

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

### Điều 1: Giải thích từ ngữ

- 1.1. **ABBANK** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình hoặc bất kỳ chi nhánh/ phòng giao dịch trực thuộc của Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình
- 1.2. **Khách hàng** là chủ thẻ đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, trên cơ sở thỏa các điều kiện đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của ABBANK tại thời điểm đăng ký.
- 1.3. **Dịch vụ Ngân hàng điện tử** là kênh giao dịch do ABBANK cung cấp cho Khách hàng thông qua các thiết bị có kết nối internet. Theo đó, tùy theo kênh giao dịch cụ thể mà ABBANK cung cấp theo từng đối tượng Khách hàng vào từng thời điểm, bao gồm: Dịch vụ Internet Banking, Dịch vụ gửi nhận tin nhắn Ngân hàng (SMS).
- 1.4. **Internet Banking** là dịch vụ Ngân hàng điện tử, cho phép Khách hàng truy cập vào website <https://ebanking.abbank.vn/> bằng Tên đăng nhập và Mật khẩu để thực hiện các giao dịch Ngân hàng đã đăng ký với ABBANK.
- 1.5. **SMS Banking** Là dịch vụ gửi nhận tin nhắn qua thiết bị của Khách hàng thông qua số tổng đài tin nhắn của ABBANK, cho phép Khách hàng có thể chủ động vấn tin về các thông tin liên quan đến tài khoản Khách hàng và/hoặc nhận được các tin nhắn tự động từ phía ABBANK gửi đến Khách hàng theo gói dịch vụ cung cấp tại ABBANK
- 1.6. **Tài khoản** là các tài khoản ngân hàng gắn liền với Tên đăng nhập, Mật khẩu và Thiết bị Bảo mật đã được cung cấp cho Khách hàng để sử dụng dịch vụ.
- 1.7. **Tài khoản đồng chủ sở hữu:** là tài khoản có ít nhất hai chủ thẻ trở lên cùng đứng tên mở tài khoản tại ABBANK. Mục đích sử dụng tài khoản đồng chủ sở hữu, quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản đồng chủ sở hữu và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản đồng chủ sở hữu phải được xác định rõ ràng bằng văn bản thỏa thuận sử dụng tài khoản đồng chủ sở hữu.
- 1.8. **Tên đăng nhập** là một trong các yếu tố định danh Khách hàng, do hệ thống ABBANK tự động đặt hoặc do Khách hàng tự đặt liên quan đến dịch vụ được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống do ABBANK cung cấp.
- 1.9. **Người dùng** là người Khách hàng đăng ký với ABBANK để được cấp tên đăng nhập và mật khẩu để sử dụng dịch vụ.
- 1.10. **Mật khẩu** là một chuỗi ký tự, bao gồm tối thiểu 6 ký tự chữ hoa, chữ thường, chữ cái, số và ký tự đặc biệt do ABBANK cung cấp được sử dụng để định danh Khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu do ABBANK cung cấp trong lần đầu tiên sử dụng dịch vụ.
- 1.11. **ABBANK SoftOTP** là phần mềm được cài đặt trên điện thoại di động/máy tính bảng đã đăng ký với ABBANK để tạo ra mã OTP để thực hiện giao dịch thanh toán trên Internet

Banking.

- 1.12. **Mã SMS OTP** và **SoftOTP** là mật khẩu dùng một lần (One Time Password – OTP) được hệ thống ABBANK gửi cho Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại, thiết bị bảo mật hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của ABBANK theo từng thời kỳ, để xác thực giao dịch và/hoặc xác thực Khách hàng.
- 1.13. **Yếu tố xác thực** là mã số xác thực Khách hàng được tạo ra tự động từ hệ thống bảo mật của ABBANK và được thông báo đến Khách hàng (gọi là SMS OTP hoặc SoftOTP) để xác thực Khách hàng trước khi thực hiện một giao dịch
- 1.14. **Yếu tố định danh** bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu (nếu có) và/ hoặc mã bảo mật và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà ABBANK quy định trong từng thời kỳ.
- 1.15. **Yêu cầu giao dịch**: là bất cứ yêu cầu hay chỉ dẫn nào được đưa ra cho ABBANK thông qua việc sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu (nếu có) và/ hoặc mã bảo mật và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà ABBANK quy định trong từng thời kỳ
- 1.16. **Yêu cầu giao dịch hợp lệ** (hoặc “Yêu cầu hợp lệ”): là yêu cầu giao dịch được ABBANK chấp thuận nếu nội dung yêu cầu nằm trong phạm vi cung cấp của Dịch vụ và đáp ứng quy định của ABBANK.
- 1.17. **COT – Cut off time** là thời hạn cuối cùng trong ngày làm việc do ABBANK quy định, để ABBANK xử lý đối với một yêu cầu giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng (CITAD) của Khách hàng trên Internet Banking. Các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng thực hiện sau giờ COT sẽ được thực hiện chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.
- 1.18. **Bản điều khoản** là các quy định tại Bản điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ này.
- 1.19. **Ngày làm việc** là tất cả những ngày trong năm trừ các ngày thứ bảy, chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và những ngày nghỉ nội bộ của ABBANK.

## **Điều 2: Nội dung dịch vụ**

- 2.1. Phạm vi các giao dịch mà khách hàng được thực hiện trên Internet Banking theo quy định chính sách của ABBANK ban hành từng thời kỳ và được niêm yết công khai trên Website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK.
- 2.2. ABBANK sẽ cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác theo quy định của ABBANK để khách hàng truy vấn thông tin và thực hiện lệnh thanh toán trên tất cả các tài khoản Việt Nam Đồng (VNĐ) mà Khách hàng mở tại ABBANK.
- 2.3. Khách hàng phải đăng ký thông tin người dùng với ABBANK để được ABBANK cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu nhằm phục vụ cho việc sử dụng dịch vụ và theo nguyên tắc sau:
  - a. Trường hợp có một bước nhập một bước duyệt: Khách hàng phải đăng ký thông tin người dùng khác nhau tương ứng với một người nhập và một người duyệt.
  - b. Trường hợp có 1 bước nhập và từ 2 bước duyệt trở lên
    - i. Đối với các giao dịch thanh toán thông thường (trong cùng hệ thống của

ABBANK và chuyển khoản liên ngân hàng) Khách hàng phải đăng ký thông tin ba người dùng khác nhau tương ứng với 03 bước trở lên (Nhập, Duyệt 1, Duyệt 2 ....)

- ii. Không mâu thuẫn với Khoản 2.3.a của Điều này, Đối với các giao dịch khác (bao gồm thanh toán theo lô, thanh toán định kỳ, thanh toán tương lai, thanh toán tiền điện và các tính năng thanh toán khác (nếu có)), Khách hàng phải đăng ký thông tin người dùng khác nhau tương ứng với các bước nhập và duyệt. Theo đó, người dùng có thẩm quyền duyệt giao dịch trong trường hợp này có thể là người sử dụng tên đăng nhập có chức năng kiểm soát hoặc người sử dụng tên đăng nhập có chức năng duyệt mà Khách hàng đăng ký tại Phiếu đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
  - iii. Trong trường hợp ABBANK áp dụng quy trình giao dịch 03 bước trở lên (Nhập, Duyệt 1, Duyệt 2 ....) đối với toàn bộ các giao dịch, ABBANK sẽ thông báo bằng văn bản cho Khách hàng và thời gian áp dụng chính thức.
- 2.4. Mật khẩu mặc định của hệ thống ngân hàng trực tuyến/qua điện thoại sẽ được gửi qua thư điện tử/ điện thoại di động của người dùng/ người đại diện hợp pháp của Khách hàng. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu do ABBANK cung cấp lần đầu trước khi sử dụng dịch vụ. Nếu Khách hàng không thay đổi mật khẩu trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận mật khẩu, Khách hàng phải làm thủ tục đề nghị ABBANK cấp lại mật khẩu mới.
- 2.5. Tất cả các giao dịch được thực hiện thành công trên Internet Banking của ABBANK bởi tên đăng nhập và mật khẩu, khớp với tên đăng nhập và mật khẩu được cấp cho người dùng có chức năng nhập, kiểm soát và/hoặc duyệt lệnh thanh toán được coi là giao dịch do chính chủ tài khoản/đồng chủ tài khoản thực hiện.
- 2.6. ABBANK sẽ khóa tài khoản truy cập trong trường hợp khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp quá 03 lần theo quy định của ABBANK.
- 2.7. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải thực hiện và/hoặc tuân thủ các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật sau đây:
- a. Bảo vệ bí mật tên đăng nhập, mật khẩu, mã kích hoạt SoftOTP, xác thực giao dịch SMS OTP, SoftOTP và không chia sẻ thông tin, các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
  - b. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu tài khoản truy cập theo định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi bị lộ;
  - c. Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch trên Internet Banking;
  - d. Không lưu lại tên đăng nhập và mật khẩu trên các trình duyệt Web;
  - e. Thoát khỏi ứng dụng Internet Banking khi không sử dụng;
  - f. Thông báo kịp thời cho ABBANK khi nghi ngờ hoặc phát hiện giao dịch bất

thường, hành vi lừa đảo, giả mạo website của ABBANK;

- g. Cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Internet Banking;
- h. Thông báo ngay cho ABBANK các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị cài đặt ABBANK SoftOTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS để xác thực giao dịch, thực hiện kích hoạt SoftOTP, nghi ngờ bị lộ tên đăng nhập và mật khẩu; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.

## 2.8. Xử lý giao dịch:

- a. Các giao dịch thực hiện trên Internet Banking phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ABBANK.
- b. ABBANK chỉ thực hiện giao dịch của Khách hàng vào ngày hiệu lực Khách hàng lựa chọn trên lệnh chuyển tiền.
- c. Giao dịch của Khách hàng sẽ không được Internet Banking xử lý thành công nếu:
  - Không có đủ số dư tài khoản cần thiết;
  - Giao dịch vượt hạn mức giao dịch mà ABBANK cho phép thực hiện;
  - Không cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng từ hoặc thông tin, chứng từ được cung cấp không đáp ứng các quy định của ABBANK cho từng loại giao dịch;
  - Giao dịch có nội dung trái với quy định của ABBANK, pháp luật.
- d. Tùy theo khả năng đáp ứng của hệ thống và quy định của ABBANK, các giao dịch được phê duyệt sau giờ COT có thể bị từ chối xử lý hoặc được giữ trong hệ thống để chờ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Khách hàng được cập nhật và quản lý trạng thái giao dịch trên Internet Banking.
- e. Khách hàng cam kết rằng mọi giao dịch từ Internet Banking được gửi tới ABBANK đều đã được Khách hàng kiểm tra thông tin chính xác và chặt chẽ.
- f. Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống Internet Banking của ABBANK bằng tên đăng nhập, mật khẩu do ABBANK cung cấp cho Khách hàng được hiểu là do Khách hàng đăng nhập, tạo ra và Khách hàng chịu mọi trách nhiệm về các giao dịch này. ABBANK có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của Khách hàng.

2.9. Khách hàng không thể hủy, thay đổi, thoái thác lệnh thanh toán mà Khách hàng đã thực hiện chuyển tiền thành công trong cùng hệ thống ABBANK và ngoài hệ thống bằng tên đăng nhập, mật khẩu do ABBANK cung cấp cho Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2.10. Một yêu cầu/lệnh giao dịch được thực hiện bởi tên đăng nhập do ABBANK cung cấp cho Khách hàng liên quan đến tài khoản đồng chủ sở hữu, được coi là giao dịch do các đồng chủ sở hữu yêu cầu/ thực hiện. Các đồng chủ sở hữu cam kết chịu trách nhiệm đối với mọi

nghĩa vụ phát sinh có liên quan với ABBANK và/hoặc bên thứ ba bất kỳ.

- 2.11. Các chủ sở hữu tài khoản đồng chủ sở hữu đã biết và được ABBANK giải thích, hướng dẫn về các dịch vụ, kênh sử dụng liên quan Internet Banking. Các chủ sở hữu nhận thức được rủi ro của việc sử dụng, quản lý tài khoản đồng chủ sở hữu theo nội dung thỏa thuận nêu trên. Các đồng chủ sở hữu đồng ý rằng ABBANK sẽ được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý đối với tranh chấp của các bên liên quan đến việc sử dụng, quản lý tài khoản đồng chủ sở hữu của các chủ sở hữu. Mỗi chủ sở hữu phải liên đới chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản đồng chủ sở hữu (nếu có).
- 2.12. ABBANK không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ Internet Banking một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, mặc dù Khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm, Khách hàng thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ mà ABBANK cung cấp do việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn, cấm vận, bao vây hoặc các hạn chế khác của chính phủ mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.
- 2.13. Các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của Khách hàng được ABBANK cung cấp qua Dịch vụ Internet Banking có thể chưa được cập nhật kịp thời ngay tại thời điểm khách hàng thực hiện giao dịch do một số nguyên nhân như: giao dịch chưa được ABBANK xử lý hoặc cần điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, Khách hàng chấp nhận rằng các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của Khách hàng được thông báo qua Dịch vụ chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.

### **Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

- 3.1. Được ABBANK cung cấp dịch vụ theo đúng thỏa thuận tại bản điều khoản này.
- 3.2. Được truy cập vào Internet Banking và sử dụng các sản phẩm dịch vụ cung cấp qua các kênh này theo gói dịch vụ Khách hàng đã đăng ký;
- 3.3. Được yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch, dịch vụ do ABBANK cung cấp.
- 3.4. Tuân thủ các thủ tục đăng ký dịch vụ, quy trình giao dịch và các hướng dẫn khác của ABBANK.
- 3.5. Chủ tài khoản chỉ được giao tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác cho những người được chủ tài khoản ủy quyền sử dụng dịch vụ Internet Banking.
- 3.6. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác do ABBANK cấp; sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền.
- 3.7. Khách hàng chịu trách nhiệm cung cấp chính xác địa chỉ email Khách hàng để nhận thông tin từ ABBANK, ABBANK được miễn trừ trách nhiệm nếu Khách hàng cung cấp không đúng và Khách hàng không nhận được email từ ABBANK.
- 3.8. Đảm bảo an toàn bảo mật các thiết bị thông minh (smartphone, tablet) dùng để cài đặt

SoftOTP.

- 3.9. Đồng ý thực hiện theo hướng dẫn cài đặt phần mềm ABBANK SoftOTP như trên chỉ dẫn website [https://ebanking.abbank.vn/cua ABBANK](https://ebanking.abbank.vn/cua-ABBANK) hoặc theo sự hỗ trợ tại quầy giao dịch của ABBANK.
- 3.10. Nếu người truy cập/yêu cầu thực hiện giao dịch, thực hiện đúng, đủ các yếu tố định dạng cần thiết khi đăng nhập vào hệ thống theo quy định của ABBANK thì sẽ mặc nhiên coi việc truy cập, yêu cầu thực hiện giao dịch đó là ý chí của Khách hàng. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các rủi ro, cũng như thiệt hại phát sinh do việc sử dụng trái phép của người không có thẩm quyền.
- 3.11. Khách hàng có nghĩa vụ, bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm bảo đảm chất lượng các loại máy móc, thiết bị kết nối phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào dịch vụ Internet Banking của ABBANK.
- 3.12. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm bảo đảm an toàn, tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ Internet Banking của ABBANK nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép thông tin qua hệ thống Internet Banking.
- 3.13. Khách hàng phải kịp thời thông báo bằng văn bản cho ABBANK khi tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các yếu tố danh định khác bị mất, lộ, nghi ngờ bị lộ...
- 3.14. Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công ABBANK sẽ coi là có giá trị và không được phép hủy ngang và Khách hàng cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm với ABBANK đối với các giao dịch đó.
- 3.15. Thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho ABBANK nếu có bất kỳ sự khác biệt nào. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng Tên đăng nhập, mật khẩu và yếu tố xác thực khác mà ABBANK đã cấp cho Khách hàng.
- 3.16. Khách hàng cam kết là chủ sở hữu duy nhất số thuê bao thiết bị đã đăng ký, chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của Khách hàng tại nhà mạng là không chính chủ.
- 3.17. Thông báo ngay cho ABBANK bằng văn bản về bất kỳ sự thay đổi nào liên quan tới số điện thoại di động của người dùng mà Khách hàng đã đăng ký cho ABBANK, cho dù những thay đổi phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, do điện thoại bị mất, hoặc với bất kỳ lý do nào khác.
  - a. Trong trường hợp Khách hàng chưa kịp thông báo, ABBANK sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về mọi rủi ro phát sinh do việc chậm thông báo.
  - b. Tin nhắn của dịch vụ Internet Banking được coi là gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này được gửi đi bởi nhà cung cấp dịch vụ, bất kể Khách hàng có thực sự nhận được

tin nhắn hay không.

- 3.18. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng và chính xác các thông tin, hồ sơ cung cấp cho ABBANK. Thông báo cho ABBANK kịp thời và gửi các giấy tờ kèm theo khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến các thông tin mà Khách hàng đã cung cấp cho ABBANK.
- 3.19. Chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, trừ khi do lỗi của ABBANK.
- 3.20. Các quyền và nghĩa vụ khác theo bản điều khoản này và quy định của pháp luật.

#### **Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của ABBANK**

- 4.1. Được thu các loại phí liên quan đến dịch vụ theo biểu phí của ABBANK ban hành và công bố công khai từng thời kỳ;
- 4.2. Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết để phục vụ cho việc thực hiện Dịch vụ;
- 4.3. Được quyền từ chối thực hiện Dịch vụ nếu Khách hàng không cung cấp đầy đủ hồ sơ, chứng từ theo yêu cầu của ABBANK; hoặc Khách hàng sử dụng Dịch vụ vào các mục đích gian lận, vi phạm pháp luật/quy định của ABBANK; hoặc vì lợi ích của Khách hàng; hoặc các trường hợp khác mà pháp luật có quy định;
- 4.4. Trong trường hợp xảy ra/ABBANK nghi ngờ/ABBANK nhận được thông tin từ Khách hàng về những mất mát, hư hỏng của thiết bị điện tử hoặc những rủi ro/ thiệt hại khi thông tin Tên truy cập và/hoặc Mật khẩu và/hoặc Yếu tố định danh và/ hoặc Yếu tố bảo mật để đăng nhập sử dụng Dịch vụ Internet Banking không còn được bảo mật thì ABBANK được phép tự động khóa dịch vụ tạm thời để đảm bảo an toàn thông tin và tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi Khách hàng có nhu cầu mở khóa dịch vụ để tiếp tục sử dụng.
- 4.5. Trường hợp Khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ, ABBANK vẫn có quyền yêu cầu Khách hàng chịu trách nhiệm đối với các vấn đề phát sinh từ các giao dịch mà ABBANK đã thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng tính đến thời điểm chấm dứt;
- 4.6. ABBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại Khách hàng phải chịu phát sinh do:
  - a. Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin của những người được Khách hàng ủy quyền.
  - b. Việc Khách hàng để lộ mật khẩu hoặc các thông tin khác dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận thông tin mà dịch vụ cung ứng.
  - c. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của ABBANK bao gồm nhưng không giới hạn tình trạng gián đoạn của chương trình (do chương trình cần được nâng cấp sửa chữa), lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ internet, nhà cung cấp dịch vụ điện thoại, hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ.

- d. Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào. Sự kiện bất khả kháng được hiểu là những sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát và khả năng lường trước của ABBANK, và không thể khắc phục được mặc dù ABBANK đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép chẳng hạn: chiến tranh, bạo loạn, đình công, hỏa hoạn, lũ lụt, dịch bệnh, cách ly do kiểm dịch, cấm vận, sự thay đổi chính sách của nhà nước...
- 4.7. ABBANK không chịu trách nhiệm với sự sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp khi thanh toán, Khách hàng nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch thanh toán, chuyển khoản bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
- 4.8. Tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng mở tại ABBANK để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện trên Internet Banking theo biểu phí của ABBANK quy định từng thời kỳ.
- 4.9. Bảo mật thông tin khách hàng theo quy định tại bản điều khoản này và quy định của pháp luật. ABBANK được quyền cung cấp thông tin khách hàng trong các trường hợp (i) theo yêu cầu của người đại diện hợp pháp của khách hàng; (ii) theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) cho các đơn vị kiểm toán; (iv) cho các đơn vị tư vấn và/hoặc bên thứ ba nhằm mục đích cung cấp, đánh giá, nâng cao chất lượng dịch vụ.
- 4.10. Hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- 4.11. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
- 4.12. Các quyền và nghĩa vụ khác theo bản điều khoản này và quy định của pháp luật.

#### **Điều 5: Thời gian sử dụng dịch vụ**

- 5.1. Đối với các tiện ích truy vấn thông tin và thanh toán trong hệ thống ABBANK, Khách hàng sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian từ 00h00 đến 24h00 tất cả các ngày trong tuần.
- 5.2. Đối với giao dịch thanh toán ngoài hệ thống ABBANK: Trong các ngày làm việc theo quy định của ABBANK các lệnh thanh toán thông thường được gửi trước giờ trước giờ COT sẽ được xử lý ngay trong ngày. Nếu lệnh thanh toán gửi sau giờ COT, thì các lệnh thanh toán sẽ được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

#### **Điều 6: Hạn mức giao dịch**

- 6.1. Hạn mức giao dịch theo ngày là số tiền tối đa mà Khách hàng được phép thực hiện đối với giao dịch trên Internet Banking theo ngày theo quy định của ABBANK ban hành từng thời kỳ.
- 6.2. ABBANK có thể thay đổi hạn mức giao dịch tối đa cho phép mà không cần sự chấp thuận của Khách hàng. Khi thay đổi hạn mức, ABBANK sẽ thông báo thông qua các phương thức thích hợp để thông báo tới Khách hàng. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với sự thay đổi của ABBANK, Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Dịch vụ Internet Banking của ABBANK bằng văn bản theo mẫu của ABBANK.

#### **Điều 7: Phí dịch vụ**



- 7.1. Khách hàng phải thanh toán các loại Phí sử dụng dịch vụ Internet Banking theo quy định của ABBANK và/hoặc theo thỏa thuận khác bằng văn bản của ABBANK và khách hàng (nếu có). Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, ABBANK sẽ thông báo cho Khách hàng theo các hình thức email hoặc SMS mà Khách hàng đăng ký là phương thức liên lạc. Biểu phí sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Internet Banking sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.
- 7.2. Khách hàng đồng ý ủy quyền cho ABBANK có quyền tự động trích tiền từ tài khoản của Khách hàng mở tại ABBANK để thu các khoản phí phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ Internet Banking. ABBANK được quyền thay đổi mức phí liên quan đến dịch vụ Internet Banking mà không cần được sự đồng ý của Khách hàng. ABBANK sẽ niêm yết và công bố công khai biểu phí dịch vụ (bao gồm khi có thay đổi) trên <https://www.abbank.vn/> và/hoặc tại các điểm giao dịch hợp pháp của ABBANK.

## **Điều 8: Tra soát, khiếu nại**

### 8.1. Hình thức tiếp nhận tra soát khiếu nại:

- a. ABBANK tiếp nhận yêu cầu tra soát/ khiếu nại qua tổng đài trực tiếp có ghi âm (phiếu yêu cầu tra soát/ khiếu nại phải được bổ sung trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm tổng đài tiếp nhận thông tin) hoặc tại quầy giao dịch bất kỳ của ABBANK
- b. Yêu cầu tra soát khiếu nại phải được Khách hàng gửi về ABBANK tối đa là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát/ khiếu nại. Sau thời hạn nêu trên, yêu cầu sẽ không được giải quyết

### 8.2. Thời gian xử lý tra soát, khiếu nại:

- a. ABBANK có trách nhiệm giải quyết tra soát, khiếu nại lần đầu trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin.
- b. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, ABBANK có trách nhiệm bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành, trừ trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của khách hàng và/hoặc thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp đồng này;
- c. Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hoặc lỗi của bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, ABBANK sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

- 8.3. Trường hợp tra soát có dấu hiệu tội phạm, ABBANK sẽ chuyển tiếp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết, đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc không có yếu tố tội phạm, thì trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan có thẩm quyền ABBANK sẽ thông báo với Khách hàng thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

8.4. Nếu ABBANK và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật

### **Điều 9: Sửa đổi, bổ sung và chấm dứt dịch vụ**

9.1. Sửa đổi, bổ sung:

- a. ABBANK có quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế bất kỳ nội dung nào liên quan các điều khoản và điều kiện này và các quy định liên quan đến Dịch vụ (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Điều khoản & điều kiện sử dụng Dịch vụ, biểu phí sử dụng, lãi suất ...) vào bất kỳ thời điểm nào và vì bất kỳ lý do gì.
- b. Khi có sự chỉnh sửa, bổ sung, ABBANK sẽ thông báo bằng một trong các cách sau: thông báo bằng văn bản/tin nhắn SMS/Email trực tiếp cho Khách hàng; niêm yết công khai tại các quầy giao dịch của ABBANK; thông báo trên website: <https://www.abbank.vn/> của ABBANK. Các điều chỉnh, thay đổi và bổ sung nói trên có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày thông báo. Những sửa đổi, bổ sung này ràng buộc Khách hàng thực hiện theo nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi sử dụng sửa đổi, bổ sung có hiệu lực. Trong trường hợp chủ tài khoản không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ của ABBANK và ngay lập tức thông báo bằng văn bản cho ABBANK. Việc chủ tài khoản tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi ABBANK sửa đổi điều khoản, điều kiện này có nghĩa là chủ tài khoản chấp nhận hoàn toàn sửa đổi đó.

9.2. Chấm dứt:

- a. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ, Khách hàng cần thông báo trước bằng văn bản (theo mẫu của ABBANK) cho ABBANK ít nhất 03 ngày làm việc, trước ngày chấm dứt dịch vụ và dịch vụ chỉ chấm dứt khi được sự đồng ý của ABBANK.
- b. ABBANK được quyền xem xét chấm dứt dịch vụ trong những trường hợp sau:
  - Khách hàng vi phạm các quy định về việc sử dụng Dịch vụ theo bản điều khoản này và/hoặc quy định của ABBANK và pháp luật.
  - Khách hàng bị chấm dứt hoạt động vì bất kỳ lý do gì;
  - Tài khoản mà Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ bị đóng;
  - Các trường hợp khác theo quy định của ABBANK và pháp luật.
- c. Trong tất cả các trường hợp chấm dứt dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất các nghĩa vụ đã phát sinh với ABBANK tính đến thời điểm chấm dứt.

### **Điều 10: Điều khoản chung**

10.1. Các nội dung trong bản điều khoản này được hiểu và áp dụng theo luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

- 10.2. Các quy định không được quy định trong bản điều khoản, điều kiện này, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của ABBANK và pháp luật.
- 10.3. Nếu phát sinh các tranh chấp từ hoặc liên quan đến việc sử dụng dịch vụ, các bên sẽ cùng giải quyết tranh chấp bằng cách tự thương lượng giữa các bên. Nếu không tự thương lượng giải quyết được thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. ABBANK được toàn quyền lựa chọn Tòa án nhân dân nơi có trụ sở chính của ABBANK hoặc nơi có trụ sở của chi nhánh, phòng giao dịch của ABBANK để tiến hành khởi kiện.
- 10.4. Khách hàng cam kết:
- Đã được ABBANK thông báo về những rủi ro có thể sẽ gặp phải khi sử dụng dịch vụ Internet Banking bao gồm nhưng không giới hạn rủi ro về mất mật khẩu, mật khẩu bị tiết lộ, tin tặc, virus, lỗi hệ thống, đường truyền, sự can thiệp bất hợp pháp của bên thứ ba và các rủi ro khác có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.
  - Đã được ABBANK cung cấp thông tin đầy đủ về dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn như cách thức đăng ký, truy cập sử dụng dịch vụ, hạn mức giao dịch, phương thức xác thực, các điều kiện cần thiết về trang thiết bị sử dụng dịch vụ, các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của khách hàng sử dụng dịch vụ Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các quy định tại bản điều khoản, điều kiện này.
  - Thông tin cung cấp trong Phiếu đăng ký kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử mẫu đơn này là chính xác và đầy đủ và uỷ quyền cho ABBANK xác nhận lại thông tin từ bất kỳ nguồn nào mà ABBANK lựa chọn. Chúng tôi sẽ cung cấp bằng chứng hoặc tài liệu nếu ABBANK yêu cầu.

## **Điều 11. Hiệu lực**

- 11.1. Các điều khoản và điều kiện sử dụng này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký vào Phiếu yêu cầu dịch vụ liên quan tới Dịch vụ ngân hàng điện tử cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt việc đăng ký này và là một phần không thể tách rời Phiếu đăng ký dịch vụ kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- 11.2. Các Bên đồng ý rằng (các) điều khoản trong Điều khoản và điều kiện này có giá trị độc lập với nhau trừ trường hợp rõ ràng được dẫn chiếu một cách chính xác và đầy đủ. Việc một trong các điều khoản trong Điều khoản và điều kiện này bị vô hiệu sẽ không làm ảnh hưởng đến việc thực thi các điều khoản khác. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào bị vô hiệu thì hai bên cam kết bằng tất cả nỗ lực của mình điều chỉnh sao cho phù hợp với các quy định của pháp luật để thực thi.
- 11.3. Khách hàng xác nhận, đã đọc, hiểu rõ và đồng ý Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Internet Banking, cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và điều kiện này cũng như các thỏa thuận liên quan tới từng dịch vụ, sản phẩm, giao dịch mà Khách hàng tham gia với ABBANK