

Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử

Điều 1: Giải thích từ ngữ

- **Ngân hàng:** là Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt bao gồm Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch của Ngân hàng Bản Việt.
- **Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử (DVNHĐT):** là kênh giao dịch do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng (KH) bao gồm các dịch vụ Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking.
- **Internet Banking:** là dịch vụ truy vấn thông tin ngân hàng, thông tin tài khoản, thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán và các giao dịch khác do Ngân hàng cung cấp qua mạng Internet.
- **SMS Banking:** là dịch vụ truy vấn thông tin ngân hàng, thông tin tài khoản, thực hiện các giao dịch chuyển khoản và các giao dịch khác do Ngân hàng cung cấp qua cú pháp tin nhắn điện thoại di động gửi đến tổng đài mà Ngân hàng đăng ký.
- **Mobile Banking:** là một dịch vụ trực tuyến không dây giúp KH thực hiện giao dịch với Ngân hàng một cách tiện lợi bằng thiết bị điện thoại di động. Dịch vụ này giúp KH thực hiện các chức năng và dịch vụ của Ngân hàng bao gồm: xem số dư tài khoản, tra cứu lịch sử giao dịch, thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện thoại di động trả trước, chuyển khoản, tra cứu tỷ giá, lãi suất và/hoặc các giao dịch khác do Ngân hàng cung cấp.
- **Thiết bị giao dịch:** là thiết bị điện tử đủ tiêu chuẩn về phần mềm và phần cứng sử dụng cho việc thực hiện DVNHĐT, bao gồm máy tính, điện thoại và các thiết bị điện tử khác theo quy định của Ngân hàng.
- **Mã đăng nhập:** là mã số KH dùng để truy cập vào hệ thống DVNHĐT.
- **Mật khẩu:** là các ký tự nhận dạng do KH chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật để sử dụng cùng với Mã đăng nhập để truy cập vào hệ thống DVNHĐT.
- **Mã xác nhận (OTP - One Time Password):** là mật khẩu dùng một lần, mật khẩu này được cấp cho KH xác nhận giao dịch khi thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán và các giao dịch khác theo quy định của Ngân hàng trên DVNHĐT.
- **Mã PIN:** là các ký tự nhận dạng do KH chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật để sử dụng nhắn tin theo cú pháp của SMS Banking.
- **Văn bản đăng ký sử dụng DVNHĐT:** là các yêu cầu bằng văn bản thể hiện ý chí của KH về việc đăng ký với Ngân hàng để sử dụng DVNHĐT theo mẫu biểu của Ngân hàng ban hành trong từng thời kỳ.

Điều 2: Dịch vụ cung cấp

1. Ngân hàng cung cấp cho KH DVNHĐT theo và được Ngân hàng xác nhận trên Văn bản đăng ký sử dụng DVNHĐT. Theo đó, Ngân hàng và KH chấp nhận ràng buộc các quyền và nghĩa vụ bởi các quy định tại Văn bản đăng ký sử dụng DVNHĐT và Bản Điều khoản điều kiện này.
2. Trong từng thời kỳ, KH có thể sử dụng những dịch vụ ngoài nội dung trên Văn bản đăng ký sử dụng DVNHĐT dựa trên việc đăng ký, sử dụng những tiện ích được Ngân hàng cung cấp trên DVNHĐT

Điều 3: Mã đăng nhập, Mật khẩu và bảo mật

1. Để sử dụng DVNHĐT, KH phải được Ngân hàng cấp mã đăng nhập, Mã PIN và/hoặc Mật khẩu. KH phải thay đổi Mã PIN và/hoặc Mật khẩu do Ngân hàng cung cấp ngay từ lần đầu tiên đăng nhập để sử dụng DVNHĐT. Trong quá trình sử dụng DVNHĐT, KH phải định kỳ thay đổi mật khẩu theo yêu cầu của Ngân hàng và/hoặc tự mình thay đổi thông qua hệ thống DVNHĐT để đảm bảo an toàn và bảo mật.
2. Trong mọi trường hợp, Mã đăng nhập của KH bị nhập sai Mật khẩu quá số lần quy định của Ngân hàng, Ngân hàng có quyền khóa Mã đăng nhập. Để tiếp tục sử dụng DVNHĐT, KH phải liên hệ Ngân hàng để thực hiện thủ tục cấp đổi theo quy định của Ngân hàng.
3. KH có trách nhiệm bảo mật Mã Đăng Nhập, Mã PIN và/hoặc Mật Khẩu và các yếu tố định danh khác đã đăng ký và/hoặc do Ngân hàng cấp. Ngân hàng khuyến cáo một trong những biện pháp để bảo mật có thể là: không đưa các thông tin, điện thoại di động cho người khác; ghi nhớ thông tin; không đặt Mật khẩu đơn giản, trùng với các thông tin dễ đoán; không cho phép trình duyệt lưu tên, Mật khẩu truy cập; không để người khác sử dụng trình duyệt trên các thiết bị giao dịch khi chưa đăng xuất khỏi màn hình DVNHĐT; không thực hiện DVNHĐT thông qua các thiết bị giao dịch, mạng viễn thông miễn phí, công cộng và/hoặc không đảm bảo an ninh.
4. KH phải thông báo ngay cho Ngân hàng để kịp thời xử lý khi Mã đăng nhập, Mật khẩu bị mất, bị đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi ngờ bằng cách liên hệ với Trung tâm dịch vụ KH hoặc liên hệ trực tiếp đến các điểm giao dịch của Ngân hàng để xử lý. KH phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra trước khi thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng.

Điều 4: Truy cập và sử dụng DVNHĐT

1. KH tự trang bị đầy đủ thiết bị giao dịch để có thể kết nối, truy cập và sử dụng DVNHĐT.
2. Thời gian truy cập và sử dụng DVNHĐT là 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần. Tuy nhiên, Ngân hàng không cam kết hoặc bảo đảm việc truy cập, sử dụng DVNHĐT cũng như việc Ngân hàng xử lý các giao dịch của KH sẽ không bị gián đoạn hoặc không thực hiện được bởi việc ngừng hệ thống mà Ngân hàng thông báo hoặc công bố trong từng thời kỳ; hoặc DVNHĐT bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn bởi các yếu tố khó khăn, trục trặc, xâm phạm bất hợp pháp về kỹ thuật để hoạt động, vận hành phần mềm, thiết bị của Ngân hàng và/hoặc sự ngưng trệ, trì hoãn, chấm dứt cung ứng dịch vụ của Bên thứ ba và/hoặc bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, sự kiện ngoài tầm kiểm soát và/hoặc khả năng thực hiện của Ngân hàng. Theo đó, KH hiểu và chấp nhận Ngân hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại mà KH gặp phải.
3. KH sử dụng Mã đăng nhập và/hoặc Mật khẩu để đăng nhập, thực hiện giao dịch trên DVNHĐT. Việc tiến hành giao dịch của KH được thực hiện theo các chỉ dẫn, trình tự, quy định giao dịch trên DVNHĐT. KH có trách nhiệm cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật tất cả thông tin mà Ngân hàng yêu cầu.
4. KH hiểu rằng việc sử dụng DVNHĐT là phương thức giao dịch trực tuyến, do vậy Ngân hàng chỉ có trách nhiệm kiểm tra các thông tin về Mã đăng nhập, Mật khẩu, Mã xác nhận và các yếu tố định danh khác đã đăng ký và/hoặc do Ngân hàng cấp để xử lý giao dịch. Ngân hàng không thể và không bắt buộc xác định các thông tin đó phải được khởi tạo và/hoặc chấp nhận từ chính KH, theo đó KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng DVNHĐT bằng chính Mã đăng nhập, Mật khẩu của KH và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực khác do Ngân hàng cung cấp cho KH để thực hiện các giao dịch thì các giao dịch này được xem là do chính KH tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm và rủi ro liên quan. Trường hợp KH cho rằng có sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc Ngân hàng xử lý chỉ dẫn thanh toán của KH, KH có thể liên lạc trực tiếp với Ngân hàng để phối hợp giải quyết. Những vấn đề phát sinh có thể là:
 - a. Sự chậm trễ hoặc sai sót trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của KH; hoặc
 - b. Có phát sinh giao dịch thanh toán mà không do KH thực hiện; hoặc
 - c. Có sự gian lận trong việc sử dụng DVNHĐT.

Điều 5: Xử lý giao dịch

1. KH hiểu và chấp nhận rằng, tùy vào loại giao dịch của KH trên DVNHĐT, việc xử lý các giao dịch này có thể được thực hiện bởi Ngân hàng hoặc Ngân hàng với Bên thứ ba, theo đó thời gian xử lý các giao dịch sẽ tuân thủ theo quy định của Ngân hàng và Bên thứ ba tham gia xử lý giao dịch đó.
2. Ngân hàng có quyền từ chối xử lý các giao dịch của KH nếu Ngân hàng nhận được ghi nhận hoặc ghi nhận của KH có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ, không đủ thông tin để xử lý.
3. KH không được hủy bỏ, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua DVNHĐT, trừ trường hợp được Ngân hàng chấp thuận.
4. Bằng văn bản này, KH đồng ý cho Ngân hàng được tự động trích nợ tài khoản đã đăng ký để thanh toán những dịch vụ mà KH sử dụng.
5. Các dữ liệu, thông tin trên hệ thống DVNHĐT là bằng chứng có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm giữa Ngân hàng và KH cho dù được ghi nhận dưới bất kỳ hình thức nào.

Điều 6: Thay đổi, ngừng, chấm dứt DVNHĐT

1. KH phải thông báo và đăng ký thay đổi ngay cho Ngân hàng khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động là phương tiện trong việc thực hiện DVNHĐT để bảo đảm an toàn cho các giao dịch và tài sản của KH.
2. KH được chấm dứt sử dụng DVNHĐT sau khi gửi văn bản và Ngân hàng đã xử lý thành công về việc yêu cầu ngừng sử dụng DVNHĐT theo mẫu của Ngân hàng tại các điểm giao dịch của Ngân hàng.
3. Ngân hàng được quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào sau khi thông báo trước cho KH việc về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt Dịch vụ.
4. Sau khi chấm dứt sử dụng DVNHĐT, KH không được tiếp tục sử dụng mã đăng nhập, mật khẩu và các thông tin khác do Ngân hàng cung cấp.

Điều 7: Cam kết của KH

1. KH xác nhận đã đọc và hiểu rõ nội dung của Bản điều khoản điều kiện này. KH đã được Ngân hàng tư vấn, hướng dẫn, giải thích đầy đủ điều kiện, cách thức sử dụng, các rủi ro và chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng DVNHĐT.
2. KH đồng ý nhận tin nhắn do Ngân hàng gửi tới để thông báo: biến động số dư tài khoản; OTP; sản phẩm, dịch vụ mới, khuyến mại; thông tin phục vụ giao dịch DVGDDT và các thông tin khác phục vụ hoạt động của Ngân hàng.
3. KH đồng ý rằng:
 - a. Từ khi thay đổi của KH đã được Ngân hàng xử lý, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp DVNHĐT qua địa chỉ email và/hoặc số điện thoại di động mà KH đã đăng ký.
 - b. Tin nhắn được coi là đã gửi cho KH nếu Bên thứ ba cung cấp dịch vụ mạng di động đã gửi tin nhắn đi.
 - c. Ngân hàng không đảm bảo tính bảo mật của thông tin hoặc tin nhắn và không phải chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn bị truy cập hoặc sử dụng bởi người không có thẩm quyền.
 - d. Trường hợp thanh toán qua DVNHĐT, số tiền yêu cầu thanh toán không được vượt quá hạn mức được phép sử dụng các dịch vụ trên DVNHĐT và số dư tài khoản tiền gửi thanh toán vào thời điểm giao dịch, trừ trường hợp KH được Ngân hàng chấp thuận.
4. Áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn khi kết nối, truy cập, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép DVNHĐT.
5. Để phục vụ cho việc thực hiện các yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc hoạt động của Ngân hàng, KH đồng ý Ngân hàng được sử dụng, cung cấp, công bố các thông tin của và/hoặc liên quan đến KH.
6. Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng DVNHĐT, KH vẫn phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch trong thời gian sử dụng DVNHĐT.

Điều 8: Phí DVNHĐT

1. KH đồng ý tất cả các loại phí liên quan đến DVNHĐT được Ngân hàng thông báo, công bố từng thời kỳ.
2. Ngân hàng được tự động trích nợ phí trên bất kỳ tài khoản nào mở tại Ngân hàng để thanh toán tiền phí này.
3. Các loại phí liên quan đến DVNHĐT có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào loại dịch vụ. KH có thể không được hoàn trả lại số tiền phí đã thu tùy theo từng loại dịch vụ và quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

Điều 9: Bản quyền

1. Ngân hàng là chủ sở hữu hợp pháp phần mềm DVNHĐT. Ngân hàng cung cấp DVNHĐT cho KH và KH chỉ là người sử dụng dịch vụ.
2. Các thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do Ngân hàng cung cấp là tài sản thuộc sở hữu của Ngân hàng. Bất kỳ sự sao chép, thay đổi, sửa chữa phải được sự chấp thuận của Ngân hàng.

Điều 10: Thay đổi nội dung các điều khoản và điều kiện

1. Ngân hàng có quyền thay đổi nội dung Bản điều khoản điều kiện này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho KH. KH cam kết chấp nhận hoàn toàn các thay đổi này khi được xem là đã nhận thông báo từ Ngân hàng.
2. KH được xem là đã nhận thông báo nếu:
 - a. Các thông báo này đã được đăng tại website của Ngân hàng tại địa chỉ <http://www.vietcapitalbank.com.vn>; hoặc
 - b. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà KH đăng ký với Ngân hàng; hoặc
 - c. Được công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của Ngân hàng; hoặc
 - d. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ KH đã đăng ký với Ngân hàng ngay sau khi có xác nhận của bưu điện về việc Ngân hàng đã hoàn thành thủ tục gửi; hoặc
 - e. Được gửi tới số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ.

Điều 11: Điều khoản chung

1. Ngân hàng và KH cam kết thực hiện các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch DVNHĐT này và các bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).
2. Trường hợp phát sinh tranh chấp, các bên có thể thương lượng để giải quyết. Trong trường hợp không thể thương lượng được thì trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
3. Các điều khoản và điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày KH đăng ký sử dụng dịch vụ cho đến khi KH chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc các trường hợp khác quy định trong Bản điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ này.