

CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ ONLINE BANKING

Điều 1. Phạm vi cung cấp dịch vụ

Home Credit cung cấp cho Khách hàng dịch vụ đăng ký trực tuyến đối với các sản phẩm, dịch vụ tài chính tiêu dùng của Home Credit, bao gồm các sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba mà Home Credit được phép cung cấp theo ủy quyền của bên thứ ba đó, thông qua website chính thức của Home Credit với địa chỉ www.homecredit.vn, ứng dụng Online Banking hoặc tại bất kỳ phương tiện giao dịch điện tử nào khác của Home Credit đã được thông báo đến Khách hàng; đồng thời với các dịch vụ khác mà Khách hàng có thể khai thác và sử dụng trên các nền tảng nói trên (“Dịch vụ Online Banking”).

Các bên đồng ý ký kết Các điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ Online Banking này (“Các điều khoản và điều kiện”) để thống nhất phương thức sử dụng Dịch vụ Online Banking.

Hạn mức giao dịch: không giới hạn, tùy theo sản phẩm, dịch vụ mà Home Credit cung cấp tại từng thời điểm.

Điều 2. Cam kết của Khách hàng

2.1 Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của Home Credit, sử dụng đúng mục đích những thông tin mà Dịch vụ Online Banking cung cấp.

2.2. Trừ khi đã thông báo trước cho Home Credit theo quy định tại Các điều khoản và điều kiện này, Khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào Dịch vụ Online Banking bằng tên truy cập với đúng mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do Home Credit cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập. Khách hàng chịu trách nhiệm với mọi rủi ro liên quan đến các giao dịch được thực hiện từ tên truy cập, mật khẩu, mã khóa bí mật, mã PIN, OTP và các hình thức xác nhận giao dịch khác theo Điều 3.3 của Khách hàng. Theo đó, Home Credit sẽ coi các giao dịch này là có giá trị và không huỷ ngang. Khách hàng đảm bảo chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với Home Credit đối với các giao dịch đó.

2.3. Đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà Home Credit yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng Dịch vụ Online Banking. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin

cung cấp cho Home Credit là chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật. Ngoài ra,

- Khách hàng xác nhận không có hoặc không đang sử dụng tên nào khác ngoài họ tên đã kê khai tại các hợp đồng với Home Credit và thể hiện trên giấy tờ tùy thân được cung cấp cho Home Credit.

- Khách hàng xác nhận địa chỉ đã khai báo với Home Credit là địa chỉ cư trú hiện tại của Khách hàng.

- Khách hàng xác nhận không mang quốc tịch nào khác ngoài quốc tịch Việt Nam trong suốt thời gian sử dụng sản phẩm vay ủy thác của Home Credit.

- Khách hàng xác nhận và cam kết không có người có liên quan nào (được định nghĩa theo Luật Các Tổ Chức Tín Dụng hiện hành và các văn bản hướng dẫn có liên quan mà có thể hạn chế quyền đi vay của Khách hàng) có mối quan hệ tín dụng với Home Credit hoặc bên ủy thác cho vay của Home Credit.

2.4 Trong trường hợp sử dụng điện thoại di động, thư điện tử trong quá trình cung cấp Dịch vụ Online Banking từ thời điểm đăng ký tài khoản để sử dụng Dịch vụ Online Banking, (dù có phát sinh giao dịch thực tế hay không), Khách hàng đồng ý rằng:

- a) Thông báo ngay cho Home Credit bất kỳ sự thay đổi gì liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động của mình. Home Credit sẽ cung cấp Dịch vụ Online Banking nói riêng và thực hiện tất cả các phương thức liên lạc liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của Home Credit nói chung qua địa chỉ thư điện tử hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký tại Thỏa thuận cung cấp - sử dụng Dịch vụ Online Banking, hoặc cập nhật với Home Credit, hoặc Home Credit có được từ bất kỳ nguồn nào khác một cách hợp pháp. Khách hàng chịu trách nhiệm với mọi thiệt hại, mất mát hoặc rủi ro xảy ra trước khi Home Credit nhận được thông báo thay đổi.

- b) Khách hàng được coi là đã nhận được tin nhắn nếu như tin nhắn đó đã được Home Credit gửi cho địa chỉ thư điện tử hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký tại Thỏa thuận cung cấp - sử dụng Dịch vụ Online Banking hoặc đã thông báo thay đổi.

- c) Ngay khi tin nhắn được Home Credit gửi cho địa chỉ thư điện tử hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký tại Thỏa thuận cung cấp - sử dụng Dịch vụ Online Banking hoặc đã thông báo thay đổi, Home Credit 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 Khách hàng.

d) Đồng ý nhận tin nhắn/cuộc gọi của Home Credit để:

- Thông báo OTP.
- Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mại.
- Thông báo khắc phục vụ cho việc thực hiện Dịch vụ Online Banking.

Điều 3. Tên truy cập, Mật khẩu, chữ ký điện tử và các hình thức xác nhận giao dịch khác khi sử dụng Dịch vụ Online Banking

3.1 Tên truy cập và Mật khẩu là dãy các ký tự mà Khách hàng cần phải nhớ do Home Credit cấp hoặc quản lý, được sử dụng để định danh Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ Online Banking. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ Online Banking, Khách hàng nên định kỳ thay đổi mật khẩu, tối thiểu là một 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 Home Credit.

3.2 OTP nói riêng được xem là chữ ký điện tử, hoặc OTP được dùng để xác thực chữ ký điện tử (tùy từng trường hợp), được sử dụng một lần trong thời gian ngắn được Home Credit hoặc một bên thứ ba được cấp phép cung cấp cho Khách hàng để chứng thực quyền hạn và trách nhiệm của Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ Online Banking cho một giao dịch cụ thể. Khi Khách hàng dùng OTP/ chữ ký điện tử để xác thực các chứng từ, tài liệu của Dịch vụ Online Banking thì OTP/ chữ ký điện tử có giá trị như chữ ký tay trên chứng từ giấy.

3.3 Các hình thức xác nhận giao dịch mà Home Credit áp dụng trong quá trình cung cấp dịch vụ Online Banking bao gồm: Mã khóa bí mật, SMS OTP, chữ ký điện tử và các hình thức xác nhận giao dịch khác theo quy định của pháp luật tại từng thời điểm.

3.4 Khách hàng phải có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và các yếu tố định danh khác nhằm thực hiện xác nhận giao dịch (theo bất kỳ hình thức xác nhận giao dịch được quy định tại Điều 3.3 nêu trên) do Home Credit cấp; sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng Dịch vụ Online Banking bởi những người không có thẩm quyền. Để bảo vệ mật khẩu, tránh bị rơi, mất, nhầm lẫn... Khách hàng

cần ghi nhớ, không nên lưu mật khẩu ra giấy, điện thoại, máy tính hoặc các thiết bị, phương tiện khác tương tự.

3.5 Khách hàng phải bảo vệ tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử để đảm bảo rằng chỉ có Khách hàng mới có quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ Online Banking. Mọi giao dịch được Home Credit kiểm tra thấy đúng, đủ các yếu tố định danh theo Các điều khoản và điều kiện này, thì mặc nhiên được coi là giao dịch do Khách hàng thực hiện. Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng trái phép, nếu có, gây ra.

3.6 Khách hàng phải thông báo ngay cho Home Credit 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 Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác trước khi thông báo cho Home Credit.

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của Home Credit

4.1 Home Credit đảm bảo rằng hệ thống cung cấp Dịch vụ Online Banking 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 Online Banking.

4.2 Home Credit không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do:

- a) Việc sử dụng Dịch vụ Online Banking hoặc tiếp cận các thông tin mà Dịch vụ Online Banking cung ứng của những người được Khách hàng ủy quyền; hoặc
- b) Bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc gửi tin nhắn, hoặc Khách hàng không nhận được tin nhắn mà không phải do lỗi của Home Credit; hoặc
- c) Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng; 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 Online Banking do các sự kiện bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do Dịch vụ Online Banking 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 bởi 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 Home Credit có quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ Online Banking vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, Home Credit có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng, trừ khi việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ Online Banking là do nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Home Credit.

4.4 Home Credit có quyền từ chối thực hiện Dịch vụ Online Banking vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng vi phạm quy định của pháp luật liên quan đến Dịch vụ Online Banking; hoặc (ii) các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc (iii) khi lợi ích của Khách hàng/Home Credit/bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc gian lận; hoặc (iv) Khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện của pháp luật và/hoặc Home Credit để sử dụng Dịch vụ Online Banking; hoặc (v) Khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết nào với Home Credit cho dù cam kết đó có liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Online Banking hay không.

4.5 Khách hàng cho phép Home Credit thu thập thông tin liên quan đến Khách hàng bằng nhiều cách thức, kể cả việc thu thập trực tiếp tại điểm giới thiệu dịch vụ, trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội, ứng dụng Online Banking, hoặc thông qua bên thứ ba.

4.6 Khách hàng cho phép Home Credit được sử dụng cũng như chia sẻ cho bên thứ ba các thông tin liên quan đến Khách hàng và/hoặc thông tin liên quan đến Dịch vụ Online Banking mà Khách hàng sử dụng cho các mục đích sau đây (i) cung cấp Dịch vụ Online Banking cho Khách hàng; (ii) gửi các thông tin liên quan đến Dịch vụ Online Banking mà Khách hàng sử dụng; (iii) trực tiếp hoặc thông qua bên thứ ba thực hiện các đánh giá và phân tích liên quan đến Khách hàng nhằm đánh giá và kiểm soát rủi ro; (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 không trái với quy định của pháp luật.

4.7 Home Credit cam kết bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, thu thập, sử dụng thông tin Khách hàng phù hợp với quy định tại Các điều khoản và điều kiện này, và theo quy định của pháp luật; không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin khách hàng trái phép.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

5.1 Nếu Khách hàng cho rằng có một sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc xử lý yêu cầu sử dụng Dịch vụ Online Banking, Khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với đường dây nóng 1900 633 633 của Home Credit để được giải quyết.

5.2 Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ Online Banking vào bất kỳ lúc nào sau khi đã gửi cho Home Credit văn bản yêu cầu ngừng sử dụng Dịch vụ Online Banking theo mẫu mà Home Credit cung cấp tại các điểm giới thiệu dịch vụ của Home Credit hoặc đăng tải trên website. Sau khi chấm dứt sử dụng Dịch vụ Online Banking, Khách hàng không được tiếp tục sử dụng tên truy cập, mật khẩu và/hoặc các yếu tố định danh khác do Home Credit cung cấp.

5.3 Khách hàng 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... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Dịch vụ Online Banking.

5.4 Khách hàng đã được 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 Online Banking ứng với từng phương tiện truy cập Dịch vụ Online Banking;

(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 Dịch vụ Online Banking.

5.5 Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo:

(i) Thoát ra khỏi ứng dụng, trình duyệt hoặc bất kỳ phương tiện truy cập Dịch vụ Online Banking nào khi không sử dụng;

(ii) Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, mã PIN, OTP, các hình thức xác nhận giao dịch khác ... và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;

(iii) Cách thiết lập mã khóa bí mật và thay đổi mã khóa bí mật tài khoản truy cập theo quy định tại Các điều khoản và điều kiện này;

(iv) Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng, WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ Online Banking;

- (v) Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt;
- (vi) Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo website, ứng dụng;
- (vii) Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Online Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;
- (viii) Lựa chọn các giải pháp xác thực giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của Khách hàng về hạn mức giao dịch;
- (ix) Cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Online Banking;
- (x) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để truy cập trình duyệt, tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Dịch vụ Online Banking, phần mềm tạo OTP.
- (xi) Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc;
- (xii) Thông báo kịp thời cho Home Credit khi phát hiện các giao dịch bất thường; và
- (xiii) Thông báo ngay cho Home Credit 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.

5.6 Rủi ro khi sử dụng dịch vụ Online Banking:

Khi sử dụng dịch vụ Online Banking, Khách hàng hiểu rõ và lường trước được các giao dịch Online Banking có thể có rủi ro nhất định về tính liên tục, tính bảo mật và các sự kiện bất khả kháng như: sự cố về đường truyền, điện, internet, thiết bị điện tử, virus, các lỗi kỹ thuật, nhằm lẫn, gian lận... Khách hàng chấp nhận sử dụng dịch vụ và thực hiện giao dịch sẽ chịu mọi rủi ro phát sinh không đến từ Home Credit trong quá trình sử dụng.

5.7 Khách hàng có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ, kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu, áp dụng các hình thức xác nhận phù hợp theo yêu cầu của Home Credit trước khi thực hiện giao dịch. Home Credit không có trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện do khách hàng thiếu cẩn trọng, làm lộ thông tin bảo mật, thông tin định danh của chính mình.

Điều 6. Chế độ phí

6.1 Phí dịch vụ được Home Credit công bố cho từng thời kỳ trên website và các điểm giới thiệu dịch vụ tùy theo đặc điểm của từng loại Dịch vụ Online Banking.

6.2 Phí dịch vụ có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào từng loại hình Dịch vụ Online Banking mà Home Credit cung cấp. Đối với hình thức thu phí dịch vụ trước, Khách hàng có thể không được hoàn trả lại số tiền phí dịch vụ chưa sử dụng hết trong trường hợp Khách hàng không có nhu cầu sử dụng tiếp Dịch vụ Online Banking hoặc Khách hàng có những thay đổi về thông tin định danh dẫn đến việc không thể tiếp tục sử dụng Dịch vụ Online Banking.

Điều 7. Chứng từ

Các tài liệu, chứng từ liên quan đến Dịch vụ Online Banking được Khách hàng xác thực bằng OTP/ chữ ký điện tử theo quy định tại Các điều khoản và điều kiện này, cũng như các số liệu được ghi chép xác nhận và lưu giữ bởi Home Credit sẽ là bằng chứng về giao dịch giữa Khách hàng và Home Credit, và có đầy đủ tính pháp lý như một hợp đồng được ký kết hợp lệ giữa Home Credit và Khách hàng.

Điều 8. Sửa đổi nội dung các điều kiện và điều khoản

8.1 Home Credit có thể sửa đổi nội dung Các điều khoản và điều kiện này bằng cách thông báo cho Khách hàng.

8.2 Trường hợp đối với những sửa đổi như: (i) tăng trách nhiệm và nghĩa vụ của Khách hàng, hoặc (ii) hạn chế bớt các Dịch vụ Online Banking, trừ khi những sửa đổi này phải thực hiện ngay vì yêu cầu an ninh hoặc theo quy định của pháp luật, Home Credit sẽ thông báo cho Khách hàng ít nhất 15 ngày trước ngày có hiệu lực của những sửa đổi này.

8.3 Khách hàng được xem là đã nhận thông báo nếu:

- a) Các thông báo này đã được đưa lên website của Home Credit tại địa chỉ: www.homecredit.vn hoặc tại bất kỳ phương tiện giao dịch điện tử nào khác của Home Credit đã được thông báo đến Khách hàng; hoặc
- b) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử và/hoặc số điện thoại mà Khách hàng đăng ký với Home Credit; hoặc
- c) Được thông báo tại các điểm giới thiệu dịch vụ của Home Credit; hoặc

d) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với Home Credit sau khoảng thời gian quy định thường lệ của bưu điện.

8.4 Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ Online Banking sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi có nghĩa là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó.

Điều 9. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

Các điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh theo quy định pháp luật Việt Nam.

Nếu phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.