

**Điều Khoản, Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Ứng Dụng Ngân Hàng áp dụng cho Khách Hàng Cá Nhân của Sản phẩm Vay Tiêu Dùng Trực Tuyến tại Ngân Hàng Cathay United Bank – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh**

**(“Điều Khoản, Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử”)**

**(Có hiệu lực từ ngày 01/03/2024)**

*(Trừ khi được định nghĩa khác đi trong Điều Khoản Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử này, các từ ngữ và thuật ngữ viết hoa sẽ có ý nghĩa như được định nghĩa trong Điều Khoản, Điều Kiện Chung Áp Dụng Cho Khách Hàng Cá Nhân Của Sản Phẩm Vay Tiêu Dùng Trực Tuyến Tại Ngân Hàng Cathay United Bank – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh.)*

**1. Phạm vi cung cấp dịch vụ**

Ngân Hàng cung cấp cho Bên Vay dịch vụ đăng ký và giao dịch trực tuyến đối với các sản phẩm, dịch vụ tài chính tiêu dùng của Ngân Hàng, bao gồm các sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba mà Ngân Hàng được phép cung cấp theo ủy quyền của bên thứ ba đó, được công bố trên Website Của Ngân Hàng, Ứng dụng Ngân Hàng, hoặc qua bất kỳ Kênh Tiếp Nhận Thông Tin Chính Thức Của CUB được quy định tại Mục I.20 của Điều Khoản, Điều Kiện Chung; đồng thời với các dịch vụ khác mà Bên Vay có thể khai thác và sử dụng trên các nền tảng nói trên (sau đây gọi chung là “**Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử**”). Bên Vay đồng ý ký kết Điều Khoản, Điều Kiện Sử Dụng Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử này để thống nhất phương thức sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử.

Hạn mức giao dịch: tùy theo sản phẩm, dịch vụ mà Ngân Hàng cung cấp tại từng thời điểm.

**2. Cam kết của Bên Vay khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử**

2.1 Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của Ngân Hàng, sử dụng đúng mục đích những thông tin mà Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử cung cấp.

2.2. Trừ khi đã thông báo trước cho Ngân Hàng theo quy định tại Điều Khoản, Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Bên Vay thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử bằng tên truy cập với đúng mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do Ngân Hàng cấp cho Bên Vay đều được coi là Bên Vay truy cập. Bên Vay chịu trách nhiệm với mọi rủi ro liên quan đến các giao dịch được thực hiện từ tên truy cập và mật khẩu của Bên Vay.

Bên Vay theo đây công nhận vô điều kiện và không hủy ngang các giao dịch trên Ứng dụng Ngân Hàng liên quan đến việc sử dụng bằng tên truy cập và mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác trong quá trình truy cập và sử dụng nêu trên phù hợp với quy định pháp luật liên quan, trừ trường hợp có chứng cứ rõ ràng và hợp lý về lỗi kỹ thuật phát sinh từ các phương tiện giao dịch điện tử của Ngân Hàng.

2.3. Đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà Ngân Hàng yêu cầu để phục vụ cho việc cung ứng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử. Bên Vay đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Ngân Hàng là chính xác, đầy đủ, trung thực và mới nhất.

2.4 Trong trường hợp sử dụng điện thoại di động, thư điện tử trong quá trình sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử kể từ thời điểm đăng ký tài khoản để sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử (dù có phát sinh giao dịch thực tế hay không), Bên Vay đồng ý rằng:

a) Thông báo ngay cho Ngân Hàng bất kỳ sự thay đổi gì liên quan đến địa chỉ thư điện tử và /hoặc số điện thoại di động của Bên Vay. Ngân Hàng sẽ cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử nói riêng và thực hiện tất cả các phương thức liên lạc liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của Ngân Hàng nói chung qua địa chỉ thư điện tử và/hoặc số điện thoại di động mà Bên Vay đã đăng ký tại Ứng dụng Ngân Hàng, hoặc cập nhật với Ngân

Hàng, hoặc Ngân Hàng có được từ bất kỳ nguồn nào khác một cách hợp pháp. Bên Vay chịu trách nhiệm với mọi thiệt hại, mất mát hoặc rủi ro xảy ra trước khi Ngân Hàng nhận được thông báo thay đổi.

b) Bên Vay được coi là đã nhận được tin nhắn kể từ ngày tin nhắn đó đã được Ngân Hàng gửi cho địa chỉ thư điện tử và/hoặc số điện thoại di động mà Bên Vay đã đăng ký trên Ứng dụng Ngân Hàng hoặc đã thông báo thay đổi cho Ngân Hàng.

c) Ngay khi tin nhắn được Ngân Hàng gửi cho địa chỉ thư điện tử và/hoặc số điện thoại di động mà Bên Vay đã đăng ký tại Ứng dụng Ngân Hàng hoặc đã thông báo thay đổi cho Ngân Hàng, Ngân Hàng không còn trách nhiệm đảm bảo tính an toàn, bảo mật của tin nhắn đó, hoặc việc thực hiện dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ tương ứng, hoặc hành vi của bất kỳ bên không có thẩm quyền nào sử dụng địa chỉ thư điện tử hoặc số điện thoại di động của Bên Vay.

d) Đồng ý nhận tin nhắn/cuộc gọi/thư điện tử của Ngân Hàng để nhận tất cả thông tin bao gồm nhưng không giới hạn:

- Thông báo OTP;

- Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mại, chăm sóc khách hàng;

- Thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử hoặc bất kỳ thông báo nào liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Ngân Hàng.

### **3. Tên truy cập, Mật khẩu, chữ ký điện tử sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử**

3.1 Tên truy cập và Mật khẩu là dãy các ký tự mà Bên Vay tạo thông qua Ứng dụng Ngân Hàng, được sử dụng để định danh Bên Vay khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử. Trong quá trình sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Bên Vay phải ghi nhớ và có trách nhiệm tự quản lý và bảo mật Tên truy cập và Mật khẩu của mình. Bên Vay được khuyến nghị định kỳ thay đổi mật khẩu, tối thiểu là 01 năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi ngờ bị lộ, hoặc được yêu cầu thay đổi theo quy định của pháp luật hoặc của Ngân Hàng.

3.2 OTP được dùng để xác thực quyền hạn và trách nhiệm của Bên Vay khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử cho một giao dịch cụ thể. Khi Bên Vay dùng OTP/ chữ ký điện tử để xác thực các chứng từ, tài liệu của Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử thì OTP/ chữ ký điện tử có giá trị như chữ ký tay trên chứng từ giấy.

3.3 Mã PIN hay Xác Thực Sinh Trắc Học có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của Bên Vay về hạn mức giao dịch trên Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, được thiết lập và sử dụng bởi Bên Vay để chứng thực cho quyền hạn và trách nhiệm của Bên Vay khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử cho một giao dịch cụ thể. Khi Bên Vay dùng Mã PIN hay Xác Thực Sinh Trắc Học để xác thực các chứng từ, tài liệu hoặc thông điệp dữ liệu của Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, thì giá trị của Mã PIN hay Xác Thực Sinh Trắc Học được Bên Vay xác thực.

3.4 Bên Vay phải có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và các yếu tố định danh khác do Ngân Hàng cấp; sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử bởi những người không có thẩm quyền. Để bảo vệ mật khẩu và tránh bị tiết lộ, mất, nhầm lẫn, v.v., Bên Vay được khuyến cáo nên ghi nhớ mật khẩu, và hạn chế lưu mật khẩu thông qua ghi chú ra giấy, điện thoại, máy tính hoặc các thiết bị, phương tiện khác tương tự.

3.5 Bên Vay phải bảo vệ tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử để đảm bảo rằng chỉ có Bên Vay mới có quyền truy cập và sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử. Bất kỳ giao dịch nào được Ngân Hàng kiểm tra và nhận thấy giao dịch đó đúng và đầy đủ các yếu tố định danh theo Điều Khoản và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, thì giao dịch đó mặc nhiên được coi là giao dịch do Bên Vay thực hiện. Bên Vay

phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng trái phép Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử gây ra, nếu có.

3.6. Bên Vay phải thông báo ngay cho Ngân Hàng để kịp thời xử lý khi tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và/hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi lộ; đồng thời Bên Vay phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác của việc bị xâm phạm này trước khi thông báo cho Ngân Hàng.

#### **4. Quyền và trách nhiệm của Ngân Hàng trong việc cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử**

4.1 Ngân Hàng đảm bảo rằng hệ thống cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử hoạt động liên tục, ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng các Dịch Vụ Ngân Hàng Điện tử.

4.2 Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Bên Vay phải chịu phát sinh từ hoặc do:

a) Việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử hoặc tiếp cận các thông tin được cung ứng bởi Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử bởi những người được Bên Vay ủy quyền; hoặc

b) Bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc gửi tin nhắn, hoặc Bên Vay không nhận được tin nhắn mà không phải do lỗi của Ngân Hàng; hoặc

c) Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Bên Vay; hoặc

d) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử do các sự kiện bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn tình trạng gián đoạn do Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet; hoặc

e) Bất cứ hành động bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn thiên tai, đình công hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền khác.

4.3. Ngân Hàng có quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện tử vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần có sự đồng ý của Bên Vay. Tuy nhiên, Ngân Hàng có trách nhiệm thông báo trước cho Bên Vay, trừ khi việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử là do nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng.

4.4. Ngân Hàng có quyền từ chối thực hiện Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử vì một số lý do dưới đây mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:

(i) Bên Vay vi phạm quy định của pháp luật liên quan đến Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử; hoặc

(ii) các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc

(iii) khi lợi ích của Bên Vay/Ngân Hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc gian lận; hoặc

(iv) Bên Vay không đáp ứng đủ điều kiện của pháp luật và/hoặc Ngân Hàng để sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử; hoặc

(v) Bên Vay vi phạm bất kỳ cam kết nào với Ngân Hàng cho dù cam kết đó có liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử hay không.

4.5. Bên Vay cho phép Ngân Hàng thu thập thông tin liên quan đến Bên Vay bằng nhiều cách thức, kể cả việc thu thập trực tiếp hoặc gián tiếp bởi nhân viên hoặc đại lý/bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho Ngân Hàng, trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội, ứng dụng điện thoại.

4.6. Bên Vay cho phép Ngân Hàng được sử dụng cũng như chia sẻ cho bên thứ ba các thông tin liên quan đến Bên Vay và/hoặc thông tin liên quan đến Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử mà Bên Vay sử dụng cho các mục đích sau đây:

- (i) cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử cho Bên Vay;
- (ii) gửi các thông tin liên quan đến Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử mà Bên Vay sử dụng;
- (iii) trực tiếp hoặc thông qua bên thứ ba thực hiện các đánh giá và phân tích liên quan đến Bên Vay nhằm đánh giá và kiểm soát rủi ro Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử;
- (iv) cung cấp, tra cứu và sử dụng các thông tin từ các công ty thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật; và
- (v) các mục đích khác phù hợp với quy định của pháp luật như đã thỏa thuận, thông báo với Bên Vay theo các phương thức mà Bên Vay và Ngân Hàng đã thỏa thuận.

4.7. Ngân Hàng cam kết bảo mật các thông tin liên quan đến Bên Vay, thu thập, sử dụng thông tin Bên Vay phù hợp với quy định tại Điều Khoản, Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, và theo quy định của pháp luật; không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của Bên Vay một cách trái phép.

#### **5. Quyền và trách nhiệm của Bên Vay khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử**

5.1 Nếu Bên Vay cho rằng có một sự nhầm lẫn hoặc sai sót, sự cố trong quá trình sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, hoặc trong quá trình xử lý yêu cầu sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Bên Vay có thể liên lạc trực tiếp với Dịch Vụ Khách Hàng của Ngân Hàng theo số điện thoại 028.3622.6836, hoặc qua bất kỳ Kênh Tiếp Nhận Thông Tin Chính Thức Của CUB như được quy định tại Mục I.20 của Điều Khoản, Điều Kiện Chung, để được giải quyết.

5.2 Bên Vay có thể chấm dứt sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử vào bất kỳ lúc nào sau khi đã liên hệ đến Ngân Hàng theo số điện thoại 028.3622.6836, hoặc qua bất kỳ Kênh Tiếp Nhận Thông Tin Chính Thức Của CUB như được quy định tại Mục I.20 của Điều Khoản, Điều Kiện Chung, để được hướng dẫn chi tiết và thực hiện các quy trình theo hướng dẫn của Ngân Hàng. Sau khi chấm dứt sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Bên Vay không được tiếp tục sử dụng tên truy cập, mật khẩu và/hoặc các yếu tố định danh khác do Ngân Hàng cung cấp.

5.3 Bên Vay có nghĩa vụ, bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng, v.v., để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử.

5.4 Trước khi đăng ký sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Bên Vay xác nhận đã được cung cấp thông tin đầy đủ về :

- (i) Cách thức cung cấp dịch vụ: trên internet, thiết bị di động, viễn thông; Cách thức truy cập Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử ứng với từng phương tiện truy cập Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử;
- (ii) Hạn mức giao dịch và các biện pháp xác thực giao dịch;
- (iii) Điều kiện cần thiết về trang thiết bị khi sử dụng dịch vụ: thiết bị tạo OTP, số điện thoại di động, thư điện tử, chứng thư số, thiết bị di động để cài đặt phần mềm; và
- (iv) Các rủi ro liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử.

5.5 Bên Vay có trách nhiệm đảm bảo:

- (i) Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này.

- (ii) Thoát ra khỏi ứng dụng, trình duyệt hoặc bất kỳ phương tiện truy cập Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử nào khi không sử dụng.
- (iii) Cách thiết lập mã khóa bí mật và thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử;
- (iv) Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử;
- (v) Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật trên các trình duyệt web;
- (vi) Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo website, ứng dụng ngân hàng;
- (vii) Yêu cầu cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử;
- (viii) Lựa chọn các giải pháp xác thực có mức độ an toàn, bảo mật phù hợp với nhu cầu của Bên Vay về hạn mức giao dịch;
- (ix) Cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử;
- (x) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để truy cập trình duyệt, tài và sử dụng phần mềm ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, phần mềm tạo OTP.
- (xi) Thông báo kịp thời cho Ngân Hàng khi phát hiện các giao dịch bất thường; và
- (xii) Thông báo ngay cho Ngân Hàng 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.

#### **6. Giá trị pháp lý của chứng từ, thông điệp dữ liệu trên Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử**

Các tài liệu, chứng từ, thông điệp dữ liệu liên quan đến Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử được Bên Vay xác thực bằng OTP/chữ ký điện tử/Mã PIN/Xác Thực Sinh Trắc Học theo quy định tại Bộ Hợp Đồng, cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Ngân Hàng sẽ là bằng chứng về giao dịch giữa Bên Vay và Ngân Hàng, và có đầy đủ tính pháp lý như một hợp đồng được ký kết hợp lệ giữa Ngân Hàng và Bên Vay.