

# 电子银行服务的共同条款和条件 (2022-01 版)

## 第一条 定义

下列术语在本共同条款和条件中解释如下：

- “电子银行”是指支持客户通过网络和终端设备自行办理和使用自助银行服务的服务。河内分行电子银行通过电话、网络等为客户提供查询、转账汇款、在线支付结算以及金融管理等资金管理服务。
- “客户”是指在银行开立账户的个人或组织。
- “电子密码器”指具有显示屏和数码键盘的可生成动态密码的安全认证设备。
- “分支机构”指客户附属单位（对于客户为企业）并在银行开户。。
- “电子银行业务指令”指客户以客户编号(账号)或电子密码器以及相应密码通过网络向银行发出的查询、转账汇款等要求。
- “自助注册”指已在中国工商银行河内市分行已开通账户的客户通过网银或手机银行自行注册电子银行用户。客户通过自助注册方式开通网银用户可办理查询服务。若开通转账汇款等在线支付结算服务需前往柜面办理。

## 第二条 客户的权利、义务

### 1. 权利

- 客户自愿申请注册银行的电子银行服务，经银行同意后，将有权根据所注册的项目享有相应的服务；
- 在服务有效期内，客户有权办理注销电子银行的手续；
- 客户领取电子密码器后，在终止或停止使用电子银行服务时，无需退还电子密码器；对于自助注册用户，无需配套密码器。
- 若因网络、通讯故障等原因导致客户不能通过电子银行系统办理业务，则客户或其分支机构可到银行营业网点办理业务；
- 若客户对电子银行服务持有疑问、建议或意见，可联系热线 18008020（非工作时间）、024.62699818 / 62699830（工作时间）或到银行营业网点进行咨询和投诉。

### 2. 义务

- 客户清楚了解使用电子银行服务的过程当中可遭到的风险（包括但不限于信息泄露、信息

传递差错、诈骗等)，并自愿承担这些风险所导致的任何损失；

- 客户已经阅读且完全了解本共同条款和条件；
- 客户确保其用于网银交易的设备的安全性和可靠性，对于因客户设备故障、通讯故障等原因所导致的经济损失，银行不承担责任；
- 当领取电子密码器时，客户须确认且交回电子密码器的领取单，通知银行进行用户激活；
- 当客户领取电子密码器时，应对所有使用电子密码器、注册账号（登录 ID）及相应密码的操作负有责任。客户必须指定专人妥善保管和使用电子密码器、注册账号（登录 ID）及相应密码，不得提供给尚未指定的其他人。同时，应根据客户内部监控的要求合理设置电子密码器业务的操作权限和操作限额，以防范风险、保护账户资金安全；

在银行通过安全认证环节以办理电子银行支付指令后，客户不得对支付指令进行变更或撤销；

- 当客户领取电子密码器时，若电子密码器在有效期内出现损坏、停用、丢失或出现密码泄露、遗忘等情况，则应及时到营业网点办理更换、解锁、挂失或密码重置等手续。办理上述手续之前所产生的所有后果由客户承担；
- 客户在使用电子银行服务的过程中，所提供的资料信息如有更改，如更改基本注册信息、增加（撤销）分支机构、增加（减少）账号、更改分支机构的开户行、账号和户名等，应及时办理相关手续。办理上述手续之前所产生的一切后果由客户承担；
- 客户应保证已开通电子银行服务的账户的支付能力，并严格执行关于支付结算业务的法律规定。客户需对结算业务的合法与合规承担最终责任，确保符合客户经营许可证（或其他同等文件）的内容与营业范围内。
- 客户提交电子银行业务指令时，应保证所提交的指令信息的真实性、完整性和准确性。若客户将大额资金从其单位的结算账户汇入个人结算账户，应明确备注付款用途。客户对支付用途的真实性、合法性负有责任；
- 如客户发现银行对其通过电子银行服务所提交的指令的处理出现差错，应及时向银行进行通知；
- 客户使用电子银行服务时，应按照银行关于电子银行业务的相关收费标准进行支付各项费用，并同意让银行主动从其账户扣费；
- 客户不得以与第三方所发生的纠纷为由来拒绝向银行支付应付款项；
- 客户不得故意损害银行声誉或恶意攻击银行的电子银行系统；
- 客户通过电子银行办理业务时，若其所使用的服务功能涉及到银行其他业务规定或规则，则须同时遵守这些业务的规定或规则；

- 若客户长期不使用电子银行，应主动办理注销手续。
- 对于自助注册，客户可忽略关于密码器内容。

### **第三条 银行的权利、义务**

#### **1. 权利**

- 银行有权根据客户资信情况，决定是否受理客户注册电子银行服务的申请；
- 银行有权制定电子银行服务的收费标准，并在其正式网站及营业网点进行公布；
- 银行有权进行电子银行系统的升级、改造；
- 在以下情况，银行可单方面主动终止对客户提供电子银行服务：(i)客户不遵守银行及有关规定；(ii)按照政府有关机构要求；(iii)客户存在恶意诋毁和损害银行声誉行为；(iv)银行发现客户存在假冒、诈骗风险；(v) 客户尚未按时支付相关费用；(vi)客户属于银行现行《账户使用条款与条件》规定的长期不动户。
- 银行根据客户所提交的电子银行业务指令办理业务，为客户办理汇款等业务的时间以电子银行系统中的处理时间为准。对于客户通过电子银行操作的电子信息记录将用于处理电子银行业务的有效依据。
- 银行因以下情况之一而没有正确执行客户所提交的电子银行业务指令，将不承担任何责任：
  - + 银行收到的指令信息不明确、出错、不完整；
  - + 客户账户余额或授信额度不足；
  - + 客户账户资金被依法冻结或扣账；
  - + 客户未能按照银行相关业务的规定进行正确的操作；
  - + 出现不可抗力或其他非银行原因的情况。
- 当协议在有效期内终止或停止时，银行不退还客户已缴纳的相关费用；
- 若因电子银行系统出错、发生故障或其他原因导致客户获得不正当资金，银行 有权从客户账户扣划客户所获得的不正当资金或暂停对客户所提供的电子银行服务；
- 若客户不按照本规定要求的资料提交方式，银行有权拒绝提供电子银行服务给客户。

#### **2. 义务**

- 银行对电子银行所使用的相关软件的合法性负有责任；
- 银行负责及时为客户办理注册电子银行的手续，并按照客户所注册的功能为客户提供相对应的电子银行服务；
- 银行负责向客户提供关于电子银行服务的咨询服务，并在银行正式网站上公布业务介绍、

解答、交易规则等内容；

- 银行可在法律许可范围内使用客户的资料和交易明细。银行对客户所提供的文件、资料和信息具有保密的义务，法律另有规定的情况下除外；

- 当客户登记领取电子密码器，且得到银行的接受时，银行须及时将电子密码器和密码交给客户，并保证此用户在交给客户前处于冻结状态；

- 在银行系统正常运行的情况下，银行负责及时、准确地处理客户所发送的电子银行业务指令,并提供如下的服务：

+ 为客户提供 24 小时的网上账户信息查询服务；

+ 对于客户所提交的收款人在河内分行开户的支付指令，银行系统将实时自动处理，并贷记收款人的账户；

+ 对于客户所提交的收款人在越南境内他行开户的支付指令，若客户在工作日 16:00 前提交指令，银行将当日处理，若在工作日 16:00 后提交指令，银行将在下一个工作日内处理；

- 当银行收到客户对电子银行服务的反馈时，应及时进行检查并向客户通知检查结果；

- 若因银行工作失误导致延迟处理客户支付指令，银行应根据越南国家银行关于支付结算办法的规定进行赔偿。

#### **第四条 风险提示**

- 若客户同意申请使用银行所提供的电子银行交易服务，客户即被认为已经完全了解电子银行交易的风险，并愿意承担此系统可能带来的损失；

- 银行采取所有力所能及的有效措施维护客户交易活动和凭证资料的安全性。然而，出于对客户负责任的态度，银行特别提醒客户电子银行服务所存在的风险，包括但不限于：

+ 客户所使用的计算机的性能、质量、病毒、故障和其他因素可能影响到交易时间或交易数据。

+ 对于组织客户，应完善关于业务审批流程的内部管理规定，对于由客户未被授权的人员发起的业务指令，或者由于疏忽或其他原因导致密码失窃，若造成损失，客户将承担全部责任。

#### **第五条 语言**

- 此共同条款和条件以越南文、英文和中文书写。如有冲突，则以越南文版为准。

# **GENERAL TERMS AND CONDITIONS ON USING E-BANKING SERVICES (Version 2022-01)**

## **Article 1 Definitions**

The meaning of the terms used in this General Terms and Conditions is explained as following:

- “ E-banking ” is a banking service that assists The Customer to manipulate automated banking services by themselves through the internet and terminal equipments. Industrial and Commercial bank of China Hanoi City Branch provides the E-banking system via phone, internet to capital management services such as: inquiring account information, remittance, online payment and financial management.
- “ Customer ” is an individual, organization opening the accounts at the Bank.
- “Token Key” is a security device that generates the dynamic codes with a display screen and digital keyboard.
- “Branch” is a subsidiary of The Customer (for The Customer as an organization) and opening account at the Bank.
- “E-banking Order” means the inquiry requests of account information, remittance of The Customer which are sent to the Bank by The Customer code (account number) or Token Key and corresponding password via internet system.
- “Online Self-registration” refers to The Customer who has opened an account at the Industrial and Commercial bank of China Hanoi City Branch to self-register E-banking users through online banking or mobile banking. The Customer can apply for inquiry services if they made the Online Self-registration. If The Customer would like to make payment directly, it is required to arrive to the counter to handle it.

## **Article 2 Rights, obligations of The Customer**

### **1. Rights**

- The Customer who voluntarily applies for E-banking services of the Bank, after obtaining the Bank’s written consent, will be entitled to use the corresponding services as registered items;
- During the validity term of the service, The Customer has the right to carry out procedures to

terminate the use of E-banking services;

- The Customer received Token Key or card reader device, upon terminating or stopping the services, The Customer is not required to return the Token Key and the card reader device; For online self-registered users, no matching Token Key is required;

- Upon occurring the problems such as network or telecommunications errors, The Customer can not perform transactions via the Bank's E-banking system, The Customer or The Customer's branch may go to the Bank's business location to carry out transactions;

- If there are any questions, suggestions, or comments about the Bank's E-banking service, The Customer can call the hotline 18008020 ( out of business time), 024.62699818 / 62699830 ( in business time ), or go to the Bank's transaction office for advices and guidance.

## 2. Obligations

- The Customer has fully understood the risks which may be arising in the process of using E-banking services (including but not limited to the risks of information disclosure, documentation mistakes and fraudulent information, ect.. ) and voluntarily bears all losses caused by these risks by themself;

- The Customer has read and understood exactly all of these General Terms and Conditions;

- The Customer must ensure the safety and the reliability of the devices that The Customer uses to carry out transaction via E-banking. The Bank is not responsible of the economic losses caused by The Customer's device trouble and communication problem;

- Upon receiving the Token key, The Customer must confirm and return the receipt of getting corporation Token key, and ask the Bank to release users;

- Upon receiving the Token key, The Customer is responsible for all actions of using Token key, registration card number (login ID) and related password. The Customer must designate the responsible person to keep and use the Token key, the registration card number (login ID) and related password, should not provide them to the unassigned persons. At the same time, The Customer must base on the internal control requirements of itself to set up the operation rights and the operation levels for the Token key reasonably, if no requirement of the large amount payment, The Customer should ask the Bank to set up a Token key with authorized powers to avoid risks and ensure the capital safety ;

The Customer is not permitted to change or cancel the payment orders after the Bank adopts

security steps to carry out E-banking payment orders.

- When The Customer receives Token key, if the Token key is damaged, locked, lost or password disclosed, forgotten during the validity term, The Customer should promptly go to the Bank's business location to carry out the procedures for changing a new Token key, unlocking, claiming of loss, or reset password. All consequences arising before the completion of the above procedures will be borne by The Customer;

- While The Customer uses E-banking service, if the information and documents are provided by The Customer has changed, for example, the change of basic registration information, additional (cancellation) of branches, increase (deletion) of account numbers, change of bank's name, account number and account name of the branch, The Customer must immediately make the relevant procedures. All consequences arising before the completion of the above procedures will be born by The Customer;

- The Customer must ensure the solvency of accounts using E-banking service, and strictly abide the relevant legal provisions of payment operations. The Customer is ultimately responsible for the legality and validity of the payment order and ensures that the payment method is complied with the scope and content of operations under the license (or other equivalent legal document).

- Upon issuing orders to perform operations through E-banking, The Customer must ensure the authenticity, completeness, and accuracy of the outgoing order's information. When The Customer would like to make a large amount payment into an individual's payment account from The Customer's payment account, The Customer must specific the payment reason and purpose clearly. The Customer takes responsibilities of the authenticity and legality for the reason of that payment reason;

- If The Customer discovers the Bank's errors in processing operations orders through its E-banking, The Customer must promptly notify to the Bank;

- Upon using the Bank's E-banking service, The Customer must make payment of fees in accordance with the standard fee schedule of the Bank and agrees that the Bank is permitted to proactively collect fees from The Customer's accounts;

- The Customer must not refuse to pay the payable amount to the Bank with the reason for a dispute with a third party;

- The Customer must not designedly damage the Bank's honor or attack the Bank's E-banking

system;

- When The Customer performs transaction through E-banking, if the service functions used by The Customer related to other rules or regulations of the Bank, The Customer must simultaneously comply with those rules or regulations;
- If E-banking is not used for a long time, The Customer must proactively apply for termination.
- For online self-registration, The Customer can ignore the content of the Token Key.

### **Article 3 Rights, Obligations of the Bank**

#### **1. Rights**

- The Bank has the rights to decide whether or not to accept The Customer's E-banking service registration request according to The Customer's financial information situation;
- The Bank has the rights to set up the standard E-banking service fees schedule, and publish it on the Bank's official website and business locations;
- The Bank has the rights to upgrade, improve E-banking system;
- The Bank may unilaterally terminate the provision of E-banking services to The Customer on its own initiative under the following circumstances: (i) The Customer does not comply with The Bank's regulation and relevant legal provisions; (ii) according to the requirements of relevant government agencies; (iii) The Customer maliciously defames and damages the reputation of The Bank; (iv) The Bank found that there was a risk of counterfeiting and fraud; (v) The Customer has not paid the relevant fees on time; (vi) The Customer belongs to the long-term fixed account stipulated in the current "General Terms and Conditions On Accounts".
- The Bank shall base on The Customer's E-banking order to perform services, the performance time of services such as bank transfer service shall base on the processing time of E-banking system of the Bank. For Token key received by The Customer, all operations such as using The Customer code (card number), password or Token key shall be considered as The Customer self-made, the electronic information's recording from The Customer's performance shall be the legal & effective basis to process E-banking operations.
- If one of the following situations occurs so that the Bank cannot carry out the E-banking order of The Customer exactly, the Bank shall not take any responsibilities:
  - + Professional orders received by the Bank are unclear, defective, insufficient information;



- + The Customer's account balance or credit limit is insufficient;
- + The amount of The Customer's account is frozen or deducted in accordance with the regulations of laws;
- + The Customer does not operate in accordance with the Bank's relating professional regulations;
- + Force majeure circumstances or other problems are not caused by the Bank's fault.
- When the agreement is terminated or stopped during the validity term, the Bank will not return the relevant fees paid by The Customer;
- If the Bank's E-banking system has errors, problems or other causes those got The Customer improperly benefit, the Bank has the right to deduct such benefit from The Customer's account or suspend E-banking service for The Customer temporarily ;
- The Bank has the right to refuse to provide E-banking services to The Customer if The Customer does not have the data submission according to the required method by this regulation;

## 2. Obligations

- The Bank is responsible for the legality of the related software used in E-banking;
- The Bank is responsible for promptly carrying out procedures to register E-banking services for The Customer, and providing corresponding E-banking services to The Customer according to the different registration functions;
- The Bank is responsible for providing service advices on E-banking to The Customer, and publishing contents such as: business introduction, inquiry – answer, transaction rules at the Bank's official website;
- The Bank may use The Customer's documents and transaction details to the extent permitted by law. The Bank is obliged to keep confidential the records and information provided by The Customer, unless other provisions provided by law;
- When The Customer registers to receive Token Key and is accepted by the Bank, the Bank must promptly deliver Token Key and password to The Customer and ensure that user is frozen before delivery;
- In case the Bank's system is operating normally, the Bank is responsible for promptly handling the exact E-banking business orders received from The Customer . Services are as follows:
  - + Providing The Customer with 24-hour online account inquiry service;
  - + For The Customer's payment orders that the beneficiary opens an account at the Bank, the Bank

will immediately process and credit the beneficiary's account;

+ For payment orders that the beneficiary opens another bank account in Vietnam sent by The Customer, if that payment orders are sent before 16:00 on the working day, the Bank will process in the same day, if such payment orders are sent after 16:00 on the working day, the Bank will process at the next business day;

- Upon receiving a feedback on E-banking service from The Customer, the Bank must promptly check and notify The Customer of the inspection results;

- If The Customer's payment orders are delayed in processing due to the Bank's working mistakes, the Bank must make compensation in accordance with the relevant regulations on the payment measures of the State Bank of Vietnam.

#### **Article 4 Warning of Risks**

- If The Customer agrees to use E-banking service provided by the Bank, The Customer is deemed to have fully understood the risks in the transaction through the E-banking, and accept the possible losses from this system.

- The Bank makes all effective measures with the most effort to protect the safety of The Customer's documents and transactions. However, with the responsibility of the Bank to The Customer, The Customer should be specifically noted that exist risks of the E-banking service include but not limit to the following cases:

+ Causes of The Customer's computer related to features, quality of computer, viruses, incidents and other causes that may affect transaction time or transaction data.

+ For organization customers, the internal management regulations for the business approval process must be completed, if causing any loss from the business orders manipulated by non-authorized employees of The Customer and sent to the Bank, The Customer will take all responsibilities.

#### **Article 5 Languages**

- These General Terms and Conditions are made in Vietnamese, English and Chinese. In the event of any inconsistency, the Vietnamese version shall prevail.

# **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ DỊCH VỤ**

## **NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (Bản 2022-01)**

### **Điều 1 Định nghĩa**

Ý nghĩa các từ ngữ được sử dụng trong Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được giải thích như sau:

- “Ngân Hàng điện tử” (E-banking) là dịch vụ Ngân Hàng hỗ trợ Khách Hàng tự thao tác sử dụng dịch vụ Ngân Hàng tự động thông qua mạng Internet và các thiết bị đầu cuối. E-banking của Ngân Hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited - Chi nhánh Thành phố Hà Nội (“Ngân Hàng”) được cung cấp thông qua điện thoại, mạng internet, cho các dịch vụ quản lý vốn như: truy vấn thông tin tài khoản, chuyển khoản, thanh toán trực tuyến và quản lý tài chính.
- “Khách Hàng” là cá nhân, tổ chức mở tài khoản tại Ngân Hàng.
- “Token Key” là thiết bị bảo mật tạo ra mật mã động với màn hình hiển thị và bàn phím bằng số.
- “Chi nhánh” là đơn vị phụ thuộc của Khách Hàng là tổ chức và có mở tài khoản tại Ngân Hàng.
- “Lệnh nghiệp vụ E-banking” là các yêu cầu vấn tin tài khoản, chuyển khoản mà Khách Hàng gửi tới Ngân Hàng thông qua mạng internet bằng mã Khách Hàng (số thẻ) hoặc Token Key và mật khẩu tương ứng.
- “Đăng ký online” là Khách Hàng tự đăng ký tài khoản Internet banking hoặc Mobile banking khi đã có tài khoản Ngân Hàng Industrial and Commercial Bank of China Limited - Chi nhánh Thành phố Hà Nội. Khách Hàng đăng ký online có thể thực hiện truy vấn tài khoản. Nếu Khách Hàng có nhu cầu thực hiện thanh toán như chuyển khoản qua Ngân hàng điện tử có thể mở dịch vụ tại quầy Giao dịch.

### **Điều 2 Quyền lợi, nghĩa vụ của Khách Hàng**

#### **1. Quyền lợi**

- Khách Hàng tự nguyện xin đăng ký sử dụng dịch vụ E-banking của Ngân Hàng, sau khi được sự đồng ý của Ngân Hàng, sẽ có quyền được hưởng các dịch vụ tương ứng theo các điều khoản đã đăng ký;
- Trong thời gian hiệu lực của dịch vụ, Khách Hàng có quyền thực hiện các thủ tục chấm dứt việc

sử dụng dịch vụ E-banking;

- Khách Hàng nhận Token Key hoặc thiết bị đọc thẻ, khi chấm dứt hoặc ngừng sử dụng dịch vụ, Khách Hàng không cần trả lại Token Key và thiết bị đọc thẻ. Đối với Khách Hàng đăng ký online không cần thiết bị Token Key;

- Khi xảy ra các vấn đề như sự cố mạng, sự cố viễn thông dẫn đến Khách Hàng không thể thực hiện giao dịch qua hệ thống E-banking của Ngân Hàng, thì Khách Hàng hoặc chi nhánh của Khách Hàng có thể đến Phòng Giao dịch của Ngân Hàng để thực hiện các nghiệp vụ;

- Nếu có thắc mắc, kiến nghị hoặc ý kiến về dịch vụ E-banking của Ngân Hàng, Khách Hàng có thể gọi điện thoại tới số: 18008020 (ngoài giờ làm việc), 024.62699818 / 62699830 (trong giờ làm việc) hoặc đến Phòng Giao dịch của Ngân Hàng để được tư vấn và giải đáp.

## 2. Nghĩa vụ

- Khách Hàng đã hiểu rõ những rủi ro có thể gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân Hàng điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn ở các rủi ro thông tin bị tiết lộ, thông tin chứng từ sai lệch, lừa đảo .v.v.), và tự nguyện chịu mọi tổn thất do những rủi ro này gây ra;

- Khách Hàng đã đọc và hiểu chính xác toàn bộ các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

- Khách Hàng phải đảm bảo về độ an toàn và độ tin cậy của các thiết bị mà Khách Hàng sử dụng để giao dịch qua E-banking. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về những tổn thất về kinh tế do các nguyên nhân như sự cố về thiết bị của Khách Hàng, sự cố liên lạc gây ra;

- Khi nhận Token key, Khách Hàng phải xác nhận và nộp lại phiếu hẹn lấy Token key doanh nghiệp, thông báo cho Ngân Hàng mở khóa tài khoản Ngân hàng điện tử;

- Khi Khách Hàng nhận Token key, phải chịu trách nhiệm về mọi thao tác khi sử dụng Token key, số thẻ đăng ký (ID đăng nhập) và mật khẩu liên quan. Khách Hàng phải chỉ định nhân viên chuyên trách giữ và sử dụng Token key, số thẻ đăng ký (ID đăng nhập) và mật khẩu liên quan, không được cung cấp cho người chưa được chỉ định. Đồng thời, phải căn cứ yêu cầu kiểm soát nội bộ của Khách Hàng để thiết lập hợp lý quyền hạn thao tác và định mức thao tác nghiệp vụ Token key, nếu có nhu cầu thanh toán khoản tiền lớn, phải chủ động xin Ngân Hàng cấp Token key với quyền hạn được ủy quyền, để phòng tránh rủi ro, bảo đảm sự an toàn của tiền vốn trong tài khoản;

Sau khi Ngân Hàng thông qua các bước đảm bảo an toàn để thực hiện lệnh thanh toán E-banking, Khách Hàng không được yêu cầu thay đổi hoặc hủy ngang lệnh thanh toán.

- Khi Khách Hàng nhận Token Key, nếu trong thời gian còn hiệu lực mà Token Key bị hỏng, bị

khóa mã, bị mất hoặc bị lộ mật khẩu, bị quên thì phải kịp thời đến Phòng giao dịch của Ngân hàng để làm các thủ tục đổi Token Key mới, để mở khóa, báo mất hoặc cài đặt lại mật khẩu. Mọi hậu quả phát sinh trước khi thực hiện xong các thủ tục trên sẽ do Khách Hàng gánh chịu;

- Trong quá trình Khách Hàng sử dụng dịch vụ E-banking, nếu thông tin tài liệu mà Khách Hàng, cung cấp có sự thay đổi, ví dụ thay đổi thông tin đăng ký cơ bản, tăng thêm (hủy bỏ) các chi nhánh, tăng (xóa) số tài khoản, thay đổi Ngân Hàng mở tài khoản, số tài khoản và tên tài khoản của chi nhánh, Khách Hàng phải thực hiện ngay các thủ tục liên quan. Mọi hậu quả phát sinh trước khi thực hiện xong các thủ tục trên sẽ do Khách Hàng gánh chịu;

- Khách Hàng phải đảm bảo khả năng thanh toán của tài khoản có sử dụng dịch vụ E-banking, và chấp hành nghiêm chỉnh các quy định pháp luật có liên quan của nghiệp vụ thanh toán. Khách hàng là người chịu trách nhiệm cuối cùng về tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán, đảm bảo phù hợp với phạm vi, nội dung hoạt động theo giấy phép hoạt động (hoặc các giấy tờ tương đương khác) của Khách hàng.

- Khi phát lệnh thực hiện nghiệp vụ thông qua E-banking, Khách Hàng, phải đảm bảo tính chân thực, sự hoàn chỉnh và chuẩn xác của thông tin trong lệnh gửi đi. Khi Khách Hàng muốn thanh toán số tiền lớn vào tài khoản thanh toán của cá nhân từ tài khoản thanh toán của đơn vị mình, phải ghi rõ lý do mục đích sử dụng của khoản thanh toán đó. Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về tính chân thực, tính hợp pháp của lý do chi trả;

- Nếu Khách Hàng phát hiện Ngân Hàng có sai sót trong việc xử lý lệnh thực hiện nghiệp vụ thông qua E-banking của mình, phải kịp thời thông báo cho Ngân Hàng;

- Khi sử dụng dịch vụ E-banking của Ngân Hàng, Khách Hàng phải chi trả các khoản phí theo biểu phí tiêu chuẩn liên quan đến dịch vụ E-banking của Ngân Hàng, và đồng ý cho Ngân Hàng chủ động thu phí từ tài khoản của Khách Hàng;

- Khách Hàng không được lấy lý do xảy ra tranh chấp với bên thứ ba để từ chối chi trả khoản tiền phải trả cho Ngân Hàng;

- Khách Hàng không được cố ý làm tổn hại đến danh dự của Ngân Hàng hoặc tấn công hệ thống E-banking của Ngân Hàng;

- Khi Khách Hàng thực hiện giao dịch qua E-banking, nếu các chức năng dịch vụ mà Khách Hàng sử dụng liên quan đến các quy tắc hoặc quy định nghiệp vụ khác của Ngân Hàng thì Khách Hàng phải đồng thời tuân thủ các quy tắc hoặc quy định nghiệp vụ đó;

- Nếu trong thời gian dài không sử dụng E-banking, Khách Hàng phải chủ động làm thủ tục xin chấm dứt sử dụng.
- Đối với Khách Hàng đăng ký online, có thể bỏ qua nội dung liên quan đến thiết bị Token Key.

### **Điều 3 Quyền lợi, nghĩa vụ của Ngân Hàng**

#### **1. Quyền lợi**

- Ngân Hàng có quyền quyết định có nhận đề nghị đăng ký dịch vụ E-banking của Khách Hàng hay không, căn cứ vào tình hình thông tin về tài chính của Khách Hàng;
- Ngân Hàng có quyền lập biểu phí tiêu chuẩn dịch vụ E-banking và công bố tại trang thông tin điện tử chính thức và Phòng Giao dịch của Ngân Hàng;
- Ngân Hàng có quyền nâng cấp, cải tạo hệ thống E-banking;
- Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử cho khách hàng trong những trường hợp sau đây: (i) Khách hàng không tuân thủ các quy định liên quan của pháp luật và của ngân hàng ; (ii) Thực hiện theo yêu cầu của cơ quan chức năng; (iii) Khách hàng có hành động xấu, làm tổn hại đến danh tiếng của Ngân hàng; (iv) Ngân hàng phát hiện có rủi ro giả mạo, lừa đảo; (v) Khách hàng không thanh toán các chi phí đúng thời hạn; (vi) Khách hàng có tài khoản không sử dụng trong thời gian dài theo quy định tại “Điều khoản và điều kiện chung về sử dụng tài khoản” hiện hành của Ngân hàng.
- Ngân Hàng căn cứ vào lệnh thực hiện nghiệp vụ E-banking của Khách Hàng để thực hiện nghiệp vụ, thời gian thực hiện các dịch vụ như dịch vụ chuyển khoản cho Khách Hàng căn cứ theo thời gian xử lý trong hệ thống E-banking của Ngân Hàng. Đối với Token Key mà Khách Hàng đã nhận, mọi thao tác như sử dụng mã Khách Hàng (số thẻ), mật khẩu hoặc Token Key, Ngân Hàng đều coi là Khách Hàng tự thực hiện, việc ghi chép thông tin điện tử từ việc này đều được dùng làm căn cứ có hiệu lực để xử lý nghiệp vụ E-banking.
- Nếu xảy ra một trong các tình huống dưới đây dẫn đến Ngân Hàng không thể thực hiện được chuẩn xác lệnh nghiệp vụ E-banking mà Khách Hàng đề nghị thì Ngân Hàng không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào:
  - + Lệnh nghiệp vụ mà Ngân Hàng nhận được không rõ ràng, bị lỗi, thông tin không hoàn chỉnh;
  - + Số dư tài khoản hoặc mức tín dụng của Khách Hàng không đủ;
  - + Số tiền trong tài khoản của Khách Hàng bị phong tỏa hoặc bị khấu trừ theo quy định của

pháp luật;

+ Khách Hàng không thao tác đúng theo các quy định về nghiệp vụ liên quan của Ngân Hàng;

+ Xây ra các tình huống bất khả kháng hoặc các vấn đề khác không phải do lỗi của Ngân Hàng.

- Khi thỏa thuận chấm dứt hoặc ngừng trong thời gian còn hiệu lực thì Ngân Hàng không trả lại các chi phí liên quan mà Khách Hàng đã nộp;

- Nếu do hệ thống E-banking của Ngân Hàng bị lỗi, gặp sự cố hoặc các nguyên nhân khác làm cho Khách Hàng được lợi không chính đáng, Ngân Hàng có quyền khấu trừ các khoản thu lợi không chính đáng của Khách Hàng từ tài khoản của Khách Hàng hoặc tạm ngừng dịch vụ E-banking của Khách Hàng.

- Ngân hàng có quyền từ chối cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử cho khách hàng nếu khách hàng không truyền dữ liệu theo phương thức yêu cầu trong quy định này.

## 2. Nghĩa vụ

- Ngân Hàng chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các phần mềm liên quan sử dụng trong E-banking;

- Ngân Hàng chịu trách nhiệm kịp thời làm thủ tục đăng ký dịch vụ E-banking cho Khách Hàng, và cung cấp dịch vụ E-banking tương ứng cho Khách Hàng theo các chức năng đăng ký khác nhau;

- Ngân Hàng chịu trách nhiệm cung cấp tư vấn dịch vụ về E-banking cho Khách Hàng, và công bố các nội dung như: giới thiệu nghiệp vụ, hỏi đáp, các quy tắc giao dịch tại trang thông tin điện tử chính thức của Ngân Hàng;

- Ngân Hàng được sử dụng tài liệu và chi tiết giao dịch của Khách Hàng trong phạm vi cho phép của pháp luật. Ngân Hàng có nghĩa vụ giữ bí mật các tài liệu hồ sơ và thông tin mà Khách Hàng cung cấp, trừ trường hợp có quy định khác của pháp luật;

- Khi Khách Hàng đăng ký nhận Token Key và được Ngân Hàng chấp nhận, Ngân Hàng phải kịp thời giao Token Key cùng mật khẩu cho Khách Hàng, và đảm bảo tài khoản Ngân hàng điện tử đó ở trạng thái đóng băng trước khi giao;

- Trong trường hợp hệ thống của Ngân Hàng đang vận hành bình thường, Ngân Hàng chịu trách nhiệm kịp thời xử lý chuẩn xác lệnh nghiệp vụ E-banking mà Khách Hàng gửi. Dịch vụ được cung

cấp như sau:

- + Cung cấp cho Khách Hàng dịch vụ vận tin tài khoản trên mạng 24/24 giờ;
- + Đối với lệnh thanh toán của Khách Hàng mà người thụ hưởng mở tài khoản tại Ngân Hàng, thì Ngân Hàng sẽ lập tức xử lý và ghi có vào tài khoản của người thụ hưởng;
- + Đối với những lệnh chi mà người thụ hưởng mở tài khoản tại Ngân Hàng khác tại Việt Nam do Khách Hàng gửi, nếu gửi trước 16:00 trong ngày làm việc, Ngân Hàng sẽ xử lý ngay trong ngày, nếu gửi sau 16:00 trong ngày làm việc, Ngân Hàng sẽ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo;
- Khi nhận được phản ánh về dịch vụ E-banking từ Khách Hàng, Ngân Hàng phải kịp thời tiến hành kiểm tra và thông báo cho Khách Hàng biết kết quả kiểm tra;
- Nếu do lỗi trong công việc của Ngân Hàng dẫn đến chậm xử lý lệnh chi của Khách Hàng thì Ngân Hàng phải bồi thường theo quy định liên quan về các biện pháp thanh toán của Ngân Hàng Nhà nước Việt Nam.

#### **Điều 4 Cảnh báo về rủi ro**

- Nếu Khách Hàng đồng ý đề nghị sử dụng dịch vụ E-banking do Ngân Hàng cung cấp, Khách Hàng được coi là đã hoàn toàn hiểu về các rủi ro trong giao dịch thông qua Ngân Hàng điện tử, và chấp nhận những thiệt hại có khả năng xảy ra từ hệ thống này.
- Ngân Hàng sử dụng tối đa mọi biện pháp hữu hiệu để bảo vệ sự an toàn cho tài liệu chứng từ và hoạt động giao dịch của Khách Hàng. Mặc dù vậy, với trách nhiệm đối với Khách Hàng, Ngân Hàng đặc biệt lưu ý với Khách Hàng rằng, những rủi ro tồn tại trong dịch vụ Ngân Hàng điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp dưới đây:
  - + Các nguyên nhân do máy tính của Khách Hàng liên quan đến tính năng, chất lượng của máy tính, vi-rút, sự cố và các nguyên nhân khác có khả năng ảnh hưởng đến thời gian giao dịch hoặc dữ liệu giao dịch.
  - + Đối với Khách Hàng là tổ chức, phải hoàn thiện quy định quản lý nội bộ đối với quy trình thẩm duyệt nghiệp vụ, đối với lệnh nghiệp vụ do nhân viên không có thẩm quyền của Khách Hàng thao tác và gửi cho Ngân Hàng, nếu gây ra bất cứ tổn thất nào Khách Hàng sẽ phải chịu toàn bộ trách nhiệm.

#### **Điều 5 Ngôn ngữ**



Điều khoản và Điều kiện Chung về Tài khoản này được lập bằng ngôn ngữ tiếng Việt, tiếng Anh và tiếng Trung. Trong trường hợp có bất kỳ sự không thống nhất giữa các ngôn ngữ, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.