

PHIẾU ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ eBANKING

Đăng ký lần đầu (*The 1st time*) **Thay đổi** (*Amendment*)
 (DÙNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN)

Kính gửi: Ngân hàng TMCP Phát triển Tp.HCM (HDBank), chi nhánh/branch

I. THÔNG TIN CHỦ TÀI KHOẢN/ACCOUNT HOLDER DETAILS

Tên khách hàng/*Full name*:

Số CMND/Hộ chiếu: Ngày cấp: .../.../..... Nơi cấp:
ID/Passpost No. *Date of issue* *Place of issue*

Số điện thoại/*Phone No.*:

II. THÔNG TIN VỀ ĐỒNG CHỦ SỞ HỮU (NẾU CÓ)/CO-OWNER DETAILS (IF ANY)

Tên khách hàng/*Full name*:

Số CMND/Hộ chiếu: Ngày cấp: .../.../..... Nơi cấp:
ID/Passpost No. *Date of issue* *Place of issue*

Số điện thoại/*Phone No.*:

III. THÔNG TIN DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ/SERVICES INFORMATION**A. DỊCH VỤ INTERNET BANKING – MOBILE BANKING**

Tên truy cập/*User name*:

Hình thức nhận mã xác thực (OTP)/*Authentication codes method*: SMS qua số điện thoại Vasco
 Token

Địa chỉ email (để nhận mật khẩu đăng nhập lần đầu và thông tin giao dịch):

Yêu cầu khác/*Other requests*

- Tạm ngừng dịch vụ từ ngày đến ngày/ *Suspending service*
 Hủy dịch vụ/ *Canceling service*
 Mở lại dịch vụ sau khi tạm ngừng dịch vụ/ *Re-opening service*
 Gửi lại email kích hoạt dịch vụ/ *Resending the email to activate service*

B. DỊCH VỤ SMS BANKING

Số điện thoại/*Phone No.*:

Số tài khoản mặc định (trong trường hợp khách hàng có nhiều hơn 01 tài khoản)/ *Default account*:

Yêu cầu khác/*Other requests*

- Hủy dịch vụ SMS/ *Canceling service*
 Cấp lại mật mã giao dịch/ *Resending password*

C. XÁC NHẬN

- Tôi xác nhận các thông tin nêu trên là chính xác và đầy đủ/ *I certify that the above information is accurate and complete.*
- Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý tuân theo các Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ eBanking của HDBank/ *I have read, understood and agree to comply the Terms and Conditions for using eBanking services of HDBank.*

Xác nhận của Khách hàng
Customer confirmation

Ngày (Day)..... tháng (Month).... năm (Year).....
 (Ký, ghi rõ họ tên)/ (Full name & Signature)

Phân dành cho Ngân hàng
For HDBank

Giao dịch viên/Teller Kiểm soát viên/Verifier
 (Ký, ghi rõ họ tên)/ (Full name & Signature) (Ký, ghi rõ họ tên)/ (Full name & Signature)

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ, SỬ DỤNG DỊCH VỤ eBANKING

Điều 1. Định nghĩa

1. HDBank: là Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh.
2. Điểm giao dịch: là các Đơn vị kinh doanh của HDBank, bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch, và các Đơn vị khác có chức năng kinh doanh trong từng thời kỳ của HDBank.
3. Điều khoản và Điều kiện: là Điều khoản và Điều kiện đăng ký, sử dụng dịch vụ eBanking này và các nội dung được HDBank cập nhật, bổ sung trong từng thời kỳ, công bố tại các Điểm giao dịch, hoặc website www.hdbank.com.vn, hoặc HDBank thông báo cho khách hàng theo các hình thức khác phù hợp.
4. Dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là “Dịch vụ” hoặc “Dịch vụ eBanking”): là dịch vụ do HDBank cung cấp cho Khách hàng (“KH”) để thực hiện các giao dịch ngân hàng thông qua các phương tiện điện tử, bao gồm các dịch vụ SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking và các dịch vụ điện tử khác (nếu có).
 - a. Dịch vụ Internet Banking: là dịch vụ cung cấp cho KH sử dụng máy tính hoặc thiết bị có kết nối internet để truy vấn thông tin và thực hiện các giao dịch như truy vấn thông tin tài khoản, thực hiện các giao dịch trên tài khoản của mình, đăng ký các dịch vụ của HDBank, thực hiện tra soát lệnh thanh toán và các dịch vụ khác theo quy định của HDBank.
 - b. Dịch vụ Mobile Banking: là dịch vụ HDBank được cài đặt ứng dụng trên điện thoại di động hoặc máy tính bảng có kết nối Internet để cung cấp cho KH thực hiện các giao dịch điện tử với ngân hàng.
 - c. Dịch vụ SMS Banking: là dịch vụ truy vấn, nhận thông tin theo yêu cầu của Khách hàng, hoặc thông tin của HDBank và thực hiện các giao dịch ngân hàng cơ bản thông qua dịch vụ nhắn tin SMS của mạng điện thoại di động. Để giao dịch KH thực hiện yêu cầu giao dịch với HDBank thông qua việc soạn tin nhắn theo cú pháp do HDBank quy định và gửi đến đầu số điện thoại được HDBank quy định trong từng thời kỳ.
5. Tài khoản truy cập (Tài khoản): là tài khoản để KH đăng nhập sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, tài khoản đăng nhập bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu.
6. Tên đăng nhập (User): là số điện thoại của KH dùng để đăng ký Dịch vụ eBanking của HDBank, tên đăng nhập của KH là tên duy nhất trên hệ thống HDBank, không trùng với KH khác.
7. Mật khẩu (PIN): là mã số cá nhân được KH đăng ký sử dụng khi đăng ký Dịch vụ eBanking trực tuyến.
8. Thông báo OTT: là hình thức nhận tin nhắn thông báo ngay trên ứng dụng Mobile Banking của HDBank ngay tại mục Thông báo trên ứng dụng một cách nhanh chóng, thuận tiện, mà không bị giới hạn về độ dài ký tự so với nhận tin qua SMS truyền thống.
9. Đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử trực tuyến: là hình thức đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking của HDBank bằng phương thức điện tử trên ứng dụng Mobile Banking của HDBank. Theo đó, Khách hàng được xác thực, định danh trên Mobile Banking mà không cần phải đến Điểm giao dịch của HDBank. Các hình thức đăng ký Dịch vụ eBanking, bao gồm:
 - a. KH đăng ký Dịch vụ eBanking bằng thông tin Thẻ ghi nợ của HDBank: là hình thức đăng ký bằng các thông tin của Thẻ ghi nợ HDBank đã phát hành cho KH và còn hiệu lực sử dụng.
 - b. KH đăng ký Dịch vụ eBanking khi mở TKTT trực tuyến: là hình thức đăng ký Dịch vụ eBanking áp dụng phương thức xác thực, định danh trực tuyến (eKYC) khi KH đăng ký mở TKTT trực tuyến theo quy định của HDBank.
10. Giao dịch tài chính: là các giao dịch do Khách hàng thực hiện làm thay đổi số dư trên tài khoản thanh toán hoặc tài khoản thẻ của HDBank.
11. Phương thức xác thực: Là giải pháp xác thực do HDBank cung cấp cho Khách hàng nhằm định danh Khách hàng truy cập và sử dụng Dịch vụ eBanking của HDBank.
12. Số định danh giao dịch: là một dãy số do hệ thống tự sinh ra khi KH thực hiện một giao dịch trên ứng dụng Mobile Banking, Internet Banking.
13. OTP (One Time Password): Là mật khẩu được cung cấp đến điện thoại di động dưới dạng tin nhắn (SMS) hoặc thiết bị bảo mật Token hoặc phần mềm phát sinh mật khẩu trên thiết bị di động (Soft Token) của KH.
14. Soft Token: là công nghệ giúp tạo ra mật khẩu sử dụng 1 lần (OTP) được tích hợp ngay trên ứng dụng Mobile Banking của HDBank.

15. Chữ ký số: là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng, theo đó, người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký có thể xác định được chính xác
 - a. Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trong cùng một cặp khóa.
 - b. Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

Điều 2. Nguyên tắc đăng ký dịch vụ và sử dụng dịch vụ tài chính

1. Nguyên tắc đăng ký
 - a. KH phải tự đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking và không được ủy quyền/cho phép cho người khác sử dụng Tài khoản dưới bất kỳ hình thức nào.
 - b. Để đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking, tại thời điểm đăng ký KH phải dùng số điện thoại ở trạng thái còn hoạt động, đồng thời đáp ứng các đầy đủ các điều kiện sau:
 - i. Là số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ tại HDBank; và
 - ii. Là số điện thoại chưa từng được đăng ký với bất kỳ KH nào khác trước đó tại Hệ thống của HDBank.
 - c. KH hoàn thành việc đăng ký có thể sử dụng Dịch vụ eBanking: truy cập, nhận OTT thông báo, xem hướng dẫn đăng ký hoặc hướng dẫn sử dụng dịch vụ eBanking.
2. Nguyên tắc sử dụng dịch vụ tài chính
 - a. Để sử dụng các sản phẩm dịch vụ tài chính trên eBanking KH phải có Tài khoản thanh toán (gọi tắt là “TKTT”) được liên kết với Tài khoản eBanking.
 - b. KH đăng ký sử dụng phương thức xác thực để nhận mã xác thực từ HDBank. Số điện thoại nhận mã xác thực từ HDBank cũng chính là số điện thoại đăng ký dịch vụ SMS Banking.
 - c. TKTT dùng để ghi nợ phải có đủ số dư để thanh toán số tiền giao dịch, các khoản phí và thuế (nếu có), đồng thời đảm bảo duy trì số dư tối thiểu.

Điều 3. Thời gian hoạt động dịch vụ

Các dịch vụ hoạt động 24 giờ trong ngày ngoại trừ thời gian bảo trì hệ thống do HDBank thông báo chính thức trên website www.hdbank.com.vn.

Điều 4. Mã xác thực

1. Mã xác thực là mật mã được sinh ra từ các giải pháp xác thực do HDBank triển khai, để Khách hàng sử dụng một lần trong quá trình thực hiện các giao dịch eBanking nhằm đảm bảo an toàn và bảo mật cho tài khoản và giao dịch của KH, tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước và HDBank.
2. Giải pháp xác thực do HDBank triển khai
 - a. OTP – SMS: giải pháp xác thực cung cấp mã xác thực cho Khách hàng bằng tin nhắn gửi tới số điện thoại của KH đăng ký trước với HDBank.
 - b. Token Key: giải pháp xác thực cung cấp mã xác thực cho Khách hàng bằng dây số hiển thị trên màn hình thiết bị Token thách thức/ phản hồi (gọi tắt là thiết bị CR Token).
 - c. HDBank OTP: giải pháp xác thực cung cấp mã xác thực cho Khách hàng bằng dây số hiển thị trên màn hình ứng dụng Soft Token được cài đặt trên thiết bị di động thông minh của KH, mà thiết bị di động này đã được KH đăng ký trước với HDBank.
 - d. Chữ ký số: KH sử dụng chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số hoạt động theo quy định của pháp luật về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.

Điều 5. Hạn mức giao dịch

1. Hạn mức giao dịch là số tiền tối đa mà Khách hàng được phép thực hiện đối với các giao dịch tài chính khi sử dụng Dịch vụ eBanking. Các hạn mức giao dịch bao gồm: Hạn mức giao dịch/ lần, Hạn mức giao dịch/ ngày, hạn mức số lần giao dịch/ ngày, Hạn mức ghi nợ/tháng trong đó:
 - a. Hạn mức giao dịch/ lần: là số tiền tối đa KH được phép thực hiện trong một lần giao dịch.
 - b. Hạn mức giao dịch/ ngày: là số tiền tối đa KH được phép giao dịch trong một ngày.
 - c. Hạn mức số lần giao dịch/ngày: là số lần giao dịch tối đa KH được phép thực hiện trong một ngày.
 - d. Hạn mức ghi nợ/ tháng: Là tổng số tiền tối đa KH được phép rút/thanh toán/chuyển khoản trong một tháng (bao gồm phí).

2. Hạn mức giao dịch được công bố theo từng thời kỳ tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của HDBank và trên website www.hdbank.com.vn.

Điều 6. Phí dịch vụ

1. Phí Dịch vụ eBanking được HDBank công bố theo từng thời kỳ tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của HDBank và trên website www.hdbank.com.vn.
2. Phí Dịch vụ eBanking có thể được thu trước, sau hoặc ngay khi phát sinh giao dịch tùy thuộc vào từng loại phí áp dụng.
3. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, HDBank sẽ thông báo cho Khách hàng qua website www.hdbank.com.vn, hoặc các hình thức thông báo thích hợp khác theo quyết định của HDBank.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của KH

1. Quyền của KH
 - a. Sử dụng Dịch vụ eBanking trong phạm vi đã thỏa thuận với HDBank.
 - b. Thay đổi yêu cầu sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc các thông tin khác theo quy định của HDBank tại các Điểm giao dịch của HDBank.
 - c. Gửi yêu cầu tra soát liên quan đến các giao dịch được thực hiện trên eBanking.
 - d. Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng Dịch vụ eBanking thông qua số điện thoại hỗ trợ 1900 6060 hoặc tại các Điểm giao dịch của HDBank hoặc thông qua tính năng Hộp thư trên website www.hdbank.com.vn.
 - e. Chấm dứt sử dụng Dịch vụ sau khi đã gửi văn bản yêu cầu ngừng sử dụng Dịch vụ theo mẫu của HDBank tại các Điểm giao dịch của HDBank và được chấp thuận.
 - f. Các quyền khác của Khách hàng được nêu trong các phần khác của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của HDBank và của Pháp luật.
2. Trách nhiệm của KH
 - a. Sử dụng Dịch vụ eBanking và quản lý Tài khoản, mật khẩu theo đúng quy định, hướng dẫn của HDBank và quy định của Pháp luật.
 - b. Khi sử dụng Dịch vụ eBanking của HDBank, Khách hàng đồng ý rằng:
 - i. Tuân thủ theo hướng dẫn về sử dụng và hướng dẫn thay đổi mật khẩu. Nếu KH nhập sai mật khẩu liên tiếp 03 lần thì hệ thống sẽ tự động khóa tài khoản truy cập của KH, trong trường hợp này KH phải liên hệ với HDBank qua số điện thoại hỗ trợ 1900 6060 hoặc đến Điểm giao dịch của HDBank để kích hoạt lại Dịch vụ;
 - ii. Đến Điểm giao dịch của HDBank để thông báo ngay bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động, địa chỉ thư điện tử đã đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking (những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng Dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của KH bị mất, mật khẩu truy cập thư điện tử bị lộ hoặc bất kỳ lý do nào khác). HDBank sẽ tiếp tục cung cấp Dịch vụ qua số điện thoại, địa chỉ thư điện tử mà KH đã đăng ký nếu không nhận được bất kỳ thông báo thay đổi của KH và KH phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại/vấn đề phát sinh trong trường hợp này;
 - iii. Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử/thông báo theo các hình thức khác do HDBank gửi tới để:
 - Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp KH đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
 - Thông báo khắc phục Dịch vụ để thực hiện giao dịch eBanking (các trường hợp KH không giao dịch được do lỗi hệ thống).
 - Thông báo Tên đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ.
 - c. Tuân thủ các khuyến cáo của HDBank
 - i. Không sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch Internet Banking;
 - ii. Không lưu lại mật khẩu và Tài khoản trên các trình duyệt web tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu tự động mỗi lần đăng nhập vào Dịch vụ;
 - iii. Đăng xuất khỏi các ứng dụng eBanking sau khi hoàn tất giao dịch;
 - iv. Cài đặt, sử dụng các phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch trên eBanking;
 - v. Không sử dụng các thiết bị di động đã phá khóa để tải và sử dụng phần mềm Internet Banking, phần mềm tạo OTP;

- vi. Không được rời khỏi máy đang truy cập hoặc đưa máy cho người khác sử dụng và chưa thoát khỏi giao diện đang thực hiện.
- d. Đồng ý cho HDBank trích tiền từ tài khoản để thực hiện giao dịch thanh toán các loại phí liên quan đến giao dịch, các loại phí liên quan đến xử lý tranh chấp/tra soát khiếu nại theo quy định của HDBank và Pháp luật.
- e. Chấp nhận và chịu trách nhiệm đối với giao dịch được thực hiện thông qua Thông tin đăng nhập và Mã xác thực của Khách hàng, kể cả khi KH tạm ngưng, chấm dứt sử dụng eBanking. KH không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác trách nhiệm đối với các giao dịch đã được thực hiện với bất kỳ lý do nào trừ khi thỏa mãn các điều kiện tại Điều 10.1 dưới đây và phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của HDBank.
- f. Hoàn trả cho HDBank những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên tài khoản và lãi phát sinh theo quy định của HDBank, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có).
- g. Trực tiếp đến HDBank nhận CR Token hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận CR Token. Việc ủy quyền phải được Khách hàng lập trực tiếp bằng văn bản ngay tại HDBank hoặc phải được công chứng/chứng thực.
- h. Chịu trách nhiệm bảo mật tài khoản truy cập, mật khẩu, điện thoại di động (để nhận SMS OTP, mã kích hoạt), mã kích hoạt, thiết bị CR Token, thiết bị cài HDBank OTP, Chữ ký số.
Thông báo ngay cho HDBank bằng hình thức gọi điện theo số điện thoại 1900 6060, hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của HDBank tại từng thời điểm nếu các thông tin trên bị lộ, hoặc nghi ngờ bị lộ, hoặc điện thoại cài đặt ứng dụng Mobile, số điện thoại đăng ký nhận OTP của Khách hàng thay đổi hay bị mất để yêu cầu tạm khóa Tài khoản. Tổng đài viên của HDBank sẽ thực hiện yêu cầu tạm khóa Tài khoản và thông báo ngay cho KH về ngày, giờ đã khóa Tài khoản.
 - i. KH phải chịu trách nhiệm trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ bảo mật đối với các thông tin của tên đăng nhập, mật khẩu, điện thoại di động và chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trên eBanking trước khi HDBank thực hiện khóa dịch vụ của KH khi KH thông báo cho HDBank;
 - ii. Để sử dụng lại Tài khoản bị khóa, KH phải gửi yêu cầu trực tiếp tại Điểm giao dịch của HDBank.
- i. Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được HDBank quy định theo từng thời kỳ.
- j. Không sử dụng Dịch vụ để thực hiện giao dịch khi tài khoản không còn đủ tiền hoặc vượt hạn mức thấu chi.
- k. Thông báo trực tiếp tại Điểm giao dịch của HDBank những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của HDBank.
- l. Hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết theo yêu cầu của HDBank phù hợp với thỏa thuận, với HDBank và quy định pháp luật.
- m. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với luật pháp.
- n. Các trách nhiệm khác theo quy định của HDBank và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 8. Quyền và trách nhiệm của HDBank

- 1. Quyền của HDBank
 - a. Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Khách hàng và các giao dịch phù hợp với quy định của pháp luật.
 - b. Từ chối thực hiện các giao dịch nếu HDBank phát hiện giao dịch vào thời điểm xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý như: số tiền còn lại trên tài khoản hạch toán sau khi thực hiện giao dịch nhỏ hơn số dư tối thiểu theo quy định của HDBank, tổng số tiền giao dịch trong ngày (bao gồm các giao dịch đã thực hiện trong ngày và giao dịch đang thực hiện) vượt quá hạn mức giao dịch cho phép, tài khoản hạch toán bị phong tỏa, tài khoản thụ hưởng bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của HDBank.
 - c. Yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản (nếu cần thiết) để HDBank có đủ cơ sở thực hiện giao dịch và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực hiện giao dịch này.
 - d. Khi nhận diện có nghi vấn rủi ro trong giao dịch eBanking, hoặc các dấu hiệu vi phạm pháp luật. HDBank có quyền khóa/tạm ngưng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng mà không cần có sự đồng ý của KH.

- e. Ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch, các khoản phí liên quan đến giao dịch theo Biểu phí được HDBank quy định theo từng kỳ, các khoản giao dịch thừa, rút quá số dư các khoản, tiền ghi có nhằm thừa vào tài khoản (nếu có).
 - f. Phong tỏa và ghi nợ số tiền trên TKTT để thu các loại phí phát sinh theo quy định liên quan đến việc KH sử dụng Dịch vụ eBanking.
 - g. Ghi nợ số tiền mà KH có nghĩa vụ phải thanh toán cho HDBank và các khoản phí/phạt phát sinh khi có tranh chấp được giải quyết bởi cơ quan tài phán (tòa án, trọng tài).
 - h. HDBank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ, trừ những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi chủ quan của HDBank.
 - i. HDBank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới do:
 - i. KH vi phạm các nghĩa vụ, trách nhiệm được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này; hoặc
 - ii. Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được KH ủy quyền; hoặc
 - iii. Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho KH; hoặc
 - iv. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký; hoặc
 - v. 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 do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của HDBank, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa, lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; hoặc
 - vi. Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, khủng bố, bạo loạn, chiến tranh, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi chính sách, quy định của pháp luật.
 - j. HDBank không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng/bên thứ ba nếu có khi KH thực hiện các giao dịch trên eBanking.
 - k. Đối với các tra soát tiếp nhận từ Khách hàng, HDBank sẽ hỗ trợ KH để thực hiện yêu cầu hoàn giao dịch từ Ngân hàng thụ hưởng và hỗ trợ KH làm lại Lệnh giao dịch mới. Việc giải quyết yêu cầu hoàn lại số tiền đã giao dịch trong trường hợp này phụ thuộc vào Ngân hàng thụ hưởng và các Bên thứ ba liên quan khác (nếu có).
 - l. Trong trường hợp nhận được tra soát của các ngân hàng ngoài hệ thống yêu cầu Khách hàng đính chính thông tin của lệnh thanh toán (do KH chỉ dẫn sai thông tin), HDBank hỗ trợ/thay mặt KH thực hiện yêu cầu hoàn lại tiền theo lệnh thanh toán nói trên để được hoàn trả vào tài khoản của KH.
 - m. Thay đổi các hình thức tiếp nhận tra soát/khiếu nại liên quan đến các lệnh giao dịch thực hiện trên eBanking của Khách hàng mà không cần có sự đồng ý của KH. Tuy nhiên, HDBank có trách nhiệm thông báo trước cho KH về việc thay đổi này.
 - n. Các quyền khác theo quy định của HDBank và của pháp luật có liên quan.
2. Trách nhiệm của HDBank
- a. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Điều khoản và Điều kiện này.
 - b. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, Tài khoản và giao dịch theo quy định của Pháp luật.
 - c. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng bằng văn bản về việc điện thoại cài đặt ứng dụng HDBank Mobile, điện thoại nhận SMS OTP, CR Token bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ Mật khẩu.
 - d. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách hàng trong quá trình KH đăng ký và sử dụng dịch vụ, đảm bảo dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.
 - e. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
 - f. Thông báo và hoàn trả số tiền giao dịch vào tài khoản thanh toán của Khách hàng khi giao dịch bị lỗi không thể chuyển tới Ngân hàng thụ hưởng hoặc không thể thực hiện các giao dịch có liên quan khác.
 - g. Thông báo cho Khách hàng khi có sự thay đổi chính sách liên quan đến dịch vụ tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của HDBank, qua website www.hdbank.com.vn, hoặc các hình thức thông báo thích hợp khác theo quy định từng thời kỳ của HDBank.
 - h. Các giao dịch thanh toán hóa đơn liên quan đến việc thanh toán và cung cấp dịch vụ, hàng hóa giữa các đối tác cung cấp dịch vụ và khách hàng, HDBank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng 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 trực tuyến HDBank, việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa dịch vụ thuộc về trách nhiệm của các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ.

- i. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

Điều 9. Thời gian xử lý giao dịch

1. Các giao dịch mà KH thực hiện phải chính xác và đầy đủ thông tin theo quy định của HDBank.
2. Thời gian để hệ thống HDBank xử lý các giao dịch tài chính của KH như sau:
 - a. Đối với các giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng có tài khoản trong hệ thống HDBank và các giao dịch thanh toán hóa đơn: giao dịch sẽ được xử lý ngay khi hệ thống nhận được thông tin giao dịch.
 - b. Đối với các giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng có tài khoản nằm ngoài hệ thống HDBank: giao dịch sẽ được chuyển vào các hệ thống thanh toán của HDBank đến các Ngân hàng thụ hưởng trong thời gian sớm nhất (tối đa không quá 02 ngày làm việc, không kể ngày nghỉ, tính từ thời điểm phát sinh giao dịch).

Điều 10. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên eBanking bởi Tài khoản của KH. Trường hợp KH muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, HDBank chỉ sẽ xem xét với điều kiện
 - a. Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến HDBank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch. và
 - b. HDBank chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống đối với giao dịch KH đã thực hiện. và
 - c. Hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của HDBank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
2. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện sẽ được HDBank coi là có giá trị và không hủy ngang. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện thông qua eBanking của HDBank. HDBank có quyền nhưng không có nghĩa vụ phải áp dụng các biện pháp nào khác để chứng minh các giao dịch đó được tạo ra bởi KH ngoài việc kiểm tra đúng tên đăng nhập, mật khẩu, phương thức xác thực được KH lựa chọn và Số định danh giao dịch KH đã thực hiện.
3. KH là người chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trên Tài khoản của KH.

Điều 11. Chứng từ

1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến các giao dịch qua Dịch vụ eBanking giữa HDBank và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi HDBank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH và HDBank, các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một chứng từ, văn bản đã được HDBank và KH thỏa thuận và xác nhận.
2. Khi Khách hàng có phát sinh giao dịch thu phí, nếu KH có nhu cầu xuất hóa đơn, KH đến Điểm giao dịch của HDBank, nơi KH mở tài khoản thanh toán để yêu cầu xuất hóa đơn.

Điều 12. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

1. Các Điều kiện và Điều khoản sử dụng này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng thực hiện đăng ký sử dụng Dịch vụ eBanking cho đến khi KH chấm dứt việc sử dụng dịch vụ eBanking này.
2. Bằng việc xác nhận đăng ký sử dụng dịch vụ eBanking, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ Điều khoản và Điều kiện này và các quy định liên quan của Pháp luật Việt Nam. KH cam kết chịu mọi trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện, tuân thủ quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.