

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

Điều 1. Định nghĩa và giải thích từ ngữ

- 1.1. *Dịch vụ ngân hàng điện tử/Dịch vụ*: Là dịch vụ Ngân hàng do NCB cung cấp cho KH thông qua phương tiện điện tử có kết nối internet. Dịch vụ ngân hàng điện tử có thể cung ứng cho KH có thể thông qua dịch vụ Internet Banking, và Mobile Banking hoặc các phiên bản khác theo chính sách của NCB trong từng thời kỳ nhằm cung cấp dịch vụ cho KH thực hiện các giao dịch với Ngân hàng mà không cần tới quầy giao dịch. Dịch vụ ngân hàng điện tử cho khách hàng tổ chức có thể được gọi các tên thương mại của NCB trong từng thời kỳ như IziBankBiz, ...
- 1.2. *Dịch vụ Internet Banking (IB)*: Là dịch vụ Ngân hàng do NCB cung cấp cho KH, theo đó KH 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.
- 1.3. *Dịch vụ Mobile Banking (MB)*: Là dịch vụ Ngân hàng do NCB cung cấp cho KH, theo đó KH 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.
- 1.4. *OTP (One time password)*: Là mật khẩu sử dụng 01 lần do hệ thống của NCB tự động tạo ngẫu nhiên và gửi đến số điện thoại hoặc hình thức khác của KH đã đăng ký với NCB để sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. OTP có giá trị sử dụng trong giới hạn thời gian nhất định theo quy định của NCB.
- 1.5. *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.
- 1.6. *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.
- 1.7. *Tên đăng nhập*: Là tên truy cập của KH 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 KH và không

thể thay đổi mã truy cập của mình qua Ngân hàng điện tử.

- 1.8. *Mật khẩu*: Là dãy ký tự bí mật cá nhân của người dùng. KH 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 01 ký tự chữ viết hoa, 01 ký tự chữ viết thường, 01 ký tự số và 01 ký tự đặc biệt. Mật khẩu có phân biệt chữ hoa và chữ thường. Thời gian hiệu lực của mật khẩu tối đa 90 (chín mươi) ngày.
- 1.9. *Hạn mức tối thiểu/giao dịch*: Là số tiền tối thiểu của một giao dịch tài chính mà KH được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của NCB, được thực hiện theo quy định của NCB từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
- 1.10. *Hạn mức tối đa/giao dịch*: Là số tiền tối đa của một giao dịch tài chính mà KH được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của NCB, được thực hiện theo quy định của NCB từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
- 1.11. *Hạn mức giao dịch tối đa trong ngày*: Là tổng giá trị các giao dịch tài chính tối đa trong ngày mà một KH được phép thực hiện qua kênh Ngân hàng điện tử của NCB, được thực hiện theo quy định của NCB từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
- 1.12. *Ngày làm việc*: Là các ngày từ thứ Hai đến sáng thứ Bảy trong tuần (Thời gian làm việc cụ thể có thể thay đổi theo quy định của NCB trong từng thời kỳ và sẽ thực hiện thông báo trên website chính thức của NCB), không kể những ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và của NCB.
- 1.13. *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.
- 1.14. *Giao dịch phi tài chính*
 - a) Là các giao dịch không phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có;
 - b) 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;
 - c) Tra cứu tỷ giá, lãi suất, liên hệ, góp ý,...;
 - d) Dịch vụ đăng ký phát hành bảo lãnh, L/C, khoản vay, chuyển tiền quốc tế, phát

hành thư tín dụng L/C nhập khẩu, đăng ký khoản vay;

- e) Các dịch vụ khác theo quy định của NCB từng thời kỳ.

1.15. Loại tiền giao dịch

- a) Giao dịch tài chính: Đồng tiền giao dịch là VND và các loại tiền khác theo quy định của NCB từng thời kỳ;
- b) 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.

1.16. Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng: Là văn bản, chứng từ liên quan đến cung cấp và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử. Tùy trường hợp có thể là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH tổ chức hoặc bất kỳ văn bản nào khác được giao kết giữa KH và NCB về cung cấp dịch vụ và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.

1.17. Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử/Hợp đồng: Là Hợp đồng được tạo lập bởi: (i) Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng, (ii) Bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho KH tổ chức này (“Bản điều khoản, điều kiện” hoặc “Điều khoản, điều kiện”). Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử có hiệu lực kể từ ngày NCB chấp thuận như ghi nhận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng cho đến khi NCB và KH thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng.

1.18. Phương thức xác thực giao dịch: Là giải pháp công nghệ mà NCB triển khai từng thời kỳ để xác thực giao dịch trên Hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử. Tùy theo điều kiện từng thời kỳ NCB triển khai các hình thức đăng ký, kích hoạt, áp dụng phương thức xác thực phù hợp với từng loại giao dịch khác nhau nhằm đảm bảo tính bảo mật toàn vẹn cho KH tuân thủ quy định của pháp luật. Trường hợp có thay đổi phương thức xác thực, NCB sẽ thông báo trên màn hình của Dịch vụ ngân hàng điện tử, KH được coi là đồng ý nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử sau thời điểm có thông báo đó.

Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Bản điều khoản, điều kiện này được hiểu và giải thích theo quy định của pháp luật và NCB.

Điều 2. Điều kiện sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử

- 2.1.** Khách hàng tổ chức là chủ tài khoản thanh toán được mở tại NCB theo Bản điều khoản, điều kiện và các thỏa thuận liên quan đến mở và sử dụng tài khoản thanh toán của KH ký kết giữa KH và NCB (sau đây gọi chung là “Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT”), tài khoản thanh toán hiện đang hoạt động giao dịch và còn hiệu lực tại NCB.

- 2.2. Khách hàng đã đọc, hiểu, đồng ý và tuân thủ các quy định liên quan khi đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- 2.3. 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. KH 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 thỏa thuận cần thiết liên quan đến hoặc đề cập đến dịch vụ Ngân hàng điện tử (gồm Giấy đề nghị kiêm hợp đồng, các mẫu biểu, hợp đồng, điều khoản điều kiện tương ứng với từng loại dịch vụ mà KH 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.
- 2.4. KH 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/IziBankBiz/Corp> hoặc ứng dụng Mobile Banking hoặc các ứng dụng/phiên bản khác NCB triển khai từng thời kỳ.
 - b) Đăng ký số điện thoại còn sử dụng cho từng người dùng. KH không sử dụng một số điện thoại để đăng ký cho 02 tên đăng nhập khác nhau và mỗi người dùng chỉ đăng ký, quản lý và sử dụng 01 tên đăng nhập dịch vụ ngân hàng điện tử.
 - c) Số điện thoại đăng ký/thay đổi của Người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản phải đảm bảo: Thông tin về người sử dụng số thuê bao trùng khớp thông tin trên giấy tờ tùy thân của Người đại diện hợp pháp theo thông tin trên Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán/đăng ký thông tin KH.
- 2.5. Điều kiện với khách hàng sử dụng dịch vụ đề nghị phát hành bảo lãnh trong hạn mức trên IB
- a) Khách hàng đáp ứng các điều kiện quy định tại Khoản 2.1, Khoản 2.2, Khoản 2.3, Khoản 2.4 Điều này.
 - b) Khách hàng có hạn mức bảo lãnh còn hiệu lực tại NCB.
- 2.6. KH 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.

Điều 3. Thời gian, hiệu lực và nguyên tắc thực hiện giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử

- 3.1. Thời gian giao dịch: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm.

3.2. 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)
 - 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.
 - 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 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 KH thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email KH đăng ký với NCB.

3.3. Nguyên tắc và hiệu lực của giao dịch

- a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi KH thực hiện đăng nhập hệ thống Ngân hàng điện tử bằng tên đăng nhập, mật khẩu của KH và được xác thực giao dịch thông qua Smart OTP/phương thức xác thực giao dịch khác theo quy định của NCB, quy định pháp luật trong từng thời kỳ mà KH đã đăng ký. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi NCB chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của KH;
- b) Lệnh giao dịch cho phép chờ duyệt theo quy định của NCB từng thời kỳ, 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 (không phải nghĩa vụ) từ chối/trì hoãn/chấm dứt thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp dưới đây:
 - 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;
 - Theo quy định của pháp luật hoặc quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- Các trường hợp mà NCB đánh giá các giao dịch này có thể liên quan đến giả mạo, rủi ro, gian lận và phòng chống rửa tiền;
- Khi NCB phát hiện, đánh giá chủ động các giao dịch này có thể ảnh hưởng đến lợi ích của NCB và/hoặc KH và/hoặc những đối tượng có liên quan có thể bị tổn hại hoặc có gian lận theo quy định của NCB hoặc theo quy định của pháp luật từng thời kỳ;
- Tài khoản thanh toán không đủ số dư khả dụng để thực hiện các lệnh giao dịch, vượt quá Hạn mức giao dịch tối đa trong ngày, vượt quá Hạn mức tối đa/giao dịch;
- Khách hàng không xuất trình hoặc xuất trình không đầy đủ các chứng từ chứng minh hợp lệ theo quy định của pháp luật và/hoặc của NCB;
- Các trường hợp khác theo quy định tại Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán, của pháp luật và của NCB.

Điều 4. Hồ sơ, chứng từ giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử

- 4.1. 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; có giá trị pháp lý như bản gốc do KH ký, lập và ràng buộc trách nhiệm của KH với các lệnh giao dịch liên quan. KH cam kết chấp nhận vô điều kiện mọi chứng từ điện tử do hệ thống tạo ra và không có bất cứ khiếu nại, khiếu kiện nào đối với các giao dịch liên quan.
- 4.2. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu hoặc bất kỳ hành động nào do Người đại diện giao dịch cho KH nhập thông tin, lập, thực hiện trên màn hình giao dịch của hệ thống Ngân hàng điện tử và gửi đến NCB được coi là KH sử dụng chữ ký điện tử để ký, thực hiện các Chứng từ điện tử với NCB; KH theo đó có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với NCB theo các quy định tại chứng từ điện tử tương ứng, quy định của NCB và quy định của pháp luật. Các chứng từ tài liệu, dữ liệu liên quan đến cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử và/hoặc giữa NCB và KH, các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ là bằng chứng giao dịch của KH với NCB và có giá trị pháp lý.
- 4.3. Các lệnh giao dịch thực hiện trên môi trường điện tử được NCB thông báo đến các KH đăng ký qua tin nhắn SMS hoặc đăng ký nhận thông báo trên hệ thống mobile app hoặc thư điện tử hoặc kênh khác NCB triển khai từng thời kỳ, nội dung thông báo làm bằng chứng bao gồm số tham chiếu giao dịch (số bút toán), ngày giao dịch, số tiền giao dịch theo quy định của pháp luật và NCB từng thời kỳ.

- 4.4. Trường hợp tài khoản thanh toán của KH là tài khoản ngoại tệ, tài khoản chuyên dùng (không phải tài khoản thanh toán thông thường) thì việc sử dụng tài khoản thanh toán đảm bảo tuân thủ quy định của NCB và pháp luật về quản lý ngoại hối, các quy định pháp luật khác có liên quan.
- 4.5. Để làm rõ thêm với các giao dịch NCB đã thực hiện cho KH nhưng sau đó theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc NCB cần bản gốc/bản chính để đối chiếu thì KH phải xuất trình ngay khi có yêu cầu.
- 4.6. 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 dịch vụ Ngân hàng điện tử

- 5.1. 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 các mức phí được công bố công khai tại các điểm giao dịch của NCB, website hoặc các kênh thông tin đại chúng hoặc theo hợp đồng dịch vụ giữa NCB và KH.
- 5.2. 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.
- 5.3. Phương thức thanh toán: Chuyển khoản, tự động trích để khấu trừ bất kỳ tài khoản thanh toán nào của KH tại NCB hoặc TCTD khác hoặc các phương thức khác theo đề nghị của KH và được NCB chấp nhận.
- 5.4. Những giao dịch không thành công mà đã thực hiện thu phí thì NCB tiến hành hoàn phí đã thu cho giao dịch đó theo quy định của pháp luật và NCB.
- 5.5. Những giao dịch thành công nhưng KH yêu cầu hủy hoặc đề nghị NCB thực hiện tra soát khiếu nại để thu lại tiền cho KH thì sẽ không được hoàn phí giao dịch.
- 5.6. NCB có quyền quy định, áp dụng, thay đổi các loại phí và mức phí liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử. Khi có sự thay đổi, NCB sẽ thông báo tới KH hoặc bất kỳ đại diện giao dịch của KH mà KH đăng ký. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc đối với KH nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.

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

- 6.1. 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 KH mở tại NCB. NCB được quyền từ chối thực hiện các lệnh giao dịch theo;

- 6.2. Khách hàng đồng ý cho NCB ghi nợ/khấu trừ bất kỳ tài khoản thanh toán nào của KH mở tại NCB hoặc TCTD khác để thu 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 KH thua kiện/hoặc yêu cầu KH phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán;
- 6.3. Khách hàng đồng ý cho NCB thực hiện tự động khấu trừ tiền trong tài khoản của KH mở tại NCB theo Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán và hợp đồng.
- 6.4. Trong mọi trường hợp khi KH kết thúc sử dụng dịch vụ, KH phải hoàn tất mọi nghĩa vụ thanh toán với NCB.

Điều 7. Người đại diện giao dịch của Khách hàng

7.1. Người đại diện giao dịch cho KH: Là người được KH đăng ký trong Giấy đề nghị kèm Hợp đồng, đại diện cho KH trực tiếp thực hiện các giao dịch với NCB thông qua hệ thống Ngân hàng điện tử, trong đó:

- a) Người đại diện giao dịch cho KH 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.
- b) 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/nhập lệnh và phê duyệt giao dịch. Vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh phải được thực hiện bởi những người dùng khác nhau.
- c) Vai trò duyệt lệnh của tổ chức phải là người đại diện hợp pháp, bao gồm người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền¹.

7.2. 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
 - Vai trò quản trị có quyền quản trị bao gồm:
 - + Quyền tạo/thay đổi quyền hạn người dùng: Tạo, bổ sung thêm vai trò cho các vai trò gốc sau khi đăng ký tại quầy giao dịch theo quy định của NCB, quy

¹ Người đại diện theo ủy quyền là người được Người đại diện theo pháp luật ủy quyền, không bao gồm Kế toán trưởng.

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 (chín mươi) 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 02 cấp/03 cấp/03 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.
- d) 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.
- e) Vai trò kiểm soát: Có quyền kiểm soát giao dịch trước khi chuyển lên vai trò duyệt lệnh.
- f) Vai trò duyệt lệnh
- Có quyền duyệt lệnh (quyền duyệt các lệnh do người có quyền nhập lệnh tạo ra);
 - Có quyền xem sao kê;
 - 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.
- 7.3. 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.

7.4. 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 02 cấp khi KH đăng ký dịch vụ. Các thông tin được thiết lập như sau:
 - Gán tất cả các quyền tương ứng theo vai trò của từng người dùng;
 - Hạn mức giao dịch của tổ chức bằng hạn mức tối đa theo quy định của NCB trong từng thời kỳ;
 - Hạn mức người dùng bằng hạn mức giao dịch tối đa tổ chức;
 - Phân quyền thao tác theo vai trò của người dùng trên tất cả các tài khoản của tổ chức;
 - Tạo quy trình duyệt cho tất cả các loại giao dịch là quy trình duyệt 02 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
 - Chỉnh sửa hạn mức người dùng trong phạm vi hạn mức giao dịch tối đa của tổ chức;
 - 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 tổ chức;
 - Thay đổi quy trình duyệt cho tất cả các loại giao dịch linh hoạt theo nhu cầu KH.
- c) Khách hàng đăng ký tại quầy và NCB thực hiện thiết lập theo Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT của KH.

Điều 8. Yêu cầu hệ thống

8.1. Hệ thống cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử của NCB

- a) Hệ thống cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử có thể bị gián đoạn do 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 KH thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email KH đăng ký với NCB hoặc phương thức khác 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 các yếu tố sau:

- 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;
- 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.
- d) Trường hợp quy định tại Điểm c Khoản này thời gian hệ thống sẽ khôi phục phụ thuộc vào thời gian nguyên nhân gây ra sự cố được khắc phục.

8.2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng của KH để sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử của NCB

- a) Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị điện tử của KH, 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 KH có thể truy cập các Dịch vụ. NCB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của KH trong quá trình KH 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 KH 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;
- d) Các yêu cầu khác NCB triển khai trong từng kỳ đáp ứng quy định của pháp luật và NCB.

Điều 9. Giao dịch không hủy ngang

9.1. Giao dịch không hủy ngang: KH 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 KH đi kèm. Trường hợp muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, KH 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 xử lý chưa hoàn tất trên hệ thống NCB và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH;
- 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.

9.2. Việc hủy giao dịch/hỗ trợ thu hồi phải thực hiện theo đúng quy định của NCB như sau:

- a) Ngay khi phát hiện giao dịch bị nhầm lẫn/sai sót, KH 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/hỗ trợ thu hồi
 - Đối với giao dịch chuyển tiền 247: NCB sẽ xem xét và thực hiện hủy giao dịch đó nếu giao dịch đó chưa hoàn tất tại hệ thống Napas; nếu giao dịch đó đã hoàn tất trên hệ thống NCB/Napas/tổ chức nhận lệnh, NCB sẽ thực hiện theo quy trình tra soát hỗ trợ thu hồi của Napas và quy trình của NCB trong từng thời kỳ;
 - Đối với giao dịch chuyển tiền qua hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng: Nếu giao dịch chưa được xử lý thành công ra khỏi hệ thống, NCB sẽ thực hiện hủy lệnh theo yêu cầu của KH; nếu giao dịch đã được chuyển đi thành công ra ngoài hệ thống, NCB sẽ thực hiện theo quy trình tra soát/hoàn trả của NCB trong từng thời kỳ.
- 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 KH là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.

Điều 10. Bảo mật

10.1. Hai bên cam kết bảo mật mọi thông tin liên quan đến dịch vụ cung cấp và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử. Hai bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện dịch vụ 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 Điều khoản, điều kiện này;

10.2. Thông tin KH 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 KH theo thỏa thuận tại Điều khoản, điều kiện này hoặc theo văn bản chấp thuận riêng của KH;
- c) Theo quyết định của NCB nhằm phục vụ các mục đích sau:
 - Đáp ứng các Nghĩa vụ tuân thủ;
 - Thực hiện hoạt động quản lý rủi ro tội phạm tài chính;
 - Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của NCB;
 - 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);

- Các mục đích khác không trái với quy định của Pháp luật và không ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của KH.

Điều 11. Sự kiện bất khả kháng

11.1. 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 Giấy đề nghị kiêm hợp đồng, làm cho bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không thể hoặc chậm thực hiện nghĩa vụ đã thoả thuận. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:

- 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.

11.2. Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng mà không thực hiện được các quy định trong Điều khoản, điều kiện này 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 Điều khoản, điều kiện này. 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 Điều khoản, điều kiện này.

11.3. NCB được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu KH trong các trường hợp bất khả kháng nêu tại Điều khoản, điều kiện này.

Điều 12. Tra soát, khiếu nại

12.1. 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 Ngân hàng điện tử của KH cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng KH đã sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của NCB và KH chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra và đã được NCB xử lý;
- b) Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của KH và phản hồi hoặc thông báo của NCB gửi trên kênh Ngân hàng điện tử sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản, có giá trị pháp lý;
- c) Khách hàng phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên kênh Ngân hàng điện tử và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. NCB sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Ngân hàng điện tử theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của NCB từng thời kỳ làm căn cứ, cơ sở xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH.

12.2. Thời hạn tra soát khiếu nại

- a) Khách hàng phải liên lạc tới NCB qua tổng đài điện thoại theo số điện thoại 18006166 và/hoặc các số điện thoại đường dây nóng được NCB thông báo từng thời kỳ hoặc tới điểm giao dịch nào gần nhất của NCB và/hoặc KH có thể tự tạo tra soát trên Internet Banking để yêu cầu tra soát khiếu nại theo mẫu biểu của NCB;
- b) Yêu cầu tra soát, khiếu nại phải gửi hợp lệ cho NCB trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát. Quá thời hạn trên, NCB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết;
- c) Trường hợp kết quả xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng không do lỗi của NCB, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc yêu cầu xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định của NCB;
- d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng: tối đa trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ theo quy định của NCB và quy định của pháp luật.

12.3. Yêu cầu tra soát, khiếu nại hợp lệ

- a) Khách hàng cần cung cấp những thông tin, tài liệu, dữ liệu theo mẫu Đề nghị tra soát khiếu nại của NCB bao gồm các thông tin sau để NCB xác minh Khách hàng, xác thực những thông tin Khách hàng cung cấp, lưu trữ thông tin Khách hàng cung cấp làm căn cứ xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại theo quy định của NCB và quy định của pháp luật:
 - Tên và địa chỉ của Khách hàng và thông tin chi tiết về tài khoản;

- Chi tiết của giao dịch yêu cầu tra soát khiếu nại;
 - Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
 - Thông tin, tài liệu, dữ liệu khác theo mẫu Đề nghị tra soát khiếu nại theo mẫu của NCB từng thời kỳ và/hoặc các thông tin khác tùy từng tính chất giao dịch theo yêu cầu của NCB và quy định của pháp luật từng thời kỳ.
- b) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật và của NCB về ủy quyền.
- c) Nếu Khách hàng yêu cầu, NCB thực hiện thông báo đến Khách hàng thông qua số điện thoại/email và/hoặc các kênh khác 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/quy trình của NCB từng thời kỳ.

12.4. Bồi hoàn

- a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, NCB thực hiện bồi hoàn cho KH đối với những tổn thất phát sinh do lỗi thuộc về NCB.
- b) Trong trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan, không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng được nêu tại Hợp đồng, sau khi bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho NCB theo thỏa thuận giữa các bên và theo quy định của pháp luật, NCB sẽ thực hiện bồi hoàn cho KH trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật, Hợp đồng và tổn thất thực tế.

12.5. Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NCB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý theo quy định/quy trình của NCB từng thời kỳ, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

12.6. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NCB thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Tỉnh, Thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra

soát, xử lý khiếu nại theo quy định, quy trình của NCB từng thời kỳ.

Điều 13. Bồi thường thiệt hại

Trong quá trình thực hiện cung cấp dịch vụ, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Điều khoản, điều kiện 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 pháp luật và Bên bị vi phạm có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại khi được yêu cầu.

Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của NCB

14.1. 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 KH khi ngoài khả năng kiểm soát của NCB hoặc xảy ra một trong các trường hợp nêu tại Điều khoản, điều kiện này;
- b) Được miễn trách nhiệm và không phải bồi thường các tổn thất phát sinh (nếu có) do KH thực hiện giao dịch trong trường hợp: KH 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 KH là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác;
- d) NCB được miễn trách nhiệm và/hoặc từ chối/trì hoãn/chấm dứt thực hiện giao dịch theo quy định tại Bản điều khoản, điều kiện này;
- e) Được quyền từ chối thực hiện các giao dịch chuyển tiền điện tử không đầy đủ, không chính xác thông tin theo quy định của pháp luật về thanh toán không dùng tiền mặt và quản lý ngoại hối;
- f) Các Quyền khác quy định tại Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT, Bản Điều khoản, điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

14.2. Nghĩa vụ của NCB

- a) Nghĩa vụ của NCB 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 (website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email KH) cho KH

- 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 KH thông qua website chính thức của NCB hoặc số điện thoại/email KH 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 Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT; Điều khoản, điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

Điều 15. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

15.1. 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 KH, tuy nhiên KH vẫn phải thanh toán toàn bộ phí dịch vụ Ngân hàng điện tử mà NCB đã cung cấp cho KH;
- 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) Xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại về phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- e) Các quyền khác theo quy định tại Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT; Điều khoản, điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

15.2. 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, KH 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, các thông tin liên quan đến quyền sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử và ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập sau khi được NCB cung cấp. KH 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; chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật do NCB cung cấp;
- c) Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu, mã xác thực giao dịch và thông báo ngay cho Tổng đài theo số điện thoại 18006166 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được NCB thông báo từng thời kỳ hoặc điểm giao dịch gần nhất

của NCB để NCB kịp thời xử lý và thực hiện các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây:

- Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập trái phép dịch vụ Ngân hàng điện tử của bên thứ ba;
 - Nghi ngờ mật khẩu, mã xác thực giao dịch bị lộ cho bên thứ ba;
 - Thiết bị bảo mật bị bên thứ ba sử dụng hoặc bị trộm cắp, thất lạc v.v....
 - Bất kỳ vấn đề bất thường nào hay sự cố nghiệp vụ hoặc kỹ thuật nào liên quan đến Hệ thống giao dịch bằng phương tiện điện tử;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và NCB từng thời kỳ.
- d) Bảo đảm số dư tài khoản thanh toán mở tại NCB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí, chi phí liên quan;
- e) Bảo đảm hệ thống máy tính cá nhân, thiết bị điện tử kết nối, hệ thống phần mềm của KH 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;
- f) 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 KH đăng ký & sử dụng tính năng “Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh”;
- g) Chịu trách nhiệm vô điều kiện về tất cả các lệnh giao dịch được lập bởi Tên truy cập và mật khẩu của KH. KH chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do trên truy cập, mật khẩu, mã OTP, chữ ký số bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì, kể cả khi Hợp đồng hết hiệu lực.
- h) Các nghĩa vụ khác quy định tại Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT; Điều khoản, điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

Điều 16. Thông báo

16.1. Thông báo của NCB

- a) Khi sửa đổi, điều chỉnh bất kỳ nội dung nào liên quan Dịch vụ Ngân hàng điện tử và/hoặc tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ, NCB sẽ thông báo cho KH theo các phương thức:
- Thông báo trực tiếp cho KH (email hoặc số điện thoại của KH hoặc kênh khác KH đăng ký với NCB); hoặc/và

- Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của NCB hoặc website của NCB; hoặc/và
 - Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin;
 - Các hình thức khác NCB triển khai trong từng thời kỳ.
- b) Những sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo (“Ngày hiệu lực”);
- c) Nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau Ngày hiệu lực thì được hiểu là KH chấp nhận các sửa đổi, điều chỉnh này mà không cần phải có thêm chấp thuận nào của KH.

16.2. 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 KH biết hay nghi ngờ; bất cứ thay đổi nào của KH về số điện thoại nhận OTP đã đăng ký với NCB hoặc các thông báo khác theo một trong các phương thức thông báo sau:
- Gọi điện thoại đến số 18006166 (miễn phí) hoặc các số điện thoại đường dây nóng được NCB thông báo từng thời kỳ. NCB có thể sẽ yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp;
 - Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của NCB.
- b) Để rõ ràng hơn, trong các trường hợp này, KH 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.

16.3. Thông báo khác

KH 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 KH, trừ các giao dịch sau:

- a) Các giao dịch có giá trị dưới 50.000 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) KH 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) KH 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 khi 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, phòng ngừa, dự kiến 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) KH 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, phòng ngừa và dự kiến của NCB hoặc trường hợp/sự kiện bất khả kháng theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này;
 - g) Số dư trong tài khoản của KH không đủ thực hiện dịch vụ;
 - h) Thông tin KH cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
 - i) Thông tin số điện thoại di động/thiết bị nhận OTP của KH bị công ty viễn thông thu hồi mà KH không thông báo trước cho NCB;
 - j) Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
 - k) KH không tuân thủ các hướng dẫn, quy định sử dụng dịch vụ của NCB;
 - l) KH có tranh chấp với Bên thứ ba;
 - m) Các trường hợp khác theo quy định của Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT; quy định của pháp luật, quy định của NCB từng thời kỳ.

Điều 18. Bảo mật thông tin giao dịch

Bảo mật tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực giao dịch (OTP), ứng dụng nhận OTP (ứng dụng Smart OTP):

- a) KH 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:
 - Không cho phép trình duyệt lưu tên truy cập và mật khẩu;
 - Không được chọn mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của KH;

- Không được tiết lộ mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP) cho bất kỳ người nào;
 - Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc KH nhập tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP);
 - 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 KH;
 - Ghi nhớ mật khẩu truy cập và mã xác thực giao dịch (OTP) và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
 - 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 Ngân hàng điện tử;
 - 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 ngân hàng điện tử.
- b) KH đổi mật khẩu truy cập thường xuyên theo quy định, yêu cầu của NCB từng thời kỳ. Để đổi mật khẩu truy cập, KH có thể thực hiện trên kênh Ngân hàng điện tử hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của NCB;
- c) Trong trường hợp KH phát hiện tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP), ứng dụng Smart OTP hoặc các thông tin xác thực khác của KH bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại tài khoản của KH trên kênh Ngân hàng điện tử, KH phải thông báo cho NCB ngay lập tức;
- d) KH phải tự 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 KH sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của KH trên kênh Ngân hàng điện tử;
- e) Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch
- 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 sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 02 lớp (tên người dùng và mật khẩu để xác thực người dùng) và OTP/Mã xác thực giao dịch (OTP) hoặc các phương thức xác thực khác NCB triển khai trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và NCB;
 - KH phải lưu ý thực hiện truy cập chính xác địa chỉ dịch vụ trên kênh Ngân hàng điện tử của NCB đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản Dịch vụ Ngân hàng điện tử;

- Bằng việc đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử, KH đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho NCB vì mục đích cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử và KH 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.
- f) Tiết lộ bí mật và thông tin.
- Khi KH giao dịch với NCB, KH đồng ý là NCB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của KH, bao gồm các chi tiết về giao dịch của KH, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của KH, quan hệ tài khoản của KH với NCB và/hoặc các tài khoản của KH (sau đây gọi chung là thông tin).
- NCB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của KH để: Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; Xem xét yêu cầu của KH 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 KH về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà KH 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, chấm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát trị 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

- 19.1. KH 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.
- 19.2. NCB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử của KH bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho KH theo quy định thông báo tại Điều khoản, điều kiện này.
- 19.3. 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 KH mà không cần thông báo trước trong trường hợp:
 - a) NCB nghi ngờ/nhận thấy KH liên quan đến/ KH và/hoặc giao dịch của KH có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử, giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo Luật Phòng chống rửa tiền; hoặc khi KH có các tiêu chí nằm trong chính sách cấm/từ chối/không thiết lập quan hệ theo quy định của NCB trong từng thời kỳ;
 - b) NCB tin rằng việc sử dụng tên truy cập hoặc việc truy cập điện tử có thể gây ra

những tổn thất cho KH, 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 KH có thể đã bị sơ hở;
- e) KH nhập sai tên đăng nhập, mật khẩu và mã xác thực nhập sai liên tiếp 05 (năm) lần hoặc quá số lần theo quy định của NCB trong từng thời kỳ thì hệ thống ngân hàng điện tử tự động khóa tạm thời truy cập;
- 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 KH;
- g) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và quy định của NCB.

19.4. Việc chấm dứt sử dụng dịch vụ tuân theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.

Điều 20a. Điều kiện điều khoản đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế

- 20a.1. Thời gian thực hiện giao dịch của KH: KH có thể thực hiện tại mọi thời điểm. Trường hợp hồ sơ KH cung cấp chưa đầy đủ/chính xác, sau khi nhận được thông báo của NCB, KH cần bổ sung hồ sơ trong vòng 03 Ngày sau ngày NCB gửi thông báo cho KH. Quá thời hạn này, nếu NCB không nhận được hồ sơ bổ sung, yêu cầu thực hiện giao dịch của KH sẽ tự động chuyển sang trạng thái hết hiệu lực và KH thực hiện lại giao dịch từ đầu.
- 20a.2. Thời gian thực hiện giao dịch của NCB là các ngày làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6 (trừ các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định và các ngày NCB không làm việc hoặc các ngày khác theo quy định của NCB), với giờ giao dịch từ 08 giờ sáng đến 16h chiều. Các giao dịch nhận sau 16h chiều sẽ được NCB thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.
- 20a.3. Trừ trường hợp KH và NCB có thỏa thuận khác, khi thực hiện giao dịch chuyển tiền quốc tế, các hồ sơ được tải lên kênh ngân hàng điện tử là bản chụp (scan) từ bản gốc hoặc bản chính đảm bảo không bị chỉnh sửa, tẩy xóa hay các hành vi khác làm thay đổi sai lệch so với bản gốc; Ngôn ngữ của hồ sơ, chứng từ giao dịch là tiếng Việt/Anh: Trường hợp ngôn ngữ hồ sơ không phải là tiếng Việt/Anh thì phải được dịch thuật sang tiếng Việt/Anh.
- 20a.4. KH có trách nhiệm cung cấp hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền bản cứng, đầy đủ và khớp đúng với hồ sơ đã tải lên Phương tiện điện tử ngay khi NCB và/hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.
- 20a.5. KH cam kết giao dịch hàng hóa/dịch vụ liên quan đến giao dịch chuyển tiền mà KH thực hiện là có thực và hợp pháp.

- 20a.6. NCB thực hiện kiểm tra sự phù hợp của hồ sơ chuyển tiền căn cứ trên thông tin bề mặt của hồ sơ do KH cung cấp trên kênh ngân hàng điện tử và KH chịu toàn bộ trách nhiệm về tính xác thực và hợp pháp của hồ sơ/chứng từ do KH cung cấp trên kênh ngân hàng điện tử. Trong mọi trường hợp, NCB được miễn trừ trách nhiệm khi hồ sơ khách hàng cung cấp không hợp pháp, hợp lệ hoặc giả mạo.
- 20a.7. Hạn mức giao dịch: là số tiền tối đa KH có thể chuyển tiền căn cứ theo hồ sơ chứng minh mục đích giao dịch của KH và theo quy định của NCB từng thời kỳ.
- 20a.8. Trường hợp KH yêu cầu hủy/tra soát giao dịch với giao dịch ở trạng thái "Hoàn thành", KH thực hiện theo hướng dẫn của NCB từng thời kỳ.
- 20a.9. NCB và/hoặc Bên thứ ba được quyền trì hoãn, giữ lại hoặc từ chối thực hiện giao dịch mà không chịu bất cứ trách nhiệm gì nếu có cơ sở nghi ngờ giao dịch có thể vi phạm pháp luật Việt Nam, các lệnh trừng phạt quốc tế, pháp luật và thông lệ quốc tế hoặc KH vi phạm bất kỳ cam kết nào tại Văn bản này. KH có trách nhiệm cung cấp mọi thông tin có liên quan đến giao dịch khi NCB hoặc Bên thứ ba có yêu cầu để kiểm soát việc tuân thủ pháp luật Việt Nam, các lệnh trừng phạt quốc tế, pháp luật và thông lệ quốc tế và các quy định nội bộ liên quan.
- 20a.10. Trong trường hợp giao dịch chuyển tiền không thực hiện được (do Ngân hàng nước ngoài/đối tác trả lại) hoặc hủy theo yêu cầu của KH, NCB sẽ chỉ hoàn trả theo đúng số tiền Ngân hàng nước ngoài/đối tác trả lại và không chịu trách nhiệm đối với chênh lệch giữa số tiền chuyển ban đầu và số tiền Ngân hàng nước ngoài/đối tác hoàn trả.
- 20a.11. NCB có quyền lựa chọn ngân hàng đại lý và phương thức thanh toán thích hợp để thực hiện chuyển tiền đến ngân hàng người hưởng.

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.

Điều 21. Điều khoản thực hiện

- 21.1. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, trường hợp pháp luật có quy định hoặc nhằm nâng cao công nghệ, đảm bảo tính an toàn, bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc các trường hợp khác, NCB được quyền sửa đổi, bổ sung Bản điều khoản, điều kiện này trên cơ sở phù hợp với pháp luật và NCB thực hiện thông báo công khai tại các điểm giao dịch và/hoặc thông báo trên website chính

thức của NCB và/hoặc thông báo cho KH theo số điện thoại/email/kênh khác KH đăng ký với NCB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm NCB thông báo được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.

21.2. Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Bản Điều khoản, điều kiện này thì sẽ được thực hiện theo Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán của KH; các quy định của pháp luật có liên quan và các Hợp đồng, thỏa thuận khác ký giữa NCB và KH.

21.3. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

- a) Bản Điều khoản, điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.
- b) Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến Dịch vụ ngân hàng điện tử, các bên có quyền đưa tranh chấp ra tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.

21.4. Thời hạn hiệu lực và Điều khoản thi hành

- a) Bản điều khoản, điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày quy định tại phần đầu của Bản điều khoản, điều kiện này;
- b) Những tài liệu, văn bản có liên quan đến các nội dung thỏa thuận trong Bản điều khoản điều kiện này như biểu phí, thông báo sửa đổi, bổ sung bản điều khoản điều kiện,... là một bộ phận không tách rời của bản điều khoản điều kiện này;
- c) KH xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với Bản điều khoản điều kiện này, đã được NCB giải thích chính xác, đầy đủ về các nội dung trước khi ký Giấy đề nghị kèm Hợp đồng;
- d) KH có thể tham khảo nội dung của Bản điều khoản, điều kiện này tại website của NCB (www.ncb-bank.vn).