

## 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 kèm 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. **Khách hàng (KH):** Là cá nhân, tổ chức có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank.
5. **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.
6. **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.
7. **Dịch vụ Ngân hàng số (eBanking):** Bao gồm Dịch vụ Ngân hàng trên Internet và Dịch vụ Ngân hàng qua mạng viễn thông.
8. **Dịch vụ Ngân hàng trên Internet:** Bao gồm dịch vụ Ngân hàng và các dịch vụ thanh toán, mua sắm... do Nam A Bank cung cấp thông qua các thiết bị có kết nối Internet.
9. **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.
10. **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.

11. **Open Banking (OPS):** Là sản phẩm thuộc Dịch vụ Ngân hàng trên Internet do Nam A Bank cung cấp đến KH thông qua các phương tiện điện tử có kết nối Internet để thực hiện các giao dịch với Nam A Bank.
12. **SMS Banking:** Bao gồm dịch vụ thông báo biến động số dư trên tài khoản và các dịch vụ nhắn tin theo cú pháp để phục vụ nhu cầu của KH thực hiện giao dịch tài chính, phi tài chính tại Nam A Bank.
13. **Thanh toán trực tuyến (E-commerce):** Là dịch vụ do Nam A Bank liên kết với đối tác giúp KH mua hàng hóa dịch vụ trên các sàn giao dịch thương mại điện tử.
14. **Phương thức xác thực (PTXT):** Là cách thức Nam A Bank sử dụng đối với từng sản phẩm, dịch vụ, giao dịch mà KH thực hiện để xác thực KH và/hoặc chỉ dẫn hoặc yêu cầu KH thực hiện các thao tác xác nhận giao dịch trước khi thực hiện giao dịch cho KH trên kênh Dịch vụ Ngân hàng trên Internet.
15. **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.
16. **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 Ngân hàng trên Internet. 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.
17. **Mật khẩu đăng nhập:** Là chuỗi các ký tự mà KH dùng đăng nhập để sử dụng dịch vụ Ngân hàng số. Mật khẩu đăng nhập có thể được thay thế bằng những hình thức khác có ứng dụng công nghệ bảo mật sinh trắc học như vân tay, nhận dạng bằng khuôn mặt.... Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự, bao gồm các ký tự chữ (có chứa chữ hoa và chữ thường), số và các ký tự đặc biệt. Mật khẩu mới không được trùng với mật khẩu cũ trước đó.
18. **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.
19. **Thiết bị cầm tay thông minh:** Là điện thoại thông minh (smart phone), máy tính bảng.
20. **Mật khẩu xác thực giao dịch một lần OTP (One Time Password):** Là dãy ký tự ngẫu nhiên sinh ra từ thiết bị xác thực Token hoặc từ ứng dụng bảo mật được cài trên thiết bị hoặc được gửi đến Email/Số điện thoại đã đăng ký của KH, sử dụng để xác thực giao dịch trên Ngân hàng số, có giá trị sử dụng 1 lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.
21. **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.
22. **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.

- 23. 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.
- 24. 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.
- 25. 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, mở E-commerce thẻ...).
- 26. 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 ban hành trong từng thời kỳ.
- 27. 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.
- 28. Người đại diện hợp pháp:** Là Người đại diện theo pháp luật hoặc Người đại diện theo uỷ quyền.
- 29. 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.
- 30. 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.
- 31. Người đại diện theo uỷ quyền:**
- Cá nhân, tổ chức có thể uỷ quyền cho cá nhân, tổ chức khác xác lập, thực hiện giao dịch dân sự.
  - 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 ủy 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.

- 32. 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.
- 33. Chế độ kế toán cho doanh nghiệp siêu nhỏ (Chế độ kế toán đơn giản):** Được áp dụng đối với tổ chức là doanh nghiệp siêu nhỏ không có kế toán trưởng theo quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
- 34. 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.
- 35. 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.
- 36. 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 thực OTP, thiết bị xác thực, 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 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: 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; 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 thực 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. 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:**

- 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 triển khai đối với KH tổ chức 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.

#### **b. Phê duyệt phân cấp:**

- 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 thực đối với giao dịch dành cho mô hình phê duyệt phân cấp (KH tổ chức)**

- Bắt buộc áp dụng phương thức xác thực soft OTP (hoặc PTXT 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 PTXT 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 sẽ thực hiện tạm ngưng/chấm dứt dịch vụ và thông báo KH 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.
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/...
  14. 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.
  15. 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.
  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.
2. Phí dịch vụ Ngân hàng số có thể được thu trước, sau hoặc ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào loại dịch vụ.
3. 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.
4. 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. Phương thức xác thực giao dịch**

1. **Dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank cung cấp các phương thức xác thực sau:**
  - a. Phương thức xác thực SMS OTP: Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại KH đã đăng ký dịch vụ.
  - b. Phương thức xác thực bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH gắn liền với thiết bị cầm tay thông minh, bằng cách sử dụng dấu hiệu sinh trắc học của KH đã đăng ký trên thiết bị cầm tay thông minh để xác thực giao dịch.
  - c. Phương thức xác thực bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ căn cước/căn cước công dân của KH do cơ quan Công an cấp 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 hoặc bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về KH do Nam A Bank đã thu thập và kiểm tra, kết hợp với PTXT khác do Nam A Bank quy định từng thời kỳ phù hợp với pháp luật.
  - d. Phương thức xác thực Soft OTP: Là phương thức xác thực 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 thực các giao dịch các kênh Dịch vụ Ngân hàng trên Internet. 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 thực (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 phương thức xác thực khác mà Nam A Bank triển khai phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

## **2. Điều kiện sử dụng phương thức xác thực 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 phương thức xác thực 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 phương thức xác thực giao dịch của dịch vụ Ngân hàng số tại Nam A Bank.
- d. Đối với phương thức xác thực 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 phương thức xác thực sinh trắc học 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 phương thức sinh trắc học.
- f. Đối với phương thức xác thực 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: Phương thức xác thực 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 phương thức xác thực 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 phương thức xác thực giao dịch**

- a. Tùy nhu cầu giao dịch của KH, Nam A Bank sẽ yêu cầu sử dụng phương thức xác thực 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 tính năng đăng nhập và xác thực giao dịch bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH gắn liền thiết bị, KH được đăng nhập và xác thực giao dịch trên dịch vụ Ngân hàng số bằng một trong các sinh trắc học mà thiết bị của KH đang cho phép.
- c. Khi KH quét sinh trắc học để xác thực giao dịch không thành công bằng phương thức xác thực sinh trắc học gắn liền với 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 phương thức xác thực 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 phương thức xác thực 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 phương thức xác thực giao dịch khác nhau nhưng tại một thời điểm, KH chỉ được sử dụng một phương thức xác thực duy nhất để xác thực giao dịch.

#### **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. 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 thực 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; phương thức xác thực 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 tắt 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 thực 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. 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 11. 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 phương thức xác thực. Được sử dụng phương thức xác thực Soft OTP hoặc sinh trắc học khi đáp ứng điều kiện đăng ký và kích hoạt thành công chức năng xác thực 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 thực 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:
  - Thay đổi mật khẩu đăng nhập tài khoản truy cập theo định kỳ tối thiểu một năm 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, KH phải thay đổi mật khẩu ngay lần đăng nhập đầu tiên;
  - Tuyệt đối không cung cấp Tài khoản/Mật khẩu đăng nhập dịch vụ Ngân hàng số/mã xác thực 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 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;
  - 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 phương thức xác thực sinh trắc học.
  - f. Khi sử dụng phương thức xác thực Soft OTP, KH đồng ý và chấp nhận mã Soft OTP điền sẵn trên màn hình xác thực giao dịch là do KH tự thực hiện và chịu trách nhiệm đối với giao dịch tài chính/thanh toán được xác thực 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 12. 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 thực 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 thực 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 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 phung 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 13. 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 14. 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 bao gồm nhưng không giới hạn như sau: Bằng văn bản, qua email, SMS, niêm yết tại trụ sở các Đơn vị kinh doanh của Nam A Bank, thông báo qua ứng dụng Ngân hàng số hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên (các) website chính thức của Nam A Bank. KH được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Nam A Bank nếu tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm Nam A Bank thông báo.
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 15. 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.