của khách hàng không được VIETBANK chấp thuận.

16.3.2. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm quy định tại giấy đề nghị kèm hợp đồng này, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.

16.4. Trong mọi trường hợp chấm dứt giấy đề nghị kèm hợp đồng, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.

16.5. Khi khách hàng muốn kết thúc giấy đề nghị kèm hợp đồng, khách hàng hay đại diện ủy quyền hợp pháp (nếu pháp luật cho phép) tới địa điểm giao dịch của VIETBANK và thực hiện theo thủ tục quy định.

Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các điều kiện và điều khoản sử dụng Ngân hàng điện tử, cam kết thực hiện đúng các điều kiện và điều khoản này cũng như các thỏa thuận liên quan khác với VIETBANK.