

## PHỤ LỤC 04:

### BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ ONLINE BANKING CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT Á

(Ban hành kèm theo Quy định số 5241/2024 /QĐ-TGD ngày 30/12/2024 )

Nội dung tại Bản Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Online Banking dành cho Khách hàng cá nhân sử dụng Dịch vụ online banking của Ngân hàng TMCP Việt Á (VAB) dưới đây (gọi tắt là “Bản Điều khoản và Điều kiện”) và là một bộ phận không tách rời của Giấy đăng ký thông tin kiêm Thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ Online Banking dành cho Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng TMCP Việt Á (gọi tắt là “Thỏa thuận”) đã được ký kết, xác lập giữa VAB với bất kỳ Khách hàng cá nhân nào.

Bản Điều khoản và Điều kiện đã được VAB niêm yết, đăng tải theo đúng quy định pháp luật hiện hành và cung cấp đầy đủ cho Khách hàng cá nhân. Bằng việc ký vào Thỏa thuận, Khách hàng cá nhân xác nhận và cam kết đã đọc, đồng ý và tuân thủ các nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện này.

#### Điều 1. Giải thích từ ngữ và viết tắt

- Ngân hàng TMCP Việt Á (VAB):** Tùy từng ngữ cảnh được hiểu là Ngân hàng TMCP Việt Á và/hoặc Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Đơn vị có chức năng kinh doanh khác thuộc Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Á 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 có tài khoản thanh toán và có nhu cầu đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking của VAB.
- Dịch vụ Online Banking:** là gồm các dịch vụ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác, hoạt động thông tin tín dụng bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ sau: tiền gửi, tín dụng, thanh toán, giao dịch vàng..., được VAB cung cấp cho khách hàng trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử (gọi tắt là giao dịch), không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code – QR Code) hiển thị từ phía khách hàng. Dịch vụ Online Banking còn có tên gọi là Dịch vụ Ngân hàng số.
- Kênh Online Banking:** là kênh phân phối do VAB cung cấp cho khách hàng 24/7 thông qua các nền tảng, công nghệ ứng dụng di động (Mobile Banking) hoặc nền tảng của trang Web (Internet Banking) và các kênh khác do VAB cung cấp trong từng thời kỳ. Kênh Online Banking còn có tên gọi là Kênh Ngân hàng số.
- Internet Banking:** là kênh Online Banking cho phép KH thực hiện các giao dịch như chuyển tiền, gửi tiền tiết kiệm online, thanh toán hóa đơn, thanh toán các dịch vụ mua sắm, ... trên đường link trang web do VAB cung cấp thông qua thiết bị có kết nối internet.
- Mobile Banking:** là phần mềm ứng dụng Online Banking được đặt trên thiết bị di động. KH tải ứng dụng EzMobile chính thức của VAB tại kho ứng dụng: App store (đối với các thiết bị hệ điều hành IOS) và cửa hàng CH play (đối với các thiết bị hệ điều hành Android).
- EzMobile:** là tên gọi phần mềm Mobile Banking của VAB.
- Giấy tờ tùy thân (GTTT):** 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 Thẻ Căn cước, Căn cước công dân, Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản thanh toán định danh điện tử mức độ 02). Đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam, bao gồm hộ chiếu và thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy

- tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản thanh toán định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).
9. **Tài khoản thanh toán (TKTT):** là tài khoản thanh toán tiền gửi không kì hạn của Khách hàng mở tại VAB.
  10. **Giao dịch tài chính:** Là các loại giao dịch làm thay đổi/biến động (tăng/giảm) số dư trên tài khoản thanh toán; bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch: Chuyển khoản, thanh toán, gửi/tắt toán tài khoản thanh toán tiết kiệm.
  11. **Tên đăng nhập (user) Online Banking:** Là mã định danh do Khách hàng đăng kí với VAB sử dụng truy cập vào hệ thống Online Banking để thực hiện các giao dịch.
  12. **Mật khẩu đăng nhập:** là một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của khách hàng vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ hoặc xác nhận khách hàng thực hiện giao dịch.
  13. **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.
  14. **OTP (Onetime password):** Mã khóa bí mật dùng một lần là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.
  15. **SMS OTP (Short message service onetime password):** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS hoặc tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet tới số điện thoại khách hàng đã đăng ký dịch vụ.
  16. **Soft OTP (Soft Onetime password):** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của khách hàng, phần mềm Soft OTP có thể là phần mềm độc lập hoặc được tích hợp với phần mềm ứng dụng Mobile Banking.
  17. **Etoken:** là hình thức OTP được cung cấp cho Khách hàng qua Ứng dụng VAB Etoken
  18. **Ứng dụng VAB eToken:** Là phần mềm tạo ra mã OTP được xây dựng và quản lý bởi VAB.
  19. **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 Online Banking VAB trong cùng ngày. Hạn mức này do Khách hàng đăng ký trong mức quy định của VAB, (ngoại trừ các giao dịch phí và giao dịch mở tiền gửi trực tuyến).
  20. **Tạm khóa User Online Banking:** là trạng thái đóng tạm thời của User Online Banking.

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

### 1. Quyền của khách hàng

- a) Yêu cầu VAB đăng ký, sửa đổi, bổ sung thông tin đăng ký, cấp lại tên đăng nhập, mật khẩu sử dụng dịch vụ và các yêu cầu khác có liên quan đến dịch vụ Online Banking.
- b) Được truy cập vào kênh Online Banking của VAB và sử dụng các dịch vụ, tiện ích theo gói dịch vụ Khách hàng đã đăng ký với VAB.
- c) Yêu cầu VAB hướng dẫn và hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- d) Đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ Online Banking, ngay khi Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ, VAB sẽ ngưng cung cấp dịch vụ cho Khách hàng nhưng việc chấm dứt sử dụng dịch vụ Online Banking của Khách hàng chỉ có hiệu lực pháp lý khi Khách hàng thực hiện xong tất cả các nghĩa vụ tài chính đối với VAB. 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 VAB 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 VAB và/hoặc của pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của khách hàng

- a) Đọc, hiểu, tuân thủ các quy định, hướng dẫn của VAB liên quan đến Dịch vụ Online Banking và Bản điều khoản điều kiện này trước khi sử dụng.
- b) Tuân thủ các quy định của Pháp luật và quy định của VAB liên quan đến việc đăng ký và sử dụng dịch vụ Online Banking.
- c) Tuân thủ các quy định của Pháp luật và quy định của VAB liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán thanh toán mở tại VAB.
- d) Đồng ý rằng VAB được quyền sửa đổi, bổ sung nội dung và Bản Điều khoản điều kiện này trên cơ sở đảm bảo việc sử đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. VAB được quyền thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ Online Banking và quy trình, hệ thống của ngân hàng; được phép khóa/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bổ sung/thay đổi giao diện/đổi tên dịch vụ Online Banking và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho KH. Khi có các sự kiện này, VAB 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 Online Banking và phải thanh toán toàn bộ phí mà KH đã sử dụng theo quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện này.
- e) Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung tại điểm d, khoản 2 Điều này theo thông báo của VAB nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm VAB thông báo.
- f) Khách hàng có trách nhiệm tự cập nhật các thông tin sửa đổi, bổ sung Điều khoản, điều kiện Online Banking của VAB trên website VAB và các kênh thông tin chính thức khác của VAB theo từng thời kỳ.
- g) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và các giấy tờ cần thiết theo quy định của VAB 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 Online Banking.
- h) Thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ cho VAB và đồng ý cho VAB trích nợ và/hoặc phong tỏa tài khoản thanh toán 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 VAB và Pháp luật.
- i) 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 VAB 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 Online Banking VAB; đảm bảo không rời máy trong quá trình sử dụng; đăng xuất ra khỏi hệ thống khi không tiếp tục sử dụng kênh Online Banking;

- không cho người khác sử dụng điện thoại di động hoặc các Thiết bị xác thực giao dịch khác đã đăng ký với VAB hoặc do VAB cung cấp;
- Cách thiết lập mã khóa bí mật và thay đổi khóa bí mật tài khoản thanh toán 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 Online 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 Online 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;
  - Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Online Banking, xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch; không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.
- j) 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.
- k) 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 Online Banking VAB. 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...). VAB 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 VAB trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ Online Banking VAB.
- l) Thông báo ngay cho VAB khi phát hiện giao dịch bất thường hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập và sử dụng trái phép các kênh Online Banking 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 VAB.
  - Gọi điện thoại đến Tổng đài của VAB: **1900 555 590/02836 222 590** và các số điện thoại đường dây nóng được VAB thông báo từng thời kỳ.
- m) Tự chịu trách nhiệm với các thiệt hại xảy ra/phát sinh do:
- Khách hàng để lộ hoặc bị người khác sử dụng tên truy cập; mật khẩu; thiết bị bảo mật;
  - Việc không hủy bỏ, chậm thực hiện, xử lý các lệnh/chỉ thị giao dịch qua Online Banking của Khách hàng khi các lệnh/chỉ thị giao dịch đã được VAB xử lý/Thực hiện;
  - Tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo các lệnh/chỉ thị giao dịch của Khách hàng qua Dịch vụ Online Banking.
- n) Phối hợp với VAB để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh (nếu có) trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking VAB.

- o) Hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết theo yêu cầu của VAB phù hợp với thỏa thuận với VAB và quy định pháp luật.
- p) Đồng ý cho phép VAB sử dụng thông tin khách hàng để:
- Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ giữa VAB với Khách hàng và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của VAB cho Khách hàng;
  - Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với VAB 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.
- q) Các nghĩa vụ khác được ghi nhận tại Bản điều kiện điều khoản này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về mở và sử dụng dịch vụ Online Banking, tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

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

#### **1. Quyền của VAB**

- a) Phong tỏa và ghi nợ số tiền trên Tài khoản thanh toán thanh toán của Khách hàng (nếu có) mở tại VAB để thu các loại phí phát sinh liên quan đến việc đăng ký và sử dụng dịch vụ Online Banking, hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- b) Tạm ngừng hoặc từ chối việc thực hiện giao dịch, hoặc tạm ngưng một số dịch vụ hay toàn bộ dịch vụ hoặc tạm khóa chức năng đăng nhập của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ Online Banking mà không cần phải báo trước cho Khách hàng khi xảy ra các trường hợp như sau:
- KH không hoàn thành nghĩa vụ thanh toán phí liên quan đến dịch vụ Online Banking trong khoảng thời gian theo quy định của VAB từng thời kỳ.
  - Khi VAB 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 thanh toán mở tại VAB do VAB ban hành hoặc các quy định pháp luật có liên quan;
  - 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 dịch vụ Online Banking.
- d) Điều chỉnh, thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ Online Banking, nâng cấp/điều chỉnh thông tin giao diện màn hình trang Web, chức năng dịch vụ Online Banking VAB vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần phải báo trước cho Khách hàng.
- e) Được phép thu thập, kiểm tra và lưu trữ thông tin dữ liệu, thông tin sinh trắc học của Khách hàng theo quy định của pháp luật khi đăng ký sản phẩm dịch vụ Online Banking tại VAB.
- f) Được quyền đóng user Online Banking của KH nếu KH không đăng nhập dịch vụ trong vòng 12 tháng liên tiếp. Được quyền đóng user Online Banking của Khách hàng trong trường hợp KH đóng CIF hoặc đóng TKTT duy nhất gắn với user Online Banking đó.
- g) Các quyền khác được ghi nhận tại Bản điều kiện điều khoản này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về mở và sử dụng dịch vụ Online Banking, tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

## 2. Nghĩa vụ của VAB

- a) Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ Online Banking.
- b) Đảm bảo cung cấp chính xác, đầy đủ các dịch vụ Online Banking 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 Online Banking 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 Online Banking.
- e) Đảm bảo hoạt động liên tục của hệ thống Online Banking, và cam kết tổng thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một năm không quá 4 giờ trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được NH thông báo. Trường hợp NH tạm ngừng dịch vụ Online Banking 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) Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ của KH trong quá trình sử dụng, Giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng và phối hợp với các đơn vị liên quan giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến dịch vụ Online Banking.
- g) Bảo mật các thông tin của Khách hàng được lưu tại VAB, trừ trường hợp phải thực hiện cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.
- h) Thông tin sử dụng để xác nhận giao dịch của Khách hàng gồm mã khóa bí mật, mã PIN, thông tin sinh trắc học khi lưu trữ sẽ được mã hóa hoặc che dấu để bảo đảm tính bí mật.
- i) Các thông tin được cung cấp đến Khách hàng qua các kênh thông tin chính thức của VAB đã thông báo đến Khách hàng như website, email, SMS... VAB không gửi tin nhắn SMS, thư điện tử (email) cho Khách hàng có nội dung chứa đường dẫn liên kết (Hyperlink) truy cập các trang tin điện tử, trừ trường hợp theo yêu cầu của Khách hàng.
- j) Các nghĩa vụ khác được ghi nhận tại Bản điều kiện điều khoản này, Thỏa thuận khác (nếu có), các quy định về mở và sử dụng dịch vụ Online Banking, tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và của VAB từng thời kỳ.

## Điều 4. Truy cập và xử lý giao dịch

1. VAB đảm bảo bí mật thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán, 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 Online Banking; đảm bảo tính toàn vẹn của thông tin trong quá trình xử lý, lưu trữ và truyền nhận giữa VAB và Khách hàng; đảm bảo xác thực và nhận dạng được Khách hàng khi Khách hàng truy cập và sử dụng dịch vụ Online Banking 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 Online Banking 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 VAB.
3. Đối với các giao dịch chuyển tiền/thanh toán trong cùng hệ thống VAB, 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 VAB 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... VAB được miễn trách nhiệm khi xảy ra các sự cố này.

4. Các giao dịch chuyển khoản thành công trên kênh giao dịch Online Banking sẽ không được điều chỉnh và/hoặc hủy giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng.

#### **Điều 5. Chứng cứ xác nhận việc sử dụng dịch vụ Online Banking của VAB**

1. VAB được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch nào liên quan đến các dịch vụ Online Banking như là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán 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 VAB và của pháp luật.

#### **Điều 6. Hạn mức giao dịch**

Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking của VAB sẽ phải tuân thủ theo chính sách hạn mức do VAB công bố công khai trên website của VAB hoặc hình thức khác theo quy định của VAB từng thời kỳ hoặc được thông báo tới Khách hàng trước khi khách hàng đăng ký và yêu cầu thay đổi.

#### **Điều 7. 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 VAB quy định theo từng thời kỳ và được VAB niêm yết công khai tại trụ sở các Chi nhánh/Phòng giao dịch của VAB; trên trang website chính thức của VAB; và trên các kênh cung cấp dịch vụ Online Banking 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, VAB sẽ thông báo cho Khách hàng qua website chính thức của VAB hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của VAB.

#### **Điều 8. Các giao dịch không hủy ngang**

1. Bất kỳ giao dịch thành công nào đã được thực hiện qua các kênh Online Banking sẽ được VAB 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. VAB có thể xem xét yêu cầu hủy thực hiện giao dịch của Khách hàng khi thỏa mãn đồng thời các điều kiện sau:
  - a) VAB 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 VAB và được VAB xác nhận tính chính xác của nội dung yêu cầu đó;
  - c) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của VAB 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 9. Các trường hợp miễn trách nhiệm**

1. VAB 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 Online Banking 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 VAB 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) VAB 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 VAB;
  - 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 Online Banking do VAB cung cấp;
  - g) VAB từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của VAB và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của VAB hoặc từ chối cung cấp dịch vụ Online Banking cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không tuân thủ đúng các quy định của VAB 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 thanh toán 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. Việc khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại về dịch vụ Online Banking tại VAB vượt quá 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch;
  3. VAB không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, bảo hành, chất lượng hàng hóa và dịch vụ được thực hiện qua dịch vụ Online Banking VAB bởi bên thứ ba.
  4. VAB 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 Online Banking bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của VAB (bị Hacker tấn công trái phép, lỗi do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, v.v...).

### **Điều 10. 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 VAB làm cản trở việc cung cấp dịch vụ.

### **Điều 11. 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 Online Banking và việc sử dụng dịch vụ Online Banking của VAB và Khách hàng.



- 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 12. Thỏa thuận khác**

- VAB 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, VAB 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 VAB hoặc thông báo trên website chính thức của VAB. KH có trách nhiệm theo dõi các thông tin liên quan đến dịch vụ Online Banking được đăng tải trên website chính thức của VAB.
- VAB sẽ thực hiện thông báo bằng văn bản cho Khách hàng đối với các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán đến địa chỉ cuối cùng được Khách hàng đăng ký với VAB 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 kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán thanh toán.
- Nếu Khách hàng không đồng ý các Bản Điều kiện và Điều khoản của VAB đưa ra, Khách hàng có quyền không tiếp tục sử dụng dịch vụ và thông báo bằng văn bản cho VAB.
- Các trường hợp chấm dứt việc sử dụng dịch vụ Online Banking
  - Khách hàng có nhu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ Online Banking của VAB và gửi văn bản yêu cầu chấm dứt đến VAB.
  - Khách hàng vi phạm các điều kiện tại bản Điều kiện và Điều khoản này và các quy định của VAB và/hoặc quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking. Khi đó VAB 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;
  - Dịch vụ Online Banking của VAB mặc nhiên chấm dứt tại thời điểm khách hàng chấm dứt sử dụng TKTT/TK thẻ.
  - Trong mọi trường hợp việc chấm dứt sử dụng các dịch vụ của Khách hàng đã đăng ký với VAB chỉ có hiệu lực khi được VAB xác nhận bằng văn bản và Khách hàng đã thực hiện toàn bộ nghĩa vụ với VAB.
- Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi VAB sửa đổi Bản Điều kiện và Điều khoản được mặc nhiên hiểu rằng Khách hàng chấp nhận hoàn toàn những sửa đổi đó.
- 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.
- 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 13. Điều khoản thi hành**

- Bản điều khoản điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Ngân hàng đồng ý xác nhận cung cấp dịch vụ Online Banking 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 Online Banking 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.