

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

## Điều 1. Định nghĩa và giải thích từ ngữ

- Dịch vụ ngân hàng điện tử: là dịch vụ Ngân hàng do NCB cung cấp cho Khách hàng theo đó Khách hàng có thể thông qua dịch vụ Internet banking và Mobile Banking để thực hiện các giao dịch với Ngân hàng mà không cần tới quầy giao dịch;
  - Dịch vụ Internet Banking (IB): là dịch vụ Ngân hàng do NCB cung cấp cho Khách hàng, theo đó Khách hàng có thể thông qua giao diện website do NCB cung cấp để thực hiện các giao dịch với Ngân hàng mà không cần tới quầy giao dịch;
  - Dịch vụ Mobile Banking (MB): là dịch vụ Ngân hàng do NCB cung cấp cho Khách hàng, theo đó Khách hàng có thể thông qua ứng dụng Mobile Banking của NCB được cài đặt trên thiết bị di động có hỗ trợ kết nối Internet để thực hiện các giao dịch với Ngân hàng mà không cần tới quầy giao dịch
- OTP (One time password): là mật khẩu sử dụng 01 lần do hệ thống của NCB tự động tạo ngẫu nhiên và gửi đến điện thoại của khách hàng đã đăng ký với NCB để sử dụng dịch vụ IB/MB. OTP có giá trị sử dụng trong giới hạn thời gian nhất định theo quy định của NCB;
- Mã OTP trên ứng dụng Smart OTP: Là mật khẩu sử dụng 01 lần do ứng dụng NCB Smart OTP tự động tạo ngẫu nhiên. Smart OTP có giá trị sử dụng trong giới hạn thời gian nhất định theo quy định của NCB;
- Tích hợp Smart OTP trên ứng dụng Mobile Banking: Là giải pháp bảo mật được tích hợp trong ứng dụng Mobile Banking, theo đó hệ thống sẽ tự động sinh ra mã Smart OTP và điền vào màn hình giao dịch trên ứng dụng Mobile Banking thay cho việc tạo mã SMS OTP gửi đến điện thoại của KH khi KH thực hiện giao dịch tài chính trên Mobile Banking.
- Tên đăng Nhập: là tên truy cập của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử. Tên đăng nhập phải có độ dài tối thiểu 06 (sáu) ký tự liền nhau, được phép bao gồm chữ cái thường, chữ in hoa không dấu và số, không được sử dụng ký tự đặc biệt, không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số. NCB cấp mã tên đăng nhập trên cơ sở yêu cầu của khách hàng và không thể thay đổi mã truy cập của mình qua Ngân hàng điện tử, xác thực sai liên tiếp 05 (năm) lần thì hệ thống ngân hàng điện tử tự động khóa tạm thời truy cập;
- Mật khẩu: Là dãy ký tự bí mật cá nhân của người dùng. Khách hàng sử dụng khi truy cập hệ thống Internet Banking/ Mobile Banking. Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu 08 (tám) ký tự liền nhau; bao gồm bắt buộc ít nhất 1 ký tự chữ viết hoa, 1 ký tự chữ viết thường, 1 ký tự số và 1 ký tự đặc biệt. Mật khẩu có phân biệt chữ hoa và chữ thường.

Thời gian hiệu lực của mật khẩu tối đa 90 ngày;

- Hạn mức tối thiểu/giao dịch: Là số tiền tối thiểu của một giao dịch tài chính mà Khách hàng được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của Ngân hàng;
- Hạn mức tối đa/giao dịch: Là số tiền tối đa của một giao dịch tài chính mà Khách hàng được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của Ngân hàng
- Hạn mức giao dịch tối đa trong ngày: Là tổng giá trị các giao dịch tài chính tối đa trong ngày mà một Khách hàng được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của Ngân hàng
- Ngày làm việc: Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 7 trong tuần, không kể những ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và của NCB;
- Giao dịch tài chính: Là giao dịch trong đó có phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có; quy trình thực hiện bao gồm tối thiểu hai bước: Tạo, phê duyệt giao dịch và được thực hiện bởi những người thực hiện khác nhau, gồm: Giao dịch chuyển khoản (Chuyển khoản nội bộ, chuyển khoản theo lô, chuyển khoản liên ngân hàng, chuyển tiền 24/7...); Thanh toán lương; Thanh toán hóa đơn; Chuyển tiền định kỳ; Các nghiệp vụ khác theo quy định của NCB từng thời kỳ.
- Giao dịch phi tài chính:
  - Là các giao dịch không phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có;
  - Truy vấn thông tin tài khoản, truy vấn lịch sử giao dịch, truy vấn thông tin bảo lãnh, L/C, truy vấn thông tin các dịch vụ tín dụng và các dịch vụ khác theo quy định của NCB từng thời kỳ;
  - Tra cứu tỷ giá, lãi suất, liên hệ, góp ý...
  - Dịch vụ tiếp nhận yêu cầu phát hành bảo lãnh, L/C, khoản vay, chuyển tiền quốc tế, phát hành thư tín dụng LC nhập khẩu, đăng ký khoản vay.
  - Các dịch vụ khác theo quy định của NCB từng thời kỳ.
- Loại tiền giao dịch:
  - Giao dịch tài chính: Đồng tiền giao dịch là VND và các loại tiền khác theo quy định của NCB từng thời kỳ;
  - Giao dịch truy vấn: Cho phép truy vấn số dư, lịch sử giao dịch với VND, USD và các loại tiền khác được áp dụng theo quy định của NCB trong từng thời kỳ.

## Điều 2. Điều kiện sử dụng dịch vụ

- Khách hàng tổ chức là chủ tài khoản thanh toán được mở tại NCB, tài khoản thanh toán hiện đang hoạt động giao dịch và còn hiệu lực tại NCB, đồng thời hiểu, đồng ý và tuân thủ các quy định liên quan khi đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử;

2. Khách hàng tổ chức là người không cư trú chỉ được đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử với vai trò xem sao kê;
3. Khách hàng hoàn tất các yêu cầu đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử do NCB quy định trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn:
  - a) Ký, ký kết các văn bản và thoả thuận cần thiết liên quan đến hoặc đề cập đến dịch vụ Ngân hàng điện tử (gồm hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, các mẫu biểu, hợp đồng, điều khoản điều kiện tương ứng với từng loại dịch vụ mà Khách hàng sử dụng và các văn bản khác có liên quan theo quy định của NCB trong từng thời kỳ).
  - b) Thực hiện các yêu cầu, hướng dẫn khác của hệ thống và của NCB trong từng thời kỳ.
4. Khách hàng đáp ứng các điều kiện khác về việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của Pháp luật và quy định của NCB trong từng thời kỳ
5. Khách hàng đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của NCB về các thiết bị để sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử như sau:
  - a) Máy tính, điện thoại, các thiết bị di động thông minh có kết nối Internet để truy cập vào đường dẫn <https://ncb-bank.vn> hoặc ứng dụng Mobile Banking;
  - b) Đăng ký số điện thoại còn sử dụng cho từng người dùng. Khách hàng không sử dụng một số điện thoại để đăng ký cho 2 tên đăng nhập khác nhau ;

không giới hạn thời gian trừ trường hợp hệ thống kết nối giữa NCB và đối tác bị gián đoạn do lỗi kết nối hoặc nâng cấp, bảo trì.

- d) Thời gian xử lý giao dịch có thể thay đổi theo quy định của NCB trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi về thời gian xử lý giao dịch NCB sẽ thực hiện thông báo đến Khách hàng thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email Khách hàng đăng ký với NCB.
3. Nguyên tắc và hiệu lực của giao dịch:
  - a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi Khách hàng thực hiện đăng nhập hệ thống Ngân hàng điện tử bằng tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng và được xác thực giao dịch thông qua Smart OTP/phương thức xác thực giao dịch khác theo quy định của NCB trong từng thời kỳ mà Khách hàng đã đăng ký. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi NCB chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng;
  - b) Lệnh giao dịch cho phép chờ duyệt tối đa 07 (bảy) ngày, sau thời gian chờ duyệt nếu không duyệt thì lệnh chờ duyệt sẽ tự động hết hiệu lực trên hệ thống.
  - c) NCB có quyền từ chối/trì hoãn/chấm dứt thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm các trường hợp dưới đây:
    - i. Khách hàng vi phạm quy định của NCB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, quy định của NCB về việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Tổ chức, doanh nghiệp.
    - ii. Theo quy định của pháp luật hoặc quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
    - iii. Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro;
    - iv. Khi lợi ích của NCB hoặc Khách hàng hoặc những đối tượng có liên quan có thể bị tổn hại hoặc có gian lận.

### **Điều 3. Thời gian, hiệu lực và nguyên tắc thực hiện giao dịch**

1. Thời gian giao dịch: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm.
2. Thời gian xử lý giao dịch:
  - a) Lệnh thanh toán trong cùng hệ thống NCB: được thực hiện không giới hạn thời gian trừ trường hợp hệ thống T24 bị gián đoạn do lỗi hoặc nâng cấp, bảo trì.
  - b) Lệnh thanh toán ngoài hệ thống NCB (Citad):
    - i. Lệnh thanh toán thực hiện trước giờ cut – off của các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu sẽ được chuyển đi trong ngày.
    - ii. Lệnh thanh toán thực hiện sau giờ cut – off của các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu và lệnh thực hiện vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ, ngày lễ sẽ được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp.
  - c) Lệnh thanh toán ngoài hệ thống NCB (24/7): được thực hiện

### **Điều 4. Hồ sơ, chứng từ giao dịch**

1. NCB được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch liên quan đến hệ thống Ngân hàng điện tử như là bằng chứng xác thực, chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến tài khoản do chính khách hàng thực hiện thông qua dịch vụ Ngân hàng điện tử của NCB. Chứng cứ này cũng được coi là chứng từ điện tử;
2. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu do Người đại diện giao dịch cho Khách hàng nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống Ngân hàng điện tử và gửi đến NCB –chứng từ này được công nhận là chứng từ điện tử;
3. Chứng từ do hệ thống Ngân hàng điện tử xuất ra dưới định dạng PDF. Các chứng từ này sẽ có giá trị theo quy định của pháp luật khi

xác nhận/truyền tải theo các phương thức điện tử;

4. Thời gian bảo quản chứng từ điện tử được thực hiện theo quy định về chế độ lưu trữ và bảo quản tài liệu của pháp luật và NCB.

#### **Điều 5. Phí dịch vụ, phương thức thanh toán phí**

1. Việc thu phí cho từng giao dịch và thời gian thu phí được thực hiện theo quy định của NCB trong từng thời kỳ với điều kiện các mức phí được công bố công khai tại các điểm giao dịch của NCB, website hoặc các kênh thông tin đại chúng;
2. NCB được quyền truy đòi mức phí trong trường hợp tại thời điểm thu phí tài khoản không đủ số dư hoặc trong một khoảng thời gian thu phí nhưng tài khoản không đủ số dư;
3. Phương thức thanh toán: chuyển khoản, tự động trích tài khoản hoặc các phương thức khác theo đề nghị của Khách hàng và được NCB chấp nhận;
4. Những giao dịch thu phí không đúng quy định, thu sai biểu phí hoặc giao dịch không thành công mà đã thực hiện thu phí thì NCB tiến hành hoàn phí đã thu cho giao dịch đó;
5. Những giao dịch thành công nhưng do Khách hàng yêu cầu hủy hoặc tra soát để thu lại tiền cho Khách hàng thì sẽ không được hoàn phí giao dịch.

#### **Điều 6. Thanh toán, tự động khấu trừ tài khoản**

1. Giá trị các giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng dịch vụ của NCB sẽ được NCB ghi nợ/có trực tiếp từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại NCB. NCB được quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp vượt quá hạn mức giao dịch hoặc hết hạn mức sử dụng ngày;
2. Khách hàng đồng ý cho NCB ghi nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại NCB số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện/hoặc yêu cầu Khách hàng phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán;
3. Trong mọi trường hợp khi Khách hàng kết thúc sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ thanh toán với NCB.

#### **Điều 7. Người đại diện giao dịch của Khách hàng**

1. Người đại diện giao dịch cho Khách hàng: Là người được khách hàng đăng ký trong giấy đề nghị đăng ký và sử dụng dịch vụ NHDT đại diện cho Khách hàng trực tiếp thực hiện các giao dịch với NCB thông qua hệ thống Ngân hàng điện tử.

Người đại diện giao dịch cho Khách hàng sẽ được phân định trách nhiệm cụ thể tại dịch vụ Ngân hàng điện tử thông qua các vai trò sau: vai trò

xem sao kê, vai trò nhập lệnh, vai trò kiểm soát, vai trò quản trị, vai trò duyệt lệnh.

Khách hàng có thể tùy chọn đăng ký các vai trò và số lượng mỗi vai trò, đảm bảo việc thực hiện giao dịch gồm tối thiểu hai bước: tạo và phê duyệt giao dịch. Vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh phải được thực hiện bởi những người dùng khác nhau.

Vai trò duyệt lệnh của tổ chức phải là người đại diện hợp pháp đăng ký theo giấy đề nghị kiểm toán thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán với NCB trong từng thời kỳ.

2. Các vai trò sẽ được cài đặt mặc định với các quyền như sau:

- a) **Vai trò xem sao kê:** có quyền xem sao kê (quyền xem danh sách tài khoản, xem sao kê các tài khoản).
- b) **Vai trò nhập lệnh:** có quyền nhập lệnh (quyền nhập các thông tin giao dịch, các thông tin này được ghi nhận trên hệ thống nhưng chỉ được hạch toán tài khoản khi người dùng có quyền duyệt lệnh thực hiện phê duyệt giao dịch đó)
- c) **Vai trò quản trị:** có quyền quản trị bao gồm:

- Quyền thay đổi quyền hạn người dùng: bổ sung thêm vai trò cho các vai trò gốc sau khi đăng ký tại quầy giao dịch theo quy định bổ sung quyền của NCB, quy định quyền thao tác theo vai trò trên một số tài khoản nhất định,
- Cài đặt quy tắc bảo mật: cài đặt số ngày hiệu lực của mật khẩu đăng nhập (tối đa 90 ngày kể từ ngày KH thiết lập mật khẩu theo quy định của NCB),
- Cài đặt hạn mức chuyển tiền: cài đặt hạn mức chuyển tiền cho các vai trò nhập lệnh theo một hạn mức nhất định, tối đa bằng hạn mức của doanh nghiệp theo quy định của NCB,
- Cài đặt quy trình duyệt: cài đặt quy trình giao dịch 2 cấp/3 cấp/3 cấp linh hoạt theo nhu cầu của doanh nghiệp,
- Cấp lại mật khẩu cho các user khác.

Người dùng có vai trò quản trị có thể toàn quyền thực hiện cài đặt các tính năng của quyền quản trị nêu trên mà không cần gửi yêu cầu phê duyệt lên vai trò duyệt lệnh. Ngoại trừ tính năng cài đặt quy trình duyệt, vai trò quản trị thực hiện cài đặt quy trình duyệt và phải được vai trò duyệt lệnh phê duyệt thì quy trình duyệt đó mới được thiết lập thành công.

Khách hàng lưu ý nắm bắt rõ các chức năng, quyền hạn của vai trò quản trị nêu trên khi thực hiện đăng ký người dùng có vai trò này.

- d) **Vai trò kiểm soát:** có quyền kiểm soát (quyền kiểm soát giao dịch trước khi chuyển lên vai trò duyệt lệnh)

- e) **Vai trò duyệt lệnh:**

- i. Có quyền duyệt lệnh (quyền duyệt các lệnh do người có quyền nhập lệnh tạo ra),
- ii. Có quyền xem sao kê,

iii. Có quyền quản trị: tương tự như quyền quản trị của vai trò quản trị. Tất cả các tính năng của quyền quản trị sẽ được thiết lập thành công ngay khi vai trò duyệt lệnh thực hiện cài đặt.

3. Khách hàng có thể thực hiện tự cài đặt/ đăng ký cài đặt bổ sung thêm vai trò cho người dùng theo nguyên tắc:

Vai trò đăng ký đầu tiên được xem là vai trò gốc, có thể cài đặt bổ sung thêm 01 (một) vai trò khác theo nguyên tắc sau:

- a) Vai trò xem sao kê có thể bổ sung thêm vai trò nhập lệnh
- b) Vai trò nhập lệnh có thể bổ sung thêm vai trò xem sao kê
- c) Vai trò quản trị có thể bổ sung thêm vai trò xem sao kê
- d) Vai trò kiểm soát có thể bổ sung thêm một trong các vai trò: vai trò xem sao kê, vai trò nhập lệnh, vai trò quản trị

4. Khách hàng đăng ký thiết lập phân quyền sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử theo ba cách như sau:

a) Hệ thống tự động thiết lập phân quyền mặc định khi Khách hàng đăng ký dịch vụ NHDT từ trường hợp Khách hàng lựa chọn ô “Không đồng ý” tại mục II.3 Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng Điện tử dành cho Khách hàng tổ chức. Các thông tin được thiết lập như sau:

- i. Gán tất cả các quyền tương ứng theo vai trò của từng người dùng,
- ii. Hạn mức giao dịch của doanh nghiệp bằng hạn mức tối đa theo quy định của NCB trong từng thời kỳ,
- iii. Hạn mức người dùng bằng hạn mức giao dịch tối đa Doanh nghiệp,
- iv. Phân quyền thao tác theo vai trò của người dùng trên tất cả các tài khoản của doanh nghiệp,
- v. Tạo quy trình duyệt cho tất cả các loại giao dịch là quy trình duyệt 2 cấp, gán tất cả Người dùng Duyệt lệnh vào cấp duyệt này.

b) Khách hàng tự thiết lập phân quyền trên cơ sở phân quyền mặc định sau khi đăng nhập hệ thống;

Người dùng có quyền quản trị thực hiện thiết lập bổ sung/thay đổi trên cơ sở phân quyền mặc định:

- i. Chính sửa hạn mức người dùng trong phạm vi hạn mức giao dịch tối đa của Doanh nghiệp
- ii. Bổ sung thêm quyền cho người dùng theo nguyên tắc do NCB quy định và phân quyền thao tác theo vai trò của người dùng trên một nhóm tài khoản của doanh nghiệp
- iii. Thay đổi quy trình duyệt cho tất cả các loại giao dịch linh hoạt theo nhu cầu KH

c) Khách hàng đăng ký và DVKH NCB thực hiện thiết lập theo Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ NHDT trong trường hợp Người dùng có quyền quản trị của doanh nghiệp không thực hiện việc thiết lập.

## **Điều 8. Yêu cầu hệ thống**

1. Hệ thống giao dịch

- a) Hệ thống ngân hàng điện tử bị gián đoạn có thể được lên kế hoạch từ trước hoặc bị gián đoạn đột xuất
- b) Trường hợp hệ thống gián đoạn theo kế hoạch, NCB sẽ thông báo đến khách hàng thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email khách hàng đăng ký với NCB về thời gian gián đoạn và dự kiến thời gian khôi phục
- c) Trường hợp gián đoạn đột xuất (ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn) có thể gây ra bởi các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn:
  - i. Khó khăn về kỹ thuật để hoạt động hoặc vận hành phần mềm, thiết bị hoặc hệ thống của NCB hoặc nhà cung cấp dịch vụ;
  - ii. Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị nhiễu.  
Trường hợp này thời gian hệ thống sẽ khôi phục phụ thuộc vào thời gian nguyên nhân gây ra sự cố được khắc phục.

2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng

- a) Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị điện tử của Khách hàng, về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để Khách hàng có thể truy cập các Dịch vụ. NCB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ;
- b) Khách hàng không được phá rối hoặc quấy nhiễu bất kỳ một phần nào của Dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, phần mềm liên quan tới NCB hay các dịch vụ) dưới bất kỳ hình thức nào;
- c) Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống thiết bị điện tử 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.

## **Điều 9. Giao dịch không hủy ngang**

1. Giao dịch không hủy ngang: Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hoặc từ chối trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ Ngân hàng điện tử đã được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu, phương thức xác thực của Khách hàng đi kèm. Trường hợp muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, Khách hàng phải

gửi yêu cầu hủy giao dịch tới NCB và NCB sẽ chỉ xem xét khi có đủ các điều kiện sau:

- a) NCB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng;
  - b) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của NCB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác;
2. Việc hủy giao dịch đối với các giao dịch đã được ghi nhận và xử lý trên hệ thống phải thực hiện theo đúng quy định của NCB như sau:
- a) Ngay khi phát hiện giao dịch bị nhầm lẫn/sai sót, Khách hàng phải có trách nhiệm liên lạc với NCB để kiểm tra tình trạng giao dịch và thực hiện thủ tục yêu cầu đề nghị hủy giao dịch. NCB sẽ xem xét và không thực hiện giao dịch đó nếu đủ các điều kiện nêu tại Hợp đồng này;
  - b) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ Ngân hàng điện tử đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.

#### **Điều 10. Bảo mật**

1. Hai bên cam kết bảo mật mọi thông tin liên quan đến Hợp đồng. Hai bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện Hợp đồng này, không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào các thông tin được bảo mật nếu không được sự đồng ý bằng văn bản của bên kia, trừ trường hợp quy định tại Hợp đồng này;
2. Thông tin Khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
  - a) NCB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật;
  - b) Việc tiết lộ thông tin được thực hiện có chấp thuận của Khách hàng theo thỏa thuận tại Hợp đồng này hoặc theo văn bản chấp thuận riêng của Khách hàng;
  - c) Theo quyết định của NCB nhằm phục vụ các mục đích sau:
    - i. Đáp ứng các Nghĩa vụ tuân thủ;
    - ii. Thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính;
    - iii. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của NCB;
    - iv. Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của NCB (bao gồm nhưng không giới hạn vì các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành);
    - v. Các mục đích khác không trái với quy định của Pháp luật và không ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng

#### **Điều 11. Sự kiện bất khả kháng**

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn trực tiếp cản trở việc thực hiện nghĩa vụ trong Hợp đồng, làm cho bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không thể hoặc chậm thực hiện nghĩa vụ đã thỏa thuận. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm:
  - a) Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ ba cung cấp không đảm bảo chất lượng (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, gián đoạn, hỏng...);
  - b) Sự ngăn cấm hay hành động của chính phủ hoặc cơ quan công quyền, bạo loạn, chiến tranh, chiến sự, bạo động, đình công, tranh chấp lao động khác và các ngừng trệ công việc khác, các tiện ích công cộng bị ngừng hoạt động hoặc bị cản trở, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần hoặc thiên tai khác, sự thay đổi của Pháp luật...
  - c) Các trường hợp khác xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù các bên đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép;
  - d) Yêu cầu, quyết định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
2. Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng mà không thực hiện được các quy định trong Hợp đồng có nghĩa vụ thông báo ngay cho Bên kia biết trong vòng 24 tiếng kể từ khi gặp phải sự kiện bất khả kháng. Trong trường hợp này, Bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không bị coi là vi phạm Hợp đồng. Tuy nhiên, nếu không thông báo kịp thời cho Bên kia hoặc không tìm mọi biện pháp để hạn chế, khắc phục thì vẫn bị coi là vi phạm Hợp đồng;
3. NCB được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu Khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng nêu tại Hợp đồng này.

#### **Điều 12. Tra soát khiếu nại**

1. Cơ sở Tra soát khiếu nại
  - a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử của NCB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking của Khách hàng cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của NCB và Khách hàng chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử hay Khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking,

SMS Banking sau khi yêu cầu này đã được NCB xử lý;

- b) Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của Khách hàng và phản hồi hoặc thông báo của NCB gửi trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản;
- c) Khách hàng phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. NCB sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của NCB.

## 2. Thời hạn Tra soát khiếu nại

- a) Khách hàng phải kiểm tra hồ sơ tài khoản của Khách hàng một cách cẩn thận và kịp thời. Nếu Khách hàng tin rằng đã xảy ra một sai sót trong bất kỳ giao dịch nào hoặc đã có một giao dịch trái phép, Khách hàng phải liên lạc ngay lập tức tới NCB qua Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại 18006166 và các số điện thoại đường dây nóng được NCB thông báo từng thời kỳ và phải tới điểm giao dịch nào gần nhất của NCB để làm yêu cầu tra soát khiếu nại;
- b) Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho NCB trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, NCB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của NCB, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của NCB;
- c) Nếu Khách hàng thông báo với NCB về sai sót đang nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, NCB có thể yêu cầu Khách hàng gửi NCB chi tiết về khiếu kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc NCB bắt đầu kiểm tra về sai sót với điều kiện là Khách hàng có thể cung cấp đầy đủ những thông tin theo yêu cầu kể trên;
- d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại. NCB sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, NCB sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.

## 3. Yêu cầu phối hợp

- a) Để hỗ trợ việc tra soát của NCB, Khách hàng cần cung cấp những thông tin sau:
  - Tên và địa chỉ của Khách hàng và thông tin chi tiết về tài khoản;
  - Chi tiết của giao dịch đang được nói đến;
  - Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
  - Thông tin khác (Theo yêu cầu của NCB).

- b) Nếu NCB không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại của Khách hàng, NCB thực hiện thông báo đến Khách hàng thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email Khách hàng đăng ký với NCB về thời hạn phản hồi tối đa cho Khách hàng tương ứng với từng loại khiếu nại theo quy định của NCB.

## 4. Bồi thường

- a) Mỗi bên phải thực hiện nghĩa vụ bồi thường nếu gây thiệt hại cho bên kia trong quá trình thực hiện giao dịch theo quy định của pháp luật;
- b) Trong trường hợp NCB xác nhận không có sai sót, NCB sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho Khách hàng sau khi kết thúc quá trình tra soát;
- c) Trong trường hợp NCB xác nhận đã có sai sót trong quá trình xử lý yêu cầu (không xử lý giao dịch đúng thời gian hoặc thực hiện giao dịch sai số tiền theo yêu cầu của Khách hàng phù hợp với các quy định tại Hợp đồng này), NCB sẽ bồi thường thiệt hại cho Khách hàng, trừ các trường hợp miễn trách của NCB quy định tại Hợp đồng này.

## Điều 13. Bồi thường thiệt hại

Trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Hợp đồng này, gây thiệt hại cho Bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra. Mức và giới hạn bồi thường thiệt hại theo quy định của Bộ luật Dân sự. Bên bị vi phạm có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại khi được yêu cầu.

## Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của NCB

### 1. Quyền của NCB:

- a) Có quyền từ chối/trì hoãn/chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng khi ngoài khả năng kiểm soát của NCB hoặc xảy ra một trong các trường hợp nêu tại Hợp đồng này;
- b) Được miễn trách nhiệm và không phải bồi thường các tổn thất phát sinh (nếu có) do khách hàng thực hiện giao dịch trong trường hợp: Khách hàng đăng ký và sử dụng tính năng "Quản trị quyền hạn người dùng" nhưng không đảm bảo người dùng có vai trò nhập lệnh đều có quyền tạo lệnh hoặc người dùng có vai trò duyệt lệnh đều có quyền phê duyệt;
- c) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ Ngân hàng điện tử đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác;
- d) NCB được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu Khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều 11 của Hợp đồng này;
- e) Các Quyền khác quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của NCB:
  - a) Bảo đảm hệ thống phần mềm, hệ thống bảo mật hay website cũng như các yếu tố liên quan đến giao dịch trên dịch vụ Ngân hàng điện tử được ổn định, chính xác, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật;
  - b) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo bằng các phương tiện truyền thông khác ngay cho Khách hàng khi gặp sự cố về hệ thống phần mềm, an ninh mạng cũng như có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời;
  - c) Có trách nhiệm thực hiện thông báo đến Khách hàng thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email Khách hàng đăng ký với NCB trong vòng 24h trong trường hợp tạm ngưng dịch vụ để thực hiện bảo trì hệ thống;
  - d) Các nghĩa vụ khác quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của Pháp luật

#### **Điều 15. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

1. Quyền của Khách hàng:
  - a) Thay đổi các thông tin đã đăng ký với NCB sau khi gửi Đề nghị thay đổi thông tin dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng văn bản theo mẫu hợp lệ của NCB và được NCB xem xét, chấp nhận;
  - b) Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ bất kỳ lúc nào nếu NCB không đáp ứng các nhu cầu của Khách hàng, tăng phí dịch vụ bất hợp lý tuy nhiên Khách hàng vẫn phải thanh toán toàn bộ phí dịch vụ Ngân hàng điện tử mà NCB đã cung cấp cho Khách hàng;
  - c) Đề nghị NCB hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch của dịch vụ Ngân hàng điện tử (nếu có);
  - d) Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.
  - e) Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của Pháp luật.
2. Nghĩa vụ của Khách hàng:
  - a) Cung cấp các thông tin mà NCB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ Ngân hàng điện tử, Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho NCB là chính xác, đầy đủ và cập nhật;
  - b) Bảo mật tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực giao dịch và ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập sau khi được NCB cung cấp. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực bị mất, lợi dụng hay bị tiết lộ cho một bên thứ ba và sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của bên thứ ba đó;

- c) Chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật do NCB cung cấp;
- d) Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu, mã xác thực giao dịch và thông báo ngay cho Trung tâm chăm sóc Khách hàng (Call Center) hoặc tại Trung tâm Khách hàng Doanh nghiệp đăng ký sử dụng dịch vụ của NCB để NCB kịp thời xử lý và thực hiện các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây:
  - i. Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập trái phép dịch vụ Ngân hàng điện tử của bên thứ ba;
  - ii. Nghi ngờ mật khẩu, mã xác thực giao dịch bị lộ cho bên thứ ba;
  - iii. Thiết bị bảo mật bị bên thứ ba sử dụng hoặc bị trộm cắp, thất lạc v.v....
- e) Bảo đảm số dư tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại NCB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;
- f) Bảo đảm hệ thống máy tính cá nhân, thiết bị điện tử kết nối, hệ thống phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập vào dịch vụ Ngân hàng điện tử đáp ứng, đảm bảo được các yêu cầu tối thiểu do NCB đặt ra để có thể truy cập sử dụng dịch vụ;
- g) Bảo đảm mọi người dùng có vai trò nhập lệnh đều có quyền tạo lệnh hoặc người dùng có vai trò duyệt lệnh đều có quyền phê duyệt với tất cả tài khoản, giao dịch tương ứng với gói dịch vụ mà khách hàng đã đăng ký trong trường hợp khách hàng đăng ký & sử dụng tính năng “Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh”;
- h) Các nghĩa vụ khác quy định tại Hợp đồng này và theo quy định của Pháp luật.

#### **Điều 16. Thông báo**

1. Thông báo của NCB
  - a) Khi sửa đổi nội dung Dịch vụ cung cấp, NCB thực hiện thông báo đến Khách hàng thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email Khách hàng đăng ký với NCB;
  - b) Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, NCB sẽ thực hiện thông báo đến Khách hàng thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email Khách hàng đăng ký với NCB theo quy định tại Hợp đồng này;
  - c) Các phương thức gửi thông báo:
    - i. Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email hoặc điện thoại cố định hoặc di động của Khách hàng); hoặc/và
    - ii. Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của NCB hoặc trang web của NCB; hoặc/và

iii. Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin.

- d) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo;
- e) Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của Khách hàng.

## 2. Thông báo của Khách hàng

- a) Khách hàng phải thông báo cho NCB ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ, về bất kỳ giao dịch hoặc Yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ; bất cứ thay đổi nào của Khách hàng về số điện thoại nhận OTP đã đăng ký với NCB;
- b) Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
  - i. Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của NCB;
  - ii. Gọi điện thoại đến số 18006166 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được NCB thông báo từng thời kỳ. NCB có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp;
- c) Cho đến khi NCB thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.

## 3. Thông báo khác

Khách hàng đăng ký dịch vụ Thông báo biến động số dư sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư qua thuê bao đã được đăng ký sử dụng khi có giao dịch làm thay đổi số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán của Khách hàng, trừ các giao dịch sau:

- a) Các giao dịch có giá trị dưới 20.000 VND.
- b) Các giao dịch thu phí quản lý tài khoản, phí sử dụng dịch vụ.

## Điều 17. Điều khoản miễn trách nhiệm

NCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào (bao gồm cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại) đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh do:

- a) Khách hàng vô ý/cố ý tiết lộ mật khẩu/ tên đăng nhập hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan cho người thứ ba, hay thay đổi thông tin số điện thoại/ thiết bị nhận OTP mà không báo trước cho NCB hoặc các thông tin trên bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
- b) Khách hàng vô ý/cố ý gây ra bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác

khí sử dụng các dịch vụ trừ khi mất mát hay tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của NCB;

- c) Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của NCB bao gồm: tình trạng gián đoạn của chương trình (do cần được nâng cấp, sửa chữa đột xuất), lỗi, chậm trễ, các thiếu sót khác do bên thứ ba gây ra.
- d) Khách hàng thực hiện nhằm giao dịch (nhằm số tiền, nhằm tài khoản...);
- e) Quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
- f) Các trường hợp bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của NCB theo quy định tại Hợp đồng này;
- g) Số dư trong tài khoản của Khách hàng không đủ thực hiện dịch vụ;
- h) Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
- i) Thông tin số điện thoại di động/ thiết bị nhận OTP của Khách hàng bị công ty viễn thông thu hồi mà Khách hàng không thông báo trước cho NCB;
- j) Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
- k) Khách hàng không tuân thủ các hướng dẫn, quy định sử dụng dịch vụ của NCB.
- l) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## Điều 18. Bảo mật thông tin giao dịch

- 1. Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, Mã xác thực giao dịch (OTP), ứng dụng nhận OTP (ứng dụng Smart OTP):
  - a) Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP), ứng dụng nhận OTP (ứng dụng Smart OTP) của mình:
    - i. Không cho phép trình duyệt lưu Tên truy cập và Mật khẩu;
    - ii. Không được chọn Mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của Khách hàng;
    - iii. Không được tiết lộ Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP) cho bất kỳ người nào;
    - iv. Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc Khách hàng nhập Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP);
    - v. Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/Mật khẩu truy cập/Mã xác thực giao dịch (OTP)/Smart OTP của Khách hàng
    - vi. Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mã xác thực giao dịch (OTP) và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
    - vii. Không được sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập/ Mã xác thực



giao dịch (OTP) vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;

viii. Khách hàng phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do NCB phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.

b) NCB khuyến khích Khách hàng đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, Khách hàng có thể thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của NCB;

i. Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP), ứng dụng Smart OTP của Khách hàng bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Khách hàng phải thông báo cho NCB ngay lập tức;

ii. Khách hàng phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống virus cho máy tính cá nhân đối với tất cả các máy tính mà Khách hàng sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của Khách hàng trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.

c) Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch

i. NCB có trách nhiệm sử dụng các biện pháp mà NCB cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ Ngân hàng điện tử. NCB hoặc các chi nhánh của NCB sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (tên người dùng và mật khẩu để xác thực người dùng) và OTP/Mã xác thực giao dịch (OTP) cho xác thực giao dịch giúp cung cấp một kênh an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng;

ii. NCB không thể đảm bảo rằng tất cả việc truyền dữ liệu qua Internet là an toàn tuyệt đối. Khách hàng phải lưu ý thực hiện truy cập chính xác địa chỉ dịch vụ trên kênh Internet Banking và ứng dụng Mobile Banking của NCB đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản Dịch vụ Ngân hàng điện tử ;

iii. Bằng việc đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử, Khách hàng đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho NCB vì mục đích cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử và Khách hàng thừa nhận rằng dữ liệu cung cấp cho Ngân hàng có thể được mã hoá, truyền và lưu giữ bởi NCB và rằng trừ khi pháp luật có quy định khác, NCB sẽ không có nghĩa vụ pháp lý liên quan tới những dữ liệu này.

d) Tiết lộ bí mật và thông tin.

i. Khi Khách hàng giao dịch với NCB, Khách hàng đồng ý là NCB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của Khách hàng, bao gồm các chi tiết về giao dịch của Khách hàng, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của Khách hàng, quan hệ tài khoản của Khách hàng với NCB và/hoặc các tài khoản của Khách hàng (sau đây gọi chung là thông tin).

ii. NCB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của Khách hàng để: Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; Xem xét yêu cầu của Khách hàng đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; Cho phép Ngân hàng có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ; Thông báo cho Khách hàng về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà Khách hàng có thể quan tâm; Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, chăm sóc khách hàng, đào tạo nhân viên và khảo sát thị trường; Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của Pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.

#### **Điều 19. Chấm dứt dịch vụ**

1. Khách hàng có thể chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng cách lập yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng văn bản tại bất kỳ điểm giao dịch nào của NCB.

2. NCB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho KH theo quy định thông báo tại Hợp đồng này.

3. NCB cũng có thể hủy hoặc khóa Tên truy cập, Mật khẩu truy cập; rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp:

a) NCB nghi ngờ/nhận thấy liên quan đến/ có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử và có dấu hiệu rửa tiền theo luật phòng chống rửa tiền;

b) NCB tin rằng việc sử dụng Tên truy cập hoặc việc truy cập điện tử có thể gây ra những tổn thất cho Khách hàng, cho NCB và/hoặc bên thứ ba khác;

c) Tài khoản, Tên truy cập đã bị đóng;

d) NCB tin rằng việc bảo mật truy cập điện tử của Khách hàng có thể đã bị sơ hở;

e) Khách hàng nhập sai Mật khẩu quá số lần theo quy định của NCB trong từng thời kỳ;

f) NCB nghi ngờ rằng một bên thứ ba đã sử dụng một cách gian lận, hoặc tìm cách truy cập và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng

Tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP) của Khách hàng;

4. NCB tuân theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

**Điều 20. Điều khoản phòng chống tham nhũng và tuân thủ pháp luật**

Trong quá trình thực hiện giao dịch, các bên (bao gồm cán bộ, nhân viên, người đại diện, người có liên quan, đại lý, nhà thầu v.v... của mỗi bên) cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm cả Luật Phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng); chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các bên liên quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này.