

Điều kiện & điều khoản sử dụng dịch vụ VietinBank iPay

Điều 1. Quy định chung

- **VietinBank iPay:** Là dịch vụ Internet Banking (iPay web) và Mobile Banking (iPay Mobile) dành cho KHCN/Hộ kinh doanh có mở TKTT tại NHCT. Dịch vụ bao gồm các chức năng tài chính (chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, mua/chuyển tiền ngoại tệ, gửi tiết kiệm, trả nợ vay, nhận tiền kiều hối, QR,...) và các chức năng phi tài chính (vấn tin tài khoản, vấn tin lịch sử giao dịch, liên kết tài khoản, đăng ký nhận biến động thông tin tài khoản, mở tài khoản,...).

1. Điều kiện đăng ký: Khách hàng cá nhân (KH) có tài khoản thanh toán (TKTT) tại VietinBank.

2. Phí dịch vụ: Việc áp dụng và thu phí dịch vụ tuân thủ theo các quy định về phí của VietinBank trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận riêng của khách hàng với VietinBank hoặc theo thông báo của VietinBank với khách hàng.

3. Cung cấp và sử dụng dịch vụ

- Các Dịch vụ được VietinBank cung cấp trên cơ sở nguyên trạng, VietinBank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù KH có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ mà VietinBank cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.

- Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được VietinBank cung cấp qua kênh phân phối điện tử có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được VietinBank xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, KH chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của KH được thông báo qua kênh phân phối điện tử của VietinBank chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.

- Số điện thoại KH đăng ký sử dụng Dịch vụ phải là thuê bao đã được kích hoạt, đang hoạt động và KH có toàn quyền sở hữu, truy cập, sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại này.

- Mỗi KH chỉ được đăng ký sử dụng VietinBank iPay cho 01 số điện thoại

- Địa chỉ hòm thư điện tử KH đăng ký sử dụng Dịch vụ phải là địa chỉ hợp lệ, đã được kích hoạt, đang hoạt động và chỉ có KH có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp.
- Khi yêu cầu thay đổi bất kỳ thông tin nào liên quan đến Dịch vụ, KH đã cân nhắc, hiểu rõ và đồng ý rằng việc thay đổi thông tin này có thể làm thay đổi đồng thời việc sử dụng Dịch vụ/tính năng đến một hoặc các kênh phân phối điện tử khác.
- Trong trường hợp xảy ra những mất mát, hư hỏng của thiết bị di động hoặc những rủi ro/thiệt hại khi thông tin Tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập vào Dịch vụ không còn được bảo mật. Dựa trên những thông tin KH cung cấp theo đúng quy định của VietinBank, VietinBank được phép thực hiện Khóa dịch vụ tạm thời để đảm bảo an toàn thông tin và tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi KH có nhu cầu mở khóa dịch vụ để tiếp tục sử dụng.
- Ngừng cung cấp Dịch vụ trong các trường hợp sau: (i) KH gửi văn bản cho VietinBank để thông báo về việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ; (ii) KH không thực hiện đúng những cam kết về sử dụng Dịch vụ theo quy định.
- Mỗi bên có quyền đơn phương chấm dứt Dịch vụ bằng cách gửi thông báo cho bên kia về yêu cầu chấm dứt dịch vụ tối thiểu 03 (ba) ngày làm việc trước thời điểm chấm dứt. KH có quyền yêu cầu hủy đăng ký, chấm dứt sử dụng dịch vụ theo mẫu do VietinBank quy định tại các Phòng giao dịch hoặc Chi nhánh VietinBank. VietinBank có quyền chấm dứt cung cấp Dịch vụ cho KH sau khi gửi thông báo tới KH bằng một trong các phương thức, bao gồm nhưng không giới hạn bởi tin nhắn SMS, tin nhắn qua ứng dụng VietinBank iPay Mobile (OTT), tin nhắn trên các nền tảng nhắn tin (như Zalo, Viber...), thư điện tử (email) hoặc bằng văn bản gửi đến địa chỉ/địa chỉ email/số điện thoại KH đã đăng ký tại VietinBank.
- KH chịu trách nhiệm đảm bảo thiết bị đầu cuối và phần mềm, việc sử dụng mạng của KH đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ và đảm bảo yếu tố bảo mật; thường xuyên duy trì phần mềm diệt virus trên các thiết bị sử dụng truy cập Dịch vụ.
- VietinBank không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị truy cập trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ để thanh toán cho các nhà cung ứng dịch vụ, KH chịu trách nhiệm đối với các giao dịch cung cấp không chính xác Mã dịch vụ, Mã Khách hàng, Mã thanh toán và các thông tin khác trên giao diện Dịch vụ; tự giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc cung ứng dịch vụ của nhà cung ứng về số tiền thanh toán, mã thanh toán, thời điểm thanh

toán; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và Nhà cung ứng trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi VietinBank đã chuyển tiền đến TKTT của Nhà cung ứng.

- Trường hợp KH sử dụng Dịch vụ để chuyển tiền cho cá nhân, tổ chức, KH chịu trách nhiệm đối với toàn bộ thông tin được KH nhập trên giao diện Dịch vụ (Số tiền, Số tài khoản thụ hưởng, Tên người thụ hưởng và các chi tiết liên quan); tự giải quyết các tranh chấp liên quan trong trường hợp các thông tin đó được nhập do KH nhầm lẫn, sai sót; chịu trách nhiệm về các giao dịch được gửi nhiều lần và các vấn đề khác giữa KH và bên thụ hưởng trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi VietinBank đã chuyển tiền đến TKTT của bên thụ hưởng.

4. Chứng từ giao dịch

- Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa KH với VietinBank cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống các kênh phân phối điện tử của VietinBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH với VietinBank.

- Chứng từ giao dịch NHĐT được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa KH với VietinBank là chứng từ điện tử.

- 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.

- Các giao dịch tài chính phát sinh của KH qua kênh phân phối điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng Tên đăng nhập của KH kết hợp mật khẩu và/hoặc mã OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử và/hoặc yếu tố định danh khác do VietinBank quy định; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của VietinBank và được hệ thống của VietinBank chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch.

- Chữ ký điện tử: KH và VietinBank thỏa thuận đồng ý Chữ ký điện tử mà KH sử dụng trong Dịch vụ theo Điều khoản Điều kiện này được tạo lập dưới dạng: (a) Mật khẩu kết hợp với; (b) Mã bảo mật mà hệ thống VietinBank gửi tới KH.

5. Thời gian giao dịch

- Các giao dịch được KH thực hiện qua VietinBank iPay sẽ được VietinBank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ thời gian giao dịch và thời gian khóa ngày giao dịch của VietinBank

trong từng thời kỳ. Các giao dịch phát sinh sau thời gian khóa ngày giao dịch hoặc rơi vào ngày nghỉ được coi là giao dịch của ngày làm việc tiếp theo.

- Ngay sau khi nhận được giao dịch truy vấn, thanh toán, chuyển khoản của KH trên Dịch vụ, hệ thống VietinBank sẽ đối chiếu các cơ sở dữ liệu của KH và thông báo đến KH về việc yêu cầu truy vấn, thanh toán, chuyển khoản của KH thành công hay không.

- Các yêu cầu, giao dịch của KH chỉ được VietinBank ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị giao dịch của KH; (ii) Số dư tài khoản của KH đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của KH hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của VietinBank, và của pháp luật; (iv) KH sử dụng các phương thức xác định theo đúng hướng dẫn và quy định của VietinBank.

- Các lệnh chuyển tiền cho người thụ hưởng ngoài hệ thống VietinBank sẽ được hạch toán và chuyển đi trong ngày nếu được thực hiện trước Thời gian chuyển tiền có hiệu lực; trường hợp lệnh chuyển tiền được thực hiện sau Thời gian chuyển tiền có hiệu lực thì Tài khoản thanh toán của Khách hàng được ghi nợ ngay khi VietinBank nhận được lệnh và việc chuyển tiền sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo của VietinBank.

6. Hạn mức giao dịch

- Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, VietinBank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của KH.

- Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, VietinBank sẽ cập nhật thông tin về hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cho KH thông qua: (i) Các chi nhánh, điểm giao dịch của VietinBank; (ii) Trang web và (hoặc) các kênh cung cấp sản phẩm dịch vụ của VietinBank; (iii) Các điểm giao dịch và (hoặc) chương trình ứng dụng khác của bên thứ ba có thỏa thuận hợp tác cung cấp, phát triển Dịch vụ với VietinBank; (iv) các thông báo được hiển thị trên ứng dụng/dịch vụ VietinBank iPay của VietinBank.

- Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của VietinBank, KH phải đăng ký với VietinBank và chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được VietinBank chấp thuận.

7. Phí và thanh toán dịch vụ

- Việc áp dụng và thu các loại phí đối với KH sử dụng Dịch vụ được tuân thủ các quy định về phí của VietinBank trong từng thời kỳ.
- Thông tin về các loại phí và biểu phí Dịch vụ được VietinBank niêm yết công khai tại các chi nhánh, trang web chính thức của VietinBank, các kênh cung cấp Dịch vụ hoặc thông báo cho KH.
- VietinBank có quyền thay đổi mức phí, chi phí và phương thức thu phí tùy từng thời điểm bằng cách công bố trên website chính thức tại trang web chính thức của VietinBank hoặc gửi thông báo cho KH trước ngày hiệu lực của các thay đổi này bằng một trong các phương thức, bao gồm nhưng không giới hạn bởi tin nhắn SMS, tin nhắn qua ứng dụng VietinBank iPay Mobile (OTT), tin nhắn trên các nền tảng nhắn tin (như Zalo, Viber...), thư điện tử (email) hoặc bằng văn bản gửi đến địa chỉ/địa chỉ email/số điện thoại khách hàng đã đăng ký tại VietinBank.
- KH cam kết duy trì số dư tài khoản thanh toán đủ để thực hiện thanh toán các khoản thanh toán và chi trả các khoản phí (nếu có) đã được chấp nhận bởi VietinBank.
- KH đồng ý cho VietinBank tự động trích nợ trên bất cứ TKTT nào của KH để (i) Thanh toán các giao dịch và các khoản lãi, phí, chi phí thực tế phát sinh trong quá trình quản lý TKTT và cung ứng Dịch vụ; (ii) Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của KH theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền; (iii) VietinBank trích để thu hồi các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào TKTT; (iv) Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại VietinBank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa VietinBank và KH hoặc quy định của pháp luật.
- KH phải chịu trách nhiệm thanh toán đối với mọi chi phí dịch vụ viễn thông và các khoản phí khác mà các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của KH thu khi KH sử dụng Dịch vụ.

8. Giao dịch không hủy ngang

- KH không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên Dịch vụ bởi Người dùng của KH.
- Bất kỳ Giao dịch được đã thực hiện trên Dịch vụ, không phân biệt loại hình của Giao dịch (dù là giao dịch chuyển tiền, thanh toán, gửi tiết kiệm, rút tiền... hay giao dịch đăng ký, xác nhận đối với bất kỳ chứng từ, hợp đồng, văn bản, thỏa thuận và các tài liệu khác dưới dạng điện tử) sẽ được VietinBank coi là có giá trị và không hủy ngang, các giao dịch thực hiện được coi và tại đây được KH cam kết, chấp thuận là giao dịch do KH là bên duy nhất thực hiện. KH phải chịu

trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện thông qua Dịch vụ. VietinBank có quyền nhưng không có nghĩa vụ phải áp dụng các biện pháp nào khác để chứng minh các giao dịch đó được tạo ra bởi khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng Tên đăng nhập, mật khẩu và yếu tố định danh được KH lựa chọn, cung cấp khi thao tác sử dụng dịch vụ.

- Các Tên đăng nhập của cùng 01 KH được hiểu là 01 KH duy nhất. KH là người chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện của tất cả các Tên đăng nhập của KH.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của KH

- Được sử dụng các dịch vụ TKTT, NHĐT đã đăng ký với VietinBank và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích dịch vụ NHĐT, theo đúng quy định tại Điều khoản, Điều kiện này, quy định của VietinBank và pháp luật;

- Có quyền sử dụng số tiền trên TKTT thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư được phép sử dụng, đúng với các mục đích chi của TKTT theo quy định đối với loại hình TKTT;

- Được VietinBank đảm bảo an toàn số dư trên TKTT và bảo mật thông tin liên quan đến TKTT, giao dịch TKTT liên quan đến KH theo quy định của pháp luật;

- Được VietinBank cung cấp thông tin định kỳ theo thỏa thuận với VietinBank hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ (nếu có) tại VietinBank;

- Được quyền yêu cầu tra soát khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo Điều khoản, Điều kiện này;

- KH có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định Quy trình quản lý và cập nhật thông tin áp dụng cho KH cá nhân của VietinBank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ. VietinBank sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của KH;

- Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2. Trách nhiệm của KH

- Tuân thủ các quy định của VietinBank và quy định của bản Điều khoản, Điều kiện này về việc sử dụng Dịch vụ;
- Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo quy định tại Quy trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân của VietinBank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- Thông báo kịp thời cho VietinBank những thay đổi về các thông tin đã đăng ký với VietinBank (CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân, địa chỉ, số điện thoại, hòm thư điện tử, thiết bị sử dụng dịch vụ NHĐT, dấu hiệu nhận biết sinh trắc học) hoặc các thông tin khác theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ;
- Bảo mật các thông tin, yếu tố định danh đã đăng ký với VietinBank. Bảo mật Tên đăng nhập dịch vụ, chữ ký điện tử đã đăng ký/được cung cấp; Bảo mật mật khẩu dịch vụ đã được cung cấp, thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của VietinBank; Bảo mật các thiết bị/phần mềm/công cụ/dấu hiệu xác thực đã đăng ký/được VietinBank cung cấp, thực hiện thay đổi thiết bị định kỳ, hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của VietinBank;
- Thực hiện đúng quy định của VietinBank về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện các giao dịch thanh toán qua TKTT, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch, đảm bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán do VietinBank quy định;
- Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo biểu phí được VietinBank quy định theo từng thời kỳ. Ủy quyền cho VietinBank tự động trích các khoản phí này trên TKTT;
- Đảm bảo có đủ số dư tối thiểu trên TKTT và số dư được phép sử dụng trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán, chuyển tiền và trả các khoản phí theo quy định của VietinBank trong từng thời kỳ. Chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư Có trên TKTT trừ trường hợp đã có thỏa thuận thấu chi với VietinBank;
- Không được cho thuê, cho mượn TKTT hoặc Tên đăng nhập và/hoặc mật khẩu/chữ ký điện tử/thiết bị/công cụ/phần mềm để truy cập/xác thực dịch vụ NHĐT, không được sử dụng TKTT của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp;

- Thông báo kịp thời với VietinBank khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc TKTT của mình bị lợi dụng hoặc khi nghi ngờ lộ thông tin hoặc mất thông tin hoặc khi phát hiện mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử bị sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình;
- Hoàn trả vô điều kiện cho VietinBank trong trường hợp VietinBank gửi thông báo cho Khách hàng theo yêu cầu của VietinBank đối với các khoản mà KH rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi có nhầm vào TKTT của KH, giao dịch tra soát khiếu nại và các giao dịch nhầm lẫn khác. Đồng ý để VietinBank tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho KH;
- Trừ trường hợp VietinBank có lỗi, KH công nhận các hoá đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch do hệ thống quản lý của VietinBank và/hoặc các tổ chức thanh toán thẻ, tổ chức thẻ, tổ chức thanh toán, cổng thanh toán ghi nhận và cung cấp (kể cả Giao dịch đó không phải KH thực hiện);
- Trong vòng 60 ngày kể từ ngày KH nhận được thông báo giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm, KH có trách nhiệm gửi cho VietinBank yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản tại các điểm giao dịch của VietinBank. Trừ trường hợp VietinBank có lỗi, KH phải chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh (nếu có) do KH khiếu nại quá thời hạn trên. KH phải chịu phí khiếu nại theo quy định tại Quy trình xử lý yêu cầu trợ giúp của VietinBank;
- Khi đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ, Khách hàng không được rời thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối với dịch vụ (bao gồm các thiết bị do VietinBank cung cấp để Khách hàng tự giao dịch tại các điểm giao dịch của VietinBank) vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng các thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đăng xuất khỏi dịch vụ.
- Khách hàng không khai báo **BẤT CỨ CHI TIẾT NÀO CỦA CÁC YẾU TỐ ĐỊNH DANH** bao gồm nhưng không giới hạn Tên đăng nhập, mật khẩu, mã bảo mật sử dụng Dịch vụ trên các ứng dụng, website không chính thống mà không được VietinBank thông báo trên website của VietinBank.
- Khách hàng không truy cập Dịch vụ từ bất cứ thiết bị nào kết nối với hệ thống máy tính cục bộ (hay mạng LAN), nếu không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của Khách hàng.

- Khách hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản theo quy định của VietinBank và của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của VietinBank

1. Quyền của VietinBank:

- Được quyền tự động trích nợ TKTT của KH, phong toả, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư theo quy định của VietinBank và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn chi tiết trong từng thời kỳ để xử lý các trường hợp theo Điều khoản, Điều kiện này, theo thỏa thuận giữa VietinBank và KH và theo quy định của pháp luật;
- Mở, đóng, thay đổi hạn mức tối đa, tối thiểu, thay đổi lãi suất theo thỏa thuận với KH và/hoặc quy định của VietinBank tùy từng thời kỳ;
- Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của VietinBank;
- Yêu cầu KH cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- VietinBank có quyền điều chỉnh/thu hồi lại giá trị các giao dịch hoàn tiền đã thanh toán vào TKTT VietinBank của khách hàng đối với các giao dịch không được hoàn tiền.
- VietinBank có toàn quyền từ chối hoàn tiền cho bất kỳ khách hàng nào mà VietinBank cho là cung cấp thông tin không hợp lệ, không rõ ràng, không đầy đủ hoặc vi phạm bất kỳ điều kiện nào quy định tại Quy định này, hoặc các quy định khác liên quan của VietinBank.
- Được miễn trách nhiệm: (a) Nếu không phải là lỗi do VietinBank như trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện bị trục trặc, lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank hoặc trong trường hợp vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, VietinBank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều khoản, Điều kiện này; (b) Trong trường hợp KH khiếu nại các nhà cung cấp hoặc (c) Trong trường hợp KH nhập/chọn sai, nhầm lẫn, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch thanh toán, chuyển khoản bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong TKTT của KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.

- Trong trường hợp phát hiện người sử dụng TKTT, dịch vụ VietinBank iPay vi phạm các quy định hiện hành hoặc thoả thuận đã có với VietinBank, có dấu hiệu vi phạm pháp luật, VietinBank có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của KH, giữ lại tang vật và thông báo với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý;
- Được quyền chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp Dịch vụ khi nhận được yêu cầu của KH hoặc có thông báo Tài khoản/Thiết bị /Phần mềm để truy cập/xác thực dịch vụ NHĐT bị mất cắp, thất lạc, đăng ký sai hoặc mất khả năng bảo mật; lộ Chữ ký/Chữ ký điện tử hoặc có nghi ngờ Dịch vụ KH sử dụng đang bị lợi dụng; hoặc giao dịch nằm ngoài khả năng kiểm soát/bảo mật của VietinBank.
- Được quyền khóa/tạm ngừng dịch vụ VietinBank iPay nếu nhận được yêu cầu khóa/tạm ngừng sử dụng dịch vụ của KH;
- Được quyền chủ động tạm khóa truy cập Dịch vụ để bảo vệ an toàn cho KH trong trường hợp KH không truy cập sử dụng Dịch vụ trong một khoảng thời gian liên tục (khoảng thời gian này do VietinBank quy định) hoặc trong trường hợp VietinBank phát hiện có nguy cơ, rủi ro về an toàn thông tin.
- Khi nâng cấp, phát triển Dịch vụ, VietinBank được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích Dịch vụ cho khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ.
- Được phép sử dụng thông tin khách hàng (bao gồm cả các thông tin về tiền gửi, bảo hiểm, tín dụng và các sản phẩm, dịch vụ khác của khách hàng tại VietinBank mà có liên quan đến giao dịch phát sinh trên TKTT của khách hàng) để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,...giữa VietinBank với khách hàng đối với Dịch vụ TK và các sản phẩm, dịch vụ khác của khách hàng tại VietinBank 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 liên quan/hợp tác với VietinBank trong việc cung cấp các dịch vụ của VietinBank cung cấp cho khách hàng, 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 căn cứ hoặc nghi ngờ.
- Các quyền khác theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2. Trách nhiệm của VietinBank:

- Tuân thủ các quy định về cung ứng Dịch vụ cho KH theo Điều khoản, Điều kiện này và quy định của pháp luật;
- Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, TKTT theo quy định của pháp luật;
- Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TKTT của KH phù hợp với quy định và thoả thuận giữa VietinBank và KH; kiểm soát các lệnh thanh toán của KH, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký, cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của KH;
- Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật và quy định tại từng Dịch vụ của VietinBank;
- Chịu trách nhiệm tạm ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của KH về điện thoại di động hoặc sim điện thoại bị thất lạc, mất cắp, và/hoặc bị lộ chữ ký/chữ ký điện tử, hoặc KH yêu cầu chấm dứt sử dụng chữ ký điện tử (mật khẩu) cá nhân đã đăng ký;
- VietinBank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của VietinBank dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ (là sự kiện bất khả kháng) bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, đường truyền, mất điện;
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều kiện, điều khoản trên đây, cam kết thực hiện đúng các quy định của Pháp luật, của Ngân hàng nhà nước Việt Nam và quy định của VietinBank. VietinBank có toàn quyền quyết định sửa đổi nội dung điều kiện, điều khoản dịch vụ trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của Pháp luật Việt Nam và Ngân hàng nhà nước Việt Nam.