

**GIẤY ĐĂNG KÝ/ ĐIỀU CHỈNH DỊCH VỤ  
NGÂN HÀNG ĐÔNG Á ĐIỆN TỬ**

**(Dành cho Khách hàng Doanh nghiệp sử dụng gói Gold/Silver)**

**A. Thông tin Doanh nghiệp (\*)**

Tên Doanh nghiệp (đầy đủ): ..... Số CIF: .....

Địa chỉ: .....

Người được ủy quyền liên hệ đăng ký dịch vụ (nếu có).....

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

**(\*): bắt buộc điền đầy đủ thông tin**

**B. Đăng ký dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử**

Sau khi xem xét và đồng ý các Quy định, Điều khoản và Điều kiện sử dụng Ngân Hàng Đông Á Điện Tử, Chúng tôi đề nghị DongA Bank cung cấp các dịch vụ như sau:

- Đăng ký gói dịch vụ giao dịch tài chính (chọn 1 trong 2 gói dịch vụ)  
Gói Silver  Đăng ký  Không đăng ký  
Gói Gold  Đăng ký  Không đăng ký
- Dịch vụ thông báo phát sinh giao dịch qua SMS:  Đăng ký  Không đăng ký

**C. Đăng ký Chi tiết sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện Tử**

- Chi tiết dịch vụ truy vấn tài khoản và truy vấn thông tin giao dịch
  - Tất cả tài khoản của chúng tôi tại DongA Bank-Chi nhánh/Phòng giao dịch .....
  - Thành viên (TV) sử dụng dịch vụ:  
 Tất cả Thành viên của Doanh nghiệp  
 Các Thành viên cụ thể sau: (Quý khách liệt kê mã TV tương ứng).....
- Chi tiết dịch vụ giao dịch tài chính và Thông báo Phát sinh giao dịch qua SMS
  - Đăng ký công thức duyệt lệnh giao dịch tài chính của Doanh nghiệp (chọn 1 trong 3 công thức):  
Duyệt một cấp  Đăng ký  Không đăng ký  
Duyệt hai cấp  Đăng ký  Không đăng ký  
Duyệt ba cấp  Đăng ký  Không đăng ký
  - Tài khoản sử dụng giao dịch Tài chính (Tài khoản TGTT): .....
  - Hạn mức chuyển tiền trong hệ thống DongA Bank của Doanh nghiệp  
Bằng số: .....  
Bằng chữ: .....
  - Hạn mức chuyển tiền ngoài hệ thống của DongA Bank của Doanh nghiệp  
Bằng số: .....  
Bằng chữ: .....

Thành viên sử dụng dịch vụ (*)	Hạn mức giao dịch tài chính của Thành viên		Chi tiết dịch vụ Thông báo Phát sinh giao dịch	
	Hạn mức chuyển khoản trong hệ thống DongA Bank	Hạn mức chuyển khoản ngoài hệ thống DongA Bank	Số Tài khoản đăng ký áp dụng cho từng Thành viên	Số điện thoại bổ sung (nếu có)
Mã Thành viên: TV□□□ Số ĐTDĐ sử dụng dịch vụ:.....	Bảng số: _____ Bảng chữ: _____	Bảng số: _____ Bảng chữ: _____	1. _____ 2. _____	1. _____ 2. _____
Mã Thành viên: TV□□□ Số ĐTDĐ sử dụng dịch vụ:.....	Bảng số: _____ Bảng chữ: _____	Bảng số: _____ Bảng chữ: _____	1. _____ 2. _____	1. _____ 2. _____
Mã Thành viên: TV□□□ Số ĐTDĐ sử dụng dịch vụ:.....	Bảng số: _____ Bảng chữ: _____	Bảng số: _____ Bảng chữ: _____	1. _____ 2. _____	1. _____ 2. _____
....				

#### D. Lưu ý

- Giấy đăng ký/ điều chỉnh này được lập thành 02 bản (khách hàng giữ 01 bản, Ngân hàng giữ 01 bản) có giá trị như nhau.
- Trường hợp Quý khách hàng điều chỉnh thông tin, Giấy đăng ký/ điều chỉnh này có giá trị và thay thế toàn bộ nội dung Giấy đăng ký/ điều chỉnh trước đó.
- Giấy đăng ký/ điều chỉnh này không có giá trị khi bị tẩy xoá, bổ sung nội dung, bị rách hoặc nhàu nát không còn nhận dạng được thông tin và có giá trị kể từ ngày được DongA Bank xác nhận.
- (\*): Thành viên này tương ứng với thành viên đã đăng ký trong *BM-KPP-086 Giấy đăng ký/điều chỉnh thông tin thành viên sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á điện tử (Dành cho KHDN sử dụng gói Gold/Silver)*.

#### E. Cam kết của Khách hàng

Bằng việc ký vào Giấy đăng ký/điều chỉnh dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện tử này, chúng tôi đề nghị Ngân hàng TMCP Đông Á cung cấp dịch vụ Ngân Hàng Đông Á Điện tử và xác nhận:

- Những thông tin chúng tôi đã đăng ký nêu trên là đầy đủ, đúng sự thật và chính xác;
- Thừa nhận và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả giao dịch do các Thành viên đã được đăng ký nêu trên thực hiện trên kênh Ngân hàng Đông Á Điện tử;
- Đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ Quy định về việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng Đông Á Điện tử, bao gồm cả những sửa đổi theo từng thời điểm, các hướng dẫn sử dụng dịch vụ, các thông báo của Ngân hàng TMCP Đông Á liên quan đến từng Dịch vụ được đăng tải trên website của Ngân hàng tại địa chỉ [www.dongabank.com.vn](http://www.dongabank.com.vn) hoặc <https://ebanking.dongabank.com.vn>.

Ngày..... tháng..... năm.....  
Chủ tài khoản  
Người đại diện theo pháp luật/Người được ủy quyền ký  
thay người đại diện theo pháp luật  
(ký, đóng dấu & ghi rõ họ tên)

**Người được ủy quyền  
đăng ký và nhận thông tin  
Khách hàng**  
(Ký tên và xác nhận: đã  
nhận “Thông tin khách  
hàng”)

Xác nhận của tất cả những người đại diện theo pháp luật  
của doanh nghiệp  
(Chỉ áp dụng cho doanh nghiệp có nhiều hơn [01] người  
đại diện theo pháp luật)  
(Ký, ghi rõ họ tên, trừ những người đã ký tên với vai trò là  
đại diện theo pháp luật của Chủ tài khoản nêu trên)

**Phần dành cho Ngân hàng:** DongA Bank cam kết cung cấp dịch vụ tốt nhất cho Quý Khách hàng và đảm bảo an ninh hệ thống ở mức cao nhất.

<p><b>Nhân viên giao dịch</b> (ký, ghi rõ họ tên):</p>	<p>Ngày ..... tháng ..... năm .....</p> <p><b>Kiểm soát</b> (ký, ghi rõ họ tên):</p>
--	--

## 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 NHDĐT):** 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 NHDĐT 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 NHDĐT:** là các dịch vụ, tiện ích do DongA Bank cung cấp qua Kênh NHDĐT 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 NHDĐT 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 NHDĐT.
- 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 người đại diện theo pháp luật/ Người được ủy quyền ký thay người đại diện theo pháp luật ủy quyền đăng ký và/hoặc điều chỉnh sử dụng dịch vụ NHDĐT và nhận Thông tin đăng ký/điều chỉnh dịch vụ NHDĐT dành cho Doanh nghiệp và Thông tin đăng 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 NHDĐT đối với tài khoản của Doanh nghiệp, bao gồm: Người đại diện theo pháp luật/ Người được ủy quyền ký thay người đại diện theo pháp luật, Kế toán trưởng/ Người phụ trách kế toán hoặc người được Kế toán trưởng/ Người phụ trách kế toán ủy quyền (nếu doanh nghiệp 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.
- 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 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.

- 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. Số mật mã SMS Banking được khách hàng sử dụng trong giao dịch trên phương thức giao dịch SMS Banking là chữ ký điện tử của Khách hàng xác nhận đồng ý thực hiện giao dịch trên kênh NHĐAĐT.
- 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 số dư trên tài khoản 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), Thẻ Căn cước công dân, 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: 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.
- 21. Mã Ebank:** là chuỗi số theo quy định của DongA Bank dùng để định danh thành viên của Doanh nghiệp. Áp dụng trong trường hợp thành viên chưa có tài khoản thẻ đa năng tại thời điểm đăng ký dịch vụ NHĐAĐT dành cho KHDN.

#### **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 và ứng dụng DongA Internet Banking 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 hoặc có Mã Ebank tại DongA Bank;
- 3.** Hoàn tất các yêu cầu đăng ký dịch vụ NHĐAĐT 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. Mỗi 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;
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 đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- 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 phương thức 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 2. PHÍ DỊCH VỤ

- 2.1. Phí dịch vụ là các loại phí mà Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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 DongA Bank có quyền lấy hạn mức thấu chi của Khách hàng đã được DongA Bank duyệt để thanh toán. DongA Bank có quyền 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.
- 2.4. 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 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.

- 3.1. 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.
- 3.2. 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 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 khi chưa thoát khỏi màn hình ứng dụng dịch vụ NHĐAĐT.
- 3.3. 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 tại từng thời kỳ.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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).

- 3.6. 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.
- 3.7. 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**

- 4.1. 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.
- 4.2. 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 và các mật mã truy và/hoặc kết hợp 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 xác thực 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.
- 4.3. 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 Khoản 11.1 Điều 11 Quy định này.
- 4.4. 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.
- 4.5. Không sử dụng dịch vụ NHĐAĐT để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
- 4.6. 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**

##### **a. 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, Người đại diện theo pháp luật/ người được ủy quyền ký thay người đại diện theo pháp luật phải lập thủ tục thay đổi/bổ sung/đăng ký lại dịch vụ.
- 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.

**b. 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 vụ 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 [www.dongabank.com.vn](http://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 tránh tiết lộ, bị 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. 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.
- 5.2.7. Xuất trình giấy tờ tùy thân tại DongA Bank khi có các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐAĐT.
- 5.2.8. 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.
- 5.2.9. 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, Kế toán trưởng/ Người phụ trách kế toán, 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.
- 5.2.10. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với tất cả giao 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.
- 5.2.11. 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).
- 5.2.12. 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.

5.2.13. 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:**

- 6.1.1. 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
- 6.1.2. 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.
- 6.1.3. 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.
- 6.1.4. 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.
- 6.1.5. 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.
- 6.1.6. 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.
- 6.1.7. Thực hiện các quyền khác của DongA Bank được quy định tại các phần khác của Quy định này.
- 6.1.8. 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).
- 6.1.9. Được phép sử dụng thông tin Khách hàng để:
  - a) 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;
  - b) 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;
  - c) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.
  - d) 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 pháp luật, theo thỏa thuận giữa khách hàng và DongA Bank.

6.1.10. 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 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, phủ nhận, từ chối 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.

- 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.
  - 8.3.4. Việc hủy ngang giao dịch phải thực hiện theo đúng quy định của DongA Bank tại từng thời điểm

## **ĐIỀU 9. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM**

- 9.1.** DongA Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/do:
- 9.1.1. 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
  - 9.1.2. 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
  - 9.1.3. 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
  - 9.1.4. 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;
  - 9.1.5. 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.
  - 9.1.6. Việc DongA Bank thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - 9.1.7. Số dư trong Tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện các yêu cầu giao dịch.
  - 9.1.8. Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ.
- 9.2.** 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 6 theo Quy định này.
- 9.3.** 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.
- 9.4.** 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...).
- 9.5.** 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 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 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 11.1 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](http://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**

- 13.1.** 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.
- 13.2.** 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**

- 14.1.** 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.
- 14.2.** DongA Bank quy định về việc ủy quyền sử dụng dịch vụ NHĐAĐT:
- 14.2.1. Áp dụng đối với Khách hàng Doanh nghiệp; và
- 14.2.2. Phải thực hiện đúng các thủ tục đăng ký do DongA Bank quy định.
- 14.3.** 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 5.1.5 Khoản 5.1 Điều 5 hoặc Điểm 6.1.4 Khoản 6.1 Điều 6 Bản quy định này.
- 14.4.** 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 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 Chi nhánh và Phòng giao dịch trên toàn hệ thống Đông Á.
- Tổng đài: 1900545464.
- Địa chỉ email: [1900545464@dongabank.com.vn](mailto:1900545464@dongabank.com.vn)