

## ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

### Điều 1. Cung cấp và sử dụng sản phẩm dịch vụ

**1.1.** Sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây được gọi là Dịch vụ) là các sản phẩm dịch vụ được VietinBank cung cấp cho khách hàng thông qua kênh phân phối điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Internet Banking, Mobile/SMS Banking.

**1.2.** 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 khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, khách hàng 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.

**1.3.** Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng 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, Khách hàng chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng 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.

**1.4.** 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 các 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 giá mao, rui ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghĩ 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 2. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

#### 2.1. Quyền của khách hàng

- Được sử dụng các Dịch vụ đã đăng ký 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.
- Yêu cầu VietinBank đăng ký, bổ sung/hủy bỏ Dịch vụ, quyền truy cập và các yêu cầu khác có liên quan đến Dịch vụ.
- Yêu cầu VietinBank hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- Yêu cầu VietinBank thay đổi các thông tin truy cập Dịch vụ trong trường hợp phát hiện/nghĩ ngờ có sai sót, rui ro xảy ra.
- Khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

#### 2.2. Trách nhiệm của khách hàng

- Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử trong quá trình sử dụng.
- Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của VietinBank khi sử dụng Dịch vụ.

- Khách hàng cam kết: (i) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của VietinBank khi đăng ký, bổ sung/hủy bỏ Dịch vụ và (hoặc) yêu cầu liên quan khác; (ii) Kịp thời sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho VietinBank khi có sự thay đổi; (iii) Đảm bảo các thông tin khách hàng cung cấp cho VietinBank luôn là thông tin mới nhất và chính xác nhất để VietinBank làm cơ sở cho việc trao đổi, tư vấn, hỗ trợ... khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ của VietinBank.

- Giữ bí mật thông tin mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử khi sử dụng các Dịch vụ của VietinBank.

- Chịu trách nhiệm về tất cả các thông tin được hệ thống ghi nhận đối với việc truy cập, xử lý các giao dịch được thực hiện bởi tên truy cập, mật khẩu kết hợp với mã xác thực OTP và (hoặc) chữ ký điện tử của người sử dụng Dịch vụ.

- Hoàn trả cho VietinBank các khoản ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản 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).

- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và (hoặc) chấp nhận việc VietinBank trích Nợ/phong tỏa tài khoản để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng và giao dịch của khách hàng qua kênh phân phối điện tử theo quy định của VietinBank.

- Thông báo kịp thời cho VietinBank bằng các phương tiện thích hợp 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.

- Thông báo và phối hợp kịp thời với VietinBank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các Dịch vụ.

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

### Điều 3. Quyền và trách nhiệm của VietinBank

#### 3.1. Quyền của VietinBank

- 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 (trong trường hợp các tiện ích Dịch vụ đó không làm phát sinh chi phí của khách hàng).

- Được phép sử dụng thông tin 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 căn cứ hoặc nghi ngờ.

- Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của VietinBank và của pháp luật hoặc trong trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của VietinBank hoặc trường hợp tài khoản của khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch.

- Trích Nợ tài khoản khách hàng giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được VietinBank quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có); 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).

- Các quyền khác theo quy định của VietinBank và của pháp luật.

#### 3.2. Trách nhiệm của VietinBank

- Tuân thủ các quy định về giao dịch điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và của pháp luật.
- Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của khách hàng theo quy định của pháp luật.

- Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến Dịch vụ của VietinBank.

### Điều 4. Chứng từ giao dịch

**4.1.** Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa khách hàng 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 khách hàng với VietinBank.

**4.2.** Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa khách hàng với VietinBank là chứng từ điện tử.

**4.3.** 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.

**4.4.** Khách hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do VietinBank đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của VietinBank và của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.

**4.5.** Các giao dịch tài chính phát sinh của khách hàng qua kênh phân phối điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của khách hàng kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử; 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.

**4.6.** VietinBank có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của khách hàng vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng vi phạm quy định của VietinBank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giá mao và rui ro; (iv) Khi lợi ích của VietinBank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp VietinBank tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (vi) Khi phát hiện khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử này.

### Điều 5. Thời gian giao dịch

**5.1.** Các giao dịch được khách hàng thực hiện qua kênh phân phối điện tử sẽ được VietinBank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ thời gian giao dịch của VietinBank trong từng thời kỳ.

**5.2.** Các yêu cầu, giao dịch của khách hàng chỉ được VietinBank ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của khách hàng; (ii) Số dư tài khoản của khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của khách hàng hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của VietinBank, của bên thứ ba và của pháp luật.

### Điều 6. Hạn mức giao dịch

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

**6.2.** Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, VietinBank sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cho khách hàng 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.

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

### Điều 7. Phí dịch vụ

**7.1.** Việc áp dụng và thu các loại phí đối với khách hàng sử dụng Dịch vụ được tuân thủ các quy định về phí của VietinBank trong từng thời kỳ.

**7.2.** 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 khách hàng qua hợp thư điện tử của khách hàng.

**7.3.** Tùy theo từng loại Dịch vụ cụ thể, VietinBank sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng, v.v.

### Điều 8. Giao dịch không huỷ ngang

**8.1.** Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua các kênh phân phối điện tử của VietinBank bằng tên truy cập và mật khẩu của mình. Trường hợp khách hàng muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch, VietinBank sẽ chỉ xem xét với điều kiện: (i) VietinBank chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của VietinBank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

**8.2.** Mọi giao dịch của khách hàng được thực hiện qua kênh phân phối điện tử của VietinBank sẽ được VietinBank coi là có giá trị, không huỷ ngang và do khách hàng là người duy nhất thực hiện. VietinBank không chấp nhận bất cứ sự uỷ quyền nào khác cho bên thứ ba.

### Điều 9. Điều khoản miễn trách của VietinBank

**9.1.** Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng khi hệ thống của VietinBank hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.

**9.2.** Được miễn trách nhiệm trong trường hợp khách hàng khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp khách hàng lựa chọn sai tài khoản người thu hưởng.

**9.3.** Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của VietinBank gây ra.

### Điều 10. Sửa đổi nội dung điều khoản

**10.1.** VietinBank được phép sửa đổi nội dung của bản điều kiện, điều khoản này bằng cách thông báo qua các kênh cung cấp Dịch vụ của VietinBank như: các chi nhánh, các kênh cung cấp Dịch vụ, trang web chính thức của VietinBank hoặc thông báo bằng hình thức khác mà VietinBank cho là phù hợp.

**10.2.** Việc khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi VietinBank sửa đổi bản điều kiện, điều khoản này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó.

### Điều 11. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

**11.1.** Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa khách hàng và VietinBank thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác và tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của các bên.

**11.2.** Trong trường hợp các bên không hòa giải được thì thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật Việt Nam.

### Điều 12. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

**12.1.** Các điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ cho đến khi khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ.

**12.2.** Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu của các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác của Phụ lục, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt.

**12.3.** Trường hợp khách hàng đã chấm dứt sử dụng Dịch vụ, các giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn hiệu lực của điều kiện, điều khoản này vẫn tiếp tục có giá trị.

**12.4.** Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử trên đây, cam kết thực hiện đúng các điều kiện, điều khoản này cũng như các thỏa thuận liên quan khác của VietinBank và của pháp luật Việt Nam.

....., Ngày ..... tháng ..... năm .....

**KHÁCH HÀNG**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (nếu có))