

## Điều 1. Phạm vi áp dụng

Những điều khoản, điều kiện sử dụng dưới đây quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng cá nhân và Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt trong phạm vi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử do Ngân hàng Bản Việt cung cấp.

## Điều 2. Giải thích từ ngữ

- BVBank:** Là Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt.
- Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** Là Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh, Phòng giao dịch, Phòng giao dịch đặc thù và các đơn vị khác có chức năng kinh doanh trên toàn hệ thống BVBank.
- Tài khoản:** Là các tài khoản được Khách hàng mở tại BVBank bao gồm nhưng không giới hạn các tài khoản thanh toán; tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn; tài khoản thẻ tín dụng... và bất kỳ tài khoản nào khác được Khách hàng sử dụng để tham gia vào các giao dịch Ngân hàng điện tử.
- Khách hàng:** Là cá nhân sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của BVBank.
- Dịch vụ Ngân hàng Điện tử (Dịch vụ NHĐT):** Là dịch vụ do BVBank cung cấp cho Khách hàng để thực hiện giao dịch ngân hàng trực tuyến trên các thiết bị điện tử (điện thoại di động, máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng,...), bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức giao dịch Internet Banking, Mobile Banking.
- Internet Banking:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến do BVBank cung cấp qua mạng Internet.
- Mobile Banking:** Là kênh giao dịch cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến với BVBank thông qua ứng dụng do BVBank cung cấp được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng như điện thoại thông minh, máy tính.
- Digibank:** Là tên gọi của dịch vụ NHĐT được cung cấp trên nền tảng trình duyệt web (<https://digibank.bvbank.net.vn>) của BVBank.
- Ngân hàng số Digimi (Digimi):** Là ứng dụng NHĐT được cung cấp trên ứng dụng di động của BVBank.
- Đăng ký NHĐT trực tuyến:** Là hình thức đăng ký dịch vụ NHĐT bằng phương thức điện tử thông qua ứng dụng Digimi hoặc ứng dụng của Đối tác liên kết với BVBank và/hoặc các phương thức điện tử khác được BVBank triển khai từng thời kỳ.
- Nhà cung cấp dịch vụ (NCCDV):** Là các đơn vị cung ứng dịch vụ điện, nước, internet, truyền hình, điện thoại và các dịch vụ khác, chấp nhận việc thanh toán từ Khách hàng thông qua BVBank và các Đối tác trung gian thanh toán mà BVBank có liên kết.
- Thanh toán hóa đơn tự động:** Là hình thức thanh toán hóa đơn mà theo đó Khách hàng sẽ đăng ký với BVBank một lần duy nhất để ủy quyền cho BVBank tự động trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng để thanh toán hóa đơn điện, nước, điện thoại, internet, truyền hình, học phí, bảo hiểm, ... và các dịch vụ khác cho các NCCDV.
- Thẻ:** Là các loại thẻ tín dụng, Thẻ thanh toán (Thẻ ATM) mà BVBank phát hành cho Khách hàng. Thẻ có thể tồn tại dưới hình thức vật lý hoặc phi vật lý.
- Mã PIN của Thẻ:** Là một dãy mã số bí mật của Khách hàng được BVBank cấp hoặc do chủ thẻ tự cài đặt để thực hiện các giao dịch Thẻ tại ATM/ máy POS.
- Thiết bị giao dịch:** Là thiết bị điện tử đủ tiêu chuẩn về phần mềm và phần cứng sử dụng cho việc thực hiện giao dịch NHĐT, bao gồm máy tính, điện thoại và các thiết bị điện tử khác theo quy định của BVBank.
- Tên đăng nhập:** Là một chuỗi các ký tự được sử dụng cùng Mật khẩu đăng nhập để xác định Khách hàng khi truy cập vào NHĐT.
- Mật khẩu:** Là các ký tự nhận dạng do Khách hàng chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật để sử dụng cùng với Tên đăng nhập để truy cập vào hệ thống NHĐT. Khách hàng có thể sử dụng phương thức đăng nhập khác thay thế cho mật khẩu ký tự như các phương thức đăng nhập bằng sinh trắc học do thiết bị sử dụng cung cấp.
- Sinh trắc học:** Là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác như ảnh khuôn mặt, vân tay, mống mắt, giọng nói....).
- NFC (Near-Field Communications):** Là công nghệ sử dụng cảm ứng từ trường để thực hiện kết nối giữa các thiết bị (smartphone, tablet...) với Căn cước, CCCD gắn chip khi có tiếp xúc trực tiếp (chạm) để chuyển đổi dữ liệu.
- Mã xác nhận (OTP - One Time Password):** Là mật khẩu sử dụng một lần và có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định do BVBank cung cấp để xác thực yêu cầu của Khách hàng trong các giao dịch/yêu cầu dịch vụ trực tuyến. OTP được gửi cho Khách hàng qua SMS, token, email hoặc một phương thức/ thiết bị xác thực khác do BVBank triển khai và công bố trong từng thời kỳ.

**21. Biện pháp xác thực, xác nhận giao dịch NHĐT:**

21.1. **SMS OTP:** Là biện pháp xác thực, xác nhận giao dịch bằng mã OTP được BVBank gửi qua tin nhắn SMS đến số điện thoại của Khách hàng khi Khách hàng thực hiện giao dịch trên NHĐT. Khách hàng nhập mã OTP nhận được trên giao diện thanh toán để hoàn thành giao dịch.

21.2. **Smart OTP:** Là biện pháp xác thực, xác nhận giao dịch bằng mã OTP được sinh ra bởi ứng dụng Smart OTP do BVBank cung cấp và được tích hợp trên Ứng dụng Digimi, cho phép Khách hàng chủ động lấy mã OTP bất kỳ lúc nào để xác thực giao dịch. Mã OTP là dãy số ngẫu nhiên gồm 6 số hiện trên màn hình ứng dụng Smart OTP mỗi khi Khách hàng nhập đúng Mã mở khóa.

21.3. **Sinh trắc học do BVBank thu thập:**

i. **Đối với KH là người Việt Nam có Căn cước, CCCD gắn chip:** Là biện pháp xác thực, xác nhận giao dịch bằng sinh trắc học của KH được BVBank thu thập và xác minh bằng giải pháp công nghệ và đã đối chiếu khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân của Bộ Công An.

ii. **Đối với KH là người nước ngoài/KH là người Việt Nam nhưng chưa có Căn cước, CCCD gắn chip :** Là dữ liệu sinh trắc học của KH được BVBank thu thập và kiểm tra, đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu nhận dạng sinh trắc học của KH bằng cách gặp mặt trực tiếp KH hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của KH do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập.

21.4. BVBank có quyền thay đổi cập nhật các phương thức xác thực, xác nhận giao dịch bất kỳ lúc nào, đảm bảo phù hợp với quy định của NHNN và pháp luật theo từng thời kỳ. Khách hàng sẽ được thông báo về sự thay đổi (nếu có) qua các hình thức tin nhắn điện tử như email hoặc SMS hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của BVBank hoặc thông báo trên website của BVBank hoặc các phương thức khác BVBank triển khai trong từng thời kỳ. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng các NHĐT sau thời điểm thay đổi sẽ là bằng chứng sau cùng cho việc Khách hàng đã chấp nhận các thay đổi này.

**22. Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gic với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu.

**23. Mã mở khóa (Mã PIN):** Là các ký tự nhận dạng do Khách hàng chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật để đăng nhập và sử dụng Smart OTP.

**24. Thiết bị di động bị bẻ khoá (jailbreak, root), bật chế độ debugg (debugger):** là các thiết bị di động đã bị can thiệp, thay đổi hệ điều hành của nhà sản xuất và làm phá vỡ các hàng rào bảo mật thiết bị, gây rủi ro cho người dùng.

**25. Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT:** Là các yêu cầu bằng văn bản hoặc trên các chứng từ điện tử thể hiện ý chí của Khách hàng về việc đăng ký với BVBank để sử dụng NHĐT theo mẫu biểu của BVBank ban hành trong từng thời kỳ.

**26. Thông điệp dữ liệu:** Là thông tin được tạo ra, được gửi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

**27. Bản Điều khoản và Điều kiện hoặc Điều khoản và Điều kiện này:** Là bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này và tất cả các điều kiện sửa đổi, bổ sung mà BVBank thông báo cho Khách hàng qua địa chỉ email hoặc tin nhắn SMS hoặc được cập nhật trên website tại địa chỉ <https://www.bvbank.net.vn> của BVBank hoặc theo các phương thức khác do BVBank triển khai trong từng thời kỳ.

**Điều 3. Hợp đồng đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT bao gồm**

1. Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT hoặc Chứng từ điện tử đăng ký sử dụng NHĐT.
2. Bản Điều khoản và Điều kiện này.
3. Biểu phí, các bản ghi âm, các yêu cầu, sử dụng dịch vụ, cập nhật của Khách hàng với BVBank trong quá trình sử dụng NHĐT.
4. Và các văn bản khác theo quy định của BVBank trong từng thời kỳ.

**Điều 4. Đăng ký, yêu cầu dịch vụ NHĐT**

Khách hàng có thể đăng ký, yêu cầu dịch vụ NHĐT của BVBank thông qua một trong các phương thức sau:

1. Điền Văn bản đăng ký sử dụng ,yêu cầu dịch vụ NHĐT theo biểu mẫu do BVBank quy định và ký xác nhận bằng chữ ký viết tay của Khách hàng.
2. Nhập thông tin và xác nhận đăng ký, yêu cầu dịch vụ NHĐT qua website, các ứng dụng phần mềm của BVBank theo quy định của BVBank.
3. Nhắn tin qua điện thoại di động, gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký với BVBank.
4. Gửi email từ email đã đăng ký với BVBank.
5. Và các phương thức khác do BVBank triển khai từng thời kỳ.

**Điều 5. Đăng ký/thay đổi/ngừng sử dụng dịch vụ NHĐT**

Khách hàng đăng ký mới và/hoặc thay đổi thông tin dịch vụ NHĐT tại các điểm giao dịch của BVBank hoặc thông qua ứng dụng Digimi và/hoặc các kênh đăng ký dịch vụ trực tuyến được BVBank triển khai từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các kênh đăng ký Ngân hàng số Digimi và Digibank.

**Điều 6. Dịch vụ cung cấp**

- BVBank cung cấp cho Khách hàng dịch vụ NHĐT theo Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT/Chứng từ điện tử đăng ký sử dụng NHĐT đã được BVBank xác nhận. Theo đó, BVBank và Khách hàng chấp nhận ràng buộc các quyền và nghĩa vụ bởi các quy định tại Văn bản đăng ký sử dụng NHĐT/Chứng từ điện tử đăng ký sử dụng NHĐT và Bản Điều khoản điều kiện này.
- Dịch vụ NHĐT cung cấp cho Khách hàng bao gồm:
  - Quản lý thông tin Khách hàng và dịch vụ NHĐT:** Xem, thay đổi thông tin KH; thay đổi ngôn ngữ, giao diện; thay đổi tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập; đăng ký/thay đổi hình thức đăng nhập; đăng ký/thay đổi phương thức xác thực giao dịch; thay đổi gói dịch vụ NHĐT;
  - Dịch vụ truy vấn thông tin:** Truy vấn thông tin, số dư, lịch sử giao dịch của các loại tài khoản, sao kê tài khoản; truy vấn thông tin sản phẩm, tỷ giá, lãi suất...; thông tin liên quan đến địa chỉ ATM, ĐVKD; thông tin về các chương trình khuyến mại; đăng ký xem nhanh số dư; đăng ký/hủy đăng ký nhận tiền qua số điện thoại/nickname; đăng ký/hủy đăng ký dịch vụ thanh toán hóa đơn định kỳ, chuyển tiền định kỳ; đăng ký/hủy đăng ký các kênh nhận thông báo sản phẩm, dịch vụ ngân hàng; đăng ký mở thêm TKTT/TKTT số đẹp...
  - Giao dịch tài chính:** Giao dịch chuyển tiền (chuyển tiền trong, ngoài hệ thống Ngân hàng) từ TKTT của KH đến TKTT của Bên thụ hưởng thông qua số tài khoản/ số thẻ/ số điện thoại/ nickname hoặc mã QR của Bên thụ hưởng; giao dịch nạp tiền vào tài khoản dịch vụ điện thoại di động, tài khoản phí giao thông, tài khoản chứng khoán, nạp data (lưu lượng di động) và các dịch vụ khác được triển khai từng thời kỳ; giao dịch thanh toán đơn hàng qua mã QR, Thanh toán khoản vay; thanh toán dư nợ thẻ tín dụng; thanh toán hóa đơn dịch vụ (điện, nước, bảo hiểm,...); mở/tắt toán khoản tiền gửi trực tuyến; giao dịch bán ngoại tệ; đăng ký vay trực tuyến: Vay cầm cố khoản tiền gửi trực tuyến, Vay hạn mức thấu chi; chuyển tiền mua chứng chỉ quỹ, đăng ký bán chứng chỉ quỹ, mua vé máy bay, vé tàu....
  - Dịch vụ thẻ:** Truy vấn thông tin thẻ, lịch sử giao dịch thẻ, sao kê thẻ; đăng ký phát hành thẻ; đăng ký trả góp qua thẻ; quản lý thẻ (đổi PIN thẻ; kích hoạt/khóa/mở thẻ; thay đổi hạn mức giao dịch,...);
  - Dịch vụ tiện ích:** Đăng ký chứng chỉ quỹ; tài khoản chứng khoán; đăng ký mua bảo hiểm; truy vấn ưu đãi và đổi điểm thưởng;.... và các tính năng, dịch vụ tiện ích khác BVBank phát triển theo từng thời điểm.
- Tùy từng thời điểm, BVBank có thể quyết định việc bổ sung, chỉnh sửa, chấm dứt việc cung cấp một hoặc một số loại dịch vụ NHĐT. BVBank sẽ thông báo cho Khách hàng trên trang đăng nhập dịch vụ và/hoặc trên website và/hoặc gửi thông báo cho Khách hàng qua một trong các các phương tiện: email, tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng và/hoặc kênh giao tiếp phù hợp khác của BVBank.

**Điều 7. Tên đăng nhập, Mật khẩu và bảo mật**

- Để sử dụng NHĐT, Khách hàng phải được BVBank cấp Tên đăng nhập và Mật khẩu. Khách hàng phải thay đổi Mật khẩu do BVBank cung cấp ngay từ lần đầu tiên đăng nhập để sử dụng NHĐT (trừ trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 7 Điều khoản và Điều kiện này).
- Trường hợp Khách hàng đăng ký NHĐT trực tuyến qua Ngân hàng số Digimi: Sau khi xác thực đăng ký dịch vụ NHĐT trực tuyến, tạo tên đăng nhập và mật khẩu thành công, Khách hàng có thể sử dụng ngay Tên đăng nhập và Mật khẩu đã tạo để đăng nhập và sử dụng NHĐT.
- Trong quá trình sử dụng NHĐT, Khách hàng phải định kỳ thay đổi mật khẩu theo yêu cầu của BVBank và/hoặc tự mình thay đổi thông qua hệ thống NHĐT để đảm bảo an toàn và bảo mật. Trong mọi trường hợp, Tên đăng nhập của Khách hàng bị nhập sai Mật khẩu 04 (bốn) lần liên tiếp, BVBank có quyền khóa Tên đăng nhập. Để tiếp tục sử dụng NHĐT, Khách hàng có thể yêu cầu mở khóa bằng cách gọi điện đến Trung tâm Chăm sóc Khách hàng hoặc các điểm giao dịch của BVBank để xác thực thông tin KH và thực hiện thủ tục cấp đổi theo quy định của BVBank.
- Khách hàng có trách nhiệm bảo mật và là người duy nhất được sử dụng Tên đăng nhập, Mã PIN và/hoặc Mật khẩu và các yếu tố định danh, các hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử khác đã đăng ký và/hoặc do BVBank cấp. Bất kỳ sự sử dụng, thực hiện giao dịch được hệ thống ghi nhận thành công dù là do chính Khách hàng hoặc bất kỳ người nào khác thực hiện đều được xem là chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm, thiệt hại phát sinh nếu có (bao gồm cả các trường hợp như: do sơ suất, bất cẩn của Khách hàng, các trường hợp bị đánh cắp, bị lừa đảo, bị lạm dụng, bị đăng nhập trái phép không rõ nguyên nhân).
- Khách hàng phải thông báo ngay cho BVBank để kịp thời xử lý khi Tên đăng nhập, Mật khẩu bị mất, bị đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi ngờ bị lộ bằng cách liên hệ với Trung tâm chăm sóc Khách hàng qua tổng đài 1900 555 596 hoặc liên hệ trực tiếp đến các điểm giao dịch của BVBank để xử lý. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra trước khi thông báo bằng văn bản cho BVBank.

**Điều 8. Truy cập và sử dụng NHĐT**

- Khách hàng tự trang bị đầy đủ thiết bị giao dịch để có thể kết nối, truy cập và sử dụng NHĐT.
- Thời gian truy cập và sử dụng NHĐT là 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần. Tuy nhiên, BVBank không cam kết hoặc bảo đảm việc

truy cập, sử dụng NHĐT cũng như việc BVBank xử lý các giao dịch của Khách hàng sẽ không bị gián đoạn hoặc không thực hiện được bởi việc ngưng hệ thống mà BVBank thông báo hoặc công bố trong từng thời kỳ; hoặc NHĐT bị tác động bởi việc ngưng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn bởi các yếu tố khó khăn, trục trặc, xâm phạm bất hợp pháp về kỹ thuật để hoạt động, vận hành phần mềm, thiết bị của BVBank và/hoặc sự ngưng trệ, trì hoãn, chấm dứt cung ứng dịch vụ của Bên thứ ba; virus, hacker tấn công và/hoặc bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào theo quy định của Bộ Luật Dân sự, sự kiện ngoài tầm kiểm soát và/hoặc khả năng thực hiện của BVBank. Theo đó, Khách hàng hiểu và chấp nhận BVBank sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại mà Khách hàng gặp phải.

3. Khách hàng sử dụng Tên đăng nhập và/hoặc Mật khẩu để đăng nhập, thực hiện giao dịch trên NHĐT. Việc tiến hành giao dịch của Khách hàng được thực hiện theo các chỉ dẫn, trình tự, quy định giao dịch trên NHĐT. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật tất cả thông tin mà BVBank yêu cầu.
4. Khách hàng đồng ý rằng việc sử dụng NHĐT là phương thức giao dịch trực tuyến, theo đó Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng NHĐT bằng các phương thức, phương tiện điện tử Khách hàng đang được phép sử dụng để thực hiện các giao dịch và hệ thống ghi nhận thành công thì các giao dịch này được xem là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các yêu cầu và/ hoặc các giao dịch thực hiện, các rủi ro, thiệt hại phát sinh. Trường hợp Khách hàng cho rằng có sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc BVBank xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng, Khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với BVBank để phối hợp giải quyết. Những vấn đề phát sinh có thể là:
  - 4.1. Sự chậm trễ hoặc sai sót trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng; hoặc
  - 4.2. Có phát sinh giao dịch thanh toán mà không do Khách hàng thực hiện; hoặc
  - 4.3. Có sự gian lận trong việc sử dụng NHĐT.
5. Chữ ký điện tử, các hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử:
  - 5.1. Các bên đồng ý rằng Chữ ký điện tử của Khách hàng là chữ ký được nhận dạng, được phép sử dụng thông qua hệ thống NHĐT của BVBank hoặc hệ thống khác do BVBank chỉ định.
  - 5.2. Đối với các giao dịch/thỏa thuận/hợp đồng giữa KH và BVBank trên NHĐT có yêu cầu Khách hàng ký và/hoặc thể hiện sự chấp thuận bằng chữ ký điện tử: KH thực hiện bằng chữ ký điện tử phù hợp với quy định của BVBank triển khai từng thời kỳ đảm bảo tuân thủ Luật giao dịch điện tử hiện hành.
  - 5.3. Đối với các giao dịch khác: KH sử dụng các hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của KH đối với thông điệp dữ liệu mà không phải là chữ ký điện tử theo quy định của BVBank triển khai từng thời kỳ phù hợp quy định pháp luật có liên quan.
  - 5.4. Các hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của KH đối với thông điệp dữ liệu, các loại Chữ ký điện tử do BVBank quy định triển khai từng thời kỳ được áp dụng phù hợp đối với từng kênh NHĐT, từng dịch vụ, giao dịch NHĐT mà KH đăng ký, sử dụng.
6. Các trường hợp Khách hàng bị hạn chế sử dụng NHĐT  
Nhằm tuân thủ quy định pháp luật và hạn chế các rủi ro trong giao dịch NHĐT, bảo vệ quyền lợi cho Khách hàng thì :
  - 6.1. Đối với các loại tài khoản chung, tài khoản có người giám hộ/người đại diện theo pháp luật, tài khoản đang thực hiện nghĩa vụ đảm bảo, bảo lãnh khác, (các loại tài khoản, giao dịch không được mở, thực hiện giao dịch bằng phương thức điện tử), Khách hàng chỉ xem được thông tin, không được thực hiện bất kỳ giao dịch tài chính nào thông qua kênh NHĐT kể cả giao dịch thu phí dịch vụ của NHĐT (trừ những trường hợp quy định sản phẩm, dịch vụ liên quan có quy định khác).
  - 6.2. Khi có sự thay đổi thiết bị truy cập Ngân hàng số Digimi, BVBank thực hiện giảm hạn mức giao dịch NHĐT của Khách hàng về gói eKYC ngay khi Digimi được kích hoạt thành công trên thiết bị mới (tổng giá trị giao dịch ghi nợ trên Tài khoản thanh toán tối đa không vượt 100 triệu đồng/tháng hoặc theo quy định trong từng thời kỳ của BVBank). Nếu gặp các trở ngại, hoặc để bỏ các hạn chế/hạn mức giao dịch, Khách hàng liên hệ ngay với BVBank để được hỗ trợ cần thiết.

## **Điều 9. Biện pháp xác thực, xác nhận giao dịch qua sinh trắc học**

1. Tính năng đăng ký biện pháp xác thực, xác nhận giao dịch điện tử qua sinh trắc học cho phép KH lưu lại các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của Khách hàng tại hệ thống của BVBank để phục vụ và sử dụng cho các giao dịch của Khách hàng.
2. Mục đích và phạm vi sử dụng:
  - 2.1. BVBank sử dụng giải pháp thu thập, quản lý và sử dụng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH để xác minh chính xác thông tin KH, đảm bảo tính toàn vẹn, an toàn và bảo mật của giao dịch.
  - 2.2. Phạm vi và cách thức sử dụng dấu hiệu nhận diện sinh trắc học của từng sản phẩm, dịch vụ được BVBank thông tin chi tiết đến Khách hàng trong các giao dịch liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ này.
3. Lưu trữ, bảo quản dữ liệu sinh trắc học của KH



- 3.1. Dữ liệu sinh trắc học của KH được hệ thống BVBank thực hiện lưu trữ đầy đủ, bảo quản an toàn bảo mật và được lưu trữ vĩnh viễn tại hệ thống BVBank.
- 3.2. BVBank chỉ sử dụng dữ liệu sinh trắc học đã lưu trữ của KH để so sánh trùng khớp với sinh trắc học của KH tại thời điểm KH đăng ký mới và/hoặc sử dụng sản phẩm, dịch vụ của BVBank có yêu cầu kiểm tra trùng khớp dữ liệu sinh trắc học và/hoặc dùng cho các mục đích được quy định tại Bản điều khoản điều kiện Bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân được BVBank ban hành từng thời kỳ.

#### **Điều 10. Xử lý giao dịch**

1. Khách hàng hiểu và chấp nhận rằng, tùy vào loại giao dịch của Khách hàng trên NHĐT, việc xử lý các giao dịch này có thể được thực hiện bởi BVBank hoặc BVBank với Bên thứ ba, theo đó thời gian xử lý các giao dịch sẽ tuân thủ theo quy định của BVBank và Bên thứ ba tham gia xử lý giao dịch đó.
2. BVBank có quyền từ chối xử lý các giao dịch của Khách hàng nếu BVBank phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của Khách hàng có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ, không đủ thông tin để xử lý.
3. Khách hàng không được hủy bỏ, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua NHĐT và được BVBank ghi nhận đầy đủ thông tin của Khách hàng cùng với chi tiết giao dịch được thực hiện, bao gồm các giao dịch thanh toán và/hoặc chuyển tiền định kỳ được thực hiện theo ủy quyền của Khách hàng trừ trường hợp được BVBank chấp thuận. Đối với giao dịch có ngày hiệu lực tương lai, Khách hàng chỉ được hủy trước ngày hiệu lực được xác định trong tương lai.
4. Bằng văn bản này, Khách hàng đồng ý cho BVBank được tự động trích nợ Tài khoản đã đăng ký để thanh toán những dịch vụ mà Khách hàng sử dụng; thực hiện các giao dịch chuyển tiền định kỳ, thanh toán hóa đơn tự động theo đăng ký của Khách hàng.
5. Đối với dịch vụ chuyển tiền định kỳ:
  - 5.1. Tại ngày hiệu lực của đặt lịch chuyển tiền hoặc ngày quét lịch định kỳ theo tần suất chỉ định của Khách hàng, BVBank sẽ thực hiện trích tiền từ tài khoản thanh toán mà KH chỉ định để chuyển số tiền cố định vào tài khoản của người nhận, thu phí chuyển khoản theo quy định của BVBank từng thời kỳ.
  - 5.2. Thời gian xử lý giao dịch chuyển tiền định kỳ: BVBank thực hiện bất kỳ thời điểm nào trong ngày chuyển tiền định kỳ. Tại thời điểm chuyển tiền, tài khoản của Khách hàng cần duy trì số dư đủ bao gồm số tiền chuyển định kỳ và phí để BVBank thực hiện giao dịch, BVBank sẽ trích tiền duy nhất một lần vào ngày chuyển tiền định kỳ.
  - 5.3. BVBank ngừng cung cấp dịch vụ đặt lịch chuyển tiền định kỳ cho Khách hàng khi:
    - Khách hàng chủ động hủy lịch chuyển tiền định kỳ trước thời điểm BVBank thực hiện lệnh giao dịch.
    - Các lịch chuyển tiền định kỳ đã hết hiệu lực theo chỉ định của Khách hàng tại thời điểm đặt lịch.
    - Khách hàng yêu cầu chấm dứt sử dụng NHĐT (hủy user) của BVBank.
    - Tài khoản thanh toán nguồn của Khách hàng đã đóng,
    - Tài khoản thanh toán nguồn của Khách hàng bị khóa ghi Nợ, BVBank tạm dừng dịch vụ đặt lịch chuyển tiền của Khách hàng đến khi Tài khoản thanh toán được mở khóa.
6. Đối với dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động:
  - 6.1. Định kỳ vào các ngày Thứ 3 và Thứ 5 hàng tuần (không phân biệt Ngày nghỉ, Ngày lễ), BVBank tự động truy xuất thông tin hóa đơn và trích tiền từ Tài khoản của Khách hàng thanh toán cho NCCDV toàn bộ số tiền phải thanh toán theo thông tin trả về từ hệ thống NCCDV (nếu có).
  - 6.2. Trường hợp thanh toán hóa đơn không thành công:
    - BVBank hoàn tiền cho Khách hàng và gửi thông báo qua tin nhắn SMS đến số điện thoại Khách hàng đã đăng ký dịch vụ NHĐT với BVBank hoặc bằng hình thức khác được triển khai từng thời kỳ;
    - Trong 2 (hai) ngày tiếp theo (không phân biệt Ngày nghỉ, Ngày lễ), BVBank sẽ thực hiện thanh toán lại hóa đơn này cho Khách hàng đến khi gạch nợ hóa đơn thành công với NCCDV (tối đa 1 lần/ngày). Trường hợp giao dịch thanh toán vẫn không thành công, BVBank sẽ thông báo đến Khách hàng để Khách hàng chủ động thực hiện thanh toán hóa đơn trực tiếp với NCCDV.
  - 6.3. Trường hợp Khách hàng yêu cầu thay đổi/hủy dịch vụ sau khi đã có hóa đơn của NCCDV hoặc trong vòng 5 (năm) ngày làm việc trước ngày có hóa đơn, BVBank vẫn thực hiện thanh toán hóa đơn kỳ này cho Khách hàng và yêu cầu thay đổi/hủy dịch vụ sẽ được áp dụng cho kỳ hóa đơn tiếp theo.
  - 6.4. Dịch vụ sẽ tạm ngừng cung cấp cho KH trong các trường hợp sau:
    - Khách hàng yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ;
    - BVBank thông báo ngừng cung cấp dịch vụ;
    - TKTT hoặc Tài khoản Thẻ tín dụng của Khách hàng được đăng ký làm tài khoản nguồn thanh toán hóa đơn tự

động bị đóng, khóa Ghi nợ, phong tỏa hoặc trong tình trạng điều tra giả mạo;

- Các trường hợp khác theo đánh giá của BVBank là có rủi ro hoặc theo quy định của BVBank trong từng thời kỳ

7. Các dữ liệu, thông tin trên hệ thống NHĐT là bằng chứng có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm giữa BVBank và Khách hàng cho dù được ghi nhận dưới bất kỳ hình thức nào.

#### **Điều 11. Thay đổi, khóa, ngừng, chấm dứt NHĐT**

1. Khách hàng phải thông báo và đăng ký thay đổi ngay cho BVBank khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến email, số điện thoại di động là phương tiện trong việc thực hiện NHĐT để bảo đảm an toàn cho các giao dịch và tài sản của Khách hàng;
2. Trong trường hợp thiết bị di động bị mất hoặc bị hư hỏng; tiềm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập và mật khẩu của người dùng không còn bảo mật, Khách hàng cần đề nghị BVBank tạm thời khóa sử dụng dịch vụ thông qua các điểm giao dịch của BVBank, Tổng đài 1900 555 596 hoặc các kênh do BVBank triển khai từng thời kỳ.
3. Dịch vụ NHĐT sẽ tạm khóa trong các trường hợp:
  - 3.1. Khách hàng nhập sai mật khẩu đăng nhập NHĐT 04 (bốn) lần liên tiếp.
  - 3.2. Khách hàng yêu cầu BVBank khóa dịch vụ NHĐT khi gặp các sự cố như: mất điện thoại, nghi ngờ gian lận; sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;...
  - 3.3. BVBank chủ động tạm khóa NHĐT khi: Nghi ngờ giao dịch NHĐT không phải là do Khách hàng thực hiện hoặc giao dịch đó trái với quy định pháp luật; nghi ngờ thông tin Khách hàng cung cấp và/hoặc việc sử dụng dịch vụ của KH có liên quan đến rủi ro gian lận, giả mạo, không chính xác; Khách hàng vi phạm pháp luật và/hoặc các quy định của BVBank.
  - 3.4. BVBank nhận được yêu cầu hỗ trợ xử lý giao dịch nghi ngờ có liên quan đến gian lận, giả mạo, lừa đảo của các tổ chức được quyền yêu cầu phù hợp với quy định pháp luật và/hoặc BVBank nghi ngờ nguồn tiền chuyển vào TKTT không hợp pháp;
  - 3.5. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc tạm khóa tài khoản NHĐT.
  - 3.6. KH vi phạm pháp luật và/hoặc các quy định của BVBank.
4. BVBank chấm dứt tạm khóa tài khoản NHĐT khi có một trong các điều kiện sau:
  - 4.1. Kết thúc thời hạn tạm khóa;
  - 4.2. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt tạm khóa tài khoản NHĐT;
  - 4.3. BVBank xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
  - 4.4. Các trường hợp khác theo đánh giá của BVBank là có rủi ro hoặc theo quy định của BVBank về tạm khóa tài khoản đã được giải quyết..
5. BVBank thực hiện ngừng cung cấp dịch vụ NHĐT của Khách hàng trong các trường hợp sau:
  - 5.1. Theo yêu cầu của Khách hàng tại các điểm giao dịch của BVBank;
  - 5.2. Khách hàng vi phạm các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ tại BVBank;
  - 5.3. Xác định thông tin đăng ký dịch vụ và/hoặc sử dụng dịch vụ của Khách hàng có liên quan đến rủi ro, giả mạo, gian lận;
  - 5.4. Theo yêu cầu của pháp luật và cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - 5.5. Ngừng cung cấp dịch vụ NHĐT trên thiết bị di động của Khách hàng đã bị bẻ khóa (jailbreak,root), bật chế độ debug (debugger).
  - 5.6. Khi xảy ra các sự kiện bất khả kháng, sự kiện ngoài tầm kiểm soát và/hoặc khả năng thực hiện của BVBank.
  - 5.7. Các trường hợp khác theo đánh giá của BVBank là có rủi ro hoặc theo quy định của BVBank trong từng thời kỳ.
6. BVBank được quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào sau khi thông báo trước cho Khách hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt Dịch vụ.
7. Sau khi chấm dứt sử dụng NHĐT, Khách hàng không được tiếp tục sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu và các thông tin khác do BVBank cung cấp. Đồng thời tất cả lịch chuyển tiền định kỳ thanh toán hóa đơn tự động và các dịch vụ NHĐT khác do Khách hàng khởi tạo sẽ hết hiệu lực.

#### **Điều 12. Cam kết của Khách hàng**

1. Khách hàng xác nhận đã đọc và hiểu rõ nội dung của Bản điều khoản điều kiện này. Khách hàng đã được BVBank tư vấn, hướng dẫn, giải thích đầy đủ điều kiện, cách thức sử dụng, các rủi ro và chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng NHĐT.
2. Khách hàng đồng ý nhận tin nhắn do BVBank gửi tới số điện thoại đăng ký dịch vụ NHĐT để thông báo: biến động số dư tài khoản; OTP; sản phẩm, dịch vụ mới, khuyến mại; thông tin phục vụ giao dịch NHĐT và các thông tin khác phục vụ hoạt

- động của BVBank. Khách hàng phải đảm bảo số điện thoại và email phải thật sự tồn tại, đang hoạt động. BVBank có quyền từ chối cung cấp/ngừng các dịch vụ nếu BVBank xác định được số điện thoại di động và email không phải là của chính hoặc số điện thoại di động, email của Khách hàng không tồn tại/không thể liên lạc được.
3. Khách hàng hiểu, thừa nhận và đồng ý với các phương thức Thông báo, giải pháp bảo mật do BVBank cung cấp từng thời kỳ.
  4. Khách hàng đồng ý rằng:
    - 4.1. Trừ khi thay đổi của Khách hàng đã được BVBank xử lý, BVBank sẽ tiếp tục cung cấp NHĐT qua địa chỉ email và/hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký.
    - 4.2. Các chỉ thị của Khách hàng thông qua số điện thoại đã đăng ký sẽ có giá trị ràng buộc khách hàng. Tin nhắn được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu Bên thứ ba cung cấp dịch vụ mạng di động đã gửi tin nhắn đi.
    - 4.3. BVBank không đảm bảo tính bảo mật của thông tin hoặc tin nhắn và không phải chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn bị truy cập hoặc sử dụng bởi người không có thẩm quyền.
    - 4.4. Trường hợp thanh toán, chuyển tiền và đặt lịch chuyển tiền qua NHĐT, số tiền yêu cầu thanh toán không được vượt quá hạn mức được phép sử dụng các dịch vụ trên NHĐT và số dư tài khoản tiền gửi thanh toán/hạn mức Thẻ tín dụng vào thời điểm giao dịch hoặc thời điểm BVBank xử lý giao dịch chuyển tiền định kỳ và/hoặc thanh toán hóa đơn tự động, trừ trường hợp Khách hàng được BVBank chấp thuận.
    - 4.5. Đối với giao dịch chuyển tiền định kỳ hoặc thanh toán hóa đơn tự động, BVBank được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp:
      - i. Khách hàng không duy trì đủ số dư Tài khoản để chuyển tiền/thanh toán tại thời điểm chuyển tiền/thanh toán; hoặc
      - ii. Tài khoản của Khách hàng bị khóa ghi Nợ, phong tỏa, đóng vĩnh viễn hoặc trong tình trạng điều tra giả mạo; hoặc
      - iii. Giao dịch thất bại vì bất kỳ lý do nào bởi sự kiện bất khả kháng, sự kiện ngoài tầm kiểm soát, khả năng lường trước và/hoặc nằm ngoài khả năng khắc phục mặc dù đã thực hiện mọi biện pháp hợp lý của BVBank bao gồm nhưng không giới hạn như thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc hoặc vì bất cứ lý do nào khác.
      - iv. Không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực hiện các lệnh giao dịch của Khách hàng khi các lệnh này đã được thực thi.
      - v. Không ngoại trừ những yếu tố khách quan và chủ quan từ khác biệt giữa Ngày giao dịch và Ngày hiệu lực, ngày nghỉ lễ của BVBank hoặc quy định luật, giữa thời gian làm việc trong ngày, giữa thời gian ghi nhận giữa các hệ thống, các chương trình ứng dụng liên quan hay sự cố hệ thống.
  5. Chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại, yêu cầu, khiếu kiện hay tranh chấp nào với các NCCDV (bao gồm nhưng không giới hạn ở tranh chấp liên quan đến số tiền hóa đơn phải thanh toán) và BVBank được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp này.
  6. Áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn khi kết nối, truy cập, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép NHĐT.
  7. Để phục vụ cho việc thực hiện các yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc hoạt động của BVBank, Khách hàng đồng ý BVBank được sử dụng, cung cấp, công bố các thông tin của và/hoặc liên quan đến Khách hàng.
  8. Khách hàng được quyền đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ NHĐT nhưng phải thực hiện thông báo trực tiếp bằng văn bản tại các điểm giao dịch của BVBank tối thiểu 01 (một) ngày làm việc tính đến ngày dự định chấm dứt sử dụng dịch vụ.
  9. Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng NHĐT, BVBank sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nhưng Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch trong thời gian sử dụng NHĐT và việc chấm dứt của Khách hàng chỉ có hiệu lực pháp lý khi KH thực hiện xong tất cả các nghĩa vụ tài chính đối với BVBank liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT.
  10. Đồng ý cung cấp tất cả các thông tin mà BVBank yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ, và đồng ý cho BVBank cung cấp tất cả các thông tin liên quan đến Khách hàng và giao dịch cho bên thứ 3 theo quyết định của BVBank. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho BVBank là chính xác, đầy đủ, trung thực và đã được cập nhật thường xuyên nếu có thay đổi. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do nguyên nhân của việc Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật.
  11. Khách hàng cam kết các dấu hiệu sinh trắc học đăng ký với BVBank là sinh trắc học của chính Khách hàng, Khách hàng không thực hiện hoặc cố gắng/cố tình thực hiện bất kỳ hành vi gian lận, lừa đảo, tài trợ khủng bố hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác từ việc đăng ký và sử dụng dấu hiệu sinh trắc học tại BVBank.
  12. Khách hàng đồng ý cho BVBank sử dụng dữ liệu sinh trắc học đã lưu trữ của Khách hàng để so sánh trùng khớp với sinh trắc học của Khách hàng tại thời điểm Khách hàng đăng ký mới và/hoặc sử dụng sản phẩm, dịch vụ của BVBank có yêu cầu kiểm tra trùng khớp dữ liệu sinh trắc học và/hoặc dùng cho các mục đích được quy định tại Bản điều khoản điều kiện

Bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân được BVBank ban hành từng thời kỳ.

13. Khách hàng đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các điều khoản, điều kiện bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân dành cho Khách hàng theo quy định của BVBank trong từng thời kỳ.
14. Đồng ý áp dụng và thực hiện theo các phương thức giao dịch điện tử BVBank triển khai áp dụng trong từng thời kỳ. Theo đó Khách hàng đảm bảo thực hiện đầy đủ theo các quy định, quy trình bảo mật thông tin, đảm bảo an toàn khi thực hiện các giao dịch BVBank theo các phương thức điện tử. Đồng thời cũng đồng ý rằng sẽ có những sự cố, rủi ro, thiệt hại nhất định có thể xảy ra trong quá trình thực hiện, sử dụng dịch vụ BVBank theo các phương thức điện tử bao gồm không giới hạn như: tính không liên tục, bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị tấn công, hoặc các gian lận, rủi ro khác... và Khách hàng chấp nhận những rủi ro, thiệt hại đó.

#### **Điều 13. Phí NHĐT**

1. Khách hàng đồng ý tất cả các loại phí dịch vụ liên quan đến NHĐT được BVBank thông báo, công bố từng thời kỳ.
2. BVBank được tự động trích nợ phí trên bất kỳ tài khoản nào Khách hàng mở tại BVBank để thanh toán tiền phí này.
3. Đối với phí dịch vụ NHĐT, BVBank có thể thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào loại dịch vụ. Khách hàng có thể không được hoàn trả lại số tiền phí đã thu tùy theo từng loại dịch vụ và quy định của BVBank từng thời kỳ.

#### **Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của BVBank**

1. Được quyền cung cấp thông tin liên quan đến các dịch vụ NHĐT của Khách hàng và thông tin của Khách hàng cho các cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật, quy định của BVBank.
2. Được quyền tạm khoá, ngừng cung cấp các dịch vụ NHĐT theo quy định của BVBank hoặc theo quy định của pháp luật, quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
3. Nhằm mục đích giảm thiểu rủi ro, đảm bảo an toàn bảo mật của Khách hàng trong quá trình sử dụng NHĐT, BVBank được quyền chủ động hạn chế một số các tính năng, giảm hạn mức giao dịch trên kênh NHĐT của Khách hàng khi Khách hàng có sự thay đổi thiết bị truy cập Ngân hàng số Digimi.
4. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này và các quy định pháp luật liên quan.

#### **Điều 15. Điều khoản miễn trừ trách nhiệm**

BVBank được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp sau:

1. Các tổn thất, thiệt hại phát sinh không phải do lỗi của BVBank, bao gồm nhưng không giới hạn:
  - 1.1. Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, điện, thiết bị (bao gồm sự cố hệ điều hành) Khách hàng sử dụng bị trục trặc; hoặc
  - 1.2. Thiết bị/tài khoản của Khách hàng bị người khác sử dụng mà được sự đồng ý hoặc không được sự đồng ý của Khách hàng (bao gồm cả các trường hợp như: do sơ suất, bất cẩn của Khách hàng, các trường hợp bị đánh cắp, bị lừa đảo, bị lạm dụng, bị đăng nhập trái phép không rõ nguyên nhân); hoặc
  - 1.3. Lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ ngoài khả năng kiểm soát của BVBank; hoặc
  - 1.4. Vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, BVBank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều khoản và điều kiện này;
  - 1.5. Các trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
  - 1.6. KH vô tình hoặc cố ý để lộ hoặc cung cấp thông tin KH, hồ sơ KH, các yếu tố sinh trắc học của KH cho người khác biết và bị lợi dụng mở Tài khoản trực tuyến và phát sinh các tổn thất, thiệt hại liên quan cho KH.
2. Khách hàng khiếu nại các nhà cung cấp và không thuộc phạm vi thực hiện và/hoặc dịch vụ của BVBank.
3. Khách hàng nhập/chọn sai, nhầm lẫn, nhập 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 KH không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán.
4. Khách hàng không kịp thời đề nghị BVBank thay đổi/ khóa sử dụng dịch vụ khi số điện thoại thay đổi hoặc phát hiện thiệt hại di động/số điện thoại bị mất hoặc bị hư hỏng; tiềm ẩn hoặc xảy ra bất kỳ rủi ro/thiệt hại do tên đăng nhập và mật khẩu của người dùng không còn bảo mật.
5. Khách hàng thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của BVBank.

#### **Điều 16. Quyền và nghĩa vụ Khách hàng**

1. Được sử dụng các dịch vụ NHĐT theo đúng quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định của BVBank và pháp luật.
2. Khách hàng phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật và của BVBank về việc sử dụng dịch vụ tài khoản, đảm bảo an toàn, bảo mật, đảm bảo tương thích đối với các thiết bị điện tử, phần mềm,... trong quá trình sử dụng dịch vụ và chịu trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin, tài liệu một cách đầy đủ, chính xác cho BVBank.
3. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến sử dụng dịch vụ NHĐT theo biểu phí được BVBank quy định trong từng thời kỳ.



4. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán, tài khoản dịch vụ NHĐT, không được sử dụng tài khoản cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
5. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Bản Điều khoản và Điều kiện này và các quy định pháp luật liên quan.

**Điều 17. Bản quyền**

1. BVBank cung cấp NHĐT cho Khách hàng và Khách hàng chỉ là người sử dụng dịch vụ.
2. Các thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do BVBank cung cấp là tài sản thuộc sở hữu của BVBank. Bất kỳ sự sao chép, thay đổi, sửa chữa, sử dụng phải được sự chấp thuận của BVBank.

**Điều 18. Thay đổi nội dung Bản Điều khoản và Điều kiện**

1. BVBank có quyền thay đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho Khách hàng. Khách hàng cam kết chấp nhận hoàn toàn các thay đổi này khi được xem là đã nhận thông báo từ BVBank.
2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo nếu:
  - 2.1. Các thông báo này đã được đăng tải website của BVBank tại địa chỉ <https://www.bvbank.net.vn>; hoặc
  - 2.2. Các thông báo này đã được gửi tới email và/hoặc số điện thoại mà Khách hàng đăng ký với BVBank; hoặc
  - 2.3. Được công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của BVBank; hoặc
  - 2.4. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ Khách hàng đã đăng ký với BVBank ngay sau khi có xác nhận của bưu điện về việc BVBank đã hoàn thành thủ tục gửi; hoặc
  - 2.5. Được gửi theo các phương thức khác BVBank triển khai trong từng thời kỳ.

**Điều 19. Điều khoản chung**

1. BVBank và Khách hàng cam kết thực hiện Điều khoản và Điều kiện này và các bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có). Khách hàng đồng ý rằng Bản điều khoản điều kiện này có thể được cập nhật, thay đổi theo quyết định của BVBank trong từng thời kỳ. Mọi sự thay đổi, bổ sung có hiệu lực vào ngày được ghi trong thông báo hoặc ngày BVBank gửi thông báo cho Khách hàng bằng các phương thức phù hợp. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ, điều này được hiểu Khách hàng đã chấp nhận tuân thủ các nội dung sửa đổi, bổ sung.
2. Điều khoản và Điều kiện này có thể được Khách hàng ký, xác nhận chấp nhận thông qua các kênh NHĐT. Khách hàng đồng ý rằng việc Khách hàng sử dụng bất kỳ dịch vụ NHĐT nào hoặc có bất kỳ hành động nào nhằm xác lập một giao dịch NHĐT được hiểu là Khách hàng đã biết, hiểu và chấp nhận Điều khoản và Điều kiện này.
3. Trường hợp phát sinh tranh chấp, các bên có thể thương lượng để giải quyết. Trong trường hợp không thể thương lượng được thì trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
4. Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng hoàn tất đăng ký sử dụng dịch vụ cho đến khi Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc các trường hợp khác quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ này.
5. Các điều kiện và điều khoản này được lập thành hai ngôn ngữ: Tiếng Việt và Tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác biệt hoặc mâu thuẫn giữa hai ngôn ngữ sẽ ưu tiên áp dụng các điều kiện và điều khoản bằng Tiếng Việt.

**Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng tài khoản và sử dụng các Dịch vụ tài khoản của Khách hàng tại BVBank, sử dụng dịch vụ NHĐT. Giấy đề nghị mở tài khoản; Giấy yêu cầu dịch vụ; Chứng từ điện tử đăng ký NHĐT trực tuyến là một phần không thể tách rời của Điều khoản và Điều kiện này.**

## ELECTRONIC BANKING SERVICE TERMS AND CONDITIONS

Effective from July 01, 2024

The following translation is provided for the customer's convenience only. These terms and conditions are made in two languages: Vietnamese and English. In case of any discrepancy or conflict between the two languages, the Vietnamese version shall prevail.

### Article 1. Scope of application

The following terms and conditions stipulate the rights and obligations of Individual Customers and Ban Viet Commercial Joint Stock Bank (BVBank) within the scope of using eBanking services provided by BVBank.

### Article 2. Interpretations

1. **BVBank:** means Ban Viet Commercial Joint Stock Bank.
2. **Business Unit (BU):** means a business center, branch, transaction office, savings fund and other units with business functions throughout the banking system.
3. **Account:** means the accounts opened by the Customer at BVBank including without limitation current accounts; term deposit account, demand deposit account; credit card account, etc. and any other accounts used by customers to participate in eBanking transactions.
4. **Customers:** Individuals using eBanking services of BVBank.
5. **eBanking Service (eBanking):** means the Bank's transaction channel provide to the Customer on electronic device (mobile phone, desktop computers, laptops, tablets, etc.), including but not limited to Internet Banking and Mobile Banking services.
6. **Internet Banking:** means a service that allows customers to conduct online transactions provided by BVBank through the Internet.
7. **Mobile Banking:** means a transaction channel that allows customers to conduct online transactions through the application provided by BVBank, installed on the customer's mobile devices such as smartphones and tablets.
8. **Digibank :** means the name of the eBanking service provided on the web browser platform (<https://digibank.bvbank.net.vn>) by BVBank.
9. **Digimi:** means the eBanking application provided on the mobile app by BVBank.
10. **eBanking Online Registration:** means the channel of eBanking registration via the Bank's website or Digimi application or the application of partners affiliated with BVBank and/or other electronic methods deployed by BVBank periodically..
11. **Service Providers:** These are entities providing electricity, water, internet, television, telephone, and other services, accepting payments from customers through BVBank and intermediary payment partners affiliated with BVBank.
12. **Automatic Bill Payment:** This is a form of bill payment whereby customers register with BVBank once to authorize BVBank to automatically deduct funds from their account to pay bills for electricity, water, telephone, internet, television, tuition fees, insurance, and other services provided by service providers.
13. **Card:** Credit cards/payment cards (ATM cards) issued by BVBank to customers.
14. **Card PIN:** means a sequence of secret numbers issued by the Bank to perform card transactions at ATM or POS.
15. **Transaction devices:** means electronic devices qualified for software and hardware standards, used to perform eBanking transactions such as computers, phones and other electronic devices as prescribed by BVBank.
16. **Username:** means a sequence of characters to identify the Customer when accessing to eBanking.
17. **Password:** means a sequence of secret characters managed and secured by the Customer for using together with the username to access to eBanking. The Customer may use a different password method instead of the character password such as face recognition and fingerprints provided by the device used.
18. **Biometric identifiers** means biometric or biological characteristics that are distinctive and stable of a person, used to identify and distinguish such person from another one, such as facial images, fingerprints, iris patterns, voice, and other biometric factors.
19. **Verification code (OTP - One Time Password) :**means a one-time password valid for a specific period, provided by BVBank to authenticate customer requests in online transactions/service requests. OTP is sent to customers via SMS, token, email, or another authentication method/device deployed and announced by BVBank periodically.
20. **NFC (Near-Field Communications):** This technology uses magnetic field induction to establish connections between devices (smartphones, tablets, etc.) with Identification, chip-based Citizen Identity Cards when in direct contact (touch) for data transfer.
21. **Authentication Method:** The Customer performs a transaction on eBanking shall be authenticated by the following OTP methods:
  - 21.1. **SMS OTP:** When the Customer performs an online payment transaction, online banking system will send SMS/e-mail

message(s) containing OTP code to the Customer's registered phone number/e-mail.

21.2. **Smart OTP:** means BVBank's application provides to the Customer and integrated on the Customer's mobile device to actively obtain OTP. The OTP code is a 6-digit random number are shown on the Smart OTP application screen whenever the Customer enters correct PIN code.

21.3. **Biometric data collected by BVBank:**

- i. For Vietnamese customer have a Identification, chip-based Citizen Identity Cards: It is the authentication method using biometric data of customers collected and verified by BVBank through technological solutions and cross-referenced with citizens' biometric data in the National citizen identification database of the Ministry of Public Security.
- ii. For foreign customer/For Vietnamese customer who do not have a Identification, chip-based Citizen Identity Cards: It is the authentication method using biometric data of customers collected and verified by BVBank, ensuring the accuracy of the biometric identification data by meeting the customers face-to-face or through electronic identification account verification created by the electronic identification and authentication system.

21.4. BVBank reserves the right to change the principle of using OTP at any time. Customers will be notified of changes (if any) via electronic messages such as e-mail or SMS or in writing at BVBank's branches/transaction offices or notified on BVBank's website. Customer continued use of eCommerce after the time of change will be the final evidence that the Customer has accepted to be bound by these changes.

22. **Electronic signature:** A signature created in the form of words, words, numbers, symbols, sounds or other forms by electronic devices, attached or appropriately combined with electronic documents, be able to confirm the signing of an electronic voucher and confirm Customer's consent to the signed electronic document.

23. **PIN code:** means a group of identified characters managed and secured by the Customer for login and make use of Smart OTP.

24. A jailbroken or rooted mobile device/ device with debugging mode enabled: are mobile devices that have been affected, altering the manufacturer's operating system and breaking through the device's security barriers, making risks to users.

25. **Registered document for eBanking:** means the requirements in writing of the will of the Customer regarding the registration with BVBank to use eBanking as per the prescribed form issued by BVBank from time to time.

26. **Data message:** means information generated, sent, received or stored by electronic means.

27. **This Terms and Conditions:** means the Terms and Conditions of using eBanking. BVBank notifies the Customer about all amended and supplemented conditions via e-mail address or SMS or updated on the website at <https://www.bvbank.net.vn> of BVBank.

### **Article 3. Contract of registration for use of eBanking services includes:**

1. Documents of eBanking registration or electronic documents of eBanking registration.
2. The Terms and Conditions.
3. Fee statements, recorded conversations, requests, service usage, and customer updates with BVBank during the use of eBanking.
4. And other documents as prescribed by BVBank from time to time.

### **Article 4. Registration and request of the electronic bank**

Customers can register, request eBanking of BVBank through one of the following methods:

1. Fill in the registration document for using eBanking in accordance with the form prescribed by BVBank and sign for confirmation by the signature of the Customer.
2. Enter information and confirm registration, request eBanking via website, BVBank's software applications in accordance with BVBank's regulations.
3. Texting via mobile phones, making calls with phone numbers registered with BVBank.
4. Send an e-mail from the e-mail registered with BVBank.
5. And other methods are provided by BVBank from time to time.

### **Article 5. Registration/Modification/Termination of e-Banking Services**

Customers register new and/or update eBanking service information at BVBank branches or on the Digimi application and/or online service registration channels deployed by BVBank periodically, including but not limited to the registration channels of Digimi and Digibank.

### **Article 6. Provided Services**

1. BVBank provides to the eBanking's customer confirmed by BVBank on the Registration form for eBanking. Accordingly, BVBank and the Customer together accept all binding rights and obligations as prescribed in the Registration form for eBanking and this Terms and Conditions.

2. eBanking services provided to customers include:
  - 2.1. **Management of Customer Information and eBanking Services:** View, modify customer information; change language, interface; change username, password; register/modify login methods; register/modify transaction authentication methods; change eBanking service packages...
  - 2.2. **Information inquiry service:** Query information, balance, transaction history of various account types, account statements; query product information, exchange rates, interest rates, etc.; information related to ATM locations, business registration numbers; information about promotional programs; register for quick balance inquiry; register/cancel receiving money via phone number/nickname; register/cancel periodic bill payment services, periodic transfers; register/cancel notification channels; register for favorite account opening....
  - 2.3. **Financial transactions:** Transfer transactions (internal transfer; External transfer) by account number, card number, phone number, nickname, or QR code; prepaid top - up, top-up traffic fee, securities accounts, data top-up (mobile data), and other services deployed periodically; QR payments, Loan repayments; credit card debt payments; payment of service bills (electricity, water, insurance, etc.); online opening/closing of deposit accounts; foreign exchange transactions; online loan registration: mortgage loan, overdraft limit application; foreign exchange transactions...
  - 2.4. **Card services:** Inquire about card information, card transaction history, and card statements; card installment; manage cards (change card PIN; activate/lock/unlock card; modify transaction limits, etc.);
  - 2.5. **Utility services:** Register for investment fund certificates, securities accounts; apply for insurance purchases; Loyalty points; purchase airline/train tickets, and other utility features and services developed by BVBank over time.
  - 2.6. BVBank may decide to supplement, amend or terminate the provision of one or several types of electronic banking services, as updated from time to time. BVBank will notify the Customer on the service login page and/or on the website and/or send a notice to the Customer such as: e-mail, mobile phone message and/or other appropriate communication channels of BVBank.

#### **Article 7. Username, password and security**

1. To make use of eBanking, the Customer must be issued the username, PIN code and/or password by BVBank. The Customer shall change PIN code and/or password provided by BVBank at the first login for using eBanking (except for the case in Clause 2 of this Article).
2. For online eBanking registration on Digimi: After authenticating eBanking registration and creating a username/password successfully. The Customer can immediately use the username and password are created to Login and make use of eBanking.
3. During make use of eBanking, the Customer must periodically change the password as of request of BVBank and/or change by Customer via eBanking to ensure safety and security. In case that the Customer's username is entered by wrong password exceeding the times regulated (04 times), BVBank has right to block the username. To continue using eBanking, the Customer shall contact BVBank to process the renewal procedures as prescribed by BVBank.
4. Customers are solely responsible for the security and exclusive use of their Username, PIN, and/or Password, as well as any electronically registered identification factors and other electronic authentication methods provided and/or issued by BVBank. Any transaction successfully recorded by the system, whether initiated by the Customer or by any other party, is considered the Customer's own action. The Customer shall bear full responsibility for any resulting damages or losses, including instances of negligence, carelessness, theft, fraud, misuse, or unauthorized access without clear cause..
5. The Customer shall notify BVBank immediately for a prompt handling if the username, password is lost, stolen, disclosed or may be disclosed by contacting the Support Centre or directly contact transaction points of BVBank to handle. The Customer shall be responsible for damages happening prior a written notice to BVBank.

#### **Article 8. Access and make use of eBanking**

1. The Customer shall prepare full of transaction devices that can connect, access and make use of eBanking.
2. Access and use time for eBanking shall be 24 hours/day and 07 days/week. However, BVBank does not commit or guarantee the access, make use of eBanking and BVBank's transaction processing will not be interrupted or not done by the ceased system that BVBank notices or publishes from time to time; or eBanking is affected by the outages, errors or delays by the engineering difficulty, malfunctions, illegal infringement to operate any software and equipment of BVBank and/or stagnancy, delay, terminate the provision of services of a third party and/or any force majeure, events beyond the control and/or ability to perform transactions of BVBank. Accordingly, the Customer understands and accepts that BVBank will not be responsible for any loss, damage that the Customer encountered.
3. The Customer uses the username and/or password to login, perform transactions on eBanking. Any transaction conduct of the Customer shall be complied with the instructions, orders and transaction rules on eBanking. The Customer is responsible for supplying all accurate, complete and updated information required by BVBank.



4. The customer agrees that using digital banking services (NHĐT) constitutes an online transaction method. Accordingly, the customer accepts that any actions accessing and using NHĐT through electronic means authorized by the customer for transaction purposes, and successfully recorded by the system, are considered actions taken by the customer. The customer assumes responsibility for all requests and/or transactions made, as well as any risks or resulting damages. In case that any confusions or mistakes in handling the Customer's payment instructions from BVBank, the Customer can contact directly BVBank to settle in the mutual coordination. Arising matters may be:
  - 4.1. Delay or mistake in the handling of the Customer's payment instructions; or
  - 4.2. Payment transactions are generated but not performed by the Customer; or
  - 4.3. There is fraud in using eBanking.
5. Electronic signatures, electronic authentication methods:
  - 5.1. The parties agree that the Customer's electronic signature is a signature that is identified and premitted for use through BVBank's eBanking system or other system designated by BVBank.
  - 5.2. For transactions/agreements/contracts between the Customer and BVBank on E-Banking that require the Customer to sign and/or express consent via electronic signature: The Customer shall perform using an electronic signature in accordance with BVBank's regulations implemented from time to time, ensuring compliance with the current Electronic Transactions Law.
  - 5.3. For other transactions: The Customer shall use forms of confirmation via electronic means to express consent to the data message without using an electronic signature as per BVBank's regulations implemented from time to time in accordance with relevant legal provisions.
  - 5.4. The forms of confirmation via electronic means to express the Customer's consent to the data message, and the types of electronic signatures regulated by BVBank implemented from time to time, are applied appropriately to each E-Banking channel, each service, and each E-Banking transaction that the Customer registers and uses.
6. Customer Restrictions on e-Banking Usage Case  
In order to comply with legal regulations and mitigate risks in eBanking transactions, safeguarding customer rights, the following measures are implemented:
  - 6.1. For joint accounts, accounts with legal guardians/representatives, accounts fulfilling other assurance or guarantee obligations (accounts with restricted electronic transaction methods) customers can only view information. They are not allowed to conduct any financial transactions through the e-Banking channel, including service fee transactions of the eBanking service, except for cases where specific products or related services have different regulations.
  - 6.2. If the Customer change in the device login to Digimi applications, BVBank reduces the eBanking transaction limit to eKYC package as soon as Digimi is successfully activated on the new device (the total debit transaction value on the payment account does not exceed 100 million VND per month or as specified in each period by BVBank). In case of any obstacles or to lift restrictions/transaction limits, customers should contact BVBank immediately for necessary assistance.

#### **Article 9. Biometric authentication method**

1. The feature of registering biometric authentication for electronic transactions allows customers to store their biometric identification indicators within BVBank's system for the purpose of serving and using for customers' transactions.
2. Purpose and scope of usage:
  - 2.1. BVBank utilizes solutions to collect, manage, and use customers' biometric identification indicators to accurately verify customer information, ensuring transaction integrity, safety, and security.
  - 2.2. BVBank informs customers in detail about the scope and methods of using biometric identification indicators for each product or service in transactions related to these products or services.
3. Storage and management of customers' biometric data:
  - 3.1. BVBank's system securely stores and maintains customers' biometric data, ensuring its safety and security. This data is permanently stored within BVBank's system.
  - 3.2. BVBank only uses the stored biometric data to compare and match with the customer's biometric data at the time of registration or when using BVBank's products or services, as required by the terms and conditions of personal data protection issued by BVBank periodically.

#### **Article 10. Transaction processing**

1. Depending on type of transaction on eBanking, the Customer understands and accepts that transaction processing can be processed by BVBank or BVBank with a third party, the time accordingly when the transaction is processed shall comply with the provisions of BVBank and the third party handled such transaction.
2. BVBank may refuse to process the Customer's transactions if BVBank detects or suspects that the transactions contents

- are not legitimate, not valid, not enough information to perform processing.
3. The Customer shall not cancel, change any transaction successfully implemented through eBanking, unless otherwise approved by BVBank.
  4. By this document, the Customer agrees that BVBank can automatically debit from the Customer's account registered to pay for services used by the Customer.
  5. Scheduled money transfer services
    - 5.1. On the effective date of the scheduled money transfer or on the date of scanning the recurring schedule at the frequency specified by the customer, BVBank will deduct the specified amount from the designated payment account to transfer to the recipient's account, charging the transfer fee according to BVBank's regulations at that time.
    - 5.2. Processing time for scheduled money transfers: BVBank processes scheduled money transfers at any time during the scheduled day. At the time of the transfer, the customer's account must maintain a sufficient balance, including the scheduled transfer amount and fees, for BVBank to execute the transaction. BVBank will deduct the amount only once on the scheduled transfer day.
    - 5.3. BVBank discontinues providing scheduled money transfer services for customers when:
      - The customer cancel the scheduled money transfer before BVBank executes the transaction.
      - The scheduled money transfer appointments have expired.
      - The customer requests to terminate the use of BVBank's eBanking service (cancels user).
      - The source payment account of the customer is closed.
      - The source payment account of the customer is temporarily locked for debit transactions. BVBank suspends the customer's scheduled money transfer service until the payment account is unlocked.
  6. The automatic bill payment service:
    - 6.1. On every Tuesday and Thursday of each week (including holidays), BVBank automatically retrieves bill information and deducts funds from the customer's account to pay the entire amount due to the service providers based on the information returned from the service provider's system (if available).
    - 6.2. In the event of unsuccessful bill payment:
      - BVBank refunds the money to the customer and sends a notification via SMS to the customer's registered phone number for E-Banking services with BVBank or through other methods deployed periodically.
      - In the next 02 (two) days (including holidays), BVBank will attempt to repay this bill to the customer until the bill is successfully cleared with the service provider (maximum once per day). If the payment transaction still fails, BVBank will notify the customer to proactively make the payment directly to the service provider.
    - 6.3. In case the customer requests to change/cancel the service after the bill has been received from the service provider or within 5 (five) business days prior to the bill date, BVBank will still process the payment for this billing for the customer. The request for service change/cancellation will be applied to the next billing cycle.
    - 6.4. The service will be temporarily suspended for customers in the following cases:
      - The customer requests to stop using the service.
      - BVBank notifies the customer of the suspension of the service.
      - The source payment account (or Credit Card Account) registered by for automatic bill payment is closed, locked for debit transactions, frozen, or under investigation for fraud.
      - Other cases assessed by BVBank as posing risks or in accordance with BVBank's regulations during specific periods.
  7. The data and information on eBanking is a legal proof binding responsibilities between BVBank and the Customer regardless of being recorded in any form.

**Article 11. Adjustment, suspension or termination of eBanking**

1. The Customer must notify and register any amendments to BVBank immediately if there are any changes related to the e-mail address, mobile phone number considered as means of implementing eBanking to ensure the safety of the Customer's transactions and assets.
2. In the event of the mobile device being lost or damaged, or in the presence of any potential or actual risks/damages due to the user's login credentials no longer being secure, customers are required to request BVBank to temporarily suspend the use of the service through BVBank's branches, hotline 1900 555 596, or other channels deployed by BVBank periodically.
3. The eBanking service will be temporarily locked in the following cases:

- 3.1. Customer enters the wrong eBanking login password 04 (four) consecutive times.
- 3.2. Customer requests BVBank to lock the eBanking service in case of incidents such as: loss of phone, suspicion of fraud; errors or confusion in money transfers;...
- 3.3. BVBank proactively temporarily locks eBanking when: Suspecting eBanking transactions not initiated by the customer or transactions that violate legal regulations; suspecting customer-provided information and/or the use of customer services is related to fraud, impersonation, inaccuracies; customers violate the law and/or BVBank regulations.
- 3.4. BVBank receives a request for support in handling transactions suspected of fraud, forgery, or deception from organizations authorized to request in accordance with legal regulations, Napas regulations, and/or when BVBank suspects that the funds transferred into the current account are illegal.
- 3.5. A written request from the competent authority to temporarily suspend the eBanking account.
- 3.6. Customers violate the law and/or BVBank regulations.
4. BVBank terminates the temporary suspension of the eBanking account when one of the following conditions is met:
  - 4.1. Upon the expiration of the temporary suspension period;
  - 4.2. Upon receiving a written request from the competent authority to terminate the temporary suspension of the eBanking account;
  - 4.3. After BVBank has rectified errors or confusion in money transfers;
  - 4.4. Other cases assessed by BVBank as posing risks or in accordance with BVBank's regulations on the termination of temporarily suspended accounts have been resolved;
5. BVBank suspends the provision of eBanking services to customers in the following cases:
  - 5.1. Customer's request at BVBank's branches/transaction offices;
  - 5.2. Customers violate the terms and conditions of service usage at BVBank;
  - 5.3. Identifying that the information registered for the service and/or the use of the customer's service is related to risks, impersonation, or fraud;
  - 5.4. At the request of the law and competent state authorities;
  - 5.5. Cease provision of E-banking services on customers' mobile devices that has been jailbroken/rooted or has debug mode enabled;
  - 5.6. When Force Majeure, events beyond control, and/or BVBank's ability to perform occur;
  - 5.7. Other cases assessed by BVBank as posing risks or in accordance with BVBank's regulations during specific periods.
6. BVBank has right to amend, suspend or terminate providing any Service at any time after prior notice to the Customer on such amendment, suspension, and termination.
7. After eBanking termination, the Customer cannot continue to use the username, password and other information provided by BVBank.

**Article 12. The Customer's Commitment**

1. The Customer confirms that they read and understood the contents of This Terms and Conditions. The Customer has been fully advised, instructed, explained by BVBank on the conditions, usage, the risks and acceptance of the arising risks associated with the use of eBanking.
2. The Customer agrees to receive messages sent by BVBank for announcement of: fluctuations in account balances; OTP; products, new services, promotions; transaction information of eBanking and other information for the operation of BVBank. Customers must ensure that their phone number and email are genuine and active. BVBank reserves the right to refuse or suspend services if BVBank determined that the mobile phone number/email provided do not belong to the customer or do not exist/cannot be contacted .
3. Customers understand, acknowledge, and agree to the notification methods and security measures provided by BVBank at various times.
4. The Customer agrees that:
  - 4.1. Unless the Customer's adjustment has been processed by BVBank, BVBank will continue to provide eBanking via registered e-mail and/or mobile phone.
  - 4.2. Messages are considered to be sent to the Customer if a third party providing the mobile network service is already sent messages.
  - 4.3. BVBank does not assure the security of information or messages and is not responsible for the information or message being accessed or used by unauthorized people.

- 4.4. In cases of payment, fund transfer, and scheduling transfers through eBanking, the requested amount for payment must not exceed the permitted limit for using the services on digital banking and the account balance or credit card limit at the time of the transaction or when BVBank processes scheduled fund transfers and/or automatic bill payments, unless approved by BVBank.
- 4.5. For scheduled fund transfer or automatic bill payment services, BVBank is exempt from responsibility under the following circumstances:
  - i. The customer does not maintain account balance at the time of the transfer/payment;
  - ii. The customer's account is locked for debits, frozen, permanently closed, or under investigation for fraud;
  - iii. Transaction failure due to any reason of Force Majeure beyond BVBank's control, unforeseeable events, or situations beyond remediation despite BVBank's reasonable measures, including but not limited to natural disasters, floods, fires, lightning strikes, power failures, telecommunication system malfunctions, or for any other reasons.
  - iv. Inability to cancel, modify, or delay the execution of customer transaction orders once they have been executed.
  - v. No exception for objective and subjective factors arising from differences between the Transaction Date and Effective Date, BVBank's holidays, or legal regulations, within business hours, between recording times in various systems, related application programs, or system malfunctions.
5. To take all reasonable measures to ensure the safety of connectivity, access, prevention and preventing the use of or unauthorized access to eBanking.
6. Implement all reasonable measures to ensure the security of connections, access, prevention, and deterrence of unauthorized use or access to Digital Banking.
7. To serve the implementation of any requirements of competent State agencies and/or operations of BVBank, the Customer agrees to make BVBank enable to use, provide and publish information of and/or related to the Customer.
8. Customers have the unilateral right to terminate the use of Digital Banking, but must provide written notice at least 01 (one) working day in advance at BVBank's transaction points for the intended termination date of service usage.
9. Even after eBanking is terminated or suspended, the Customer is still responsible for transactions in the period of using eBanking.
10. Agree to provide all information requested by BVBank for the service provision, and agree to provide all information related to the Customer and transactions to third parties at BVBank's decisions. The customer guarantees that all information provided to BVBank is accurate, complete, and truthful and has been updated regularly if there is have changes. Customer is responsible for all risks (if any) caused by the Customer's provision of inaccurate, complete, truthful and up to date information.
11. Customers have read, fully understood, and agreed to the terms and conditions of personal data protection and personal data processing as stipulated by BVBank's regulations during specific periods.
12. Agree to apply and comply with the electronic transaction methods implemented by BVBank in each period. In doing so, customers ensure full compliance with the information security regulations and procedures, ensuring safety when conducting BVBank transactions through electronic methods. At the same time, customers also agree that there may be certain incidents, risks, and damages that can occur during the process of using BVBank services through electronic methods, including but not limited to: interruptions, disruptions, transmission failures, power outages, network issues, device malfunctions, processing system issues, and attacks on communication systems, or other frauds and risks... And customers accept those risks and damages.

#### **Article 13. eBanking Fee**

1. The Customer agrees to pay any fee or charges related to eBanking that notified and/or published by BVBank from time to time.
2. BVBank will automatically debit on any accounts opened at BVBank any fee or charge arisen.
3. Any fee or charges related to eBanking can be collected prior or after or at the time of the transaction, depending on type of service. The Customer cannot be refunded the fees collected depending on type of service and provisions of BVBank from time to time.

#### **Article 14. Rights and Responsibilities of BVBank**

1. BVBank has the right to provide information related to customer's digital banking services and customer information to authorities and organizations as regulated by the law and BVBank's policies.
2. BVBank has the right to temporarily suspend or cease the provision of digital banking services in accordance with BVBank's policies or as stipulated by the law, based on decisions from competent state authorities.
3. In order to minimize risks and ensure the safety and security of customers while using eBanking, BVBank has the right to proactively restrict certain features and reduce transaction limits on the customer's digital banking channel when there



are changes in the customer's access device to Digimi/Digital Banking.

4. Other rights and responsibilities are determined in accordance with the provisions outlined in this Terms and Conditions document and relevant legal regulations.

**Article 15. Disclaimer Clause**

BVBank is not liable in the following cases:

1. Losses and damages arising not due to BVBank's fault, including but not limited to:
  - 1.1. The processing system, communication system, electricity, Customer's used equipment (including operating system malfunctions) experiencing disruptions;
  - 1.2. Customer's equipment/account used by others with or without the customer's consent (including cases such as: due to customer negligence, carelessness, instances of theft, fraud, misuse, unauthorized access without clear cause).
  - 1.3. Errors from third-party service providers beyond BVBank's control;
  - 1.4. For safety and risk limitation for the customer, BVBank's non-performance or delay in implementing agreements in these Terms and Conditions;
  - 1.5. Cases of Force Majeure events as defined by law;
  - 1.6. Customer unintentionally or intentionally disclosing or providing customer information, customer profiles, biometric factors to others, leading to the opening of an online account and incurring related losses and damages for the customer;
2. Customer complaints against providers are beyond the scope of BVBank's implementation and/or services.
3. Customers entering/selecting incorrect, confused, incomplete, or inaccurate information leading to payment and transfer transactions being confused or insufficient funds in the customer's account to complete payment transactions or exceeding the payment limit.
4. Customers failing to promptly request BVBank to change/lock the service when the phone number changes or when the mobile device/phone is lost or damaged; potential or actual risks/damages arising from the insecurity of user login credentials.
5. Customers engaging in transactions prohibited by law and BVBank regulations.

**Article 16. Rights and Responsibilities of Customer**

1. Rights to use digital banking services in accordance with the provisions of these Terms and Conditions, BVBank's regulations, and the law.
2. Customers must comply with the legal and BVBank regulations regarding the use of account services, ensuring safety, security, compatibility with electronic devices, software, etc., during the use of services and take responsibility for providing complete and accurate information and documents to BVBank.
3. Check and fully settle any fees related to the use of digital banking services according to the fee schedule determined by BVBank for each period.
4. Not allowed to rent or lend payment accounts, digital banking service accounts, and not allowed to use accounts for payment transactions involving funds with evidence of illegal origins.
5. Other rights and responsibilities as stipulated in these Terms and Conditions and relevant legal regulations

**Article 17. Copyright**

1. BVBank is the legal owner of eBanking application. BVBank provides eBanking to the Customer and the Customer is just the user of this service.
2. All designs, symbols, languages, images, reports and other information provided by BVBank are BVBank's property. Any reproduction, alteration, repair must be approved by BVBank.

**Article 18. Change of the Terms and Conditions' contents**

1. BVBank reserves the right to change the content of this Terms and Conditions by giving a written notice to the Customer. The Customer commits to accept fully the changes when being considered to receive notice from BVBank.
2. The Customer shall be deemed to have received notice if:
  - 2.1. The notice was published on BVBank's website at <http://www.bvbank.net.vn>; or
  - 2.2. The notice has been sent to the e-mail address that the Customer registered with BVBank; or
  - 2.3. To be published, announced at the transaction points of BVBank, or
  - 2.4. These notices have been sent to the Customer's addresses registered with BVBank as soon as there is the confirmation of post office that BVBank has completed sending procedures; or
  - 2.5. To be sent to the Customer's phone number registered to use the service.

**Article 19. General terms**

1. BVBank and the Customer commit to fully comply with the terms and conditions for eBanking use and revisions, supplements and alternative (if any). The customer agrees that these Terms and Conditions may be updated or modified at the discretion of BVBank during various periods. Any changes or additions shall take effect on the date specified in the notice or the date BVBank sends the notice to the customer through appropriate methods. If the customer continues to use the services, it is understood that the customer has accepted compliance with the amended or supplemented content.
2. This Terms and Conditions can be signed and accepted by the Customer via eBanking. Customer agrees that Customer's make use of any eBanking service or any action to establish an eBanking transaction means that Customer has known, understood and accepted these Terms and Conditions.
3. In case any disputes arise, the parties could resolve by negotiating to reach an agreement. In case the dispuses could not be resolve by negotiation, the procedures for settlement of such disputes shall comply with the provisions of law at the competency Court.
4. The Terms and Conditions takes effect from the date of service registration until the service termination by the Customer or other circumstances set forth in the Terms and Conditions for using this service.
5. These terms and conditions are made in two languages: Vietnamese and English. In case of any discrepancy or conflict between the two languages, the Vietnamese version shall prevail.

**Terms and conditions in effect applied to the opening, use the account and use the service the customer's account at BVBank. Registration information and services paper cum open contract and make use of accounts; service registration paper; online electronic registration of eBanking is an integral part of these Terms and Conditions.**