

## BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT Á

Khách hàng xác nhận, đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các nội dung của Bản điều khoản điều kiện này, cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và điều kiện này cũng như các quy định khác có liên quan do VietABank ban hành và các quy định của pháp luật.

### Điều 1 Phạm vi áp dụng

Nội dung của Bản điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng số dưới đây (sau đây gọi tắt là “Bản điều khoản điều kiện”) áp dụng đối với các khách hàng đăng ký các dịch vụ Ngân hàng số của Ngân hàng TMCP Việt Á.

### Điều 2 Giải thích từ ngữ và viết tắt

- Ngân hàng TMCP Việt Á (VietABank):** Cung cấp dịch vụ Ngân hàng số theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và quy định của pháp luật có liên quan.
- Khách hàng (KH):** Là các cá nhân hoặc tổ chức có tài khoản tiền gửi thanh toán và có nhu cầu đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của VietABank.
- Điểm giao dịch:** Là các Chi nhánh, Phòng giao dịch của VietABank hoặc các đơn vị có chức năng kinh doanh theo quy định của VietABank trong từng thời kỳ trên toàn lãnh thổ Việt Nam.
- Dịch vụ Ngân hàng số (Dịch vụ NHS):** Là dịch vụ do VietABank cung cấp cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch ngân hàng với VietABank thông qua các thiết bị có kết nối internet; bao gồm các dịch vụ Internet Banking, Mobile Banking và các dịch vụ khác theo quy định của VietABank trong từng thời kỳ.
- Internet Banking:** là dịch vụ NHS cho phép KH thực hiện các giao dịch như chuyển tiền, gửi tiền tiết kiệm online, thanh toán hóa đơn, các dịch vụ tài chính, nộp tiền,... trên đường link trang web do VietABank cung cấp.
- Mobile Banking:** Là dịch vụ NHS cho phép KH thực hiện các giao dịch trên ứng dụng của thiết bị điện thoại, máy tính bảng,... KH chỉ cần tải ứng dụng của ngân hàng và kết nối internet để sử dụng.
- EzMobile:** là tên gọi dịch vụ Mobile Banking của VietABank.
- GTTT (Giấy tờ tùy thân)** là những loại giấy tờ có thể giúp xác định đặc điểm và nhận dạng nhân thân của một con người cụ thể. Trong văn bản này, GTTT được quy định bao gồm Chứng minh nhân dân, Căn cước công dân, Hộ chiếu phổ thông còn hiệu lực.
- TKTT (Tài khoản thanh toán)** là tài khoản tiền gửi không kì hạn của Khách hàng mở tại VietABank.
- Giao dịch tài chính:** Là các loại giao dịch làm thay đổi/biến động (tăng/giảm) số dư trên tài khoản; bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch: Chuyển khoản, thanh toán, gửi/tắt toán tài khoản tiết kiệm,..
- Tên đăng nhập (user) NHS:** Là mã định danh do Khách hàng đăng kí với VietABank sử dụng truy cập vào hệ thống NHS để thực hiện các giao dịch.
- Mật khẩu đăng nhập:** Là chuỗi ký tự bí mật được VietABank cung cấp dùng để đăng nhập vào Dịch vụ NHS.
- Mật khẩu xác thực:** Là mã mật khẩu yêu cầu người dùng nhập vào khi thực hiện các giao dịch điện tử nhằm xác định đúng khách hàng đang là người trực tiếp thực hiện giao dịch để đảm bảo tính an toàn, bảo mật.
- OTP (One time password):** Là mật khẩu giao dịch sử dụng một lần, có hiệu lực trong khoảng thời gian nhất định và được sử dụng để thực hiện xác thực cho mỗi giao dịch của khách hàng khi sử dụng dịch vụ NHS.
- SMS OTP:** Là hình thức OTP được cung cấp cho Khách hàng thông qua tin nhắn gửi tới số điện thoại khách hàng đã đăng ký dịch vụ.
- SoftOTP:** Là hình thức OTP được cung cấp cho Khách hàng ngay trên ứng dụng Mobile Banking
- Etoken:** là hình thức OTP được cung cấp cho Khách hàng qua Ứng dụng VietABank Etoken
- Ứng dụng VietABank eToken:** Là phần mềm tạo ra mã OTP được xây dựng và quản lý bởi VietABank, được cài đặt riêng trên điện thoại di động/máy tính bảng.
- Hạn mức giao dịch trong ngày:** Là số tiền Khách hàng được phép thực hiện giao dịch; tính trên tổng số tiền các giao dịch được thực hiện trên từng kênh NHS VietABank trong cùng ngày. Hạn mức này do Khách hàng đăng ký trong mức quy định của VietABank, (ngoại trừ các giao dịch phí và giao dịch mở tiền gửi trực tuyến)

### Điều 3 Cam kết của Khách hàng

- Việc chấp thuận đăng ký sử dụng dịch vụ NHS của VietABank được hiểu là khách hàng được VietABank tư vấn, thông báo và hiểu rõ toàn bộ nội dung dịch vụ, điều kiện, các rủi ro có thể xảy ra, cách thức sử dụng và đồng ý đăng ký sử dụng dịch vụ theo quy định của VietABank tại thời điểm đăng ký cũng như các sửa đổi, bổ sung (nếu có) trong quá trình sử dụng.

2. Khách hàng đồng ý và cam kết vô điều kiện rằng bất kỳ hành động xác thực khi giao dịch/đăng ký trực tuyến các sản phẩm dịch vụ do VietABank cung cấp mà việc xác thực đó thông qua Tên truy cập và mật khẩu đã đăng ký với VietABank thì đều được xem là chính Khách hàng đã truy cập, khởi tạo thông điệp dữ liệu/chứng từ điện tử, xác nhận chấp nhận đối với nội dung của thông điệp dữ liệu/chứng từ điện tử đó. Thông điệp dữ liệu/chứng từ điện tử đáp ứng yêu cầu nêu trên là ràng buộc pháp lý đối với Khách hàng.

#### **Điều 4 Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

##### **1. Quyền của khách hàng**

- a. Yêu cầu VietABank đăng ký, sửa đổi, bổ sung thông tin đăng ký, cập lại tên đăng nhập, mật khẩu sử dụng dịch vụ và các yêu cầu khác có liên quan đến dịch vụ NHS.
- b. Được truy cập vào ứng dụng NHS của VietABank và sử dụng các dịch vụ, tiện ích theo gói dịch vụ Khách hàng đã đăng ký với VietABank.
- c. Yêu cầu VietABank hướng dẫn và hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- d. Đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ NHS, ngay khi Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ, VietABank sẽ ngưng cung cấp dịch vụ cho Khách hàng nhưng việc chấm dứt sử dụng dịch vụ NHS của Khách hàng chỉ có hiệu lực pháp lý khi Khách hàng thực hiện xong tất cả các nghĩa vụ tài chính đối với VietABank. Sau khi chấm dứt sử dụng dịch vụ, Khách hàng không được tiếp tục sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập và/hoặc các yếu tố định danh khác do VietABank cung cấp.
- e. Có quyền khiếu nại về sai sót hoặc nghi ngờ sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của VietABank và/hoặc của pháp luật. Khách hàng được quyền khiếu nại giao dịch trong vòng 90 (chín mươi) ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch. Quá thời gian trên, VietABank không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của VietABank, Khách hàng phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của VietABank. VietABank xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, VietABank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VietABank sẽ thực hiện các thủ tục tra soát khiếu nại theo đúng quy định của pháp luật. Khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát tại các điểm giao dịch của VietABank hoặc qua số điện thoại Tổng đài 24/7 của VietABank: 1900 555590.

##### **2. Nghĩa vụ của khách hàng**

- a. Đọc, hiểu, tuân thủ các quy định, hướng dẫn của VietABank liên quan đến Dịch vụ NHS và Bản điều khoản điều kiện này trước khi sử dụng.
- b. Đồng ý VietABank được quyền thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ Ngân hàng số và quy trình, hệ thống của ngân hàng; được phép khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bổ sung/thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ Ngân hàng số và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho KH. Khi có các sự kiện này, VietABank sẽ thông báo trên website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho KH qua một trong các phương tiện: email, điện thoại cố định, tin nhắn qua điện thoại di động của KH,... Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Trường hợp KH không đồng ý với bất kỳ sửa đổi nào nêu trên, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ NHS và phải thanh toán toàn bộ phí mà KH đã sử dụng theo quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện này.
- c. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và các giấy tờ cần thiết theo quy định của VietABank khi thực hiện đăng ký, sửa đổi, bổ sung thông tin đăng ký dịch vụ và trong quá trình sử dụng các sản phẩm dịch vụ cung cấp qua các kênh NHS.
- d. Thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ cho VietABank và đồng ý cho VietABank trích nợ và/hoặc phong tỏa tài khoản để thanh toán các giao dịch tài chính, và thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ và giao dịch của Khách hàng, các loại phí liên quan đến khiếu nại theo quy định của VietABank và Pháp luật.
- e. Hoàn trả cho VietABank các khoản ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản Khách hàng và/hoặc các khoản tiền có phát sinh tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử Khách hàng thua kiện (nếu có).

- f. Chịu trách nhiệm bảo mật Thông tin đăng nhập như Tên truy cập, mật khẩu đăng nhập, mật khẩu OTP, thiết bị xác thực, các yếu tố định danh khác do VietABank cung cấp và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm tránh việc sử dụng trái phép các thông tin này. Khách hàng cần áp dụng các biện pháp cần thiết khác để bảo mật Thông tin đăng nhập, bao gồm nhưng không giới hạn đối với các biện pháp như: không lưu tên đăng nhập, mật khẩu giao dịch tại tất cả phần mềm nào có khả năng lưu lại tự động (ví dụ tính năng “nhớ mật khẩu” hoặc tính năng tương tự trên trang web đang sử dụng); thận trọng, hạn chế dùng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào hệ thống NHS VietABank; đảm bảo không rời máy trong quá trình sử dụng; đăng xuất ra khỏi hệ thống khi không tiếp tục sử dụng kênh NHS; không cho người khác sử dụng điện thoại di động hoặc các Thiết bị xác thực giao dịch khác đã đăng ký với VietABank hoặc do VietABank cung cấp; cách thiết lập mã khóa bí mật và thay đổi khóa bí mật tài khoản truy cập theo định kỳ tối thiểu 06 tháng một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ, cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên các thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Internet Banking; lựa chọn các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu khách hàng về hạn mức giao dịch; không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Internet Banking, phần mềm tạo OTP; nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo website; thông báo kịp thời cho Ngân hàng khi phát hiện các giao dịch bất thường; thông báo ngay cho Ngân hàng các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký số, bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
- g. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên đăng nhập, mật khẩu bị lộ, bị mất, thiết bị xác thực giao dịch bị lợi dụng, bị mất và sẽ chịu mọi rủi ro do việc để lộ, để mất tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị xác thực giao dịch.
- h. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính cá nhân và phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập các dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được dịch vụ NHS VietABank. Đồng thời, Khách hàng tự chịu các chi phí liên quan khác để có thể sử dụng được dịch vụ (như chi phí truy cập mạng Internet, chi phí sử dụng điện, điện thoại, v.v...). VietABank không chịu trách nhiệm về việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng, lỗi đường truyền internet và/hoặc các lỗi, sự cố khác nằm ngoài phạm vi quản lý của VietABank trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ NHS VietABank.
- i. Thông báo ngay cho VietABank khi phát hiện giao dịch bất thường hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập và sử dụng trái phép các kênh NHS của mình hoặc nghi ngờ thông tin đăng nhập không còn bảo mật hoặc bị mất thiết bị xác thực theo các hình thức:
- Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của VietABank.
  - Gọi điện thoại đến Tổng đài của VietABank: **1900 555 590/02836 222 590** và các số điện thoại đường dây nóng được VietABank thông báo từng thời kỳ.
- j. Phối hợp với VietABank để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh (nếu có) trong quá trình sử dụng dịch vụ NHS VietABank.
- k. Hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết theo yêu cầu của VietABank phù hợp với thỏa thuận với VietABank và quy định pháp luật.
- l. Các nghĩa vụ khác theo quy định của VietABank và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **Điều 5 Quyền và nghĩa vụ của VietABank**

### **1. Quyền của VietABank**

- a. Phong tỏa và ghi nợ số tiền trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng (nếu có) mở tại VietABank để thu các loại phí phát sinh liên quan đến việc đăng ký và sử dụng dịch vụ NHS.
- b. Khóa/tạm ngừng/chấm dứt/ hoặc từ chối việc thực hiện giao dịch hoặc tạm ngưng một số dịch vụ hay toàn bộ dịch vụ hoặc khóa chức năng đăng nhập của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHS mà không cần phải báo trước cho Khách hàng khi xảy ra các trường hợp như sau:
- VietABank tạm ngưng dịch vụ để nâng cấp, bảo trì hệ thống NHS;
  - KH không hoàn thành nghĩa vụ thanh toán phí liên quan đến dịch vụ NHS trong khoảng thời gian theo quy định của VietABank từng thời kỳ.

- Khi VietABank phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào trong Bản điều khoản điều kiện này, các quy định về việc sử dụng Tài khoản mở tại VietABank do VietABank ban hành hoặc các quy định pháp luật có liên quan;
- Giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu vi phạm pháp luật về phòng chống rửa tiền; - Theo quyết định và/hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- c. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp phát sinh nào giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng/bên thứ ba (nếu có) phát sinh từ hoặc liên quan đến các giao dịch được thực hiện thông qua NHS.
- d. Thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ NHS, thay đổi/điều chỉnh thông tin giao diện màn hình trang Web, chức năng dịch vụ NHS VietABank vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần phải báo trước cho Khách hàng.
- e. Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ, VietABank được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ cho Khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu Khách hàng đăng ký bổ sung dịch vụ.
- f. Được phép sử dụng thông tin Khách hàng để:
  - Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ giữa VietABank với Khách hàng và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của VietABank cho Khách hàng;
  - Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với VietABank cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của Khách hàng;
  - Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.
- g. Được quyền đóng user NHS của KH nếu KH không đăng nhập dịch vụ trong vòng 12 tháng liên tiếp
- h. Được quyền đóng user NHS của Khách hàng trong trường hợp KH đóng CIF hoặc đóng TKTT duy nhất gắn với user NHS đó.
- i. Các quyền khác theo quy định của VietABank và của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của VietABank**

- a. Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ NHS.
- b. Đảm bảo cung cấp chính xác, đầy đủ các dịch vụ NHS cho Khách hàng theo thỏa thuận.
- c. Cung cấp cho Khách hàng tên đăng nhập và mật khẩu để truy cập và sử dụng dịch vụ NHS ngay sau khi đăng ký.
- d. Cung cấp tài liệu hướng dẫn, các phương thức bảo mật, các rủi ro có thể xảy ra đồng thời hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ NHS.
- e. Trường hợp NH tạm ngừng dịch vụ Ebanking để bảo trì hoặc nâng cấp hệ thống, NH sẽ thông báo đến KH (bằng một trong các hình thức: gửi email; SMS, tin nhắn OTT đến cho KH, công bố công khai trên website của NH hoặc hình thức khác NH thấy phù hợp. Tuy nhiên, trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, hệ thống điện của NH bị trục trặc, gặp sự cố hoặc vì bất kỳ lý do gì do sự kiện bất khả kháng hoặc vì lý do NH phải bảo mật, NH có quyền kéo dài thời gian trước khi thông báo cho KH hoặc không thông báo cho KH biết nếu việc thông báo không còn cần thiết nữa.
- f. Giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ NHS.
- g. Bảo mật các thông tin của Khách hàng được lưu tại VietABank, trừ trường hợp phải thực hiện cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.
- h. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 6 Truy cập và xử lý giao dịch**

1. VietABank đảm bảo bí mật thông tin liên quan đến tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của Khách hàng theo quy định của pháp luật; cam kết khả năng hoạt động liên tục của hệ thống NHS; đảm bảo tính toàn vẹn của thông tin trong quá trình xử lý, lưu trữ và truyền nhận giữa VietABank và Khách hàng; đảm bảo xác thực và nhận dạng được Khách hàng khi Khách hàng truy cập và sử dụng dịch vụ NHS và đảm bảo áp dụng các hình thức bảo vệ Khách hàng phù hợp khác khi cung cấp dịch vụ ngân hàng cho Khách hàng.
2. Giao dịch chỉ được chấp nhận khi Khách hàng thực hiện qua NHS bằng thông tin đăng nhập, mã xác thực, mật khẩu OTP của Khách hàng và thông tin giao dịch được chuyển đến hệ thống của VietABank.



3. Đối với các giao dịch chuyển tiền/thanh toán trong cùng hệ thống VietABank, chuyển tiền liên ngân hàng qua thẻ tức thời, giao dịch sẽ được xử lý tức thì ngay tại thời điểm Khách hàng hoàn tất giao dịch. Trong trường hợp hệ thống bị lỗi do xảy ra các nguyên nhân bất khả kháng, trở ngại khách quan vượt quá phạm vi kiểm soát của VietABank dẫn đến việc không thực hiện được dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện, v.v... VietABank được miễn trách nhiệm khi xảy ra các sự cố này.
4. Các giao dịch chuyển khoản thành công trên kênh giao dịch NHS sẽ không được điều chỉnh và/hoặc hủy giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng.

#### **Điều 7 Chứng cứ xác nhận việc sử dụng dịch vụ NHS của VietABank**

1. VietABank được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch nào liên quan đến các dịch vụ NHS như là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến tài khoản do chính Khách hàng thực hiện.
2. Chứng cứ bao gồm: Thông điệp dữ liệu có sử dụng thông tin đăng nhập, mật mã đăng nhập, mã xác thực hoặc bất cứ chứng từ nào có chữ ký của Khách hàng và các chứng cứ, chứng từ liên quan khác theo quy định của VietABank và của pháp luật.

#### **Điều 8 Hạn mức giao dịch**

Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ NHS của VietABank sẽ phải tuân thủ theo chính sách hạn mức do VietABank công bố ở từng thời điểm và được thông báo tới Khách hàng trước khi khách hàng đăng ký và yêu cầu thay đổi.

#### **Điều 9 Biểu phí dịch vụ**

1. Thông tin về các loại phí và biểu phí (bao gồm mức phí, phương thức thu phí) dịch vụ do VietABank quy định theo từng thời kỳ và được VietABank niêm yết công khai tại trụ sở các Chi nhánh/Phòng giao dịch của VietABank; trên trang website chính thức của VietABank; và trên các kênh cung cấp dịch vụ NHS hoặc thông báo cho Khách hàng qua hộp thư điện tử của Khách hàng.
2. Phí dịch vụ đã thu sẽ không hoàn lại khi khách hàng không sử dụng hoặc yêu cầu ngưng sử dụng dịch vụ.
3. Khi có sự thay đổi về loại phí, biểu phí, VietABank sẽ thông báo cho Khách hàng qua website chính thức của VietABank hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của VietABank.

#### **Điều 10 Các giao dịch không hủy ngang**

1. Bất kỳ giao dịch thành công nào đã được thực hiện qua các kênh NHS sẽ được VietABank coi là có giá trị và không được hủy ngang, trừ khi có một giao dịch không được phép và các mục đích của Bản điều khoản điều kiện này nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Khách hàng.
2. VietABank có thể xem xét yêu cầu hủy thực hiện giao dịch của Khách hàng khi thỏa mãn đồng thời các điều kiện sau:
  - a. VietABank chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng;
  - b. Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến VietABank và được VietABank xác nhận tính chính xác của nội dung yêu cầu đó;
  - c. Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của VietABank đồng thời Khách hàng tự cam kết việc hủy giao dịch này không ảnh hưởng đến bất kỳ bên thứ ba nào khác, nếu có Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm.

#### **Điều 11 Các trường hợp miễn trách nhiệm**

1. VietABank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/do:
  - a. Khách hàng để lộ/tiết lộ các thông tin đăng nhập, và/hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHS cho người khác dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng Dịch vụ hoặc tiếp cận những thông tin mà Dịch vụ cung ứng;
  - b. Bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc Khách hàng gửi tin nhắn hoặc Khách hàng không nhận được tin nhắn;
  - c. Việc nhận tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà bên thứ ba bằng bất kỳ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký;
  - d. Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của VietABank bao gồm: tình trạng gián đoạn của chương trình (do cần được nâng cấp, sửa chữa), lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ;

- e. VietABank thực hiện chậm trễ hay không thực hiện được trách nhiệm của mình theo Hợp đồng này do các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài sự kiểm soát của VietABank;
  - f. Những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách hàng hoặc Khách hàng không sử dụng phần mềm, không thực hiện đúng theo hướng dẫn sử dụng hay không tuân theo chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ NHS do VietABank cung cấp;
  - g. VietABank từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của VietABank và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của VietABank hoặc từ chối cung cấp dịch vụ NHS cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không tuân thủ đúng các quy định của VietABank về đăng ký, sử dụng dịch vụ. Việc từ chối này phải được thông báo ngay cho Khách hàng.
  - h. Số dư trong tài khoản của Khách hàng không đủ thực hiện dịch vụ;
  - i. Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
  - j. Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
2. VietABank không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, bảo hành, chất lượng hàng hóa và dịch vụ được thực hiện qua dịch vụ NHS VietABank bởi bên thứ ba.
  3. VietABank được miễn trách nhiệm về việc thông tin cá nhân/doanh nghiệp, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ NHS bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của VietABank (bị Hacker tấn công trái phép, lỗi do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, v.v...).

#### **Điều 12 Bất khả kháng**

Bao gồm tất cả những sự kiện không thể chống cự hoặc ngăn cản được hoặc nằm ngoài tầm kiểm soát của các bên, đặc biệt là các sự cố như: chiến tranh, lũ lụt, hỏa hoạn, thiên tai, núi lửa phun trào, các cuộc tấn công khủng bố, đình công, tuyết lở, cũng như hacker tấn công vào hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin của VietABank làm cản trở việc cung cấp dịch vụ.

#### **Điều 13 Pháp luật áp dụng và Giải quyết tranh chấp**

1. Pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam được áp dụng để giải quyết các tranh chấp phát sinh trong việc cung cấp dịch vụ NHS và việc sử dụng dịch vụ NHS của VietABank và Khách hàng.
2. Hai Bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các điều khoản trong Bản điều khoản điều kiện này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Trong quá trình thực hiện Bản điều khoản điều kiện này, nếu có tranh chấp, các Bên sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, thỏa thuận. Trường hợp các Bên không giải quyết được bằng thương lượng, thỏa thuận thì các Bên thống nhất đưa vấn đề tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật để giải quyết. Các bên thống nhất thương lượng không phải là thủ tục tiền tố tụng bắt buộc.

#### **Điều 14 Thỏa thuận khác**

1. VietABank được quyền điều chỉnh, thay đổi, bổ sung các nội dung của Bản điều kiện và Điều khoản này để phù hợp với các quy định của Ngân hàng Nhà nước mà không cần được sự đồng ý trước của Khách hàng. Khi có sự chỉnh sửa, bổ sung, VietABank sẽ thông báo trước cho KH bằng một trong các cách sau: thông báo bằng văn bản/điện thoại/SMS cho Khách hàng; niêm yết công khai tại các quầy giao dịch của VietABank hoặc thông báo trên website chính thức của VietABank. KH có trách nhiệm theo dõi các thông tin liên quan đến dịch vụ NHS được đăng tải trên website chính thức của VietABank.
2. VietABank sẽ thực hiện thông báo bằng văn bản cho Khách hàng đối với các giao dịch liên quan đến tài khoản đến địa chỉ cuối cùng được Khách hàng đăng ký với VietABank hoặc theo địa chỉ thư điện tử, trừ trường hợp Khách hàng đã đăng ký các phương thức nhận thông tin đối với các giao dịch cụ thể tại phần đăng ký dịch vụ trên Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán.
3. Nếu Khách hàng không đồng ý các Bản Điều kiện và Điều khoản của VietABank đưa ra, Khách hàng có quyền không tiếp tục sử dụng dịch vụ và thông báo bằng văn bản cho VietABank.
4. Các trường hợp chấm dứt việc sử dụng dịch vụ NHS
  - a. Khách hàng có nhu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ NHS của VietABank và gửi văn bản yêu cầu chấm dứt đến VietABank.
  - b. Khách hàng vi phạm các điều kiện tại bản Điều kiện và Điều khoản này và các quy định của VietABank và/quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng dịch vụ NHS. Khi đó VietABank có quyền đơn phương chấm dứt việc cung cấp dịch vụ sau khi thông báo đến Khách hàng bằng các phương thức đã thỏa thuận;

- c. Dịch vụ NHS của VietABank mặc nhiên chấm dứt tại thời điểm khách hàng chấm dứt sử dụng TKTT/TK thẻ.
  - d. Trong mọi trường hợp việc chấm dứt sử dụng các dịch vụ của Khách hàng đã đăng ký với VietABank chỉ có hiệu lực khi được VietABank xác nhận bằng văn bản và Khách hàng đã thực hiện toàn bộ nghĩa vụ với VietABank.
5. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi VietABank sửa đổi Bản Điều kiện và Điều khoản được mặc nhiên hiểu rằng Khách hàng chấp nhận hoàn toàn những sửa đổi đó.
  6. Bản Điều kiện và Điều khoản này được lập bằng Tiếng Việt. Trong trường hợp có nhu cầu dịch sang tiếng nước ngoài hoặc sử dụng bản Song ngữ, nếu có sự khác biệt giữa nội dung Tiếng Việt và nội dung tiếng nước ngoài, nội dung Tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.
  7. Những nội dung không được quy định tại Bản Điều kiện và Điều khoản này sẽ áp dụng theo quy định pháp luật hiện hành.

**Điều 15 Điều khoản thi hành**

1. Bản điều khoản điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Ngân hàng đồng ý xác nhận cung cấp dịch vụ NHS cho khách hàng cho đến khi xảy ra ít nhất một trong các điều kiện chấm dứt theo Quy định tại Bản Điều kiện và Điều khoản này.
2. Trường hợp Khách hàng đã chấm dứt sử dụng Dịch vụ, các giao dịch đã được thực hiện trong thời gian sử dụng Dịch vụ NHS vẫn tiếp tục có giá trị và Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi Điều kiện và Điều khoản này liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng trong thời gian sử dụng Dịch vụ.