



QUY ĐỊNH DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

MỤC LỤC

ĐIỀU 1:	GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT	1
ĐIỀU 2:	PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ.....	3
ĐIỀU 3:	ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ.....	4
ĐIỀU 4:	HẠN MỨC GIAO DỊCH.....	4
ĐIỀU 5:	THỜI GIAN VÀ HIỆU LỰC CỦA GIAO DỊCH.....	4
ĐIỀU 6:	PHÍ DỊCH VỤ.....	5
ĐIỀU 7:	SỬ DỤNG CÁC LOẠI MÃ SỐ - BẢO MẬT CÁC MÃ SỐ - GIẢI PHÁP XÁC THỰC.....	6
ĐIỀU 8:	CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG.....	7
ĐIỀU 9:	QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG.....	8
ĐIỀU 10:	QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA DONGA BANK.....	10
ĐIỀU 11:	CHỨNG CỨ XÁC ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ.....	13
ĐIỀU 12:	TÍNH KHÔNG HỦY NGANG CỦA CÁC GIAO DỊCH ĐƯỢC THỰC HIỆN BẰNG HỆ THỐNG NHĐAĐT.....	14
ĐIỀU 13:	CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM.....	14
ĐIỀU 14:	BẢN QUYỀN.....	16
ĐIỀU 15:	THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG.....	16
ĐIỀU 16:	HIỆU LỰC CỦA QUY ĐỊNH – THAY ĐỔI NỘI DUNG QUY ĐỊNH.....	17
ĐIỀU 17:	GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP.....	17
ĐIỀU 18:	QUY ĐỊNH CHUNG.....	17
ĐIỀU 19:	ĐIỀU KHOẢN KHÁC.....	18

QUY ĐỊNH DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 914/QĐ-DAB-QLCL&DVKH ngày 24/05/2016 của Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Đông Á)

Quy định sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử dành cho Khách hàng cá nhân (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 trong Quy định này khi ký tên trên các biểu mẫu do Ngân hàng Đông Á ban hành về việc đăng ký và sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện Tử. 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

- 1.1 **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.
- 1.2 **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.
- 1.3 **Dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử (sau đây viết tắt là 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.
- 1.4 **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,...).

Trang 1/18

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.

- 1.5 **Thông điệp dữ liệu:** là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.
- 1.6 **Khách hàng:** là các cá nhân có mở tài khoản thẻ Đa Năng/ Tài khoản thẻ tín dụng/ Tài khoản tiền gửi cá nhân tại DongA Bank và có đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.
- 1.7 **Mã số khách hàng:** là chuỗi số theo quy định của DongA Bank, sử dụng cùng với Mật mã truy cập, để truy cập vào trang website Internet Banking <https://ebanking.dongabank.com.vn> và/hoặc để đăng nhập Phone Banking.
- 1.8 **Mật mã Internet Banking:** là chuỗi số có chiều dài theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm, sử dụng cùng với Mã số khách hàng để truy cập và thực hiện giao dịch tại website <https://ebanking.dongabank.com.vn>. Số Mật mã Internet Banking được Khách hàng sử dụng trong giao dịch trên phương thức giao dịch Internet Banking là chữ ký điện tử của Khách hàng xác nhận đồng ý thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT.
- 1.9 **Mật mã Phone Banking:** là chuỗi số có chiều dài theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm, sử dụng để truy cập và thực hiện giao dịch với hệ thống của DongA Bank thông qua phương thức giao dịch Phone Banking. Số Mật mã Phone Banking được Khách hàng sử dụng trong giao dịch trên phương thức giao dịch Phone Banking là chữ ký điện tử của Khách hàng xác nhận đồng ý thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT.
- 1.10 **Mật mã SMS Banking:** là chuỗi số có chiều dài theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm, sử dụng để truy cập và thực hiện giao dịch với hệ thống của DongA Bank thông qua Tổng đài tin nhắn. Số Mật mã SMS được Khách hàng sử dụng trong giao dịch trên phương thức giao dịch SMS là chữ ký điện tử của Khách hàng xác nhận đồng ý thực hiện giao dịch trên Kênh NHĐAĐT.
- 1.11 **Mã xác thực (One Time Password – OTP):** là chuỗi ký tự 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.
- 1.12 **SMS OTP:** Là chuỗi ký tự số theo quy định của DongA Bank từng thời điểm được gửi đến số điện thoại di động của khách hàng đã đăng ký để xác thực giao dịch.
- 1.13 **OTP Token:** Là chuỗi ký tự số và chữ theo quy định của DongA Bank từng thời điểm được DongA Bank yêu cầu khách hàng cung cấp để xác thực giao dịch.
- 1.14 **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.

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

- 1.15 **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.
- 1.16 **Giấy tờ tùy thân:** Chứng minh nhân dân, Thẻ căn cước, Hộ chiếu (passport), Chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân còn thời hạn hiệu lực được DongA Bank chấp nhận.
- 1.17 **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 là 8149.
- 1.18 **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.
- 1.19 **Số điện thoại đăng ký:** là số điện thoại di động Khách hàng đăng ký với DongA Bank để thực hiện giao dịch trên Kênh NHTĐĐT.
- 1.20 **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.
- 1.21 **Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** bao gồm các chi nhánh, các phòng giao dịch trên toàn hệ thống của DongA Bank.

ĐIỀU 2: PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ

DongA Bank cung cấp các dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử cho Khách hàng thông qua các phương thức bao gồm:

- 2.1 **Internet Banking:** là một phương thức giao dịch của Kênh NHTĐĐT, giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với DongA Bank thông qua việc truy cập vào website <https://ebanking.dongabank.com.vn> của DongA Bank bằng các loại thiết bị điện tử có kết nối Internet.
- 2.2 **SMS Banking:** là một phương thức giao dịch của Kênh NHTĐĐT 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.
- 2.3 **Phone Banking:** là một phương thức giao dịch thuộc Kênh NHTĐĐT, giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với DongA Bank thông qua hình thức gọi điện thoại đến Tổng đài điện thoại trả lời tự động theo số 1900 545464.

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

ĐIỀU 3: ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Để sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử, Khách hàng cần:

- 3.1 Có tài khoản thẻ Đa Năng/ Tài khoản thẻ tín dụng/ Tài khoản tiền gửi cá nhân tại DongA Bank; và
- 3.2 Hoàn tất các yêu cầu đăng ký dịch vụ Ngân Hàng Đông Á 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 dịch vụ; và
- 3.3 Chấp nhận tất cả Điều khoản – Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử theo Quy định này và các quy định khác có liên quan; và
- 3.4 Việc đăng ký dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử của Khách hàng được Đơn vị kinh doanh của DongA Bank thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc do Khách hàng trực tiếp thực hiện đăng ký trên Internet Banking và các kênh giao dịch được DongA Bank triển khai theo từng thời kỳ.

ĐIỀU 4: HẠN MỨC GIAO DỊCH

- 4.1 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 phương thức giao dịch 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;
- 4.2 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.

ĐIỀU 5: THỜI GIAN VÀ HIỆU LỰC CỦA GIAO DỊCH**5.1 Thời gian giao dịch:**

- 5.1.1 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 quy định, có thể khác nhau theo từng phương thức giao dịch và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, DongA Bank sẽ thông báo tới Khách hàng bằng các phương thức phù hợp.
- 5.1.2 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 trên cơ sở tuân theo quy định về thời gian làm việc của DongA Bank và của Ngân Hàng Nhà Nước.

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

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

5.1.3.1 Lệnh giao dịch của Khách hàng đã hoàn tất; và

5.1.3.2 Số dư khả dụng trên tài khoản của Khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó;

5.1.4 Thời gian xử lý các yêu cầu, giao dịch:

5.1.4.1 Đối với các giao dịch phi tài chính: NHĐAĐT xử lý ngay khi nhận được các yêu cầu giao dịch.

5.1.4.2 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 hoàn tất xử lý các yêu cầu, giao dịch (ví dụ: các lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống, thanh toán trực tuyến, nạp tiền điện tử...): DongA Bank thực hiện những công việc thuộc trách nhiệm xử lý của Kênh NHĐAĐT ngay khi nhận được yêu cầu từ KH, còn những phần công việc thuộc trách nhiệm xử lý của bên thứ ba được thực hiện theo quy định của bên thứ ba.

5.2 Hiệu lực của giao dịch: Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng Mã số khách hàng, mật mã của Khách hàng và được xác thực bằng giải pháp xác thực mà Khách hàng đã đăng ký với DongA Bank. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi DongA Bank chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng.

ĐIỀU 6: PHÍ DỊCH VỤ

6.1 Phí dịch vụ là các loại phí mà Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.

6.2 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.

6.3 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. Trường hợp khi thực hiện thu phí mà Tài khoản của Khách hàng không đủ để thanh toán thì:

6.3.1 Trường hợp Khách hàng đã được DongA cấp hạn mức thấu chi: DongA

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

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.

6.3.2 Trường hợp Khách hàng 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. 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.

6.4 DongA Bank có quyền quy định, thay đổi các mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT. 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 15 Quy định này hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của DongA Bank tại từng thời kỳ. Biểu phí mới sẽ có giá trị áp dụng nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐAĐT ngay sau thời điểm biểu phí mới có hiệu lực.

ĐIỀU 7: SỬ DỤNG CÁC LOẠI MÃ SỐ - BẢO MẬT CÁC MÃ SỐ - GIẢI PHÁP XÁC THỰC

7.1 DongA Bank cung cấp cho Khách hàng thông tin đăng nhập (Mã số khách hàng, các loại mật mã) và các giải pháp xác thực (xác thực bằng SMS, xác thực bằng Thẻ Xác Thực,...) để Khách hàng có thể đăng nhập vào các phương thức giao dịch của Kênh 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. Sau khi được DongA Bank cấp các mật mã truy cập dịch vụ NHĐAĐT, Khách hàng phải **thay đổi ngay** các số mật mã trong vòng 24 tiếng để kích hoạt dịch vụ NHĐAĐT. Sau 24 tiếng, số mật mã sẽ không còn hiệu lực và không thể sử dụng, Khách hàng phải liên hệ với chi nhánh/ phòng giao dịch của DongA để được cấp số mật mã mới. DongA Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Khách hàng không thay đổi số mật mã ngay.

7.2 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; 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 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

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

Điện thoại di động hoặc điện thoại dùng để sử dụng dịch vụ Phone Banking khi chưa thoát khỏi hẳn các màn hình ứng dụng dịch vụ NHĐAĐT.

- 7.3 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 Kênh NHĐAĐT do DongA Bank chính thức công bố tại từng thời kỳ.
- 7.4 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 theo thủ tục của DongA Bank quy định tại từng thời điểm. 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.
- 7.5 Khách hàng phải 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.
- 7.6 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. DongA Bank sẽ tạm ngưng cung cấp dịch vụ NHĐAĐT ngay khi nhận thông báo ban đầu bằng điện thoại của Khách hàng cho đến khi có văn bản thống nhất xử lý giữa Khách hàng được lập tại Ngân hàng theo quy định tại từng thời điểm của DongA Bank.
- 7.7 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 Ngân hàng theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm.
- 7.8 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 Mã số Khách hàng, Mật mã và mã an toàn để đăng nhập thành công theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm.

ĐIỀU 8: CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

- 8.1 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 phải bảo mật các số mật mã và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ NHĐAĐT.
- 8.2 Trừ khi Khách hàng đã thông báo trước cho DongA Bank về việc để mất, bị mất cắp, lộ mã số khách hàng, tên đăng nhập, mật mã..., và được DongA Bank chấp nhận, Khách hàng chấp nhận rằng: bất cứ hành động nào truy cập vào dịch vụ NHĐAĐT

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

bằng chính các Mã số khách hàng 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 số tài khoản Khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐAĐT với DongA Bank tạo ra và Khách hàng đồng ý hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc các giao dịch trên tài khoản này đã được xác lập. DongA Bank không có trách nhiệm kiểm tra tính xác thực nào khác ngoài việc kiểm tra đúng các Mã số khách hàng, số Điện thoại di động đã đăng ký khớp đúng với các mật mã và mã số xác thực của Khách hàng.

- 8.3** 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 Điều 15 Quy định này.
- 8.4** Chấp nhận các chứng cứ quy định tại Điều 11 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.
- 8.5** Không sử dụng dịch vụ NHĐAĐT để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
- 8.6** 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 9: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

9.1 Quyền của Khách hàng:

- 9.1.1 Có quyền sử dụng dịch vụ NHĐAĐT đã đăng ký với DongA Bank.
- 9.1.2 Có quyền yêu cầu DongA Bank hủy bỏ và/ hoặc bổ sung các quyền truy cập NHĐAĐT cho chủ thẻ phụ trên các tài khoản (bao gồm Tài khoản thẻ Đa Năng, Tài khoản thẻ Tín dụng) của Khách hàng theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm.
- 9.1.3 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.
- 9.1.4 Có quyền đăng ký thay đổi việc sử dụng các các dịch vụ NHĐAĐT đã đăng ký với DongA Bank.
- 9.1.5 Có quyền làm thủ tục chấm dứt việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT khi có nhu cầu. Sau khi Khách hàng gửi văn bản yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ NHĐAĐT tại DongA Bank theo quy định của tại từng thời kỳ và trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ NHĐAĐT, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ tài

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

chính đối với DongA Bank liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT. Ngay khi yêu cầu chấm dứt dịch vụ của Khách hàng được DongA Bank xử lý, Khách hàng sẽ không thể tiếp tục sử dụng các thông tin truy cập, mã số xác thực...và/hoặc các yếu tố định danh khách do DongA Bank cung cấp trước đó để truy cập và sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.

- 9.1.6 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 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch trên Kênh 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.
- 9.1.7 Thực hiện các quyền khác của Khách hàng được quy định tại các phần khác của Quy định này.

9.2 Trách nhiệm của Khách hàng:

- 9.2.1 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 vụ NHĐAĐT trước khi sử dụng;
- 9.2.2 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 www.dongabank.com.vn; và các phương thức giao dịch SMS Banking, Phone Banking của DongA Bank.
- 9.2.3 Bảo mật các Mã số khách hàng và các mật mã truy cập. Nếu Mã số khách hàng, mật mã truy cập, giải pháp xác thực bị tiết lộ, đánh cắp hoặc bị lợi dụng vì bất kỳ lý do nào, Khách hàng chịu trách nhiệm về tài chính đối với tất cả các giao dịch trước khi 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.
- 9.2.4 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.
- 9.2.5 Xuất trình giấy tờ tùy thân tại DongA Bank khi có các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.

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

- 9.2.6 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.
- 9.2.7 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 và các loại thông tin khác theo yêu cầu của DongA Bank). 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.
- 9.2.8 Chịu hoàn toàn trách nhiệm và thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với tất cả giao dịch qua Kênh 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 8 Quy định này.
- 9.2.9 Hoàn trả cho DongA Bank các khoản ghi có nhầm, thừa vào tài khoản Khách hàng và (hoặc) các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử Khách hàng thua kiện (nếu có).
- 9.2.10 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.
- 9.2.11 Thực hiện các nghĩa vụ khác của Khách hàng được quy định tại các Điều khác trong Bản Quy định này.

ĐIỀU 10: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA DONGA BANK

10.1 Quyền của DongA Bank:

- 10.1.1 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.

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

- 10.1.2 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:
- 10.1.2.1 Nghi ngờ giao dịch trên Tài khoản và/hoặc việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT không do chính Khách hàng thực hiện;
 - 10.1.2.2 Phát sinh giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền;
 - 10.1.2.3 Số tiền trong Tài khoản của Khách hàng đang bị khiếu nại tại DongA Bank và thuộc trường hợp bị phong tỏa theo quy định liên quan đến tài khoản do DongA Bank ban hành tại từng thời điểm.
 - 10.1.2.4 Khách hàng vi phạm nội dung Bản quy định này hoặc các quy định khác liên quan đến tài khoản và liên quan đến dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử của DongA Bank ban hành theo từng thời kỳ.
 - 10.1.2.5 Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - 10.1.2.6 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.
- 10.1.3 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.
- 10.1.4 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 chịu trách nhiệm thanh toán xong tất cả các nghĩa vụ tài chính cho DongA Bank.
- 10.1.5 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.
- 10.1.6 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

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 thanh toán đầy đủ phí dịch vụ theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm.

10.1.7 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).

10.1.8 Được phép sử dụng thông tin Khách hàng để:

10.1.8.1 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;

10.1.8.2 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 theo quy định của pháp luật;

10.1.8.3 Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.

10.1.8.4 Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và Tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Khách hàng và các giao dịch theo đúng yêu cầu của pháp luật, theo thỏa thuận giữa khách hàng và DongA Bank.

10.1.9 Các quyền khác theo quy định của DongA Bank và của pháp luật.

10.2 Trách nhiệm của DongA Bank:

10.2.1 Đảm bảo cung cấp chính xác, đầy đủ các dịch vụ NHĐAĐT cho Khách hàng theo thỏa thuận.

10.2.2 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.

10.2.3 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.

10.2.4 Thông báo cho Khách hàng những dịch vụ mới trên NHĐAĐT và sẽ cung

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

cấp cho Khách hàng nếu Khách hàng có nhu cầu.

- 10.2.5 Ngay khi nhận được thông báo của Khách hàng theo quy định tại Khoản 7.5 Điều 7 Bản quy định này, DongA Bank phải tạm ngưng việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng cho đến khi Khách hàng thực hiện các thủ tục để mở lại dịch vụ theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm.
- 10.2.6 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 bản đề nghị tạm ngưng hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ NHĐAĐT của Khách hàng.
- 10.2.7 Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT tối đa 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.
- 10.2.8 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).
- 10.2.9 Có nghĩa vụ thực hiện các yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 10.2.10 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 11: CHỨNG CỨ XÁC ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ

- 11.1 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.
- 11.2 Chứng cứ bao gồm: tất cả các thông điệp dữ liệu được lưu tại Kênh NHĐAĐT của DongA Bank có sử dụng các Mã số khách hàng, các số mật mã (mật mã SMS Banking/ mật mã Internet Banking/ mật mã Phone 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.

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

ĐIỀU 12: TÍNH KHÔNG HỦY NGANG CỦA CÁC GIAO DỊCH ĐƯỢC THỰC HIỆN BẰNG HỆ THỐNG NHĐAĐT

12.1 Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi, phủ nhận, từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện bằng thông tin truy cập của Khách hàng và mã số xác thực do DongA Bank cung cấp, các giao dịch này đã được hệ thống DongA Bank ghi nhận thực hiện thành công. Giao dịch được thực hiện thành công trên Kênh 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.

12.2 Bất kỳ giao dịch thành công nào đã được thực hiện qua Kênh 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 nội dung tại Quy định này hoặc tại các quy định pháp luật.

12.3 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:

12.3.1 DongA Bank chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng;

12.3.2 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;

12.3.3 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.

12.3.4 Việc hủy ngang giao dịch phải được thực hiện theo đúng quy định của DongA Bank tại từng thời điểm:

12.3.4.1 Ngay khi phát hiện giao dịch bị nhầm lẫn/sai sót và cần thiết hủy giao dịch, Khách hàng lập tức thông báo cho DongA Bank để xem tình trạng giao dịch và đề nghị hủy giao dịch. DongA Bank sẽ xem xét và tạm thời ngừng thực hiện giao dịch được yêu cầu (với các điều kiện ở Khoản 12.3.1, 12.3.2, 12.3.3) trong thời gian theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm.

12.3.4.2 Khách hàng phải gửi văn bản đề nghị hủy giao dịch đầy đủ nội dung theo quy định của DongA Bank tại từng thời điểm.

ĐIỀU 13: CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

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

Lần ban hành: 03
Lần sửa đổi: 01

Ngày ban hành: 24/05/2016
Ngày sửa đổi:

13.1 DongA Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/ do:

- 13.1.1 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
- 13.1.2 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
- 13.1.3 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
- 13.1.4 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;
- 13.1.5 Sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc các thiết bị của Khách hàng dùng để kết nối với dịch vụ NHĐAĐT hoặc các rủi ro xảy trong quá trình vận hành, quản lý, điều hành hệ thống của Khách hàng.
- 13.1.6 Việc DongA Bank thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 13.1.7 Số dư trong Tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện các yêu cầu giao dịch.
- 13.1.8 Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ.

13.2 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 10.1.2, 10.1.3 và 10.1.4 khoản 10.1 tại Điều 10 theo Bản Quy định này.

13.3 DongA Bank không chịu trách nhiệm về các thỏa thuận mua hàng hóa, dịch vụ giữa 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.

13.4 DongA Bank được miễn trách nhiệm về việc thông tin cá nhân/doanh nghiệp, thông

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

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...).

13.5 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 14: BẢN QUYỀN

Các logo, biểu tượng, thiết kế, ngôn ngữ, hình ảnh và các thông tin khác do DongA Bank cung cấp trên Kênh NHĐAĐT là tài sản thuộc sở hữu của DongA Bank 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 15: THÔNG TIN LIÊN LẠC GIỮA DONGA BANK VÀ KHÁCH HÀNG

15.1 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 dịch vụ NHĐAĐT tại DongA Bank, hoặc công bố trên website chính thức của DongA Bank, hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, hoặc niêm yết tại hệ thống DongA Bank. Tất cả các thông báo sẽ xem như Khách hàng đã nhận được:

15.1.1 Trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi bằng thư (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc

15.1.2 Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax, telex, email mà Khách hàng đã đăng ký với DongA Bank; hoặc

15.1.3 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.

15.2 Khách hàng phải thông báo cho DongA Bank ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ, hoặc 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:

15.2.1 Thông báo bằng văn bản tại các điểm giao dịch của DongA Bank;

15.2.2 Gọi điện thoại đến số tổng đài 1900545464 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

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

hàng cung cấp.

15.2.3 Gửi yêu cầu tại Mục “Liên hệ ” trên Internet Banking, DongA Bank tiếp nhận và phản hồi cho Khách hàng trong 5 – 7 ngày làm việc. 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 vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình. Dong A Bank khuyến cáo nếu Khách hàng cần thông báo các trường hợp khẩn cấp, Khách hàng sử dụng phương thức thông báo tại Khoản 15.2.1 và 15.2.2.

ĐIỀU 16: HIỆU LỰC CỦA QUY ĐỊNH – THAY ĐỔI NỘI DUNG QUY ĐỊNH

16.1 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.

16.2 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 15.1 Điều 15 Quy định này. Ngày hiệu lực của những thay đổi, bổ sung các điều khoản sẽ được xác định rõ trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐAĐT sau ngày có hiệu lực này, 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.

ĐIỀU 17: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

17.1 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 DongA Bank sẽ được ưu tiên áp dụng.

17.2 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 18: QUY ĐỊNH CHUNG

18.1 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.

18.2 Toàn bộ nội dung tại 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

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

Điểm 9.1.5 Khoản 9.1 Điều 9, hoặc Điểm 10.1.4 Khoản 10.1 Điều 10 Bản quy định này.

18.3 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 Khách hàng 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 19: ĐIỀU KHOẢN KHÁC

19.1 Các vấn đề không được quy định tại Quy định này sẽ được áp dụng theo quy định của pháp luật.

19.2 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 Chi nhánh/ Phòng giao dịch trên toàn hệ thống DongA Bank.*
- *Tổng đài điện thoại: 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.

*Lần ban hành: 03
Lần sửa đổi: 01*

*Ngày ban hành: 24/05/2016
Ngày sửa đổi:*