

## **ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

### **Điều 1. Dịch vụ ngân hàng điện tử**

1. Dịch vụ NHĐT: Dịch vụ ngân hàng điện tử là dịch vụ Ngân hàng do NCB cung cấp cho khách hàng để thực hiện các giao dịch với Ngân hàng mà không cần tới quầy giao dịch.
2. SMS Banking (SMS): gồm tính năng nhận tin nhắn thông báo biến động số dư của tài khoản thanh toán.
3. Internet Banking (IB): Là dịch vụ Ngân hàng điện tử trên giao diện web do NCB cung cấp cho KH để thực hiện các giao dịch tài chính, giao dịch phi tài chính mà không cần phải đến Ngân hàng.
4. Mobile Banking (MB): Là ứng dụng Mobile Banking được cài đặt trên thiết bị di động, do NCB phát triển và cung cấp cho KH để thực hiện các giao dịch tài chính, giao dịch phi tài chính mà không cần phải đến Ngân hàng.

### **Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

1. Khách hàng (KH) phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác, đầy đủ tuân thủ theo hướng dẫn, quy định của NCB, sử dụng những thông tin được NCB cung cấp cho các mục đích hợp pháp.
2. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin: Tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP, thiết bị nhận OTP (điện thoại thông minh) của mình không tiết lộ cho người khác.
3. Thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên đăng nhập sử dụng Dịch vụ NHĐT. Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên đăng nhập, Mật khẩu, thiết bị nhận OTP (Điện thoại thông minh) của Khách hàng bị mất, bị đánh cắp, bị lợi dụng hoặc bị người khác sử dụng trái phép hoặc có phát sinh giao dịch trái phép trên tài khoản sử dụng Dịch vụ NHĐT, Khách hàng phải thông báo ngay lập tức cho NCB theo số điện thoại (08)38216216 hoặc 18006166 sau đó gửi yêu cầu bằng văn bản cho Ngân hàng.
4. Khách hàng hoàn toàn tự chịu trách nhiệm về những tổn thất, thiệt hại phát sinh trong trường hợp thông tin tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng bị mất, bị kẻ gian đánh cắp, bị lợi dụng, bị tiết lộ cho người thứ ba mà không thông báo cho NCB biết. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực ngay cả sau khi khách hàng ngưng hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHĐT.
5. Khi KH gửi các chỉ thị NHĐT đến NCB qua hệ thống Internet Banking, Mobile Banking, SMS banking, ..., các chỉ thị phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của NCB, được xác nhận bằng OTP và/hoặc dấu hiệu nhận diện sinh trắc học và/hoặc chữ ký điện tử của KH trước khi gửi đến hệ thống của NCB.

6. KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống NHĐT bằng chính tên truy cập và mật khẩu của KH và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do NCB cung cấp cho KH để ra chỉ thị NHĐT thì các chỉ thị này được NCB xem là do chính KH chủ quan tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này. NCB đương nhiên không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác của chỉ thị NHĐT của KH ngoài việc kiểm tra đúng mã số truy cập và OTP và/hoặc dấu hiệu nhận diện sinh trắc học của KH và/hoặc chữ ký điện tử của KH.
7. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống NHĐT của NCB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các chỉ thị NHĐT của KH cũng như nội dung các chỉ thị này là bằng chứng có tính pháp lý rằng KH đã sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của NCB và KH chịu trách nhiệm về các chỉ thị mình đã tạo ra này bất chấp các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của KH, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống ngân hàng điện tử hay KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến chỉ thị IB, MB, SMS sau khi chỉ thị này đã được NCB xử lý.
8. Bảo vệ mật khẩu, tên truy cập, OTP. Một trong những biện pháp bảo vệ có thể: không đưa các thông tin, điện thoại di động cho người khác kể cả đồng chủ TK; ghi nhớ thông tin; không đặt mật khẩu đơn giản, trùng với các thông tin dễ đoán. Không cho phép trình duyệt lưu tên, mật khẩu truy cập. Không để cho người khác sử dụng trình duyệt web khi chưa đăng thoát khỏi màn hình dịch vụ.
9. Đồng ý cung cấp cho NCB các thông tin liên quan đến việc đăng ký, sử dụng Dịch vụ NHĐT theo quy định của NCB mà NCB yêu cầu khi đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT, đảm bảo các thông tin cung cấp cho NCB là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Việc cung cấp thông tin cho NCB phải thực hiện theo hình thức do NCB quy định mới có giá trị pháp lý.
10. Khách hàng có quyền cập nhật, chỉnh sửa thông tin cá nhân theo quy định của NCB từng thời kỳ.
11. Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHĐT vào bất kỳ lúc nào khi thực hiện xong các thủ tục theo quy định của NCB. Sau khi chấm dứt sử dụng dịch vụ, khách hàng không được tiếp tục sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu và/hoặc các yếu tố khác do NCB cung cấp cho khách hàng để sử dụng trước đó.
12. Khách hàng phải thanh toán chính xác và đầy đủ các khoản phí đăng ký và sử dụng Dịch vụ NHĐT theo biểu phí của NCB trong từng thời kỳ.
13. Khách hàng chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng Dịch vụ NHĐT do lỗi phát sinh từ phía Khách hàng.
14. Kiểm tra cẩn thận Sao kê và các báo cáo về tài khoản và thông báo cho NCB ngay lập tức nếu có bất kỳ sự khác biệt nào.
15. Các Điều khoản có thể được chấp nhận trực tuyến bằng cách làm theo các chỉ dẫn

hiển thị trên các trang màn hình tương ứng. Ngoài ra, KH đồng ý rằng việc KH sử dụng bất cứ dịch vụ nào có nghĩa là KH chấp nhận các Điều khoản và điều kiện của NCB.

16. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các khoản mà Ngân hàng chi thừa so với số tiền trên chứng từ rút tiền, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhằm vào tài khoản của KH, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM mà đơn vị chấp nhận thẻ đã tạm ứng cho KH và các giao dịch nhằm lần khác mà KH không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để Ngân hàng tự động trích các khoản tiền này từ TKTT của KH mà không cần thông báo cho KH
17. Cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin có liên quan để xác định tình trạng tuân thủ FATCA của KH theo quy định của pháp luật và của NCB.
18. Cho phép NCB cung cấp thông tin nhận biết KH và các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến các giao dịch thanh toán quốc tế (nếu có) của KH cho Ngân hàng Đại lý hoặc các Đối tác khác tham gia vào giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại khi có yêu cầu.
19. Đồng ý nhận các thông tin, thông báo, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo về các chương trình ưu đãi, khuyến mại, các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng thông qua số điện thoại, fax, email của Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng và cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến việc gửi các thông tin, quảng cáo này của Ngân hàng.
20. Chịu trách nhiệm theo dõi, cập nhật các sửa đổi bổ sung về Điều khoản, Điều kiện điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử đồng thời duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận thông tin sửa đổi về Điều khoản, Điều kiện do NCB thông báo. KH được xem là đã nhận được thông báo của NCB kể từ thời điểm NCB hoàn tất đăng thông tin trên website của NCB hoặc hoàn tất việc niêm yết tại điểm giao dịch của NCB hoặc bằng phương thức gửi thông tin khác theo quy định của NCB trong từng thời kỳ

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của NCB**

1. NCB có quyền từ chối, tạm dừng hoặc chấm dứt việc truy cập Dịch vụ NHĐT của Khách hàng vào bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo trước cũng như không cần được sự đồng ý của Khách hàng trong các trường hợp sau:
2. Khách hàng có dấu hiệu gian lận theo đánh giá của NCB;
3. Ngân hàng nghi ngờ có bên thứ ba sử dụng một cách gian lận, hoặc tìm cách truy cập, sử dụng Dịch vụ NHĐT bằng Tên truy cập, mật khẩu, Chữ ký điện tử của Khách hàng;
4. Theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

5. NCB có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về việc tạm dừng/chấm dứt sử dụng Dịch vụ NHĐT trong thời gian 07 ngày tính từ ngày tạm dừng/chấm dứt.
6. NCB đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ NHĐT tuân thủ các quy định an toàn, bảo mật và các quy định khác của Pháp luật.
7. Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch và được NCB thông báo cho Khách hàng, Khách hàng ghi nhận, đồng ý rằng Hệ thống cung cấp Dịch vụ NHĐT có thể bị gián đoạn do các nguyên nhân bất khả kháng như: lỗi đường truyền, mất kết nối, ...
8. NCB chịu trách nhiệm với Khách hàng về mọi tổn thất tài chính gây ra do việc hệ thống và thiết bị của NCB không hoàn tất giao dịch đã được hệ thống và thiết bị của NCB chấp nhận phù hợp với yêu cầu của Khách hàng. NCB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại mà khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc là do:
9. Việc sử hoặc tiếp cận các thông tin do Dịch vụ NHĐT cung ứng của những người được hoặc không được khách hàng uỷ quyền; hoặc
10. Trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện... bị trục trặc, lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì vượt quá phạm vi kiểm soát của NCB hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, NCB không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều kiện, Điều khoản này;
11. Từ chối cấp phép việc thực hiện các Giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của NCB và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của NCB.
12. Được quyền khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch vụ của KH theo quy định của NCB và pháp luật.
13. Trong trường hợp cần thiết, NCB được quyền yêu cầu KH cung cấp các văn bản cần thiết để NCB có đủ cơ sở thực thi chỉ thị IB, MB và SMS và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.
14. Ghi nợ TK giá trị tất cả các Giao dịch; các khoản phí liên quan đến các Giao dịch theo biểu phí được NCB quy định theo từng thời kỳ; các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TK (nếu có).
15. Phong toả và ghi nợ số tiền trên TK để thu các loại phí phát sinh theo quy định.
16. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp giữa KH và đơn vị thụ hưởng theo chỉ thị IB, MB, SMS (nếu có) của KH.
17. Trong bất kỳ trường hợp nào, NCB cũng không chịu trách nhiệm với KH về bất kỳ tổn thất.
18. Được cung cấp thông tin nhận biết KH và các tài liệu, hồ sơ có liên quan đến các giao dịch thanh toán quốc tế (nếu có) của KH cho Ngân hàng Đại lý hoặc các Đối

tác khác tham gia vào giao dịch thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại khi có yêu cầu

19. Được xem xét tạm dừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ có liên quan hoặc không cung cấp sản phẩm dịch vụ mới cho KH hoặc chấm dứt mối quan hệ với KH mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào đối với KH trong trường hợp KH không thực hiện cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không đúng hạn thông tin và các tài liệu có liên quan hoặc không thực hiện các nội dung khác (nếu có) để xác định tình trạng tuân thủ FATCA của KH theo yêu cầu của NCB và của pháp luật

#### **Điều 4. Giao dịch không hủy ngang**

1. KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Giao dịch nào đã thực hiện trên IB, MB và SMS bằng Tên truy cập, Mật khẩu của KH. Trường hợp KH muốn huỷ Yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, NCB sẽ chỉ xem xét với điều kiện (i) Yêu cầu huỷ Giao dịch được gửi đến NCB ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) NCB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý Giao dịch trên hệ thống của mình theo Yêu cầu của KH, và (iii) việc huỷ Giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của NCB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác
2. Bất kỳ Giao dịch nào đã được thực hiện sẽ được NCB coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các Giao dịch được KH cam kết, chấp thuận là Giao dịch do KH là người duy nhất thực hiện, NCB không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào cho bên thứ ba nào khác giao dịch.

#### **Điều 5. Thông báo thay đổi**

1. NCB có quyền thay đổi nội dung điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử này bất cứ lúc nào nhưng phải thông báo trước cho khách hàng. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo của NCB nếu:
2. Các thông báo này đã được đưa lên trang thông tin (website) của NCB; hoặc
3. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà khách hàng đăng ký với NCB sau khoảng thời gian quy định thường lệ của bưu điện; hoặc
4. Các thông báo này đã được gửi đến địa chỉ thư điện tử (email) mà khách hàng đã đăng ký với NCB.
5. Trong trường hợp một hoặc một số quy định trong bản Điều kiện, điều khoản này không còn hiệu lực thì những điều khoản còn lại vẫn có giá trị.
6. Trừ khi có quy định khác, nếu có sự khác biệt giữa các điều khoản này và các điều khoản, thỏa thuận liên quan khác thì bản Điều kiện, điều khoản này sẽ áp dụng đối với tất cả mọi giao dịch sử dụng Dịch vụ NHĐT.

#### **Điều 6. Thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh**

1. NCB được phép thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh các Dịch vụ cung cấp và Điều kiện điều khoản này; được phép khoá/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bỏ sung/

thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ cho KH. Khi có các sự kiện này, NCB 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 các phương tiện: email, điện thoại cố định, điện thoại di động của KH (trên Đơn đăng ký). Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này.

2. Trong trường hợp vì nguyên nhân khách quan, NCB có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp. Trong các trường hợp đó, NCB sẽ có thông báo trên Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc đến từng KH.
3. NCB sẽ chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của KH ngay sau khi nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ bằng văn bản của KH hoặc kể từ ngày hệ thống điện tử của NCB ghi nhận sự không chấp thuận điều khoản sửa đổi Điều kiện điều khoản. Trong khoảng thời gian đó, KH nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã sửa đổi của Điều kiện khoản như thông báo của NCB.
4. Khi NCB giới thiệu thêm các dịch vụ mới thêm vào các dịch vụ, NCB có thể sẽ cung cấp các dịch vụ mới theo các Điều khoản bổ sung sẽ được thông báo cho KH từ từ từng thời điểm phù hợp với các Điều khoản này.