

## ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ CỦA NGÂN HÀNG TMCP NAM Á

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Nam Á (sau đây gọi tắt là “Điều khoản và Điều kiện”) thống nhất việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng số đối với tất cả Khách hàng tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Nam Á.
2. Các tài khoản thanh toán chung có thể truy vấn thông tin tài khoản, thông tin lịch sử giao dịch trên kênh Ngân hàng số. Các loại giao dịch khác liên quan đến tài khoản này thực hiện theo quy định của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Nam Á từng thời kỳ.
3. Giấy đăng ký thông tin, Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ; các Hợp đồng/Thỏa thuận và các Điều khoản Điều kiện mà Khách hàng đã xác nhận với Nam A Bank là văn bản không thể tách rời của Điều khoản và Điều kiện này (bao gồm các sửa đổi, bổ sung có hiệu lực sau thời điểm ký các văn bản này) và cấu thành Thỏa thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số giữa Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Nam Á và Khách hàng.

### Điều 2. Khái niệm và giải thích từ ngữ

1. **Nam A Bank:** Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Nam Á.
2. **Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** Bao gồm Trung tâm Kinh doanh, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các đơn vị có chức năng kinh doanh trên toàn hệ thống Nam A Bank.
3. **Tổng đài Trung tâm dịch vụ khách hàng:** 1900 6679.
4. **Email Nam A Bank:** Là địa chỉ dichvukhachhang@namabank.com.vn đại diện cho Nam A bank trao đổi thông tin liên lạc với KH.
5. **Website của Nam A Bank:** Là website chính thức của Nam A Bank theo đường dẫn <https://www.namabank.com.vn>.
6. **Khách hàng (KH):** Là cá nhân, tổ chức có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank.
7. **Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại Nam A Bank để sử dụng các dịch vụ thanh toán do Nam A Bank cung ứng.
8. **Tài khoản thanh toán chung:** TKTT có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ TKTT chung là tổ chức, cá nhân.
9. **Dịch vụ Ngân hàng số (eBanking):** Là một trong những kênh giao dịch do Nam A Bank cung cấp giúp KH có thể giao dịch trực tuyến với Nam A Bank thông qua các phương tiện điện tử (mà không cần phải đến Ngân hàng). Bao gồm Dịch vụ trực tuyến và Dịch vụ Ngân hàng qua mạng viễn thông.
10. **Dịch vụ trực tuyến (gọi tắt là Dịch vụ Online Banking):** Là dịch vụ cung cấp cho KH trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử (gọi tắt là giao dịch), không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị

chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - QR Code) hiển thị từ phía KH.

11. **Dịch vụ Ngân hàng qua mạng viễn thông:** Bao gồm dịch vụ SMS Banking và các dịch vụ khác do Nam A Bank cung cấp thông qua các thiết bị có kết nối mạng viễn thông.
12. **Mạng viễn thông:** Là hệ thống cho phép các thiết bị sử dụng có thể kết nối với nhau để thực hiện các chức năng nghe, gọi, nhắn tin... mà không cần sử dụng Internet.
13. **Open Banking (OPS):** Là sản phẩm thuộc Dịch vụ Online Banking do Nam A Bank cung cấp đến KH trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử với Nam A Bank. OPS có 02 (hai) nền tảng giao diện bao gồm:
  - a. OPS App (ứng dụng): Ứng dụng Nam A Bank – OPS nền tảng Android và IOS.
  - b. OPS Web (website/trang mạng): Tại địa chỉ: <https://ops.namabank.com.vn/>.
14. **SMS Banking:** Bao gồm dịch vụ thông báo biến động số dư trên tài khoản, dịch vụ nhắn tin theo cú pháp để phục vụ nhu cầu của KH thực hiện giao dịch phi tài chính và các dịch vụ khác được Nam A Bank triển khai từng thời kỳ.
15. **Giao dịch thanh toán trực tuyến:** Là giao dịch thanh toán được thực hiện bằng phương tiện điện tử thông qua hệ thống Online Banking.
16. **Xác nhận giao dịch điện tử (Xác nhận giao dịch):** Là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của KH đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử
17. **Thông tin tài khoản đăng nhập:** Bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập dùng để truy cập và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số.
18. **Tên đăng nhập:** Là một chuỗi ký tự do Nam A Bank cung cấp hoặc do KH lựa chọn (được Nam A Bank chấp thuận) để đại diện cho một người sử dụng trên hệ thống Dịch vụ Online Banking. Tên đăng nhập phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự; không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số; không được trùng với các tên đăng nhập đã tồn tại trên hệ thống của từng sản phẩm dịch vụ cụ thể.
19. **Mật khẩu đăng nhập (gọi tắt là Mật khẩu):** Bao gồm tối thiểu một trong các hình thức xác nhận như mã khóa bí mật, khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị và các hình thức xác nhận khác được Nam A Bank quy định từng thời kỳ.
20. **Hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật:** KH sử dụng mã khóa bí mật là một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của KH vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ Ngân hàng số hoặc xác nhận KH thực hiện giao dịch. Mã khóa bí mật có độ dài tối thiểu 08 (tám) ký tự, bao gồm tối thiểu các ký tự chữ (có chứa chữ hoa và chữ thường), ký tự số và các ký tự đặc biệt. Mật khẩu mới không được trùng với mật khẩu cũ trước đó. Thời gian hiệu lực tối đa 12 tháng, đối với mã khóa bí mật cấp phát mặc định lần đầu: thời gian hiệu lực tối đa là 30 ngày.
21. **Sinh trắc học:** Là những thuộc tính vật lý hoặc đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác.

- 22. Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP):** Là mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.
- 23. Giao dịch:** Là các hoạt động được thực hiện bởi KH thông qua việc sử dụng Ngân hàng số, bao gồm: Truy vấn số dư tài khoản, thanh toán cho nhà cung ứng dịch vụ, chuyển khoản, mở/tắt toán tài khoản tiền gửi, tiền vay và các hoạt động khác do Nam A Bank cung cấp trong từng thời kỳ.
- 24. Nhà cung ứng dịch vụ:** Là doanh nghiệp ký Hợp đồng hợp tác với Nam A Bank cung ứng dịch vụ cho KH và chấp nhận thanh toán của KH thông qua dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank.
- 25. Số dư khả dụng:** Là số dư thực tế + (cộng) hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) – (trừ) số tiền bị tạm khóa/phong tỏa (nếu có) – (trừ) số tiền tối thiểu phải duy trì (nếu có) tính trên tài khoản tiền gửi thanh toán.
- 26. Giao dịch tài chính:** Là hoạt động làm thay đổi số dư tiền của KH tại Nam A Bank bao gồm nhưng không giới hạn số dư TKTT và số dư các khoản tiền gửi tại Nam A Bank.
- 27. Giao dịch phi tài chính:** Là hoạt động mang tính chất cung cấp thông tin hoặc đăng ký sử dụng các dịch vụ do Nam A Bank cung cấp hoặc các hoạt động khác không làm thay đổi số dư tiền của KH (cấp lại mã pin, kích hoạt soft OTP...).
- 28. Hạn mức giao dịch:** Là số tiền tối thiểu, tối đa mà KH có thể được phép thực hiện trên mỗi giao dịch hoặc trong một ngày theo từng sản phẩm, dịch vụ, đối tượng KH và được Nam A Bank quy định trong từng thời kỳ.
- 29. Chủ tài khoản của tổ chức:** Chủ tài khoản của tổ chức là tổ chức mở tài khoản. Người đại diện hợp pháp của tổ chức mở tài khoản thanh toán thay mặt tổ chức đó thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán trong phạm vi đại diện.
- 30. Người đại diện hợp pháp:** Là Người đại diện theo pháp luật hoặc Người đại diện theo uỷ quyền.
- 31. Người đại diện theo pháp luật của tổ chức:** Là cá nhân đại diện cho tổ chức thực hiện các quyền và nghĩa vụ phát sinh từ giao dịch của tổ chức, đại diện cho tổ chức với tư cách người yêu cầu giải quyết việc dân sự, nguyên đơn, bị đơn, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan trước Trọng tài, Tòa án và các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.
- 32. Người đại diện theo pháp luật của cá nhân:** Là cá nhân, pháp nhân nhân danh và vì lợi ích của người được đại diện, gồm:
- Cha, mẹ đối với con chưa đủ 15 tuổi.
  - Người giám hộ đối với người được giám hộ. Người giám hộ của người có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi là Người đại diện theo pháp luật nếu được Tòa án chỉ định.
  - Người do Tòa án chỉ định trong trường hợp không xác định được người đại diện theo điểm a và điểm b khoản này.
  - Người do Tòa án chỉ định đối với người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự.

### **33. Người đại diện theo uỷ quyền:**

- a. Cá nhân, tổ chức có thể uỷ quyền cho cá nhân, tổ chức khác xác lập, thực hiện giao dịch dân sự.
- b. Các thành viên hộ gia đình, tổ hợp tác, tổ chức khác không có tư cách pháp nhân có thể thỏa thuận cử cá nhân, pháp nhân khác đại diện theo uỷ quyền xác lập, thực hiện giao dịch dân sự liên quan đến tài sản chung của các thành viên hộ gia đình, tổ hợp tác, tổ chức khác không có tư cách pháp nhân.
- c. Người từ đủ mười lăm tuổi đến chưa đủ mười tám tuổi có thể là người đại diện theo uỷ quyền, trừ trường hợp pháp luật quy định giao dịch dân sự phải do người từ đủ mười tám tuổi trở lên xác lập, thực hiện.

**34. Chế độ kế toán:** Là những quy định và hướng dẫn về kế toán trong một lĩnh vực hoặc một số công việc cụ thể do cơ quan quản lý nhà nước về kế toán hoặc tổ chức được cơ quan quản lý nhà nước về kế toán ủy quyền ban hành.

**35. Ngày làm việc/Giờ làm việc:** Là các ngày từ Thứ Hai đến Thứ Sáu (từ 8 giờ đến 17 giờ), Thứ Bảy (từ 8 giờ đến 12 giờ), hoặc thời gian làm việc thực tế của Nam A Bank, ngoại trừ các ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định của pháp luật hoặc các ngày nghỉ của Nam A Bank.

**36. Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ:** Là các văn bản cam kết, xác định quyền lợi và trách nhiệm giữa KH và Nam A Bank khi đăng ký sử dụng các dịch vụ của Nam A Bank theo đúng quy định ban hành theo từng thời kỳ.

**37. Thông tin bảo mật:** Là toàn bộ các thông tin mà KH cần giữ bí mật khi truy cập hoặc thực hiện giao dịch trên Ngân hàng số, bao gồm nhưng không giới hạn: Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập, mã xác nhận OTP, thiết bị xác nhận giao dịch, số điện thoại, email...

### **Điều 3. Quy định chung**

1. KH xác nhận đã được Nam A Bank cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ Ngân hàng số và Điều khoản và Điều kiện này trước khi đăng ký sử dụng dịch vụ và đồng thời hướng dẫn KH sử dụng dịch vụ, hướng dẫn KH thực hiện biện pháp bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng số theo đúng quy định của pháp luật.
2. KH chấp nhận, đồng ý và cho phép Nam A Bank sử dụng thông tin KH để cho các mục đích sau: (i) phục vụ việc quản lý, giám sát, hỗ trợ, tư vấn giữa Nam A Bank và KH và/hoặc sử dụng vào mục đích quảng bá sản phẩm, dịch vụ của Nam A Bank; và (ii) chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với Nam A Bank nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của KH.
3. KH chấp nhận, đồng ý cho phép Nam A Bank thu thập dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH để phục vụ xác nhận các giao dịch do KH thực hiện trên kênh Ngân hàng số.
4. Trừ khi KH đã thông báo trước cho Nam A Bank về việc để mất, bị mất cắp, bị lộ thông tin bảo mật và được Nam A Bank chấp nhận; KH chấp nhận rằng việc truy cập hoặc thực hiện giao dịch trên Ngân hàng số bằng thông tin bảo mật hoặc bằng bất kỳ yếu tố, thông tin nào khác mà KH đăng ký với Nam A Bank và/hoặc các yếu tố định danh khác do Nam A Bank cung cấp cho KH đều được coi là do KH thực hiện và KH chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các giao dịch đã được thiết lập.

5. KH cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ OPS phải có số điện thoại di động còn đang hoạt động tại thời điểm đăng ký. Số điện thoại di động đăng ký dịch vụ OPS của KH bắt buộc phải là số điện thoại chính chủ và không được trùng với số điện thoại đăng ký dịch vụ OPS của KH khác đã tồn tại trong hệ thống.

## 6. Điều kiện thực hiện các giao dịch tài chính

### 6.1 Đối với KH cá nhân:

KH đã đăng ký thành công dịch vụ Ngân hàng số dành cho KH cá nhân và đã đăng ký hạn mức giao dịch phù hợp theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ được quyền thực hiện giao dịch tài chính thông qua các TKTT của chính KH (không áp dụng đối với TKTT chung).

### 6.2 Đối với KH tổ chức:

Khách hàng đã đăng ký thành công dịch vụ Ngân hàng số dành cho KH tổ chức và đã đăng ký hạn mức giao dịch phù hợp theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ được quyền thực hiện giao dịch tài chính thông qua các TKTT của chính KH tổ chức đó (không áp dụng đối với TKTT chung). Để đăng ký dịch vụ Ngân hàng số dành cho KH tổ chức, KH cần đăng ký phân quyền User phù hợp với chế độ kế toán của KH tổ chức theo các mô hình phê duyệt theo cấp được Nam A Bank triển khai trong từng thời kỳ, cụ thể như sau:

- a. Phê duyệt đơn giản: là Mô hình áp dụng bước nhập và bước duyệt được thực hiện cùng một (01) người hoặc được thực hiện tương tự như mô hình giao dịch KH cá nhân.
  - Chỉ áp dụng đối với KH tổ chức là hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp siêu nhỏ áp dụng chế độ kế toán đơn giản theo quy định của Pháp luật trong từng thời kỳ.
  - Cá nhân thực hiện giao dịch là chủ tài khoản đã đăng ký tại Nam A Bank hoặc người được chủ tài khoản ủy quyền theo quy định pháp luật.
- b. Phê duyệt phân cấp:
  - Là Mô hình áp dụng:
    - + Một (01) cấp duyệt: Bao gồm bước nhập và bước duyệt được thực hiện bởi tối thiểu hai (02) cá nhân khác nhau.
    - + Nhiều cấp duyệt: Bao gồm một (01) bước nhập, một (01) hoặc nhiều bước kiểm soát và một (01) bước duyệt được thực hiện tối thiểu ba (03) cá nhân khác nhau.
  - Kế toán trưởng/người phụ trách kế toán đã được đăng ký tại Nam A Bank hoặc người được kế toán trưởng/người phụ trách kế toán ủy quyền phải tham gia thực hiện bước nhập hoặc bước kiểm soát của mô hình phê duyệt phân cấp này.
  - Người đại diện hợp pháp của KH tổ chức đã đăng ký tại Nam A Bank phải thực hiện bước duyệt của mô hình phê duyệt phân cấp này.
  - KH tổ chức có thể đăng ký phân quyền User theo mô hình phê duyệt phân cấp tại quầy giao dịch hoặc tự thực hiện phân quyền user theo quy định của

Nam A Bank trong từng thời kỳ. Trường hợp tự thực hiện phân quyền user, KH cam kết, chấp thuận rằng:

- + Các user đã được phân quyền phù hợp với quy định của Nam A Bank và quy định pháp luật.
- + KH sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm khi có sai sót phát sinh từ việc phân quyền user do KH tự thực hiện.

#### **7. Thời gian xử lý giao dịch**

- KH có thể thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần trừ trường hợp bảo trì hệ thống hoặc lý do khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Nam A Bank. Ngoài ra, Nam A Bank có thể quy định thời gian thực hiện đối với một số giao dịch cụ thể tùy theo từng thời kỳ.
- Các giao dịch được KH thực hiện qua các kênh tiếp nhận thuộc Ngân hàng số sẽ được Nam A Bank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể và tuân thủ thời gian giao dịch của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- KH đồng ý rằng sẽ có một khoảng thời gian cần thiết để truyền tải yêu cầu, thông tin hoặc trao đổi thông qua dịch vụ Ngân hàng số.

#### **8. Thông báo về chứng từ giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử**

- Nam A Bank cho phép KH tra cứu thông tin giao dịch thành công trên OPS. Đối với giao dịch KH thực hiện trên OPS, Nam A Bank thông báo thông tin giao dịch thành công tại Biên lai giao dịch ngay trên OPS bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như: số tham chiếu/mã giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch,...
- KH được nhận thông báo thông qua Notification (một dạng tin nhắn/thông điệp) và được xem lại tại mục “Thông báo” trên OPS hoặc thông qua hình thức khác theo thỏa thuận giữa KH và Nam A Bank về bằng chứng giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử khi KH có đăng ký và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số tại Nam A Bank. Bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như: số tham chiếu/mã giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch,...

#### **9. Xác nhận đối với giao dịch dành cho mô hình phê duyệt phân cấp (KH tổ chức)**

- Bắt buộc áp dụng hình thức xác nhận Soft OTP (hoặc hình thức xác nhận cao hơn do Nam A Bank triển khai từng thời kỳ) tại bước duyệt cuối cùng.
- Đối với bước kiểm soát/bước duyệt chưa phải cuối cùng KH có thể đăng ký hình thức xác nhận theo nhu cầu của KH đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và phù hợp với sản phẩm, dịch vụ triển khai trong từng thời kỳ.

#### **10. Nam A Bank được toàn quyền thực hiện tạm ngưng/chấm dứt dịch vụ trong các trường hợp sau:**

- Theo yêu cầu của KH.
- KH không thanh toán phí dịch vụ theo quy định của Nam A Bank.
- KH vi phạm các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ của Nam A Bank.

- Tài khoản KH sử dụng có các dấu hiệu giao dịch gian lận, vi phạm quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - Nam A Bank ngừng cung cấp dịch vụ do không phù hợp với thị trường, nâng cấp triển khai hệ thống mới.
  - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
  - KH thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - Khi KH từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin nhận biết KH không chính xác, không đầy đủ, không nhất quán dẫn đến Nam A Bank không thể hoàn thành việc nhận biết KH.
  - Khi Nam A Bank cần xác thực thông tin giao dịch của KH nhưng số điện thoại do KH cung cấp không thể liên lạc được hoặc không tồn tại số điện thoại này mặc dù tài khoản KH vẫn phát sinh giao dịch.
- 11.** Giao dịch của KH được Nam A Bank thu phí theo biểu phí của Nam A Bank quy định từng thời kỳ. Trường hợp tài khoản của KH không đủ số dư khả dụng để thu phí thì giao dịch sẽ không được thực hiện. Phí thực hiện giao dịch sẽ không được hoàn trả cho KH trong mọi trường hợp, trừ khi giao dịch không thành công do lỗi cố ý của Nam A Bank.
- 12.** Các giao dịch chuyển tiền/thanh toán đã được KH hoàn tất xác nhận giao dịch không có nghĩa là tài khoản người thụ hưởng đã được ghi có. Việc ghi có và giao dịch chuyển tiền/thanh toán chỉ được thực hiện khi Nam A Bank và Ngân hàng thụ hưởng kiểm tra chi tiết lệnh và chấp nhận việc chuyển tiền/thanh toán.
- 13.** KH có thể sử dụng dịch vụ Ngân hàng số vào mọi thời điểm. Tuy nhiên, tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các dịch vụ Ngân hàng số bao gồm nhưng không giới hạn bởi lý do bảo trì/nâng cấp/sửa chữa hệ thống/... Thời gian gián đoạn giao dịch và thời gian phục hồi hệ thống không vượt quá khoảng thời gian theo cam kết như sau:
- Tổng thời gian dừng hệ thống trong năm: tối đa 04 ngày (đối với bảo trì, nâng cấp hệ thống) hoặc khoảng thời gian khác theo thông báo của Nam A Bank (đối với các sự kiện ngoài tầm kiểm soát của Nam A Bank) trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được Nam A Bank thông báo.
  - Thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố: tối đa 04 giờ/ngày hoặc khoảng thời gian khác theo thông báo của Nam A Bank trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được Nam A Bank thông báo.
- 14.** Nam A Bank có thể quy định số tiền tối thiểu để gửi tin nhắn thông báo thay đổi số dư đến số điện thoại của các tài khoản KH đăng ký.

15. Nam A Bank sẽ liên lạc với KH qua tổng đài dịch vụ khách hàng hoặc các phương tiện liên lạc khác được Nam A Bank thông báo từng thời kỳ nhằm để giới thiệu, đề xuất, tư vấn cho KH những thông tin về sản phẩm, dịch vụ mà KH có thể quan tâm hoặc mang lại ưu đãi, lợi ích tài chính cho KH; chương trình khuyến mại, thực hiện khảo sát và chương trình hoạt động khác của Nam A Bank...
16. KH đã nhận, đọc, hiểu, chấp nhận, đồng ý với tất cả các nội dung của Điều khoản và Điều kiện này (bao gồm những sửa đổi, bổ sung theo từng thời điểm).
17. Nếu một phần Điều khoản và Điều kiện này được chứng minh là vô hiệu về mặt pháp luật hoặc không thể thực hiện thì sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản còn lại.
18. Nếu có nội dung của Điều khoản và Điều kiện này không thống nhất với các điều kiện và điều khoản của từng sản phẩm, dịch vụ, giao dịch mà KH tham gia thì điều khoản, điều kiện của sản phẩm, dịch vụ, giao dịch tương ứng mà KH tham gia sẽ được áp dụng để điều chỉnh nội dung không thống nhất đó trừ trường hợp có thỏa thuận khác.
19. Quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành có tính áp dụng cao nhất đối với dịch vụ Ngân hàng số được Nam A Bank cung cấp. KH và Nam A Bank cam kết tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trường hợp một hay nhiều nội dung của Điều khoản và Điều kiện này trái hoặc chưa phù hợp với quy định của pháp luật thì ưu tiên áp dụng theo quy định của pháp luật. Trường hợp Điều khoản và Điều kiện này không quy định hay quy định không rõ về các vấn đề có liên quan tới dịch vụ Ngân hàng số thì ưu tiên dẫn chiếu và áp dụng các quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 4. Loại tiền giao dịch và hạn mức giao dịch**

1. Loại tiền giao dịch: đồng Việt Nam và các loại tiền tệ khác theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
2. Hạn mức giao dịch do Nam A Bank quy định cụ thể trong từng thời kỳ và có thể khác nhau theo từng đối tượng KH và chính sách của Nam A Bank. KH có thể thay đổi hạn mức giao dịch trên eBanking hoặc tại quầy giao dịch của các ĐVKD theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.

#### **Điều 5. Phí dịch vụ**

1. Biểu phí áp dụng cho dịch vụ Ngân hàng số được thực hiện theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ. Phí dịch vụ Ngân hàng số có thể được thu trước, sau hoặc ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào loại dịch vụ.
2. Khi có bất kỳ sự thay đổi về biểu phí và hình thức thu phí, Nam A Bank sẽ thông báo cho KH theo các hình thức tương tự tại Điều 14 Thỏa thuận này. Biểu phí và hình thức thu phí được thay đổi sẽ có hiệu lực đối với KH nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ Ngân hàng số.
3. Trường hợp KH không đồng ý với biểu phí và hình thức thu phí, KH phải thông báo bằng văn bản cho Nam A Bank về việc đề nghị chấm dứt/ngưng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số trong thời hạn một ngày làm việc kể từ thời điểm Nam A Bank gửi thông báo đến KH.

#### **Điều 6. Hình thức xác nhận giao dịch**



**1. Dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank cung cấp các hình thức xác nhận sau:**

- a. Hình thức xác nhận SMS OTP: Là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại KH đã đăng ký dịch vụ.
- b. Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị: Là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của KH đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của KH đã lưu trữ trên thiết bị di động của KH.
- c. Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học: Là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của KH đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của KH đã thu thập, lưu trữ tại Nam A Bank theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
- d. Hình thức xác nhận Soft OTP: Là hình thức xác nhận được Nam A Bank cung cấp cho KH ngay trên ứng dụng Nam A Bank (bao gồm Open Banking và các kênh giao dịch điện tử khác tương tự Open Banking mà Nam A Bank dự định triển khai) để xác nhận các giao dịch các kênh Dịch vụ Online Banking. Soft OTP được hệ thống tạo ra ngẫu nhiên theo thời gian, và được kết hợp với mã của từng giao dịch (transaction signing). Soft OTP sẽ được điền tự động trên màn hình giao dịch hoặc KH thực hiện điền vào ô xác nhận (tùy theo tính đáp ứng của từng ứng dụng). Soft OTP chỉ được Nam A Bank gửi đến cho KH thông qua thiết bị di động đã đăng ký sử dụng Soft OTP để nhận OTP và thực hiện giao dịch.
- e. Các hình thức xác nhận giao dịch khác mà Nam A Bank triển khai phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

**2. Điều kiện sử dụng hình thức xác nhận giao dịch**

- a. KH có đăng ký và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số tại Nam A Bank.
- b. KH đăng ký và kích hoạt thành công hình thức xác nhận giao dịch của dịch vụ Ngân hàng số tại Nam A Bank.
- c. Đảm bảo kết nối Internet và hoạt động của thiết bị trong khoảng thời gian giữa thời điểm khởi tạo giao dịch và thời điểm sử dụng hình thức xác nhận giao dịch của dịch vụ Ngân hàng số tại Nam A Bank.
- d. Đối với hình thức xác nhận SMS OTP, KH cần có thiết bị di động kết nối mạng viễn thông theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- e. Đối với hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này, KH cần có thiết bị di động hoặc máy tính bảng có chức năng mở khóa thiết bị bằng sinh trắc học.
- f. Đối với hình thức xác nhận Soft OTP, KH cần có thiết bị di động hoặc máy tính bảng sử dụng hệ điều hành theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ. Lưu ý: hình thức xác nhận Soft OTP không hỗ trợ các thiết bị sử dụng các phần mềm can thiệp trái phép hoặc gây hại cho hệ điều hành trên thiết bị của KH như: Root, Jailbreak,...
- g. Đối với Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này, KH đã được Nam A Bank thu thập dữ liệu sinh trắc học

của KH đảm bảo tuân thủ theo quy định pháp luật và quy định của Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.

### **3. Nguyên tắc sử dụng hình thức xác nhận giao dịch**

- a. Tùy nhu cầu giao dịch của KH, Nam A Bank sẽ yêu cầu sử dụng hình thức xác nhận giao dịch tối thiểu phù hợp với Quy định của Nam A Bank và đảm bảo tuân thủ Quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) trong từng thời kỳ.
- b. Trường hợp thiết bị của KH đã đăng ký nhiều hơn (01) dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học để mở khóa thiết bị trước khi kích hoạt hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị, KH được phép sử dụng một trong các sinh trắc học thiết bị để xác nhận quyền truy cập của vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ Ngân hàng số hoặc xác nhận KH thực hiện giao dịch. Khi xác nhận kích hoạt hình thức xác nhận này KH đồng ý Nam A Bank có toàn quyền khai thác thông tin sinh trắc học của KH đã được lưu trữ tại bất kỳ thiết bị di động nào của KH để xác nhận giao dịch của KH theo quy định của Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
- c. Khi KH quét sinh trắc học để xác nhận giao dịch không thành công bằng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị, bao gồm nhưng không giới hạn các lỗi sau: Không nhận diện được sinh trắc học, sinh trắc học không hợp lệ, lỗi hệ điều hành hoặc thiết bị... thì Nam A Bank sẽ tự động chuyển sang loại hình thức xác nhận khác mà KH đã đăng ký với Nam A Bank phù hợp với quy định của Nam A Bank và quy định của NHNN trong từng thời kỳ.
- d. Việc đăng ký, hủy đăng ký, kích hoạt, hủy kích hoạt hình thức xác nhận giao dịch của dịch vụ Ngân hàng số tại Nam A Bank, KH có thể thực hiện tại quầy giao dịch của Nam A Bank hoặc chủ động thao tác trên các kênh thuộc dịch vụ Ngân hàng số theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- e. KH được phép đăng ký sử dụng nhiều hình thức xác nhận giao dịch khác nhau.
- f. Đối với giao dịch gồm nhiều bước, Nam A Bank thực hiện xác nhận giao dịch tại bước phê duyệt cuối cùng.

### **Điều 7. Các giao dịch không hủy ngang trên kênh Ngân hàng số**

1. KH không thể thay đổi, phủ nhận, từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên kênh Ngân hàng số của Nam A Bank bằng tên truy cập và mật khẩu của KH.
2. Bất kỳ giao dịch nào đã được KH hoàn tất xác nhận giao dịch qua kênh Ngân hàng số sẽ được Nam A Bank xem là có giá trị hiệu lực và không được hủy ngang, trừ khi giao dịch đó không được phép thực hiện tại Điều khoản và Điều kiện này hoặc theo quy định của pháp luật.
3. KH cam kết, chấp thuận rằng tất cả các giao dịch đã thực hiện trên kênh Ngân hàng số là giao dịch do KH là người duy nhất thực hiện. Nam A Bank có quyền không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

### **Điều 8. Chứng từ xác định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số**

Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ Ngân hàng số hoặc thực hiện giao dịch thông qua dịch vụ Ngân hàng số giữa Nam A Bank và KH cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Nam A Bank hoặc nhà cung ứng dịch

vụ sẽ là bằng chứng chứng minh rằng KH đã thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản. Bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý, đã được Nam A Bank và KH thỏa thuận, xác nhận trên Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ.

## **Điều 9. Quy định tra soát, khiếu nại**

1. KH có thể yêu cầu Nam A Bank thực hiện tra soát, bao gồm nhưng không giới hạn qua các kênh:
  - Tại quầy giao dịch của các ĐVKD trực thuộc Nam A Bank trên toàn quốc;
  - Kênh trực tuyến, Tổng đài Trung tâm dịch vụ KH (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần), email, webchat....
2. Khi đề nghị tra soát, khiếu nại tại quầy giao dịch, KH lập Giấy đề nghị tra soát/khiếu nại theo mẫu của Nam A Bank. Trường hợp KH ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại thì KH phải lập văn bản ủy quyền theo các quy định về ủy quyền tại Nam A Bank. Thời hạn ủy quyền được thực hiện theo yêu cầu của KH; Trường hợp văn bản ủy quyền không ghi rõ thời hạn ủy quyền thì ủy quyền này có hiệu lực kể từ ngày KH bắt đầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng số cho đến khi KH hoàn thành việc chấm dứt sử dụng dịch vụ Ngân hàng số và không bị giới hạn bởi thời hạn hiệu lực 01 năm theo quy định của Bộ luật Dân sự. Nam A Bank có quyền từ chối việc ủy quyền trong từng trường hợp cụ thể.
3. KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày (bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ) kể từ ngày phát sinh sự kiện đề nghị tra soát, khiếu nại. Nếu ngày kết thúc thời hạn đề nghị tra soát, khiếu nại là ngày nghỉ, lễ, Tết theo quy định pháp luật thì ngày kết thúc là ngày làm việc liền kề sau ngày nghỉ, lễ, Tết. Quá thời hạn trên, Nam A Bank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết.
4. Việc xử lý tra soát, khiếu nại được thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định của Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.

## **Điều 10. Rủi ro và hành động xử lý rủi ro khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số**

Các rủi ro và hành động xử lý rủi ro khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số

1. **Rủi ro giao dịch qua trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng Ngân hàng số giả mạo**
  - a. Đối tượng lừa đảo thường tạo ra các trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng Ngân hàng số giả mạo có giao diện giống hệt trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng Ngân hàng số chính thống của Nam A Bank nhằm đánh cắp thông tin đăng nhập của KH.
  - b. Các trang tin điện tử giả mạo, phần mềm ứng dụng Ngân hàng số giả mạo sử dụng tên, hình ảnh, thiết kế, logo, màu sắc, nội dung thông tin, sản phẩm, dịch vụ... của Nam A Bank nhưng lại có tên miền khác, gần như giống hệt, gây nhầm lẫn cho KH. Khi KH không đề phòng, nhập thông tin vào các trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng Ngân hàng số giả này, đối tượng lừa đảo dễ dàng truy cập vào tài khoản của KH và thực hiện các giao dịch trái phép.
  - c. Hành động xử lý rủi ro: KH lưu ý chỉ truy cập vào ứng dụng Ngân hàng số của Nam A Bank theo đúng hướng dẫn của Nam A Bank, không truy cập vào các liên kết và trang tin điện tử/cài đặt ứng dụng không rõ nguồn gửi từ người khác; Liên hệ ngay lập tức với Nam A Bank để báo cáo lừa đảo và yêu cầu Nam A Bank hỗ trợ dừng giao dịch; Trình báo cơ quan công an gần nhất... Bên cạnh đó, Nam A

Bank cũng tăng cường các giải pháp công nghệ để nhanh chóng phát hiện và loại bỏ các trang web giả mạo Nam A Bank.

## **2. Rủi ro bị lừa chuyển tiền**

- a. Đối tượng lừa đảo thường sử dụng các phương thức lừa đảo tinh vi như giả danh nhân viên ngân hàng, nhân viên nhà mạng, nhân viên giao hàng, cơ quan công an, tòa án, người thân, bạn bè để yêu cầu/bắt buộc KH chuyển tiền vào tài khoản của họ.
- b. Những hình thức lừa đảo chuyển tiền phổ biến hiện nay như giả danh nhân viên giao hàng lừa đảo chuyển tiền nhận hàng; nhận tin nhắn/cuộc gọi lạ yêu cầu chuyển tiền gấp; giả mạo công an yêu cầu nộp phạt; lừa đảo chuyển tiền online để hợp tác đầu tư; giả hải quan để yêu cầu chuyển tiền đóng phí nhận quà; lừa đảo bằng cách giả mạo người quen để mượn tiền; giả mạo là các cơ quan thuế, bảo hiểm, hoặc các dịch vụ công cộng khác và yêu cầu chuyển tiền để giải quyết các vấn đề liên quan đến các dịch vụ này...
- c. Hành động xử lý rủi ro này: KH phải luôn cảnh giác, nghi ngờ với những yêu cầu chuyển tiền bất thường; KH nên trao đổi trực tiếp với người nhận tiền để xác minh thông tin trước khi chuyển tiền; Liên hệ ngay lập tức với Nam A Bank để báo cáo lừa đảo và yêu cầu Nam A Bank hỗ trợ dừng giao dịch; Trình báo cơ quan công an gần nhất.

## **3. Rủi ro do điện thoại bị chiếm quyền điều khiển**

- a. Đối tượng lừa đảo dẫn dụ KH nhấn vào đường link và tải ứng dụng giả mạo có chứa mã độc và nếu đồng ý cấp quyền trợ năng (Accessibility) cho ứng dụng trong khi cài đặt thì ứng dụng giả mạo sẽ tiến hành theo dõi để thu thập toàn bộ thông tin trên điện thoại, thu thập thông tin Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập, mã xác nhận giao dịch ngân hàng được gửi đến trên điện thoại (SMS OTP,...). Sau đó, đối tượng lừa đảo sẽ đợi thời điểm thích hợp để ra tay chiếm quyền điều khiển thiết bị và truy cập các ứng dụng ngân hàng để chuyển tiền, chiếm đoạt tiền trên tài khoản ngân hàng của KH.
- b. Hành động khắc phục rủi ro này: KH không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc; không cấp quyền trợ năng cho ứng dụng trong khi cài đặt ứng dụng; thường xuyên cập nhật hệ điều hành mới nhất, bởi với những cập nhật mới nhà sản xuất đã khắc phục lỗi hay lỗ hổng trong hệ điều hành, tránh việc tội phạm mạng có thể lợi dụng để tấn công thiết bị

## **Điều 11. Thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin KH**

1. KH đồng ý cho Nam A Bank xử lý thông tin của KH từ nguồn KH cung cấp và/hoặc do Nam A Bank thu thập từ quá trình KH sử dụng dịch vụ Ngân hàng số với Nam A Bank và/hoặc từ các đối tác của Nam A Bank để triển khai sản phẩm, dịch vụ cho KH và/hoặc các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin sau:
  - a. Thông tin về KH cá nhân và người liên quan đến KH cá nhân như họ tên, ngày tháng năm sinh, nơi sinh, quốc tịch, nghề nghiệp, chức vụ, số điện thoại, số giấy tờ tùy thân, ngày cấp, nơi cấp, địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại, tên cơ quan, địa chỉ cơ quan, giới tính,...

- b. Thông tin về KH tổ chức (tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; địa chỉ đặt trụ sở chính; số điện thoại, số fax; lĩnh vực hoạt động, kinh doanh,...) và thông tin cá nhân về người thành lập, đại diện hoặc người liên quan của tổ chức (họ tên, ngày tháng năm sinh, nơi sinh, quốc tịch, nghề nghiệp, chức vụ, số điện thoại, số giấy tờ tùy thân, ngày cấp, nơi cấp, địa chỉ thường trú và nơi ở hiện tại, tên cơ quan, địa chỉ cơ quan, giới tính,...)
  - c. Thông tin về tài khoản/số dư tài khoản của KH, giao dịch của KH, việc KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Nam A Bank.
2. KH đồng ý cho Nam A Bank được phép sử dụng thông tin KH với các mục đích sau:
  - a. Triển khai, đánh giá, thẩm định, phê duyệt, xác minh, nhận biết, định danh KH để hỗ trợ, đảm bảo cho việc cung ứng các Sản phẩm, dịch vụ và/hoặc xác lập bất cứ giao dịch nào giữa Nam A Bank với KH theo quy định pháp luật.
  - b. Thẩm định, xây dựng và đánh giá mức độ tin cậy trong sử dụng sản phẩm, dịch vụ của KH.
  - c. Quản lý, thu hồi nợ, xử lý tài sản bảo đảm cũng như phục vụ công tác xử lý nợ của Nam A Bank theo quy định pháp luật đối với các khoản cấp tín dụng của KH tại Nam A Bank.
  - d. Thực hiện hoạt động đánh giá, phân tích Dữ liệu cá nhân của KH để đánh giá hiệu quả kinh doanh, thực hiện hoạt động kiểm toán; tư vấn pháp lý, sử dụng dịch vụ do Bên thứ ba cung cấp và/hoặc liên kết với Bên thứ ba để cung cấp sản phẩm, dịch vụ đến KH.
  - e. Cung cấp, trao đổi thông tin với cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân khác phù hợp với quy định của pháp luật.
  - f. Hỗ trợ công tác chăm sóc KH, giải đáp thắc mắc, thực hiện yêu cầu của KH, quản lý rủi ro, kiểm soát nội bộ, quản lý danh mục KH hiện hữu và KH tiềm năng.
  - g. Hỗ trợ thực hiện các chương trình khuyến mại, chính sách ưu đãi và quảng cáo đến KH.
  - h. Các mục đích khác theo đánh giá của Nam A Bank trong từng thời kỳ trên cơ sở đảm bảo quyền lợi của KH hoặc theo yêu cầu, quy định pháp luật.
3. KH đồng ý tự chịu trách nhiệm bảo mật đối với các thông tin mà KH cung cấp cho Nam A Bank; đồng thời tự chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và giao dịch trên tài khoản của KH đã, đang và sẽ sử dụng tại Nam A Bank bị lộ vì bất kỳ lý do gì thông qua bất kỳ hình thức nào mà không do lỗi của Nam A Bank.
4. Nam A Bank có nghĩa vụ bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và giao dịch trên tài khoản của KH theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với KH.
5. Nhằm thực hiện các mục đích nêu tại Khoản 2 Điều này, KH đồng ý rằng Nam A Bank có thể cung cấp thông tin của KH cho cá nhân, tổ chức sau đây:
  - a. Các đơn vị thành viên của Nam A Bank:  
Bất kỳ đơn vị thành viên nào thuộc Nam A Bank; các công ty con, công ty liên doanh, công ty liên kết được Nam A Bank xác định từng thời kỳ.
  - b. Bên thứ ba hỗ trợ xác minh thông tin KH:

- Các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm; các đơn vị chấm điểm tín dụng; các tổ chức xếp hạng tín dụng; công ty bảo hiểm; công ty môi giới bảo hiểm; và các nhà cung cấp dịch vụ khác về tín dụng.
  - Công ty cổ phần thông tin tín dụng Việt Nam (PCB), Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) hoặc bất kỳ cơ quan hoặc tổ chức nào được thành lập bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan nào khác có thẩm quyền đối với Nam A Bank.
- c. Cơ quan có thẩm quyền:
- Các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.
  - Bất kỳ tòa án, trọng tài, cơ quan tố tụng, thi hành án nào có thẩm quyền/được yêu cầu việc thực thi trách nhiệm từ Nam A Bank.
  - Bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà Nam A Bank được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định của bất kỳ quốc gia nào hoặc theo bất kỳ hợp đồng hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và Nam A Bank.
- d. Nhà cung cấp dịch vụ cho Nam A Bank và bên hợp tác cung cấp dịch vụ với Nam A Bank:
- Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, nhà tư vấn hoặc các bên hợp tác với Nam A Bank (bao gồm cả nhân viên, giám đốc, lãnh đạo); các tổ chức là bên bán, nhà cung cấp, các đối tác, đại lý bao gồm nhưng không giới hạn ở các công ty cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh của Nam A Bank như: các tổ chức cung cấp dịch vụ về hành chính, thư từ, tiếp thị qua điện thoại, bán hàng trực tiếp, trung tâm gọi điện, quy trình kinh doanh, du lịch, thi thực, quản trị tri thức, quản trị nhân sự, xử lý dữ liệu, công nghệ thông tin, máy tính, thanh toán, thu hồi nợ, tham chiếu tín dụng và các kiểm tra lý lịch khác, nghiên cứu thị trường, mô hình hóa dữ liệu, đổi thưởng, lưu trữ và quản lý hồ sơ, nhập liệu, sàng lọc trước và xác minh, pháp lý, trang mạng hoặc phương tiện truyền thông xã hội, viễn thông, gửi tin nhắn hoặc gửi thư điện tử, kết nối mạng, điện thoại, cơ sở hạ tầng và hỗ trợ công nghệ, quản lý lực lượng lao động, báo cáo rủi ro, quyết định tín dụng, an toàn thông tin, duy trì phần mềm và giấy phép, trung tâm dữ liệu, hội thoại và hội thảo, các dịch vụ tư vấn, dịch vụ trung gian thanh toán, chuyển mạch và/hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến, hoặc để hỗ trợ, cho việc vận hành hoạt động kinh doanh của Nam A Bank.
  - Các đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với Nam A Bank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Nam A Bank.
- e. Bên thứ ba được Chủ thể dữ liệu cá nhân ủy quyền
- Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh KH (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới tài khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận, ngân hàng đại lý...).

- Bất kỳ người nào được thông báo, ủy quyền, cho phép bởi KH là được phép để đưa ra các thông tin phục vụ giao dịch thay cho KH.
- f. Tổ chức tài chính, tổ chức trung gian, tổ chức thẻ, tổ chức chuyển mạch
- Bất kỳ tổ chức tổ chức tín dụng, chi nhánh và đại lý ngân hàng nước ngoài, tổ chức tài chính, thương nhân, trung gian, các hiệp hội/tổ chức thẻ quốc tế, tổ chức chuyển mạch thẻ khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào do Nam A Bank cung cấp cho KH.
- g. Bên thứ ba khác
- Các bên liên quan khác mà Nam A Bank thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của KH.
  - Các cố vấn của KH hoặc Nam A Bank bao gồm cả kế toán viên, các kiểm toán viên, các luật sư, tư vấn tài chính;
  - Các bên trong giao dịch mua hoặc bán nợ, tài sản của Nam A Bank;
  - Bất kỳ cá nhân nào có ý định thanh toán bất kỳ khoản tiền chưa thanh toán nào trong bất kỳ (các) tài khoản nào của Khách hàng với Nam A Bank;
  - Các bên xử lý Dữ liệu cá nhân khác được thực hiện khi có sự chấp thuận của Khách hàng;
  - Các bên xử lý Dữ liệu cá nhân đã được KH chấp thuận khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Nam A Bank

Khi cung cấp thông tin khoản này, Nam A Bank đảm bảo các thông tin được cung cấp phải chính xác với thông tin mà KH được lưu trữ tại Nam A Bank trong quá trình đăng ký và/hoặc sử dụng TK, thực hiện giao dịch và trong phạm vi cần thiết để thực hiện các mục đích nêu tại khoản 2 Điều này.

6. Đối với các thông tin KH là Dữ liệu cá nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ, KH đồng ý toàn bộ (không kèm theo điều kiện) rằng Nam A Bank được quyền thu thập, xử lý dữ liệu cá nhân theo theo Bản Điều khoản và Điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ và công bố trên website của Nam A Bank: <https://www.namabank.com.vn/>. Trường hợp muốn hạn chế xử lý dữ liệu tại Bản Điều khoản và Điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân này, KH chủ động liên hệ Nam A Bank để được hướng dẫn.

## **Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank**

### **1. Quyền của Nam A Bank**

- a. Yêu cầu KH cung cấp thông tin, tài liệu nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng của KH khi KH đề nghị Nam A Bank cung cấp dịch vụ Ngân hàng số.
- b. Kiểm tra các giấy tờ xác minh thông tin và/hoặc chữ ký (nếu có) của KH khi KH đến Nam A Bank thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số.
- c. Thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào mà không thông báo trước cho KH khi phát hiện KH sử dụng dịch vụ với mục đích trái pháp luật hoặc vi phạm Điều khoản và Điều kiện này mà không cần sự đồng ý

của KH. Khi Nam A Bank chấm dứt cung cấp dịch vụ, KH vẫn chịu trách nhiệm thanh toán tất cả nghĩa vụ tài chính chưa được thực hiện cho Nam A Bank. Ngoài ra, Nam A Bank có quyền ngừng cung cấp dịch vụ khi tất cả các tài khoản tiền gửi thanh toán VNĐ của KH không còn số dư để thu phí.

- d.** Không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của KH phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng số, trừ những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi chủ quan của Nam A Bank.
- e.** Từ chối cung cấp dịch vụ Ngân hàng số nếu Nam A Bank phát hiện KH sử dụng dịch vụ Ngân hàng số cho các mục đích trái với quy định của Nam A Bank và/hoặc pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Nam A Bank; đồng thời thông báo cho KH việc từ chối này.
- f.** Đơn phương chấm dứt việc cung cấp dịch vụ Ngân hàng số cho KH vào bất kỳ thời điểm nào và thông báo trước cho KH, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu không thông báo trước cho KH. KH vẫn chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các nghĩa vụ tài chính liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số chưa được thực hiện cho Nam A Bank sau khi ngưng cung cấp dịch vụ.
- g.** Chủ động sử dụng các yếu tố định danh KH làm thông tin pháp lý xác nhận đăng ký mới hoặc điều chỉnh dịch vụ Ngân hàng số trực tuyến cho KH mà KH không cần phải đến quầy giao dịch của Nam A Bank.
- h.** Ghi nợ tài khoản mà KH đăng ký hoặc từ bất kỳ tài khoản nào của KH mở tại Nam A Bank để thu các loại phí dịch vụ phát sinh hoặc thu hồi các khoản tiền ghi Có nhằm, thừa vào tài khoản của KH khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank theo nhận định của Nam A Bank (nếu có).
- i.** Ghi nợ các khoản tiền mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền buộc KH phải thanh toán khi giải quyết các tranh chấp có liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số.
- j.** Bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ Ngân hàng số mà không cần thông báo hoặc yêu cầu KH đăng ký bổ sung dịch vụ.
- k.** Thay đổi, điều chỉnh, huỷ bỏ các tiện ích, dịch vụ, tài liệu liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần phải báo trước cho KH, bao gồm nhưng không giới hạn: giao diện màn hình trang Web/ứng dụng; chức năng, dịch vụ, tiện ích; hạn mức giao dịch eBanking; hình thức xác nhận giao dịch...
- l.** Khi cần thiết, Nam A Bank có quyền cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền những thông tin liên quan đến KH bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về tài khoản và giao dịch của KH theo đúng quy định của pháp luật.
- m.** Được quyền từ chối việc nhận và chi trả Tài khoản tiền gửi/tiết kiệm nếu KH không thực hiện đúng theo Quy định sản phẩm và các thỏa thuận đã cam kết khi KH thực hiện mở, đóng Tài khoản tiền gửi/tiết kiệm trên kênh Ngân hàng số có triển khai sản phẩm.
- n.** Được quyền từ chối việc chi trả trên các tài khoản đối với tài khoản đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của Nam A Bank.
- o.** Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tất toán số dư trên tài khoản tiền gửi/tiết kiệm



theo quy định của pháp luật và của Nam A Bank.

- p. Có quyền tự động thu thập thông tin thiết bị mà KH đã tải ứng dụng để nhận dạng thiết bị nhằm phục vụ việc thẩm định, phê duyệt thiết bị theo tiêu chuẩn đăng ký sử dụng chức năng xác nhận bằng phần mềm Soft OTP theo quy định của Nam A Bank và hỗ trợ theo dõi khi cần thiết.
- q. Có quyền gửi OTP đến số điện thoại KH đăng ký để xác minh người dùng là chủ tài khoản ứng dụng.
- r. Các quyền khác theo quy định của Nam A Bank và của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Nam A Bank**

- a. Tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ Ngân hàng số.
- b. Đảm bảo cung cấp chính xác, đầy đủ dịch vụ Ngân hàng số cho KH theo yêu cầu.
- c. Đảm bảo quyền lợi của KH theo Thỏa thuận.
- d. Cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập và các thông tin dịch vụ khác cho KH đồng thời hướng dẫn KH sử dụng dịch vụ.
- e. Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật.
- f. Tư vấn, hỗ trợ KH tối đa trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng số trong khả năng có thể của Nam A Bank.
- g. Hoàn trả kịp thời cho KH các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ thừa/báo Có thiếu vào tài khoản KH do lỗi của Nam A Bank (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống).
- h. Các giao dịch liên quan đến việc thanh toán và cung cấp dịch vụ, hàng hóa giữa Nhà cung ứng dịch vụ và KH, Nam A Bank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của KH và hỗ trợ KH trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán hóa đơn trên Ngân hàng số; việc cung cấp hóa đơn hàng hóa, dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa, dịch vụ và các vấn đề khác có liên quan thuộc về trách nhiệm của Nhà cung ứng dịch vụ và KH.
- i. Đối với những giao dịch KH thực hiện chuyển tiền nhầm hoặc sai người thụ hưởng, Nam A Bank chỉ có trách nhiệm hỗ trợ KH lấy lại khoản tiền chuyển sai hoặc nhầm khi có sự đồng ý của người thụ hưởng.
- j. Đảm bảo hệ thống dịch vụ Ngân hàng số hoạt động ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ. Tuy nhiên do đặc thù của sản phẩm và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của Nam A Bank, Nam A Bank không đảm bảo mọi dịch vụ được thực hiện là chính xác và không có sai sót.
- k. Nhận tiền gửi online của các KH 24 giờ trong ngày, 07 ngày trong tuần.
  - l. Thanh toán tiền gốc, lãi Tài khoản tiền gửi online đúng hạn và đầy đủ.
  - m. Công bố công khai lãi suất tiền gửi online, phương thức trả lãi, mức thu phí đối

với các khoản tiền gửi online rút trước hạn (nếu có) và mức thu phí đối với các dịch vụ liên quan đến tiền gửi online (nếu có) tại các Đơn vị kinh doanh và trên website của Nam A Bank.

- n. Giữ bí mật số dư tiền gửi của chủ sở hữu Tài khoản tiền gửi online theo quy định của pháp luật và đảm bảo an toàn cho Tài khoản tiền gửi online của chủ sở hữu Tài khoản tiền gửi online.
- o. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng đối với Tài khoản tiền gửi online do lỗi của Nam A Bank.
- p. Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng số theo quy định của pháp luật và của Nam A Bank. Nam A Bank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Nam A Bank dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, đường truyền, mất điện...
- q. Thông báo cho KH khi xảy ra sự cố làm lộ, lọt dữ liệu của KH và báo cáo kịp thời về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Cục Công nghệ thông tin).
- r. Thực hiện các nghĩa vụ khác của Nam A Bank được quy định tại các phần khác của Thỏa thuận này và các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của KH**

#### **1. Quyền của KH**

- a. Được thực hiện các giao dịch thông qua dịch vụ Ngân hàng số đã đăng ký với Nam A Bank.
- b. Được tự nguyện lựa chọn đăng ký, cài đặt thay đổi, hủy bỏ hình thức xác nhận giao dịch. Được sử dụng hình thức xác nhận Soft OTP hoặc sinh trắc học khi đáp ứng điều kiện đăng ký và kích hoạt thành công chức năng xác nhận Soft OTP hoặc sinh trắc học.
- c. Được thay đổi thông tin, bổ sung, hủy bỏ dịch vụ, quyền truy cập đã đăng ký; được thay đổi mật khẩu hoặc yêu cầu Nam A Bank cấp lại mật khẩu mới. Thủ tục đăng ký thực hiện theo quy định của Nam A Bank. Nam A Bank sẽ cập nhật thông tin thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của KH. Mọi đăng ký thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của KH sau khi Nam A Bank chấp nhận được coi là có giá trị pháp lý.
- d. Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng số theo quy định Nam A Bank và quy định của pháp luật.
- e. Đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ Ngân hàng số nhưng phải thông báo bằng văn bản cho Nam A Bank. Ngay khi KH chấm dứt sử dụng dịch vụ Ngân hàng số, Nam A Bank sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cho KH nhưng việc chấm dứt sử dụng dịch vụ Ngân hàng số chỉ có hiệu lực pháp lý khi KH hoàn tất thủ tục liên quan và thực hiện xong tất cả các nghĩa vụ tài chính liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số đối với Nam A Bank.
- f. KH được thanh toán đầy đủ tiền gốc và lãi Tài khoản tiền gửi online theo thỏa

thuận với Nam A Bank.

- g. KH là chủ sở hữu Tài khoản tiền gửi online được để lại thừa kế, sử dụng Tài khoản tiền gửi online để đảm bảo nghĩa vụ vay vốn của KH theo quy định của pháp luật và Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- h. Được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ Nam A Bank để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số.
- i. Các quyền khác của KH được nêu trong các phần khác của Thỏa thuận này và các quy định của pháp luật có liên quan.

## **2. Nghĩa vụ của KH**

- a. Đăng nhập đúng đường link sử dụng các dịch vụ Ngân hàng số được Nam A Bank công bố từng thời kỳ.
- b. Bảo mật thông tin truy cập, mật khẩu đăng nhập, mật khẩu xác nhận giao dịch và các thông tin bảo mật khác; không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết theo khuyến cáo của Nam A Bank nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép tên đăng nhập và mật khẩu. KH cam kết không bao giờ tiết lộ (dù vô tình hay cố ý) các thông tin bảo mật cho bất kỳ ai, tại bất kỳ nơi nào, bất kỳ hình thức nào và vào bất kỳ thời điểm nào.
- c. KH chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung sau:
  - Thiết lập mật khẩu đăng nhập có độ dài tối thiểu tám ký tự, bao gồm các ký tự chữ (có chứa chữ hoa và chữ thường), số và các ký tự đặc biệt và thay đổi mật khẩu đăng nhập tài khoản truy cập theo định kỳ tối thiểu 6 tháng một lần hoặc khi bị lộ, nghi ngờ bị lộ;
  - Đối với những dịch vụ Ngân hàng số được Nam A Bank cung cấp mật khẩu đăng nhập, KH phải thay đổi mật khẩu đăng nhập ngay lần đăng nhập đầu tiên;
  - Tuyệt đối không cung cấp Tài khoản/Mật khẩu đăng nhập dịch vụ Ngân hàng số/mã xác nhận OTP cho người khác;
  - Thay đổi ngay lập tức mật khẩu, tên đăng nhập khi phát hiện mình vừa truy cập vào đường link lạ, hay vô tình cung cấp thông tin bảo mật cho người khác;
  - Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch trên kênh Ngân hàng số; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số;
  - Không lưu lại tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập trên các trình duyệt web;
  - Thoát khỏi ứng dụng Ngân hàng số khi không sử dụng;
  - Không sử dụng các phần mềm can thiệp trái phép hoặc gây hại cho hệ điều hành trên thiết bị của KH như: Root, Jailbreak,... Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Ngân hàng số, phần mềm tạo OTP;

- Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Ngân hàng số; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;
  - Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc;
  - Lựa chọn các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của khách hàng về hạn mức giao dịch;
  - Thông báo kịp thời cho Nam A Bank khi phát hiện các giao dịch bất thường, khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ Ngân hàng số mà Nam A Bank cung cấp cho KH;
  - Thông báo bằng hình thức nhanh nhất (Hotline 1900 6679 hoặc quầy giao dịch gần nhất) cho Nam A Bank ngay khi xảy ra các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký số; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công. Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi Nam A Bank tiếp nhận thông tin, KH có nghĩa vụ bổ sung văn bản thông báo (khiếu nại) theo quy định từng dịch vụ của Nam A Bank. Nam A Bank sẽ tạm ngưng cung cấp dịch vụ Ngân hàng số ngay khi nhận thông báo ban đầu của KH cho đến khi có văn bản thống nhất xử lý giữa KH với Nam A Bank được lập tại từng thời điểm.
- d. KH chịu trách nhiệm về các thông tin nhập và thao tác thực hiện trên các dịch vụ Ngân hàng số, trừ các trường hợp KH đã có thông báo trước về việc bị lộ thông tin mật khẩu.
- e. KH chịu trách nhiệm đối với sinh trắc học mà KH đã đăng ký để mở khóa thiết bị (di động/máy tính bảng) mà KH sử dụng để đăng ký và kích hoạt sử dụng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị.
- f. Khi sử dụng hình thức xác nhận Soft OTP, KH đồng ý và chấp nhận mã Soft OTP hiển thị sẵn trên màn hình xác nhận giao dịch là do KH tự thực hiện và chịu trách nhiệm đối với giao dịch tài chính/thanh toán được xác nhận bằng Soft OTP.
- g. KH chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật đối với việc sử dụng các dịch vụ Ngân hàng số không đúng mục đích, trái với quy định của pháp luật và quy định của Nam A Bank.
- h. Khi hủy các dịch vụ thanh toán mang tính chất định kỳ (tuần, quý, tháng...), KH phải giữ được bằng chứng chứng minh đã hủy dịch vụ này.
- i. Thực hiện đúng các thỏa thuận đã thể hiện trong Điều khoản và Điều kiện này, hoặc các văn bản sửa đổi bổ sung (nếu có).
- j. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch, quy định, hướng dẫn và các yêu cầu, đề nghị khác liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank.
- k. Cam kết thông tin KH cung cấp cho Nam A Bank là chính xác, đầy đủ và KH chịu trách nhiệm về mặt pháp lý/thiệt hại cho bất kỳ hậu quả nào do việc cung cấp sai thông tin của mình. Thông báo ngay cho Nam A Bank bằng văn bản tại các quầy giao dịch của Nam A Bank khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến việc sử dụng

dịch vụ Ngân hàng số. Trường hợp không thông báo kịp thời KH phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, dịch vụ Ngân hàng số.

- l. Chịu trách nhiệm về các khoản phí viễn thông, phí truy cập Internet và các khoản phí khác phát sinh khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số.
- m. Hoàn trả cho Nam A Bank những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên tài khoản/thẻ và lãi phát sinh theo quy định của Nam A Bank, những khoản tiền ghi Có nhầm, thừa (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống) vào tài khoản theo nhận định của Nam A Bank (nếu có).
- n. KH chịu hoàn toàn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh rủi ro, thiệt hại do thông tin bảo mật bị tiết lộ.
- o. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí sử dụng dịch vụ Ngân hàng số theo biểu phí được Nam A Bank quy định trong từng thời kỳ.
- p. Tạm khóa tài khoản thanh toán khi Nam A Bank xét thấy có dấu hiệu giao dịch, thông tin đáng ngờ liên quan đến Khách hàng và/hoặc giao dịch của Khách hàng.
- q. Sử dụng dịch vụ Ngân hàng số và quản lý tài khoản theo quy định của Nam A Bank và của pháp luật.
- r. Phối hợp với Nam A Bank trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến việc thực hiện dịch vụ của Nam A Bank (nếu có).
- s. Chịu toàn bộ thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch liên quan đến tài khoản được thực hiện do sai sót của KH hoặc do bị bên thứ ba lợi dụng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số bằng các thông tin do KH cung cấp hoặc do KH không thực hiện đúng theo quy định, quy trình, hướng dẫn dịch vụ Ngân hàng số Nam A Bank.
- t. KH nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ, cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ thông tin cá nhân, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
- u. KH cam kết từ bỏ quyền khiếu nại, khiếu kiện khi dịch vụ cung cấp bị sự cố bất khả kháng hoặc do lỗi của bên thứ ba cung ứng dịch vụ đường truyền, lỗi hệ thống, lỗi mạng, virus...
- v. Tuyên bố và cam kết tuân thủ các quy định hiện hành về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và các quy định của Nam A Bank, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế.
- w. Hợp tác và cung cấp chứng từ, thông tin cần thiết theo yêu cầu của Nam A Bank trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận với Nam A Bank và quy định pháp luật, bao gồm cả trong trường hợp có yêu cầu kiểm soát về tính pháp lý và tuân thủ các giao dịch đã thực hiện từ Nam A Bank và/hoặc cơ quan có thẩm quyền.
- x. Các trách nhiệm khác của KH được nêu trong các phần khác của Thỏa thuận này và các quy định có liên quan của pháp luật.

#### **Điều 14. Các trường hợp miễn trách nhiệm**

Nam A Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải gánh chịu trong các trường hợp sau:

- a. KH để lộ/ tiết lộ thông tin tài khoản, mật khẩu xác nhận và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch Nam A Bank cho người khác không có quyền, để người khác lợi dụng.
- b. Sự chậm trễ trong việc KH gửi tin nhắn hoặc nhận được tin nhắn do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông hoặc việc nhận và gửi tin nhắn được thực hiện bởi bên thứ ba mà bên thứ ba đã thực hiện kết nối tới số điện thoại KH đăng ký.
- c. Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình kiểm tra thông tin và lấy mã xác nhận trên ứng dụng Nam A Bank do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Nam A Bank bao gồm nhưng không giới hạn: tình trạng gián đoạn của hệ thống của Nam A Bank/Bên thứ ba (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ KH tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố do nguyên nhân kỹ thuật, hệ điều hành thuộc các thiết bị của KH, sự cố điện, đình công, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, việc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được Nam A Bank thông báo và hoặc các sự kiện bất khả kháng tương tự xảy ra.
- d. Số dư khả dụng trong tài khoản KH không đủ thực hiện dịch vụ hoặc hết hạn mức giao dịch trong ngày KH đăng ký hoặc vượt quá hạn mức thanh toán cho 01 giao dịch.
- e. Nam A Bank tạm ngưng, gián đoạn cung cấp dịch vụ Ngân hàng số theo Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- f. Vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, Nam A Bank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại điều khoản và điều kiện này.
- g. Nam A Bank được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phương hại/thiệt hại nào về danh dự, uy tín của KH do việc Nam A Bank chấm dứt cung cấp dịch vụ Ngân hàng số theo quy định của Thỏa thuận này.
- h. Nam A Bank không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp, bất đồng (nếu có) giữa KH và đơn vị thụ hưởng trên giao dịch trực tuyến mà KH thực hiện.
- i. Các trường hợp được nêu tại các phần khác của thỏa thuận này và/hoặc quy định của pháp luật có liên quan.

#### **Điều 15. Cam kết và luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

1. Hai bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các văn bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có).
2. Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam. Mọi tranh chấp phát sinh sẽ được các bên sẽ cùng nhau thương lượng, hòa giải để giải quyết.
3. Trường hợp không thể giải quyết bằng thương lượng, hòa giải thì mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều khoản và Điều kiện này sẽ được giải quyết bởi **Trung tâm Trọng tài Tài Chính Việt (VFA)** theo Quy tắc tố tụng trọng tài của Trung tâm này, bao gồm cả thủ tục rút gọn và/hoặc giải quyết tranh chấp giữa các bên bằng hình

thức trực tuyến teleconference, video-conference hoặc các hình thức thích hợp khác. Địa điểm giải quyết tranh chấp là Thành phố Hồ Chí Minh, ngôn ngữ giải quyết tranh chấp là tiếng Việt, luật áp dụng là luật Việt Nam. Bên thua kiện chịu phí trọng tài. Phán quyết trọng tài có giá trị bắt buộc các bên thi hành.

#### **Điều 16. Điều khoản thông báo**

Trường hợp có phát sinh việc thay đổi Điều khoản và Điều kiện này hoặc thay đổi liên quan đến các đường dẫn của website, tên gọi ứng dụng, số điện thoại hỗ trợ của Nam A Bank được nêu trong Điều khoản và Điều kiện này (có thể thay đổi theo quy định của Nam A Bank) sẽ được gửi đến cho KH và KH được xem là đã nhận được khi thuộc một trong các trường hợp sau:

1. Các thông báo này đã được đăng tại website của Nam A Bank tại địa chỉ [www.namabank.com.vn](http://www.namabank.com.vn); hoặc
2. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (email) và thông báo qua ứng dụng Ngân hàng số mà KH đăng ký với Nam A Bank; hoặc
3. Được công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của Nam A Bank; hoặc
4. Các thông báo này đã được gửi tới một trong các địa chỉ mà KH đã đăng ký với Nam A Bank ngay sau khi có xác nhận của bưu điện về việc Nam A Bank đã hoàn thành thủ tục gửi; hoặc
5. Được gửi tới số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ.

#### **Điều 17. Các điều khoản khác**

1. KH đồng ý rằng, Nam A Bank có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều khoản và Điều kiện này trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. Nam A Bank sẽ thông báo cho KH về việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện và Điều khoản này và các thông tin về sản phẩm, chương trình liên quan thông qua các hình thức được nêu tại Điều 16 của Điều khoản và Điều kiện này.
2. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của Điều khoản và Điều kiện này.
3. Trong trường hợp Điều khoản và Điều kiện này hoặc nội dung hiển thị trên màn hình chức năng của ứng dụng do Nam A Bank thiết kế thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì chỉ có bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
4. Các vấn đề không được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này sẽ được thực hiện theo nội dung điều khoản, điều kiện của sản phẩm, dịch vụ, giao dịch tương ứng của Nam A Bank (nếu có). Trường hợp các vấn đề này không được quy định tại Nam A Bank thì thực hiện theo quy định của pháp luật liên quan.

#### **Điều 18. Thời gian hiệu lực và điều khoản thi hành**

1. Thỏa thuận này có hiệu lực áp dụng đối với KH kể từ ngày KH đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số cho đến khi KH chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định của Nam A Bank và/hoặc pháp luật.

2. Trường hợp KH đã chấm dứt sử dụng dịch vụ, KH vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này và các thỏa thuận khác liên quan đến trách nhiệm của KH mà KH chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm ngừng dịch vụ.