

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Những điều khoản, điều kiện sử dụng dưới đây quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng cá nhân và Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt trong phạm vi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử do Ngân hàng Bản Việt cung cấp.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

- Ngân hàng:** Là Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt.
- Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** Là Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh, Phòng giao dịch, Phòng giao dịch đặc thù và các đơn vị khác có chức năng kinh doanh trên toàn hệ thống Ngân hàng.
- Tài khoản:** Là các tài khoản được Khách hàng mở tại Ngân hàng bao gồm nhưng không giới hạn các tài khoản thanh toán; tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn; tài khoản thẻ tín dụng... và bất kỳ tài khoản nào khác được Khách hàng sử dụng để tham gia vào các giao dịch NHĐT.
- Khách hàng:** Là cá nhân sử dụng dịch vụ NHĐT của Ngân hàng.
- Dịch vụ Ngân hàng Điện tử:** Là dịch vụ do Ngân hàng cung cấp, cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến với ngân hàng thông qua các kênh giao dịch Internet Banking, Mobile Banking và/hoặc các kênh khác được triển khai trong thời kỳ
- Internet Banking:** Là kênh giao dịch cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch trực tuyến với Ngân hàng thông qua trình duyệt web do ngân hàng cung cấp trên các thiết bị có kết nối Internet.
- Mobile Banking:** Là kênh giao dịch cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến với Ngân hàng thông qua ứng dụng do Ngân hàng cung cấp được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng như điện thoại thông minh, máy tính
- Đăng ký NHĐT trực tuyến:** Là hình thức đăng ký NHĐT thông qua website của Ngân hàng hoặc ứng dụng Mobile Banking hoặc trang đăng nhập Internet Banking của Ngân hàng. Đăng ký NHĐT trực tuyến bao gồm: Đăng ký NHĐT trực tuyến bằng Thẻ hoặc các phương thức khác được Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
- Nhà cung cấp dịch vụ (NCCDV):** Là các đơn vị cung ứng dịch vụ điện, nước, điện thoại, internet, truyền hình, điện thoại và các dịch vụ khác, chấp nhận việc thanh toán từ Khách hàng thông qua Ngân hàng và các Đối tác trung gian thanh toán mà Ngân hàng có liên kết.
- Thanh toán hóa đơn tự động:** Là hình thức thanh toán hóa đơn mà theo đó Khách hàng sẽ đăng ký với Ngân hàng một lần duy nhất để ủy quyền cho Ngân hàng tự động trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng để thanh toán hóa đơn điện, nước, điện thoại, internet, truyền hình, học phí, bảo hiểm, ... và các dịch vụ khác cho các NCCDV
- Thẻ:** Là các loại thẻ tín dụng/Thẻ thanh toán (Thẻ ATM) mà Ngân hàng phát hành cho Khách hàng. Thẻ có thể tồn tại dưới hình thức vật lý hoặc phi vật lý.
- Mã PIN của Thẻ:** Là một dãy mã số bí mật của Khách hàng được Ngân hàng cấp hoặc do chủ thẻ tự cài đặt để thực hiện các giao dịch Thẻ tại ATM/ máy POS.
- Thiết bị giao dịch:** Là thiết bị điện tử đủ tiêu chuẩn về phần mềm và phần cứng sử dụng cho việc thực hiện giao dịch NHĐT, bao gồm máy tính, điện thoại và các thiết bị điện tử khác theo quy định của Ngân hàng.
- Tên đăng nhập:** Là một chuỗi các ký tự dùng để xác định khách hàng khi truy cập vào NHĐT.
- Mật khẩu:** Là các ký tự nhận dạng do Khách hàng chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật để sử dụng cùng với Tên đăng nhập để truy cập vào hệ thống NHĐT. Khách hàng có thể sử dụng phương thức mật khẩu khác thay thế cho mật khẩu ký tự như nhận diện khuôn mặt và vân tay do thiết bị sử dụng cung cấp.
- Mã xác nhận (OTP - One Time Password):** Là mật khẩu dùng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định. OTP được tạo ra từ các Phương thức xác thực được Khách hàng đăng ký sử dụng.
- Phương thức xác thực:** Các giao dịch được Khách hàng thực hiện trên NHĐT được xác thực bằng mã OTP theo các phương thức sau:
 - SMS OTP:** Khi thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến, hệ thống ngân hàng trực tuyến sẽ gửi tin nhắn SMS/email có chứa mã OTP tới số điện thoại/email đăng ký NHĐT của Khách hàng.
 - Smart OTP:** Là ứng dụng do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng và được tích hợp trên thiết bị điện thoại di động của Khách hàng để Khách hàng chủ động lấy OTP xác thực giao dịch. Mã OTP là dãy số ngẫu nhiên gồm 6 số hiện trên màn hình ứng dụng Smart OTP mỗi khi Khách hàng nhập đúng Mã mở khóa.
 - Ngân hàng có quyền thay đổi nguyên tắc sử dụng OTP bất kỳ lúc nào. Khách hàng sẽ được thông báo về sự thay đổi (nếu có) qua các hình thức tin nhắn điện tử như email hoặc SMS hoặc bằng văn bản tại các chi nhánh/phòng giao dịch của Ngân hàng hoặc thông báo trên website của Ngân hàng hoặc các phương thức khác Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng các NHĐT sau thời điểm thay đổi sẽ là bằng chứng sau cùng cho việc Khách hàng đã chấp nhận chịu sự ràng buộc của các thay đổi này.

18. **Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng thiết bị điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với Chứng từ điện tử, có khả năng xác nhận người ký Chứng từ điện tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với Chứng từ điện tử được ký.
19. **Mã mở khóa (Mã PIN):** Là các ký tự nhận dạng do Khách hàng chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật để đăng nhập và sử dụng Smart OTP.
20. **Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT:** Là các yêu cầu bằng văn bản hoặc trên các chứng từ điện tử thể hiện ý chí của Khách hàng về việc đăng ký với Ngân hàng để sử dụng NHĐT theo mẫu biểu của Ngân hàng ban hành trong từng thời kỳ
21. **Chứng từ điện tử:** Là các dữ liệu, thông điệp điện tử, log, tin nhắn, ghi âm,... được tạo lập và lưu tại hệ thống của Ngân hàng Bản Việt thể hiện giao dịch của khách hàng đăng ký dịch vụ NHĐT, thay đổi thông tin, thay đổi dịch vụ, các giao dịch NHĐT và đã được khách hàng xác thực đăng ký, thực hiện giao dịch thành công theo quy định của Ngân hàng Bản Việt. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản và điều kiện, đề nghị, thông báo, xác nhận, chỉ dẫn, thông tin, lệnh thanh toán, chỉ thị trực tuyến và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các giao dịch giữa Ngân hàng và Khách hàng.
22. **Bản Điều khoản và Điều kiện hoặc Điều khoản và Điều kiện này:** Là bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử này và tất cả các điều kiện sửa đổi, bổ sung mà Ngân hàng thông báo cho Khách hàng qua địa chỉ email hoặc tin nhắn SMS hoặc được cập nhật trên website tại địa chỉ <https://www.vietcapitalbank.com.vn> của Ngân hàng hoặc theo các phương thức khác do Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ .
23. **Digibank:** Là tên gọi của cửa kênh giao dịch Internet Banking của BVB.
24. **Digimi:** Là tên gọi của kênh giao dịch Mobile Banking của BVB,

Điều 3. Hợp đồng đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT bao gồm

1. Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT hoặc Chứng từ điện tử đăng ký sử dụng NHĐT.
2. Bản Điều khoản và Điều kiện.
3. Biểu phí, các bản ghi âm, các yêu cầu, sử dụng dịch vụ, cập nhật của Khách hàng với Ngân hàng trong quá trình sử dụng NHĐT.
4. Và các văn bản khác theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

Điều 4. Đăng ký, yêu cầu Ngân hàng điện tử

Khách hàng có thể đăng ký, yêu cầu NHĐT của Ngân hàng thông qua một trong các phương thức sau:

1. Điền Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT theo biểu mẫu do Ngân hàng quy định và ký xác nhận bằng chữ ký bằng tay của Khách hàng.
2. Nhập thông tin và xác nhận đăng ký, yêu cầu NHĐT qua website, các ứng dụng phần mềm của Ngân hàng theo quy định của Ngân hàng.
3. Nhắn tin qua điện thoại di động, gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký với Ngân hàng.
4. Gửi email từ email đã đăng ký với Ngân hàng.
5. Và các phương thức khác do Ngân hàng triển khai từng thời kỳ.

Điều 5. Thông tin đăng ký NHĐT trực tuyến bằng Thẻ

1. Đối với thông tin Khách hàng:

- 1.1 Ngân hàng sử dụng thông tin Khách hàng đã đăng ký tại ĐVKD (Họ và tên, CMND/HC/CCCD, số điện thoại) để đăng ký NHĐT. Các thông tin này không được thay đổi tại màn hình đăng ký NHĐT trực tuyến.
- 1.2 Riêng đối với thông tin email, Khách hàng có thể điều chỉnh/bổ sung email mới tại màn hình đăng ký dịch vụ NHĐT trực tuyến bằng Thẻ.

2. Đối với thông tin đăng ký dịch vụ NHĐT:

- 2.1 Gói dịch vụ: Hệ thống tự động đăng ký gói cho phép thực hiện các giao dịch tài chính theo quy định của Ngân hàng.
- 2.2 Tên đăng nhập và mật khẩu lần đầu: Tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập lần đầu do Khách hàng tạo tại màn hình đăng ký dịch vụ NHĐT trực tuyến bằng Thẻ.

Điều 6. Dịch vụ cung cấp

1. Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng NHĐT theo Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT/Chứng từ điện tử đăng ký sử dụng NHĐT đã được Ngân hàng xác nhận. Theo đó, Ngân hàng và Khách hàng chấp nhận ràng buộc các quyền và nghĩa vụ bởi các quy định tại Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT/Chứng từ điện tử đăng ký sử dụng NHĐT và Bản Điều khoản điều kiện này.
2. Dịch vụ NHĐT cung cấp cho Khách hàng bao gồm:
 - 2.1 Dịch vụ truy vấn thông tin: Tra cứu thông tin tài khoản, lịch sử giao dịch tài khoản thanh toán, khoản vay, thông tin Thẻ tín dụng.

- 2.2 Dịch vụ chuyển tiền: Chuyển tiền giữa các tài khoản của Khách hàng tại Ngân hàng; chuyển tiền nội bộ cho các tài khoản mở tại Ngân hàng; chuyển tiền tới các tài khoản, số thẻ của các Ngân hàng khác hoặc Khách hàng có thể đặt lịch chuyển tiền định kỳ với số tiền cố định trong tương lai.
 - 2.3 Dịch vụ thanh toán: Thanh toán khoản vay; thanh toán dư nợ thẻ tín dụng của Khách hàng tại Ngân hàng; thanh toán hoặc đăng ký thanh toán tự động hóa đơn điện, nước, viễn thông, bảo hiểm, vé máy bay, vé tàu và các dịch vụ thanh toán khác được Ngân hàng triển khai theo từng thời điểm.
 - 2.4 Dịch vụ nạp tiền: Nạp tiền điện thoại.
 - 2.5 Dịch vụ mở và tắt toán tiền gửi tiết kiệm trực tuyến.
 - 2.6 Dịch vụ tra cứu thông tin liên quan đến hoạt động của Ngân hàng bao gồm: Thông tin liên quan đến địa chỉ ATM, ĐVKD; thông tin về các chương trình khuyến mại; thông tin tỷ giá, lãi suất hiện hành; các thông tin khác theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
 - 2.7 Dịch vụ tiện ích: Đổi mật khẩu, đổi mã PIN, đăng nhập bằng vân tay, lưu thông người thụ hưởng...; và
 - 2.8 Các tính năng, dịch vụ tiện ích khác Ngân hàng phát triển theo từng thời điểm.
3. Tùy từng thời điểm, Ngân hàng có thể quyết định việc bổ sung, chỉnh sửa, chấm dứt việc cung cấp một hoặc một số loại dịch vụ Ngân hàng điện tử. Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng trên trang đăng nhập dịch vụ và/hoặc trên website và/hoặc gửi thông báo cho Khách hàng qua một trong các phương tiện: email, tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng và/hoặc kênh giao tiếp phù hợp khác của Ngân hàng.

Điều 7. Tên đăng nhập, Mật khẩu và bảo mật

1. Để sử dụng NHĐT, Khách hàng phải được Ngân hàng cấp Tên đăng nhập và Mật khẩu. Khách hàng phải thay đổi Mật khẩu do Ngân hàng cung cấp ngay từ lần đầu tiên đăng nhập để sử dụng NHĐT (trừ trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 7 Điều khoản và Điều kiện này).
2. Đối với Đăng ký NHĐT trực tuyến bằng Thẻ: Sau khi xác thực đăng ký dịch vụ NHĐT trực tuyến, tạo tên đăng nhập và mật khẩu thành công, Khách hàng có thể sử dụng ngay Tên đăng nhập và Mật khẩu đã tạo để đăng nhập và sử dụng NHĐT.
3. Trong quá trình sử dụng NHĐT, Khách hàng phải định kỳ thay đổi mật khẩu theo yêu cầu của Ngân hàng và/hoặc tự mình thay đổi thông qua hệ thống NHĐT để đảm bảo an toàn và bảo mật. Trong mọi trường hợp, Tên đăng nhập của Khách hàng bị nhập sai Mật khẩu 05 (năm) lần, Ngân hàng có quyền khóa Tên đăng nhập. Để tiếp tục sử dụng NHĐT, Khách hàng phải liên hệ Ngân hàng để thực hiện thủ tục cấp đổi theo quy định của Ngân hàng.
4. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật Tên 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 NHĐT; không thực hiện NHĐT thông qua các thiết bị giao dịch, mạng viễn thông miễn phí, công cộng và/hoặc không đảm bảo an ninh.
5. Khách hàng phải thông báo ngay cho Ngân hàng để kịp thời xử lý khi Tên đăng nhập, Mật khẩu bị mất, bị đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi lộ bằng cách liên hệ với Trung tâm dịch vụ Khách hàng qua tổng đài 1900 555 596 hoặc liên hệ trực tiếp đến các điểm giao dịch của Ngân hàng để xử lý. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra trước khi thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng.

Điều 8. Truy cập và sử dụng NHĐT

1. Khách hàng tự trang bị đầy đủ thiết bị giao dịch để có thể kết nối, truy cập và sử dụng NHĐT.
2. Thời gian truy cập và sử dụng NHĐT là 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần. Tuy nhiên, Ngân hàng không cam kết hoặc bảo đảm việc truy cập, sử dụng NHĐT cũng như việc Ngân hàng xử lý các giao dịch của Khách hàng sẽ không bị gián đoạn hoặc không thực hiện được bởi việc ngưng hệ thống mà Ngân hàng thông báo hoặc công bố trong từng thời kỳ; hoặc NHĐT bị tác động bởi việc ngưng 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 virus, hacker tấn công 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, Khách hàng hiểu và chấp nhận Ngân hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại mà Khách hàng gặp phải.
3. Khách hàng sử dụng Tên đăng nhập và/hoặc Mật khẩu để đăng nhập, thực hiện giao dịch trên NHĐT. Việc tiến hành giao dịch của Khách hàng được thực hiện theo các chỉ dẫn, trình tự, quy định giao dịch trên NHĐT. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật tất cả thông tin mà Ngân hàng yêu cầu.
4. Khách hàng hiểu rằng việc sử dụng NHĐT là phương thức giao dịch trực tuyến, do vậy Ngân hàng chỉ có trách nhiệm kiểm tra các thông tin về Chữ ký điện tử 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 Khách hàng, theo đó Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng NHĐT bằng chính Chữ ký điện tử của Khách hàng và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực khác do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng để thực hiện các giao dịch thì các giao dịch này được xem là do chính Khách hàng tạo ra

và Khách hàng phải chịu trách nhiệm và rủi ro liên quan. Trường hợp Khách hàng cho rằng có sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc Ngân hàng xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng, Khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với Ngân hàng để phối hợp giải quyết. Những vấn đề phát sinh có thể là:

- 4.1 Sự chậm trễ hoặc sai sót trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng; hoặc
- 4.2 Có phát sinh giao dịch thanh toán mà không do Khách hàng thực hiện; hoặc
- 4.3 Có sự gian lận trong việc sử dụng NHĐT.
5. Xác thực Chữ ký điện tử:
 - 5.1 Các bên đồng ý rằng Chữ ký điện tử của Khách hàng là chữ ký được nhận dạng, xác thực thông qua hệ thống Ngân hàng điện tử của Ngân hàng hoặc hệ thống khác do Ngân hàng chỉ định.
 - 5.2 Chữ ký điện tử của Khách hàng được xác thực bằng một hoặc một số các yếu tố sau: Tên đăng nhập, Mật khẩu, OTP, câu hỏi bảo mật, số điện thoại của Khách hàng, email, Mã PIN của Thẻ, Mã PIN, các yếu tố nhận diện sinh trắc học hay bất kỳ yếu tố nào khác mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng hoặc được Ngân hàng cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực khi Khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT. Bất kỳ yếu tố nào trên đây của Khách hàng, sau khi được hệ thống của Ngân hàng xác nhận là hợp lệ cũng được coi là Chữ ký điện tử của Khách hàng.
 - 5.3 Các yếu tố để xác thực Chữ ký điện tử do Ngân hàng quy định tùy theo từng dịch vụ, giao dịch NHĐT mà Khách hàng đăng ký, sử dụng.

Điều 9. Xử lý giao dịch

1. Khách hàng hiểu và chấp nhận rằng, tùy vào loại giao dịch của Khách hàng trên NHĐT, 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 Khách hàng nếu Ngân hàng phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của Khách hàng có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ, không đủ thông tin để xử lý.
3. Khách hàng không được hủy bỏ, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua NHĐT, bao gồm các giao dịch thanh toán và/hoặc chuyển tiền định kỳ được thực hiện theo ủy quyền của Khách hàng trừ trường hợp được Ngân hàng chấp thuận.
4. Bằng văn bản này, Khách hàng đồng ý cho Ngân hàng được tự động trích nợ Tài khoản đã đăng ký để thanh toán những dịch vụ mà Khách hàng sử dụng; thực hiện các giao dịch chuyển tiền định kỳ, thanh toán hóa đơn tự động theo đăng ký của KH.
5. Đối với dịch vụ chuyển tiền định kỳ:
 - 5.1 Tại ngày hiệu lực của đặt lịch chuyển tiền hoặc ngày quét lịch định kỳ theo tần suất chỉ định của Khách hàng, Ngân hàng sẽ thực hiện trích tiền từ tài khoản thanh toán mà KH chỉ định để chuyển số tiền cố định vào tài khoản của người nhận, thu phí chuyển khoản theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
 - 5.2 Thời gian xử lý giao dịch chuyển tiền định kỳ: Ngân hàng thực hiện bất kỳ thời điểm nào trong ngày chuyển tiền định kỳ. Tại thời điểm chuyển tiền, tài khoản của Khách hàng cần duy trì số dư đủ bao gồm số tiền chuyển định kỳ và phí để Ngân hàng thực hiện giao dịch, Ngân hàng sẽ trích tiền duy nhất một lần vào ngày chuyển tiền định kỳ.
 - 5.3 Ngân hàng ngừng cung cấp dịch vụ đặt lịch chuyển tiền định kỳ cho Khách hàng khi:
 - Khách hàng chủ động hủy lịch chuyển tiền định kỳ trước thời điểm Ngân hàng thực hiện lệnh giao dịch.
 - Các lịch chuyển tiền định kỳ đã hết hiệu lực theo chỉ định của Khách hàng tại thời điểm đặt lịch.
 - Khách hàng yêu cầu chấm dứt sử dụng NHĐT (hủy user) của Ngân hàng.
 - Tài khoản thanh toán nguồn của Khách hàng đã đóng thì tất cả các lịch chuyển tiền từ tài khoản này sẽ hết hiệu lực.
6. Đối với dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động:
 - 6.1 Định kỳ vào các ngày Thứ 2 và Thứ 5 hàng tuần (không phân biệt Ngày nghỉ, Ngày lễ), Ngân hàng tự động truy xuất thông tin hóa đơn và trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng thanh toán cho NCCDV toàn bộ số tiền phải thanh toán theo thông tin trả về từ hệ thống NCCDV (nếu có).
 - 6.2 Trường hợp thanh toán hóa đơn không thành công:
 - Ngân hàng hoàn tiền cho Khách hàng và gửi thông báo qua tin nhắn SMS đến số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng hoặc bằng hình thức khác được triển khai từng thời kỳ;
 - Trong 2 (hai) ngày tiếp theo (không phân biệt Ngày nghỉ, Ngày lễ), Ngân hàng sẽ thực hiện thanh toán lại hóa đơn này cho Khách hàng đến khi gạch nợ hóa đơn thành công với NCCDV (tối đa 1 lần/ngày). Trường hợp giao dịch thanh toán vẫn không thành công, Ngân hàng sẽ thông báo đến Khách hàng để Khách hàng chủ động thực hiện thanh toán hóa đơn trực tiếp với NCCDV.

- 6.3 Trường hợp Khách hàng yêu cầu thay đổi/hủy dịch vụ sau khi đã có hóa đơn của NCCDV hoặc trong vòng 5 (năm) ngày làm việc trước ngày có hóa đơn, Ngân hàng vẫn thực hiện thanh toán hóa đơn kỳ này cho Khách hàng và yêu cầu thay đổi/hủy dịch vụ sẽ được áp dụng cho kỳ hóa đơn tiếp theo.
- 6.4 Dịch vụ sẽ tạm ngừng cung cấp cho KH trong các trường hợp sau:
 - Khách hàng yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ; hoặc
 - BVB thông báo ngừng cung cấp dịch vụ; hoặc
 - TKTT hoặc Tài khoản Thẻ tín dụng của Khách hàng được đăng ký làm tài khoản nguồn thanh toán hóa đơn tự động bị đóng, khóa Ghi nợ, phong tỏa hoặc trong tình trạng điều tra giả mạo.
 - Các trường hợp khác theo đánh giá của BVB là có rủi ro hoặc theo quy định của BVB trong từng thời kỳ
7. Các dữ liệu, thông tin trên hệ thống NHĐT là bằng chứng có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm giữa Ngân hàng và Khách hàng cho dù được ghi nhận dưới bất kỳ hình thức nào.

Điều 10. Thay đổi, khóa, ngừng, chấm dứt NHĐT

1. Khách hàng phải thông báo và đăng ký thay đổi ngay cho Ngân hàng khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến email, số điện thoại di động là phương tiện trong việc thực hiện NHĐT để bảo đảm an toàn cho các giao dịch và tài sản của Khách hàng.
2. Dịch vụ NHĐT sẽ khóa trong các trường hợp:
 - 2.1 Khách hàng yêu cầu khóa dịch vụ NHĐT khi gặp các sự cố như: mất điện thoại, nghi ngờ gian lận... qua tổng đài hỗ trợ của Ngân hàng 1900 555 596, liên hệ bất kỳ chi nhánh/PGD của Ngân hàng, và/hoặc các phương thức khác được triển khai từng thời kỳ.
 - 2.2 Ngân hàng chủ động khóa NHĐT khi: Nghi ngờ Thẻ giả; Nghi ngờ giao dịch NHĐT không phải là do KH thực hiện hoặc giao dịch đó trái với quy định pháp luật; nghi ngờ thông tin khách hàng cung cấp là giả mạo, không chính xác; KH vi phạm pháp luật và/hoặc các quy định của Ngân hàng.
 - 2.3 Khi NHĐT tạm khóa thì các dịch vụ chuyển tiền định kỳ, thanh toán hóa đơn tự động vẫn tiếp tục có hiệu lực theo đăng ký của KH trước đó.
3. Khách hàng được chấm dứt sử dụng NHĐT sau khi gửi văn bản và Ngân hàng đã xử lý thành công về việc yêu cầu ngừng sử dụng NHĐT theo mẫu của Ngân hàng tại các điểm giao dịch của Ngân hàng.
4. 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 Khách hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt Dịch vụ.
5. Sau khi chấm dứt sử dụng NHĐT, Khách hàng không được tiếp tục sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu và các thông tin khác do Ngân hàng cung cấp. Đồng thời tất cả lịch chuyển tiền định kỳ do khách hàng khởi tạo sẽ hết hiệu lực.

Điều 11. Cam kết của Khách hàng

1. Khách hàng xác nhận đã đọc và hiểu rõ nội dung của Bản điều khoản điều kiện này. Khách hàng 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 NHĐT.
2. Khách hàng 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 NHĐT và các thông tin khác phục vụ hoạt động của Ngân hàng.
3. Khách hàng hiểu, thừa nhận và đồng ý với các phương thức Thông báo, giải pháp bảo mật do Ngân hàng cung cấp từng thời kỳ.
4. Khách hàng đồng ý rằng:
 - 4.1 Trừ khi thay đổi của Khách hàng đã được Ngân hàng xử lý, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp NHĐT qua địa chỉ email và/hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký.
 - 4.2 Các chỉ thị của khách hàng thông qua số điện thoại đã đăng ký sẽ có giá trị ràng buộc KH. Tin nhắn được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu Bên thứ ba cung cấp dịch vụ mạng di động đã gửi tin nhắn đi.
 - 4.3 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.
 - 4.4 Trường hợp thanh toán, chuyển tiền và đặt lịch chuyển tiền qua NHĐT, số tiền yêu cầu thanh toán không được vượt quá hạn mức được phép sử dụng các dịch vụ trên NHĐT và số dư tài khoản tiền gửi thanh toán/hạn mức Thẻ tín dụng vào thời điểm giao dịch hoặc thời điểm Ngân hàng xử lý giao dịch chuyển tiền định kỳ và/hoặc thanh toán hóa đơn tự động, trừ trường hợp Khách hàng được Ngân hàng chấp thuận.
 - 4.5 Đối với giao dịch chuyển tiền định kỳ hoặc thanh toán hóa đơn tự động, Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp:
 - i. Khách hàng không duy trì đủ số dư Tài khoản để chuyển tiền/thanh toán tại thời điểm chuyển tiền/thanh toán; hoặc

- ii. Tài khoản của Khách hàng bị tạm khóa, phong tỏa, đóng vĩnh viễn hoặc trong tình trạng điều tra giả mạo; hoặc
 - iii. Giao dịch thất bại vì bất kỳ lý do nào bởi sự kiện bất khả kháng, sự kiện ngoài tầm kiểm soát và/hoặc khả năng thực hiện của Ngân hàng như hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc hoặc vì bất cứ lý do nào khác.
 - iv. Không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực hiện các lệnh giao dịch của Khách hàng khi các lệnh này đã được thực thi.
 - v. Không ngoại trừ những yếu tố khách quan và chủ quan từ khác biệt giữa Ngày giao dịch và Ngày hiệu lực, ngày nghỉ lễ của Ngân hàng hoặc quy định luật, giữa thời gian làm việc trong ngày, giữa thời gian ghi nhận giữa các hệ thống, các chương trình ứng dụng liên quan hay sự cố hệ thống.
5. Chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại, yêu cầu, khiếu kiện hay tranh chấp nào với các NCCDV (bao gồm nhưng không giới hạn ở tranh chấp liên quan đến số tiền hóa đơn phải thanh toán) và Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp này
 6. 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 NHĐT.
 7. 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, Khách hàng đồng ý Ngân hàng được sử dụng, cung cấp, công bố các thông tin của và/hoặc liên quan đến Khách hàng.
 8. Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng NHĐT, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch trong thời gian sử dụng NHĐT.
 9. Đồng ý cung cấp tất cả các thông tin mà Ngân hàng yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ, và đồng ý cho Ngân hàng cung cấp tất cả các thông tin liên quan đến Khách hàng và giao dịch cho bên thứ 3 theo quyết định của Ngân hàng. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Ngân hàng là chính xác, đầy đủ, trung thực và đã được cập nhật thường xuyên nếu có thay đổi. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do nguyên nhân của việc Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật.
 10. Đồng ý áp dụng và thực hiện theo các phương thức giao dịch điện tử Ngân hàng triển khai áp dụng trong từng thời kỳ. Theo đó Khách hàng đảm bảo thực hiện đầy đủ theo các quy định, quy trình bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn khi thực hiện các giao dịch ngân hàng theo các phương thức điện tử. Đồng thời cũng đồng ý rằng sẽ có những sự cố, rủi ro, thiệt hại nhất định có thể xảy ra trong quá trình thực hiện, sử dụng dịch vụ Ngân hàng theo các phương thức điện tử bao gồm không giới hạn như: tính không liên tục, bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, hacker tấn công, hoặc gian lận, các rủi ro khác... và Khách hàng chấp nhận những rủi ro, thiệt hại đó.

Điều 12. Phí NHĐT

1. Khách hàng đồng ý tất cả các loại phí liên quan đến NHĐT, dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động 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 NHĐT. Dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào loại dịch vụ. Khách hàng 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 13. Bản quyền

1. Ngân hàng cung cấp NHĐT cho Khách hàng và Khách hàng 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 14. Thay đổi nội dung Bản Điều khoản và Điều kiện

1. Ngân hàng có quyền thay đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho Khách hàng. Khách hàng cam kết chấp nhận hoàn toàn các thay đổi này khi được xem là đã nhận thông báo từ Ngân hàng.
2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo nếu:
 - 2.1 Các thông báo này đã được đăng tại website của Ngân hàng tại địa chỉ <https://www.vietcapitalbank.com.vn>; hoặc
 - 2.2 Các thông báo này đã được gửi tới email mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng; hoặc
 - 2.3 Được công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của Ngân hàng; hoặc
 - 2.4 Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ Khách hàng 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
 - 2.5 Được gửi tới số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - 2.6 Được gửi theo các phương thức Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.

Điều 15. Điều khoản chung

1. Ngân hàng và Khách hàng cam kết thực hiện Điều khoản và Điều kiện này và các bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).
2. Điều khoản và Điều kiện này có thể được Khách hàng ký, xác nhận chấp nhận thông qua các kênh NHĐT. Khách hàng đồng ý rằng việc Khách hàng sử dụng bất kỳ dịch vụ NHĐT nào hoặc có bất kỳ hành động nào nhằm xác lập một giao dịch NHĐT được hiểu là Khách hàng đã biết, hiểu và chấp nhận Điều khoản và Điều kiện này.
3. 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.
4. Các Điều khoản và Điều kiện 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 hoặc các trường hợp khác quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ này.
5. Các điều kiện và điều khoản này được lập thành hai ngôn ngữ: Tiếng Việt và Tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác biệt hoặc mâu thuẫn giữa hai ngôn ngữ sẽ ưu tiên áp dụng các điều kiện và điều khoản bằng Tiếng Việt.
6. Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng tài khoản và sử dụng các Dịch vụ tài khoản của khách hàng tại Ngân hàng, sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử. Giấy đăng ký thông tin và dịch vụ kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản; Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ; Chứng từ điện tử đăng ký NHĐT trực tuyến là một phần không thể tách rời của Điều khoản và Điều kiện này.

