

## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ ONLINE BANKING

(Hiệu lực từ ngày 07/02/2025)

Công ty Tài chính TNHH Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (SHB FC) và Khách Hàng cam kết tuân thủ các điều khoản điều kiện về cung cấp và sử dụng dịch vụ trực tuyến sau đây:

### Điều 1. Phạm vi cung cấp dịch vụ

**1.1.** SHB FC cung cấp cho Khách hàng dịch vụ trực tuyến để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính của SHB FC và các sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba là đối tác của SHB FC mà SHB FC được phép cung cấp theo quy định pháp luật (*dịch vụ Online Banking*), thông qua phần mềm ứng dụng Online Banking được tích hợp trên website chính thức của SHB FC tại địa chỉ [www.shbfinance.com.vn](http://www.shbfinance.com.vn) và được cài đặt trên thiết bị di động (*Mobile Banking*) hoặc tại bất kỳ phương tiện giao dịch điện tử nào khác của SHB FC đã được thông báo đến Khách hàng từng thời kỳ.

**1.2.** Các bên đồng ý tuân thủ Các điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ Online Banking này (“*Điều khoản và điều kiện*”) để thống nhất phương thức sử dụng Dịch vụ Online Banking.

### Điều 2. Cam kết của Khách hàng

**2.1.** Khách hàng đồng ý tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của SHB FC, sử dụng đúng mục đích Dịch vụ Online Banking do SHB FC cung cấp.

**2.2.** Trừ khi Khách hàng thông báo trước cho SHB FC theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này về việc thay đổi, chấm dứt sử dụng dịch vụ Online Banking, Khách hàng hiểu rõ và thừa nhận rằng bất cứ hành động nào sử dụng Dịch vụ Online Banking bằng Tài khoản giao dịch điện tử của 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 Tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng.

**2.3.** Khách hàng đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà SHB FC 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 SHB FC là chính xác, đầy đủ, trung thực còn hiệu lực.

**2.4.** Trong trường hợp sử dụng số điện thoại di động, thư điện tử cho và trong quá trình sử dụng Dịch vụ Online Banking, Khách hàng đồng ý rằng:

a) Khách hàng được coi là đã nhận được tin nhắn, thư điện tử của SHB FC nếu như tin nhắn, thư điện tử đó đã được SHB FC gửi đến số điện thoại di động và/hoặc địa chỉ thư điện tử mà Khách hàng đã đăng ký.

b) Ngay khi tin nhắn được SHB FC gửi cho địa chỉ thư điện tử hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký, SHB FC không còn trách nhiệm đảm bảo tính an toàn, bảo mật của tin nhắn đó.

c) Trong trường hợp khách hàng cung cấp thông tin của người tham chiếu/hôn phối để sử dụng Dịch vụ Online Banking, bao gồm nhưng không giới hạn Số CMND/CCCD/Căn cước của người hôn phối, Số điện thoại, họ tên. Khách hàng xác nhận rằng Khách hàng đã nhận được sự đồng thuận của người tham chiếu/hôn phối đó để tham gia vào quá trình sử dụng Dịch vụ Online Banking và Người tham chiếu/Hôn phối đã cung cấp thông tin cá nhân chính xác và xác nhận đồng ý tham gia, chịu trách nhiệm liên quan theo các Điều khoản và điều kiện của Dịch vụ Online Banking.

**2.5.** Thông báo ngay cho SHB FC khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin cá nhân hoặc thông tin liên quan đến Tài khoản giao dịch điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, địa chỉ cư trú

- Thông tin giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/Căn cước)
- Các thay đổi khác có thể ảnh hưởng đến quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking

Khách hàng có thể thông báo thay đổi thông tin qua kênh tiếp nhận chính thức của SHB FC theo Điều 4.5 Điều khoản và Điều kiện này.

Trừ khi nhận được thông báo của Khách hàng về sự thay đổi này, SHB FC sẽ tiếp tục liên hệ, tương tác với Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Online Banking qua địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký. Khách hàng chịu trách nhiệm với mọi thiệt hại, mất mát hoặc rủi ro xảy ra trước khi SHB FC nhận được thông báo thay đổi. Trong trường hợp Khách hàng không thông báo kịp thời về thay đổi thông tin, SHB FC sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, gián đoạn giao dịch, hoặc sai sót phát sinh. Khách hàng đồng ý cung cấp các tài liệu và thông tin cần thiết theo quy định của SHB FC để xác minh khi yêu cầu cập nhật thông tin. SHB FC có quyền từ chối cập nhật nếu thông tin cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ hoặc kết quả xác minh khách hàng của SHB FC cho thấy thông tin yêu cầu cập nhật là giả mạo, gian lận.

### **Điều 3. Hình thức nhận biết và xác nhận giao dịch Dịch vụ Online Banking**

#### **3.1. Nhận biết Khách hàng**

Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking được SHB FC cấp Tài khoản giao dịch điện tử, gồm Tên đăng nhập và hình thức xác nhận nêu tại Điều 3.2 Điều khoản và điều kiện này. SHB FC nhận biết Khách hàng thông qua Tài khoản giao dịch điện tử do SHB FC cấp cho Khách hàng.

Ngoài ra, SHB FC có thể nhận biết khách hàng bằng các biện pháp phù hợp với quy định pháp luật để xác định và xác minh danh tính của khách hàng trong quá trình thiết lập mối quan hệ, cung cấp dịch vụ, hoặc thực hiện giao dịch nhằm đảm bảo tuân thủ pháp luật và ngăn chặn các hành vi gian lận, giả mạo.

#### **3.2. Các hình thức xác nhận**

SHB FC sử dụng các hình thức xác nhận sau để xác nhận giao dịch:

a) **Mã khóa bí mật (Mật khẩu hoặc Password)** là một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của khách hàng vào phần mềm ứng dụng Online Banking hoặc xác nhận khách hàng sử dụng dịch vụ Online Banking.

- Mã khóa bí mật phải có độ dài tối thiểu 08 (tám) ký tự và cấu tạo bao gồm tối thiểu các ký tự: số, chữ hoa, chữ thường. Thời gian hiệu lực của mã khóa bí mật tối đa 12 (mười hai) tháng.

- Riêng đối với Mã khóa bí mật do SHB FC cấp phát mặc định lần đầu, thời gian hiệu lực tối đa của Mã khóa bí mật là 30 (ba mươi) ngày. Hết thời hạn này Mã khóa bí mật sẽ bị hủy. Do vậy, Khách hàng phải thay đổi mã khóa bí mật này ngay lần đầu tiên đăng nhập trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày được cấp.

- Khách hàng phải thay đổi mã khóa bí mật đã hết hạn sử dụng để tiếp tục sử dụng dịch vụ Online Banking.

- SHB FC sẽ thông báo đến Khách hàng tối thiểu 03 (ba) ngày trước ngày hết hiệu lực của mã khóa bí mật.

- Mã khóa bí mật sẽ được hủy ngay sau khi hết hạn sử dụng. Khách hàng thực hiện theo các hướng dẫn chi tiết được cung cấp trên các nền tảng cung cấp dịch vụ của SHB FC nêu tại Điều 5 Điều khoản và Điều kiện này để tiếp tục sử dụng dịch vụ.

- SHB FC sẽ hủy hiệu lực của mã khóa bí mật trong trường hợp Khách hàng nhập sai mã khóa bí mật liên tiếp quá số lần do SHB FC quy định trong từng thời kỳ (nhưng không quá 10 (mười) lần) và thông báo cho khách hàng về việc hủy hiệu lực của mã khóa bí mật này.

b) **OTP:** là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật dùng một lần trong thời gian ngắn được gửi đến Khách hàng qua SMS, Email hoặc phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ.

- c) **Đăng nhập ứng dụng:** Là hình thức xác nhận giao dịch, theo đó, khách hàng sử dụng Tài khoản giao dịch điện tử đã được SHB FC cấp, gồm Tên đăng nhập và mã khóa bí mật (password) để truy cập vào dịch vụ Online Banking.
- d) **Lớp xác thực tăng cường:** Là một hệ thống hoặc biện pháp bảo mật bổ sung được triển khai trên các nền tảng không do SHB FC trực tiếp quản lý, nhằm đảm bảo an toàn thông tin và xác minh danh tính khách hàng khi thực hiện giao dịch qua các kênh liên kết hoặc tích hợp, bao gồm nhưng không giới hạn như các hình thức xác thực OTP, xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học ...
- e) **Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học/ Xác thực sinh trắc học:** Là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã được thu thập, lưu trữ tại SHB FC theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước. Hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học phải đáp ứng tối thiểu yêu cầu theo quy định tại Điều 11.5 Thông tư 50/2024/TT-NHNN quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành Ngân hàng (Thông tư 50/2024/TT-NHNN).
- f) **Chữ ký điện tử:** Là hình thức xác nhận giao dịch tại quy định tại Điều 11.8, Thông tư 50/2024/TT-NHNN, theo đó chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu, bao gồm nhưng không giới hạn hình thức thể hiện như chữ ký bằng OTP, mã xác thực qua email, vân tay số, chữ ký hình ảnh được tạo trên thiết bị điện tử ...
- g) Các phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật được SHB FC áp dụng từng thời kỳ và thông báo đến Khách hàng.

**3.3.** SHB FC có quyền bổ sung, thay đổi hoặc mở rộng các hình thức xác nhận giao dịch nhằm nâng cao mức độ bảo mật, cải thiện trải nghiệm người dùng và đáp ứng các yêu cầu pháp luật hoặc quy định quản lý hiện hành. Các thay đổi hoặc mở rộng sẽ được thực hiện theo lộ trình phù hợp và đảm bảo thông báo trước cho Khách hàng qua các kênh truyền thông và liên lạc tại Điều 4 Điều khoản và điều kiện này.

## **Điều 4. Truyền thông và liên lạc trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking**

### **4.1. Các trường hợp liên lạc với Khách hàng**

SHB FC liên lạc với Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Online Banking trong các trường hợp sau:

- a) Xác thực danh tính khách hàng khi đăng ký, kích hoạt hoặc thay đổi dịch vụ Online Banking (ví dụ: Thông báo mã khóa bí mật, mã khóa bí mật dùng một lần, mã khóa bí mật sắp hết hạn ...).
- b) Thông báo về các giao dịch bất thường, giao dịch có dấu hiệu nghi ngờ, hoặc giao dịch vượt giới hạn an toàn đã thiết lập, các cảnh báo cho Khách hàng về gian lận.
- c) Cung cấp thông tin về việc cung cấp mới, thay đổi, nâng cấp hoặc tạm ngưng hoặc chấm dứt dịch vụ.
- d) Xác thực giao dịch hoặc thông báo liên quan đến các yêu cầu và giao dịch trực tuyến của Khách hàng.
- e) Hỗ trợ và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại, thắc mắc từ Khách hàng.
- f) Gửi thông báo liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ của SHB FC hoặc của Đối tác mà SHB FC được phép cung cấp; các chương trình ưu đãi Khách hàng hoặc thay đổi Điều khoản và điều kiện về dịch vụ Online Banking, Điều khoản và điều kiện về sản phẩm, dịch vụ.
- g) Xác nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ, thăm định, chào mừng, chăm sóc khách hàng, khảo sát chất lượng dịch vụ theo quy định của SHB FC.
- h) Thông báo liên quan đến việc thanh toán khoản cấp tín dụng.

- i) Thông báo về việc vi phạm thỏa thuận, khởi kiện hoặc ủy quyền cho Bên Thứ Ba làm việc với Khách hàng.
- j) Các trường hợp khác phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ Online Banking từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được SHB FC thông báo đến Khách hàng biết trước khi áp dụng.

#### **4.2. Quy định về các thông báo được SHB FC gửi tới khách hàng**

- a) Nội dung thông báo
  - Thông báo phải có nội dung rõ ràng, minh bạch để Khách hàng biết rõ mục đích của thông báo.
  - Không chứa bất kỳ yêu cầu nào về việc Khách hàng phải cung cấp các thông tin có thể gây rủi ro về bảo mật, gian lận đối với dịch vụ Online Banking của Khách hàng hoặc gây thiệt hại cho Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn thông tin cá nhân, mật khẩu, mã OTP hoặc yếu tố xác thực khác theo quy định, yêu cầu thanh toán số tiền khác ngoài Thỏa thuận sử dụng sản phẩm, dịch vụ của SHB FC hoặc của Đối tác mà SHB FC được phép cung cấp.
  - Đối với các thông báo chứa đường dẫn liên kết (hyperlink), SHB FC chỉ cung cấp các đường dẫn theo quy định tại Điều 4.2.b Điều khoản và Điều kiện này.
  - Các thông báo liên quan đến giao dịch tài chính phải ghi rõ chi tiết giao dịch, bao gồm thời gian, số tiền, và đối tượng giao dịch (nếu có).
- b) SHB FC chỉ sử dụng các đường dẫn liên kết trong thông báo gửi đến khách hàng như sau:
  - Dẫn đến các trang chính thức của SHB FC hoặc các đối tác được ủy quyền. Đối tác được ủy quyền là các cá nhân, tổ chức đã ký kết hợp đồng hợp tác chính thức với SHB FC, được giao quyền thực hiện các hoạt động liên quan đến việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ, hoặc hỗ trợ tới khách hàng. SHB FC sẽ thông báo rõ ràng cho khách hàng về danh sách các đối tác được ủy quyền thông qua website chính thức của SHB FC tại địa chỉ [www.shbfinance.com.vn](http://www.shbfinance.com.vn) (website SHB FC), giúp Khách hàng nhận diện và xác minh tính hợp pháp của các thông báo nhận được.
  - Đáp ứng các tiêu chuẩn về an toàn và bảo mật, minh bạch, và tuân thủ pháp luật hiện hành.
  - Không yêu cầu khách hàng cung cấp trực tiếp thông qua hyperlink các thông tin nhạy cảm có thể gây rủi ro về bảo mật, gian lận đối với dịch vụ Online Banking của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin cá nhân, mật khẩu, mã OTP hoặc yếu tố xác thực khác theo quy định.
  - Được hiển thị dưới dạng liên kết rút gọn như Bitly, tinyURL,...
  - Các yêu cầu khác phù hợp với sự thay đổi trong chính sách bảo mật và công nghệ, phù hợp pháp luật và được SHB FC thông báo cho Khách hàng trước khi áp dụng.
- c) Các loại Hyperlink được gửi đến Khách hàng:
  - Ứng dụng Mobile Banking (Ứng dụng di động SHBFinance): Hyperlink tải xuống hoặc cập nhật ứng dụng chính thức trên các cửa hàng ứng dụng (Google Play, App Store).
  - Dịch vụ Online Banking được tích hợp trên Website: Hyperlink dẫn đến trang đăng nhập phần mềm ứng dụng Online Banking qua giao thức HTTPS
  - Liên kết đến Đăng ký/Đăng nhập Tài khoản giao dịch điện tử: Liên kết đến các trang đăng ký hoặc đăng nhập để Khách hàng truy cập vào Tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng.
  - Liên kết đến Đăng ký khoản vay: Liên kết dẫn đến trang đăng ký khoản vay tại SHB FC. Khách hàng không được phép thực hiện các giao dịch giả mạo hoặc gian lận qua các liên kết này.
  - Liên kết đến tài liệu hướng dẫn và hỗ trợ: Các liên kết cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ, các bài viết hỗ trợ, hoặc các câu hỏi thường gặp (FAQ) để Khách hàng hiểu rõ hơn về các tính năng và cách sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Khách hàng cam kết sử dụng thông tin này một cách hợp lý và tuân thủ



các hướng dẫn.

- Liên kết đến cập nhật và thông báo sản phẩm, dịch vụ: Liên kết dẫn đến các thông báo hoặc cập nhật tài chính từ SHB FC sẽ cung cấp thông tin về thay đổi chính sách, dịch vụ, khuyến mãi, hoặc các yêu cầu pháp lý. Khách hàng cam kết theo dõi các thông báo này và thực hiện hành động cần thiết theo hướng dẫn.
- Các Hyperlink khác do SHB FC áp dụng từng thời kỳ đảm bảo yêu cầu về an toàn bảo mật, phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ, và được thông báo đến Khách hàng trước khi áp dụng.

#### 4.3. Phương thức và Phương tiện liên lạc

a) SHB FC liên lạc với khách hàng thông qua các phương thức và phương tiện chính thức sau:

- **Điện thoại:** SHB FC gọi tới số điện thoại đã được khách hàng đăng ký với SHB FC.
- **Email:** gửi tới địa chỉ email chính thức mà khách hàng đã cung cấp.
- **Tin nhắn SMS:** Gửi tin nhắn đến số điện thoại khách hàng đã đăng ký.
- **Thông báo ứng dụng (Push Notification):** Gửi thông báo trên ứng dụng Mobile Banking của SHB FC.
- **Thư tín:** Gửi qua đường bưu điện trong trường hợp cần gửi tài liệu chính thức hoặc theo yêu cầu của pháp luật.
- **ZNS (Zalo Notification Service):** Là dịch vụ gửi tin nhắn thông báo qua ứng dụng Zalo trên kênh Zalo Official Account (Zalo OA) – Tài khoản chính thức của SHB FC với tên gọi “*Tài chính tiêu dùng SHB*” trên ứng dụng Zalo, được sử dụng bởi SHB FC để liên lạc (gửi ZNS) với Khách hàng nhằm cung cấp thông tin, thông báo giao dịch, hoặc các nội dung khác liên quan đến sản phẩm dịch vụ của SHB FC.
- **Các phương thức khác** được SHB FC áp dụng từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật và thông báo đến Khách hàng trước khi áp dụng.

Thông tin cụ thể về Kênh liên lạc từ SHB FC được công bố trên website SHB FC. Khách hàng cần biết và cập nhật để nhận diện được các thông báo gửi đến Khách hàng từ các kênh giả mạo danh nghĩa SHB FC.

#### 4.4. Khuyến cáo

Nếu Khách hàng nhận được thông báo hoặc yêu cầu từ các Kênh liên lạc không phải của SHB FC, yêu cầu cung cấp thông tin Tài khoản giao dịch điện tử, mật khẩu, mã OTP, yếu tố xác thực giao dịch khác hoặc bất kỳ dữ liệu nhạy cảm nào khác như Căn cước công dân, thông tin định danh, v.v. hoặc thực hiện bất kỳ hành động đáng ngờ nào khác, Khách hàng cần cảnh giác và không cung cấp thông tin theo yêu cầu trên khi chưa kiểm tra lại với SHB FC về tính xác thực của yêu cầu qua các kênh tiếp nhận thông tin chính thức của SHB FC nêu tại Điều 4.5 Điều khoản và Điều kiện này.

#### 4.5. Kênh tiếp nhận thông tin chính thức của SHB FC

SHB FC cam kết tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh liên lạc chính thức, bao gồm nhưng không giới hạn :

- Ứng dụng di động SHBFinance
- Website SHB FC: địa chỉ [shbfinance.com.vn](http://shbfinance.com.vn)
- Đường dây nóng SHB FC: 1900 2198
- Email [cskh@shbfinance.com.vn](mailto:cskh@shbfinance.com.vn)
- Điểm giới thiệu dịch vụ của SHB FC
- Các kênh khác: Các nền tảng hoặc kênh mới sẽ được SHB FC công bố chính thức trên website SHB FC hoặc Ứng dụng di động SHBFinance khi có sự mở rộng.

### Điều 5. Thông tin chi tiết về dịch vụ Online Banking

#### 5.1. Cách thức cung cấp dịch vụ, truy cập dịch vụ Online Banking ứng với từng phương tiện truy cập

CÔNG TY TÀI CHÍNH TNHH NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI

Tầng 6, Tòa nhà Gelex, 52 Lê Đại Hành, P. Lê Đại Hành, Q. Hai Bà Trưng, Hà Nội

(024) 7109 8888 (024) 7107 7688 [shbfinance.com.vn](http://shbfinance.com.vn) [TaichinhTieudungSHB](https://www.facebook.com/TaichinhTieudungSHB)



a) Cách thức cung cấp dịch vụ

Dịch vụ Online Banking được cung cấp bởi SHB FC thông qua các nền tảng trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) Ứng dụng Mobile Banking/Ứng dụng di động SHBFinance: cung cấp dịch vụ Online Banking thông qua phần mềm ứng dụng Online Banking được cài đặt trên thiết bị di động.
- (ii) Tích hợp trên website SHB FC: cung cấp dịch vụ Online Banking thông qua trình duyệt web trên máy tính hoặc thiết bị di động.
- (iii) Kênh hỗ trợ tự động khác: Bao gồm chatbot, tổng đài IVR, bộ công cụ phát triển phần mềm (SDK), thiết bị thông minh tích hợp IoT hoặc các hình thức khác theo quy định của SHB FC theo từng thời kỳ. Các kênh cụ thể được định nghĩa như sau:
  - Chatbot: là hệ thống tương tác tự động để mô phỏng cuộc trò chuyện với người dùng, thường thông qua các nền tảng nhắn tin hoặc ứng dụng trực tuyến.
  - Tổng đài IVR (Interactive Voice Response) là hệ thống trả lời tự động tương tác với người gọi qua giọng nói hoặc phím bấm điện thoại, cho phép truy cập thông tin hoặc thực hiện các giao dịch mà không cần nhân viên hỗ trợ trực tiếp.
  - Bộ công cụ phát triển phần mềm SDK (Software Development Kit) là một tập hợp các công cụ, thư viện, tài liệu và mẫu mã nguồn được cung cấp để hỗ trợ các nhà phát triển tạo ra ứng dụng hoặc tích hợp các dịch vụ cụ thể trên một nền tảng nhất định.
  - Thiết bị thông minh tích hợp IoT (Internet of Things) là các thiết bị được kết nối internet, có khả năng thu thập, gửi và nhận dữ liệu, cũng như tương tác với các thiết bị hoặc hệ thống khác nhằm cung cấp các dịch vụ hoặc chức năng nâng cao.
  - Các cách thức khác dịch vụ khác được SHB FC áp dụng từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật và đảm bảo an toàn bảo mật.

b) Cách thức truy cập dịch vụ

Khách hàng có thể truy cập và sử dụng dịch vụ thông qua các cách thức sau:

- (i) Ứng dụng di động SHBFinance: Tải ứng dụng từ cửa hàng ứng dụng Google Play (dành cho thiết bị sử dụng hệ điều hành Android) và App store (dành cho thiết bị sử dụng hệ điều hành iOS), sau đó đăng nhập bằng tên đăng nhập và mật khẩu đã đăng ký.
- (ii) Trang website SHB FC: đăng nhập bằng tên đăng nhập và mật khẩu đã đăng ký với SHB FC.
- (iii) Chatbot: Khách hàng có thể truy cập dịch vụ thông qua các nền tảng chatbot tích hợp trên:
  - Ứng dụng nhắn tin: Messenger, Zalo, WhatsApp hoặc các ứng dụng khác mà SHB FC hỗ trợ.
  - Website chính thức: Sử dụng tiện ích (widget) chatbot được tích hợp trên trang website SHB FC.Người dùng gửi yêu cầu tương tác đến chatbot, hệ thống sẽ yêu cầu một trong các hình thức xác nhận của SHB FC nêu tại Điều 3 của Điều khoản và Điều kiện này trước khi thực hiện giao dịch.
- (iv) Tổng đài IVR (Interactive Voice Response): Khách hàng gọi điện đến tổng đài SHB FC đã công bố trên website SHB FC, nghe hướng dẫn từ hệ thống IVR và sử dụng bàn phím điện thoại để chọn các tùy chọn mong muốn. Hệ thống sẽ yêu cầu một trong các hình thức xác nhận của SHB FC nêu tại Điều 3 của Điều khoản và điều kiện này trước khi thực hiện giao dịch.
- (v) Bộ công cụ phát triển phần mềm SDK (Software Development Kit): Khách hàng sử dụng dịch vụ qua ứng dụng của đối tác, với thông tin và giao dịch được đồng bộ hóa qua SHB FC. Tất cả các giao dịch được xác thực qua các hình thức xác nhận của SHB FC nêu tại Điều 3 của Điều khoản và Điều kiện này.

(vi) Thiết bị thông minh tích hợp IoT (Internet of Things): Khách hàng đăng ký và kết nối thiết bị IoT với Tài khoản giao dịch điện tử thông qua các cách thức cung cấp dịch vụ nêu tại Điều 5.1.a Điều khoản và Điều kiện này. Hệ thống sẽ yêu cầu một trong các hình thức xác nhận của SHB FC nêu tại Điều 3 của Điều khoản và Điều kiện này trước khi thực hiện giao dịch.

(vii) Cách thức truy cập dịch vụ khác được SHB FC áp dụng phù hợp với quy định pháp luật và được thông báo cho Khách hàng trước khi áp dụng.

## **5.2. Trang thiết bị cần thiết để sử dụng dịch vụ và điều kiện đối với các trang thiết bị được sử dụng**

a) Trang thiết bị cần thiết:

- Thiết bị kết nối internet (máy tính, điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng).
- Phần mềm trình duyệt hoặc ứng dụng tương thích với dịch vụ Online Banking.

b) Điều kiện đối với trang thiết bị:

- Thiết bị phải có hệ điều hành và trình duyệt được cập nhật phiên bản mới nhất để đảm bảo an toàn.
- Thiết bị phải được bảo vệ bằng các biện pháp an ninh như khóa màn hình, mật khẩu hoặc các phần mềm bảo mật.

- Không cài đặt phần mềm không rõ nguồn gốc hoặc không đáng tin cậy.

## **5.3. Các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Online Banking**

a) Rủi ro về bảo mật thông tin cá nhân:

Tài khoản giao dịch điện tử hoặc thông tin đăng nhập (tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP và các yếu tố xác thực khác) có thể bị đánh cắp do :

- Sử dụng các thiết bị không an toàn hoặc không bảo mật.
- Truy cập các website hoặc ứng dụng giả mạo.
- Rơi vào bẫy lừa đảo qua email, tin nhắn (phishing) hoặc phần mềm độc hại.
- Rủi ro từ mạng công cộng: Truy cập dịch vụ trên mạng Wi-Fi công cộng hoặc không bảo mật có thể dẫn đến rò rỉ thông tin.

- Đặt mật khẩu dễ nhớ, ghi mật khẩu ra giấy; lưu mật khẩu trên điện thoại, máy tính hoặc các thiết bị, phương tiện khác tương tự

b) Rủi ro về giao dịch trái phép:

- Khách hàng có thể bị chiếm dụng Tài khoản giao dịch điện tử của dịch vụ Online Banking để đăng khoản vay, phát hành thẻ tín dụng nếu thông tin xác thực bị xâm phạm và kẻ gian thực hiện giao dịch trái phép.

- Rủi ro xảy ra khi khách hàng chia sẻ mã OTP, mật khẩu hoặc thông tin Tài khoản giao dịch điện tử cho người khác, dù vô tình hay cố ý.

c) Rủi ro về kỹ thuật và công nghệ

- Gián đoạn dịch vụ: Dịch vụ Online Banking có thể bị gián đoạn do bảo trì, lỗi hệ thống hoặc sự cố kỹ thuật.

- Tấn công mạng: Nguy cơ từ các cuộc tấn công như DDoS, virus, hoặc phần mềm độc hại ảnh hưởng đến tính an toàn và liên tục của dịch vụ.

- Không tương thích thiết bị: Thiết bị của khách hàng không đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật hoặc bảo mật có thể dẫn đến lỗi trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Rủi ro kỹ thuật và công nghệ khác phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ Online Banking.

d) Rủi ro từ phía người dùng

- Sử dụng thiết bị không an toàn: Khách hàng không cài đặt phần mềm diệt virus, không bảo mật thiết bị hoặc sử dụng thiết bị công cộng để truy cập dịch vụ.
  - Không tuân thủ hướng dẫn: Khách hàng không tuân thủ đúng quy định và hướng dẫn sử dụng dịch vụ do ngân hàng cung cấp.
  - Thiếu kiểm tra thông tin: Xác nhận các giao dịch mà không kiểm tra kỹ thông tin, dẫn đến sai sót hoặc chuyển tiền nhầm.
  - Lưu trữ mật khẩu hoặc thông tin đăng nhập ở nơi không an toàn, dẫn đến khả năng bị người khác truy cập.
  - Không đăng xuất sau khi sử dụng dịch vụ trên thiết bị công cộng hoặc thiết bị dùng chung.
  - Khách hàng nhấp vào các đường dẫn không rõ nguồn gốc, dẫn đến việc Tài khoản giao dịch điện tử bị xâm nhập.
- e) Rủi ro pháp lý và quy định
- Rủi ro phát sinh từ việc không tuân thủ các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ, dẫn đến mất quyền truy cập hoặc Tài khoản giao dịch điện tử bị đóng băng.

Các thay đổi trong quy định của pháp luật có thể ảnh hưởng đến một số loại giao dịch hoặc dịch vụ nhất định, từ đó phát sinh các rủi ro khác không thuộc danh sách trên. SHB FC sẽ thông báo đầy đủ, rõ ràng và kịp thời đến Khách hàng về các rủi ro tiềm ẩn có thể xảy ra trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking và hướng dẫn các biện pháp phòng ngừa thông qua các phương tiện liên lạc nêu tại Điều 4 Điều khoản và điều kiện này.

## **Điều 6. Quyền và trách nhiệm của SHB FC**

**6.1.** Đảm bảo 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. Trong đó, thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một lần không vượt quá 4 giờ, tổng thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một năm không vượt quá 88 giờ trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được SHB FC thông báo.

**6.2.** SHB FC 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, cho phép, hoặc đối tượng chiếm dụng Tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng do thông tin Tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng bị tiết lộ; 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 SHB FC; hoặc
- c) 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
- d) Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào nằm ngoài tầm kiểm soát của SHB FC bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, dịch bệnh, biểu tình, đình công hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

**6.3.** SHB FC 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, SHB FC 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 SHB FC.

**6.4.** SHB FC có quyền từ chối thực hiện Dịch vụ Online Banking mà không cần báo trước trong 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/SHB FC/bên thứ ba khác liên quan có thể bị tổn hại hoặc gian lận; hoặc (iv) Khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện của pháp luật và/hoặc SHB FC để sử dụng Dịch vụ Online Banking; hoặc (v) Khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết nào với SHB FC cho dù cam kết đó có liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Online Banking hay không, hoặc các trường hợp khác theo đánh giá của SHB FC là cần thiết để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng, Tổ chức, cá nhân khác liên quan và của SHB FC.

**6.5.** Được quyền thu thập, xử lý các dữ liệu liên quan đến Khách hàng nhằm phục vụ các mục đích được liệt kê tại Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của SHB FC.

**6.6.** Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng tuân thủ quy định pháp luật và phù hợp với quy định Điều Khoản và điều kiện này.

## **Điều 7. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

**7.1.** Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking như sau:

- a) Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, OTP, các yếu tố xác thực khác theo quy định và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này.
- b) Không sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ Online Banking.
- c) Ghi nhớ mã khóa bí mật, không ghi mã khóa ví mật ra giấy; không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, OTP trên các trình duyệt, điện thoại, máy tính hoặc các thiết bị, phương tiện khác tương tự.
- d) Thoát khỏi phần mềm ứng dụng Online Banking khi không sử dụng.
- e) Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗi hồng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile 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.
- f) Lựa chọn các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định pháp luật, quy định về phân loại giao dịch của SHBFC từng thời kỳ và phù hợp với nhu cầu của khách hàng khi thực hiện các giao dịch của dịch vụ Online Banking.
- g) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Online Banking, phần mềm tạo OTP.
- h) Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.
- i) Thông báo kịp thời cho SHB FC khi phát hiện các giao dịch bất thường.
- j) Thông báo ngay cho SHB FC 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 điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
- k) Bảo mật các tên truy cập, mã khóa bí mật, OTP và các yếu tố xác thực khác theo Điều 3 Điều Khoản và điều kiện này, đảm bảo rằng chỉ có Khách hàng mới có quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ Online Banking, sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng Dịch vụ Online Banking bởi những người khác. Để bảo vệ mật khẩu, tránh bị 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. Mọi giao dịch được SHB FC kiểm tra thấy trùng khớp, chính xác, đủ các yếu tố xác thực theo Điều khoản và điều kiện này thì mặc nhiên được coi là giao

dịch do Khách hàng thực hiện. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại gây ra bởi việc sử dụng trái phép (nếu có) không do lỗi từ SHB FC.

l) Thông báo ngay cho SHB FC để kịp thời xử lý khi tên truy cập, mã khóa bí mật, mã xác thực, OTP và/hoặc các yếu tố xác thực 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 SHB FC.

**7.2.** Nếu Khách hàng cho rằng có một sự cố, sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong quá trình sử dụng Dịch vụ Online Banking, Khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với đường dây nóng 1900 2198 của SHB FC để được hỗ trợ.

**7.3.** Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ Online Banking vào bất kỳ lúc nào sau khi đã gửi cho SHB FC văn bản thông báo chấm dứt sử dụng Dịch vụ Online Banking theo mẫu mà SHB FC cung cấp tại các Điểm giới thiệu dịch vụ của SHB FC hoặc gửi thông tin yêu cầu chấm dứt sử dụng Dịch vụ Online Banking bằng cách hình thức khác được công khai niêm yết đăng tải trên website SHB FC hoặc Ứng dụng di động SHBFinance từng thời kỳ. 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 xác thực khác do SHB FC cung cấp.

**7.4.** Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ phát sinh đối với SHB FC phát sinh từ hoặc liên quan đến dịch vụ Online Banking, bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ trả tiền thanh toán khoản cấp tín dụng, ngay cả trong trường hợp đã chấm dứt sử dụng dịch vụ Online Banking.

## **Điều 8. Chế độ phí (nếu có)**

**8.1.** SHB FC có thể thu Phí liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ Online Banking. Trường hợp SHB FC có thu phí thì sẽ được công bố trên website SHB FC và/hoặc các điểm giới thiệu dịch vụ hoặc các phương tiện thông báo khác theo quy định của SHB FC từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với chế độ phí mà SHB FC quy định, Khách hàng có thể tạm ngừng/ từ chối tiếp tục sử dụng Dịch vụ Online Banking trong vòng 7 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được thông báo của SHB FC về mức phí. Việc ngưng sử dụng dịch vụ không miễn trừ Khách hàng khỏi các nghĩa vụ đã, đang và sẽ phát sinh với SHB FC theo các Thỏa thuận đã ký kết. Khách hàng phải đảm bảo thực hiện đầy đủ nghĩa vụ nêu trên kể cả khi Tài khoản giao dịch điện tử đã bị khóa hoặc dịch vụ đã ngưng cung cấp. Nếu Khách hàng không có bất kỳ phản hồi nào cho SHB FC trong khoảng thời gian này, SHB FC mặc định rằng Khách hàng đồng ý với chế độ phí mới và tiếp tục sử dụng dịch vụ.

**8.2.** Phí dịch vụ có thể được thu trước, sau hoặc ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào từng loại hình Dịch vụ Online Banking mà SHB FC 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. Khi đó, Khách hàng đồng ý từ bỏ đối với số tiền phí dịch vụ chưa sử dụng hết này.

## **Điều 9. Chứng từ**

Các tài liệu, chứng từ liên quan đến Dịch vụ Online Banking được Khách hàng xác thực bằng các hình thức xác nhận nêu tại Điều 3 Điều khoản và điều kiện này, cũng như các số liệu được ghi nhận, xác nhận và lưu giữ bởi SHB FC theo quy định pháp luật là bằng chứng về giao dịch giữa Khách hàng và SHB FC và có đầy đủ tính pháp lý về việc xác lập và/hoặc chấm dứt quyền và nghĩa vụ của SHB FC và Khách hàng.

## **Điều 10. Điều chỉnh nội dung các điều khoản và điều kiện**

**10.1.** Bản “*Điều khoản điều kiện sử dụng Dịch vụ Online Banking*” có thể được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bởi SHB FC và được thông báo cho Khách hàng trước khi áp dụng chính thức.

**10.2.** 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, an toàn thông tin hoặc theo quy định của pháp luật, SHB FC sẽ thông báo cho Khách hàng ít nhất 20 (hai mươi) ngày trước ngày có hiệu lực của những sửa đổi này.

**10.3.** Khách hàng được xem là đã nhận thông báo nếu:

- a) Các thông báo này đã được công bố trên website SHB FC tại địa chỉ: [www.shbfinance.com.vn](http://www.shbfinance.com.vn), Ứng dụng di động SHB Finance hoặc tại bất kỳ phương tiện điện tử nào khác của SHB FC 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 SHB FC; hoặc
- c) Được thông báo tại các Điểm giới thiệu dịch vụ của SHB FC. Khách hàng sẽ nhận thông báo qua các kênh liên lạc tại Điều 4 Điều khoản và điều kiện này về việc các thay đổi đã được niêm yết tại Điểm giới thiệu dịch vụ.

**10.4.** Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ Online Banking sau thời điểm có hiệu lực của các nội dung điều chỉnh, SHB FC hiểu rằng Khách hàng chấp nhận hoàn toàn việc điều chỉnh đó và không có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc điều chỉnh các nội dung tại “*Điều khoản điều kiện sử dụng Dịch vụ Online Banking*” mà SHB FC đã thông báo cho Khách hàng.

**10.5.** Trường hợp Khách hàng không đồng ý với điều chỉnh các nội dung tại “*Điều khoản điều kiện sử dụng Dịch vụ Online Banking*” mà SHB FC đã thông báo cho Khách hàng thì Khách hàng có thể tạm ngừng/ từ chối tiếp tục sử dụng Dịch vụ Online Banking trong vòng 7 (bảy) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được thông báo của SHB FC về các điều chỉnh. Việc ngưng sử dụng dịch vụ không miễn trừ Khách hàng khỏi các nghĩa vụ đã, đang và sẽ phát sinh với SHB FC theo các Thỏa thuận đã ký kết. Khách hàng phải đảm bảo thực hiện đầy đủ nghĩa vụ nêu trên kể cả khi Tài khoản giao dịch điện tử đã bị khóa hoặc dịch vụ đã ngưng cung cấp. Nếu Khách hàng không có bất kỳ phản hồi nào cho SHB FC trong khoảng thời gian này, SHB FC mặc định rằng Khách hàng đồng ý với chế độ phí mới và tiếp tục sử dụng dịch vụ.

## **Điều 11. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp**

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

**11.2.** Nếu phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, Khách hàng và SHB FC sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng hoặc hòa giải. Trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.