



ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG TMCP KIÊN LONG

Bản Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử quy định cụ thể các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Kiên Long.

Bản Điều khoản, điều kiện này là một phần không tách rời của Giấy Đăng ký thông tin mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cá nhân/tổ chức kiêm Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán.

Khách hàng xác nhận, đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các nội dung của Bản điều khoản, điều kiện này, cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và Điều kiện này cũng như các quy định khác có liên quan do KienlongBank ban hành và các quy định của pháp luật.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Điều khoản, điều kiện này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **“KienlongBank”** là Ngân hàng TMCP Kiên Long.
2. **“Khách hàng” (KH)** là cá nhân/ tổ chức có nhu cầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Kiên Long.
3. **“Dịch vụ Ngân hàng điện tử” (e-Banking)** là dịch vụ do KienlongBank cung cấp giúp Khách hàng có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các tiện ích khác qua hệ thống e-Banking mà không cần trực tiếp đến KienlongBank bao gồm: dịch vụ Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking và e-Commerce và các dịch vụ khác mà KienlongBank triển khai trong từng thời kỳ.
4. **“Dịch vụ Internet Banking”** là một loại hình dịch vụ Ngân hàng điện tử do KienlongBank thực hiện và cung cấp để KH sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các tiện ích khác qua hệ thống Internet Banking một cách hợp pháp, hợp lệ thông qua website <https://ebank.kienlongbank.com/>.
5. **“Dịch vụ SMS Banking”** là một loại hình dịch vụ Ngân hàng điện tử do KienlongBank cung cấp nhằm phục vụ nhu cầu KH trong việc sử dụng các dịch vụ, sản phẩm KienlongBank và các tiện ích khác thông qua việc soạn tin nhắn theo cú pháp do KienlongBank quy định và gửi đến tổng đài nhắn tin theo cú pháp do KienlongBank quy định và gửi đến tổng đài nhắn tin của KienlongBank hoặc nhận các tin nhắn thông báo từ KienlongBank.
6. **“Dịch vụ Mobile Banking”** là một loại hình dịch vụ Ngân hàng điện tử do KienlongBank cung cấp cho KH thông qua ứng dụng được cài đặt trên thiết bị viễn thông di động như điện thoại di động, máy tính bảng có hỗ trợ kết nối wifi/4G/3G/GPRS, v.v... để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cung cấp.
7. **“Dịch vụ thanh toán trực tuyến” (e-Commerce)** là một loại hình dịch vụ Ngân hàng điện tử do KienlongBank thực hiện và cung cấp để KH có thể thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các website bán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ qua hệ thống thanh toán trực

Kpp

✓

tuyến của KienlongBank và/hoặc đối tác của KienlongBank.

8. **“Hợp đồng sử dụng dịch vụ e-Banking”** là thỏa thuận giữa KH và KienlongBank, theo đó KH được sử dụng và chịu trách nhiệm với các dịch vụ e-Banking mà KienlongBank cung cấp. Hợp đồng sử dụng dịch vụ được cấu thành bởi Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, quy định của KienlongBank về sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.

9. **“Thông tin truy cập”** bao gồm tên truy cập và mật khẩu, do KienlongBank cung cấp cho KH ngay sau khi đăng ký dịch vụ e-Banking.

10. **“Tên truy cập”** là chuỗi ký tự do KienlongBank cung cấp cho Khách hàng để đăng nhập và sử dụng dịch vụ e-Banking.

11. **“Mật khẩu truy cập”** là mật khẩu cá nhân được Khách hàng sử dụng khi đăng nhập vào hệ thống Internet Banking, Mobile Banking, OTP Hard Token, OTP eToken và các hệ thống khác được KienlongBank cung cấp cho Khách hàng theo từng thời kỳ.

12. **“Mật khẩu OTP” (One time password)** là mật khẩu sử dụng một lần do hệ thống của KienlongBank tạo ra hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định và được sử dụng trong việc xác thực các giao dịch tài chính trên tài khoản của KH. KienlongBank cung cấp ba (03) loại hình thức xác thực: OTP Hard Token, OTP eToken (hay còn gọi là Soft OTP) và OTP SMS.

13. **“Mật khẩu giao dịch”** là mật khẩu cấp 2 bao gồm một chuỗi ký tự dùng để nhập vào màn hình xác minh giao dịch khi thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán hóa đơn.

14. **“Mã kích hoạt”** là chuỗi ký tự ngẫu nhiên do hệ thống KienlongBank tự động sinh ra để kích hoạt hệ thống Mobile Banking, Internet Banking, OTP Hard Token, OTP eToken và các sản phẩm khác được KienlongBank cung cấp cho KH theo từng thời kỳ.

15. **“OTP Hard Token”** là một hình thức cung cấp mật khẩu OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch do KienlongBank cung cấp cho KH thông qua thiết bị Token và có thời hạn sử dụng.

16. **“OTP eToken” (hay còn gọi là Soft OTP)** là một hình thức cung cấp mật khẩu OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch do KienlongBank cung cấp cho KH thông qua ứng dụng hoặc được tích hợp sẵn trong ứng dụng Mobile Banking.

17. **“OTP SMS”** là một hình thức cung cấp mật khẩu OTP thông qua tin nhắn đến số điện thoại KH đã đăng ký với KienlongBank.

18. **“Sinh trắc học”** là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học gắn liền với một KH để nhận diện, phân biệt KH này với KH khác như: vân tay, giọng nói, khuôn mặt, mống mắt... mà KH đăng ký với KienlongBank.

19. **“Tổng đài nhắn tin”** là tổng đài chính thức của KienlongBank sẽ nhận tin nhắn yêu cầu thực hiện giao dịch của KH và gửi tin nhắn phản hồi đến số điện thoại đăng ký của KH.

20. **“Số điện thoại Khách hàng đăng ký”** là thuê bao đã được kích hoạt, đang hoạt động và KH sở hữu hợp pháp được KH sử dụng để giao dịch, nhận thông tin khi đăng ký dịch vụ, thông báo điều chỉnh trong quá trình sử dụng dịch vụ e-Banking và các thông tin khác theo

đăng ký của KH.

21. **“Tài khoản thanh toán” (TKTT)** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn bằng đồng Việt Nam (VND) hoặc bằng các loại ngoại tệ khác theo quy định của KienlongBank từng thời kỳ của KH mở tại KienlongBank để sử dụng dịch vụ thanh toán do KienlongBank cung ứng qua TKTT bao gồm: nộp, rút tiền mặt, thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ khác phù hợp với quy định của KienlongBank và pháp luật

22. **“Giao dịch tài chính”** là các giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của KH tại KienlongBank như: chuyển khoản trong/ngoài hệ thống; thanh toán hóa đơn, mua hàng trực tuyến... và các dịch vụ khác do KienlongBank cung cấp theo từng thời kỳ.

23. **“CN/PGD”** là các Chi nhánh/Phòng Giao dịch trực thuộc hệ thống KienlongBank.

24. **“Yêu cầu”** là bất kỳ yêu cầu hoặc chỉ dẫn nào đưa ra cho KienlongBank thông qua việc sử dụng Tên truy cập/Mật khẩu và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do KienlongBank cung cấp (OTP/Mật mã giao dịch) và bất kỳ định dạng nào khác mà KienlongBank quy định từng thời điểm.

25. **“Sao kê”** là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch và các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán trong một khoản thời gian nhất định.

26. **“Dữ liệu giao dịch”** là toàn bộ các thông tin liên quan đến giao dịch của Khách hàng được KienlongBank ghi nhận bằng văn bản hoặc các dữ liệu điện tử.

27. **“Hạn mức giao dịch”** Là số tiền tối đa mà KH được phép thực hiện trên mỗi giao dịch hoặc trong một ngày hoặc một tháng theo từng sản phẩm, dịch vụ, đối tượng KH và được KienlongBank ban hành trong từng thời kỳ.

28. **“Hạn mức ngày”** là hạn mức thanh toán trong ngày, là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong ngày do KienlongBank quy định tại từng thời điểm.

29. **“Điều khoản, điều kiện”** là bản Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Kiên Long.

Điều 2. Điều kiện sử dụng dịch vụ

Để sử dụng dịch vụ e-Banking của KienlongBank, Khách hàng cần:

1. Có tài khoản thanh toán mở tại KienlongBank;
2. Hoàn tất các yêu cầu đăng ký e-Banking do KienlongBank quy định trong từng thời kỳ.
3. Chấp nhận tất cả các quy định tại Điều khoản, điều kiện này và các quy định khác có liên quan.
4. Khách hàng đáp ứng các điều kiện khác về việc sử dụng ngân hàng điện tử theo quy định pháp luật và quy định của KienlongBank trong từng thời kỳ.

Điều 3. Thời hạn cấp thông tin truy cập

KienlongBank cấp thông tin truy cập cho Khách hàng ngay sau khi Khách hàng đáp ứng đầy đủ điều kiện sử dụng dịch vụ theo quy định tại Điều 2. Nếu từ chối cung cấp dịch vụ, KienlongBank thực hiện thông báo đến Khách hàng bằng hình thức mà KienlongBank cho

KP

✓ ✗

là phù hợp tại từng thời kỳ.

Điều 4. Xác thực và xử lý giao dịch

1. Các yêu cầu, giao dịch của khách hàng chỉ được KienlongBank ghi nhận và xử lý khi:
(i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu của KH; (ii) Số dư tài khoản của KH đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch của khách hàng hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của KienlongBank, của bên thứ ba (nếu có) và của pháp luật.
2. Hệ thống KienlongBank chỉ xác nhận việc nhận được yêu cầu của KH khi KH thực hiện Dịch vụ bằng tài khoản đăng nhập và mật khẩu/thông tin sinh trắc học trên e-Banking mà KH được KienlongBank cấp quyền truy cập, sử dụng và yêu cầu thực hiện Giao dịch được gửi tới hệ thống của KienlongBank đúng quy trình xác thực giao dịch đã đăng ký:
 - a. Yêu cầu được thực hiện bằng của Khách hàng trên Internet Banking/Mobile Banking và yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của KienlongBank. Bất cứ hành động nào truy cập trên kênh Internet Banking/ Mobile Banking bằng chính tài khoản đăng nhập và mật khẩu/thông tin sinh trắc học của Khách hàng kết hợp phương thức xác thực do KienlongBank cung cấp cho Khách hàng (nếu cần) như OTP/Mật mã giao dịch/xác thực sinh trắc học được hệ thống của KienlongBank ghi nhận là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các Yêu cầu này.
 - b. Yêu cầu được gửi từ số điện thoại của Khách hàng đã đăng ký với KienlongBank qua tin nhắn SMS đến đầu số Dịch vụ của KienlongBank và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của KienlongBank. Bất cứ tin nhắn SMS được gửi từ chính số điện thoại của Khách hàng kết hợp phương pháp xác thực do KienlongBank cung cấp cho Khách hàng (mật mã giao dịch) (nếu cần) như OTP/mật mã giao dịch được hệ thống của KienlongBank ghi nhận là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các yêu cầu này.
3. KienlongBank có quyền (không phải nghĩa vụ) từ chối/tạm ngưng/trì hoãn/chấm dứt xử lý/thực hiện các giao dịch của Khách hàng mà không cần báo trước vì bất kỳ lý do gì khi KienlongBank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn trong các trường hợp sau:
 - a. KienlongBank tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc khi phát hiện Khách hàng vi phạm quy định tại Điều khoản, điều kiện này hoặc quy định của KienlongBank và pháp luật về việc mở và sử dụng TKTT, sử dụng e-Banking;
 - b. Giao dịch của Khách hàng có nội dung không hợp pháp, hợp lệ, không đủ cơ sở để xử lý hoặc nằm ngoài phạm vi cung cấp dịch vụ;
 - c. Khách hàng sử dụng không đúng tài khoản đăng nhập và mật khẩu đã được KienlongBank cấp quyền truy cập và sử dụng;
 - d. Giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực và KH chưa thực hiện cập nhật, bổ sung thông tin Giấy tờ tùy thân mới;
 - e. Tài khoản thanh toán của KH bị đóng hoặc bị phong tỏa một phần/toàn bộ;
 - f. KH từ chối/không thực hiện cập nhật xác thực thông tin nhận biết khách hàng theo

- yêu cầu của KienlongBank;
- g. KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định pháp luật;
 - h. Giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của KienlongBank về phòng, chống rửa tiền;
 - i. Phát hiện, nghi ngờ giao dịch của KH có dấu hiệu gian lận, tiềm ẩn rủi ro gian lận và/hoặc có thể ảnh hưởng đến lợi ích của KienlongBank và/hoặc Khách hàng và/hoặc bên thứ ba khác;
 - j. Giao dịch vượt quá hạn mức/hết hạn mức sử dụng ngày, hoặc khi số dư được phép sử dụng trên tài khoản của KH không đủ để thanh toán;
 - k. Các trường hợp bất khả kháng;
 - l. Theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 5. Thời gian giao dịch

- 1. Thời gian Khách hàng thực hiện giao dịch là 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần bao gồm ngày nghỉ, Lễ, Tết.
- 2. Các giao dịch được Khách hàng thực hiện qua e-Banking được KienlongBank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, theo quy định thời gian giao dịch của KienlongBank trong từng thời kỳ

Điều 6. Hạn mức giao dịch

- 1. Trong từng thời kỳ, KienlongBank cung cấp các gói dịch vụ với các hạn mức khác nhau cho từng giao dịch của Khách hàng.
- 2. Trường hợp có thay đổi về hạn mức giao dịch của gói dịch vụ cung cấp cho Khách hàng, KienlongBank có trách nhiệm thông báo đến Khách hàng thông qua các thông báo niêm yết tại các CN/PGD của KienlongBank và trên website <http://www.kienlongbank.com> hoặc các kênh giao dịch, cung cấp sản phẩm của KienlongBank.
- 3. Trường hợp Khách hàng muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của KienlongBank, Khách hàng phải đăng ký với KienlongBank và phải được KienlongBank chấp thuận. Trường hợp này, Khách hàng phải chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) phát sinh.

Điều 7. Phí dịch vụ

- 1. Phí dịch vụ e-Banking được KienlongBank công bố theo từng thời kỳ.
- 2. Phí dịch vụ e-Banking có thể được thu trước, sau hoặc ngay khi phát sinh giao dịch tùy thuộc vào từng loại phí áp dụng.
- 3. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được KienlongBank quy định bằng cách KienlongBank tự động trích nợ bất kỳ TKTT nào của KH mở tại KienlongBank hoặc các phương thức khác theo đề nghị của KH và được KienlongBank chấp thuận. KH đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện để KienlongBank trích nợ bất kỳ TKTT của KH mở tại KienlongBank để thu các loại phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ. Đối với giao dịch ngày giá trị tương lai, phí được tính tại thời điểm khởi tạo giao dịch và được thu vào thời điểm phát sinh giao dịch.



4. Trường hợp có bất kỳ sự thay đổi về chính sách phí dịch vụ, KienlongBank có trách nhiệm thông báo đến Khách hàng thông qua các CN/PGD của KienlongBank và/hoặc trên website <http://www.kienlongbank.com> hoặc các kênh giao dịch, cung cấp sản phẩm của KienlongBank. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực có nghĩa là Khách hàng đồng ý với biểu phí này.
5. Trong mọi trường hợp khi Khách hàng kết thúc sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ thanh toán với KienlongBank.
6. Giá trị các Giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng Dịch vụ của KienlongBank được KienlongBank tự động ghi nợ/có trực tiếp từ/vào tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại KienlongBank.

Điều 8. Bảo đảm an toàn trong sử dụng dịch vụ e-Banking

1. Khách hàng chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính/thiết bị truy cập cá nhân của Khách hàng, về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính. KienlongBank không chịu trách nhiệm về việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính/thiết bị truy cập của Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.
2. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo quản các thông tin truy cập bao gồm nhưng không giới hạn: mã số Khách hàng, tên và mật khẩu truy cập, mã kích hoạt, OTP Hard Token, OTP eToken và giữ bí mật các thông tin truy cập cho riêng mình kể từ thời điểm được KienlongBank cung cấp thông tin này. Khách hàng phải đổi mật khẩu truy cập được cấp trước khi thực hiện giao dịch đầu tiên trên e-Banking. Để bảo đảm an toàn, Khách hàng nên thay đổi thường xuyên mã số truy cập.
3. Khách hàng có trách nhiệm bảo quản các thiết bị sử dụng để kết nối với hệ thống e-Banking. Mỗi lần đăng nhập vào hệ thống e-Banking, Khách hàng không được rời khỏi thiết bị truy cập; hoặc không để người khác sử dụng thiết bị truy cập cho đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng phải thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập e-Banking và mỗi lần rời khỏi thiết bị truy cập.
4. Khách hàng tuân thủ tuyệt đối quy định của KienlongBank về bảo đảm an toàn trong sử dụng e-Banking được ghi cụ thể tại tờ hướng dẫn sử dụng, được cập nhật thường xuyên trên website <http://www.kienlongbank.com> hoặc các kênh giao dịch, cung cấp sản phẩm của KienlongBank, tại các CN/PGD của KienlongBank và được nhân viên KienlongBank tư vấn trực tiếp qua số điện thoại 1900 6929 hoặc số điện thoại được KienlongBank thông báo theo từng thời kỳ.
5. Trường hợp để lộ tên và mật khẩu truy cập, mã số Khách hàng, thông tin truy cập, OTP Hard Token, OTP eToken bị mất cắp, thất lạc, tài khoản bị lợi dụng hoặc có nghi vấn, Khách hàng ngay lập tức thông báo trực tiếp cho KienlongBank hoặc qua điện thoại số 1900 6929 hoặc số điện thoại được KienlongBank thông báo theo từng thời kỳ.

6. Nếu mất hoặc thất lạc OTP Hard Token/OTP eToken, Khách hàng thực hiện thủ tục để KienlongBank cấp lại OTP Hard Token/OTP eToken và phải trả phí theo quy định KienlongBank.
7. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các thông tin truy cập của KH bị mất, bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.
8. Trường hợp KH sử dụng thiết bị của bên thứ ba khác để kết nối với hệ thống e-Banking, KH cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh từ việc bên thứ ba có được và sử dụng thông tin của KH. Khách hàng đồng ý rằng KH/Bên thứ ba khác có liên quan (không bao gồm KienlongBank) tự chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sai sót, thiệt hại hoặc tổn thất nào xảy ra đối với KH phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc sử dụng thiết bị của bên thứ ba nêu trên.

Điều 9. Tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ

1. KH đồng ý rằng KienlongBank có quyền tạm khóa hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ e-Banking ngay lập tức và đồng thời thực hiện ngay các nghiệp vụ cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng, thanh toán qua e-Banking đối với Khách hàng khi thuộc một trong các trường hợp sau:
 - a. Theo yêu cầu của Khách hàng tại bất kỳ thời điểm nào hoặc khi KH gặp các sự cố như: mất điện thoại, nghi ngờ gian lận; sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền...;
 - b. Khách hàng không còn đủ điều kiện về chủ thẻ sử dụng dịch vụ e-Banking (Khách hàng bị mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, chết, bị tuyên bố mất tích...);
 - c. KH nhập sai thông tin/mật khẩu đăng nhập quá số lần cho phép của KienlongBank.
 - d. KienlongBank nghi ngờ giao dịch không phải là do Khách hàng thực hiện hoặc giao dịch đó trái với quy định pháp luật.
 - e. KienlongBank nhận được yêu cầu hỗ trợ xử lý giao dịch nghi ngờ có liên quan đến gian lận, giả mạo, lừa đảo của các tổ chức được quyền yêu cầu phù hợp với quy định pháp luật và/hoặc KienlongBank nghi ngờ nguồn tiền chuyển vào TKTT của KH không hợp pháp;
 - f. KH có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ khi có sự thay đổi thiết bị truy cập dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc truy cập dịch vụ Ngân hàng điện tử từ IP lạ, thời hạn tạm khóa cho tới khi KienlongBank xác minh TK của KH không có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ;
 - g. Khi KH thuộc diện cần cập nhật thông tin tăng cường nhưng không cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không chính xác, thời hạn tạm khóa cho tới khi KH cung cấp thông tin chính xác cho KienlongBank;
 - h. Khi Giấy tờ tùy thân của KH hết thời hạn hiệu lực, thời hạn tạm khóa cho tới khi KH cung cấp giấy tờ tùy thân có hiệu lực;
 - i. Phát hiện hoặc nghi ngờ, có cơ sở để đánh giá KH sử dụng giấy tờ tùy thân giả mạo

KH

để mở TKTT;

- j. Khi TKTT của KH có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ theo khuyến nghị, cảnh báo của cơ quan có thẩm quyền, thời hạn tạm khóa cho tới khi KienlongBank xác minh TKTT của KH không có dấu hiệu giao dịch bất thường, đáng ngờ;
 - k. Khách hàng/ giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu/ nghi ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận, Khách hàng cho thuê, cho mượn Tài khoản hoặc có dấu hiệu/ nghi ngờ vi phạm pháp luật theo toàn quyền xác định của Ngân hàng;
 - l. TKTT của KH có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của KienlongBank về phòng, chống rửa tiền.
 - m. Khách hàng nợ phí dịch vụ quá thời hạn theo quy định của KienlongBank ban hành trong từng thời kỳ.
 - n. Khách hàng không tuân thủ nội dung của Quy định điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ e-Banking được áp dụng cho Khách hàng theo quy định của KienlongBank.
 - o. Khách hàng thực hiện các hành vi vi phạm trong sử dụng e-Banking theo quy định của KienlongBank trong từng thời kỳ;
 - p. Khi xảy ra các sự kiện bất khả kháng, sự kiện ngoài tầm kiểm soát và/hoặc khả năng thực hiện của KienlongBank.
 - q. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật.
2. Tại bất kỳ thời điểm nào, Khách hàng cũng có quyền yêu cầu tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ e-Banking. Khi Khách hàng có nhu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ e-Banking, Khách hàng cần phải đến ĐVKD của KienlongBank để làm thủ tục. Trong trường hợp khẩn cấp liên quan đến các sự cố như: mất điện thoại/thiết bị truy cập, nghi ngờ gian lận; sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền...KH yêu cầu KienlongBank tạm khóa dịch vụ e-Banking thông qua hotline 1900 6929 hoặc số điện thoại được KienlongBank thông báo theo từng thời kỳ.
3. Ngoài các trường hợp tại Khoản 1 Điều này, KienlongBank được quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào sau khi thông báo trước cho Khách hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ.
4. Việc tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ e-Banking không ảnh hưởng, làm mất đi tính hiệu lực của nghĩa vụ mà các bên phải thực hiện như đã cam kết và thỏa thuận tuân thủ nội dung Quy định điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Kiên Long được áp dụng cho Khách hàng.
5. Khi Khách hàng (chủ động) tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ (hoàn tất thủ tục với KienlongBank), Khách hàng phải hoàn tất các nghĩa vụ về phí phát sinh (trong trường hợp còn nợ) được KienlongBank thông báo qua SMS/Email và không được hoàn lại phí đã phát sinh trong kỳ sử dụng dịch vụ của Khách hàng (dù Khách hàng tạm khóa hoặc

chấm dứt dịch vụ trước ngày thu phí định kỳ).

Điều 10. Chấm dứt tạm khóa

KienlongBank chấm dứt tạm khóa dịch vụ e-Banking khi có một trong các điều kiện sau:

1. Theo yêu cầu của KH;
2. Kết thúc thời hạn tạm khóa;
3. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt tạm khóa e-Banking;
4. KienlongBank xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
5. Các trường hợp khác theo đánh giá của KienlongBank là có rủi ro hoặc theo quy định của KienlongBank về tạm khóa tài khoản đã được giải quyết.

Điều 11. Chứng cứ xác định sử dụng e-Banking

1. Chứng cứ xác định sử dụng e-Banking:
 - a. Bất kỳ chứng cứ giao dịch nào liên quan đến các dịch vụ e-Banking chứng minh các giao dịch do chính Khách hàng thực hiện;
 - b. Chứng cứ bao gồm: giao dịch được xác thực bằng mật khẩu giao dịch và/hoặc mật khẩu OTP hoặc chứng từ có chữ ký của Khách hàng.
2. Tất cả các thông báo xem như Khách hàng đã nhận được bao gồm những thay đổi nội dung trong Quy định này và các văn bản khác (nếu có) hoặc các yêu cầu, thông báo của KienlongBank đến Khách hàng được KienlongBank gửi cho Khách hàng bằng văn bản theo địa chỉ mà Khách hàng đăng ký và/hoặc công bố trên website của KienlongBank và/hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay niêm yết tại hệ thống KienlongBank.

Điều 12. Khiếu nại và tranh chấp

1. Khách hàng có thể thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại với KienlongBank trong quá trình sử dụng e-Banking theo các hình thức:
 - a. Lập văn bản theo Khoản 2 Điều này và gửi tại quầy giao dịch KienlongBank hoặc;
 - b. Điện thoại cho Nhân viên giao dịch/tổng đài KienlongBank (đường dây nóng có ghi âm) hoặc gửi đến email của KienlongBank đồng thời lập văn bản theo Khoản 2 Điều này.
2. Khách hàng ghi nội dung khiếu nại/tra soát vào Phiếu yêu cầu (Mẫu BM-KT-07).
3. Thời hạn Khách hàng được đề nghị tra soát, khiếu nại tối đa là 90 (chín mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. KienlongBank có quyền từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại nếu quá thời hạn trên.
4. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a. Trong thời hạn tối đa 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này, KienlongBank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng;

- b. Trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, KienlongBank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về Điều kiện, điều khoản này;
- c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, KienlongBank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
5. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc sử dụng e-Banking thì KH và KienlongBank cùng nhau giải quyết trên cơ sở thương lượng, bình đẳng, hòa giải giữa Các bên. Trường hợp Các bên không thương lượng, giải quyết trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày xảy ra tranh chấp, Các bên có quyền đưa tranh chấp đó ra Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam giải quyết.

Điều 13. Cam kết của Khách hàng trong việc sử dụng e-Banking

1. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn sử dụng dịch vụ qua kênh giao dịch e-Banking.
2. Khách hàng cam kết tất cả thông tin do Khách hàng cung cấp cho KienlongBank là hoàn toàn chính xác.
3. Khách hàng cam kết người được Khách hàng ủy quyền sử dụng dịch vụ phải bảo mật các thông tin liên quan đến e-Banking.
4. Khách hàng cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm với mọi rủi ro đối với việc đề nghị KienlongBank thay đổi, cung cấp các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và các tiện ích khác thông qua các kênh giao dịch e-Banking.
5. Sau khi được KienlongBank cấp mật khẩu giao dịch/mã kích hoạt (nếu có) Khách hàng phải thay đổi ngay mật khẩu giao dịch và thông báo ngay cho KienlongBank khi phát hiện hoặc nghi ngờ mật khẩu hoặc các thông tin khác liên quan đến dịch vụ bị mất/bị lộ.
6. Khách hàng đồng ý rằng bất cứ hành động gửi yêu cầu giao dịch đến KienlongBank bằng chính số điện thoại/số thẻ đăng ký với đúng mật khẩu giao dịch đều được coi là giao dịch của chính Khách hàng qua kênh giao dịch e-Banking.
7. Khách hàng đồng ý là đã nhận được các thông báo liên quan đến e-Banking của KienlongBank nếu các thông báo này được KienlongBank thông báo cho Khách hàng qua 01 trong các kênh thông tin như website của KienlongBank, các thông báo niêm yết tại các CN/PGD của KienlongBank, tin nhắn qua điện thoại, email mà Khách hàng đăng ký, truyền hình, các báo điện tử, báo giấy, đài phát thanh, thư điện tử....
8. Khách hàng chấp nhận rằng tin nhắn của e-Banking đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin nhắn này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, cho dù Khách hàng có nhận được tin nhắn hay không.
9. Không sử dụng e-Banking để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.

Điều 14. Các trường hợp miễn trách nhiệm

KienlongBank không chịu trách nhiệm với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu do:

1. Khách hàng vô tình làm lộ /cố tình tiết lộ mật khẩu giao dịch hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan đến e-Banking cho những người được hoặc không được Khách hàng ủy quyền.
2. Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được Khách hàng ủy quyền.
3. Tính toán vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng.
4. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký.
5. Số dư trong tài khoản của Khách hàng không đủ thực hiện dịch vụ.
6. Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ.
7. 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 nằm ngoài khả năng kiểm soát của KienlongBank, bao gồm nhưng không giới hạn 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:
8. 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 cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi chính sách, quy định của pháp luật.
9. KienlongBank không chịu trách nhiệm về việc giao nhận, bảo hành, bảo đảm về số lượng, chất lượng hàng hóa và dịch vụ hoặc bất cứ nội dung nào liên quan khi Khách hàng thực hiện việc mua hàng hóa, dịch vụ qua e-Banking với bên thứ ba.

Điều 15. Giao dịch không huỷ ngang

1. Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận hoặc từ chối trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ ngân hàng điện tử đã được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu, phương thức xác thực của Khách hàng đi kèm. Trường hợp Khách hàng muốn huỷ yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, KienlongBank chỉ xem xét khi có đủ các điều kiện sau:
 - a. Yêu cầu huỷ Giao dịch được gửi đến KienlongBank ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch, và;
 - b. KienlongBank chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng, và;
 - c. Việc huỷ giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của KienlongBank cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
2. Bất kỳ giao dịch e-Banking nào đã được thực hiện sẽ được KienlongBank coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các giao dịch đã thực hiện được coi là Khách hàng cam kết, chấp thuận là Giao dịch do Khách hàng là người duy nhất thực hiện, KienlongBank không chấp nhận bất cứ sự uỷ quyền/đô lỗi nào khác cho bên thứ ba.

Điều 16. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng
 - a. Sử dụng e-Banking trong phạm vi do KienlongBank cung cấp theo thỏa thuận với KienlongBank và/hoặc sử dụng thêm các tiện ích trong quá trình cung cấp, triển khai dịch vụ.
 - b. Thay đổi nội dung, gói dịch vụ hoặc các thông tin khác có liên quan đến dịch vụ theo quy định tại các CN/PGD của KienlongBank.
 - c. Yêu cầu KienlongBank hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng.
 - d. Yêu cầu KienlongBank thay đổi các thông tin truy cập trong trường hợp phát hiện/ngghi ngờ có sai sót, rủi ro xảy ra.
 - e. Yêu cầu tra soát, khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng dịch vụ.
 - f. Đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ sau khi đã gửi văn bản yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ theo mẫu của KienlongBank tại các CN/PGD và được KienlongBank chấp thuận.
 - g. Các quyền khác theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.
2. Trách nhiệm của Khách hàng
 - a. Tuân thủ các quy định tại điều khoản, điều kiện sử dụng e-Banking trong quá trình sử dụng.
 - b. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của KienlongBank khi sử dụng dịch vụ.
 - c. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của KienlongBank khi đăng ký dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ. Thông báo ngay cho KienlongBank bằng văn bản (gửi cho CN/PGD của KienlongBank) khi có bất kỳ thay đổi nào.
 - d. Cập nhật, bổ sung thông tin GTTT mới khi GTTT của KH hết hiệu lực.
 - e. Có trách nhiệm bảo mật thông tin, mật khẩu, thiết bị/ứng dụng bảo mật và/hoặc chữ ký điện tử khi sử dụng các dịch vụ của KienlongBank và chịu mọi trách nhiệm có liên quan đến việc bảo mật các vấn đề này.
 - f. Do bản chất của e-Banking, Khách hàng chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác do Khách hàng gây ra khi sử dụng các dịch vụ.
 - g. Chịu trách nhiệm về tất cả các thông tin được hệ thống ghi nhận đối với việc truy cập, xử lý các giao dịch được thực hiện bởi tên truy cập, mật khẩu kết hợp với mã xác thực OTP và/hoặc chữ ký điện tử của người sử dụng dịch vụ; thực hiện bởi số thẻ đăng ký kết hợp với mã xác thực OTP.
 - h. Thông báo kịp thời cho KienlongBank khi phát hiện mật khẩu, thiết bị/ứng dụng bảo mật và/hoặc chữ ký điện tử bị sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình.

- i. Thông báo, phối hợp kịp thời với KienlongBank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các dịch vụ.
- j. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho KienlongBank. Đồng ý cho KienlongBank trích nợ TKTT, thẻ thanh toán để thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch, phí giải quyết tranh chấp, các khoản tiền tranh chấp và các khoản lãi phát sinh từ nghĩa vụ tín dụng của Khách hàng phát sinh với KienlongBank theo quy định của KienlongBank và pháp luật.
- k. Không cho thuê, cho mượn e-Banking, không được sử dụng e-Banking cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác. Không sử dụng e-Banking của mình cho các giao dịch đã có bằng chứng hoặc nghi ngờ về nguồn gốc bất hợp pháp.
- l. Đồng ý cho KienlongBank cung cấp thông tin Khách hàng, giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba nhằm mục đích để khách hàng sử dụng dịch vụ, sản phẩm do bên thứ ba hợp tác với KienlongBank cung cấp trên cơ sở khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ, sản phẩm này với KienlongBank hoặc bên thứ ba thông qua hình thức trực tiếp hoặc online.
- m. Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng KienlongBank được quyền sử dụng thông tin của Khách hàng trong các hoạt động của KienlongBank, được quyền xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp, được quyền cung cấp thông tin cho bên thứ ba (bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và ký kết hợp đồng với Ngân hàng, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình KienlongBank cung cấp dịch vụ cho Khách hàng) nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ cho khách hàng, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.
- n. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch qua e-Banking do Khách hàng không thực hiện đúng các cam kết.
- o. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
- p. Tất cả các điều khoản và điều kiện này vẫn có hiệu lực sau khi Khách hàng ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ. Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ.
- q. Các trách nhiệm khác theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật

Điều 17. Quyền và trách nhiệm của KienlongBank

- 1. Quyền của KienlongBank
 - a. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân, chữ ký, hoặc các thông tin khác khi Khách hàng thực hiện các yêu cầu cần thiết liên quan đến e-Banking.
 - b. KienlongBank được sử dụng thông tin được Khách hàng cung cấp hoặc những thông

tin mà KienlongBank có được, thu thập được dưới bất kỳ hình thức nào từ việc sử dụng e-Banking, nhằm phục vụ cho việc thực hiện hợp đồng sử dụng dịch vụ e-Banking hoặc mục đích khác có liên quan đến việc sử dụng, thanh toán và giải quyết khiếu nại trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ của KienlongBank.

- c. Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ, KienlongBank được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ cho Khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu đăng ký bổ sung dịch vụ.
- d. Khi cần thiết, KienlongBank có quyền thay đổi, tạm khóa, chấm dứt cung cấp dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, KienlongBank có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng bằng văn bản/SMS và không hoàn lại phí dịch vụ ngân hàng đã thu phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- e. KienlongBank Được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin...bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
- f. Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của KienlongBank và của pháp luật hoặc trong trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của KienlongBank hoặc trường hợp tài khoản của Khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện để giao dịch.
- g. Thu phí liên quan đến việc sử dụng và/hoặc chấm dứt sử dụng e-Banking và thay đổi các phí này.
- h. Tự động trích nợ bất kỳ TKTT của Khách hàng mở tại KienlongBank để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện trên e-Banking và các khoản tiền tranh chấp, phí phát sinh theo phán quyết của cơ quan có thẩm quyền.
- i. Được quyền sử dụng thông tin của Khách hàng trong các hoạt động ngân hàng và được quyền cung cấp thông tin khách hàng, giao dịch của khách hàng cho bên thứ ba (bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có chức năng được thành lập và ký kết hợp đồng với KienlongBank, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình KienlongBank cung cấp dịch vụ cho Khách hàng) phù hợp với quy định pháp luật.
- j. Dữ liệu thông tin khách hàng đã khai báo trong quá trình sử dụng dịch vụ của KienlongBank được KienlongBank thu thập, lưu trữ và sử dụng đúng mục đích theo quy định của NHNN.
- k. Được quyền gửi các thông tin, hướng dẫn, các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, ưu đãi của KienlongBank qua số điện thoại, email, ...của khách hàng đã đăng ký với KienlongBank.
- l. Cung cấp thông tin theo quy định cho Khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
- m. KienlongBank thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng trong các trường hợp sau:

ky

x

- (i) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
- (ii) KienlongBank có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, TKTT của Khách hàng đã thu thập trước đây;
- (iii) Thông tin của chủ TKTT cá nhân có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
- (iv) Thông tin về TKTT, chủ TKTT sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền;
- (v) Các trường hợp khác theo quy định tại Điều kiện, Điều khoản này, quy định pháp luật từng thời kỳ.

2. Trách nhiệm của KienlongBank

- 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 cho Khách hàng trong quá trình sử dụng e-Banking.
- d. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách hàng trong quá trình Khách hàng đăng ký 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 cho Khách hàng khi có sự thay đổi chính sách liên quan đến e-Banking.
- g. Với 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, KienlongBank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng và hỗ trợ Khách hàng trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán qua các kênh giao dịch e-Banking. KienlongBank không chịu trách nhiệm về việc cung cấp hàng hóa cũng như chất lượng của hàng hóa dịch vụ được cung cấp.
- h. Thông báo cho KH về thời hạn hết hiệu lực của GTTT để yêu cầu KH kịp thời cập nhật, bổ sung Giấy tờ tùy thân mới.
- i. KienlongBank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của KienlongBank dẫn đến việc không thể thực hiện được Dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
- j. 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 18. Sửa đổi nội dung điều khoản, điều kiện



Handwritten signatures and initials in blue ink.

1. KienlongBank có quyền sửa đổi nội dung các điều khoản và điều kiện này bằng cách thông báo qua các kênh cung cấp dịch vụ của KienlongBank như: các CN/PGD, các kênh cung cấp dịch vụ, website chính thức của KienlongBank hoặc các hình thức khác mà KienlongBank cho là phù hợp.
2. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng e-Banking sau khi KienlongBank sửa đổi nội dung điều khoản và điều kiện này có nghĩa là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

Điều 19. Các điều khoản chung

1. Toàn bộ nội dung của Điều kiện và Điều khoản này có hiệu lực áp dụng đối với Khách hàng kể từ ngày Khách hàng ký tên trên mẫu Giấy đăng ký thông tin mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cá nhân/tổ chức kiêm Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán của KienlongBank đến khi Khách hàng và KienlongBank chấm dứt việc cung cấp, sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử theo các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ này.
2. Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu hóa của các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác của phụ lục, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt.
3. Những nội dung chưa được đề cập trong Điều kiện và Điều khoản này được thực hiện theo Quy định của pháp luật và các thỏa thuận, cam kết (nếu có) giữa Khách hàng với KienlongBank.
4. KienlongBank được phép sửa đổi nội dung hoặc thay thế Điều kiện, điều khoản này vào bất cứ thời điểm nào KienlongBank cho là phù hợp.
5. KienlongBank thực hiện thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Khách hàng bằng một trong các hình thức bao gồm: văn bản, email, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, thông báo trên website <http://kienlongbank.com> của KienlongBank, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của KienlongBank. KienlongBank được toàn quyền quyết định hình thức thông báo đến Khách hàng.
6. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm KienlongBank thông báo được hiểu là Khách hàng chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện, điều khoản này của KienlongBank.