

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ BAOVIET Bank

(Có hiệu lực từ ngày 19/7/2011)

MỤC LỤC

I. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ	1
II. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG	2
III. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA	5
IV. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ BAOVIET i-BANKING	6
V. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE BANKING	9
VI. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHONE BANKING	12

Các điều khoản, điều kiện sau đây của Ngân hàng TMCP Bảo Việt (BAOVIET Bank) được áp dụng cho tất cả các khách hàng là cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ của BAOVIET Bank.

Khách hàng có quyền và nghĩa vụ theo Quy định về mở và sử dụng tài khoản, quy định cụ thể đối với từng sản phẩm dịch vụ của BAOVIET Bank và các quy định có liên quan khác của Pháp luật.

I. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- Ngân hàng:** Là Ngân hàng TMCP Bảo Việt (BAOVIET Bank).
- Khách hàng:** Là cá nhân có tài khoản tại BAOVIET Bank, sử dụng các dịch vụ do BAOVIET Bank cung cấp.
- Tài khoản:** Là tài khoản của Khách hàng mở tại BAOVIET Bank, bao gồm: tài khoản tiền gửi không kỳ hạn, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản tiết kiệm.
- Chủ tài khoản:** Là người đứng tên mở và sử dụng tài khoản.
- Dịch vụ tài khoản (Dịch vụ):** Là một hoặc một số dịch vụ do Khách hàng đăng ký và được Ngân hàng chấp thuận cung cấp, bao gồm Dịch vụ mở và sử dụng Tài khoản cá nhân, Dịch vụ Thẻ, Dịch vụ Mobile Banking, Dịch vụ SMS Banking, Dịch vụ Internet Banking, Dịch vụ Phone Banking và các Dịch vụ khác được Ngân hàng cung cấp trong từng thời kỳ.
- Ngày làm việc:** Là ngày mà Ngân hàng mở cửa hoạt động.
- Giao dịch:** Là các hoạt động được thực hiện bởi Khách hàng trên Tài khoản của Khách hàng theo các Dịch vụ mà Khách hàng đăng ký và được Ngân hàng chấp thuận cung cấp.
- Dữ liệu giao dịch:** Là toàn bộ các thông tin liên quan đến giao dịch của Khách hàng được ghi nhận bằng văn bản hoặc các dữ liệu điện tử.
- Đóng Tài khoản:** Là việc Ngân hàng chấm dứt việc sử dụng Tài khoản của Khách hàng và đóng hồ sơ Tài khoản.
- Phong tỏa Tài khoản:** Là việc Ngân hàng tạm dừng mọi giao dịch ghi Nợ trên một phần hoặc toàn bộ số dư trên Tài khoản của Khách hàng.
- Chứng từ Tài khoản:** Bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao sổ Tài khoản, sao kê, giấy báo số dư Tài khoản...
- Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu chủ Tài khoản phải duy trì trên Tài khoản tại mọi thời điểm. Ngân hàng quy định cụ thể về số dư tối thiểu đối với từng loại Tài khoản theo từng thời kỳ.
- Số dư được phép sử dụng (Số dư khả dụng):** Là số tiền Khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ Tài khoản của mình bao gồm số dư có và hạn mức ứng trước tài khoản cá nhân (nếu có) sau khi trừ đi các khoản phong tỏa, các khoản lãi tin dụng, các khoản phí, chi phí và số dư tối thiểu Chủ tài khoản phải duy trì theo quy định tại từng thời điểm của Ngân hàng.
- Ngân hàng điện tử:** Là một trong những kênh phân phối các sản phẩm, dịch vụ của BAOVIET Bank cho Khách hàng mà thông qua kênh ngân hàng điện tử, Khách hàng có thể giao dịch với BAOVIET Bank thông qua các phương tiện điện tử, không cần đến Ngân hàng để thực hiện giao dịch. Các kênh ngân hàng điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi SMS Banking, Mobile Banking, ATM, POS, Internet Banking.
- 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.
- Thẻ ghi nợ nội địa:** Là thẻ do BAOVIET Bank phát hành cho phép Chủ thẻ sử dụng trong lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số dư tài khoản tiền gửi không kỳ hạn hoặc hạn mức thấu chi để rút tiền, sử dụng các dịch vụ khác trên máy ATM/POS và các kênh thanh toán điện tử khác của BAOVIET Bank và các ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ khác mà BAOVIET Bank tham gia làm thành viên hợp tác.
- Liên minh thẻ:** Là tổ chức thẻ mà BAOVIET Bank tham gia làm thành viên, qua đó mở rộng mạng lưới cung cấp sản phẩm và dịch vụ.
- Tài khoản liên kết với thẻ:** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn bằng đồng Việt Nam của Khách hàng mở tại Ngân hàng và được liên kết với thẻ.
- Tài khoản mặc định:** Là tài khoản liên kết với thẻ và có mức độ ưu tiên sử dụng cao nhất so với các tài khoản khác liên kết với thẻ.

20. **Chủ thẻ:** Là cá nhân yêu cầu phát hành thẻ và được Ngân hàng chấp thuận phát hành thẻ để sử dụng. Chủ thẻ bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
21. **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên thỏa thuận về việc sử dụng thẻ với Ngân hàng khi đăng ký phát hành thẻ và có nghĩa vụ thực hiện thỏa thuận đó.
22. **Chủ thẻ phụ:** Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ theo thỏa thuận về việc sử dụng thẻ giữa Chủ thẻ chính và Ngân hàng. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với Chủ thẻ chính.
23. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thẻ do BAOVIET Bank phát hành làm phương tiện thanh toán.
24. **Mã số xác định chủ thẻ (PIN):** Là mã số bí mật gồm 06 chữ số, dùng để xác định Chủ thẻ. PIN lần đầu do Ngân hàng cung cấp cho Chủ thẻ và chỉ mình Chủ thẻ được biết, PIN này chỉ có giá trị đăng nhập hệ thống lần đầu. Chủ thẻ sử dụng PIN này để đổi sang PIN của riêng Chủ thẻ để thực hiện giao dịch.
25. **Giao dịch thẻ:** Là việc sử dụng thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác do BAOVIET Bank, liên minh thẻ và các tổ chức cung ứng dịch vụ khác mà BAOVIET Bank hợp tác cung ứng.
26. **Máy giao dịch tự động (ATM):** Là thiết bị của BAOVIET Bank hoặc các ngân hàng khác mà Chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc thực hiện một số giao dịch được phép khác.
27. **Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ (POS):** Là thiết bị Chủ thẻ có thể sử dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa dịch vụ, ứng tiền mặt, chuyển khoản,... do BAOVIET Bank, liên minh thẻ và các tổ chức cung ứng dịch vụ khác mà BAOVIET Bank hợp tác cung ứng.
28. **Nhà cung cấp dịch vụ:** Là tổ chức cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng và chấp nhận giao dịch thanh toán của Khách hàng thông qua kênh Ngân hàng điện tử của Ngân hàng.
29. **Internet Banking:** Là dịch vụ ngân hàng trực tuyến, thuộc Ngân hàng điện tử của BAOVIET Bank, cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch với BAOVIET Bank qua Internet.
30. **Mobile Banking:** Bao gồm dịch vụ Mobile Wap và dịch vụ SMS Banking.
31. **Mobile Wap:** Là dịch vụ Internet Banking có giao diện phù hợp để Khách hàng truy cập và sử dụng dịch vụ bằng điện thoại di động.
32. **SMS Banking:** Là dịch vụ Ngân hàng điện tử cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch với Ngân hàng thông qua việc gửi tin nhắn theo cú pháp do Ngân hàng quy định tới tổng đài nhắn tin của Ngân hàng.
33. **Số điện thoại đăng ký SMS Banking:** Là số điện thoại di động mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng sử dụng dịch vụ SMS Banking. Một khách hàng có thể có một hoặc nhiều số điện thoại đăng ký SMS Banking.
34. **Phone Banking:** là dịch vụ do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng thông qua Call Center để thực hiện giao dịch, bao gồm (i) Giao dịch có thể thực hiện mọi lúc với sự trợ giúp của nhân viên Ngân hàng theo yêu cầu của Khách hàng qua điện thoại, (ii) Giao dịch có thể thực hiện mọi lúc thông qua dịch vụ tự động qua điện thoại, không qua sự trợ giúp của nhân viên Ngân hàng và (iii) từ những Giao dịch khác mà Ngân hàng cho phép sử dụng tại từng thời điểm.
35. **Câu hỏi và câu trả lời bí mật:** Là câu hỏi và câu trả lời bí mật do Khách hàng cung cấp khi Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Phone Banking, Call Center dùng câu hỏi và câu trả lời bí mật này để bổ sung điều kiện trong quy trình định danh Khách hàng khi sử dụng dịch vụ Phone Banking.
36. **Số điện thoại đăng ký Phone Banking:** Là số điện thoại mà Khách hàng khai báo tại phần thông tin Khách hàng khi Khách hàng giao dịch tại Ngân hàng. Số điện thoại đăng ký có thể là số điện thoại cố định hoặc số điện thoại di động. Một Khách hàng có thể có một hoặc nhiều số điện thoại đăng ký Phone Banking.
37. **Call Center:** Là bộ phận dịch vụ Khách hàng của Ngân hàng, tiếp nhận và thực hiện các yêu cầu Dịch vụ Phone Banking của Khách hàng thông qua đầu số 1900 55 88 48 hoặc (04) 39 38 1919 hoặc số điện thoại khác do Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ.
38. **Điều khoản điều kiện này:** Được hiểu là “Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ BAOVIET Bank”

II. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

1. Mở tài khoản

- 1.1. Khách hàng có nhu cầu mở tài khoản tại BAOVIET Bank cần cung cấp đủ các giấy tờ, hồ sơ mở tài khoản theo yêu cầu của Ngân hàng và tuân thủ theo các quy định của pháp luật và của BAOVIET Bank về mở và sử dụng tài khoản. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác của các thông tin, tài liệu cung cấp cho Ngân hàng.
- 1.2. Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ các quy định của Ngân hàng và pháp lệnh ngoại hối trong trường hợp Khách hàng mở tài khoản ngoại tệ tại Ngân hàng.

2. Quản lý tài khoản

- 2.1. **Địa điểm giao dịch:** Khách hàng mở Tài khoản tại một điểm giao dịch được phép của Ngân hàng được thực hiện giao dịch tại tất cả các điểm giao dịch khác của Ngân hàng.
- 2.2. **Số dư tối thiểu:** Khách hàng cần phải duy trì số dư tối thiểu trên Tài khoản theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Ngân hàng có quyền điều chỉnh số dư tối thiểu trên Tài khoản mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.
- 2.3. **Lãi suất:** Khách hàng được hưởng lãi cho số tiền trên Tài khoản theo mức lãi suất do Ngân hàng công bố trong từng thời kỳ và theo từng loại tài khoản.
- 2.4. **Thấu chi:** Khách hàng có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với Ngân hàng. Các vấn đề liên quan đến thấu chi tài khoản được thực hiện theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng phù hợp với các quy định của Ngân hàng.
- 2.5. **Phí:** Phí quản lý Tài khoản, phí giao dịch Tài khoản và các khoản phí liên quan khác được thực hiện theo biểu phí của Ngân hàng công bố trong từng thời kỳ hoặc theo thỏa thuận của Khách hàng với Ngân hàng.

2.6. **Cung cấp thông tin về Tài khoản:** Ngân hàng sẽ cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng từ về các giao dịch Tài khoản của Khách hàng theo quy định của Ngân hàng và thỏa thuận với Khách hàng. Ngoài ra, Chủ tài khoản có thể yêu cầu Ngân hàng cung cấp thông tin Tài khoản đột xuất và thanh toán phí cung cấp thông tin Tài khoản đột xuất theo biểu phí của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

3. Sử dụng tài khoản, dịch vụ

- 3.1. Việc sử dụng Tài khoản, dịch vụ của BAOVIET Bank được thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, quy định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, quy định của BAOVIET Bank và yêu cầu của Chủ tài khoản.
- 3.2. Khách hàng đồng ý sử dụng Tài khoản của Ngân hàng chỉ với mục đích hợp pháp. Ngân hàng có toàn quyền kiểm tra việc sử dụng bất hợp pháp hay bất hợp lệ đối với bất kỳ Tài khoản nào mà không cần thông báo cho Khách hàng, đóng Tài khoản hoặc đình chỉ hoạt động Tài khoản nhằm bảo đảm việc tuân thủ Các điều khoản và điều kiện này và các quy định Pháp luật có liên quan.
- 3.3. Khách hàng đồng ý nhận chứng từ giao dịch định kỳ hoặc đột xuất theo đăng ký với Ngân hàng. Ngân hàng sẽ cung cấp đầy đủ thông tin Tài khoản khi Khách hàng có yêu cầu theo đúng quy định của Ngân hàng.
- 3.4. Khi Ngân hàng nâng cấp, bổ sung tính năng cho dịch vụ sẵn có hoặc cung cấp dịch vụ mới mà Khách hàng sử dụng dịch vụ đó thì coi như Khách hàng đồng ý với điều khoản điều kiện của dịch vụ đó và chịu sự ràng buộc của điều khoản điều kiện này.

4. Sử dụng tài khoản tiền gửi không kỳ hạn

- 4.1. Khách hàng được phép thực hiện các giao dịch thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong số dư khả dụng và hạn mức thấu chi (nếu có) của Tài khoản. Khách hàng phải tuân thủ quy định của Ngân hàng đối với các Dịch vụ có quy định về hạn mức giao dịch.
- 4.2. Khi thực hiện giao dịch thanh toán tại Ngân hàng, Khách hàng phải cung cấp các giấy tờ theo quy định của Ngân hàng. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ cung cấp và bảo đảm các biện pháp an toàn trong giao dịch rút tiền theo quy định của Ngân hàng.
- 4.3. Khách hàng phải tuân thủ các hướng dẫn của Ngân hàng về thực hiện giao dịch tài khoản, sử dụng, luân chuyển và lưu trữ chứng từ giao dịch, bảo đảm các biện pháp an toàn trong giao dịch do Ngân hàng quy định.
- 4.4. Khách hàng đảm bảo có đủ tiền trên Tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập, hoàn trả cho Ngân hàng những khoản ghi Có nhằm vào Tài khoản của Khách hàng.
- 4.5. Khách hàng không được cho thuê, cho mượn Tài khoản, hoặc thực hiện giao dịch thanh toán qua Tài khoản của mình bằng những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp. Khách hàng chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng Tài khoản do lỗi của mình.
- 4.6. Ngân hàng có quyền chủ động trích tiền trên tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Khách hàng có các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi và chi phí hợp lệ khác với Ngân hàng;
 - b) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - c) Điều chỉnh các giao dịch bị sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất theo nhận định của Ngân hàng;
 - d) Các trường hợp theo thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng hoặc theo quy định pháp luật.

5. Sử dụng tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn

- 5.1. Khách hàng có thể yêu cầu Ngân hàng tự động chuyển tiền từ Tài khoản tiền gửi thanh toán sang tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn hoặc ngược lại bằng cách đăng ký với Ngân hàng về phương thức chuyển tiền tùy theo từng sản phẩm Ngân hàng cung cấp.
- 5.2. Mọi giao dịch của Khách hàng trên tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn được ghi nhận trên Thẻ tiết kiệm. Thẻ tiết kiệm do Ngân hàng in ấn và sử dụng thống nhất trên toàn hệ thống.
- 5.3. Khách hàng được sử dụng tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn để: nộp tiền, rút tiền vào bất kỳ ngày làm việc nào của Ngân hàng; ủy quyền, chuyển nhượng, thừa kế, cho tặng theo quy định của Pháp luật và Ngân hàng.

6. Sử dụng tài khoản tiền gửi có kỳ hạn

- 6.1. Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn là tài khoản có xác định kỳ hạn và được mở theo nhu cầu của Khách hàng để hưởng lãi suất cao hơn lãi suất tài khoản tiền gửi không kỳ hạn. Khách hàng được rút hoặc chuyển tiền sang tài khoản tiền gửi khác của Khách hàng khi đáo hạn (trừ khi có thỏa thuận khác với BAOVIET Bank), nhưng không được thực hiện việc thanh toán cho Bên thứ ba từ tài khoản này.
- 6.2. Nếu Ngân hàng không nhận được yêu cầu liên quan đến tiền gốc và lãi phù hợp với thời hạn thông báo do Ngân hàng quy định trong thời điểm thì vào ngày đến hạn, Ngân hàng sẽ tự động chuyển khoản tiền gốc cộng với tiền lãi sang một kỳ hạn gửi mới bằng với kỳ hạn ban đầu của khoản tiền gửi theo mức lãi suất áp dụng tại thời điểm chuyển kỳ hạn.
- 6.3. Khi sử dụng tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, Khách hàng phải tuân thủ các quy định của Ngân hàng đối với từng sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn cụ thể.

7. Sử dụng tài khoản tiết kiệm có kỳ hạn

- 7.1. Khách hàng gửi tiết kiệm có kỳ hạn tại Ngân hàng được cấp Thẻ tiết kiệm.
- 7.2. Các quy định về kỳ hạn, lãi suất, phương thức tính lãi, phương thức trả gốc và lãi và các quy định khác liên quan đến từng khoản tiết kiệm có kỳ hạn được thực hiện theo quy định đối với từng sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn của Ngân hàng.
- 7.3. Khách hàng được sử dụng Thẻ tiết kiệm để ủy quyền, chuyển nhượng, thừa kế, cho tặng theo quy định của Pháp luật và Ngân hàng và tham gia các dịch vụ do Ngân hàng cung cấp.

8. Phong tỏa tài khoản

- 8.1. Ngân hàng thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư Có trên Tài khoản trong các trường hợp sau:
 - a) Khi có thỏa thuận giữa Chủ tài khoản hoặc tất cả các Đồng chủ tài khoản với Ngân hàng;
 - b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của người có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật;
 - c) Phong tỏa phần số dư tương đương với khoản ghi Có vào tài khoản trước đó khi phát hiện thông tin trên lệnh chuyển tiền về người thụ hưởng khoản tiền đã ghi Có không đúng, chưa rõ ràng hoặc khi ngân hàng chuyển tiền có yêu cầu hoàn trả lại tiền;
 - d) Các trường hợp khác do Pháp luật quy định.

8.2. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của Ngân hàng. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.

8.3. Việc phong tỏa tài khoản được chấm dứt khi:

- Kết thúc thời hạn phong tỏa tài khoản theo thỏa thuận giữa Chủ tài khoản hoặc các Đồng chủ tài khoản với Ngân hàng;
- Người có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật ra quyết định hoặc yêu cầu (bằng văn bản) chấm dứt việc phong tỏa;
- Sau khi đã xác minh, làm rõ mâu thuẫn trên lệnh chuyển tiền về người thụ hưởng khoản tiền đã ghi Có vào tài khoản trước đó;
- Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

9. Đóng tài khoản

9.1. Ngân hàng đóng tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- Khi Chủ tài khoản yêu cầu (bằng văn bản);
- Khi Chủ tài khoản bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự và Ngân hàng nhận được các văn bản cần thiết theo quy định của Pháp luật và Ngân hàng.

9.2. Khách hàng không được đóng tài khoản tiền gửi khi chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc chưa hoàn tất việc trả nợ cho BAOVIET Bank.

9.3. Ngân hàng được quyền quyết định việc đóng tài khoản khi:

- Chủ tài khoản vi phạm Pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng.
- Đối với Tài khoản tiền gửi thanh toán, nếu số dư tài khoản thấp hơn số dư tối thiểu quy định tại từng thời điểm của Ngân hàng và Tài khoản không hoạt động trong 12 tháng.

9.4. Khi đóng Tài khoản, Khách hàng phải thanh toán phí đóng Tài khoản theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

9.5. Xử lý số dư còn lại trên Tài khoản sau khi đóng Tài khoản:

- Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc của người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp Chủ tài khoản chết hoặc của người giám hộ hợp pháp trong trường hợp Chủ tài khoản bị mất năng lực hành vi dân sự;
- Chi trả theo quyết định của Tòa án hoặc của cơ quan có thẩm quyền.
- Trường hợp Khách hàng chưa đến nhận, Ngân hàng sẽ giữ hộ Khách hàng. Sau thời hạn 5 năm, nếu Chủ tài khoản, người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc người giám hộ không nhận lại số tiền còn lại trên Tài khoản (sau khi Ngân hàng đã thông báo bằng văn bản), thì số tiền đó thuộc về Ngân hàng.

10. Ủy quyền sử dụng Tài khoản

10.1. Chủ tài khoản được ủy quyền cho người khác sử dụng Tài khoản. Chủ tài khoản có thể ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền của mình. Việc ủy quyền này phải được thể hiện bằng văn bản theo quy định của Ngân hàng và quy định của Pháp luật.

10.2. Người được ủy quyền có quyền hạn và nghĩa vụ như Chủ tài khoản trong phạm vi được ủy quyền và không được ủy quyền lại cho người thứ ba.

10.3. Trong thời hạn ủy quyền, Chủ tài khoản vẫn chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của tài khoản và vẫn có quyền sử dụng Tài khoản.

10.4. Việc chấm dứt hiệu lực của văn bản ủy quyền được Ngân hàng thực hiện khi hết thời hạn ủy quyền nêu trong văn bản ủy quyền hoặc khi Ngân hàng nhận được Thông báo hủy ủy quyền bằng văn bản của Chủ tài khoản.

10.5. Các Đồng chủ tài khoản được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác trong việc sử dụng và quản lý Tài khoản chung trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình.

10.6. Đối với Tài khoản của Người chưa thành niên, Người bị mất năng lực hành vi dân sự, Người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự: Người giám hộ, Người đại diện theo pháp luật của Chủ tài khoản không được ủy quyền cho cá nhân khác sử dụng Tài khoản của người mà mình giám hộ, đại diện.

11. Sử dụng tài khoản của các Đồng chủ tài khoản

11.1. Việc sử dụng Tài khoản chung của các Đồng chủ tài khoản phải thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng Tài khoản chung của các Đồng chủ tài khoản.

11.2. Trừ khi có thỏa thuận khác về việc sử dụng Tài khoản chung, thì việc sử dụng Tài khoản được thực hiện theo các nguyên tắc sau:

- Các Đồng chủ tài khoản có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với Tài khoản chung và việc sử dụng Tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả các Đồng chủ tài khoản;
- Mỗi Đồng chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng Tài khoản;
- Thông báo của Ngân hàng liên quan đến sử dụng Tài khoản chung cho một Đồng chủ tài khoản được coi như thông báo tới tất cả các Đồng chủ tài khoản.
- Khi bất kỳ Đồng chủ tài khoản nào chết, bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự thì quyền sử dụng Tài khoản và các nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng Tài khoản được giải quyết theo quy định của Pháp luật.

12. Thông báo và cung cấp thông tin

12.1. Khách hàng phải thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên Tài khoản của mình hoặc Tài khoản của mình bị lợi dụng. Khách hàng bảo đảm cung cấp thông tin kịp thời, chính xác phục vụ yêu cầu của Ngân hàng trong việc cung cấp các dịch vụ liên quan đến Tài khoản.

12.2. Thông báo ngay cho Ngân hàng khi có sự thay đổi các thông tin về tài khoản, thông tin về người được ủy quyền và các thông tin khác đã cung cấp cho Ngân hàng.

12.3. Ngày Ngân hàng nhận được các thông báo của Khách hàng được hiểu là ngày Ngân hàng thực sự nhận được các thông báo đó.

12.4. Thông báo của Ngân hàng được xem là đã gửi tới Khách hàng, khi thông báo:

- Đã được đưa lên website của Ngân hàng; hoặc
- Đã được niêm yết tại các điểm giao dịch của Ngân hàng; hoặc
- Đã được gửi tới số máy điện thoại di động mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng; hoặc

- d) Đã được gửi tới địa chỉ e-mail mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng; hoặc
- e) Đã được gửi tới địa chỉ liên hệ mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng sau khoảng thời gian quy định thường lệ của bưu điện.

13. Sự riêng biệt

Nếu bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Điều khoản điều kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không buộc thực hiện bởi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, thì những điều đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện khác của tài liệu này.

14. Hỗ trợ Khách hàng

Trong trường hợp cần sự hỗ trợ, hướng dẫn của Ngân hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ, Khách hàng có thể liên lạc đến Bộ phận hỗ trợ Khách hàng (Call Center) của BAOVIET Bank qua điện thoại số 1900 55 88 48; (04) 3938 1919 hoặc số điện thoại khác theo thông báo của Ngân hàng tại từng thời kỳ.

15. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

15.1. Điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật Việt Nam.

15.2. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều khoản và điều kiện này, trước hết sẽ được Khách hàng và BAOVIET Bank giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp thương lượng không thành, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án Việt Nam có thẩm quyền để giải quyết.

III. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA**1. Sử dụng Thẻ**

- 1.1. Thẻ được sử dụng để rút tiền mặt, thực hiện các dịch vụ tại ATM; thanh toán hàng hoá, dịch vụ và các tiện ích khác tại các ĐVCNT.
- 1.2. Tại hệ thống ATM và POS của Ngân hàng, Chủ thẻ có thể truy cập và sử dụng toàn bộ các tài khoản liên kết với Thẻ. Tại hệ thống của các ngân hàng trong liên minh, tùy theo khả năng đáp ứng của hệ thống đó, Chủ thẻ có thể sử dụng tối thiểu là Tài khoản mặc định để thực hiện giao dịch thẻ.
- 1.3. Chủ thẻ trực tiếp đến Ngân hàng nhận Thẻ/PIN, hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN, hoặc đề nghị Ngân hàng gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện. Trong một số trường hợp cụ thể do Ngân hàng quy định, Chủ thẻ có thể đề nghị nhân viên của Ngân hàng giao Thẻ/PIN tại địa chỉ do Chủ thẻ chỉ định. Giấy ủy quyền cho người khác đến nhận Thẻ/PIN được lập bằng văn bản hợp pháp. Nếu Thẻ/PIN được gửi bằng đường bưu điện, Chủ thẻ phải chịu mọi rủi ro có thể phát sinh.
- 1.4. Sau khi nhận được Thẻ và PIN, Chủ thẻ gọi điện thoại đến Bộ phận hỗ trợ khách hàng (Call Center) của Ngân hàng để yêu cầu kích hoạt Thẻ hoặc được Ngân hàng kích hoạt thẻ ngay sau khi Chủ thẻ nhận thẻ tại Ngân hàng.

2. Quyền và trách nhiệm của Chủ thẻ**2.1. Quyền của Chủ thẻ**

- a) Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt, chuyển khoản và sử dụng các dịch vụ khác từ hệ thống ATM và hệ thống ĐVCNT của Ngân hàng và các ngân hàng có hệ thống thẻ kết nối với hệ thống thẻ của Ngân hàng dưới hình thức kết nối trực tiếp hoặc kết nối gián tiếp thông qua một tổ chức trung gian. Các giao dịch thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
- b) Chủ thẻ có quyền yêu cầu thay đổi nội dung sử dụng Thẻ và/hoặc các thông tin đã đăng ký theo quy định của Ngân hàng.
- c) Chủ thẻ có thể đơn phương chấm dứt việc sử dụng Thẻ, yêu cầu đổi PIN, đổi Thẻ hoặc phát hành Thẻ mới. Các yêu cầu của Chủ thẻ phải được lập thành văn bản.
- d) Chủ thẻ có quyền yêu cầu Ngân hàng tra soát, khiếu nại về các giao dịch thẻ trong vòng 30 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch đó. Quá thời hạn này, Ngân hàng có quyền từ chối giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ.

2.2. Trách nhiệm của Chủ thẻ

- a) Chủ thẻ phải ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau của Thẻ ngay sau khi nhận Thẻ. Mỗi lần sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ, Chủ thẻ phải ký hoá đơn giao dịch giống chữ ký mẫu này trừ những giao dịch thực hiện bằng hóa đơn đặt hàng qua thư, điện thoại, Internet hoặc các hình thức khác được sự chấp nhận của Ngân hàng và không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
- b) Phải thay đổi số PIN do Ngân hàng cấp khi sử dụng Thẻ lần đầu hoặc khi nhận được số PIN cấp lại.
- c) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật PIN, cất giữ và bảo quản Thẻ. Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố, thế chấp Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng, không được tiết lộ PIN cho người khác.
- d) Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Ngân hàng khi Thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ số PIN hoặc nghi ngờ Thẻ đang bị lợi dụng theo số điện thoại 1900 55 88 48, hoặc 04 3938 1919, hoặc số điện thoại hỗ trợ khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Sau đó, Ngân hàng có thể yêu cầu Chủ thẻ phải xác nhận bằng văn bản cho Ngân hàng. Trong 01 (một) giờ làm việc kể từ thời điểm nhận được thông báo hợp lệ của Chủ thẻ, Ngân hàng thực hiện khóa Thẻ. Cho đến khi Ngân hàng khóa Thẻ, Chủ thẻ vẫn phải chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch đã thực hiện trước đó.
- e) Không sử dụng lại Thẻ đã thông báo mất, thất lạc và trả lại cho Ngân hàng Thẻ bị mất, thất lạc khi tìm lại được.
- f) Kiểm tra, thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến các giao dịch Thẻ theo biểu phí được Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ.
- g) Công nhận và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch và chứng từ rút tiền mặt, yêu cầu chuyển khoản hoặc chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ có sử dụng PIN thực hiện tại ATM và ĐVCNT.
- h) Sau 45 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ, nếu Chủ thẻ không đến nhận Thẻ hoặc nhân viên Ngân hàng, trong khả năng hợp lý của mình, không thể giao Thẻ cho Chủ thẻ, thì Thẻ sẽ bị hủy và Chủ thẻ phải chịu khoản phí phát hành Thẻ.
- i) Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch khi Tài khoản không còn đủ số dư được phép sử dụng hoặc Tài khoản đã hết hạn mức thấu chi.

- j) Chủ thẻ chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán Thẻ.
- k) Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm chung và mỗi người chịu trách nhiệm riêng trong việc thực hiện các điều khoản và điều kiện sử dụng Thẻ đã thỏa thuận với Ngân hàng. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với Ngân hàng về việc sử dụng Thẻ của chủ thẻ phụ, có trách nhiệm thanh toán cho Ngân hàng tất cả các giao dịch thẻ của chủ thẻ chính hoặc chủ thẻ phụ. Trường hợp chủ thẻ chính bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự thì việc thanh toán cho Ngân hàng và việc thừa hưởng số dư trên Tài khoản của chủ thẻ chính được thực hiện theo quy định của Ngân hàng về sử dụng Tài khoản và quy định của Pháp luật.

3. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

3.1. Quyền của Ngân hàng

- a) Ghi nợ Tài khoản của Chủ thẻ các khoản chi và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- b) Ngân hàng không chịu trách nhiệm về việc giao hàng hoặc chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. Ngân hàng có quyền ghi Nợ Tài khoản hoặc tiến hành truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hóa, dịch vụ có được giao hoặc thực hiện hay không.
- c) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ, Tài khoản, giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các Giao dịch thẻ theo quy định của Pháp luật.
- d) Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ bằng việc khóa hoặc thu hồi Thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm “Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ”, sử dụng Thẻ giả mạo và/hoặc Thẻ bị nghi ngờ là giả mạo.
- e) Được quy định các biện pháp bảo đảm an toàn trong thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của Ngân hàng.
- f) Được quyền tự động ghi Nợ vào Tài khoản của Chủ thẻ (hoặc truy đòi Chủ thẻ) dựa trên dữ liệu hệ thống và chứng từ kế toán hợp lệ, hợp pháp đối với các khoản mà Chủ thẻ rút thừa, rút quá số dư, giao dịch ghi Có nhầm vào Tài khoản của Chủ thẻ, giao dịch tra soát khiếu nại tại ATM và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Chủ thẻ và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp.
- g) Tự động đóng Tài khoản của Chủ thẻ nếu Thẻ không hoạt động trong vòng 01 (một) năm liên tục.
- h) Được quyền từ chối thanh toán Thẻ trong các trường hợp sau: Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo; Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc; Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi, lãi hoặc phí theo quy định của Ngân hàng; Chủ thẻ vi phạm quy định của Pháp luật, quy định của Ngân hàng hoặc thỏa thuận giữa Chủ thẻ và Ngân hàng.
- i) Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin,... bị trục trặc hoặc bất kỳ sự cố nào ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
- j) Bất cứ yêu cầu nào của Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng hình thức được Pháp luật cho phép hoặc do hai bên thỏa thuận. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do việc thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ không thực hiện thông qua hình thức này.

3.2. Trách nhiệm của Ngân hàng

- a) Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ.
- b) Tôn trọng các quyền của Chủ thẻ.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ trừ khi Pháp luật có quy định khác.
- d) Chịu trách nhiệm khóa Thẻ trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo Thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc bị lộ mã PIN của Chủ thẻ.
- e) Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ.
- f) Trả Thẻ bị giữ tại máy ATM của Ngân hàng cho Chủ thẻ trong vòng 04 (bốn) ngày làm việc và 10 (mười) ngày làm việc đối với Thẻ bị giữ tại các Ngân hàng trong liên minh kể từ khi nhận được thông báo của Chủ thẻ.
- g) Ngân hàng có trách nhiệm trả lời tra soát khiếu nại giao dịch của Chủ thẻ trong vòng tối đa 30 ngày kể từ ngày Ngân hàng nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại hợp lệ của Chủ thẻ về việc sử dụng dịch vụ Thẻ.

4. Không hủy ngang giao dịch

Ngân hàng coi bất kỳ giao dịch thẻ nào đã thực hiện thành công là giao dịch có giá trị và không hủy ngang. Chủ thẻ không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác các giao dịch đó và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó.

5. Phí dịch vụ

- 5.1. Biểu phí sử dụng dịch vụ Thẻ và các dịch vụ liên quan sẽ do Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ.
- 5.2. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng được ghi nợ Tài khoản của Khách hàng để thanh toán cho khoản phí liên quan đến dịch vụ mà Khách hàng sử dụng.

6. Sửa đổi nội dung điều khoản

- 6.1. Ngân hàng được phép sửa đổi nội dung “Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa” bằng cách thông báo cho Chủ thẻ. Ngày hiệu lực của các sửa đổi này sẽ được nêu trong thông báo.
- 6.2. Nếu Chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi của “Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa” do Ngân hàng đưa ra, Chủ thẻ có quyền không tiếp tục sử dụng Thẻ của Ngân hàng nữa.
- 6.3. Việc tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi các sửa đổi “Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa” có hiệu lực có nghĩa là Chủ thẻ đã chấp nhận và chịu sự ràng buộc của các sửa đổi đó.

IV. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ BAOVIET i-BANKING

Dịch vụ BAOVIET i-Banking là tên gọi dịch vụ Internet Banking của BAOVIET Bank.

1. Các Yếu tố định danh của Khách hàng

- 1.1. Các Yếu tố định danh của Khách hàng để đăng nhập và sử dụng BAOVIET i-Banking gồm:
 - a) Tên đăng nhập (Username): Là nhận dạng do Khách hàng đăng ký và được Ngân hàng chấp thuận cấp cho Khách hàng. Tên đăng nhập của mỗi Khách hàng là duy nhất, không trùng lặp;
 - b) Mật khẩu (Password): Là mã bí mật cá nhân của Khách hàng, được sử dụng khi Khách hàng đăng nhập BAOVIET i-Banking;
 - c) Mã bảo mật: Là một chuỗi ký tự được tạo ra một cách ngẫu nhiên, có thời gian hiệu lực nhất định và chỉ sử dụng được một lần. Mã bảo mật được khởi tạo trên Thiết bị bảo mật (gọi tắt là OTP Token) hoặc do Hệ thống của Ngân hàng khởi tạo và gửi đến số điện thoại di động đã đăng ký của Khách hàng dưới dạng tin nhắn (gọi tắt là OTP SMS);
 - 1.2. Khách hàng đồng ý rằng bất cứ sự đăng nhập nào vào BAOVIET i-Banking bằng các Yếu tố định danh quy định tại khoản IV.1.1, Điều này đều được Ngân hàng xem là sự đăng nhập của Khách hàng và các giao dịch thực hiện sau sự đăng nhập này là giao dịch do Khách hàng thực hiện.
- 2. Phương thức xác thực và Thiết bị bảo mật**
- 2.1. Phương pháp xác thực: Là cách thức Hệ thống của Ngân hàng xác thực Khách hàng và giao dịch qua BAOVIET i-Banking của Khách hàng. Phương pháp xác thực sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật là OTP Token hoặc OTP SMS và các yếu tố định danh khác theo quy định của Ngân hàng.
 - 2.2. Thiết bị bảo mật (Token): là thiết bị dành cho Khách hàng, dùng để khởi tạo Mã bảo mật.
 - 2.3. Khách hàng lựa chọn phương thức xác thực có OTP Token phải mua Token do Ngân hàng cung cấp.
- 3. Nghĩa vụ bảo mật của Khách hàng**
- 3.1. Khách hàng đồng ý tuân thủ và làm theo các hướng dẫn, khuyến cáo của BAOVIET Bank về bảo mật các Yếu tố định danh và Thiết bị bảo mật của Khách hàng.
 - 3.2. Khách hàng có trách nhiệm tự trang bị đầy đủ, bảo trì các chương trình phần mềm, các thiết bị phần cứng để có thể sử dụng an toàn Dịch vụ BAOVIET i-Banking.
 - 3.3. Khách hàng bảo đảm rằng, Khách hàng là người duy nhất có thể sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác để truy cập và sử dụng Dịch vụ BAOVIET i-Banking. Khách hàng bảo đảm rằng, không bao giờ tiết lộ Mật khẩu, Mã bảo mật của mình cho bất kỳ ai, kể cả nhân viên của Ngân hàng.
 - 3.4. Khách hàng có trách nhiệm giữ bí mật Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác của mình; giữ gìn bảo quản Thiết bị bảo mật một cách an toàn. Đồng thời, Khách hàng phải áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm bảo đảm an toàn đối với các máy móc, thiết bị, phần mềm,... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào BAOVIET i-Banking; kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép BAOVIET i-Banking.
 - 3.5. Khách hàng phải thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng khi phát hiện hoặc nghi ngờ Mật khẩu, Mã bảo mật hoặc bất kỳ Yếu tố định danh nào khác của mình bị lộ hoặc Thiết bị bảo mật bị mất, bị người khác chiếm dụng. Khách hàng có thể thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của Ngân hàng hoặc gọi điện thoại tới bộ phận hỗ trợ Khách hàng của Ngân hàng. Ngân hàng có thể yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản sau khi Khách hàng thông báo qua điện thoại. Trong 01 giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng, Ngân hàng thực hiện khóa Thiết bị bảo mật, khóa Tên đăng nhập. Cho đến khi Ngân hàng khóa Thiết bị bảo mật, khóa Tên đăng nhập, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch đã thực hiện trước đó.
- 4. Giao dịch tài chính trên BAOVIET i-Banking**
- 4.1. Khách hàng đồng ý ủy quyền cho Ngân hàng tự động trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng để thực hiện các giao dịch tài chính qua BAOVIET i-Banking. Khách hàng đảm bảo Tài khoản của Khách hàng có đủ số dư để thực hiện giao dịch qua BAOVIET i-Banking.
 - 4.2. Lệnh chuyển tiền của Khách hàng đến tài khoản trong cùng Hệ thống của Ngân hàng, được thực hiện ngay khi Ngân hàng nhận được lệnh. Ngày giao dịch được ghi nhận là ngày Hệ thống của Ngân hàng hạch toán giao dịch.
 - 4.3. Lệnh chuyển tiền của Khách hàng đến tài khoản tại các ngân hàng khác trên lãnh thổ Việt Nam:
 - a) Nếu Ngân hàng nhận được lệnh của Khách hàng không muộn hơn 14h trong ngày làm việc của Ngân hàng, thì lệnh được xử lý trong cùng ngày;
 - b) Nếu Ngân hàng nhận được lệnh của Khách hàng sau 14h trong ngày làm việc của Ngân hàng, thì lệnh được xử lý vào ngày làm việc kế tiếp của Ngân hàng;
 - c) Nếu Ngân hàng nhận được lệnh của Khách hàng trong ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ làm việc khác, thì lệnh được xử lý vào ngày làm việc kế tiếp của Ngân hàng.
 - 4.4. Việc Khách hàng nhập xong lệnh chuyển tiền trên BAOVIET i-Banking chỉ được hiểu là Khách hàng đã khai báo xong lệnh chuyển tiền với Ngân hàng và không có nghĩa là giao dịch chuyển tiền theo lệnh của Khách hàng đã được thực hiện thành công.
 - 4.5. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các lệnh chuyển tiền của Khách hàng, ngoài việc kiểm tra đúng các Yếu tố định danh của Khách hàng.
 - 4.6. Khách hàng đồng ý rằng mọi dữ liệu, thông tin ghi nhận trên Hệ thống của Ngân hàng hoặc của các Ngân hàng có liên quan đến giao dịch, dù dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các lệnh giao dịch được tạo lập trên BAOVIET i-Banking của Khách hàng cũng như nội dung của các lệnh giao dịch là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng Dịch vụ BAOVIET i-Banking và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các lệnh giao dịch mà mình đã khởi tạo cho dù các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng.
 - 4.7. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng lấy lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện giao dịch chuyển tiền theo lệnh của Khách hàng.
 - 4.8. Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính thuộc các dịch vụ gia tăng trên BAOVIET i-Banking phải tuân thủ các quy định đối với từng dịch vụ.
- 5. Từ chối thực hiện lệnh giao dịch**
- 5.1. Ngân hàng có quyền từ chối thực hiện lệnh giao dịch của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ số dư để thực hiện theo lệnh của Khách hàng;
 - b) Các thông tin trên lệnh giao dịch của Khách hàng là không hợp lệ, không chính xác, không đầy đủ hoặc không đủ rõ ràng để Ngân hàng thực hiện yêu cầu;
 - c) Ngân hàng nghi ngờ có Bên thứ ba lợi dụng các Yếu tố định danh của Khách hàng để thực hiện giao dịch;
 - d) Có căn cứ xác định rằng Khách hàng thực hiện giao dịch vào các mục đích bất hợp pháp.
- 5.2. Trong các trường hợp từ chối quy định tại khoản IV.5.1, Điều này, Ngân hàng được miễn trừ mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh từ sự từ chối đó.

6. Không hủy ngang giao dịch

- 6.1. Kể từ thời điểm giao dịch của Khách hàng được nhập xong vào hệ thống xử lý của Ngân hàng, Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác giao dịch đó. Ngân hàng coi đó là các giao dịch có giá trị và không hủy ngang. Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó.
- 6.2. Trường hợp Khách hàng muốn hủy lệnh giao dịch đã thực hiện trên BAOVIET i-Banking, thì Ngân hàng có thể (nhưng không bắt buộc) xem xét đề nghị của Khách hàng với các điều kiện sau:
 - a) Đề nghị hủy giao dịch được gửi đến Ngân hàng ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch;
 - b) Ngân hàng chưa ghi nhận và chưa xử lý lệnh giao dịch của Khách hàng trên hệ thống xử lý của Ngân hàng;
 - c) Việc hủy giao dịch không làm ảnh hưởng đến quyền lợi của Ngân hàng cũng như quyền lợi của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- 6.3. Trong trường hợp quy định tại khoản IV.6.2, Điều này, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán toàn bộ các khoản chi phí phát sinh (nếu có).

7. Trách nhiệm đối với khiếu nại, tổn thất, thiệt hại

- 7.1. Mọi khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ hoặc liên quan đến các giao dịch được thực hiện bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác của Khách hàng là thuộc trách nhiệm duy nhất của Khách hàng.
- 7.2. Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với bất cứ khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất và thiệt hại nào phát sinh từ các giao dịch của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ BAOVIET i-Banking, trừ trường hợp những khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại này là do lỗi chủ quan của Ngân hàng.
- 7.3. Trường hợp Khách hàng ngừng sử dụng hoặc Ngân hàng ngừng cung cấp Dịch vụ BAOVIET i-Banking, thì Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về mọi khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại đã phát sinh với Khách hàng trước đó.
- 7.4. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về việc máy tính hoặc thiết bị truy cập BAOVIET i-Banking của Khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, các chương trình phần mềm bị xóa hoặc chạy không ổn định. Ngân hàng bảo đảm rằng, chương trình BAOVIET i-Banking chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của Pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- 7.5. Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc phát sinh do:
 - a) Việc bên thứ ba, bằng bất cứ cách nào, tiếp cận và sử dụng thông tin (bao gồm OTP SMS) do Ngân hàng gửi tới số điện thoại hoặc email đã đăng ký của Khách hàng;
 - b) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm chễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ BAOVIET i-Banking do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi tình trạng gián đoạn của chương trình do chương trình cần được nâng cấp, sửa chữa hoặc lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, dịch vụ viễn thông hoặc hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ;
 - c) Bất cứ hành động bất khả kháng nào, bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, đình công, bạo loạn hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước khác.

8. Phí dịch vụ

- 8.1. Ngân hàng có quyền thu phí liên quan tới việc sử dụng, thay đổi, chấm dứt sử dụng Dịch vụ BAOVIET i-Banking. Việc thu phí Dịch vụ BAOVIET i-Banking được thực hiện ngay hoặc sau khi Khách hàng đăng ký sử dụng, thay đổi, chấm dứt dịch vụ tùy thuộc vào loại dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp trên BAOVIET i-Banking.
- 8.2. Phí Dịch vụ BAOVIET i-Banking được thực hiện theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Ngân hàng sẽ thông báo các loại phí và sự thay đổi các mức phí liên quan đến Dịch vụ BAOVIET i-Banking.
- 8.3. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng được ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng để thanh toán cho khoản phí liên quan đến dịch vụ mà Khách hàng sử dụng.
- 8.4. Khách hàng phải tự thanh toán trực tiếp mọi khoản phí dịch vụ viễn thông với các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông.

9. Bản quyền

Mọi thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do BAOVIET Bank cung cấp trên Dịch vụ BAOVIET i-Banking là tài sản thuộc quyền sở hữu trí tuệ của BAOVIET Bank. Bất kỳ sự sao chép, thay đổi, sửa chữa bản quyền nào mà không được sự cho phép trước bằng văn bản của BAOVIET Bank đều bị nghiêm cấm.

10. Khuyến cáo về thông tin

- 10.1. Thông tin cung cấp cho Khách hàng từ Dịch vụ BAOVIET i-Banking chỉ là để tham khảo và không ràng buộc Ngân hàng. Khách hàng công nhận rằng, thông tin được cung cấp có thể không chính xác. Vì vậy, Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra, xác minh độ chính xác của thông tin nhận được. Trong trường hợp phát hiện thông tin được cung cấp không chính xác, Khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay cho Ngân hàng.
- 10.2. Nếu có bất kỳ điểm khác nhau nào giữa hồ sơ lưu nội bộ của Ngân hàng và thông tin mà Khách hàng nhận được từ Dịch vụ BAOVIET i-Banking, thì hồ sơ lưu nội bộ của Ngân hàng sẽ được ưu tiên để cập, trừ trường hợp có bằng chứng ngược lại.
- 10.3. Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng bất kỳ sự thay đổi nào về địa chỉ email, số điện thoại di động đã đăng ký của Khách hàng. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi hợp lệ của Khách hàng, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ email, số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký.

11. Cho phép sử dụng thông tin

Khách hàng hiểu và đồng ý rằng các thông tin mà Khách hàng cung cấp sẽ được BAOVIET Bank sử dụng và lưu giữ trước hết là để phục vụ cho việc cung cấp Dịch vụ BAOVIET i-Banking. Ngoài ra, trong phạm vi hợp lý và bảo đảm quy định về bảo mật thông tin của Khách hàng, BAOVIET Bank có thể cung cấp, trao đổi một số thông tin của Khách hàng với các đơn vị thành viên của Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm Bảo Việt hoặc các đối tác uy tín của BAOVIET Bank vì các mục đích liên quan đến dịch vụ hoặc để phát triển, tăng cường việc cung cấp các dịch vụ tài chính, ngân hàng của BAOVIET Bank và các thành viên của Tập đoàn Bảo Việt.

12. Thay đổi, tạm ngừng và chấm dứt cung cấp Dịch vụ BAOVIET i-Banking

- 12.1. Ngân hàng có quyền thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ BAOVIET i-Banking vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của Khách hàng. Trong những trường hợp đó, Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng.
- 12.2. Ngân hàng có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ mà không cần phải thông báo trước trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu bảo mật, hoặc thực hiện các giao dịch bất hợp pháp, hoặc vi phạm nghĩa vụ, trách nhiệm của Khách hàng hoặc có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, dịch vụ mạng...
- 12.3. Ngân hàng có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện về việc cung cấp Dịch vụ BAOVIET i-Banking vào bất cứ lúc nào. Trong trường hợp này, Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng. Các sửa đổi, bổ sung này sẽ có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo. Nếu từ ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực mà Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng Dịch vụ BAOVIET i-Banking thì được hiểu là Khách hàng đồng ý với các sửa đổi, bổ sung của Ngân hàng và chịu sự ràng buộc của các sửa đổi, bổ sung đó.

13. Thay đổi hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ BAOVIET i-Banking

- 13.1. Khách hàng có quyền thay đổi hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ BAOVIET i-Banking vào bất kỳ lúc nào. Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản về việc thay đổi hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ.
- 13.2. Kể từ thời điểm Ngân hàng chấm dứt cung cấp dịch vụ, Khách hàng không được sử dụng hoặc chuyển cho người khác Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác mà Khách hàng sử dụng trước đó dưới bất kỳ hình thức nào.

14. Khiếu nại

- 14.1. Trường hợp có khiếu nại liên quan đến giao dịch trên BAOVIET i-Banking, Khách hàng phải khiếu nại đến Ngân hàng trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch đó. Quá thời hạn này, Ngân hàng có quyền từ chối giải quyết khiếu nại của Khách hàng.
- 14.2. Việc giải quyết mâu thuẫn với nhà cung cấp dịch vụ về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ thực hiện thanh toán qua BAOVIET i-Banking là thuộc trách nhiệm của Khách hàng.

V. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE BANKING

1. Cam kết của Khách hàng

- 1.1. Khách hàng đồng ý ủy quyền cho Ngân hàng tự động trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng để thực hiện các giao dịch qua Mobile Banking. Khách hàng đảm bảo Tài khoản của Khách hàng có đủ số dư để thực hiện giao dịch qua Mobile Banking.
- 1.2. Khách hàng đồng ý rằng tin nhắn hoặc thông báo được coi là đã gửi tới Khách hàng nếu đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ bất kể Khách hàng có nhận được hay không. Khách hàng từ bỏ các quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với Ngân hàng trong trường hợp thông tin bị gửi nhiều lần, không gửi được hoặc gửi không hợp lệ do lỗi của bên thứ ba, hoặc do lỗi đường truyền, mạng, hệ thống, điện hoặc các lỗi kỹ thuật khác của bên cung ứng dịch vụ.
- 1.3. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Ngân hàng được coi là đã nhận được lệnh giao dịch của Khách hàng thực hiện qua Mobile Banking khi và chỉ khi hệ thống thông tin của Ngân hàng đã nhận được lệnh giao dịch đó và Ngân hàng được miễn trách trong trường hợp lệnh giao dịch Mobile Banking của Khách hàng không được gửi tới Ngân hàng do lỗi đường truyền, lỗi mạng hoặc lỗi của bên thứ ba. Thời điểm Ngân hàng nhận lệnh giao dịch của Khách hàng là thời điểm lệnh giao dịch đó được cập nhật vào hệ thống của Ngân hàng.
- 1.4. Khách hàng đồng ý rằng mọi dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống của Ngân hàng hoặc của các ngân hàng có liên quan đến giao dịch, dù dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các lệnh giao dịch được tạo lập trên Mobile Banking của Khách hàng cũng như nội dung của các lệnh giao dịch là bằng chứng có giá trị pháp lý và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các lệnh giao dịch mà mình đã khởi tạo cho dù các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng.
- 1.5. Khách hàng đồng ý nhận các thông tin được gửi từ Ngân hàng theo số điện thoại đã đăng ký dịch vụ với Ngân hàng. Việc gửi tin nhắn sẽ được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng khi đăng ký sử dụng dịch vụ. Ngoài ra Khách hàng đồng ý để Ngân hàng tự động gửi tới Khách hàng khi có thông tin, thông báo, hướng dẫn liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, các chương trình ưu đãi, khuyến mại do Ngân hàng cung cấp.
- 1.6. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng lấy lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện giao dịch theo lệnh của Khách hàng.
- 1.7. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng vào khoảng thời gian hệ thống của Ngân hàng thực hiện khóa sổ trong ngày thì một số giao dịch qua Mobile Banking có thể không thực hiện được hoặc không được xử lý ngay, và thời điểm giao dịch được ghi nhận là thời điểm hệ thống của Ngân hàng hạch toán giao dịch.

2. Từ chối thực hiện lệnh giao dịch

- 2.1. Ngân hàng có quyền từ chối thực hiện lệnh giao dịch của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a) Tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ số dư để thực hiện theo lệnh của Khách hàng;
 - b) Các thông tin trên lệnh giao dịch của Khách hàng là không hợp lệ, không chính xác, không đầy đủ hoặc không đủ rõ ràng để Ngân hàng thực hiện yêu cầu;
 - c) Ngân hàng nghi ngờ có Bên thứ ba lợi dụng các Yếu tố định danh của Khách hàng để thực hiện giao dịch;
 - d) Có căn cứ xác định rằng Khách hàng thực hiện giao dịch vào các mục đích bất hợp pháp.
- 2.2. Trong các trường hợp từ chối lệnh giao dịch nêu trên, Ngân hàng được miễn trừ mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh từ sự từ chối đó.

3. Không hủy ngang giao dịch

- 3.1. Kể từ thời điểm giao dịch của Khách hàng được nhập xong vào hệ thống xử lý của Ngân hàng, Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác giao dịch đó. Ngân hàng coi đó là các giao dịch có giá trị và không hủy ngang. Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó.
- 3.2. Trường hợp Khách hàng muốn hủy lệnh giao dịch đã thực hiện trên Mobile Banking, thì Ngân hàng có thể (nhưng không bắt buộc) xem xét đề nghị của Khách hàng với các điều kiện sau:
 - a) Đề nghị hủy giao dịch được gửi đến Ngân hàng ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch;
 - b) Ngân hàng chưa ghi nhận và chưa xử lý lệnh giao dịch của Khách hàng trên hệ thống xử lý của Ngân hàng;
 - c) Việc hủy giao dịch không làm ảnh hưởng đến quyền lợi của Ngân hàng cũng như quyền lợi của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- 3.3. Trong trường hợp quy định tại khoản V.3.2, Điều này, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán toàn bộ các khoản chi phí phát sinh (nếu có).

4. Trách nhiệm đối với khiếu nại, tổn thất, thiệt hại

- 4.1. Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với bất cứ khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất và thiệt hại nào phát sinh từ các giao dịch của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ Mobile Banking, trừ trường hợp những khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại này là do lỗi chủ quan của Ngân hàng.
- 4.2. Trường hợp Khách hàng ngừng sử dụng hoặc Ngân hàng ngừng cung cấp Dịch vụ Mobile Banking, thì Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về mọi khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại đã phát sinh với Khách hàng trước đó.
- 4.3. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về việc máy tính hoặc thiết bị truy cập Mobile Banking của Khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, các chương trình phần mềm bị xóa hoặc chạy không ổn định. Ngân hàng bảo đảm rằng, chương trình Mobile Banking chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của Pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- 4.4. Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc phát sinh do:
 - a) Việc bên thứ ba, bằng bất cứ cách nào, tiếp cận và sử dụng thông tin (bao gồm OTP SMS) do Ngân hàng gửi tới số điện thoại hoặc email đã đăng ký của Khách hàng, hoặc do Khách hàng gửi tới Ngân hàng từ số điện thoại đã đăng ký của Khách hàng;
 - b) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm chễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ Mobile Banking do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi tình trạng gián đoạn của chương trình do chương trình cần được nâng cấp, sửa chữa hoặc lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, dịch vụ viễn thông hoặc hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ;
 - c) Bất cứ hành động bất khả kháng nào, bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, đình công, bạo loạn hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước khác.

5. Phí dịch vụ

- 5.1. Ngân hàng có quyền thu phí liên quan tới việc sử dụng, thay đổi, chấm dứt sử dụng Dịch vụ Mobile Banking. Việc thu phí Dịch vụ Mobile Banking được thực hiện ngay hoặc sau khi Khách hàng đăng ký sử dụng, thay đổi, chấm dứt dịch vụ tùy thuộc vào loại dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp trên Mobile Banking.
- 5.2. Phí Dịch vụ Mobile Banking được thực hiện theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Ngân hàng sẽ thông báo các loại phí và sự thay đổi các mức phí liên quan đến Dịch vụ Mobile Banking.
- 5.3. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng được toàn quyền ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng để thanh toán cho khoản phí liên quan đến dịch vụ mà Khách hàng sử dụng.
- 5.4. Khách hàng phải tự thanh toán trực tiếp mọi khoản phí dịch vụ viễn thông với các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông.

6. Bản quyền

Mọi thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do BAOVIET Bank cung cấp trên Dịch vụ BAOVIET i-Banking là tài sản thuộc quyền sở hữu trí tuệ của BAOVIET Bank. Bất kỳ sự sao chép, thay đổi, sửa chữa bản quyền nào mà không được sự cho phép trước bằng văn bản của BAOVIET Bank đều bị nghiêm cấm.

7. Khuyến cáo về thông tin

- 7.1. Thông tin cung cấp cho Khách hàng từ Dịch vụ Mobile Banking chỉ là để tham khảo và không ràng buộc Ngân hàng. Khách hàng công nhận rằng, thông tin được cung cấp có thể không chính xác. Vì vậy, Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra, xác minh độ chính xác của thông tin nhận được. Trong trường hợp phát hiện thông tin được cung cấp không chính xác, Khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay cho Ngân hàng.
- 7.2. Nếu có bất kỳ điểm khác nhau nào giữa hồ sơ lưu nội bộ của Ngân hàng và thông tin mà Khách hàng nhận được từ Dịch vụ Mobile Banking, thì hồ sơ lưu nội bộ của Ngân hàng sẽ được ưu tiên đề cập, trừ trường hợp có bằng chứng ngược lại.
- 7.3. Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng bất kỳ sự thay đổi nào về địa chỉ email, số điện thoại di động đã đăng ký của Khách hàng. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi hợp lệ của Khách hàng, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ email, số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký.

8. Cho phép sử dụng thông tin

Khách hàng hiểu và đồng ý rằng các thông tin mà Khách hàng cung cấp sẽ được BAOVIET Bank sử dụng và lưu giữ trước hết là để phục vụ cho việc cung cấp Dịch vụ Mobile Banking. Ngoài ra, trong phạm vi hợp lý và bảo đảm quy định về bảo mật thông tin của Khách hàng, BAOVIET Bank có thể cung cấp, trao đổi một số thông tin của Khách hàng với các đơn vị thành viên của Tập đoàn Tài chính - Bảo hiểm Bảo Việt hoặc các đối tác uy tín của BAOVIET Bank vì các mục đích liên quan đến dịch vụ hoặc để phát triển, tăng cường việc cung cấp các dịch vụ tài chính, ngân hàng của BAOVIET Bank và các thành viên của Tập đoàn Bảo Việt.

9. Thay đổi, tạm ngừng và chấm dứt cung cấp Dịch vụ Mobile Banking

- 9.1. Ngân hàng có quyền thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ Mobile Banking vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của Khách hàng. Trong những trường hợp đó, Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng.
- 9.2. Ngân hàng có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ mà không cần phải thông báo trước trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu bảo mật, hoặc thực hiện các giao dịch bất hợp pháp, hoặc vi phạm nghĩa vụ, trách nhiệm của Khách hàng hoặc có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, dịch vụ mạng...
- 9.3. Ngân hàng có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện sử dụng Mobile Banking vào bất cứ lúc nào. Trong trường hợp này, Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng. Các sửa đổi, bổ sung này sẽ có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo. Nếu từ ngày các sửa đổi, bổ sung có hiệu lực mà Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng Mobile Banking thì được hiểu là Khách hàng đồng ý với các sửa đổi, bổ sung của Ngân hàng và chịu sự ràng buộc của các sửa đổi, bổ sung đó.

10. Khiếu nại

- 10.1. Trường hợp có khiếu nại liên quan đến giao dịch trên Mobile Banking, Khách hàng phải khiếu nại đến Ngân hàng trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch đó. Quá thời hạn này, Ngân hàng có quyền từ chối giải quyết khiếu nại của Khách hàng.
- 10.2. Việc giải quyết mâu thuẫn với nhà cung cấp dịch vụ về các vấn đề liên quan đến hàng hóa, dịch vụ thực hiện thanh toán qua Mobile Banking là thuộc trách nhiệm của Khách hàng.

11. Quy định riêng đối với Dịch vụ Mobile Wap

11.1. Các Yếu tố định danh của Khách hàng

- a) Các Yếu tố định danh của Khách hàng để đăng nhập và sử dụng Mobile Wap gồm:
 - Tên đăng nhập (Username): Là nhận dạng do Khách hàng đăng ký và được Ngân hàng chấp thuận cấp cho Khách hàng khi Khách hàng đăng ký dịch vụ BAOVIET i-Banking. Tên đăng nhập của mỗi Khách hàng là duy nhất, không trùng lặp;
 - Mật khẩu (Password): Là mã bí mật cá nhân của Khách hàng, được sử dụng khi Khách hàng đăng nhập BAOVIET i-Banking;
 - Mã bảo mật: Là một chuỗi ký tự được tạo ra một cách ngẫu nhiên, có thời gian hiệu lực nhất định và chỉ sử dụng được một lần. Mã bảo mật được khởi tạo trên Thiết bị bảo mật (gọi tắt là OTP Token) hoặc do Hệ thống của Ngân hàng khởi tạo và gửi đến số điện thoại di động đã đăng ký của Khách hàng dưới dạng tin nhắn (gọi tắt là OTP SMS);
- b) Khách hàng đồng ý rằng bất cứ sự đăng nhập nào vào Mobile Wap bằng các Yếu tố định danh quy định tại khoản V.11.1.a, Điều này đều được Ngân hàng xem là sự đăng nhập của Khách hàng và các giao dịch thực hiện sau sự đăng nhập này là giao dịch do Khách hàng thực hiện.
- c) Mọi khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ hoặc liên quan đến các giao dịch được thực hiện bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác của Khách hàng là thuộc trách nhiệm duy nhất của Khách hàng.

11.2. Phương thức xác thực và Thiết bị bảo mật

- a) Phương pháp xác thực: Là cách thức Hệ thống của Ngân hàng xác thực Khách hàng và giao dịch qua Mobile Wap của Khách hàng. Phương pháp xác thực sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật là OTP Token hoặc OTP SMS và các yếu tố định danh khác theo quy định của Ngân hàng.
- b) Thiết bị bảo mật (Token): là thiết bị dành cho Khách hàng, dùng để khởi tạo Mã bảo mật.
- c) Khách hàng lựa chọn phương thức xác thực có OTP Token phải mua Token do Ngân hàng cung cấp.

11.3. Nghĩa vụ bảo mật của Khách hàng

- a) Khách hàng đồng ý tuân thủ và làm theo các hướng dẫn, khuyến cáo của BAOVIET Bank về bảo mật các Yếu tố định danh và Thiết bị bảo mật của Khách hàng.
- b) Khách hàng có trách nhiệm tự trang bị đầy đủ, bảo trì các chương trình phần mềm, các thiết bị phần cứng để có thể sử dụng an toàn Dịch vụ Mobile Wap.
- c) Khách hàng bảo đảm rằng, Khách hàng là người duy nhất có thể sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác để truy cập và sử dụng Dịch vụ Mobile Wap. Khách hàng bảo đảm rằng, không bao giờ tiết lộ Mật khẩu, Mã bảo mật của mình cho bất kỳ ai, kể cả nhân viên của Ngân hàng.
- d) Khách hàng có trách nhiệm giữ bí mật Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác của mình; giữ gìn bảo quản Thiết bị bảo mật một cách an toàn. Đồng thời, Khách hàng phải áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm bảo đảm an toàn đối với các máy móc, thiết bị, phần mềm,... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Mobile Wap; kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép Mobile Wap.
- e) Khách hàng phải thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng khi phát hiện hoặc nghi ngờ Mật khẩu, Mã bảo mật hoặc bất kỳ Yếu tố định danh nào khác của mình bị lộ hoặc Thiết bị bảo mật bị mất, bị người khác chiếm dụng. Khách hàng có thể thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của Ngân hàng hoặc gọi điện thoại tới bộ phận hỗ trợ Khách hàng của Ngân hàng. Ngân hàng có thể yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản sau khi Khách hàng thông báo qua điện thoại. Trong 01 giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng, Ngân hàng thực hiện khóa Thiết bị bảo mật, khóa Tên đăng nhập. Cho đến khi Ngân hàng khóa Thiết bị bảo mật, khóa Tên đăng nhập, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch đã thực hiện trước đó.

11.4. Giao dịch tài chính trên Mobile Wap

- a) Thời gian xử lý các giao dịch tài chính trên Mobile Banking được Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ.
- b) Việc Khách hàng nhập xong lệnh chuyển tiền trên Mobile Wap chỉ được hiểu là Khách hàng đã khai báo xong lệnh giao dịch với Ngân hàng và không có nghĩa là giao dịch theo lệnh của Khách hàng đã được thực hiện thành công.
- c) Ngân hàng không chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các lệnh giao dịch của Khách hàng, ngoài việc kiểm tra đúng các Yếu tố định danh của Khách hàng.

11.5. Thay đổi, chấm dứt sử dụng Dịch vụ Mobile Wap

- a) Khách hàng có quyền thay đổi hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ Mobile Wap vào bất kỳ lúc nào bằng cách chấm dứt Dịch vụ BAOVIET i-Banking. Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản về việc thay đổi hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ.

- b) Kể từ thời điểm Ngân hàng chấm dứt cung cấp dịch vụ, Khách hàng không được sử dụng hoặc chuyển cho người khác Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác mà Khách hàng sử dụng trước đó dưới bất kỳ hình thức nào.

12. Quy định riêng đối với Dịch vụ SMS Banking

- 12.1. Khách hàng đồng ý rằng bất kỳ tin nhắn nào được thực hiện theo đúng cú pháp từ số điện thoại đăng ký SMS Banking của Khách hàng đều được coi là sự truy cập, giao dịch và tin nhắn do Khách hàng thực hiện.
- 12.2. Khách hàng thông báo ngay bằng văn bản cho Ngân hàng khi có sự thay đổi về số điện thoại đăng ký SMS Banking. Mọi rủi ro hay tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp xảy ra do Khách hàng không thông báo với Ngân hàng sẽ do Khách hàng chịu. Trừ khi nhận được thông báo và đăng ký thay đổi số điện thoại đăng ký hợp lệ của Khách hàng, Ngân hàng sẽ vẫn tiếp tục cung cấp dịch vụ thông qua số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký.
- 12.3. Khách hàng có quyền chấm dứt dịch vụ SMS Banking bằng cách gửi yêu cầu hợp lệ đến Ngân hàng.
- 12.4. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về những sai sót thông tin trong tin nhắn hoặc lệnh giao dịch của Khách hàng do Khách hàng nhập sai thông tin dẫn đến giao dịch bị nhầm lẫn.

VI. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHONE BANKING

1. Cam kết của Khách hàng

- 1.1. Khách hàng đồng ý rằng:
- a) Với mỗi yêu cầu của Khách hàng khi gọi đến Call Center, sau khi nhân viên Ngân hàng xác thực số điện thoại gọi đến và xác nhận Khách hàng theo cách thức nhận diện quy định tại điểm b khoản VI.1.1 sẽ được công nhận hợp pháp là Khách hàng đã ủy quyền cho Ngân hàng thực hiện các yêu cầu giao dịch đó. Ngân hàng sẽ xem các yêu cầu qua điện thoại đó là có hiệu lực, chính xác và do Khách hàng đưa ra;
- b) Ngân hàng nhận diện Khách hàng gọi điện thoại đến để thực hiện giao dịch qua Phone Banking bằng cách: đối chiếu số điện thoại gọi đến Call Center, đối chiếu câu hỏi và câu trả lời bí mật của Khách hàng, đối chiếu thêm một số thông tin được Ngân hàng quy định do Khách hàng cung cấp với thông tin về Khách hàng lưu trên hệ thống của Ngân hàng Khách hàng đã cung cấp. Một số các thông tin được đối chiếu linh động tùy thuộc vào giao dịch tài khoản được cung cấp qua Dịch vụ Phone Banking. Nếu Ngân hàng đối chiếu các thông tin Khách hàng cung cấp đúng với thông tin lưu trên hệ thống của Ngân hàng thì Ngân hàng coi đó là Khách hàng.
- c) Ngân hàng có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm thông tin để nhận diện Khách hàng trước khi thực hiện giao dịch qua Phone Banking ngoài những thông tin nêu tại điểm b khoản VI.1.1 nêu trên, nhưng không có nghĩa vụ phải thực hiện việc này;
- 1.2. Các yêu cầu của Khách hàng qua Call Center sẽ được nhân viên Call Center thực hiện sau sự định danh Khách hàng quy định tại khoản VI.1.1 nêu trên được xem là giao dịch do Khách hàng yêu cầu thực hiện và do đó Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm trước mọi vấn đề phát sinh liên quan đến giao dịch qua Phone Banking sau khi Khách hàng đã được định danh.
- 1.3. Khách hàng đồng ý đảm bảo rằng có đủ tiền trong Tài khoản hoặc có đủ hạn mức thấu chi Tài khoản của Khách hàng để thực hiện yêu cầu giao dịch qua điện thoại. Ngân hàng sẽ được xem như không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ yêu cầu nào qua Phone Banking mà khoản tiền được chuyển khoản vượt quá số dư hoặc hạn mức tín dụng Tài khoản được chỉ định của Khách hàng và Ngân hàng cũng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ việc Ngân hàng không thực hiện các yêu cầu đó.
- 1.4. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng thông tin cung cấp cho Khách hàng từ Dịch vụ Phone Banking chỉ là để tham khảo và không ràng buộc BAOVIET Bank. Nếu có bất kỳ sự khác nhau nào giữa hồ sơ lưu nội bộ của BAOVIET Bank và thông tin mà Khách hàng nhận được từ Dịch vụ Phone Banking, thì hồ sơ lưu nội bộ của BAOVIET Bank sẽ được ưu tiên để cập trừ trường hợp có bằng chứng ngược lại.
- 1.5. Khách hàng đồng ý rằng bất kỳ tỷ giá hối đoái hoặc lãi suất nào do Ngân hàng công bố để trả lời cho yêu cầu qua Phone Banking chỉ để tham khảo và sẽ không ràng buộc Ngân hàng trừ khi được Ngân hàng xác định vì mục đích giao dịch.
- 1.6. Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng được miễn trách nhiệm đối với các tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh từ việc không thể thực hiện bất kỳ yêu cầu nào qua Phone Banking mà việc không thực hiện đó là do:
- a) Bất kỳ nguyên nhân nào nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc các phương tiện thông tin liên lạc ngừng hoạt động hoặc hư hỏng, liên lạc viễn thông bị gián đoạn, thiết bị hoạt động sai hoặc không hoạt động, mất điện...
- b) Bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, bao gồm nhưng không giới hạn bởi chiến tranh, thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, đình công, bạo loạn...
- c) Các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước khác.
- 1.7. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng ghi âm các cuộc gọi sử dụng Dịch vụ Phone Banking của Khách hàng và bằng ghi âm các cuộc gọi đó được chấp nhận là bằng chứng có tính quyết định đối với mọi giao dịch do Khách hàng thực hiện sử dụng Dịch vụ Phone Banking trong trường hợp có tranh chấp giữa Khách hàng và Ngân hàng.
- 1.8. Khách hàng công nhận rằng bằng ghi âm theo hệ thống của Ngân hàng được đề cập tại khoản VI.1.8 trên đây sẽ được Ngân hàng giữ không quá 90 ngày và sau đó bản sao kê tài khoản sẽ được sử dụng như bằng chứng có tính quyết định đối với các giao dịch được ghi lại trong bản sao kê đó.

2. Không hủy ngang giao dịch

- 2.1. Kể từ thời điểm giao dịch của Khách hàng được nhập xong vào hệ thống xử lý của Ngân hàng, Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác giao dịch đó. Ngân hàng coi đó là các giao dịch có giá trị và không hủy ngang. Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Ngân hàng đối với các giao dịch đó.
- 2.2. Trường hợp Khách hàng muốn hủy lệnh giao dịch đã thực hiện qua Phone Banking, thì Ngân hàng có thể (nhưng không bắt buộc) xem xét đề nghị của Khách hàng với các điều kiện sau:
- a) Đề nghị hủy giao dịch được Khách hàng gửi đến Ngân hàng ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch.

- b) Ngân hàng chưa ghi nhận và chưa xử lý lệnh giao dịch của Khách hàng trên hệ thống xử lý của Ngân hàng;
 - c) Việc huỷ giao dịch không làm ảnh hưởng đến quyền lợi của Ngân hàng cũng như quyền lợi của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- 2.3. Trong trường hợp Khách hàng huỷ lệnh giao dịch theo quy định tại khoản VI.2.2 thì Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán toàn bộ các khoản chi phí phát sinh (nếu có).

3. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng

- 3.1. Bất kể điều khoản nào trong văn bản này, Ngân hàng có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) không thực hiện theo bất kỳ yêu cầu nào qua Phone Banking mà theo toàn quyền quyết định của mình, Ngân hàng thấy là không rõ ràng, mâu thuẫn, không hợp pháp hoặc có vẻ là do một người không được ủy quyền đưa ra. Ngân hàng không chịu trách nhiệm với Khách hàng về việc thực hiện quyết định đó.
- 3.2. Ngân hàng có quyền thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ Phone Banking và/hoặc sửa đổi, bổ sung Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ Phone Banking vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần có sự đồng ý trước của Khách hàng. Trong những trường hợp này, Ngân hàng có trách nhiệm thông báo theo cách thức quy định tại văn bản này. Các sửa đổi, bổ sung Điều khoản và điều kiện sẽ có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo. Nếu sau ngày hiệu lực của các sửa đổi, bổ sung mà Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng Dịch vụ Phone Banking thì được hiểu là Khách hàng đồng ý và chịu sự ràng buộc của các sửa đổi, bổ sung đó.
- 3.3. Ngân hàng có quyền điều chỉnh hợp lý trên Tài khoản của Khách hàng trong trường hợp:
- a) Được quyền ghi Nợ, ghi Có Tài khoản của Khách hàng để thực hiện các lệnh giao dịch liên quan đến tài khoản tiết kiệm, tài khoản tiền gửi của Khách hàng;
 - b) Được quyền ghi Nợ, ghi Có tài khoản tiết kiệm, tài khoản tiền gửi của Khách hàng để xử lý các khoản giao dịch hạch toán sai liên quan đến tài khoản này.
- 3.4. Các quyền và trách nhiệm khác theo Điều khoản và Điều kiện này.

4. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

- 4.1. Khách hàng phải tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của Ngân hàng.
- 4.2. Khách hàng phải thông báo ngay cho Ngân hàng bất kỳ sự thay đổi nào về địa chỉ email, số điện thoại đã đăng ký của Khách hàng. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi hợp lệ của Khách hàng, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ tự động qua số điện thoại hoặc địa chỉ email mà khách hàng đã đăng ký.
- 4.3. Khách hàng có quyền thay đổi hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ Phone Banking vào bất kỳ lúc nào. Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản về việc thay đổi hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ.
- 4.4. Khách hàng có quyền khiếu nại về giao dịch qua Phone Banking trong vòng 30 ngày kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch đó. Quá thời hạn này, Ngân hàng có quyền từ chối giải quyết khiếu nại của Khách hàng.
- 4.5. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các khoản thấu chi, các khoản tạm ứng hay các khoản vay tín dụng phát sinh từ các yêu cầu giao dịch qua Phone Banking của Khách hàng.
- 4.6. Khách hàng cam kết bồi thường cho Ngân hàng tại mọi thời điểm những tổn thất, thiệt hại mà Ngân hàng phải chịu phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc Ngân hàng thực hiện hoặc không thực hiện các yêu cầu của Khách hàng qua Phone Banking trừ khi các tổn thất hoặc thiệt hại là do lỗi của Ngân hàng. Việc bồi thường đó sẽ tiếp tục ngay cả khi Khách hàng đã ngừng sử dụng Dịch vụ Phone Banking của Ngân hàng.
- 4.7. Các quyền và trách nhiệm khác theo Điều khoản và Điều kiện này.

5. Nghĩa vụ bảo mật của Khách hàng

- 5.1. Khách hàng bảo đảm rằng không tiết lộ thông tin cá nhân, câu trả lời bí mật và các yếu tố định danh khác của mình cho bất kỳ ai.
- 5.2. Khách hàng có trách nhiệm giữ bí mật thông tin cá nhân, câu trả lời bí mật và các yếu tố định danh khác của mình; giữ gìn bảo quản số điện thoại một cách an toàn.
- 5.3. Trong trường hợp Khách hàng nghi ngờ để lộ thông tin hoặc nghi ngờ bị lợi dụng số điện thoại và các yếu tố bí mật, phải thông báo ngay cho Ngân hàng để được hỗ trợ và đảm bảo an toàn.

6. Phí dịch vụ

- 6.1. Phí dịch vụ Phone Banking được thực hiện theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. Ngân hàng sẽ thông báo các loại phí và sự thay đổi các mức phí liên quan đến Dịch vụ Phone Banking.
- 6.2. Khách hàng bằng văn bản này ủy quyền cho Ngân hàng ghi Nợ bất kỳ Tài khoản nào của Khách hàng để thanh toán cho khoản phí dịch vụ Phone Banking mà Khách hàng sử dụng.
- 6.3. Khách hàng phải tự thanh toán trực tiếp mọi khoản phí dịch vụ viễn thông với các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông.

7. Quy định khác

Dịch vụ Phone Banking sẽ được tự động chấm dứt khi tất cả các Tài khoản của Khách hàng mở tại Ngân hàng bị đóng.