



Ngân Hàng TMCP Đông Á

Mã số: QD-KPP-006

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành:/...../.....

QUY ĐỊNH DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

SOẠN THẢO Ngày....tháng....năm.....	Trưởng Bộ phận Phát triển sản phẩm - Phòng Marketing và phát triển sản phẩm KHDN	TẠ THỊ TÚ TRINH
KIỂM TRA NGHIỆP VỤ Ngày...tháng...năm...	Phó Tổng Giám Đốc – Giám đốc Khối KHDN	NGUYỄN THỊ NGỌC VÂN
	Phó Tổng Giám Đốc – Giám đốc Khối Vận Hành	NGUYỄN QUỐC TOÀN
	Giám đốc Khối Công Nghệ	NGUYỄN NGỌC TRẦN
KIỂM TRA PHÁP LÝ Ngày...tháng...năm...	Trưởng Phòng Pháp Chế	NGUYỄN HOÀNG

Lưu ý: Cá nhân và lãnh đạo đơn vị liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung tài liệu này. Trường hợp chưa hiểu rõ nội dung thì liên hệ với Đơn vị phụ trách để được giải thích.

	Ngân Hàng TMCP Đông Á	Mã số: QD-KPP-006
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../.....

KIỂM SOÁT RỦI RO Ngày...tháng...năm...	Trưởng Phòng KSRR Hoạt Động	NGÔ MINH TÌNH
KIỂM TRA ISO/CLDV Ngày...tháng...năm...	Trưởng Phòng Quản Lý Chất Lượng	VÕ THỊ THU HẰNG
PHÊ DUYỆT Ngày...tháng...năm...	Tổng Giám Đốc	TRẦN PHƯƠNG BÌNH

LỊCH SỬ BAN HÀNH/ RÀ SOÁT TÀI LIỆU

Nêu rõ thời gian (ngày tháng năm) các lần ban hành, chỉnh sửa tài liệu

Lần ban hành	Ngày ban hành
Ban hành lần 01/...../.....

Lưu ý: Cá nhân và lãnh đạo đơn vị liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung tài liệu này. Trường hợp chưa hiểu rõ nội dung thì liên hệ với Đơn vị phụ trách để được giải thích.

QUY ĐỊNH

DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

(Ban hành kèm theo Quyết định sốngày .../.../.... của Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Đông Á)

CHƯƠNG I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

- Nhằm thống nhất các quy định cụ thể các điều kiện, thủ tục và quy trình thực hiện các nghiệp vụ về việc cung cấp dịch vụ NHTĐĐT dành cho Khách hàng.
- Phối hợp giữa các phòng ban, đơn vị liên quan của DongA Bank trong quá trình cung cấp dịch vụ đến Khách hàng

Điều 2. Phạm vi áp dụng

Quy định này được áp dụng tại các Đơn vị kinh doanh, Khối phòng ban, Trung tâm Hội sở có liên quan trong toàn hệ thống DongA Bank

Điều 3. Giải thích từ ngữ và từ viết tắt

- Ngân hàng TMCP Đông Á (gọi tắt là DongA Bank):** là ngân hàng cung cấp dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử cho Khách hàng và là chủ sở hữu kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.
- Kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử (sau đây viết tắt là Kênh NHTĐĐT):** là hệ thống các phương tiện điện tử được DongA Bank sử dụng để giao dịch với Khách hàng nhằm cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho Khách hàng. Kênh NHTĐĐT bao gồm các phương thức giao dịch: Internet Banking, SMS Banking, và các phương thức giao dịch khác sử dụng phương tiện điện tử do DongA Bank cung ứng cho Khách hàng trong từng thời kỳ.
- Dịch vụ NHTĐĐT:** là các dịch vụ, tiện ích do DongA Bank cung cấp qua Kênh NHTĐĐT để Khách hàng có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của DongA Bank. Nội dung các dịch vụ, tiện ích mà Khách hàng có thể thực hiện được trên NHTĐĐT được DongA Bank cung cấp và thông báo tùy từng thời điểm.
- Phương tiện điện tử:** là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ tương tự (ví dụ như đường truyền Internet, Điện thoại di động,...).
- Thông điệp dữ liệu:** là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
- Khách hàng:** là các Doanh nghiệp có mở tài khoản thanh toán tại DongA Bank và có đăng ký sử dụng dịch vụ NHTĐĐT.
- Mã số Khách hàng:** là chuỗi số theo quy định của DongA Bank dùng để định danh Khách hàng trong hệ thống DongA Bank.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- 3.8. Người được ủy quyền đăng ký và nhận thông tin Khách hàng:** là người được Chủ tài khoản ủy quyền đăng ký và/hoặc điều chỉnh sử dụng dịch vụ NHĐAĐT và nhận Thông tin đăng ký/điều chỉnh dịch vụ Ngân hàng Điện Tử dành cho Doanh nghiệp và Thông tin đăng ký/điều chỉnh dịch vụ dành cho từng Thành viên của Doanh nghiệp.
- 3.9. Thành viên:** là các cá nhân được đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT đối với tài khoản của Doanh nghiệp, bao gồm: Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán (nếu tổ chức có đăng ký Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán), Người cùng duyệt, các cá nhân khác được ủy quyền. Trường hợp Chủ tài khoản không phải là người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp thì việc đăng ký/điều chỉnh/ủy quyền cho cá nhân khác sử dụng dịch vụ NHĐAĐT phải được sự chấp thuận của Người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp đó.
- 3.10. Tên đăng nhập:** là chuỗi ký tự do Khách hàng đăng ký cho Thành viên sử dụng, dùng để định danh Thành viên và được dùng để đăng nhập vào hệ thống Internet Banking của DongA Bank. Quy định về tên đăng nhập được cụ thể trong phụ lục I ban hành kèm theo Quy định này.
- 3.11. Mật mã Internet Banking:** là chuỗi có chiều dài từ 6 đến 16 ký tự, sử dụng cùng với Tên đăng nhập để truy cập và thực hiện giao dịch.
- 3.12. Mật mã SMS Banking:** là chuỗi số có chiều dài từ 6 đến 16 ký tự, sử dụng để kết nối với hệ thống dữ liệu của DongA Bank thông qua Tổng đài tin nhắn giúp Khách hàng thực hiện giao dịch.
- 3.13. Mã xác thực (One Time Password – OTP):** là chuỗi số theo quy định của DongA Bank được sử dụng một lần đối với một giao dịch và trong một khoảng thời gian nhất định. Mã xác thực này chỉ phát sinh khi Khách hàng thực hiện giao dịch cần xác thực trên kênh NHĐAĐT theo quy định của DongA Bank từng thời kỳ.
- 3.14. Giao dịch tài chính:** bao gồm các giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại DongA Bank được thực hiện trên kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.
- 3.15. Giao dịch phi tài chính:** bao gồm các giao dịch không làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại DongA Bank được thực hiện trên kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.
- 3.16. Giấy tờ tùy thân:** Chứng minh nhân dân, Hộ chiếu (passport), Chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân còn thời hạn hiệu lực được DongA Bank chấp nhận.
- 3.17. Tổng đài tin nhắn:** là tổng đài gửi và nhận tin nhắn của DongA Bank. Tổng đài nhận tin nhắn yêu cầu thực hiện giao dịch của Khách hàng và gửi tin nhắn phản hồi hoặc chủ động gửi tin nhắn đến số điện thoại đã đăng ký của Khách hàng. Tổng đài tin nhắn của DongA Bank gồm: 1900545464 và 8149.
- 3.18. Tổng đài điện thoại:** là tổng đài điện thoại của DongA Bank tiếp nhận các cuộc gọi từ Khách hàng yêu cầu tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc và thực hiện một số yêu cầu của Khách hàng. Tổng đài điện thoại của DongA Bank là 1900545464.
- 3.19. Số điện thoại đăng ký:** là số điện thoại di động Khách hàng đăng ký với DongA Bank cho Thành viên sử dụng để thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT.
- 3.20. Ngày làm việc:** được hiểu là các ngày từ Thứ Hai tới Thứ Bảy (từ 7:30 sáng tới 5:00 chiều; riêng Thứ Bảy từ 7:30 sáng tới 11:30 trưa), hoặc thời gian làm việc thực tế của DongA Bank theo thông báo trong từng thời kỳ, ngoại trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- 3.21. Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** bao gồm Sở giao dịch, các Chi nhánh, Phòng giao dịch, Quỹ tiết kiệm trên toàn hệ thống của DongA Bank

CHƯƠNG II: NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4: Phương thức giao dịch

- 4.1. Internet Banking:** là một phương thức giao dịch của kênh NHĐAĐT, giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với DongA Bank thông qua việc truy cập vào website NHĐAĐT của DongA Bank bằng các loại thiết bị điện tử có kết nối Internet
- 4.2. SMS Banking:** là một phương thức giao dịch của kênh NHĐAĐT qua tin nhắn điện thoại di động, giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với DongA Bank thông qua tin nhắn theo cú pháp quy định và/hoặc nhận các tin nhắn tự động từ DongA Bank.

Điều 5: Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện Tử

Để sử dụng dịch vụ NHĐAĐT, Khách hàng cần:

- Có tài khoản thanh toán mở tại DongA Bank (không áp dụng cho tài khoản đồng chủ sở hữu);
- Các Thành viên phải có tài khoản thẻ đa năng tại DongA Bank;
- Hoàn tất các yêu cầu đăng ký dịch vụ Ngân hàng Điện tử do DongA Bank quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thỏa thuận cần thiết liên quan đến hoặc đề cập đến dịch vụ;
- Chấp nhận tất cả Điều khoản – Điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử theo Quy định này và các quy định khác có liên quan;
- Việc đăng ký dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng được Đơn vị kinh doanh quản lý tài khoản thực hiện.

Điều 6: Quy định về Thành viên

6.1. Mỗi Thành viên sẽ được phân định trách nhiệm cụ thể tại dịch vụ NHĐAĐT thông qua các vai trò sau:

- Vai trò truy vấn tài khoản: Thành viên giữ vai trò này được phép truy vấn các tài khoản được Khách hàng đăng ký;
- Vai trò Nhập: Thành viên giữ vai trò này chỉ được phép nhập các thông tin giao dịch tài chính, các thông tin này được ghi nhận trên hệ thống và chưa được gửi đến DongA Bank. Khách hàng có thể đăng ký Thành viên có vai trò nhập lệnh theo nhu cầu;
- Vai trò Duyệt: Thành viên giữ vai trò này được quyền nhập lệnh và duyệt các lệnh giao dịch tài chính trên Kênh NHĐAĐT;

6.2. Trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ giao dịch tài chính, khi đó căn cứ vào Giấy đăng ký mở tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng tại DongA Bank, Khách hàng đăng ký các Thành viên tương ứng tham gia vào việc thực hiện giao dịch tài chính trên Kênh NHĐAĐT với công thức duyệt lệnh giao dịch như sau:

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- 6.2.1. Trường hợp Khách hàng không đăng ký chữ ký Kế toán trưởng/ Người phụ trách kế toán
- Khách hàng chỉ được đăng ký công thức duyệt lệnh giao dịch tài chính là Duyệt một cấp: Thành viên là Chủ tài khoản hoặc Người được ủy quyền ký thay Chủ tài khoản.
- 6.2.2. Trường hợp Khách hàng có đăng ký chữ ký Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán, Khách hàng đăng ký công thức duyệt lệnh giao dịch tài chính là Duyệt hai cấp với:
- Cấp 1: Thành viên là Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán hoặc Người được ủy quyền ký thay Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán
 - Cấp 2: Thành viên là Chủ tài khoản hoặc Người được ủy quyền ký thay Chủ tài khoản
- 6.2.3. Trường hợp Khách hàng có đăng ký chữ ký Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán và Người cùng duyệt, Khách hàng đăng ký công thức duyệt lệnh giao dịch tài chính là Duyệt ba cấp với:
- Cấp 1: Thành viên là Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán hoặc Người được ủy quyền ký thay Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán
 - Cấp 2: Thành viên là Người cùng duyệt
 - Cấp 3: Thành viên là Chủ tài khoản hoặc Người được ủy quyền ký thay Chủ tài khoản
- 6.3. Lệnh điều chỉnh thông tin chuyển tiền ngoài hệ thống (Lệnh này do Khách hàng thực hiện trên Kênh NHĐAĐT và đã được DongA Bank xử lý) chỉ được thực hiện trên Kênh NHĐAĐT 1 lần và thực hiện bởi Thành viên có vai trò là Chủ tài khoản hoặc Người được ủy quyền ký thay Chủ tài khoản.
- 6.4. Thời hạn ủy quyền thực hiện giao dịch tài chính của từng Thành viên:
- Trong trường hợp Khách hàng đăng ký Người được ủy quyền ký thay Chủ tài khoản và/hoặc Người được ủy quyền ký thay Kế toán trưởng/Người phụ trách Kế toán, thời hạn ủy quyền thực hiện giao dịch tài chính trên Kênh NHĐAĐT không được vượt quá thời hạn ủy quyền đã được đăng ký trên Giấy đăng ký mở tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng tại DongA Bank.

Điều 7: Các gói dịch vụ NHĐAĐT:

- **Gói cơ bản (Basic):** cung cấp các dịch vụ truy vấn số dư, truy vấn lịch sử giao dịch trên kênh Internet Banking & SMS Banking
- **Gói giao dịch tài chính (Silver/Gold):** Ngoài các tính năng gói Basic còn thêm các chức năng: chuyển khoản giữa các tài khoản trong và ngoài hệ thống DongA Bank và **một số chức năng theo quy định của DongA Bank từng thời kỳ.**

Trong gói dịch vụ giao dịch tài chính, Đối với vai trò Nhập lệnh và Duyệt lệnh, ngoài phương thức xác thực Cơ bản (mật mã đăng nhập), Khách hàng phải chọn thêm ít nhất 01 (một) trong 03 (ba) phương thức xác thực: OTP SMS, OTP Token và Token CA theo quy định của DongA Bank từng thời kỳ

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

Chi tiết các tính năng theo từng gói dịch vụ được quy định cụ thể tại Phụ lục số III ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 8: Hạn mức giao dịch

- 8.1. Hạn mức giao dịch bao gồm: Hạn mức giao dịch của Khách hàng và hạn mức giao dịch gắn từng Thành viên của Khách hàng. Trong đó:
- 8.1.1. Hạn mức giao dịch của Khách hàng: Là tổng số tiền tối đa mà Khách hàng đăng ký thực hiện các giao dịch tài chính trong một ngày trên từng kênh dịch vụ cung cấp kèm theo.
- 8.1.2. Hạn mức giao dịch gắn từng Thành viên của Khách hàng:
- Hạn mức giao dịch của những Thành viên giữ vai trò Nhập: Là tổng số tiền Thành viên giữ vai trò nhập được thực hiện nhập trong một ngày trên từng kênh dịch vụ.
 - Hạn mức giao dịch của những Thành viên giữ vai trò Duyệt: Là tổng số tiền cho phép Thành viên giữ vai trò Duyệt thực hiện duyệt lệnh trong một ngày trên từng kênh dịch vụ. Hạn mức này độc lập với hạn mức đã được đăng ký trên Giấy đăng ký mở tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng tại DongA Bank.
- 8.2. Mọi quan hệ về hạn mức giao dịch giữa các vai trò của các Thành viên: Tại mỗi vai trò Thành viên của Khách hàng được DongA Bank cung cấp các mức hạn mức khác nhau và không mang tính chất phụ thuộc;
- 8.3. Hạn mức giao dịch của từng Thành viên không cho phép vượt quá hạn mức giao dịch của Khách hàng trên từng kênh dịch vụ.
- 8.4. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền tối đa mà DongA Bank cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính trong một ngày trên từng kênh dịch vụ cung cấp kèm theo. Hạn mức này do DongA Bank quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, DongA Bank sẽ thông báo tới Khách hàng;
- 8.5. Trường hợp Khách hàng muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch ngày quy định của DongA Bank, Khách hàng phải đăng ký với DongA Bank, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được DongA Bank chấp thuận.
- 8.6. Hạn mức giao dịch ngày theo từng gói dịch vụ và các phương thức bảo mật tương ứng của Khách hàng được quy định tại Phụ lục III của Quy định này.

Điều 9: Thời gian và hiệu lực của giao dịch

- 9.1. Thời gian giao dịch:
- 9.1.1. Thời gian thực hiện giao dịch là thời gian Khách hàng có thể thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT. Thời gian thực hiện giao dịch do DongA Bank quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, DongA Bank sẽ thông báo tới Khách hàng
- 9.1.2. Thời gian xử lý giao dịch là thời gian hệ thống DongA Bank tiếp nhận và xử lý các giao dịch của Khách hàng trên kênh NHĐAĐT: Tuân theo quy định về thời gian làm việc của DongA Bank và của Ngân Hàng Nhà Nước. Các yêu cầu, giao dịch của Khách hàng chỉ được DongA Bank ghi nhận và xử lý khi:

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- Lệnh giao dịch của Khách hàng đã hoàn tất (Lệnh giao dịch tài chính đã được duyệt đầy đủ theo công thức duyệt lệnh đã đăng ký của Khách hàng);
- Số dư khả dụng trên tài khoản của Khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó;
- Các Thành viên thực hiện giao dịch trong thời hạn ủy quyền cụ thể của Khách hàng.

Thời gian xử lý các yêu cầu, giao dịch:

- Đối với các giao dịch phi tài chính: NHĐAĐT xử lý ngay khi nhận được các yêu cầu giao dịch.
- Đối với các giao dịch tài chính:
 - + Trường hợp giao dịch do NHĐAĐT có thể độc lập xử lý hoàn tất: NHĐAĐT xử lý ngay khi nhận được các yêu cầu giao dịch này.
 - + Trường hợp yêu cầu giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (ví dụ: các lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống, thanh toán trực tuyến, nạp tiền điện tử...): phần xử lý do NHĐAĐT thực hiện được thực hiện ngay, phần xử lý do bên thứ ba được thực hiện theo quy định của bên thứ ba.

9.2. Hiệu lực của giao dịch:

Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên đăng nhập, mật mã của Khách hàng và được xác thực thông qua phương thức xác thực. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi DongA Bank chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng.

Điều 10: Chứng từ giao dịch

- 10.1. Hồ sơ chứng từ giao dịch giữa Khách hàng và DongA Bank được chấp nhận trong giao dịch trên Kênh NHĐAĐT gọi là chứng từ điện tử.
- 10.2. Chứng từ điện tử bao gồm 02 loại:
 - 10.2.1. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu do Thành viên của Khách hàng nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống NHĐAĐT và gửi đến DongA Bank. Chứng từ này được công nhận là chứng từ gốc, có giá trị chứng cứ, chứng minh giao dịch của Khách hàng trên Kênh NHĐAĐT;
 - 10.2.2. Các hồ sơ, chứng từ giấy (có chữ ký, con dấu đỏ) được scan và gửi kèm trong các lệnh yêu cầu/đề nghị giao dịch thực hiện trên hệ thống NHĐT, các hồ sơ chứng từ khác do DongA Bank yêu cầu hoặc theo quy định của pháp luật. Nội dung thông tin trên các chứng từ giấy phải khớp đúng với nội dung trên chứng từ điện tử. Khách hàng có trách nhiệm bổ sung các chứng từ giấy cho DongA Bank theo thời gian quy định tại khoản 3 Điều này.
- 10.3. Quy định về bổ sung chứng từ giấy:
 - 10.3.1. Thời gian bổ sung chứng từ giấy do Phòng, Ban nghiệp vụ thực hiện giao dịch quy định cụ thể nhưng không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày giao dịch được thực hiện và không quá 08 ngày làm việc (kể từ ngày giao dịch được thực hiện) đối với trường hợp hồ sơ chứng từ giấy bổ sung cần điều chỉnh lại do không phù hợp với hồ sơ chứng từ điện tử;

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- 10.3.2. Nếu quá thời gian quy định trên, Khách hàng không thực hiện bổ sung chứng từ đúng và đầy đủ như quy định cũng như không có lý do chính đáng thì chứng từ điện tử được lập từ chứng từ giấy (bản scan) mà Khách hàng đã gửi có giá trị pháp lý cao nhất, mọi rủi ro, thiệt hại, phát sinh từ giao dịch này sẽ do Khách hàng chịu trách nhiệm và DongA Bank sẽ ngừng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT cho Khách hàng;
- 10.3.3. Việc kiểm tra, đối chiếu chứng từ giấy với chứng từ điện tử (bản scan) gửi qua hệ thống NHĐAĐT do Bộ phận, Phòng, Ban nghiệp vụ cung cấp dịch vụ thực hiện và lưu trữ theo quy định.
- 10.3.4. Lưu trữ theo quy định của pháp luật.

Điều 11: Sử dụng thiết bị xác thực của dịch vụ NHĐAĐT

- 11.1. Khách hàng căn cứ vào gói dịch vụ NHĐAĐT sử dụng, hạn mức giao dịch để yêu cầu Ngân hàng cấp phương thức xác thực tương ứng.
- 11.2. Việc bàn giao thiết bị xác thực giữa Khách hàng và Ngân hàng phải được xác nhận bằng văn bản theo mẫu của DongA Bank

Điều 12: Sử dụng các loại mã số - Giải pháp xác thực – bảo mật các mã số

- 12.1. DongA Bank cung cấp cho Khách hàng Tên đăng nhập, các loại mật mã, giải pháp xác thực (Xác thực bằng SMS, Thẻ Xác Thực,...) để Khách hàng có thể đăng nhập vào NHĐAĐT và thực hiện giao dịch ngay sau khi DongA Bank tiếp nhận và kiểm tra các thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng hợp lệ, hợp pháp.
- 12.2. Người nhận giải pháp xác thực do DongA cung cấp cho từng Thành viên phải có giấy ủy quyền của Thành viên nếu người nhận không phải là Thành viên đó.
- 12.3. Các mật mã đăng nhập NHĐAĐT được DongA Bank cung cấp cho khách hàng thông qua tin nhắn SMS đến số điện thoại di động của Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ với DongA Bank.
- 12.4. Sau khi được DongA Bank cấp các mật mã truy cập NHĐAĐT, Khách hàng phải **thay đổi ngay** các số mật mã trong vòng 24 tiếng để kích hoạt dịch vụ NHĐAĐT và thông báo ngay cho DongA Bank khi phát hiện hoặc nghi ngờ số mật mã và/hoặc các thông tin khác liên quan đến dịch vụ bị mất hoặc bị lộ.
- 12.5. Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật các số mật mã, thông tin của các giải pháp xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT do DongA Bank cung cấp.
- 12.6. Khách hàng chỉ được khai báo các số mật mã và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT qua các phương thức giao dịch của NHĐAĐT do DongA Bank chính thức công bố.
- 12.7. Khách hàng có quyền yêu cầu DongA Bank cung cấp lại các số mật mã/giải pháp xác thực mới nếu xảy ra trường hợp: quên, mất, bị lộ hoặc nghi ngờ bị lợi dụng số mật mã/giải pháp xác thực. Khách hàng phải thanh toán phí đối với yêu cầu cấp lại các mật mã/giải pháp xác thực do DongA Bank quy định tùy từng thời điểm.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- 12.8. Ngay khi các số mật mã bị mất, lộ hoặc nghi ngờ bị lợi dụng hoặc số điện thoại có đăng ký dịch vụ SMS Banking thay đổi hay bị mất, Khách hàng phải thông báo ngay với DongA Bank (trực tiếp tại DongA Bank hoặc gọi đến tổng đài điện thoại).
- 12.9. Trường hợp Khách hàng thông báo bằng điện thoại: trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi DongA Bank tiếp nhận thông tin ban đầu, Khách hàng phải trực tiếp đến DongA Bank để xác nhận bằng văn bản hoặc gửi thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý đến DongA Bank. DongA Bank sẽ tạm ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT ngay khi nhận thông báo ban đầu bằng điện thoại của Khách hàng.
- 12.10. Khách hàng chịu trách nhiệm về các giao dịch tài chính đối với tất cả các giao dịch trên NHĐAĐT được thực hiện trước khi Khách hàng có văn bản xác nhận trực tiếp tại DongA Bank hoặc DongA Bank nhận được thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý do Khách hàng gửi đến.
- 12.11. Trong một số tình huống cần thiết DongA Bank sẽ bật chế độ mã an toàn (captcha) tại màn hình đăng nhập vào Internet Banking, Khách hàng cần nhập đúng Tên đăng nhập, Mật mã và mã an toàn để đăng nhập thành công.

Điều 13: Phí dịch vụ

- 13.1. Phí dịch vụ là các loại phí mà Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.
- 13.2. Trước khi sử dụng dịch vụ NHĐAĐT, Khách hàng cần xem kỹ biểu phí dịch vụ NHĐAĐT và các phí liên quan được DongA Bank niêm yết trên website của DongA Bank hoặc tại quầy giao dịch.
- 13.3. DongA Bank có quyền tự động trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng có đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT để thu phí dịch vụ từng lần ngay sau khi Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính phí hoặc phí dịch vụ hàng tháng được DongA Bank quy định tại từng thời điểm; trường hợp khi thực hiện thu phí mà Tài khoản của Khách hàng không đủ để thanh toán thì :
 - Trường hợp KH đã được DongA cấp hạn mức thấu chi: DongA Bank có quyền thu tiền phí dịch vụ bằng cách trừ vào số dư hạn mức thấu chi của Khách hàng đã được DongA Bank duyệt (nếu có) để thanh toán,
 - Trường hợp KH không được DongA cấp hạn mức thấu chi hoặc đã được cấp hạn mức thấu chi nhưng vẫn không đủ số dư trên tài khoản để thanh toán phí, DongA Bank sẽ ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT cho đến khi phí dịch vụ được thanh toán đầy đủ. Quý Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí và lãi kèm theo do sử dụng dịch vụ thấu chi để thanh toán phí dịch vụ NHĐAĐT trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc đóng Tài khoản.
- 13.4. DongA Bank có quyền quy định, thay đổi các mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT mà không cần thông báo trước cho Khách hàng. Khi có bất kỳ sự thay đổi về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, DongA Bank sẽ thông báo cho Khách hàng theo cách thức quy định tại Phụ lục IV “**THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG**”. Biểu phí mới sẽ có giá trị áp dụng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐAĐT ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

Điều 14: Hồ sơ sử dụng dịch vụ

- 14.1. Khách hàng đăng ký gói cơ bản: Khách hàng lập biểu mẫu Giấy đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho gói Basic
- 14.2. Khách hàng đăng ký gói giao dịch tài chính: Khách hàng lập biểu mẫu: Giấy đăng ký/điều chỉnh Thành viên sử dụng dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN Giấy đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho gói giao dịch tài chính

Điều 15: Trách nhiệm thực hiện**15.1. ĐVKD****15.1.1. Lực lượng Phát triển kinh doanh**

- Chịu trách nhiệm giới thiệu và cung cấp dịch vụ đến Khách hàng
- Tư vấn Khách hàng lựa chọn gói dịch vụ phù hợp với từng Khách hàng
- Hỗ trợ các vấn đề liên quan đến dịch vụ cho Khách hàng

15.1.2. Hỗ trợ vận hành**GDV**

- Hướng dẫn Khách hàng thực hiện Biểu mẫu đăng ký theo quy định;
- Đăng ký dịch vụ cho khách hàng trên hệ thống Ebanking Admin;
- Sau khi đăng ký thành công trên hệ thống, GDV gửi Thông báo cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo biểu mẫu Thông báo nội dung đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT và Thông báo nội dung đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN do hệ thống tự động in;
- Chịu trách nhiệm tư vấn và hỗ trợ các vấn đề liên quan đến dịch vụ cho Khách hàng và xử lý các khiếu nại của Khách hàng theo hướng dẫn xử lý khiếu nại của DongA Bank;
- Lưu hồ sơ sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng theo quy định của DongA Bank về lưu trữ hồ sơ, chứng từ;
- Đối chiếu các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống DongA Bank của Khách hàng vào cuối mỗi ngày làm việc;
- Sau khi nhận được thông tin tra soát của Ngân hàng nhận từ Bộ phận Liên Ngân hàng, GDV thực hiện thông báo đến Khách hàng các tra soát liên quan đến các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống DongA Bank do Khách hàng thực hiện trên Kênh NHĐAĐT.

Lãnh đạo phụ trách vận hành

- Tổ chức phân công nhân sự thực hiện kiểm tra và duyệt hồ sơ trên hệ thống;
- Ký duyệt hồ sơ đăng ký dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng;
- Đăng ký và tiếp nhận các thiết bị xác thực từ Phòng Ngân Hàng Điện Tử;

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- Chịu trách nhiệm quản lý các vấn đề liên quan đến vận hành dịch vụ tại Đơn vị.
- ✚ **Nhân sự được phân công kiểm tra và duyệt hồ sơ trên hệ thống**
- Kiểm tra hồ sơ đăng ký dịch vụ và đảm bảo tính hợp lệ của hồ sơ theo quy định của DongA Bank;
- Thực hiện duyệt hồ sơ đăng ký dịch vụ trên hệ thống

15.2. Khối KHDN:

- Giới thiệu dịch vụ mới và hỗ trợ ĐVKD và Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Theo dõi, cập nhật, và kịp thời thông báo cho Phòng ban/Khối liên quan khi có thay đổi thông tin các tham số theo từng gói dịch vụ của NHĐAĐT
- Định kỳ 6 tháng/lần, rà soát sản phẩm NHĐT, chính sách hiện hành để thực hiện cải tiến sản phẩm/điều chỉnh biểu phí dịch vụ định kỳ;
- Là đầu mối chịu trách nhiệm chính trong việc sửa đổi/xây dựng mới các văn bản, chính sách liên quan đến dịch vụ NHĐT dành cho KHDN, các bên còn lại có trách nhiệm tham gia đóng góp ý kiến văn bản;
- Là đầu mối phát triển các tính năng, sản phẩm NHĐT mới khi có yêu cầu từ SME, KHDNL&ĐCTC, ĐVKD, các phòng ban/Khối khác
- Phối hợp với Phòng Ngân hàng điện tử và Khối công nghệ để phát triển các tính năng, sản phẩm NHĐT mới;

15.3. Phòng Ngân hàng điện tử

- Quản lý, cấu hình các tham số và vận hành hệ thống NHĐAĐT;
- Quản lý tổng thể các thiết bị xác thực (thẻ xác thực)... và thực hiện cung cấp cho các ĐVKD trong quá trình cung cấp sản phẩm NHĐAĐT;
- Là đầu mối thực hiện hỗ trợ, tư vấn, giải đáp thắc mắc, phối hợp xử lý khiếu nại từ ĐVKD, TTQLCL&DVKH và các phòng ban/Khối khác về dịch vụ NHĐAĐT;
- Tiếp nhận thống kê các vấn đề vướng mắc, phát sinh liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT từ Trung tâm QLCL và DVKH
- Chủ động đánh giá và kiến nghị sửa đổi, bổ sung các tài liệu liên quan đến NHĐAĐT dành cho Tổ chức.

15.4. Phòng Kế Toán Hội Sở

- Tiếp nhận các lệnh chuyển khoản liên ngân hàng và lệnh tra soát gửi Ngân hàng nhận do Khách hàng chủ động lập trên kênh NHĐAĐT và tiến hành xử lý nghiệp vụ liên quan theo đúng quy định, quy trình hiện hành của DongA Bank;
- Đối chiếu kiểm soát các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng qua NHĐAĐT của Khách hàng trên các phần mềm thanh toán tương ứng;
- Thông báo các thay đổi về thông tin các ngân hàng, mã Citad... liên quan đến chuyển tiền liên NH cho Phòng Ngân Hàng Điện Tử.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

15.5. Phòng Pháp chế

- Đảm bảo tính tuân thủ pháp luật của các quy định, quy trình, hướng dẫn và biểu mẫu liên quan đến các dịch vụ NHĐAĐT dành cho Khách hàng là Tổ chức và các tiện ích triển khai trên kênh NHĐAĐT
- Tư vấn các vấn đề pháp lý phát sinh liên quan đến NHĐAĐT dành cho Khách hàng là Tổ chức

15.6. Trung tâm quản lý chất lượng và dịch vụ KH

- Tiếp nhận, giải đáp và xử lý các thắc mắc, góp ý, than phiền, khiếu nại của Khách hàng về dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN qua tổng đài DongA Bank
- Là đơn vị điều phối tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, than phiền, khiếu nại của Khách hàng về dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN do ĐVKD theo qui trình liên quan hiện hành
- Ghi nhận, tổng hợp và chuyển tiếp đầy đủ, kịp thời các ý kiến góp ý, than phiền, khiếu nại của KH về dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN đến P.NHĐT và P.PTSP-KHDN

15.7. Khối Quản trị rủi ro

- Tư vấn về các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình vận hành dịch vụ;
- Kiểm soát tính tuân thủ các quy định, quy trình, hướng dẫn và biểu mẫu liên quan đến các dịch vụ NHĐAĐT đối với các giao dịch thực tế của Khách hàng tại ĐVKD theo đúng chức năng nhiệm vụ của P.KSRRHĐ;
- Tham gia góp ý và đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn, sản phẩm để nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro.

15.8. Khối công nghệ

- Quản lý lưu trữ các chứng từ điện tử và hồ sơ điện tử liên quan đến các giao dịch tài chính thực hiện qua NHĐAĐT của khách hàng theo quy định pháp luật;
- Hỗ trợ với Phòng Ngân hàng Điện Tử xử lý các tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến các lệnh do Bộ phận Liên NH thực hiện xử lý;
- Thực hiện cài đặt ứng dụng và đảm bảo hệ thống vận hành ổn định theo cam kết của Khối Công nghệ;
- Đảm bảo tính an toàn thông tin của ứng dụng;
- Tiếp nhận, đánh giá, liên hệ đối tác phát triển các tính năng, sản phẩm NHĐT mới của ứng dụng khi có yêu cầu từ Phòng Marketing & PTSP KHDN- Khối KHDN.

CHƯƠNG III: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Hiệu lực thi hành

- Quy định này là một phần không tách rời *Quy định sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện tử (QD-KPP-005 ban hành lần 2 ngày 22/4/2014)* do DongA Bank ban hành và sửa đổi từng thời điểm. Những nội dung không được quy định trong Quy định này sẽ áp dụng theo *Quy định sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện tử (QD-KPP-005 ban hành lần 2 ngày 22/4/2014)*.
- Quy định này có hiệu lực thi hành từ ngày...../...../..... theo Quyết định ban hành tài liệu của Tổng Giám đốc ngày /...../.....

Điều 18: Sửa đổi, bổ sung

- Mọi sửa đổi, bổ sung nội dung nêu tại Quy định này phải được Tổng Giám Đốc xem xét phê duyệt và có hiệu lực từ ngày ký duyệt.

PHỤ LỤC/TÀI LIỆU LIÊN QUAN

1. **Phụ lục I:** Quy định về tên đăng nhập
2. **Phụ lục II:** Phân loại giao dịch tài chính và giao dịch phi tài chính
3. **Phụ lục III:** Quy định gói dịch vụ ngân hàng Đông Á điện tử dành cho KHDN
4. **Phụ lục IV:** Thông tin liên lạc giữa DongA Bank và khách hàng
5. **Phụ lục V:** Quy định về hạch toán kế toán đối với các giao dịch liên quan đến ngân hàng Đông Á điện tử dành cho KHDN.
6. **Phụ lục VI:** Quy định sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á điện tử dành cho KHDN
7. **Phụ lục VII:** Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á điện tử dành cho KHDN.

BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

1. **BM-KPP-084** Biểu mẫu đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN đăng ký gói Basis
2. **BM-KPP-085** Biểu mẫu đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN đăng ký gói Silver/Gold)
3. **BM-KPP-086** Biểu mẫu đăng ký Thành viên sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của KHDN (áp dụng khi đăng ký gói Silver/Gold)
4. **BM-KPP-087** Biểu mẫu Thông báo nội dung đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT (gửi đến Doanh nghiệp) (*)
5. **BM-KPP-088** Biểu mẫu Thông báo nội dung đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN (gửi đến từng Thành viên của Doanh nghiệp) (**)
6. **BM-KPP-089** Biểu mẫu Thông báo ngưng dịch vụ NHĐAĐT (gửi đến Doanh nghiệp) (***)
7. **BM-KPP-090** Biểu mẫu Thông báo ngưng dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN (gửi đến từng Thành viên của Doanh nghiệp) (****)

(*), (**), (***), (****):

Các biểu mẫu in ra từ hệ thống Ebanking Admin để gửi đến Khách hàng

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

PHỤ LỤC I: QUY ĐỊNH VỀ TÊN ĐĂNG NHẬP

Tên đăng nhập của từng Thành viên được Khách hàng đăng ký theo các nguyên tắc sau:

- Độ dài từ 4 – 16 ký tự
- Ký tự đầu tiên phải là chữ cái hoặc số.
- Gồm có các loại chữ cái không dấu, không phân biệt hoa thường (a-z), ký tự số (0-9), ký tự dấu gạch dưới “_”, dấu gạch ngang “-“, dấu chấm “.”
- Duy nhất trên hệ thống DongA Bank

Việc đặt tên này do Khách hàng quyết định, tuy nhiên có một số hạn chế trong việc đặt tên để tránh gây hiểu lầm như sau:

- Không sử dụng từ ngữ, ký hiệu vi phạm truyền thống lịch sử, văn hoá, đạo đức và thuần phong mỹ tục của dân tộc, tên danh nhân, phản cảm, phản động (cả tiếng Anh, Pháp, Việt,... hoặc tiếng lóng)
- Không được đặt tên giống với tên của thành viên quản trị như Admin, hoặc tên giống với tên các lãnh đạo nhà nước,... hoặc tên dùng để bôi nhọ danh dự cá nhân hoặc tổ chức nào đó.
- Không được sử dụng những tên gọi mang tính chất kích động thù hận, xúc phạm về tôn giáo, văn hóa...
- Bất cứ tên nào khác có khả năng gây xúc phạm, hoặc ủng hộ hoặc chống đối chính trị, chính sách hoặc niềm tin về một nhân vật công cộng.

Mỗi cá nhân là Thành viên của một hoặc nhiều Doanh nghiệp chỉ đăng ký sử dụng duy nhất một tên đăng nhập trên hệ thống NHĐAĐT để đăng nhập và thực hiện các giao dịch được từng Doanh nghiệp đăng ký với DongA Bank.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

PHỤ LỤC II: PHÂN LOẠI GIAO DỊCH TÀI CHÍNH VÀ GIAO DỊCH PHI TÀI CHÍNH

1. Giao dịch phi tài chính bao gồm các giao dịch:

- Truy vấn thông tin tài khoản
- Truy vấn thông tin giao dịch
- Nhận thông báo phát sinh giao dịch qua SMS

Thực hiện trên phương thức giao dịch: Internet Banking và SMS Banking

Loại tài khoản áp dụng cho các giao dịch phi tài chính: tất cả các tài khoản của Doanh nghiệp tại DongA Bank

2. Giao dịch tài chính bao gồm các giao dịch:

- Chuyển tiền trong hệ thống DongA Bank
- Chuyển tiền ngoài hệ thống DongA Bank
- Tra soát các giao dịch chuyển tiền ngoài hệ thống DongA Bank

Thực hiện trên phương thức giao dịch: Internet Banking và SMS Banking

Loại tài khoản áp dụng cho các giao dịch tài chính: tài khoản tiền gửi thanh toán của Doanh nghiệp tại DongA Bank

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

PHỤ LỤC III: QUY ĐỊNH GÓI DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHDN

I. Gói cơ bản (Gói Basic)

Gói cơ bản chỉ bao gồm các tiện ích truy vấn tài khoản và thông tin giao dịch

Cụ thể bao gồm các dịch vụ:

1. **Kênh Internet Banking**
Truy vấn tài khoản
Truy vấn thông tin giao dịch
2. **Kênh SMS Banking**
Truy vấn tài khoản
Truy vấn giao dịch gần nhất

II. Gói giao dịch tài chính

- Gói giao dịch tài chính bao gồm các tiện ích của **gói cơ bản** và các tiện ích giao dịch tài chính của DongA Bank quy định từng thời kỳ.
- Gói giao dịch tài chính bao gồm 2 loại:
 - + **Gói Silver:** Khách hàng đăng ký hạn mức thực hiện chuyển khoản từ 1.000.000.000 VND (1 tỷ VND) trở xuống
 - + **Gói Gold:** Khách hàng đăng ký hạn mức thực hiện chuyển khoản từ trên 1.000.000.000 VND (1 tỷ VND) đến 3.000.000.000 VND (3 tỷ VND)

Các Thành viên tham gia thực hiện các giao dịch tài chính phải đăng ký phương thức xác thực qua SMS.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

PHỤ LỤC IV: THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG

Tất cả các thông báo bao gồm những thay đổi nội dung trong Quy định này và các phụ kiện khác (nếu có) hoặc các yêu cầu, thông báo của DongA Bank đến Khách hàng sẽ được DongA Bank gửi cho Khách hàng bằng văn bản theo địa chỉ cuối cùng mà Khách hàng đăng ký tại DongA Bank hoặc công bố trên website chính thức của DongA Bank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay niêm yết tại hệ thống DongA Bank. Tất cả các thông báo sẽ xem như Khách hàng đã nhận được:

- Trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi bằng thư (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc
- Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, email mà Khách hàng đã đăng ký với DongA Bank; hoặc
- Vào ngày công bố trên website chính thức của DongA Bank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại các hệ thống DongA Bank.

Khách hàng phải thông báo cho DongA Bank ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ; về bất kỳ giao dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ. Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:

- Thông báo trực tiếp tại các địa điểm giao dịch của DongA Bank;
- Gọi điện thoại đến số tổng đài 1900545464 hoặc 8149 và các số điện thoại đường dây nóng được DongA Bank thông báo từng thời điểm. DongA Bank sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.
- Gửi yêu cầu tại Mục “Góp ý” trên Internet Banking.
- Cho đến khi Khách hàng hoàn tất thủ tục thông báo theo Quy định này và DongA Bank thực hiện ghi nhận thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.

Thông tin liên hệ để được hỗ trợ dịch vụ NHĐAĐT:

- Tất cả các quầy tư vấn, Quỹ tiết kiệm trên toàn hệ thống Đông Á
- Tổng đài : 1900545464
- Địa chỉ email : 1900545464@dongabank.com.vn

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

PHỤ LỤC V:
**QUY ĐỊNH VỀ HẠCH TOÁN KẾ TOÁN ĐỐI VỚI CÁC GIAO DỊCH
LIÊN QUAN ĐẾN NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHDN**

I. Các sản phẩm và bút toán đăng ký/điều chỉnh dịch vụ do hệ thống tự động hạch toán

A. Phí điều chỉnh dịch vụ NHĐT KHDN

Sản phẩm	MCDI <Thu phí khác từ Internet Banking>		
Transcode	CAI-Thu phí khác từ Internet Banking TAI - Thuế GTGT		
Thu phí, thuế GTGT	CHR <Thu phí> TAX <Thuế GTGT>		
Hạch toán tại	ĐV thực hiện điều chỉnh		
Ghi BT	Chi nhánh	GL/Tài khoản	Tên GL
Nợ	ĐV mở TK Khách hàng	Tài khoản khách hàng	
Có	ĐV thực hiện điều chỉnh	307111005	Thu khác –DV thanh toán
Có	ĐV thực hiện điều chỉnh	204531001	Tien thue GTGT (thue suat 10%)

B. Phí duy trì dịch vụ chuyển khoản KHDN

Sản phẩm	PCKA <Thu phí CK trên Internet banking>		
Transcode	CQA-Thu phí CK trên Internet banking TAA - Thuế GTGT		
Thu phí, thuế GTGT	CHR <Thu phí> TAX <Thuế GTGT>		
Hạch toán tại	ĐV mở TK Khách hàng		
Ghi BT	Chi nhánh	GL/Tài khoản	Tên GL
Nợ	ĐV mở TK Khách hàng	Tài khoản khách hàng	
Có	ĐV mở TK Khách hàng	307111003	Thu phi chuyen tien qua tai khoan
Có	ĐV mở TK Khách hàng	204531001	Tien thue GTGT (thue suat 10%)

C. Phí định kỳ thông báo phát sinh giao dịch

Sản phẩm	SMSC <Thu phí báo có tin nhắn>		
Transcode	SMS-Thu phí báo có tin nhắn		
Thu phí, thuế GTGT	CHR <Thu phí> TAX <Thuế GTGT>		
Hạch toán tại	ĐV mở TK Khách hàng		
Ghi BT	Chi nhánh	GL/Tài khoản	Tên GL
Nợ	ĐV mở TK Khách hàng	Tài khoản khách hàng	
Có	ĐV mở TK Khách hàng	307111005	Thu khác –DV thanh toán
Có	ĐV mở TK Khách hàng	204531001	Tien thue GTGT (thue suat 10%)

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

II. Các sản phẩm và bút toán của các giao dịch tài chính của Khách hàng thực hiện trên Kênh NHDĐT

A. Chuyển khoản trong hệ thống DongA Bank

Sản phẩm	EF01 <KHDN CK trong DAB cùng địa bàn trên EB> EF02 <KHDN CK trong DAB khác địa bàn trên EB>		
Transcode	IF2-CK internet cùng địa bàn IF3-CK internet khác địa bàn		
Thu phí, thuế GTGT	CHR <Thu phí> TAX <Thuế GTGT>		
Hạch toán tại	ĐV nơi mở tài khoản chuyển		
a. Chuyển khoản từ FCC qua Thẻ			
Ghi BT	Chi nhánh	Tài khoản/GL	Tên GL
FCC tự động			
Nợ	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	TK chuyển	
Có	000-Sở Giao Dịch	000001099	< Phải trả CK từ FCC qua Thẻ - Int > của SGD
Có	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	307111003	Thu phí chuyển tiền qua tài khoản
Có	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	204531001	Tiền thuế GTGT (thuế suất 10%)
XCARD tự động			
Có		TK thẻ Khách hàng (nhận)	
FCC Kết chuyển số liệu – Kế toán thẻ thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo			
Nợ	000-Sở Giao Dịch	000001099	Acc < Phải trả CK từ FCC qua Thẻ - Int > của SGD
Có	000-Sở Giao Dịch	165300001	DAB Card
b. Chuyển khoản từ FCC qua FCC (FCC tự động)			
Ghi BT	Chi nhánh	GL/Tài khoản	Tên GL
Nợ	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	TK chuyển	
Có	ĐV nơi mở tài khoản nhận	TK nhận	
Có	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	307111003	Thu phí chuyển tiền qua tài khoản
Có	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	204531001	Tiền thuế GTGT (thuế suất 10%)

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

B. Chuyển khoản ngoài hệ thống DongA Bank

Sản phẩm	EF10 <KHDN CK ngoài DAB cùng địa bàn trên EB> EF11 <KHDN CK ngoài DAB khác địa bàn trên EB>		
Transcode	E10-Trích TK CK ngoài DAB cùng ĐB_EB E11-Trích TK CK ngoài DAB khác ĐB_EB		
Thu phí, thuế GTGT	CHR <Thu phí> TAX <Thuế GTGT>		
Hạch toán tại	ĐV nơi mở tài khoản chuyển		
Ghi BT	Chi nhánh	GL/Tài khoản	Tên GL
Nợ	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	Tài khoản ghi nợ	
Có	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	204599047	Ptra chuyen tien ngoai hethong-EB
Có	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	307111003	Thu phi chuyen tien qua tai khoan
Có	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	204531001	Tien thue GTGT (thue suat 10%)
Cuối ngày Sigpay thực hiện kết chuyển (Hội Sở thực hiện thủ công)			
Sản phẩm	KCDB <Kết chuyển tiền đi EB về Hội sở>		
Transcode	KEB-Kết chuyển tiền đi EB về Hội sở		
Hạch toán tại	ĐV nơi mở tài khoản chuyển		
Nợ	ĐV nơi mở tài khoản chuyển	204599047	Ptra chuyen tien ngoai hethong-EB
Có	Hội Sở	204599031	Ptra ctien ngoai DAB - tuyen ĐN_EA

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

PHỤ LỤC VI: QUY ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Quy định sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử dành cho Khách hàng doanh nghiệp (gọi tắt là “Quy định này”) là toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng TMCP Đông Á và Khách hàng trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử.

Khách hàng được xem là đã chấp nhận và đồng ý với tất cả các nội dung quy định trong Quy định này khi ký tên trên các biểu mẫu do Ngân hàng Đông Á ban hành về việc đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện Tử và sử dụng dịch vụ này. Việc đọc các Điều khoản – Quy định sẽ giúp Khách hàng hiểu rõ dịch vụ, an tâm sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của Ngân hàng Đông Á.

Ngoài các Điều khoản - Quy định được quy định trong Quy định này, khi đăng ký/ điều chỉnh dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện Tử, Khách hàng đồng thời phải tuân theo các quy định được nêu trong Biểu mẫu đăng ký/ điều chỉnh dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện Tử của DongA Bank.

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

1. Ngân hàng TMCP Đông Á (gọi tắt là DongA Bank): là ngân hàng cung cấp dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử cho Khách hàng và là chủ sở hữu kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.

2. Kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử (sau đây viết tắt là Kênh NHĐAĐT): là hệ thống các phương tiện điện tử được DongA Bank sử dụng để giao dịch với Khách hàng nhằm cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho Khách hàng. Kênh NHĐAĐT bao gồm các phương thức giao dịch: Internet Banking, SMS Banking, và các phương thức giao dịch khác sử dụng phương tiện điện tử do DongA Bank cung ứng cho Khách hàng trong từng thời kỳ.

3. Dịch vụ NHĐAĐT: là các dịch vụ, tiện ích do DongA Bank cung cấp qua Kênh NHĐAĐT để Khách hàng có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của DongA Bank. Nội dung các dịch vụ, tiện ích mà Khách hàng có thể thực hiện được trên NHĐAĐT được DongA Bank cung cấp và thông báo tùy từng thời điểm.

4. Phương tiện điện tử: là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ tương tự (ví dụ như đường truyền Internet, Điện thoại di động,...).

5. Thông điệp dữ liệu: là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

6. Khách hàng: là các Doanh nghiệp có mở tài khoản thanh toán tại DongA Bank và có đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.

7. Mã số Khách hàng: là chuỗi số theo quy định của DongA Bank dùng để định danh Khách hàng trong hệ thống DongA Bank.

8. Người được ủy quyền đăng ký và nhận thông tin Khách hàng: là người được Chủ tài khoản ủy quyền đăng ký và/hoặc điều chỉnh sử dụng dịch vụ NHĐAĐT và nhận Thông tin đăng ký/điều chỉnh dịch vụ Ngân hàng Điện Tử dành cho Doanh nghiệp và Thông tin đăng

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

ký/điều chỉnh dịch vụ dành cho từng Thành viên của Doanh nghiệp.

9. Thành viên: là các cá nhân được đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT đối với tài khoản của Doanh nghiệp, bao gồm: Chủ tài khoản, Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán (nếu tổ chức có đăng ký Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán), Người cùng ký chủ tài khoản và các cá nhân khác được ủy quyền. Trường hợp Chủ tài khoản không phải là người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp thì việc đăng ký/điều chỉnh/ủy quyền cho cá nhân khác sử dụng dịch vụ NHĐAĐT phải được sự chấp thuận của Người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp đó.

10. Tên đăng nhập: là chuỗi ký tự do Khách hàng đăng ký cho Thành viên sử dụng, dùng để định danh Thành viên và được dùng để đăng nhập vào hệ thống Internet Banking của DongA Bank. Quy định về tên đăng nhập được cụ thể trong phụ lục I ban hành kèm theo Quy định này.

11. Mật mã Internet Banking: là chuỗi có chiều dài từ 6 đến 16 ký tự, sử dụng cùng với Tên đăng nhập để truy cập và thực hiện giao dịch.

12. Mật mã SMS Banking: là chuỗi số có chiều dài từ 6 đến 16 ký tự, sử dụng để kết nối với hệ thống dữ liệu của DongA Bank thông qua Tổng đài tin nhắn giúp Khách hàng thực hiện giao dịch.

13. Mã xác thực (One Time Password – OTP): là chuỗi số theo quy định của DongA Bank được sử dụng một lần đối với một giao dịch và trong một khoảng thời gian nhất định. Mã xác thực này chỉ phát sinh khi Khách hàng thực hiện giao dịch cần xác thực trên kênh NHĐAĐT theo quy định của DongA Bank từng thời kỳ.

14. Giao dịch tài chính: bao gồm các giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại DongA Bank được thực hiện trên kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.

15. Giao dịch phi tài chính: bao gồm các giao dịch không làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại DongA Bank được thực hiện trên kênh Ngân hàng Đông Á Điện Tử.

16. Giấy tờ tùy thân: Chứng minh nhân dân, Hộ chiếu (passport), Chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân còn thời hạn hiệu lực được DongA Bank chấp nhận.

17. Tổng đài tin nhắn: là tổng đài gửi và nhận tin nhắn của DongA Bank. Tổng đài nhận tin nhắn yêu cầu thực hiện giao dịch của Khách hàng và gửi tin nhắn phản hồi hoặc chủ động gửi tin nhắn đến số điện thoại đã đăng ký của Khách hàng. Tổng đài tin nhắn của DongA Bank gồm: 1900545464 và 8149.

18. Tổng đài điện thoại: là tổng đài điện thoại của DongA Bank tiếp nhận các cuộc gọi từ Khách hàng yêu cầu tư vấn, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc và thực hiện một số yêu cầu của Khách hàng. Tổng đài điện thoại của DongA Bank là 1900545464.

19. Số điện thoại đăng ký: là số điện thoại di động Khách hàng đăng ký với DongA Bank cho Thành viên sử dụng để thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT.

20. Ngày làm việc: được hiểu là các ngày từ Thứ Hai tới Thứ Bảy (từ 7:30 sáng tới 5:00 chiều; riêng Thứ Bảy từ 7:30 sáng tới 11:30 trưa), hoặc thời gian làm việc thực tế của DongA Bank theo thông báo trong từng thời kỳ, ngoại trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

ĐIỀU 1A: PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ

DongA Bank cung cấp các dịch vụ ngân hàng cho Khách hàng thông qua các phương thức bao gồm:

1. **Internet Banking:** là một phương thức giao dịch của kênh NHĐAĐT, giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với DongA Bank thông qua việc truy cập vào website NHĐAĐT của DongA Bank bằng các loại thiết bị điện tử có kết nối Internet
2. **SMS Banking:** là một phương thức giao dịch của kênh NHĐAĐT qua tin nhắn điện thoại di động, giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với DongA Bank thông qua tin nhắn theo cú pháp quy định và/hoặc nhận các tin nhắn tự động từ DongA Bank.

ĐIỀU 1B: ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Để sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của DongA Bank, Khách hàng cần:

1. Có tài khoản thanh toán mở tại DongA Bank (không áp dụng cho tài khoản đồng chủ sở hữu);
2. Các Thành viên phải có tài khoản thẻ đa năng tại DongA Bank
3. Hoàn tất các yêu cầu đăng ký dịch vụ Ngân hàng Điện tử do DongA Bank quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thoả thuận cần thiết liên quan đến hoặc đề cập đến dịch vụ.
4. Chấp nhận tất cả Điều khoản – Điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử theo Quy định này và các quy định khác có liên quan.
5. Việc đăng ký dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng được Đơn vị kinh doanh quản lý tài khoản thực hiện.

ĐIỀU 1C: HẠN MỨC GIAO DỊCH

1. Hạn mức giao dịch bao gồm: Hạn mức giao dịch của Khách hàng và hạn mức giao dịch gắn từng Thành viên của Khách hàng. Trong đó:
 - a) Hạn mức giao dịch của Khách hàng: Là tổng số tiền tối đa mà Khách hàng đăng ký thực hiện các giao dịch tài chính trong một ngày trên từng kênh dịch vụ cung cấp kèm theo.
 - b) Hạn mức giao dịch gắn từng Thành viên của Khách hàng:
 - Hạn mức giao dịch của những Thành viên giữ vai trò Nhập: Là tổng số tiền Thành viên giữ vai trò nhập được thực hiện nhập trong một ngày trên từng kênh dịch vụ.
 - Hạn mức giao dịch của những Thành viên giữ vai trò Duyệt: Là tổng số tiền cho phép Thành viên giữ vai trò Duyệt thực hiện duyệt lệnh trong một ngày trên từng kênh dịch vụ. Hạn mức này độc lập với hạn mức đã được đăng ký trên Giấy đăng ký mở tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng tại DongA Bank.
2. Mọi quan hệ về hạn mức giao dịch giữa các vai trò của các Thành viên: Tại mỗi vai trò Thành viên của Khách hàng được DongA Bank cung cấp các mức hạn mức khác nhau và không mang tính chất phụ thuộc;

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

3. Hạn mức giao dịch của từng Thành viên không cho phép vượt quá hạn mức giao dịch của Khách hàng trên từng kênh dịch vụ.
4. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền tối đa mà DongA Bank cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính trong một ngày trên từng kênh dịch vụ cung cấp kèm theo. Hạn mức này do DongA Bank quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, DongA Bank sẽ thông báo tới Khách hàng;
5. Hạn mức giao dịch ngày theo từng gói dịch vụ và các phương thức bảo mật tương ứng của Khách hàng được DongA Bank quy định từng thời kỳ.
6. Trường hợp Khách hàng muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch ngày quy định của DongA Bank, Khách hàng phải đăng ký với DongA Bank, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được DongA Bank chấp thuận.

ĐIỀU 1D: THỜI GIAN VÀ HIỆU LỰC CỦA GIAO DỊCH

1. Thời gian giao dịch:

- a. Thời gian thực hiện giao dịch là thời gian Khách hàng có thể thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT. Thời gian thực hiện giao dịch do DongA Bank quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, DongA Bank sẽ thông báo tới Khách hàng
- b. Thời gian xử lý giao dịch là thời gian hệ thống DongA Bank tiếp nhận và xử lý các giao dịch của Khách hàng trên kênh NHĐAĐT: Tuân theo quy định về thời gian làm việc của DongA Bank và của Ngân Hàng Nhà Nước.

Các yêu cầu, giao dịch của Khách hàng chỉ được DongA Bank ghi nhận và xử lý khi:

- Lệnh giao dịch của Khách hàng đã hoàn tất (Lệnh giao dịch tài chính đã được duyệt đầy đủ theo công thức duyệt lệnh đã đăng ký của Khách hàng);
- Số dư khả dụng trên tài khoản của Khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó;
- Các Thành viên thực hiện giao dịch trong thời hạn ủy quyền cụ thể của Khách hàng.

Thời gian xử lý các yêu cầu, giao dịch:

- Đối với các giao dịch phi tài chính: NHĐAĐT xử lý ngay khi nhận được các yêu cầu giao dịch.
- Đối với các giao dịch tài chính:
 - + Trường hợp giao dịch do NHĐAĐT có thể độc lập xử lý hoàn tất: NHĐAĐT xử lý ngay khi nhận được các yêu cầu giao dịch này.
 - + Trường hợp yêu cầu giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (ví dụ: các lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống, thanh toán trực tuyến, nạp tiền điện tử...): phần xử lý do NHĐAĐT thực hiện được thực hiện ngay, phần xử lý do bên thứ ba được thực hiện theo quy định của bên thứ ba.

2. Hiệu lực của giao dịch:

Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên đăng nhập, mật mã của Khách hàng và được xác thực thông qua SMS OTP, OTP Token hoặc Token CA. Hiệu

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

lực của giao dịch được tính từ khi DongA Bank chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng.

ĐIỀU 2: PHÍ DỊCH VỤ

- Phí dịch vụ là các loại phí mà Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.
- Trước khi sử dụng dịch vụ NHĐAĐT, Khách hàng cần xem kỹ biểu phí dịch vụ NHĐAĐT và các phí liên quan được DongA Bank niêm yết trên website của DongA Bank hoặc tại quầy giao dịch.
- DongA Bank có quyền tự động trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng có đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT để thu phí dịch vụ từng lần ngay sau khi Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính phí hoặc phí dịch vụ hàng tháng. Trường hợp khi thực hiện thu phí mà Tài khoản của Khách hàng không đủ để thanh toán thì DongA Bank có quyền lấy hạn mức thấu chi của Khách hàng đã được DongA Bank duyệt để thanh toán và ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT cho đến khi phí dịch vụ được thanh toán đầy đủ. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí và lãi kèm theo do sử dụng dịch vụ thấu chi để thanh toán phí dịch vụ NHĐAĐT trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc đóng Tài khoản.
- DongA Bank có quyền quy định, thay đổi các mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT mà không cần thông báo trước cho Khách hàng. Khi có bất kỳ sự thay đổi về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, DongA Bank sẽ thông báo cho Khách hàng theo cách thức quy định tại Điều 11 “**THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG**”. Biểu phí mới sẽ có giá trị áp dụng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐAĐT ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực.

ĐIỀU 3: SỬ DỤNG CÁC LOẠI MÃ SỐ - GIẢI PHÁP XÁC THỰC - BẢO MẬT CÁC MÃ SỐ

DongA Bank cung cấp cho Khách hàng Tên đăng nhập, các loại mật mã, giải pháp xác thực (Xác thực bằng SMS, Thẻ Xác Thực,...) để Khách hàng có thể đăng nhập vào NHĐAĐT và thực hiện giao dịch ngay sau khi DongA Bank tiếp nhận và kiểm tra các thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng hợp lệ, hợp pháp. Người nhận giải pháp xác thực do DongA Bank cung cấp cho từng Thành viên phải có giấy ủy quyền của Thành viên nếu người nhận không phải là Thành viên.

Các mật mã đăng nhập NHĐAĐT được DongA Bank cung cấp cho khách hàng thông qua tin nhắn SMS đến số điện thoại di động của Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ với DongA Bank.

1. Sau khi được DongA Bank cấp các mật mã truy cập NHĐAĐT, Khách hàng phải **thay đổi ngay** các số mật mã trong vòng 24 tiếng để kích hoạt dịch vụ NHĐAĐT và thông báo ngay cho DongA Bank khi phát hiện hoặc nghi ngờ số mật mã và/hoặc các thông tin khác liên quan đến dịch vụ bị mất hoặc bị lộ.
2. Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật các số mật mã, thông tin của các giải pháp xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT do DongA Bank cung cấp. DongA Bank khuyến cáo các biện pháp có thể bảo vệ các mật mã là: không đưa thông tin về các mật mã, giải pháp xác thực cho bất kỳ người khác kể cả đồng chủ sở hữu; không đặt các mật mã trùng với thông tin cá nhân hoặc các thông tin dễ đoán; không lưu lại mật mã trên trình duyệt web hoặc trên Điện thoại di động; không cài đặt chế độ cho phép trình

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

duyệt web hoặc Điện thoại di động có chế độ tự động lưu thông tin về mật mã và/hoặc tin nhắn có chứa mật mã; không để người khác sử dụng trình duyệt web hoặc Điện thoại di động hoặc điện thoại dùng để sử dụng dịch vụ Mobile Banking/Phone Banking khi chưa thoát khỏi màn hình ứng dụng dịch vụ NHĐAĐT.

3. Khách hàng chỉ được khai báo các số mật mã và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT qua các phương thức giao dịch của NHĐAĐT do DongA Bank chính thức công bố.
4. Khách hàng có quyền yêu cầu DongA Bank cung cấp lại các số mật mã/giải pháp xác thực mới nếu xảy ra trường hợp: quên, mất, bị lộ hoặc nghi ngờ bị lợi dụng số mật mã/giải pháp xác thực. Khách hàng phải thanh toán phí đối với yêu cầu cấp lại các mật mã/giải pháp xác thực do DongA Bank quy định tùy từng thời điểm.
5. Ngay khi các số mật mã bị mất, lộ hoặc nghi ngờ bị lợi dụng hoặc số điện thoại có đăng ký dịch vụ SMS Banking thay đổi hay bị mất, Khách hàng phải thông báo ngay với DongA Bank (trực tiếp tại DongA Bank hoặc gọi đến tổng đài điện thoại).
6. Trường hợp Khách hàng thông báo bằng điện thoại: trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi DongA Bank tiếp nhận thông tin ban đầu, Khách hàng phải trực tiếp đến DongA Bank để xác nhận bằng văn bản hoặc gửi thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý đến DongA Bank. DongA Bank sẽ tạm ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT ngay khi nhận thông báo ban đầu bằng điện thoại của Khách hàng.
7. Khách hàng chịu trách nhiệm về các giao dịch tài chính đối với tất cả các giao dịch trên NHĐAĐT được thực hiện trước khi Khách hàng có văn bản xác nhận trực tiếp tại DongA Bank hoặc DongA Bank nhận được thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý do Khách hàng gửi đến.

Trong một số tình huống cần thiết DongA Bank sẽ bật chế độ mã an toàn (captcha) tại màn hình đăng nhập vào Internet Banking, Khách hàng cần nhập đúng Tên đăng nhập, Mật mã và mã an toàn để đăng nhập thành công.

ĐIỀU 4: CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

1. Khách hàng cam kết và thừa nhận rằng tất cả các thông tin do Khách hàng cung cấp cho DongA Bank là hoàn toàn chính xác. Khách hàng đảm bảo rằng người được cấp quyền hoặc ủy quyền sử dụng dịch vụ NHĐAĐT phải bảo mật các số mật mã và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT.
2. Trừ khi đã thông báo trước cho DongA Bank về việc để mất, bị mất cắp, lộ mã số khách hàng, tên đăng nhập, mật mã..., Khách hàng chấp nhận rằng: bất cứ hành động nào truy cập vào NHĐAĐT bằng chính các mã số Khách hàng/tên đăng nhập hoặc sử dụng đúng số Điện thoại di động đã đăng ký với DongA Bank để truy cập vào NHĐAĐT thông qua ứng dụng DongA Mobile Banking và các mật mã truy cập và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực bằng Thẻ xác thực hoặc mã số xác thực được gửi bằng tin nhắn SMS đều được coi là giao dịch do chính Khách hàng tạo ra và Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch này. DongA Bank không có trách nhiệm kiểm tra tính chính xác nào khác ngoài việc kiểm tra đúng các mã số Khách hàng/tên đăng nhập, số Điện thoại di động đã đăng ký khớp đúng với các mật mã và mã số xác thực của Khách hàng.
3. Chấp nhận các hình thức thông tin liên lạc của DongA Bank: Khách hàng đồng ý là đã nhận được các thông báo liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT của DongA Bank nếu các thông báo này được DongA Bank gửi cho Khách hàng theo một trong các cách thức quy định tại

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

Khoản 11.1 Điều 11 Quy định này.

4. Chấp nhận các chứng cứ quy định tại Điều 7 Quy định này liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT là bằng chứng xác thực chứng minh các giao dịch liên quan đến Tài khoản do chính Khách hàng thực hiện.
5. Không sử dụng dịch vụ NHĐAĐT để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
6. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn sử dụng dịch vụ NHĐAĐT do DongA Bank ban hành.

ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

5.1. Quyền của Khách hàng:

- 5.1.1** Có quyền sử dụng dịch vụ NHĐAĐT đã đăng ký với DongA Bank.
- 5.1.2** Có quyền yêu cầu DongA Bank hủy bỏ và/hoặc bổ sung các quyền truy cập NHĐAĐT do có sự thay đổi về nhân sự của Khách hàng. Trường hợp này, Khách hàng (hoặc đại diện hợp pháp của Khách hàng) phải trực tiếp đến DongA Bank để lập thủ tục thay đổi.
- 5.1.3** Có quyền yêu cầu DongA Bank thay đổi hoặc cung cấp lại các thông tin truy cập dịch vụ NHĐAĐT như mật mã, số Điện thoại di động, hạn mức chuyển khoản/thanh toán.
- 5.1.4** Có quyền đăng ký thay đổi việc sử dụng các dịch vụ NHĐAĐT đã đăng ký với DongA Bank.
- 5.1.5** Có quyền làm thủ tục chấm dứt việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT khi có nhu cầu. Sau khi Khách hàng hoàn tất thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ tại DongA Bank, DongA Bank sẽ ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT cho Khách hàng; tuy nhiên việc chấm dứt sử dụng dịch vụ DongA Bank của Khách hàng chỉ có hiệu lực pháp lý khi Khách hàng thực hiện xong tất cả các nghĩa vụ tài chính đối với DongA Bank.
- 5.1.6** Có quyền khiếu nại với DongA Bank trong quá trình sử dụng các dịch vụ NHĐAĐT nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng bị vi phạm. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho DongA Bank trong vòng **45 ngày** kể từ ngày phát sinh giao dịch trên NHĐAĐT của Khách hàng. Mọi trường hợp khiếu nại sau thời gian này, DongA Bank sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm điều tra hoặc giải quyết cho Khách hàng. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của DongA Bank, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của DongA Bank.
- 5.1.7** Thực hiện các quyền khác của Khách hàng được quy định tại các phần khác của Quy định này.

5.2. Trách nhiệm của Khách hàng:

- 5.2.1.** Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của DongA Bank; Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định, hướng dẫn liên quan đến dịch NHĐAĐT trước khi sử dụng;
- 5.2.2.** Chỉ khai báo các số mật mã và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT qua website: <https://ebanking.dongabank.com.vn> hoặc

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

www.dongabank.com.vn; tổng đài nhắn tin và tổng đài điện thoại của DongA Bank;

- 5.2.3. Bảo mật các Mã số Khách hàng/tên đăng nhập và các mật mã truy cập, giải pháp xác thực bị tiết lộ, đánh cắp hoặc bị lợi dụng vì bất kỳ lý do nào. Một trong những phương pháp tự bảo vệ mà Khách hàng có thể áp dụng là không cung cấp thông tin liên quan, không chia sẻ các thiết bị lưu trữ mật khẩu, thẻ xác thực cho cá nhân, tổ chức khác; không cài đặt mật khẩu trùng với các thông tin dễ suy đoán; thay đổi mật khẩu thường xuyên; không đặt tùy chọn cho phép trình duyệt lưu lại tên và mật khẩu người dùng khi đăng nhập; thoát khỏi hệ thống NHĐAĐT khi không sử dụng dịch vụ; thận trọng, hạn chế dùng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào hệ thống NHĐAĐT, tuân thủ các hướng dẫn của DongA Bank về cách thức truy cập địa chỉ ứng dụng dịch vụ NHĐAĐT...
- 5.2.4. Ngay khi các số mật mã bị mất, lộ hoặc nghi ngờ bị lợi dụng hoặc số điện thoại có đăng ký dịch vụ SMS Banking thay đổi hay bị mất, Khách hàng phải thông báo ngay với DongA Bank (trực tiếp tại DongA Bank hoặc gọi đến tổng đài điện thoại). Trường hợp Khách hàng thông báo bằng điện thoại: trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi DongA Bank tiếp nhận thông tin ban đầu, Khách hàng phải trực tiếp đến DongA Bank để xác nhận bằng văn bản hoặc gửi thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý đến DongA Bank.
- 5.2.5. Khách hàng chịu trách nhiệm về tài chính đối với tất cả các giao dịch có sử dụng dịch vụ NHĐAĐT được thực hiện trước khi Khách hàng có văn bản xác nhận trực tiếp tại DongA Bank hoặc DongA Bank nhận được thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý do Khách hàng gửi đến.
- 5.2.6. Khách hàng chịu trách nhiệm về tài chính đối với tất cả các giao dịch có sử dụng dịch vụ NHĐAĐT được thực hiện trước khi Khách hàng có văn bản xác nhận trực tiếp tại DongA Bank hoặc DongA Bank nhận được thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý do Khách hàng gửi đến.
- 5.2.7. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT khi DongA Bank có yêu cầu.
- 5.2.8. Xuất trình giấy tờ tùy thân tại DongA Bank khi có các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.
- 5.2.9. Có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ cho DongA Bank và (hoặc) chấp nhận việc DongA Bank trích Nợ/phong tỏa tài khoản để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng và giao dịch của Khách hàng theo quy định của DongA Bank.
- 5.2.10. Có nghĩa vụ thông báo cho DongA Bank bất kỳ thay đổi thông tin nào liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT đã được đăng ký tại DongA Bank (bao gồm cả thông tin liên lạc, điện thoại, địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hoặc các loại thông tin khác theo yêu cầu của DongA Bank). Đối với Khách hàng Doanh nghiệp phải thông báo ngay cho DongA Bank những thay đổi thông tin liên quan đến người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp, chủ tài khoản, các thành viên được ủy quyền. Trường hợp không thông báo kịp thời thì Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, dịch vụ NHĐAĐT
- 5.2.11. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với tất cả giao

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

dịch qua NHĐAĐT liên quan đến tài khoản do sai sót của Khách hàng hoặc do Khách hàng không thực hiện đúng các cam kết tại Điều 4 Bản quy định này.

5.2.12. Hoàn trả cho DongA Bank các khoản ghi Có nhậm, 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).

5.2.13. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính cá nhân và phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập các dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được dịch vụ NHĐAĐT. Đồng thời, Khách hàng tự chịu các chi phí liên quan khác để có thể sử dụng được dịch vụ NHĐAĐT (như chi phí truy cập mạng Internet, chi phí sử dụng điện, điện thoại...) . DongA Bank không chịu trách nhiệm về việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.

5.2.14. Thực hiện các nghĩa vụ khác của Khách hàng được quy định tại các Điều khác trong Bản Quy định này.

ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA DONGA BANK

6.1. Quyền của DongA Bank:

5.1.1 Kiểm tra giấy tờ tùy thân và chữ ký/ mẫu dấu của Khách hàng khi Khách hàng đến DongA Bank thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT

5.1.2 Áp dụng các biện pháp cần thiết mà có thể không cần thông báo trước cho Khách hàng (bao gồm ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT giao dịch Tài khoản, tạm ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT và/hoặc các biện pháp khác) mà không chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Phát hiện giao dịch trên Tài khoản và/hoặc việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT không do chính Khách hàng hoặc người được ủy quyền hợp pháp thực hiện;
- b) Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền;
- c) Số tiền trong Tài khoản của Khách hàng đang bị khiếu nại tại DongA Bank và thuộc trường hợp bị tạm phong tỏa theo quy định tại Quy chế mở và sử dụng Tài khoản tiền gửi thanh toán tại Ngân hàng TMCP Đông Á.
- d) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- e) Bất kỳ trường hợp nào được nêu tại Khoản này đều không làm ảnh hưởng đến trách nhiệm của Khách hàng đối với DongA Bank quy định trong Bản quy định này.

5.1.3 Có quyền từ chối cung cấp dịch vụ NHĐAĐT nếu DongA Bank phát hiện Khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐAĐT cho các mục đích trái với quy định pháp luật. DongA Bank sẽ thông báo ngay cho Khách hàng về việc từ chối này.

5.1.4 Có quyền đơn phương chấm dứt việc cung cấp dịch vụ NHĐAĐT đối với Khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào nhưng phải thông báo cho Khách hàng trước ít nhất 07 ngày làm việc, trừ trường hợp DongA Bank phải thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu không thông báo trước cho Khách hàng. Khi DongA Bank chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐAĐT, Khách hàng vẫn

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

chịu trách nhiệm thanh toán xong tất cả các nghĩa vụ tài chính cho DongA Bank.

- 5.1.5** Có quyền tự động thu phí dịch vụ trên tài khoản mà Khách hàng đã đăng ký hoặc từ bất kỳ tài khoản nào mở tại DongA Bank theo đề nghị của Khách hàng nếu tài khoản đăng ký không đủ số dư để thanh toán.
- 5.1.6** Có quyền ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT nếu Tài khoản của Khách hàng không đủ số dư để thanh toán phí sử dụng dịch vụ NHĐAĐT cho đến khi Khách hàng thanh toán đầy đủ phí dịch vụ.
- 5.1.7** Thực hiện các quyền khác của DongA Bank được quy định tại các phần khác của Quy định này.
- 5.1.8** Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ, DongA Bank 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).
- 5.1.9** Được phép sử dụng thông tin Khách hàng để:
- 6.1.9.1 Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa DongA Bank với Khách hàng và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của DongA Bank cho Khách hàng;
 - 6.1.9.2 Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với DongA Bank cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của Khách hàng;
 - 6.1.9.3 Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.
- 5.1.10** Các quyền khác theo quy định của DongA Bank và của pháp luật.

6.2. Trách nhiệm của DongA Bank:

- 6.2.1. Đảm bảo cung cấp chính xác, đầy đủ các dịch vụ NHĐAĐT cho Khách hàng theo thỏa thuận.
- 6.2.2. Đảm bảo hệ thống chương trình chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.
- 6.2.3. Bảo mật các thông tin của Khách hàng được lưu tại DongA Bank, trừ trường hợp DongA Bank phải thực hiện cung cấp thông tin của Khách hàng theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc cung cấp cho bên thứ ba cần phải biết thông tin để thực hiện các chỉ thị của Khách hàng tại NHĐAĐT hay giải quyết tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và DongA Bank; hoặc việc tiết lộ thông tin phải được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- 6.2.4. Thông báo cho Khách hàng những dịch vụ mới trên NHĐAĐT và sẽ cung cấp cho Khách hàng nếu Khách hàng có nhu cầu.
- 6.2.5. Ngay khi nhận được thông báo của Khách hàng theo quy định tại Điểm 5.2.4 Khoản 5.2 Điều 5 Bản quy định này, DongA Bank phải tạm ngưng việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng cho đến khi Khách hàng đến trực tiếp tại DongA Bank yêu cầu mở lại dịch vụ.
- 6.2.6. Chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại cho Khách hàng do việc bị lợi dụng sử dụng dịch vụ NHĐAĐT phát sinh kể từ khi DongA Bank đã xác nhận bằng văn

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

bản đề nghị tạm ngưng hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng.

- 6.2.7. Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT trong thời hạn từ 5-30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại bằng văn bản của Khách hàng; trừ trường hợp đặc biệt phức tạp cần phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền liên quan và nằm ngoài khả năng xử lý của DongA Bank.
- 6.2.8. Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ Khách hàng tối đa trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT, ngoại trừ những yêu cầu ngoài khả năng của DongA Bank (như sự cố do lỗi Khách hàng khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi bên thứ ba hoặc những yêu cầu bất hợp lý khác của Khách hàng).
- 6.2.9. Có nghĩa vụ thực hiện các yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 6.2.10. Thực hiện các quyền khác của DongA Bank được quy định tại các phần khác của Quy định này và các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 7: CHỨNG CỨ XÁC ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ.

- 7.1. DongA Bank được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch nào liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT như là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến Tài khoản do chính Khách hàng thực hiện thông qua dịch vụ NHĐAĐT.
- 7.2. Chứng cứ bao gồm: tất cả các thông điệp dữ liệu được lưu tại NHĐAĐT của DongA Bank có sử dụng các mã số Khách hàng/Tên đăng nhập, các số mật mã (mật mã SMS Banking/ mật mã Internet Banking), số Điện thoại di động đã đăng ký khớp đúng với mã số xác thực của Khách hàng; hoặc bất cứ chứng từ nào có chữ ký, con dấu của Khách hàng.

ĐIỀU 8: TÍNH KHÔNG HỦY NGANG CỦA CÁC GIAO DỊCH ĐƯỢC THỰC HIỆN BẰNG HỆ THỐNG NHĐAĐT

- 8.1. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua NHĐAĐT và được DongA Bank ghi nhận đầy đủ thông tin của Khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện. Giao dịch được thực hiện thành công trên NHĐAĐT là giao dịch được kết thúc bằng sự chấp nhận thực hiện của Khách hàng thông qua các phương tiện điện tử và gửi thông điệp dữ liệu đến DongA Bank. Sự chấp nhận của Khách hàng là thao tác chấp nhận cuối cùng trong một quy trình thực hiện đối với từng giao dịch cụ thể theo hướng dẫn sử dụng dịch vụ do DongA Bank ban hành.
- 8.2. Bất kỳ giao dịch thành công nào đã được thực hiện qua NHĐAĐT sẽ được xem là có giá trị hiệu lực và không được hủy bỏ, trừ khi giao dịch đó không được phép thực hiện hoặc giao dịch đó là hậu quả của một giao dịch khác không được thực hiện theo các quy định của Quy định này hoặc quy định pháp luật.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- 8.3. DongA Bank có thể xem xét yêu cầu hủy thực hiện giao dịch của Khách hàng khi thỏa mãn đồng thời các điều kiện sau:
- 8.3.1. DongA Bank chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng;
- 8.3.2. Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến DongA Bank và được DongA Bank xác nhận tính chính xác của nội dung yêu cầu đó;
- 8.3.3. Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của DongA Bank đồng thời Khách hàng tự cam kết việc hủy giao dịch này không ảnh hưởng đến bất kỳ bên thứ ba nào khác, nếu có Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm.

ĐIỀU 9: CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

- 2.1 DongA Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/ do:
- 5.1.1** Khách hàng để lộ/ tiết lộ các số mật mã, và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT cho người khác không có quyền; hoặc không có các biện pháp bảo vệ các số mật mã để người khác lợi dụng; hoặc
- 5.1.2** Bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc Khách hàng gửi tin nhắn và/hoặc thực hiện các thao tác theo hướng dẫn của DongA Bank; hoặc
- 5.1.3** Khách hàng không nhận được tin nhắn phản hồi của DongA Bank do lỗi của nhà cung cấp mạng viễn thông hoặc việc nhận tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà bên thứ ba bằng bất kỳ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc
- 5.1.4** Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ NHĐAĐT do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của DongA Bank bao gồm nhưng không giới hạn: tình trạng gián đoạn của hệ thống của DongA Bank (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ Khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông, sự cố điện, đình công, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh và hoặc các sự kiện bất khả kháng tương tự xảy ra, hoặc;
- 5.1.5** Sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc các thiết bị của Khách hàng dùng để kết nối với NHĐAĐT hoặc các rủi ro xảy ra trong quá trình vận hành, quản lý, điều hành hệ thống của Khách hàng.
- 5.1.6** Việc DongA Bank thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 5.1.7** Số dư trong Tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện các yêu cầu giao dịch.
- 5.1.8** Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ..
- 2.2 DongA Bank được miễn trách nhiệm về bất kỳ sự phương hại/ thiệt hại nào về danh dự, uy tín của Khách hàng do việc DongA Bank chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐAĐT theo các điểm 6.1.2, 6.1.3 và 6.1.4 khoản 6.1 Điều 5 theo Bản Quy định này.
- 2.3 DongA Bank không chịu trách nhiệm về các thỏa thuận mua hàng hóa, dịch vụ giữa

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

Khách hàng và bên thứ ba cung cấp hàng hóa dịch vụ ngoài việc DongA Bank phải thực hiện lệnh thanh toán đúng theo yêu cầu của Khách hàng.

- 2.4 DongA Bank được miễn trách nhiệm về việc thông tin cá nhân/doanh nghiệp, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của DongA Bank (bị Hacker tấn công trái phép, lỗi do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông...).
- 2.5 DongA Bank được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của DongA Bank gây ra.

ĐIỀU 10: BẢN QUYỀN

Các logo, biểu tượng, thiết kế, ngôn ngữ, hình ảnh và các thông tin khác do DongA Bank cung cấp trên NHĐAĐT là tài sản thuộc sở hữu của Ngân Hàng Đông Á và đã được Cục bản quyền tác giả cấp Giấy chứng nhận đăng ký quyền tác giả. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa mà không được sự cho phép bằng văn bản của DongA Bank đều không có giá trị và bên gây thiệt hại cho DongA Bank phải chịu trách nhiệm bồi thường.

ĐIỀU 11: THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG

- 11.1 Tất cả các thông báo bao gồm những thay đổi nội dung trong Bản quy định này và các phụ kiện khác (nếu có) hoặc các yêu cầu, thông báo của DongA Bank đến Khách hàng sẽ được DongA Bank gửi cho Khách hàng bằng văn bản theo địa chỉ cuối cùng mà Khách hàng đăng ký tại DongA Bank hoặc công bố trên website chính thức của DongA Bank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay niêm yết tại hệ thống DongA Bank. Tất cả các thông báo sẽ xem như Khách hàng đã nhận được:
- 11.1.1. Trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi bằng thư (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc
- 11.1.2. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, email mà Khách hàng đã đăng ký với DongA Bank; hoặc
- 11.1.3. Vào ngày công bố trên website chính thức của DongA Bank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại các hệ thống DongA Bank.
- 11.2 Khách hàng phải thông báo cho DongA Bank ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ; về bất kỳ giao dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ. Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
- 11.2.1. Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của DongA Bank;
- 11.2.2. Gọi điện thoại đến số tổng đài 1900545464 hoặc 8149 và các số điện thoại đường dây nóng được DongA Bank thông báo từng thời điểm. DongA Bank có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.
- 11.2.3. Gửi yêu cầu tại Mục “Góp ý” trên Internet Banking. Cho đến khi DongA Bank thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.

ĐIỀU 12: HIỆU LỰC CỦA QUY ĐỊNH – THAY ĐỔI NỘI DUNG QUY ĐỊNH

- 12.1 Toàn bộ nội dung của Quy định này có giá trị ràng buộc đối với Khách hàng và DongA Bank kể từ ngày Khách hàng ký tên trên các Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT đến khi xảy ra các sự kiện làm chấm dứt việc sử dụng hoặc cung cấp dịch vụ NHĐAĐT theo Quy định này.
- 12.2 DongA Bank được quyền thay đổi, bổ sung các điều khoản trong Quy định này vào bất kỳ lúc nào và sẽ thông báo cho Khách hàng theo cách thức quy định tại Khoản 11.3 Điều 11 Bản Quy định này. Những thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐAĐT sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp thuận các thay đổi này và không cần phải có thêm bất cứ sự chấp thuận nào của Khách hàng. DongA Bank
- 12.3 Tất cả các thông báo thay đổi một trong những nội dung hoặc tất cả nội dung trong Quy định này và các phụ lục khác (nếu có) hoặc các tài liệu hướng dẫn khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT sẽ được DongA Bank thông báo trên website chính thức của DongA Bank: www.dongabank.com.vn; <https://ebanking.dongabank.com.vn> hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại hệ thống DongA Bank hoặc các hình thức khác nhằm thông báo đến Khách hàng. Tất cả các thông báo này sẽ xem như Khách hàng đã nhận được :
- 12.4 Vào ngày công bố trên website chính thức của DongA Bank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc ngày niêm yết tại các hệ thống DongA Bank.
- 12.5 Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày gửi bằng thư tín, tính theo dấu bưu điện nơi gửi; hoặc
- 12.6 Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, e-mail hoặc số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với DongA Bank và hệ thống dữ liệu đã báo DongA Bank đã gửi thành công.

ĐIỀU 13: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 15.1 Các quy định sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam, nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong Bản quy định sử dụng này thì việc giải thích từ ngữ theo ý chí của Sacombank sẽ được ưu tiên áp dụng.
- 15.2 Quy định này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp giữa Khách hàng và DongA Bank mà không giải quyết được bằng thương lượng hòa giải, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết theo luật pháp Việt Nam.

ĐIỀU 14: QUY ĐỊNH CHUNG

- 15.3 DongA Bank và Khách hàng cam kết thực hiện đúng, đầy đủ Bản quy định này, các quy định khác có liên quan do DongA Bank ban hành và quy định của pháp luật.
- 15.4 DongA Bank quy định về việc ủy quyền sử dụng dịch vụ NHĐAĐT:
 - 14.4.1. Áp dụng đối với Khách hàng Doanh nghiệp; và
 - 14.4.2. Phải thực hiện đúng các thủ tục đăng ký do DongA Bank quy định.

Tài liệu này chỉ được phép lưu hành nội bộ trong hệ thống DongA Bank. Nghiêm cấm sao chép dưới mọi hình thức.

- 15.5 Toàn bộ nội dung của Bản quy định này có hiệu lực áp dụng đối với Khách hàng kể từ ngày Khách hàng ký tên trên các Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT đến khi chấm dứt áp dụng đối với Khách hàng kể từ ngày có một trong các sự kiện xảy ra tại Điểm 5.1.4 Khoản 5.1 Điều 5 hoặc Điểm 6.1.4 Khoản 6.1 Điều 6 Bản quy định này.
- 15.6 Chứng từ: Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp các phương thức giao dịch (Internet Banking, SMS Banking) và các Dịch vụ NHĐAĐT và/hoặc giao dịch giữa DongA Bank và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi DongA Bank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH và DongA Bank, các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý đã được DongA Bank và Khách hàng thỏa thuận xác nhận.

ĐIỀU 15: ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 15.1 DongA Bank và Khách hàng cam kết thực hiện đúng, đầy đủ Quy định này, các quy định khác có liên quan do DongA Bank ban hành và quy định của pháp luật.
- 15.2 Các vấn đề không được quy định tại Bản quy định này sẽ được áp dụng theo quy định của pháp luật.
- 15.3 Các tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ NHĐAĐT do DongA Bank ban hành là bộ phận không tách rời Quy định này.

Thông tin liên hệ để được hỗ trợ dịch vụ NHĐAĐT :

- *Tất cả các Quầy tư vấn, Quỹ tiết kiệm trên toàn hệ thống Đông Á*
- *Tổng đài : 1900545464*
- *Địa chỉ email : 1900545464@dongabank.com.vn*