

**GIẤY ĐỀ NGHỊ SỬ DỤNG DỊCH VỤ INTERNET BANKING/MOBILE BAKING  
DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**  
APPLICATION FOR EBANKING SERVICES

**THÔNG TIN VỀ CHỦ TÀI KHOẢN**

Họ và tên \_\_\_\_\_ Giới tính  Nam  Nữ  
*Fullname Gender Male Female*  
CMND/CCCD/Hộ chiếu \_\_\_\_\_ Ngày cấp \_\_\_\_\_ Nơi cấp \_\_\_\_\_  
*ID/Passport No. Date of issue Place of issue*  
Số CIF \_\_\_\_\_ Số tài khoản \_\_\_\_\_  
*CIF No. Account No.*  
Điện thoại \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_  
*Phone*

**DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ/EBANKING SERVICES** **SMS Banking\***

Di động 1: \_\_\_\_\_

*Mobile No.1*

Di động 2: \_\_\_\_\_

*Mobile No.2*

(\*) Đã bao gồm dịch vụ thông báo  
biến động số dư / Notification of  
account balance.

 **Internet Banking/Mobile Banking**

Tên truy cập: \_\_\_\_\_

*User name*

Tài khoản thu phí: \_\_\_\_\_

*Charge account*

Gói dịch vụ: \_\_\_\_\_

*Pack service* Tiêu chuẩn*Basic* Cao cấp*Advance*

Số điện thoại nhận SMS OTP: \_\_\_\_\_

*Phone number (via SMS OTP)***CAM KẾT CỦA CHỦ TÀI KHOẢN/DECLARATION OF ACCOUNT HOLDER**

Chủ tài khoản xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các điều khoản, điều kiện theo quy định của Ngân hàng TMCP Quốc Dân cũng như pháp luật hiện hành của Việt Nam về sử dụng dịch vụ.

*The Account holder confirms to have read, clearly understood and hereby commits to comply with the terms and conditions stipulated by National Citizen Bank and the existing law of Viet Nam on using services.*

\_\_\_\_\_, Ngày \_\_\_\_\_ tháng \_\_\_\_\_ năm \_\_\_\_\_  
*Date month year*

**Chủ tài khoản (Ký và ghi rõ họ tên)**  
*Account holder (Signature, full name & Stamp)*

**PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG /FOR BANK USE ONLY**

\_\_\_\_\_, Ngày \_\_\_\_\_ tháng \_\_\_\_\_ năm \_\_\_\_\_  
*Date month year*

**Giao dịch viên**  
*Teller*

**Kiểm soát viên**  
*Verify*

# ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ - NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN

(Điều kiện, điều khoản này được đính kèm với Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ)

## ĐIỀU 1: Dịch vụ ngân hàng điện tử

Nhóm dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT) của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (NCB) bao gồm các dịch vụ Internet Banking, SMS Banking và các dịch vụ điện tử khác do NCB cung cấp trong từng thời kỳ... Nhóm dịch vụ ngân hàng điện tử này cho phép KH truy vấn các thông tin liên quan đến tài khoản KH; các thông tin liên quan đến lãi suất, tỷ giá, mạng lưới giao dịch hoặc thực hiện các chức năng chuyển khoản.... thông qua các phương tiện truyền thông hiện đại như điện thoại di động, Internet.

- 1.1. Dịch vụ Internet Banking (Dịch vụ IB): là dịch vụ Ngân hàng do NCB cung cấp cho Khách hàng, theo đó Khách hàng có thể thông qua giao diện web do NCB cung cấp để thực hiện các giao dịch với Ngân hàng mà không cần tới quầy giao dịch
- 1.2. Tên đăng nhập: là tên truy cập của Khách hàng khi sử dụng dịch vụ Internet Banking;
- 1.3. Mật khẩu đăng nhập phải có độ dài từ 08 đến 20 ký tự liền nhau; bao gồm bắt buộc ít nhất 1 ký tự chữ viết hoa, 1 ký tự chữ viết thường, 1 ký tự số và 1 ký tự đặc biệt. Mật khẩu có phân biệt chữ hoa và chữ thường
- 1.4. OTP (One time password): là mật khẩu sử dụng 01 lần do hệ thống của NCB tự động tạo ngẫu nhiên, có 2 hình thức gồm SMS OTP (OTP được gửi về số điện thoại đã đăng ký của KH) và Smart OTP (OTP tự sinh trên ứng dụng của NCB). OTP có giá trị sử dụng trong giới hạn thời gian nhất định theo quy định của NCB

## ĐIỀU 2: Quyền và trách nhiệm của KH

- 2.1. Khách hàng (KH) tuân thủ quy trình giao dịch, các hướng dẫn sử dụng dịch vụ của NCB; sử dụng những thông tin được NCB cung cấp cho các mục đích hợp pháp.
- 2.2. Thay đổi mật khẩu truy cập ngay lần đầu tiên đăng nhập sử dụng dịch vụ và thông báo cho NCB khi phát hiện hay nghi ngờ mã truy cập và mật khẩu truy cập hoặc các yếu tố định danh khác bị mất hoặc bị người khác biết được. KH hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với trường hợp mã truy cập, mật khẩu truy cập bị mất, bị lợi dụng, bị tiết lộ cho người thứ ba dẫn đến các tổn thất. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực ngay cả sau khi KH ngưng hoặc chấm dứt dịch vụ.
- 2.3. Không sử dụng dịch vụ vào bất kỳ mục đích nào bất hợp pháp, vi phạm thuần phong mỹ tục.
- 2.4. Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình.
- 2.5. KH cam kết là chủ sở hữu duy nhất số thuê bao thiết bị đã đăng ký, chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của KH tại nhà mạng là không chính chủ.
- 2.6. KH chấp nhận rằng bất cứ hành động truy cập vào hệ thống NHĐT bằng mã truy cập và mật khẩu truy cập của KH và/hay kết hợp phương pháp xác thực do NCB cung cấp cho KH để ra chỉ thị NHĐT thì các chỉ thị này được xem là do KH 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/hay chữ ký điện tử của KH.
- 2.7. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống NTĐT 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 NTĐT 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 NHĐT hay KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến chỉ thị NHĐT sau khi chỉ thị này đã được NCB xử lý.
- 2.8. Bảo vệ mật khẩu, tên truy cập, OTP (One time password). Một trong những biện pháp bảo vệ có thể: không đưa các thông tin, điện thoại di động cho người khác; 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 thoát khỏi màn hình dịch vụ.

- 2.9. 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 rằng tất cả các thông tin cung cấp cho NCB là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Việc cung cấp thông tin cho NCB không áp dụng qua hình thức thư điện tử hoặc điện thoại.
- 2.10. KH có thể chấm dứt sử dụng dịch vụ NHĐT vào bất kỳ lúc nào khi thực hiện xong các thủ tục cần thiết tại NCB. Sau khi chấm dứt sử dụng dịch vụ, KH không được tiếp tục sử dụng mã truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố khác do NCB cấp cho KH để sử dụng trước đó.
- 2.11. Đồng ý để NCB trích nợ tài khoản thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch theo biểu phí hiện hành của NCB và phí giải quyết tranh chấp theo quy định của NCB và pháp luật (nếu có).
- 2.12. KH phải thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ sử dụng dịch vụ NHĐT theo biểu phí dịch vụ của NCB trong từng thời kỳ.
- 2.13. Hoàn trả cho NCB những khoản ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản của KH và/hoặc các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp (nếu có). Trong các trường hợp này, KH đồng ý để NCB tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo cho KH.
- 2.14. Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do NCB gửi tới để:
  - a. Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp KH đăng ký sử dụng dịch vụ;
  - b. Thông báo Tên đăng nhập và thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ;
  - c. Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi;
  - d. Thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với KH
- 2.15. Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp phát sinh với bên chi thị ghi có cho KH hoặc cho người hưởng của KH liên quan đến việc chuyển tiền sau khi NCB đã thực hiện đúng theo chỉ thị của KH.
- 2.16. Các trách nhiệm khác theo quy định này và các quy định có liên quan của NCB và của pháp luật.

## ĐIỀU 3: Quyền và trách nhiệm của NCB

- 3.1. NCB được miễn trách nhiệm do hệ thống cung cấp dịch vụ của NCB không thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của KH trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin ... bị sự cố hoặc vì bất cứ lý do nào khác.
- 3.2. NCB được miễn trách nhiệm trong trường hợp KH lựa chọn sai tài khoản ghi Có.
- 3.3. NCB có quyền từ chối, tạm dừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐT của KH vào bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo trước cũng như không cần được sự đồng ý của KH trong các trường hợp sau:
  - a. KH có dấu hiệu gian lận theo đánh giá của NCB
  - b. NCB 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 KH
  - c. Theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định.
- 3.4. NCB có trách nhiệm thông báo cho KH về việc tạm dừng/chấm dứt sử dụng dịch vụ trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày NCB tạm dừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp quy định tại khoản 3.3 Điều 3 trên đây.
- 3.5. NCB đảm bảo rằng hệ thống dịch vụ NHĐT ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.
- 3.6. NCB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của KH phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, trừ phi những thiệt hại, mất mát này là do lỗi có ý của NCB.
- 3.7. NCB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát mà KH phải chịu phát sinh từ hoặc là do:
  - a. Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được hoặc không được KH ủy quyền; hoặc
  - b. Sự ngắt quãng, trì hoãn chậm trễ, 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 kiểm soát hợp lý của NCB bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn của chương trình do chương

trình 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; hoặc

- c. Bất cứ hành động bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, bạo loạn hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan Nhà nước.
- 3.8. Ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch, các khoản phí liên quan đến giao dịch theo biểu phí được NCB quy định trong từng thời kỳ; các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có).
- 3.9. Phong tỏa và ghi nợ số tiền trên tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định.
- 3.10. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp giữa KH và đơn vị thụ hưởng theo chỉ thị của KH (nếu có).

#### **ĐIỀU 4: Hạn mức giao dịch**

- 4.1. Hạn mức tối đa/giao dịch: Là số tiền tối đa của một giao dịch tài chính mà KH được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của NCB
- 4.2. Hạn mức tối thiểu/giao dịch: là số tiền tối thiểu của một giao dịch tài chính mà KH được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của NCB
- 4.3. Hạn mức giao dịch tối đa trong ngày: Là tổng giá trị các giao dịch tài chính trong 01 ngày mà một KH được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của NCB.
- 4.4. NCB sẽ quy định Hạn mức tối đa/giao dịch và hạn mức giao dịch tối đa trong ngày.
- 4.5. NCB có thể thay đổi và/hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch trong từng thời kỳ và được công bố tại các điểm giao dịch của NCB trên toàn hệ thống hoặc trên website chính thức của NCB.

#### **ĐIỀU 5: Thực hiện giao dịch**

- 5.1. NCB được hiểu là đã nhận được các chỉ thị (lệnh thanh toán) do KH chuyển điện qua dịch vụ NHĐT khi và chỉ khi những lệnh giao dịch này được thực hiện theo đúng hướng dẫn của NCB và đã được hệ thống NCB ghi nhận.
- 5.2. Giao dịch được tạo, phê duyệt trên dịch vụ NHĐT sau khi đã nhập đúng tên truy cập, mật khẩu, OTP được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc. NCB kiểm tra tính xác thực của giao dịch nhận được trên dịch vụ NHĐT bằng việc kiểm tra tên truy cập, mật khẩu và OTP.
- 5.3. Các giao dịch thực hiện trên IB phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của NCB.
- 5.4. Giao dịch của KH sẽ không được NCB xử lý thành công nếu:
  - a. Không có đủ số dư tài khoản cần thiết.
  - b. Giao dịch vượt hạn mức đăng ký cho phép.
  - c. Không cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng từ hoặc thông tin, chứng từ được cung cấp không đáp ứng các yêu cầu cho từng loại giao dịch.
  - d. Giao dịch bị hạn chế hoặc cấm bởi quy định pháp luật.
- 5.5. KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống Ngân hàng trực tuyến của NCB bằng mã đăng nhập, mật khẩu do NCB cung cấp cho KH là do KH tạo ra và KH chịu mọi trách nhiệm về các giao dịch này. NCB có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của KH.
- 5.6. Các giao dịch trên dịch vụ NHĐT được xử lý trong ngày làm việc từ thứ hai đến thứ bảy hàng tuần, theo quy định của NCB trong từng thời kỳ, trừ các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Pháp luật Việt Nam.

#### **ĐIỀU 6: Phí dịch vụ**

- 6.1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với KH sử dụng dịch vụ NHĐT được tuân thủ các quy định về phí của NCB trong từng thời kỳ;
- 6.2. Thông tin về các loại phí và biểu phí dịch vụ NHĐT được NCB niêm yết công khai tại trụ sở các chi nhánh/phòng giao dịch của NCB; trên trang

web chính thức của NCB; và trên các kênh cung cấp dịch vụ NHĐT hoặc thông báo cho KH qua hộp thư điện tử của KH;

- 6.3. Việc thu phí sẽ được thực hiện theo quy định của NCB tại từng thời điểm.

#### **ĐIỀU 7: Bảo mật**

- 7.1. Mỗi bên cam kết sẽ giữ bí mật các thông tin do bên kia cung cấp (gồm các chương trình phần mềm, tài liệu hướng dẫn sử dụng và các thông tin, thiết bị liên quan đến chương trình, thông tin khách hàng...) và chỉ được cung cấp cho bên thứ ba khi được phép của bên kia hay theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- 7.2. Mỗi bên cam kết sẽ không sử dụng các thông tin mà bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với bên khác

#### **ĐIỀU 8: Giao dịch không hủy ngang**

- 8.1. KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã thực hiện trên kênh NHĐT bằng tên truy cập, mật khẩu của KH. Trường hợp KH muốn hủy yêu cầu giao dịch của mình, NCB sẽ chỉ xem xét với điều kiện:
  - a. Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến NCB ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và
  - b. NCB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và
  - c. Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của NCB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- 8.2. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện sẽ được NCB coi là có giá trị và không hủy ngang. Các giao dịch được KH cam kết, chấp thuận là Giao dịch do KH thực hiện, NCB không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào cho bên thứ ba nào khác giao dịch.

#### **ĐIỀU 9: Cam kết thực hiện và giải quyết tranh chấp**

Hai bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các “Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử” này và các bản sửa đổi, bổ sung (nếu có). Trường hợp phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng. Trường hợp thương lượng không thành thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

#### **ĐIỀU 10: Thông báo thay đổi**

- 10.1. KH đồng ý rằng mọi thay đổi về “Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử” và các điều khoản, điều kiện về việc sử dụng các dịch vụ khác được NCB thông báo công khai theo một trong các hình thức sau:
  - a. Đăng tải trên website của NCB, hoặc
  - b. Niêm yết công khai tại Điểm giao dịch của NCB, hoặc
  - c. Gửi đến địa chỉ của KH theo địa chỉ KH cung cấp.
- 10.2. Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày NCB thông báo công khai, nếu KH không có ý kiến gì về các sửa đổi, bổ sung của “Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử” cũng như các điều khoản, điều kiện về việc sử dụng các dịch vụ khác thì được hiểu là KH đồng ý với những sửa đổi, bổ sung đó.
- 10.3. Trong trường hợp một hoặc một số quy định trong bản điều khoản, điều kiện này không còn hiệu lực thì những điều khoản còn lại vẫn có giá trị.
- 10.4. 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 khoản, điều kiện này sẽ áp dụng đối với tất cả mọi giao dịch sử dụng dịch vụ NHĐT.

#### **ĐIỀU 11: Thay đổi, tạm dừng và chấm dứt dịch vụ**

- 11.1. 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.

- 11.2. 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. Trong khoảng thời gian đó, KH nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã sửa đổi của điều khoản, điều kiện như thông báo của NCB.
- 11.3. Khi NCB giới thiệu thêm các dịch vụ mới thêm vào, NCB có thể sẽ cung cấp các dịch vụ mới theo các điều khoản bổ sung sẽ được thông báo cho KH tùy từng thời điểm phù hợp với các điều khoản này.

**ĐIỀU 12: Các quy định khác**

- 12.1. Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT có hiệu lực kể từ ngày KH ký vào Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt Giấy đề nghị.
- 12.2. KH xác nhận đã đọc, hiểu rõ, đồng ý, cam kết và tuân thủ đúng, đầy đủ các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT cũng như các thỏa thuận liên quan khác với NCB.