

ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ  
CỦA NH TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

**Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ, đồng ý tuân thủ các quy định sau:**

**Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1.1 Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (sau đây gọi tắt là "VietinBank"): là Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam bao gồm Hội sở chính và các Chi nhánh trên lãnh thổ Việt Nam.

1.2 Khách hàng: là các tổ chức, doanh nghiệp có tài khoản thanh toán tại VietinBank và có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của VietinBank.

1.3 Dịch vụ: là các dịch vụ Ngân hàng điện tử của VietinBank, bao gồm (i) dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Ngân hàng thông qua chương trình Internet Banking được cung cấp trên website của VietinBank – Vietinbank eFAST; (ii) dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với VietinBank thông qua ứng dụng điện thoại thông minh được cung cấp trên Kho ứng dụng Apple Store, Google play- VietinBank eFAST Mobile; (iii) và các dịch vụ gia tăng khác do VietinBank cung cấp từng thời kỳ.

1.4 Hợp đồng: Là Giấy đăng ký thông tin kèm HĐ sử dụng dịch vụ Internet Banking dành cho KHTC, Phụ lục HĐ Quy định về việc sử dụng dịch vụ NHĐT của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và các văn bản khác có liên quan.

1.5 Lệnh giao dịch: là yêu cầu/chỉ thị của Khách hàng liên quan đến việc ngân hàng cung ứng một hoặc một số nghiệp vụ sau đây:

- a) Nhận tiền gửi;
- b) Cấp tín dụng;
- c) Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản.

1.6 Tên đăng nhập: là thông tin định danh do VietinBank cấp cho Khách hàng để sử dụng khi truy cập vào Dịch vụ.

1.7 Mật khẩu: là một chuỗi ký tự do VietinBank cung cấp cho Khách hàng hoặc do Khách hàng tự đặt với mục đích xác thực cho tên đăng nhập khi truy cập sử dụng dịch vụ.

1.8 Mật khẩu một lần (OTP): là mật khẩu chỉ sử dụng một lần trong một khoảng thời gian nhất định để xác thực Khách hàng khi Khách hàng thực hiện giao dịch trên Dịch vụ. Cách thức cung cấp OTP cho Khách hàng cũng như phương thức xác thực Khách hàng do VietinBank quy định từng thời kỳ hoặc từng đối tượng Khách hàng.

1.9 Thiết bị bảo mật: Là các thiết bị được cung cấp cho khách hàng có công dụng tạo ra mật khẩu một lần để thực hiện việc xác thực thông tin khách hàng khi thực hiện các giao dịch qua dịch vụ NHĐT của NHCT.

1.10 Thời hạn chót (cut-off time): là thời hạn cuối cùng trong ngày để một Lệnh giao dịch có thể được hạch toán và chuyển đi trong ngày.

1.11 Hạn mức giao dịch một lần: là số tiền tối đa mà VietinBank quy định Khách hàng được phép thực hiện đối với một lệnh giao dịch.

1.12 Hạn mức giao dịch một ngày: là tổng số tiền tối đa mà VietinBank quy định Khách hàng được phép thực hiện các lệnh giao dịch trong một ngày.

1.13 Kết nối ngân hàng điện tử (Kết nối ERP) là dịch vụ kết nối giữa phần mềm kế toán của doanh nghiệp và hệ thống VietinBank, cho phép doanh nghiệp thực hiện các giao dịch phi tài chính/tài chính với ngân hàng trực tiếp trên phần mềm kế toán của doanh nghiệp. Thông tin giao dịch được gửi từ phần mềm kế toán doanh nghiệp tới VietinBank để tiếp nhận/xử lý.

1.14 Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến là hình thức tiền gửi có kỳ hạn qua chương trình VietinBank eFAST dành cho khách hàng tổ chức phi Tổ chức tín dụng. Theo đó khách hàng tự thực hiện giao dịch trích tiền từ tài khoản thanh toán của khách hàng để gửi Tiền gửi có kỳ hạn tại VietinBank trên chương trình VietinBank eFAST.

**Điều 2: Cung cấp dịch vụ**

2.1 Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng sử dụng các Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietinbank trên cơ sở sự đồng ý và đăng ký của Khách hàng tại bản Đăng ký thông tin sử dụng dịch vụ.

2.2 Việc đồng ý sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng được hiểu là việc đồng ý với các loại hình Dịch vụ đã đăng ký và toàn bộ các thông tin, hướng dẫn, quy định và điều kiện sử dụng Dịch vụ mà Ngân hàng đang áp dụng đối với các loại dịch vụ đó tại thời điểm Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ cũng như các sửa đổi, bổ sung (nếu có) trong thời gian Khách hàng sử dụng dịch vụ do Ngân hàng cung cấp.

2.3 VietinBank có thể chấm dứt/ từ chối/ tạm dừng cung cấp các Dịch vụ mà không cần báo trước khi VietinBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng không tuân thủ điều kiện, điều khoản, quy định của Vietinbank và (hoặc) của Pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của Pháp luật hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/ nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của Khách hàng; (v) Khi lợi ích của VietinBank/ Khách hàng/ Bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của VietinBank.

**Điều 3: Cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị xác thực**

3.1 VietinBank cung cấp cho Người dùng của Khách hàng tên đăng nhập và mật khẩu để truy cập và sử dụng Dịch vụ ngay sau khi Khách hàng hoàn tất thủ tục đăng ký Dịch vụ. Trong trường hợp Khách hàng sử dụng các dịch vụ tài chính (bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ tiền gửi, tín dụng, dịch vụ thanh toán qua tài khoản), Khách hàng sẽ được cung cấp thêm thiết bị xác thực để kiểm soát và phê duyệt giao dịch.

3.2 Khách hàng cam kết Khách hàng/ Người Dùng Của Khách Hàng bảo mật tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị xác thực mà VietinBank cung cấp từ thời điểm VietinBank bàn giao tên đăng nhập, mật khẩu và thiết bị xác thực cho Người Dùng Của Khách hàng. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị xác thực bị lộ, bị mất và sẽ chịu rủi ro do việc để lộ, để mất tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị xác thực.

3.3 Trường hợp Khách hàng/ Người Dùng Của Khách Hàng quên tên đăng nhập/mật khẩu, Khách hàng có quyền đề nghị Ngân hàng cấp lại. Tên đăng nhập/mật khẩu sẽ được cấp lại trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ ngày Ngân hàng nhận được yêu cầu bằng văn bản của Khách hàng theo mẫu của Ngân hàng.

3.4 Khách hàng có quyền yêu cầu Ngân hàng cấp lại thiết bị xác thực trong trường hợp thiết bị xác thực bị mất/bị hỏng/hết hạn và Khách hàng chịu mọi chi phí phát sinh cho việc cấp lại này. Thiết bị xác thực sẽ được cấp trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày Ngân hàng nhận được văn bản đề nghị của Khách hàng theo mẫu của Ngân hàng.

**Điều 4: Giao dịch tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến (áp dụng với Khách hàng đăng ký Gói giao dịch tài chính)**

4.1 Số tiền gửi: là số tiền gửi được trích nợ từ tài khoản thanh toán theo giao dịch tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến của Khách hàng.

4.2 Đồng tiền gửi: là đồng tiền của tài khoản thanh toán được trích nợ theo lựa chọn của Khách hàng.

4.3 Ngày gửi tiền: là ngày trên hệ thống khi hạch toán thành công giao dịch gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến.

4.4 Kỳ hạn: theo tháng, tùy theo lựa chọn của Khách hàng khi lập giao dịch gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến.

4.5 Ngày đến hạn: là ngày đến hạn thanh toán gốc, dựa trên ngày gửi tiền và kỳ hạn của khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến

4.6 Lãi suất: theo mức lãi suất của VietinBank áp dụng tại thời điểm hạch toán thành công giao dịch gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến, theo định dạng %/năm, được xác định trên cơ sở 1 năm có 365 ngày. Lãi suất gửi

tiền được xác định một lần tại thời điểm gửi tiền và cố định trong suốt kỳ hạn gửi tiền.

4.7 Từng lần giao dịch tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến, Khách hàng thao tác gửi tiền theo hướng dẫn trên chương trình VietinBank eFAST, đọc và xác nhận đồng ý với Điều kiện điều khoản tiền gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến qua VietinBank eFAST.

4.8 Các quyền, nghĩa vụ của các Bên và những nội dung khác liên quan đến giao dịch tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến không quy định tại Phụ lục Hợp đồng này được thực hiện theo quy định tại Điều kiện điều khoản tiền gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến qua VietinBank eFAST và quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng và VietinBank.

4.9 Khách hàng xác nhận đã được VietinBank cung cấp đầy đủ thông tin về Điều kiện điều khoản tiền gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến qua VietinBank eFAST, là bộ phận không thể tách rời Giấy đề nghị kèm hợp đồng này. Khi sửa đổi/bổ sung/thay thế Điều kiện điều khoản tiền gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến qua VietinBank eFAST, VietinBank có trách nhiệm thông báo công khai trên website [www.vietinbank.vn](http://www.vietinbank.vn) tối thiểu 07 ngày trước khi có hiệu lực. Nếu không đồng ý với các nội dung sửa đổi, khách hàng có quyền tắt toán khoản tiền gửi; nếu tiếp tục gửi tiền được hiểu là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung, thay thế đó.

## Điều 5: Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

### 5.1. Khách hàng có quyền:

a. Truy cập vào chương trình Dịch vụ của VietinBank; sử dụng Dịch vụ theo thông tin Khách hàng đã đăng ký/sửa đổi/bổ sung với VietinBank và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích Dịch vụ do VietinBank cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển Dịch vụ;

b. Khiếu nại, yêu cầu tra soát nếu có sai sót hoặc có giao dịch nghi ngờ phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật và của VietinBank. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Ngân hàng trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày giao dịch được thực hiện. Quá thời hạn trên, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Ngân hàng, Khách hàng sẽ phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Ngân hàng (nếu có);

c. Yêu cầu Ngân hàng thay đổi, bổ sung hoặc huỷ bỏ thông tin sử dụng Dịch vụ gồm thông tin tài khoản, thông tin dịch vụ, thông tin Người Dùng Của Khách Hàng;

d. Được quyền yêu cầu VietinBank hướng dẫn và cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm dịch vụ, thông tin về tài khoản theo từng thời điểm;

e. Được quyền yêu cầu Ngân hàng kích hoạt lại dịch vụ khi bị khoá;

### 5.2. Khách hàng có trách nhiệm:

a. Đăng ký sử dụng dịch vụ và tuân thủ các điều kiện, điều khoản sử dụng và các quy định thực hiện giao dịch trên Dịch vụ Ngân hàng điện tử của VietinBank;

b. Đồng ý nhận nợ đối với các khoản VietinBank cấp tín dụng trên cơ sở đề nghị/lệnh giao dịch của Khách hàng được gửi qua hệ thống Ngân hàng điện tử;

c. Đồng ý để VietinBank trích nợ tài khoản thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch theo biểu phí hiện hành của VietinBank và phí giải quyết tranh chấp theo quy định của VietinBank và pháp luật (nếu có);

d. Đảm bảo tài khoản thu phí của Khách hàng phải có số dư đủ để VietinBank thực hiện trích nợ cho các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng hoặc trích nợ các khoản phí liên quan khi đến hạn thanh toán;

e. Hoàn trả cho VietinBank các khoản ghi Có nhằm, thừa vào tài khoản của Khách hàng và/hoặc các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử Khách hàng thua kiện (nếu có);

f. Người Dùng Của Khách Hàng (người phê duyệt) trực tiếp đến các điểm giao dịch của VietinBank để nhận các thiết bị bảo mật (nếu có) hoặc uỷ quyền cho người khác (cùng Đơn vị) đến nhận hoặc đề nghị VietinBank gửi thiết bị bảo mật bằng đường bưu điện. Việc uỷ quyền phải được Người Dùng Của Khách Hàng trực tiếp lập thành văn bản tại VietinBank hoặc phải được công chứng, chứng thực. Nếu các thiết bị bảo mật được gửi bằng đường bưu điện, Khách hàng phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh và phải xác nhận bằng văn bản gửi về VietinBank khi nhận được;

g. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho VietinBank khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Dịch vụ được VietinBank cung cấp cho Khách hàng hoặc nghi ngờ có người biết thông tin tên truy cập và mật khẩu của người dùng của Khách hàng. Khách hàng phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho VietinBank (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác). Phối hợp cùng với Ngân hàng để khắc phục các hậu quả phát sinh từ việc thực hiện lệnh giao dịch và tài liệu đã gửi qua tài khoản đăng nhập có thể bị phát tán bởi virus hoặc bị hack;

h. Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp phát sinh với bên chỉ thị ghi có cho Khách hàng hoặc cho người hưởng của Khách hàng liên quan đến việc chuyển tiền sau khi VietinBank đã thực hiện đúng theo lệnh giao dịch;

i. Thông báo ngay cho VietinBank bằng văn bản những thay đổi về địa chỉ liên hệ hoặc các thông tin đăng ký khác theo yêu cầu của VietinBank;

k. Phối hợp với VietinBank trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến việc thực hiện dịch vụ Ngân hàng điện tử của VietinBank (nếu có);

l. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp;

m. Các trách nhiệm khác theo quy định này và các quy định có liên quan của VietinBank và của pháp luật;

n. Chịu trách nhiệm pháp lý đối với trường hợp cung cấp các tài liệu chứng từ sai khác so với bản gốc để NHCT thực hiện cấp tín dụng.

## Điều 6: Quyền và trách nhiệm của VietinBank

### 6.1. VietinBank có quyền:

a. Được miễn trách nhiệm do hệ thống cung cấp dịch vụ của VietinBank không thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin,... bị sự cố hoặc vì bất cứ lý do nào khác;

b. Được miễn trách trong trường hợp Khách hàng khiếu nại dịch vụ sau thời hạn 30 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch;

c. Được miễn trừ mọi trách nhiệm khi Ngân Hàng sử dụng các thông tin và tài liệu mà KH đã gửi qua tên đăng nhập đã đăng ký trên hệ thống Ngân hàng điện tử để Ngân Hàng thực hiện giao dịch cho Khách hàng nếu nội dung của các chứng từ đó không chính xác, bị giả mạo hoặc được thực hiện không đúng thẩm quyền;

d. Được phép sử dụng thông tin đăng ký dịch vụ của Khách hàng để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa VietinBank với Khách hàng và/hoặc sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của VietinBank cho Khách hàng; (ii) Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với VietinBank cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của Khách hàng; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật về cung cấp thông tin;

e. Từ chối thực hiện các giao dịch theo lệnh của Khách hàng nếu thấy: Giao dịch đó trái với quy định của pháp luật; (ii) Giao dịch không hợp lệ theo quy định của VietinBank; (iii) Việc thực hiện giao dịch nằm ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank; (iv) Tài khoản của Khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch;

f. Ghi nợ tài khoản Khách hàng giá trị tất cả các giao dịch; các khoản phí liên quan đến giao dịch theo biểu phí được VietinBank quy định theo từng thời kỳ; các khoản tiền ghi có nhằm, thừa vào tài khoản (nếu có); các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được

đưa ra các cơ quan tài phán và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện (nếu có);

#### 6.2. VietinBank có trách nhiệm:

a. Tuân thủ các quy định về giao dịch thương mại điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

b. Đảm bảo rằng các ứng dụng, dịch vụ cung cấp trên chương trình Ngân hàng điện tử chạy ổn định, an toàn, không bị nhiễm vi rút hoặc hàm chứa các tác nhân gây hại khác có thể ảnh hưởng đến hệ thống thông tin của Khách hàng;

c. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản và Giao dịch theo quy định của pháp luật;

d. Chịu trách nhiệm ngừng cung cấp dịch vụ khi nhận được thông báo của Khách hàng (đã xác thực đúng Khách hàng) về việc thiết bị bảo mật hoặc điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu;

e. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử;

f. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của VietinBank gây ra;

g. VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm về việc Khách hàng thực hiện sai quy trình thực hiện giao dịch do VietinBank quy định hoặc do Khách hàng nhập thông tin không chính xác.

#### Điều 7: Hạn mức giao dịch

7.1 VietinBank sẽ quy định Hạn mức cho một giao dịch và Hạn mức trong ngày được thực hiện trên dịch vụ Ngân hàng điện tử.

7.2 VietinBank có thể thay đổi và/hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch trong từng thời kỳ và sẽ công bố rộng rãi tại các chi nhánh/phòng giao dịch của VietinBank trên toàn quốc hoặc trên website chính thức của VietinBank.

#### Điều 8: Thực hiện giao dịch

8.1 VietinBank được hiểu là đã nhận được các lệnh giao dịch do Khách hàng chuyển đến qua dịch vụ Ngân hàng điện tử khi và chỉ khi những lệnh giao dịch này được thực hiện theo đúng hướng dẫn của VietinBank và đã được hệ thống của VietinBank ghi nhận.

8.2 Giao dịch được tạo, kiểm soát và phê duyệt trên dịch vụ Ngân hàng điện tử sau khi đã nhập đúng tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực (được thiết bị xác thực tự động sinh ra) được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc. VietinBank kiểm tra tính xác thực của giao dịch nhận được trên dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng việc kiểm tra tên truy cập, mật khẩu và mã xác thực giao dịch.

8.3 Đối với các giao dịch đòi hỏi phải có chứng từ gốc kèm theo theo quy định của pháp luật, lệnh giao dịch trên dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng chỉ được coi là có hiệu lực khi VietinBank nhận được đầy đủ chứng từ gốc kèm theo của giao dịch nói trên. Trường hợp VietinBank chưa nhận đủ các chứng từ gốc theo quy định, VietinBank không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do giao dịch bị chậm trễ.

8.4 Những giao dịch nhận được sau thời gian chót sẽ được hệ thống của VietinBank coi là giao dịch của ngày tiếp theo. VietinBank sẽ thông báo cho Khách hàng thời gian chót, tuy nhiên, VietinBank có quyền thay đổi thời gian chót mà không cần phải thông báo trước.

#### Điều 9: Chứng từ giao dịch

9.1 Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với trên kênh Ngân hàng điện tử giữa VietinBank và Khách hàng phải tuân thủ quy định của VietinBank và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch này;

9.2 Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của VietinBank và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử;

9.3 Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa VietinBank và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi

chép, xác nhận và lưu giữ bởi VietinBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch qua dịch vụ Ngân hàng điện tử của VietinBank với Khách hàng.

9.4 Các chứng từ giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử có giá trị ràng buộc các Bên. Trường hợp có sự sai khác giữa các chứng từ được giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử và các chứng từ giấy được Khách hàng cung cấp, chứng từ giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử vẫn có giá trị ràng buộc nghĩa vụ và trách nhiệm của các Bên.

9.5 Đối với các giao dịch liên quan tới dịch vụ tín dụng, Khách hàng có trách nhiệm cung cấp các chứng từ gốc để NHCT kiểm tra đối chiếu và/hoặc lưu hồ sơ tín dụng theo quy định cụ thể tại các Hợp đồng của nghiệp vụ tín dụng cụ thể Khách hàng ký với NHCT và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền của nhà nước.

#### Điều 10: Giờ giao dịch

10.1 Các giao dịch trên dịch vụ Ngân hàng điện tử được xử lý trong ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần, trừ các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Pháp luật Việt Nam;

10.2 Giờ giao dịch đối với từng loại dịch vụ cung cấp trên dịch vụ Ngân hàng điện tử tuân thủ theo giờ quy định chung của VietinBank.

#### Điều 11: Biểu phí

11.1 Việc áp dụng và thu các loại phí đối với Khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử được tuân thủ các quy định về phí của VietinBank trong từng thời kỳ;

11.2 Thông tin về các loại phí và biểu phí dịch vụ Ngân hàng điện tử được VietinBank niêm yết công khai tại trụ sở các chi nhánh/phòng giao dịch của VietinBank; trên trang web chính thức của VietinBank; và trên các kênh cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc thông báo cho Khách hàng qua hộp thư điện tử của Khách hàng;

11.3 Việc thu phí sẽ được thực hiện theo quy định của VietinBank tại từng thời điểm.

#### Điều 12: Bảo mật

12.1 Mỗi bên cam kết, trong quá trình thực hiện Hợp đồng này sẽ giữ bí mật các thông tin do bên kia cung cấp (gồm các chương trình phần mềm, tài liệu hướng dẫn sử dụng và các thông tin, thiết bị liên quan đến chương trình) và chỉ được cung cấp cho bên thứ ba khi được phép của bên cung cấp thông tin hay theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

12.2 Mỗi bên cam kết sẽ không sử dụng các thông tin mà bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với bên cung cấp thông tin.

#### Điều 13: Rủi ro và xử lý rủi ro

13.1 Các bên không phải chịu trách nhiệm pháp lý nào về các sự cố gây cản trở, gián đoạn hoặc làm ngừng hoạt động của dịch vụ Ngân hàng điện tử nếu các sự cố đó được gây ra bởi một sự kiện bất khả kháng. Sự kiện bất khả kháng là 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, như thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, chiến tranh, sự thay đổi của pháp luật, chính sách, v.v.

13.2 VietinBank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại và sự cố xảy ra trực tiếp hay gián tiếp bởi những nguyên nhân sau:

a. Những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách hàng hoặc do nguyên nhân chủ quan do quản lý hay vận hành chương trình không đúng các hướng dẫn của VietinBank.

b. Những hư hỏng sự cố xảy ra với phần mềm hệ thống, thiết bị, các đường truyền viễn thông không phải do lỗi của VietinBank.

c. Hệ thống bị nhiễm vi rút không phải do lỗi của VietinBank.

d. Sự sai lệch thông tin trong các lệnh giao dịch của Khách hàng.

e. Hành động sai sót của Khách hàng, ngân hàng đại lý, ngân hàng trung gian, ngân hàng trả tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hàng hóa dịch vụ hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác.

f. Những tình huống ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank.

13.3 Trong trường hợp có sự cố gây hỏng hóc toàn bộ hoặc một phần hệ thống máy tính của Khách hàng mà không do lỗi của VietinBank thì VietinBank sẽ hỗ trợ cài đặt lại chương trình Internet Banking, phục hồi lại dữ liệu trong khả năng có thể.

Điều 14: Cam kết thực hiện và giải quyết tranh chấp

Hai bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các điều khoản trong bản Quy định này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Trường hợp phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng hoặc hòa giải. Trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 15: Chấm dứt cung cấp Dịch vụ/ sử dụng Dịch vụ

15.1 Các trường hợp chấm dứt cung cấp sử dụng/sử dụng dịch vụ không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên: vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của VietinBank, VietinBank không còn khả năng cung cấp dịch vụ này, Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng

dịch vụ theo các điều khoản tại bản Hợp đồng này hay đại diện ủy quyền thực hiện Hợp đồng này không được VietinBank chấp nhận.

15.2 Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm các điều khoản trong Hợp đồng này, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt dịch vụ hoặc ngừng sử dụng dịch vụ ngay khi thông báo cho bên vi phạm.

Điều 16: Các Quy định khác

16.1 Hợp đồng này được điều chỉnh và áp dụng theo pháp luật Việt Nam. Giấy đăng ký thông tin kèm HĐ sử dụng dịch vụ Internet Banking dành cho KHTC, phụ lục hợp đồng, Điều kiện điều khoản tiền gửi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến qua VietinBank eFAST và các tài liệu kèm theo là một bộ phận không tách rời nhau.

16.2 Ngoài việc tuân thủ các điều khoản trong bản Quy định này, các giao dịch thực hiện trên kênh Ngân hàng điện tử cần phải tuân thủ các quy định trong Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản mà VietinBank đã ký với Khách hàng. Đồng thời, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định liên quan của pháp luật.

## REGULATIONS & CONDITIONS ON USING E-BANKING SERVICES OF VIETINBANK

### **Customer have read, fully understood and agreed to comply with the following provisions**

Article 1: Interpretation of words

1.1 Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (hereinafter referred to as "VietinBank"): is Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade including its Head office and Branches in the territory of Vietnam.

1.2 Customers: are organizations and enterprises that have current accounts at VietinBank and have registered to use E-banking services of VietinBank.

1.3 Services: are electronic banking services of VietinBank, including (i) services that enable customers to conduct transactions with the Bank via the Internet Banking program provided on the website of VietinBank - Vietinbank eFAST; (ii) a service that allows customers to conduct transactions with VietinBank via the smartphone application provided on the Apple Store, Google play - VietinBank eFAST Mobile; (iii) and other value added services provided by VietinBank each period.

1.4. Contract: The "Internet Banking registration form cum contract", the appendix – regulation on using e-Banking services of VietinBank and other relevant documents.

1.5 Transaction order: is the request / instruction of the Customer relating to the Bank's provisions of the following service(s):

- Deposit taking;
- Credit extension;
- Via-account Payment.

1.6 User name: is the identifying information provided by VietinBank to Customer for use when accessing the Service.

1.7 Password: is a string of characters provided by VietinBank to customers or by customers themselves with the purpose of authentication for the username when accessing the service.

1.8 One Time Password (OTP): is a one-time password for a certain period of time to authenticate a customer when a customer engages in a transaction on the Service. How to provide OTP to customers as well as methods of customer authentication is regulated by VietinBank periodically or for each customer object.

1.9 Security devices: are devices provided to customers for the purpose of creating a one-time password to perform the authentication of customer information when conducting transactions through VietinBank's E-banking services.

1.10 Cut-off time: is the deadline of the day for a Transaction Order to be processed and sent out during the day.

1.11 Transaction limit: is the maximum amount that VietinBank regulates for Customers being allowed to perform for a Transaction order.

1.12 Daily transaction limit: the maximum amount that VietinBank regulates for Customers being allowed to make Transaction orders in one day.

1.13 ERP connectivity: is an electronic banking solution that allows corporate-to-bank integration between Customer's ERP/ Accounting software and VietinBank's banking system. The solution is meant for Customer to handle non-financial/ financial transactions directly through Customer's ERP/ Accounting software. The transactional data is sent from Customer's ERP/ Accounting software to VietinBank for execution.

1.14 Online term deposits are a term deposit through VietinBank eFAST for non-credit institutions. Accordingly, customers shall debit the deposit amount from customer's current account to open term deposits at VietinBank via VietinBank eFAST.

Article 2: Provision of services

2.1 VietinBank provides to Customer using Vietinbank's E-banking Services on the basis of the agreement and registration of the Customer in the Registration of Service Information Part.

2.2 The agreement to use E-banking services of Customer shall be understood as agreeing with all kinds of services registered and all information, instructions, rules and terms of use of the E-banking services that VietinBank is applying to those kinds of services at the time the Customer signed the contract as well as amendments and supplements (if any) during the time the Customer uses the services provided by VietinBank.

2.3 VietinBank may terminate/ refuse/ suspend the provision of the Services without prior notice to VietinBank, including without limitation: (i) Customer fails to comply with the conditions, terms, regulations of Vietinbank and / or the law on the use of the Services; (ii) In accordance with a decision, a request of the law or a competent state agency; (iii) cases involving fraud, fraud or fraud; (iv) There are grounds for doubt about Customer's money laundering; (V) When the interests of Vietinbank / Customer / Third party can be violated; (vi) In the event of occurrences caused by force majeure, beyond the control of VietinBank.

Article 3: Provision of user name, password and authentication device

3.1 VietinBank provides Customer/ Customer's eFAST user with user name and password for access and use the services after the Customer completes the registration of the Service. In case of using financial services (including, but not limited to deposit, credit, payment via bank

account), the Customer will be issued authentication device for transaction verification and approval.

3.2 Customer/ Customer's eFAST user ensures the safekeeping of user name, password and authentication device provided by VietinBank from the time VietinBank hands over the user name, password and authentication device to the Customer/ Customer's eFAST user. The Customer will take full responsibilities and bear all risks for any losses or damage caused by the disclosure and/or loss of user name, password and authentication device and/or damage of authentication device.

3.3 In case of disclosure and/or loss of user name and/or password, Customer/ Customer's eFAST user has a right to ask VietinBank to provide user name and/or another password. User name and/or new password will be provided within three (03) working days upon the receipt of the Customer's written request to VietinBank.

3.4 In case of loss and/or damage of authentication device, Customer has the right to ask VietinBank provide new authentication device, and bears all cost incurred for this provision. New authentication device will be provided within five (05) working days upon the receipt of Customer's written request to VietinBank.

Article 4: Online term deposit transactions (applicable to customers who register for financial services)

4.1 Deposit amount: is the amount of money that is debited from the Customer's current account.

4.2 Online term deposit currency: is the currency of the customers debited current account.

4.3 Deposit date: is the date on which the system process the online term deposit transaction order successfully.

4.4 Term: by month, depending on Customer's choice when create online deposit transactions.

4.5 Maturity: is the original payment due date based on the deposit date and term of the online term deposit.

4.6 Interest rate: according to the interest rate of VietinBank applied at the time of the term deposit order processed successfully, in the format of % / year, determined on a yearly basis with 365 days. Deposit interest rate is determined once at the time of deposit and fixed during the deposit term.

4.7 On each time of online term deposit transactions, Customers create term deposit transaction in accordance with instructions on VietinBank eFAST program, read and confirm agree with Terms & Conditions of term deposit deposit online via VietinBank eFAST.

4.8 The rights, obligations of the Parties and other contents related to online term deposit transactions not specified in the Appendix of this Contract shall be implemented in accordance with the terms and conditions of online term deposit via VietinBank eFAST and by the law or by written agreement between Customer and VietinBank.

4.9 Customer acknowledges that VietinBank has provided full information about terms and conditions of online term deposit via VietinBank eFAST, are inseparable parts of this contract. When amending /supplementing/replacing the terms and conditions of online term deposit via VietinBank eFAST, VietinBank is responsible for publicly announcing on [www.vietinbank.vn](http://www.vietinbank.vn) at least 07 days prior to the effective date. If customers do not agree with the revised content, the customers have the right to settle the deposit; If the customers continue to deposit, it is understood that the customer fully approves the amendments, supplements, or replacements.

Article 5: Rights and Obligations of Customer

5.1 Customer reserves the rights to:

a. Access to the VietinBank Services program; Use the Service in accordance with the information Customer has registered / amended / supplemented with VietinBank and (or) uses the facilities provided by VietinBank in the course of upgrading and developing the Services;

b. Make a complaint and/or trace request if there are errors or suspicious transactions arising in the course of using the Internet Banking services under regulations of local law and VietinBank. Complaints must be made in writing and sent to VietinBank within thirty (30) working days upon the time that the related transactions are made. Beyond the above period, VietinBank shall not be responsible for solving these complaints. In case, Customer's complaint is not related to the fault of VietinBank, Customer will have to bear all costs incurred for handling of complaints in accordance with VietinBank (if any);

c. Request VietinBank to maintain Customer's information related to using Services, including account information, services registered and Customer's eFAST user information stated;

d. Request VietinBank to guide and support in the course of using the Internet Banking services;

e. Request VietinBank to reactivate Internet Banking services deactivated.

5.2 Customer is under obligations to:

a. Register to use the service and comply with conditions, terms of use and regulations of transactions on VietinBank E-banking service;

b. Be indebted to VietinBank for the credit extended based on requests/transaction orders sent via VietinBank's e-Banking system;

c. Allow VietinBank to debit Customer's account amount of transaction, and other fees and/or charge in accordance with the schedule of fee for different periods, and legal costs under the current terms and conditions of VietinBank and Law (if any);

d. Ensure that Paying Charge Account has sufficient balance for debiting amount of transaction, and other fees and/or charge on payment due date by VietinBank;

e. Refund to VietinBank any incorrect and excessive amounts credited Customer's account and (or) disputed amounts and the fees arising when they are determined by the competent authorities that Customer is the losing party (if any);

f. Directly go to the transaction office of VietinBank to receive the authentication device (if any) or authorize for another to receive the authentication device (if any) or request VietinBank to send authentication device by post. Authority of Customer must be made in writing at the transaction office of VietinBank or must be notarized or authenticated. If the authentication device is sent by post, Customer must bear all arising risks and must be confirmed in writing upon receipt of VietinBank;

g. Notify to VietinBank as soon as possible when detecting or suspecting any unauthorized access to services provided by VietinBank to Customer, or suspecting that the information about username and password of the user of the Customer is leaked by unauthorized people. Customer must confirm the notice(s) in writing and send them to VietinBank (if previously notified in other forms). Co-operate with the Bank to remedy the damages caused by the act of making transaction orders or sending documents from user account that has been hacked or compromised by virus;

h. Being responsible for solving any disputes occurred between Customer and the ordering party or between Customer and the beneficiary party related to instructions having affected by VietinBank as instructed;

i. Notify VietinBank any changes of contact address or other registration information as required by VietinBank;

k. Promptly coordinate with VietinBank to solve errors, problems or disputes related to the implementation of the Internet Banking services provided by VietinBank (if any);

l. Commit not to perform transactions in a manner that is inconsistent with Law;

- m. Other obligations according to related policies of VietinBank and regulation of Law;
- n. Bear legal responsibilities in case documents provided to VietinBank for credit extension are different from original copies.

#### Article 6: Rights and Obligations of VietinBank

##### 6.1 VietinBank reserves the rights to:

- a. Be exempt from liability for damages, losses arising in the course of using the services provided by VietinBank unless such damages and losses are caused by subjective errors of VietinBank;
- b. Be exempt from liability in case of receiving complaints from Customer after a period of 30 days from the date of the transaction;
- c. Be exempt from liability in case the Bank processes transactions based on inaccurate, counterfeited or unduly authorized data and documents sent by Customer's user account via VietinBank's e-Banking system.
- d. Be allowed to use Customer's information for the purposes of: (i) management, monitoring, consulting, support, etc. between VietinBank and Customer and/or promotion, introduction of products and services of VietinBank to Customer; (ii) Sharing to a third party which has a cooperation relationship with VietinBank in providing the services in order to improve service quality and Customer's benefits; (iii) Investigation on money laundering activities or sending to the competent authorities whenever there is evidence or suspicion of illegal activities;
- e. Reject the transactions deemed to be illegal, ineligible under the regulations of VietinBank and Law or in circumstances beyond the control of VietinBank or when Customer's account(s) does (do) not fully meet the conditions to carry out the transaction;
- f. Debit Customer's account amount of transaction, and other fees and/or charge in accordance with the schedule of fee for different periods under the current terms and conditions of VietinBank and Law (if any); any incorrect and excessive amounts credited to Customer's account (if any); any disputed amounts and the fees arising when they are determined by the competent authorities that the customer is the losing party (if any).

##### 6.2 VietinBank is under obligations to:

- a. Comply with the regulations on electronic transactions of the State Bank of Vietnam and Law;
- b. Assure that the functions of the Internet Banking program are in good operation, safe and do not contain virus or other negative factors which could affect Party B's IT system;
- c. Ensure the confidentiality of account-related information and customer transactions as regulated by Law;
- d. Stop providing service after receiving Party B's notice (verified to be sent from Party B) of authentication device, registered mobile phone or password to be lost or stolen;
- e. Receive and deal with customer's verification requirements and claims related to the services of VietinBank;
- f. VietinBank shall not be responsible for damages, losses arising in the course of using the services provided by VietinBank unless such damages and losses are caused by subjective errors of VietinBank;
- g. VietinBank shall not be responsible for Party B's incompliance of transaction procedure recommended by VietinBank or Party B's inaccurate entry of information.

#### Article 7: Transaction Limit

7.1 VietinBank will regulate transaction limit and daily transaction limit on Internet Banking.

7.2 VietinBank can change and/or assign transaction limit depending on the conditions of each period, and will send a notice through transaction offices of Party A and/or VietinBank website.

#### Article 8: Effective Transactions

8.1 VietinBank is understood to have received transaction orders transferred by Customer via e-Banking only when these orders are executed in accordance with the instructions of VietinBank and have been recognized by the VietinBank system.

8.2 The transaction created, and approved on e-Banking after entering the correct username, password, and authentication code (automatically generated by the authentication device) is considered effective and have binding value. VietinBank checks the authenticity of transactions received on e-banking by checking username, password and transaction authentication code.

8.3 For instructions which requiring attached original documents as regulated by Law, transactions orders made through e-Banking by Customer are only regarded as effective if VietinBank has received all original documents attached to the said transactions. In case, VietinBank has not received original documents as regulated by Law, VietinBank does not bear any responsibility of losses or damage caused by the delay of such transaction.

8.4 Transactions received after cut-off time will be processed on the following working day. VietinBank shall notify Customer of the cut-off time, however, has right to change the cut-off time without prior notification.

#### Article 9: Transaction Documents

9.1 Transaction documents to be used for the Internet Banking services between Party A and Party B must comply with the regulations of Party A and other regulations of Laws related to internet banking transactions.

9.3 The documents related to the provision of services and/or transactions on Internet Banking between Party A and Party B as well as all data recorded, verified and maintained by Party A shall be evidence of Party B's transactions through Internet Banking of Party A. The evidence is legally sufficient to recognize the responsibility of Party A under Law and also has full of legal as a contract dealt by both Party A and Party B.

9.4 Transaction documents on VietinBank e-Banking system is considered to be valid and binding on both parties. In case there are differences between transaction documents on VietinBank e-Banking system and hard-copied documents provided by Customer, transaction documents made on VietinBank e-Banking system are still valid and binding on both parties.

9.5 In regards to transactions of credit services, Customer is required to provide original documents for VietinBank to make necessary collations and/or to preserve credit files under the terms and conditions in respective of Credit agreement and/or orders from competent State agencies.

#### Article 10: Time of transaction

10.1 Transactions on e-Banking are processed within working hours from Monday to Friday, exclusive of public holidays regulated by the Law of Vietnam.

10.2 Time of transaction for each type of e-Banking services complies with the common working hours regulated by VietinBank.

#### Article 11: Service Charges

11.1 The application and collection of charges for using the e-Banking services by Customer shall comply with the provisions on charges of VietinBank in each period.

11.2 Information on charges and e-Banking service charge table is shown publicly at VietinBank transaction offices/branches, official website, or the service distribution channels, or is notified to Customer via e-mail.

11.3 Depending on the conditions in each period, VietinBank will collect charges from Customer by service package, transaction type, transaction value, transaction quantity, etc.

#### Article 12: Confidentiality

12.1 Each Party commits itself, during effective period of this contract, to respect the confidentiality of information provided by the other party (including software, manual or other information, devices relating to the program) and only provide such information to a third party if permitted by the other Party or at the request of an state authority as regulated by Law.

12.2 Both parties commit themselves not to use information provided by the other party to compete against each other.

#### Article 13: Risk and Risk Settlement

13.1 Each party will not bear any legal responsibility for any act causing suspension or termination Vietinbank's E-banking if it is defined force-majeure beyond the control, prevention or prediction of each Party. Force-majeure is an event preventing one party from implementing its contractual obligations including, but not limited to thunderstruck, flood, strike, war or any other actions caused by a third-party (electricity, telecommunication incidents), or by Law or declaration, decision of the Government.

13.2 Unless otherwise stated in the contract, VietinBank is not responsible for any loss or damage directly or indirectly caused by the following reasons:

- a. Technical errors caused by Customer's equipments or subjective reasons caused by Customer's improper system operation or incompliance with manual provided by VietinBank;
- b. Technical errors of system software, telecommunication equipments or connection caused by another party but VietinBank;
- c. Effect of virus on the system due to Customer's fault;
- d. Inconsistency of information in transaction orders made by Customer;
- e. Errors of faults caused by Customer, correspondent banks, intermediate bank, remittance bank, beneficiary bank or any third-party;
- f. Other cases beyond the control of Party.

13.3 In the event of technical incident causing wholly or partially damage of Customer's computer system, which is identified as fault of neither VietinBank nor Customer, VietinBank shall assist Customer in re-installing VietinBank's Internet Banking and restore the lost data in its best capacity.

#### Article 14: Commitment to implementation and dispute resolution

Both parties undertake to strictly implement the provisions of this Regulation and the amendments, supplements and appendices (if any). In the event of a dispute arising in the course of implementation, the two parties shall jointly resolve by negotiation or conciliation. Where the negotiation or reconciliation fails, one of the parties shall have the right to bring the dispute to the competent people's court for settlement.

#### Article 15: Terminate the provision of the Service / use of the Services

15.1 Cases of termination of service provision / use which are not subject to mutual agreement: for reasons beyond the control, prevention and anticipation of VietinBank, VietinBank is no longer able to provide services, Customer is no longer the subject of the service under the terms of this Agreement or the representative authorized to implement this contract is not accepted by VietinBank.

15.2 If either party violates the terms of this Agreement, the aggrieved party may unilaterally terminate the service or terminate the service immediately upon notice to the offending party.

#### Article 16: Other Regulations

16.1 This contract is governed and governed by the laws of Vietnam. The registration form for information on the use of Internet Banking service for the Bank, the appendix, terms and conditions of online term deposit and the accompanying documents are an integral part.

16.2 In addition to complying with the provisions of this Regulation, transactions conducted on e-Banking shall comply with the provisions of the Contract for the opening and use of the account VietinBank signed with the Customer. At the same time, the Client undertakes to read, understand and abide by all relevant provisions of law./.