

Số: 493/2016/QĐ-TGD

Hà Nội, ngày 24 tháng 6 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Bản Điều khoản và Điều kiện dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân

TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ Điều lệ Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank);
- Căn cứ Quy chế điều hành của Tổng Giám đốc VPBank, ban hành kèm theo Quyết định số 327/2005/QĐ-HĐQT ngày 30/08/2005 của Hội đồng Quản trị;
- Theo đề nghị của Khối Pháp chế & Kiểm soát tuân thủ và Khối Dịch vụ ngân hàng công nghệ số.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này các mẫu biểu MB01.QĐ-GDCN/76 **Bản Điều khoản và Điều kiện dịch vụ Ngân hàng điện tử** dành cho Khách hàng cá nhân tại VPBank.

Điều 2. Hướng dẫn áp dụng

Mẫu Bản Điều khoản và Điều kiện về sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử ban hành theo Quyết định này được thay thế cho:

- Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Mẫu Phiếu yêu cầu đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (dành cho KHCN) - MB01.QĐ-NHĐT/01 ban hành kèm theo Quyết định 2370/2013/QĐ-TGD.
- Nội dung Điều khoản và Điều kiện về dịch vụ ngân hàng điện tử tại các Bản Điều khoản & Điều kiện Tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng ban hành kèm theo Quyết định số 206/2016/QĐ-TGD và Quyết định 207/2016/QĐ-TGD ngày 16/03/2016 của Tổng Giám đốc; Quyết định số 4489/2014/QĐ-TGD ngày 24/10/2014.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01.10.2016.

Điều 4. Điều khoản thi hành

- Các đơn vị liên quan của Khối Khách hàng cá nhân, Khối Tín dụng Tiêu thụ có trách nhiệm rà soát lại các mẫu Bản Điều khoản và Điều kiện có

Mã hiệu: QĐ-GDCN/76

Lần ban hành: 01

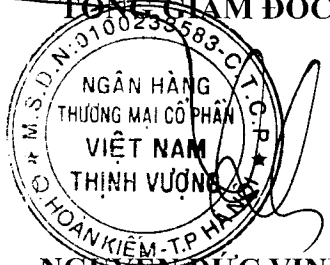
Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.

chứa nội dung liên quan đến sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử để thực hiện chỉnh sửa, cập nhật theo nội dung Mẫu biểu ban hành kèm theo Quyết định này.

- Các Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc các Khối, Trung tâm, Trưởng Phòng Hội sở chính, Giám đốc Chi nhánh, Phòng Giao dịch, các Đơn vị kinh doanh và các cá nhân, Đơn vị liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- HĐQT, BKS (để báo cáo);
- Ban TGD;
- Lãnh đạo Khối, Trung tâm, Phòng, Ban HSC;
- Giám đốc Vùng/CN/PGD;
- CBNV VPBank;
- Lưu VP.

TỔNG GIÁM ĐỐC

NGUYỄN ĐỨC VINH

Mảng nghiệp vụ	Ngân hàng điện tử
----------------	-------------------

VĂN BẢN NỘI BỘ BỊ SỬA ĐỔI/BỔ SUNG/THAY THẾ

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành	Tình trạng văn bản
1	Quyết định Vv ban hành mẫu Phiếu yêu cầu đăng ký kiêm Hợp đồng sử dụng, mẫu Phiếu yêu cầu chỉnh sửa thông tin- KHCN	2370-2013/QĐ-TGD	16/05/2013	Bị sửa đổi
2	Quyết định Vv ban hành các mẫu văn bản giao dịch được sử dụng trong hoạt động cung cấp dịch vụ tài khoản, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, dịch vụ ngân hàng điện tử đối với KHCN thông thường, Khách hàng ưu tiên, Khách hàng Prestige tại VPBank	206/2016/QĐ-TGD	16/03/2016	Bị sửa đổi
3	Quyết định Vv ban hành cá mẫu văn bản giao dịch được sử dụng trong hoạt động cung cấp dịch vụ tài khoản, thẻ ghi nợ, dịch vụ ngân hàng điện tử, vay vốn áp dụng đối với KHCN tại Khối Tín dụng Tiểu thương	207/2016/QĐ-TGD	16/03/2016	Bị sửa đổi
4	Quyết định Vv ban hành mẫu giấy đề nghị phát hành kiêm hợp đồng sử dụng Thẻ tín dụng Quốc tế (Dành cho KHCN)	4489/2014/QĐ-TGD	24/10/2014	Bị sửa đổi

TỪ KHÓA (Cập nhật trên Hệ thống VPB-eOffice để phục vụ tra cứu)

Bản Điều khoản Điều kiện, dịch vụ ebank, dịch vụ Ngân hàng điện tử

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Đơn vị chủ quản

Khối Dịch vụ ngân hàng công nghệ số

Điện thoại: **Email:**

Mã hiệu: QĐ-GDCN/76

Lần ban hành: 01

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.

BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Nội dung các điều khoản và điều kiện của Bản Điều Khoản & Điều Kiện về sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử dưới đây (“*Bản Điều Khoản & Điều Kiện*”) cùng với bản Đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Khách Hàng tạo thành một bản Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử hoàn chỉnh (“*Hợp đồng*”) giữa Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng và Khách Hàng.

VPBank và Khách Hàng cam kết tuân thủ các điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của VPBank trong Bản Điều Khoản & Điều Kiện này.

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. “**VPBank/NH/Ngân Hàng**”: Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (bao gồm cả các Chi nhánh, Phòng Giao Dịch và các Kênh bán hàng khác của VPBank).
2. “**Tài Khoản**”: Là các tài khoản ngân hàng (bao gồm tài khoản có kỳ hạn và tài khoản không kỳ hạn) được KH mở tại NH.
3. “**Khách Hàng/KH**”: Là khách hàng cá nhân, với thông tin như được kê khai trong bản đăng ký sử dụng Dịch Vụ NHĐT của VPBank. Khi có từ hai người trở lên cùng sử dụng Tài Khoản, thuật ngữ “Khách Hàng” trong các được hiểu bao gồm từng người và tất cả các chủ sở hữu chung của Tài Khoản đó, từng người và tất cả các chủ sở hữu chung chịu trách nhiệm liên đới đối với các trách nhiệm, nghĩa vụ được quy định cho KH theo quy định tại Bản Điều Khoản & Điều Kiện này.
4. “**Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử/Dịch Vụ NHĐT/Dịch Vụ**”: Là dịch vụ được VPBank cung cấp thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử, qua đó Khách Hàng có thể thực hiện các Giao Dịch, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng mà không cần phải trực tiếp tới trụ sở Ngân hàng. Dịch Vụ NHĐT bao gồm nhưng không giới hạn các Dịch Vụ VPBank Online, VPBank-Mobile Banking, Phone Banking và các Dịch Vụ NHĐT khác do VPBank triển khai từng thời kỳ.
5. “**Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử/Giao Dịch NHĐT/Giao Dịch**”: Là các giao dịch được KH thực hiện thông qua các Dịch Vụ NHĐT mà NH cung cấp. Các Giao Dịch NHĐT sẽ được thực hiện trên Hệ Thống NHĐT trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận giữa NH và KH trong Bản Điều Khoản & Điều Kiện này.
6. “**Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử/Hệ Thống NHĐT/Hệ Thống**”: Là hệ thống tập hợp các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an ninh bảo mật mà Ngân Hàng sử dụng để phục vụ cho việc cung cấp Dịch Vụ NHĐT tới KH; KH thông qua các thiết bị điện tử có sử dụng các loại mạng hạ tầng như mạng dữ liệu không dây (ADSL, GPRS, 3G, Wifi...), mạng viễn thông di động (GSM)...có thể kết nối với Hệ Thống NHĐT của VPBank để thực hiện Giao Dịch NHĐT.
7. “**Thiết Bị Điện Tử**”: Là các thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự mà bằng việc sử

dụng thiết bị này, KH có thể kết nối đến Hệ Thống NHĐT của VPBank để sử dụng Dịch Vụ NHĐT do VPBank cung cấp. Thiết Bị Điện Tử có thể bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động...

8. **“Tên Đăng Nhập”**: Là nhận dạng duy nhất, dưới bất kỳ tên nào mà KH chọn và đăng ký với NH để đăng nhập vào Hệ Thống NHĐT khi KH tham gia các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH có yêu cầu Tên Đăng Nhập.
9. **“Mật Khẩu”**: Là bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật và được cung cấp cho KH/hoặc được KH đăng ký với NH mà cụm từ, mật mã, chữ số hoặc các hình thức nhận dạng khác đó được sử dụng để kết nối với Hệ Thống NHĐT khi KH tham gia các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH có yêu cầu Mật Khẩu.
10. **“Mã Bảo Mật/OTP”**: Là Mật Khẩu truy cập sử dụng một lần cho mỗi Giao Dịch NHĐT phát sinh và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy từng Giao Dịch NHĐT, trước mỗi lần KH thực hiện Giao Dịch, NH sẽ cung cấp cho KH mã OTP bằng các phương thức phù hợp với từng Dịch vụ, Giao dịch NHĐT theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi qua địa chỉ thư điện tử hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động mà Khách Hàng đã đăng ký với NH.
11. **“Yếu Tố Bảo Mật”**: Là Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, Mã Bảo Mật/OTP, câu hỏi bảo mật, số điện thoại của KH hay bất kỳ yếu tố nào khác mà KH đăng ký với NH hoặc được NH cung cấp khi KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT. Tùy từng Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, một hoặc một số yếu tố nêu trên sẽ được NH sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương Thức Xác Thực mà NH quy định cho Dịch Vụ, Giao Dịch đó.
12. **“Chứng Từ Điện Tử”**: Là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử nhằm phục vụ cho việc thực hiện Giao Dịch NHĐT của Khách Hàng tại VPBank. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản và điều kiện, đề nghị, thông báo, xác nhận, chỉ dẫn, thông tin, lệnh thanh toán, Chỉ Thị Trực Tuyến và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các Giao Dịch NHĐT giữa NH và KH.
13. **“Chữ Ký Điện Tử”**: Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng thiết bị điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với Chứng Từ Điện Tử, có khả năng xác nhận người ký Chứng Từ Điện Tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với Chứng Từ Điện Tử được ký.
14. **“Chỉ Thị Trực Tuyến”**: Là bất kỳ lệnh hoặc yêu cầu hoặc chỉ dẫn thực hiện Giao Dịch NHĐT của KH đưa ra cho NH thông qua việc sử dụng Dịch Vụ NHĐT.
15. **“Phương Thức Xác Thực”**: Là cách thức Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank xác thực KH và Chỉ Thị Trực Tuyến Của KH trước khi thực hiện các Giao Dịch NHĐT cho KH.

Điều 2. Nguyên Tắc Diễn Giải

Các quy tắc sau đây được áp dụng trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác đi:

1. Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích thuận tiện và không ảnh hưởng đến việc giải thích Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
2. Các từ số ít bao hàm cả nghĩa số nhiều và ngược lại.

3. Dẫn chiếu đến một Điều hay Khoản là dẫn chiếu đến một điều hay khoản của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
4. Dẫn chiếu đến một tài liệu (kể cả dẫn chiếu đến Bản Điều Khoản & Điều Khoản này) là dẫn chiếu đến hợp đồng hay tài liệu đó bao gồm cả các bản sửa đổi, bổ sung, chú thích hay thay thế ngoại trừ trong phạm vi bị hạn chế, bị loại trừ theo Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
5. Dẫn chiếu đến một bên trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản này hoặc tài liệu khác bao gồm cả các bên kế nhiệm, bên thay thế được phép và bên nhận chuyển nhượng được phép của bên đó.
6. Dẫn chiếu đến luật hoặc quy định của pháp luật bao gồm cả các quy định sửa đổi, bổ sung, thay thế các quy định đó từng thời kỳ.
7. Không quy định nào trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản này được giải thích theo cách bất lợi cho một bên chỉ vì lý do bên đó đưa ra Bản Điều Khoản & Điều Khoản này hay một phần của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.

Điều 3. Áp Dụng Bản Điều Khoản & Điều Khoản này Và Áp Dụng Pháp Luật

1. Bản Điều Khoản & Điều Khoản này được giao kết giữa KH và NH nhằm điều chỉnh việc sử dụng các Dịch Vụ NHĐT của KH tại NH.
2. Bản Điều Khoản & Điều Khoản này có thể được KH ký, xác nhận chấp thuận thông qua các phương thức như quy định tại Khoản 1, Điều 4 Bản Điều Khoản & Điều Khoản này. KH đồng ý rằng việc Khách Hàng sử dụng bất kỳ Dịch Vụ NHĐT nào hoặc có bất kỳ hành động nào nhằm xác lập một Giao Dịch NHĐT có nghĩa là Khách Hàng chấp nhận Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
3. Khi Khách Hàng sử dụng các Dịch Vụ NHĐT, Khách Hàng phải tuân thủ các điều khoản và điều kiện của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và các điều khoản và điều kiện khác được dẫn chiếu liên quan tới từng Dịch Vụ, sản phẩm hoặc từng Giao Dịch mà KH tham gia (nếu có).
4. Nếu các điều kiện và điều khoản của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này có nội dung không thống nhất với các điều kiện và điều khoản của từng sản phẩm, Dịch Vụ hoặc Giao Dịch mà Khách Hàng tham gia thì điều khoản và điều kiện của sản phẩm, Dịch Vụ và Giao Dịch tương ứng mà KH tham gia sẽ được áp dụng để điều chỉnh nội dung không thống nhất đó.
5. Bản Điều Khoản & Điều Khoản này được lập bằng Tiếng Việt. Tại từng thời kỳ, NH có thể xây dựng thêm Bản Điều Khoản & Điều Khoản này bằng tiếng nước ngoài. Trong trường hợp có mâu thuẫn nội dung giữa bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì văn bản tiếng Việt ưu tiên áp dụng.
6. Quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành có tính áp dụng cao nhất đối với Dịch Vụ NHĐT được NH cung cấp theo quy định tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản này. Các bên cam kết tuân thủ pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp một hay nhiều điều kiện và điều khoản của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này trái với quy định của pháp luật thì ưu tiên áp dụng quy định pháp luật. Trong trường hợp Bản Điều Khoản & Điều Khoản này không quy định hoặc không quy định rõ về các vấn đề có liên quan tới Dịch Vụ NHĐT thì ưu tiên dẫn chiếu và áp dụng các quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 4. Tham Gia Giao Dịch Ngân Hàng Điện Tử Và Thừa Nhận Các Giao Dịch Được Thực Hiện Qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử

1. Tùy thuộc chính sách của NH từng thời kỳ, Khách Hàng có thể đăng ký tham gia sử dụng Dịch Vụ NHĐT của VPBank thông qua một trong các phương thức sau (i) ký Giấy đề nghị sử dụng Dịch Vụ NHĐT theo mẫu biểu do VPBank quy định; (ii) đọc, kê khai thông tin và xác nhận đồng ý sử dụng Dịch Vụ NHĐT của VPBank thông qua website của VPBank; (iii) nhắn tin qua điện thoại di động, gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới VPBank; (iv) gửi email từ email đã đăng ký với NH và (iv) các phương thức khác do VPBank phát triển và chấp nhận từng thời kỳ.
2. Khi tham gia Dịch Vụ NHĐT, KH cam kết thực hiện đầy đủ các quy trình về giao dịch điện tử do VPBank quy định.
3. Khách Hàng đồng ý rằng các Giao Dịch NHĐT sẽ được KH xác lập trên cơ sở sử dụng Chữ Ký Điện Tử của KH. Các bên đồng ý rằng Chữ Ký Điện Tử của KH là chữ ký được nhận dạng, xác thực thông qua Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của VPBank hoặc hệ thống khác do VPBank chỉ định. Bất kỳ một hành động nào của KH nhằm xác lập, thực hiện các Giao Dịch NHĐT (như đăng nhập bằng Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu; kích chọn chấp thuận/tiếp tục trên hệ thống; nhập mã OTP; nhắn tin theo cú pháp từ số điện thoại đã đăng ký với VPBank; gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới VPBank) được coi là KH đã sử dụng Chữ Ký Điện Tử để ký kết các Chứng Từ Điện Tử với VPBank. Không phụ thuộc vào các quy định khác của Bản Điều Khoản & Điều Kiện này, KH hiểu và đồng ý rằng, khi KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT, bất kỳ Yếu Tố Bảo Mật nào của KH, sau khi được Hệ Thống của NH xác nhận là hợp lệ cũng được coi là Chữ Ký Điện Tử của KH và thể hiện sự đồng ý, chấp nhận của KH đối với Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia.
4. Chữ Ký Điện Tử của Khách Hàng được tạo lập, xác thực theo quy định tại Bản Điều Khoản & Điều Kiện này có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay của Khách Hàng trên văn bản giấy và có giá trị chứng minh sự đồng ý/chấp thuận của Khách Hàng đối với Chứng Từ Điện Tử được ký. KH theo đó sẽ có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với NH theo quy định tại các Chứng Từ Điện Tử tương ứng, quy định của Bản Điều Khoản & Điều Kiện này, quy định của NH và quy định của pháp luật.
5. Tùy từng Dịch Vụ NHĐT mà KH sử dụng và Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, KH xác nhận và đồng ý rằng phương thức gửi, nhận Chứng Từ Điện Tử giữa KH và NH sẽ được thực hiện cơ bản theo trình tự sau:
 - a) KH sử dụng các Thiết Bị Điện Tử để truy cập vào Hệ Thống NHĐT của NH (thông qua việc đăng nhập vào website và/hoặc phần mềm ứng dụng của NH; nhắn tin, gọi điện, gửi email đến tổng đài của NH hoặc sử dụng các phương tiện, cách thức khác để truy cập công cung cấp Dịch Vụ NHĐT của NH) để khởi tạo Giao Dịch, đăng ký sử dụng hoặc yêu cầu cung cấp Dịch Vụ (Chỉ Thị Trực Tuyến).
 - b) Tùy theo từng Dịch Vụ, Giao Dịch mà KH đề nghị, Hệ Thống NHĐT của NH sẽ thực hiện Phương Thức Xác Thực tương ứng theo quy định của NH để xác thực KH và/hoặc chỉ dẫn hoặc yêu cầu KH thực hiện các thao tác xác nhận Giao Dịch trước khi thực hiện Giao Dịch cho KH.

- c) KH thực hiện các thao tác theo yêu cầu, chỉ dẫn của NH để hoàn tất Giao Dịch mà KH đã đề nghị NH thực hiện.

KH xác nhận đồng ý với các phương thức giao và nhận Chứng Từ Điện Tử như nêu tại Mục này và cam kết chịu ràng buộc với toàn bộ các Chứng Từ Điện Tử, các Giao Dịch NHĐT được thực hiện theo các phương thức này.

Điều 5. Nghĩa Vụ Bảo Mật

1. Cam kết của KH:

- a) KH đồng ý tuân thủ Bản Điều Khoản & Điều Kiện này, các hướng dẫn và bất kỳ quy trình bảo mật nào mà NH cung cấp, thiết lập hoặc yêu cầu trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử.
- b) Để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, tùy từng Dịch Vụ mà KH sử dụng và Giao Dịch mà KH tham gia, KH sẽ phải sử dụng một hoặc một số các Yếu Tố Bảo Mật tương ứng với Phương Thức Xác Thực mà NH yêu cầu đối với loại hình Dịch Vụ, Giao Dịch đó. Các Yếu Tố Bảo Mật bao gồm nhưng không giới hạn Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email mà KH đã đăng ký với NH KH đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn của NH khi tạo lập các Yếu Tố Bảo Mật này.
- c) KH có trách nhiệm bảo mật các Yếu Tố Bảo Mật của mình đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu Tố Bảo Mật này.
- d) Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các Yếu Tố Bảo Mật của Khách Hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.
- e) Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm bảo quản các Thiết Bị Điện Tử được dùng để kết nối với Hệ Thống NHĐT của NH để sử dụng Dịch Vụ NHĐT. Khi Khách Hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch Vụ NHĐT, KH không nên rời thiết bị mà KH dùng để kết nối tới Hệ Thống NHĐT vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT. KH phải có trách nhiệm bảo đảm rằng KH đã đăng xuất khỏi Hệ Thống NHĐT sau khi thực hiện xong Giao Dịch NHĐT.
- f) Khi phát hiện Chữ Ký Điện Tử và/hoặc Yếu Tố Bảo Mật và/hoặc Thiết Bị Điện Tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình, KH phải kịp thời sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho NH. Theo đó, KH phải thông báo cho NH ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối trái phép nào vào Hệ Thống NHĐT hoặc về bất kỳ Giao Dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà KH biết hoặc nghi ngờ hoặc nếu KH nghi ngờ ai đó biết các Yếu Tố Bảo Mật của KH. KH có thể thông báo trực tiếp hoặc gọi tới các số điện thoại liệt kê trên trang mạng thuộc Hệ Thống NHĐT được NH thông báo tùy từng thời điểm. NH có thể yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp. KH cũng có thể nhận được yêu cầu thay đổi ngay Mật Khẩu sang một Mật Khẩu khác mà KH chưa từng sử dụng trước đó. Cho đến khi NH xác nhận đã nhận được thông báo nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch Vụ của người không được phép.

- g) Để đảm bảo an toàn cho tài sản và Giao Dịch của KH, KH đồng ý rằng, NH có quyền khóa hoặc tạm khóa quyền truy cập Hệ thống NHĐT của KH khi các Yếu Tố Bảo Mật của KH được Hệ Thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định. Tùy từng thời kỳ, NH được quyền quy định số lần truy cập không chính xác như quy định tại Điểm này.
- h) KH đồng ý rằng các vấn đề được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và các thông tin được cung cấp liên quan đến Giao Dịch được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản này hoặc những thông tin mà một Bên cung cấp cho Bên kia liên quan đến NH và KH và Giao Dịch NHĐT được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Khoản này phải được giữ bí mật. Tuy nhiên, NH có thể sẽ tiết lộ thông tin về KH hoặc về Tài Khoản của KH cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp được yêu cầu hoặc bên thứ ba nếu NH cho rằng những thông tin này sẽ giúp ngăn chặn hoặc bù đắp thiệt hại cho KH.
- i) KH đồng ý việc NH có thể sử dụng hình ảnh, thông tin của KH cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến Dịch Vụ NHĐT hay gửi thông tin về các Dịch Vụ NHĐT cho KH đến email, số điện thoại di động, địa chỉ mà KH đăng ký với NH.
- j) Không phụ thuộc vào các quy định khác của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, KH đồng ý rằng, NH được quyền sử dụng các thông tin về KH, thông tin về Tài Khoản, Giao Dịch của KH để:
- Cung cấp cho các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, kiểm toán hoạt động hợp pháp tại Việt Nam hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - Cung cấp cho các cán bộ, nhân viên, người lao động và các đơn vị tư vấn mà cần biết các thông tin này của KH để hoàn tất các Giao Dịch, Dịch Vụ cho KH theo quy định của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này.
- k) KH đồng ý rằng, trường hợp KH sử dụng bất kỳ ứng dụng phần mềm nào của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, tiếp cận hoặc tham gia Hệ Thống NHĐT của NH, thông tin về KH, Tài Khoản và Giao Dịch của KH có thể được biết, lưu giữ và sử dụng bởi Bên thứ ba đó. Trường hợp này KH hiểu rằng NH sẽ không phải chịu trách nhiệm về việc lưu giữ, sử dụng thông tin của Bên thứ ba nêu trên đồng thời KH cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc Bên thứ ba biết và sử dụng các thông tin của KH.

2. NH cam kết bảo mật các thông tin liên quan đến KH và Tài Khoản, các Giao Dịch của KH theo thỏa thuận với KH tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 6. Chỉ Thị Của Khách Hàng Liên Quan Tới Giao Dịch NHĐT

1. Để thực hiện các Giao Dịch NHĐT, KH phải đưa ra các Chỉ Thị Trực Tuyến hợp lệ theo quy định của NH tương ứng với Dịch Vụ KH sử dụng và Giao Dịch mà KH tham gia. Đối với

- các Chi Thị Trục Tuyến là lệnh thanh toán, ủy nhiệm chi của KH hoặc có làm phát sinh các nghĩa vụ tài chính của KH, KH đề nghị NH thực hiện ghi nợ từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH tại NH để thực hiện hoặc phục vụ cho việc thực hiện các Chi Thị Trục Tuyến này.
2. Một Chi Thị Trục Tuyến của KH được xem là hợp lệ và được NH chấp nhận để xử lý khi Hệ Thống của NH đã kiểm tra và xác nhận Chứng Từ Điện Tử được tạo lập từ Chi Thị Trục Tuyến đó và Chữ Ký Điện Tử mà KH sử dụng để ký Chứng Từ Điện Tử đó đáp ứng các yêu cầu của Dịch Vụ và Giao Dịch tương ứng mà KH tham gia theo quy định của NH.
 3. Một Chi Thị Trục Tuyến hợp lệ liên quan tới việc Tài Khoản chung (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản tiết kiệm có kỳ hạn, tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn) được coi là một yêu cầu chung của tất cả các chủ Tài Khoản.
 4. Khi Khách Hàng đã đưa ra một Chi Thị Trục Tuyến với NH và Hệ Thống NHĐT của NH đã tiếp nhận Chi Thị Trục Tuyến này thì KH không thể thay đổi hay rút lại các Chi Thị Trục Tuyến đó nếu không được NH chấp thuận. Các Chi Thị Trục Tuyến này theo đó ràng buộc các trách nhiệm, nghĩa vụ liên quan của KH với NH tương ứng với Dịch Vụ và Giao Dịch NHĐT mà KH đã tham gia.
 5. Các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận và các rủi ro khác ... KH xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. KH chấp nhận thực hiện các Giao Dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý và bồi thường thiệt hại cho NH về mọi rủi ro phát sinh. KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định KH có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch Vụ, Giao Dịch mà NH cung cấp do việc bảo trì hệ thống, lỗi đường truyền hoặc vì bất kỳ một lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn,... hoặc các hạn chế khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.
 6. KH phải tự chịu trách nhiệm đối với nội dung thông tin và nội dung thanh toán của các Giao Dịch mà KH thực hiện trên Hệ thống NHĐT. Nội dung, mục đích thanh toán không được trái pháp luật và trái đạo đức, thuần phong mỹ tục. Trường hợp nếu phát hiện ra sai lệch về thông tin, thanh toán hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật đối với các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT, KH có nghĩa vụ thông báo ngay lập tức với NH. NH không phải chịu trách nhiệm đối với những Giao Dịch đã thực hiện trước khi nhận được thông báo của KH về sự sai lệch thông tin, thanh toán hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật đó.
 7. NH có quyền từ chối yêu cầu của KH hoặc chậm trả lời các yêu cầu của KH trong khi NH đang thực hiện Phương Thức Xác Thực tương ứng để xác thực KH và các Chi Thị Trục Tuyến của KH. NH có thể từ chối không thực hiện một Chi Thị Trục Tuyến nếu Giao Dịch theo Chi Thị Trục Tuyến đó vượt quá một giá trị cụ thể hoặc giới hạn mà KH đã đăng ký và/hoặc vượt quá giới hạn NH cho phép, hoặc nếu NH biết hoặc nghi ngờ là Giao Dịch đó có vi phạm về bảo mật và pháp luật phòng chống rửa tiền.
 8. Khi NH biết hoặc nghi ngờ là có một sự vi phạm về bảo mật hoặc các dấu hiệu đáng ngờ khác liên quan tới hoạt động của một hoặc nhiều Tài Khoản của KH hoặc các Dịch Vụ NHĐT nói chung, NH có thể toàn quyền quyết định và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào

- đối với việc từ chối thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện các Chỉ Thị Trực Tuyến của KH và trong trường hợp đó, NH sẽ thông báo cho KH ngay khi có thể.
9. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do không thể hủy bỏ, sửa đổi các Chỉ Thị Trực Tuyến theo yêu cầu của KH khi các Chỉ Thị Trực Tuyến này đã được NH thực thi.
 10. NH không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp, bất đồng (nếu có) giữa KH và đơn vị thụ hưởng theo Chỉ Thị Trực Tuyến của KH. Khi nhận được Chỉ Thị Trực Tuyến hợp lệ, NH sẽ thực thi các Chỉ Thị Trực Tuyến này theo thời gian, quy trình, quy định cung cấp Dịch Vụ tương ứng của NH mà không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa KH và Đơn vị thụ hưởng.
 11. NH không chịu trách nhiệm nếu KH sử dụng phần cứng xác thực, thiết bị, phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch Vụ NHĐT không do NH cung cấp.
 12. Ngân Hàng có quyền thay đổi chính sách liên quan đến Dịch Vụ NHĐT, địa chỉ website, ứng dụng phần mềm, tổng đài điện thoại để KH truy cập Dịch Vụ NHĐT; thay đổi giao diện, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang website cung cấp Dịch Vụ NHĐT. NH sẽ thông báo cho KH về các thay đổi này bằng một trong các phương thức mà NH cho là phù hợp trên cơ sở tuân thủ quy định của Bản Điều Khoản & Điều Kiện này.
 13. KH đồng ý rằng, để thực thi các Chỉ Thị Trực Tuyến của KH, NH có thể độc lập xử lý toàn bộ các Chỉ Thị Trực Tuyến này hoặc chỉ định bên thứ ba xử lý một hoặc một phần các Chỉ Thị Trực Tuyến của KH. Trường hợp có sự tham gia của Bên thứ ba, NH đảm bảo các Chỉ Thị Trực Tuyến sẽ xử lý theo đúng quy định của Bản Điều Khoản & Điều Kiện này.
 14. KH đồng ý rằng, NH tùy từng thời kỳ có thể yêu cầu KH sử dụng Chữ Ký Điện Tử có chứng thực hoặc chữ ký số để tham gia một, một số hoặc toàn bộ các Dịch Vụ NHĐT. Trường hợp này NH có thể quyết định việc lựa chọn tổ chức cung ứng dịch vụ chứng thực Chữ Ký Điện Tử, dịch vụ chứng thực chữ ký số cho KH.
 15. NH có thể tạm ngừng cung cấp bất kỳ một Dịch Vụ nào cho KH mà không cần thông báo khi NH xét thấy điều đó là cần thiết hoặc nên làm để bảo vệ KH khi NH nghi ngờ là có một vi phạm hoặc dấu hiệu nghi ngờ vi phạm về bảo mật trong Giao Dịch NHĐT hoặc khi NH cần tạm ngừng Dịch Vụ để bảo trì bất thường hoặc vì các lý do khẩn cấp hoặc bất ngờ khác.
 16. KH hiểu rằng sự cố có thể xảy ra với các hệ thống máy tính và với Hệ Thống NHĐT. Theo đó, KH công nhận rằng các Chỉ Thị Trực Tuyến có thể không tới được NH thông qua mạng trực tuyến. Do đó, KH đồng ý rằng NH sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan tới những Chỉ Thị Trực Tuyến đã được gửi cho NH mà NH không nhận được vì bất kỳ lý do nào vượt quá sự kiểm soát của NH.
 17. NH có thể từ chối thực thi các Chỉ Thị Trực Tuyến nếu NH phát hiện Chỉ Thị đó vào thời điểm xử lý nghiệp vụ, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý hay NH phát hiện, nghi ngờ Chỉ Thị Trực Tuyến bị lỗi hay phát hiện, nghi ngờ việc thực thi Chỉ Thị Trực Tuyến đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ hay số tiền trên Chỉ Thị Trực Tuyến (nếu có) và phí dịch vụ phát sinh lớn hơn số dư khả dụng trên Tài Khoản hạch toán hay tổng số tiền của các lệnh giao dịch trong ngày (gồm các lệnh giao dịch đã thực hiện trong ngày và lệnh đang thực hiện) lớn hơn hạn mức của KH hay Tài Khoản

hạch toán bị phong tỏa, không thể chuyển tiền khỏi Tài Khoản này hay Tài Khoản thụ hưởng (nếu có) bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền không cho thực thi Chỉ Thị Trực Tuyến đó hay các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của NH và ngăn cản NH thực thi Chỉ Thị Trực Tuyến này.

18. KH đồng ý rằng, trong trường hợp cần thiết, NH được quyền yêu cầu KH cung cấp các văn bản cần thiết để NH có đủ cơ sở thực thi Chỉ Thị Trực Tuyến và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi Chỉ Thị Trực Tuyến.
19. KH đồng ý rằng, tùy từng Dịch Vụ NHĐT mà KH sử dụng, KH có thể nhận được bản sao kê điện tử của các Tài Khoản liên quan theo quy định của NH. KH có thể tải về hoặc lưu các sao kê này vào máy tính. KH sẽ không nhận được bản sao kê in, trừ trường hợp có yêu cầu bằng văn bản tới NH và được NH chấp thuận.

Điều 7. Thông Tin Của Khách Hàng

1. KH phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân và các thông tin khác cần thiết mà NH yêu cầu một cách hợp lý để NH có thể cung cấp các Dịch Vụ và thực thi các Giao Dịch NHĐT theo yêu cầu của KH. Nếu KH không cung cấp thông tin mà NH yêu cầu thì NH có thể sẽ không cung cấp Dịch Vụ và/hoặc thực thi Giao Dịch cho KH. KH phải bảo đảm rằng thông tin mà KH cung cấp cho NH liên quan tới Dịch Vụ là chính xác, đầy đủ và cập nhật.
2. Khách Hàng công nhận và đồng ý rằng NH sẽ sử dụng, lưu trữ và chuyển giao (dù ở trong hoặc ngoài Việt Nam) và/hoặc trao đổi các chi tiết về thông tin của KH cho hoặc với tất cả những bên mà NH cho rằng cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc trao đổi thông tin với bất kỳ thành viên nào thuộc NH, các nhà cung cấp dịch vụ cho NH ... vì các mục đích liên quan tới Dịch Vụ và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các Dịch Vụ của Ngân Hàng tới các Khách Hàng nói chung.
3. KH đồng ý và công nhận rằng các nhà cung cấp dịch vụ của NH có thể sẽ được yêu cầu tiết lộ thông tin đã nhận được từ NH theo quy định pháp luật. Theo đó, NH không chịu trách nhiệm về bảo mật thông tin trong các trường hợp này.

Điều 8. Các Trường Hợp Cấm Sử Dụng Dịch Vụ

1. KH không được sử dụng các Dịch Vụ NHĐT vào hoặc liên quan tới bất kỳ mục đích hoặc hoạt động phi pháp nào. KH phải nhanh chóng thông báo cho NH trong khả năng có thể trong trường hợp KH nhận biết được rằng các Dịch Vụ NHĐT của NH đang được sử dụng vào hoặc liên quan tới một mục đích hoặc hoạt động phi pháp.
2. KH không được và cam kết không nỗ lực thay đổi hoặc can thiệp dưới bất kỳ hình thức nào bất kỳ một phần nào của các Dịch Vụ NHĐT trên Hệ Thống Ngân Hàng Điện Tử của NH (bao gồm trang mạng trực tuyến hay phần mềm liên quan tới NH hoặc các Dịch Vụ NHĐT khác).

Điều 9. Bản Quyền, Nhãn Hiệu Và Tài Liệu Sao Chép

1. KH hiểu và đồng ý rằng NH là chủ sở hữu duy nhất và hợp pháp đối với các nhãn hiệu, nhãn Dịch Vụ, tên Dịch Vụ, tên miền internet, các dấu hiệu nhận biết, logo, biểu tượng, biểu

trung thương mại có liên quan tới các Dịch Vụ NHĐT mà KH tham gia với tư cách là một bên trong Giao Dịch.

2. KH hiểu rằng NH có quyền sở hữu tất cả các bản quyền trang mạng trực tuyến của NH mà qua đó KH kết nối và tiếp cận với Dịch Vụ NHĐT.
3. KH đồng ý rằng KH không có quyền, yêu cầu hay lợi ích nào liên quan tới bất kỳ bản quyền, sáng chế, nhãn hiệu thương mại, tiêu chuẩn Dịch Vụ, tài sản độc quyền, bí mật kinh doanh hay công việc độc quyền nào liên quan tới thông tin đó. KH đồng ý không đưa ra bất kỳ tuyên bố hoặc có bất kỳ hành động nào nhằm xác lập hoặc thực hiện quyền hay yêu cầu đối với các thông tin này.

Điều 10. Loại Trừ Bảo Đảm Và Giới Hạn Trách Nhiệm Của Ngân Hàng

1. Tùy thuộc vào các điều kiện, điều khoản của Bản Điều khoản & Điều kiện này và trong phạm vi pháp luật cho phép:
 - a) NH không đưa ra một bảo đảm hay điều kiện nào (dù là tuyên bố, ngụ ý, văn bản hay hình thức khác) liên quan tới các Dịch Vụ NHĐT bao gồm các bảo đảm và điều kiện về sự vận hành, sự thích hợp của Dịch Vụ NHĐT cho một mục đích nhất định nào đó của KH.
 - b) Trong bất kỳ trường hợp nào NH không chịu trách nhiệm với KH về bất kỳ tổn thất ngẫu nhiên, mang tính nhân quả hoặc gián tiếp nào (bao gồm việc mất lợi nhuận và gián đoạn kinh doanh) hoặc các tổn thất đặc biệt khác gây ra do việc KH sử dụng Dịch Vụ NHĐT ngoại trừ các trường hợp được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Kiện này.
2. Do bản chất của các Dịch Vụ NHĐT, NH sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hay tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác gây ra cho KH do việc Khách Hàng sử dụng các Dịch Vụ NHĐT của NH.
3. KH đồng ý rằng NH có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch Vụ NHĐT cho Khách Hàng trong các trường hợp phát sinh do lỗi từ phía KH hoặc NH xét thấy cần thiết chấm dứt cung cấp Dịch Vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây:
 - (i) KH vi phạm các quy định tại Bản Điều Khoản & Điều Kiện này; các điều khoản, điều kiện, quy định của NH và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch Vụ,
 - (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền,
 - (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận,
 - (iv) Có căn cứ nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của Khách Hàng,
 - (v) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của NH,
 - (vi) Khi NH không thể tiếp tục cung cấp Dịch Vụ.

Điều 11. Trách Nhiệm Của Khách Hàng Đối Với Các Giao Dịch sai Thẩm Quyền

Trường hợp KH tiết lộ hoặc để bất kỳ người nào không phải là chính KH biết một hoặc một số các Yếu Tố Bảo Mật thì Khách Hàng sẽ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các khiếu nại, tổn thất và hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan tới tất cả các Giao Dịch NHĐT được tiến hành thông qua việc sử dụng các Yếu Tố Bảo Mật đó ("**Giao Dịch Sai Thẩm Quyền**").

Điều 12. Phí Dịch Vụ

1. NH có quyền thu phí liên quan tới việc sử dụng và/hoặc chấm dứt các Dịch Vụ NHĐT và thay đổi các phí này. Biểu phí dịch vụ sẽ được NH công bố công khai trên website và/hoặc thông báo cho KH khi KH thực hiện từng Giao Dịch NHĐT. Trường hợp NH thay đổi phí dịch vụ, các mức phí này có hiệu lực và sẽ ràng buộc KH nếu KH tiếp tục duy trì sử dụng Dịch Vụ vào ngày các mức phí này có hiệu lực. Các khoản phí này phải được KH thanh toán theo phương thức và vào thời điểm theo quy định của NH.
2. KH cho phép NH ghi nợ từ bất kỳ Tài Khoản nào của KH các khoản thanh toán, các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ hoặc liên quan tới việc sử dụng các Dịch Vụ NHĐT.
3. KH chịu trách nhiệm thanh toán đối với các khoản phí điện thoại và các khoản phí mà các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của KH thu khi KH thông qua dịch vụ của các nhà cung cấp này để sử dụng Dịch Vụ NHĐT của NH.

Điều 13. Các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Cụ Thể

1. Dịch vụ Internet Banking – VPBank Online (i2b)
 - a) VPBank Online là một Dịch Vụ NHĐT của NH cho phép KH thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua các thiết bị điện tử có kết nối mạng Internet.
 - b) Điều kiện của KH khi sử dụng Dịch Vụ VPBank Online:
 - (i) KH có Tài Khoản thanh toán và/hoặc Tài Khoản thẻ hoặc có giao dịch tại/quan NH; và
 - (ii) Có máy tính kết nối internet.
 - (iii) Các điều kiện khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
 - c) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các Giao Dịch NHĐT được thực hiện thông qua Dịch vụ VPBank Online có thể bao gồm:
 - (i) Truy vấn thông tin các Tài Khoản của KH mở tại NH.
 - (ii) Chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác mở tại VPBank hoặc ngân hàng khác tại Việt Nam.
 - (iii) Thực hiện thanh toán trực tuyến.
 - (iv) Mở và tắt toán tiền gửi tiết kiệm trực tuyến.
 - (v) Vay vốn trực tuyến.
 - (vi) Truy vấn thông tin lịch sử giao dịch của KH.
 - (vii) Thanh toán hóa đơn điện tử.
 - (viii) Nạp tiền vào tài khoản thuê bao điện thoại di động.
 - (ix) Tra cứu thông tin liên quan đến hoạt động của NH bao gồm: Thông tin liên quan đến địa chỉ ATM, Chi nhánh, Phòng Giao Dịch; Thông tin về các chương trình khuyến mại; Thông tin tỷ giá, lãi suất hiện hành; các thông tin khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
 - (x) Tạo PIN và thay đổi PIN cho thẻ.
 - (xi) Khởi tạo mã giao dịch rút tiền tại ATM mà không cần thẻ vật lý.
 - (xii) Cập nhật thông tin KH.
 - (xiii) Các giao dịch khác do NH cung cấp từng thời kỳ.
 - d) Tùy từng Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Bản Điều Khoản & Điều Kiện này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các chỉ dẫn cũng như các điều khoản, điều

kiện tương ứng của Giao Dịch đó. Các điều khoản, điều kiện này sẽ được NH cung cấp tới KH khi KH tham gia Giao Dịch NHĐT cụ thể.

2. Dịch vụ Mobile Banking – VPBank Mobile

- a) VPBank Mobile là một Dịch vụ NHĐT của NH cho phép Khách Hàng thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua ứng dụng VPBank Mobile được cài đặt trên thiết bị cầm tay như điện thoại di động, máy tính bảng có kết nối internet.
- b) Điều kiện sử dụng Dịch vụ VPBank Mobile – Mobile Banking:
 - (i) KH có tài khoản thanh toán và/hoặc tài khoản thẻ và/hoặc có giao dịch tại/quia NH.
 - (ii) Khách Hàng sở hữu thiết bị di động có khả năng kết nối internet như điện thoại di động, máy tính bảng (loại trừ máy tính để bàn, máy tính cầm tay) và thiết bị di động của Khách Hàng phải đạt điều kiện: (1) Có màn hình cảm ứng; (2) Có kết nối Internet; (3) Sử dụng hệ điều hành Android/iOS/WindowPhones.
 - (iii) Các điều kiện khác theo quy định của NH từng thời kỳ.
- c) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các Giao Dịch NHĐT mà KH được thực hiện thông qua dịch vụ VPBank Mobile có thể bao gồm tất cả các giao dịch được thực hiện theo Dịch vụ VPBank Online.
- d) Tùy từng Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Bản Điều Khoản & Điều Kiện này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các chỉ dẫn cũng như các điều khoản, điều kiện tương ứng của Giao Dịch đó. Các điều khoản, điều kiện này sẽ được NH cung cấp tới KH khi KH tham gia Giao Dịch NHĐT cụ thể.

3. Dịch vụ Phone Banking

- a) VPBank Phone Banking là một Dịch Vụ NHĐT được NH cung cấp cho KH theo yêu cầu của KH thông qua cuộc gọi, tin nhắn từ số điện thoại mà KH đã đăng ký với NH.
- b) Điều kiện sử dụng Dịch vụ Phone Banking:
 - (i) Khách Hàng có tài khoản thanh toán và/hoặc tài khoản thẻ và/hoặc có giao dịch tại/quia NH.
 - (ii) Khách Hàng sở hữu điện thoại di động sử dụng dịch vụ mạng viễn thông của các tổ chức cung ứng tại Việt Nam và có đăng ký số điện thoại di động tham gia Dịch Vụ với NH.
 - (iii) Số điện thoại của KH không bị khóa thuê bao hoặc trong tình trạng không sử dụng được theo điều kiện từng thời kỳ của các mạng viễn thông.
 - (iv) Các điều kiện khác theo quy định của NH từng thời kỳ.
- c) Tùy thuộc vào chính sách của NH từng thời kỳ, các giao dịch được thực hiện thông qua dịch vụ Phone Banking có thể bao gồm:
 - (i) Chuyển khoản, thanh toán từ tài khoản thanh toán của KH tới tài khoản khác mở tại NH hoặc ngân hàng khác tại Việt Nam.
 - (ii) Truy vấn số dư Tài Khoản của KH mở tại NH.
 - (iii) Truy vấn địa điểm đặt máy ATM của NH.
 - (iv) Truy vấn tỷ giá ngoại tệ.

- (v) Truy vấn lãi suất huy động và lãi suất vay.
 - (vi) Thanh toán hóa đơn trực tuyến.
 - (vii) Nạp tiền vào số điện thoại do KH lựa chọn.
 - (viii) Nhận thông báo liên quan đến giao dịch của Khách Hàng thực hiện tại NH hoặc các biến động liên quan đến Tài Khoản.
 - (ix) Đăng ký, hủy đăng ký sử dụng các sản phẩm, Dịch Vụ mà NH có triển khai qua kênh Phone Banking
 - (x) Các giao dịch khác do NH triển khai từng thời kỳ.
- d) Tùy từng Giao Dịch NHĐT mà KH tham gia, ngoài các nội dung tại Bản Điều Khoản & Điều Khoản này, KH có nghĩa vụ tuân thủ các chỉ dẫn cũng như các điều khoản, điều kiện tương ứng của Giao Dịch đó. Các điều khoản, điều kiện này sẽ được NH cung cấp tới KH khi KH tham gia Giao Dịch NHĐT cụ thể.
4. Các Dịch Vụ NHĐT khác: NH có thể cung ứng các Dịch Vụ NHĐT khác theo chính sách và khả năng của NH trong từng thời kỳ. Quy định, điều kiện sử dụng Dịch Vụ sẽ được NH cung cấp cho KH khi KH đăng ký sử dụng các Dịch Vụ này.
5. Tùy từng thời điểm, NH có thể quyết định việc bổ sung, chỉnh sửa, chấm dứt việc cung cấp một hoặc một số loại Dịch Vụ và/hoặc Giao Dịch NHĐT. Cùng với việc bổ sung, chỉnh sửa việc cung cấp Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT, NH có thể sẽ sửa đổi nội dung Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và/hoặc bổ sung các điều khoản, điều kiện tương ứng. Khi KH đăng ký và/hoặc sử dụng các Dịch Vụ, Giao Dịch NHĐT được bổ sung, chỉnh sửa, KH đồng ý rằng các quyền và nghĩa vụ của KH sẽ được ràng buộc bởi Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và bất kỳ điều khoản, điều kiện khác được NH sửa đổi, bổ sung tương ứng (nếu có).

Điều 14. Trao Đổi Thông Tin, Sửa Đổi Bổ Sung, Luật Điều Chỉnh, Ngôn Ngữ Và Hiệu Lực

1. NH sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới Dịch Vụ cũng như sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của VPBank đối với Dịch Vụ này bằng một trong các phương thức liên hệ do VPBank triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn phương thức gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, thông báo trên website chính thức của NH (website: www.vpbank.com.vn).
2. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH như nêu tại Khoản 1 nêu trên là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đã đăng ký với NH và được NH lưu trữ trên hệ thống. KH được coi là đã nhận được thông báo của NH khi NH đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của NH. Trường hợp NH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho NH bằng văn bản; nếu không thông báo thì NH có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi NH thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.
3. KH đồng ý rằng, NH có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Bản Điều Khoản & Điều Khoản này trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. NH sẽ thông báo cho KH về việc sửa đổi, bổ sung Bản Điều Khoản & Điều Khoản này và



Handwritten signature or mark.

các thông tin về sản phẩm, chương trình liên quan đến Dịch Vụ (nếu có) bằng nhưng không giới hạn bởi một trong các hình thức sau: bằng văn bản, qua email, SMS hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trang thông tin điện tử chính thức của NH (website: www.vpbank.com.vn).

4. KH được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của NH nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau thời điểm NH thông báo.
5. NH có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kỳ Dịch Vụ NHĐT nào của KH mà không cần thông báo cho KH. KH có thể yêu cầu NH chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ NHĐT vào bất kỳ lúc nào bằng văn bản đề nghị chấm dứt Dịch Vụ cho NH. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi NH chấp thuận. Các nghĩa vụ của KH với NH và của NH với KH phát sinh trước ngày NH chấm dứt cung cấp Dịch Vụ cho KH vẫn tiếp tục có hiệu lực cho đến khi KH và NH hoàn tất các nghĩa vụ tương ứng.
6. Bản Điều Khoản & Điều Kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào trong bản này hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Bản Điều Khoản & Điều Kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Bản Điều Khoản & Điều Kiện này.
7. Những nội dung nào chưa được quy định trong Bản Điều Khoản & Điều Kiện này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, Dịch Vụ của VPBank và các quy định của pháp luật có liên quan.
8. Trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào mà các bên không giải quyết được bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo luật pháp của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
9. Các điều khoản và điều kiện của Bản Điều Khoản & Điều Kiện này có hiệu lực và được áp dụng với KH kể từ ngày KH đăng ký sử dụng Dịch Vụ NHĐT của NH và được NH chấp thuận cho đến khi NH và KH đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Bản Điều Khoản & Điều Kiện này, quy định của NH và các văn bản, quy định có liên quan của pháp luật.
10. KH xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các điều khoản và điều kiện về Dịch Vụ trong Bản Điều Khoản & Điều Kiện này, các quy định khác của NH liên quan đến Dịch Vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.

✓