

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG FE ONLINE 2.0

### (“Bản Điều khoản và Điều kiện”)

Theo quy định tại Điều 406 Bộ Luật Dân sự 2015 về Điều kiện Giao dịch chung trong giao kết hợp đồng: “Điều kiện Giao dịch chung là những điều khoản ổn định do một bên công bố để áp dụng chung cho bên được đề nghị giao kết hợp đồng; nếu bên được đề nghị chấp nhận giao kết hợp đồng thì coi như chấp nhận các điều khoản này”. Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Ứng dụng FE ONLINE 2.0 được Công ty Tài chính TNHH Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng SMBC (“**VPB SMBC FC**”) công bố công khai tại website <https://fecredit.com.vn>, niêm yết tại trụ sở chính, các điểm giới thiệu Dịch vụ, địa điểm kinh doanh của VPB SMBC FC để Khách hàng đọc hiểu trước khi giao kết Hợp đồng nhằm áp dụng chung cho Khách hàng đề nghị đăng ký tài khoản tại Ứng dụng FE ONLINE 2.0 của VPB SMBC FC.

Thao tác tải và cài đặt Ứng dụng FE ONLINE 2.0 vào Phương tiện điện tử của Khách hàng, cùng với nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện tạo thành một Hợp đồng Sử dụng Ứng dụng bằng Phương tiện điện tử hoàn chỉnh (gọi tắt là “**Hợp đồng**”) ràng buộc pháp lý giữa VPB SMBC FC và Khách hàng. VPB SMBC FC và Khách hàng cam kết tuân thủ các điều khoản và điều kiện về cung cấp và sử dụng Ứng dụng trong Bản Điều khoản và Điều kiện này.

### ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. **Khách hàng:** là cá nhân có thông tin kê khai vào Ứng dụng FE ONLINE 2.0 tại thời điểm Ứng dụng được tải và cài đặt vào Phương tiện điện tử thích hợp.
2. **Phương tiện điện tử:** là phần cứng, phần mềm, Hệ thống thông tin hoặc phương tiện khác hoạt động dựa trên công nghệ thông tin, công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ khác tương tự mà bằng việc sử dụng phương tiện này, Khách hàng có thể kết nối đến Hệ thống của VPB SMBC FC để sử dụng sản phẩm, Dịch vụ do VPB SMBC FC hoặc đối tác liên kết với VPB SMBC FC cung cấp. Phương tiện điện tử có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại di động, ...
3. **Ứng dụng FE ONLINE 2.0/Ứng dụng:** là Ứng dụng được VPB SMBC FC xây dựng và phát triển để thực hiện hoạt động thu hút Khách hàng mới, cung cấp sản phẩm, Dịch vụ của VPB SMBC FC/đối tác của VPB SMBC FC, chăm sóc Khách hàng thông qua Phương tiện điện tử.
4. **Tên đăng nhập:** là nhận dạng duy nhất, bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác mà Khách hàng chọn và đăng ký với VPB SMBC FC để đăng nhập vào Ứng dụng FE ONLINE 2.0 khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm, Dịch vụ của VPB SMBC FC. Đối với Ứng dụng FE ONLINE 2.0, số điện thoại mà Khách hàng đăng ký và xác nhận thông qua OTP là Tên đăng nhập được đề nghị sử dụng trên Ứng dụng.
5. **Mật khẩu:** bao gồm tất cả các cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật và được cung cấp cho Khách hàng hoặc được Khách hàng đăng ký với VPB SMBC FC mà cụm từ, mật mã, chữ số, ký hiệu hoặc các hình thức nhận dạng khác đó được sử

dụng để kết nối với Hệ thống VPB SMBC FC khi Khách hàng sử dụng Ứng dụng FE ONLINE 2.0.

6. **Mã bảo mật/OTP:** là Mật khẩu truy cập sử dụng một lần cho mỗi Giao dịch trên Phương tiện điện tử, phát sinh và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy từng Giao dịch, trước mỗi lần Khách hàng thực hiện Giao dịch, VPB SMBC FC/bên thứ ba được cấp phép sẽ cung cấp cho Khách hàng mã OTP bằng các phương thức phù hợp với từng Dịch vụ, Giao dịch và theo quy định của VPB SMBC FC trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi qua địa chỉ thư điện tử hoặc tin nhắn SMS tới số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký với VPB SMBC FC.
7. **Yếu tố bảo mật:** bao gồm, nhưng không giới hạn, Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật/OTP, câu hỏi bảo mật, mã số bảo mật, số điện thoại, email, các yếu tố nhận diện sinh trắc học của Khách hàng hay bất kỳ yếu tố nào khác mà Khách hàng đăng ký với VPB SMBC FC hoặc được VPB SMBC FC/bên thứ ba được cấp phép cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực khi Khách hàng thực hiện các Giao dịch bằng Phương tiện điện tử (như họ tên, ngày tháng năm sinh, số giấy tờ tùy thân... của Khách hàng). Tùy từng Dịch vụ, Giao dịch mà Khách hàng tham gia, một hoặc một số các yếu tố nêu trên sẽ được VPB SMBC FC sử dụng để xác thực Khách hàng trên cơ sở phù hợp với Phương thức xác thực mà VPB SMBC FC quy định cho Dịch vụ, Giao dịch đó.
8. **Chứng từ điện tử:** là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên Hệ thống nhằm phục vụ cho việc thực hiện Giao dịch của Khách hàng tại VPB SMBC FC. Chứng từ điện tử bao gồm, nhưng không giới hạn, các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản và điều kiện, đề nghị, thông báo, xác nhận, chỉ dẫn, thông tin, lệnh thanh toán, Chỉ thị trực tuyến và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các Giao dịch giữa VPB SMBC FC và Khách hàng.
9. **Chữ ký điện tử:** là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với Chứng từ điện tử, để xác nhận chủ thể ký Chứng từ điện tử và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với Chứng từ điện tử.
10. **Chỉ thị trực tuyến:** là bất kỳ lệnh hoặc yêu cầu hoặc chỉ dẫn thực hiện Giao dịch của Khách hàng đưa ra cho VPB SMBC FC thông qua việc sử dụng Phương tiện điện tử để yêu cầu VPB SMBC FC thực hiện Giao dịch.
11. **Phương thức xác thực:** là cách thức Hệ thống của VPB SMBC FC xác thực Khách hàng và Chỉ thị trực tuyến của Khách hàng trước khi thực hiện các bước tiếp theo trong quy trình cung cấp sản phẩm, Dịch vụ.
12. **Dịch vụ:** là Dịch vụ do VPB SMBC FC hoặc đối tác liên kết với VPB SMBC FC cung cấp cho Khách hàng thông qua FE ONLINE 2.0.
13. **Giao dịch:** là các Giao dịch liên quan đến Dịch vụ, được thực hiện trên Ứng dụng FE ONLINE 2.0.
14. **Hệ thống:** là Hệ thống thông tin của VPB SMBC FC được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hoặc thực hiện các xử lý khác đối với thông điệp dữ liệu.

## **ĐIỀU 2. BẢO MẬT**

1. Khi sử dụng Dịch vụ, Khách hàng sẽ phải sử dụng một hoặc một số các Yếu tố bảo mật tương ứng với Phương thức xác thực mà VPB SMBC FC yêu cầu để thực hiện Giao dịch. Khách hàng đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn của VPB SMBC FC khi tạo lập các Yếu tố bảo mật này.
2. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các Yếu tố bảo mật của mình, đồng thời phải thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu tố bảo mật này.
3. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các Yếu tố bảo mật của Khách hàng bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.
4. Khách hàng đồng ý rằng Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm bảo quản Phương tiện điện tử được dùng để kết nối với Hệ thống của VPB SMBC FC để sử dụng Ứng dụng FE ONLINE 2.0. Khi Khách hàng đã đăng nhập để sử dụng Ứng dụng FE ONLINE 2.0, Khách hàng không nên rời thiết bị mà Khách hàng dùng để kết nối tới Hệ thống của VPB SMBC FC vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi Ứng dụng/Hệ thống. Khách hàng phải có trách nhiệm bảo đảm rằng Khách hàng đã đăng xuất khỏi Ứng dụng/Hệ thống sau khi thực hiện xong Giao dịch.
5. Khi phát hiện Chữ ký điện tử và/hoặc Yếu tố bảo mật và/hoặc Phương tiện điện tử có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình, Khách hàng phải kịp thời sử dụng các phương thức thích hợp để thông báo cho VPB SMBC FC. Theo đó, Khách hàng phải thông báo cho VPB SMBC FC ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối trái phép nào vào Hệ thống của VPB SMBC FC bằng Phương tiện điện tử của Khách hàng hoặc về bất kỳ Giao dịch trái phép nào mà Khách hàng biết hoặc nghi ngờ hoặc nếu Khách hàng nghi ngờ ai đó biết các Yếu tố bảo mật của Khách hàng. Khách hàng có thể thông báo trực tiếp hoặc gọi tới các số điện thoại tổng đài của VPB SMBC FC được VPB SMBC FC công bố từng thời điểm qua trang web hoặc các phương tiện khác. VPB SMBC FC có thể yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ thông tin nào được Khách hàng cung cấp. Khách hàng cũng có thể nhận được yêu cầu thay đổi ngay Mật khẩu sang một Mật khẩu khác mà Khách hàng chưa từng sử dụng trước đó. Cho đến khi VPB SMBC FC xác nhận đã nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch vụ/các Giao dịch được thực hiện thông qua Yếu tố bảo mật của Khách hàng.
6. Để đảm bảo an toàn cho tài sản và Giao dịch của Khách hàng, Khách hàng đồng ý rằng VPB SMBC FC có quyền khóa hoặc tạm khóa quyền truy cập Ứng dụng của Khách hàng khi các Yếu tố bảo mật của Khách hàng được Hệ thống kiểm tra và phản hồi là không chính xác sau một số lần truy cập nhất định. Tùy từng thời kỳ, VPB SMBC FC được quyền quy định số lần truy cập không chính xác như quy định tại Khoản này.
7. Khách hàng đồng ý rằng các vấn đề được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này và các thông tin được cung cấp liên quan đến Giao dịch được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này hoặc những thông tin mà một Bên cung cấp cho Bên kia liên quan đến VPB SMBC FC và Khách hàng và Giao dịch được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này phải được giữ bí mật. Trừ trường hợp:

- 7.1. VPB SMBC FC có thể sẽ tiết lộ thông tin về Khách hàng hoặc Giao dịch của Khách hàng cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp được yêu cầu hoặc bên thứ ba nếu VPB SMBC FC cho rằng những thông tin này sẽ giúp ngăn chặn hoặc bù đắp thiệt hại cho Khách hàng.
- 7.2. VPB SMBC FC được quyền thu thập và sử dụng tất cả các thông tin về Khách hàng, bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Khách hàng cung cấp, các hợp đồng, các văn bản ký giữa Khách hàng và VPB SMBC FC để cung cấp cho các cán bộ, nhân viên, người lao động của VPB SMBC FC và các đơn vị tư vấn cần biết các thông tin này của Khách hàng để hoàn tất các Giao dịch, Dịch vụ cho Khách hàng theo quy định của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
8. Khách hàng đồng ý việc VPB SMBC FC có thể sử dụng hình ảnh, thông tin của Khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến Dịch vụ hay gửi thông tin quảng cáo, giới thiệu về các Dịch vụ cho Khách hàng đến email, số điện thoại di động, địa chỉ mà Khách hàng đăng ký với VPB SMBC FC.
9. Khách hàng đồng ý rằng, trường hợp Khách hàng sử dụng bất kỳ Ứng dụng, phần mềm nào của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, tiếp cận hoặc tham gia Ứng dụng, Hệ thống của VPB SMBC FC, thông tin về Khách hàng, về tài khoản đăng nhập và Giao dịch của Khách hàng có thể được biết, lưu giữ và sử dụng bởi bên thứ ba đó. Trường hợp này Khách hàng hiểu rằng VPB SMBC FC sẽ không phải chịu trách nhiệm về việc lưu giữ, sử dụng thông tin của bên thứ ba nêu trên đồng thời Khách hàng cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc bên thứ ba biết và sử dụng các thông tin của Khách hàng.
10. VPB SMBC FC cam kết bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng và các Giao dịch của Khách hàng theo thỏa thuận với Khách hàng tại Bản Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.
11. VPB SMBC FC có thể chuyển dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho bên thứ ba nhằm mục đích phát hiện và ngăn chặn gian lận. Các thành phần dữ liệu này sẽ được thu thập trong quá trình đăng ký tài khoản/sử dụng Ứng dụng, nhằm mục đích hoàn thành xác minh danh tính Khách hàng và đảm bảo việc truy cập thông tin tài chính cá nhân là an toàn và bảo mật.

### **ĐIỀU 3. QUY TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

1. Khi sử dụng Dịch vụ, Khách hàng cam kết thực hiện đầy đủ các quy trình về Giao dịch điện tử do VPB SMBC FC quy định.
2. Khách hàng đồng ý rằng các Giao dịch sẽ được Khách hàng xác lập trên cơ sở sử dụng Chữ ký điện tử của Khách hàng. Các Bên đồng ý rằng Chữ ký điện tử của Khách hàng là chữ ký được nhận dạng, xác thực thông qua Hệ thống của VPB SMBC FC. Bất kỳ một hành động nào của Khách hàng nhằm xác lập, thực hiện các Giao dịch (như đăng nhập bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu; kích chọn chấp thuận/tiếp tục trên Hệ thống; nhập mã OTP; nhấn tin theo cú pháp từ số điện thoại đã đăng ký với VPB SMBC FC; gọi điện bằng số điện thoại đã đăng ký tới VPB SMBC FC ....) được coi là Khách hàng đã sử dụng Chữ ký điện tử để ký kết các Chứng từ điện tử với VPB SMBC FC.

3. Không phụ thuộc vào các quy định khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ, bất kỳ Yếu tố bảo mật nào của Khách hàng, sau khi được Hệ thống của VPB SMBC FC xác nhận là hợp lệ cũng được coi là Chữ ký điện tử của Khách hàng và thể hiện sự đồng ý, chấp nhận của Khách hàng đối với Giao dịch mà Khách hàng tham gia.
4. Chữ ký điện tử của Khách hàng được tạo lập, xác thực theo quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay của Khách hàng trên văn bản giấy và có giá trị chứng minh sự đồng ý/chấp thuận của Khách hàng đối với Chứng từ điện tử được ký. Khách hàng theo đó sẽ có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với VPB SMBC FC theo quy định tại các Chứng từ điện tử tương ứng, quy định của Bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định của VPB SMBC FC và quy định của pháp luật.
5. Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng phương thức giao kết hợp đồng, gửi, nhận Chứng từ điện tử giữa Khách hàng và VPB SMBC FC sẽ được thực hiện cơ bản theo trình tự sau:
  - 5.1. Khách hàng sử dụng các Phương tiện điện tử để truy cập vào Hệ thống của VPB SMBC FC thông qua việc đăng nhập Ứng dụng FE ONLINE 2.0; nhắn tin, gọi điện, gửi email đến tổng đài của VPB SMBC FC để khởi tạo Giao dịch, đăng ký sử dụng hoặc yêu cầu cung cấp Dịch vụ (Chỉ thị trực tuyến).
  - 5.2. Khi nhận được đề nghị từ Khách hàng, Hệ thống của VPB SMBC FC sẽ thực hiện Phương thức xác thực tương ứng theo quy định của VPB SMBC FC để xác thực Khách hàng và/hoặc chỉ dẫn hoặc yêu cầu Khách hàng thực hiện các thao tác xác nhận Giao dịch trước khi thực hiện Giao dịch cho Khách hàng.
  - 5.3. Khách hàng thực hiện các thao tác theo yêu cầu, chỉ dẫn của VPB SMBC FC để hoàn tất Giao dịch mà Khách hàng đã đề nghị. Khách hàng xác nhận đồng ý với các phương thức giao và nhận Chứng từ điện tử như nêu tại mục này và cam kết chịu ràng buộc với toàn bộ các Chứng từ điện tử, các Giao dịch được thực hiện theo các phương thức này.
6. Khi Khách hàng đã đưa ra một Chỉ thị trực tuyến với VPB SMBC FC và Hệ thống đã tiếp nhận chỉ thị này, Khách hàng không thể thay đổi hoặc rút lại các Chỉ thị trực tuyến đó nếu không được VPB SMBC FC chấp thuận. Các Chỉ thị trực tuyến này theo đó ràng buộc các trách nhiệm, nghĩa vụ của liên quan của Khách hàng với VPB SMBC FC tương ứng với Dịch vụ, Giao dịch mà Khách hàng đã tham gia.
7. VPB SMBC FC có quyền từ chối yêu cầu của Khách hàng hoặc chậm trả lời các yêu cầu của Khách hàng trong khi VPB SMBC FC đang thực hiện Phương thức xác thực tương ứng để xác thực Khách hàng và các Chỉ thị trực tuyến của Khách hàng. VPB SMBC FC có thể từ chối không thực hiện hoặc chậm trả lời Chỉ thị trực tuyến của Khách hàng nếu Giao dịch theo Chỉ thị trực tuyến đó vượt quá một giá trị cụ thể hoặc giới hạn mà Khách hàng đã đăng ký và/hoặc vượt quá giới hạn VPB SMBC FC cho phép, hoặc nếu VPB SMBC FC biết hoặc nghi ngờ là Giao dịch đó có vi phạm về bảo mật, pháp luật phòng chống rửa tiền và/hoặc pháp luật liên quan khác.

8. VPB SMBC FC không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do không thể hủy bỏ, sửa đổi các Chỉ thị trực tuyến theo yêu cầu của Khách hàng khi các Chỉ thị trực tuyến này đã được VPB SMBC FC thực hiện.
9. Khách hàng đồng ý rằng để thực hiện các Chỉ thị trực tuyến của Khách hàng, VPB SMBC FC có thể độc lập xử lý toàn bộ các Chỉ thị trực tuyến này hoặc chỉ định, phối hợp với bên thứ ba xử lý một hoặc một phần các Chỉ thị trực tuyến. Trường hợp có sự tham gia của bên thứ ba, VPB SMBC FC đảm bảo các Chỉ thị trực tuyến sẽ được xử lý theo đúng quy định của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
10. VPB SMBC FC không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần cứng xác thực, thiết bị, phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch vụ không do VPB SMBC FC cung cấp.
11. VPB SMBC FC không chịu trách nhiệm với các sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp khi thực hiện Giao dịch, Chỉ thị trực tuyến, Khách hàng nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến Giao dịch, Chỉ thị trực tuyến của Khách hàng bị nhầm lẫn.
12. VPB SMBC FC có thể từ chối thực hiện các Chỉ thị trực tuyến của Khách hàng nếu VPB SMBC FC phát hiện chỉ thị đó có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý hay VPB SMBC FC phát hiện, nghi ngờ Chỉ thị trực tuyến bị lỗi hay phát hiện, nghi ngờ việc thực hiện Chỉ thị trực tuyến đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hay nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của VPB SMBC FC và ngăn cản VPB SMBC FC thực hiện.
13. Khách hàng đồng ý rằng VPB SMBC FC có quyền chấm dứt, từ chối, tạm ngừng việc cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng trong các trường hợp phát sinh do lỗi từ phía Khách hàng hoặc VPB SMBC FC xét thấy cần thiết chấm dứt, từ chối, tạm ngừng cung cấp Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây: (i) Khách hàng vi phạm các quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này; các điều khoản, điều kiện, quy định của VPB SMBC FC và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ, (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền, (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận, (iv) Có căn cứ nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của Khách hàng, (v) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của VPB SMBC FC, (vi) Khi VPB SMBC FC không thể tiếp tục cung cấp Dịch vụ.

#### **ĐIỀU 4. RỦI RO KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

1. Việc sử dụng Dịch vụ trực tuyến có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận và các rủi ro khác. Khách hàng xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh. Khách hàng chấp nhận thực hiện các Giao dịch và đồng ý miễn trừ trách nhiệm pháp lý cho VPB SMBC FC, chịu mọi rủi ro phát sinh không phải do lỗi của VPB SMBC FC trong quá trình sử dụng. Khách hàng thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định Khách hàng có thể sẽ không truy cập, sử dụng và thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ, Giao dịch mà VPB SMBC FC cung cấp do việc bảo trì Hệ thống, lỗi đường truyền hoặc vì bất kỳ

một lý do nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, chiến tranh, bạo loạn... hoặc các hạn chế khác của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền mà không có bất kỳ sự khiếu nại nào.

2. VPB SMBC FC có thể tạm ngừng cung cấp bất kỳ Dịch vụ nào cho Khách hàng mà không cần thông báo khi VPB SMBC FC xét thấy điều đó là cần thiết, hoặc nên làm để bảo vệ Khách hàng trước một vi phạm hoặc dấu hiệu nghi ngờ vi phạm về bảo mật trong Giao dịch, hoặc khi VPB SMBC FC cần tạm ngừng Dịch vụ để bảo trì bất thường, hoặc vì các lý do khẩn cấp hoặc bất ngờ khác.
3. Khách hàng hiểu rằng sự cố có thể xảy ra với các Hệ thống máy tính và với Hệ thống của VPB SMBC FC. Theo đó, Khách hàng công nhận rằng các đề nghị của Khách hàng có thể không tới được VPB SMBC FC thông qua mạng trực tuyến. Do đó, Khách hàng đồng ý rằng VPB SMBC FC sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan tới những đề nghị đã được gửi cho VPB SMBC FC mà VPB SMBC FC không nhận được vì bất kì lý do nào vượt quá sự kiểm soát của VPB SMBC FC.
4. Trường hợp Khách hàng tiết lộ hoặc để bất kỳ người nào không phải là chính Khách hàng biết một hoặc một số các Yếu tố bảo mật thì Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các khiếu nại, tổn thất và hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan tới tất cả các Giao dịch được tiến hành thông qua việc sử dụng các Yếu tố bảo mật đó.

## **ĐIỀU 5. TUÂN THỦ CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

Khách hàng xác nhận rằng Khách hàng đã được VPB SMBC FC thông báo Điều kiện Giao dịch chung về Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân tại VPB SMBC FC do VPB SMBC FC ban hành và được công bố tại trang thông tin điện tử của VPB SMBC FC (<https://fecredit.com.vn/>), niêm yết tại trụ sở chính, các điểm giới thiệu Dịch vụ, địa điểm kinh doanh của VPB SMBC FC (“Chính sách Bảo vệ DLCN”). Khách hàng đã đọc, được tư vấn, giải thích đầy đủ, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ đầy đủ các nội dung trong Chính sách Bảo vệ DLCN này. Đồng thời, Khách hàng đồng ý rằng VPB SMBC FC có quyền thay đổi nội dung của Chính sách Bảo vệ DLCN trong từng thời kỳ. VPB SMBC FC sẽ thông báo cho Khách hàng về việc sửa đổi, bổ sung Chính sách Bảo vệ DLCN theo một trong các hình thức được quy định tại Điều 10 của Bản Điều khoản và Điều kiện này

## **ĐIỀU 6. CAM KẾT**

VPB SMBC FC cam kết khả năng bảo đảm hoạt động liên tục của Hệ thống Online Banking: Từ 01 (một) đến 04 (bốn) giờ gián đoạn cung cấp Dịch vụ trong một lần, 04 (bốn) giờ gián đoạn cung cấp Dịch vụ trong một tháng và 48 (bốn mươi tám) giờ gián đoạn cung cấp Dịch vụ trong một năm trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp Hệ thống đã được VPB SMBC FC thông báo.

## **ĐIỀU 7. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

### **1. Quyền của Khách hàng**

- 1.1. Được VPB SMBC FC hướng dẫn cài đặt, sử dụng các phần mềm, ứng dụng, thiết bị thực hiện các Giao dịch điện tử.
- 1.2. Được VPB SMBC FC hướng dẫn thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng Dịch vụ.
- 1.3. Được tham gia các chương trình ưu đãi dành cho Khách hàng của VPB SMBC FC và/hoặc đối tác của VPB SMBC FC nếu đáp ứng các điều kiện theo quy định của VPB SMBC FC và/hoặc đối tác của VPB SMBC FC từng thời kỳ.
- 1.4. Các quyền khác theo quy định của Bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định của VPB SMBC FC và quy định của pháp luật có liên quan

## **2. Nghĩa vụ của Khách hàng**

- 2.1. Trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các Phương tiện điện tử để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Hệ thống/Dịch vụ.
- 2.2. Bảo vệ các Yếu tố bảo mật, không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này, đồng thời thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu tố bảo mật này.
- 2.3. Không nên sử dụng máy tính công cộng, mạng WIFI công cộng để truy cập Hệ thống, thực hiện Giao dịch.
- 2.4. Không lưu lại Yếu tố bảo mật trên các trình duyệt.
- 2.5. Thoát khỏi Ứng dụng, trình duyệt hoặc bất kỳ Phương tiện điện tử nào khi không sử dụng.
- 2.6. Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, Ứng dụng; 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 thực hiện Giao dịch.
- 2.7. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để truy cập trình duyệt, tải và sử dụng Ứng dụng, phần mềm tạo OTP, thực hiện Giao dịch.
- 2.8. Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.
- 2.9. Thông báo kịp thời cho VPB SMBC FC khi phát hiện các Giao dịch bất thường.
- 2.10. Thông báo ngay cho VPB SMBC 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.
- 2.11. Cập nhật các quy định của VPB SMBC FC liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ được VPB SMBC FC thông báo công khai trên website chính thức của VPB SMBC FC hoặc các hình thức khác, đảm bảo hiểu rõ và thực hiện đúng các quy định này.
- 2.12. Cam kết không cung cấp thông tin của VPB SMBC FC liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch vụ theo Bản Điều khoản và Điều kiện này cho bên thứ ba bất kỳ nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật và được sự đồng ý của VPB SMBC FC.



2.13. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Bản Điều khoản và Điều kiện này, các quy định liên quan của pháp luật, của VPB SMBC FC.

## **ĐIỀU 8. ĐĂNG KÝ NHẬN THÔNG TIN QUẢNG CÁO**

Khách hàng xác nhận đăng ký nhận thông tin quảng cáo từ VPB SMBC FC như sau:

- Khách hàng đồng ý nhận các tin nhắn, thư điện tử và các cuộc gọi tư vấn, giới thiệu sản phẩm, Dịch vụ từ VPB SMBC FC để được cập nhật những thông tin mới nhất về sản phẩm, Dịch vụ, ưu đãi từ VPB SMBC FC. Các tin nhắn, thư điện tử và cuộc gọi (tính trên số lượng kết nối thành công và Khách hàng có nghe máy) như vậy sẽ được thực hiện vào các khung thời gian thuận tiện cho Khách hàng nhưng tối đa không được quá 05 (năm) lần/ngày đối với mỗi hình thức nêu trên; các cuộc gọi sẽ không được thực hiện trước 07 giờ và sau 21 giờ.

## **ĐIỀU 9. THỎA THUẬN CUNG CẤP THÔNG TIN TÍN DỤNG CHO CÔNG TY THÔNG TIN TÍN DỤNG**

Khách hàng xác nhận đồng ý cho VPB SMBC FC cung cấp thông tin tín dụng của Khách hàng tại VPB SMBC FC cho Công ty Cổ phần Thông tin Tín dụng Việt Nam - Mã số doanh nghiệp: 0102547296 do Phòng Đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 27-11-2007 (sau đây gọi tắt là “Công ty Thông tin Tín dụng”).

1. Nội dung thông tin tín dụng được cung cấp và việc thực hiện cung cấp thông tin tín dụng của Khách hàng cho Công ty Thông tin Tín dụng:
  - 1.1. Thông tin tín dụng được cung cấp bao gồm và không giới hạn các thông tin sau: Thông tin định danh của Khách hàng, người có liên quan của Khách hàng theo quy định pháp luật hiện hành; Thông tin về lịch sử cấp tín dụng; Thông tin về lịch sử trả nợ, số tiền đã đến hạn hoặc chưa đến hạn, thời hạn phải trả, hạn mức tín dụng, nhóm nợ, việc bán nợ, thực hiện cam kết ngoại bảng và kết quả chấm điểm xếp hạng của Khách hàng; Thông tin về bảo đảm thực hiện nghĩa vụ trả nợ của Khách hàng; Các thông tin liên quan khác bảo đảm không vi phạm quyền hợp pháp của Khách hàng.
  - 1.2. Thông tin tín dụng được thu thập, xử lý và lưu trữ trong thời gian tối thiểu 05 (năm) năm nhằm mục đích tạo lập các sản phẩm thông tin tín dụng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc chấm điểm tín dụng, đánh giá thông tin tín dụng, đánh giá mức độ tín nhiệm tín dụng, cảnh báo gian lận, cảnh báo biến động thông tin tín dụng, tìm kiếm khách hàng và tổng hợp thông tin thị trường, được thực hiện bởi các phần mềm chuyên dụng của Công ty Thông tin Tín dụng để cung cấp cho VPB SMBC FC và các đối tượng sử dụng hợp pháp khác, phù hợp với quy định của pháp luật về hoạt động cung ứng Dịch vụ thông tin tín dụng và các quy định pháp luật khác liên quan.
  - 1.3. Việc cung cấp các thông tin tín dụng nêu trên được thực hiện theo thỏa thuận giữa VPB SMBC FC và Công ty Thông tin Tín dụng đảm bảo phù hợp với các quy định pháp luật liên quan.
2. Trường hợp Công ty Thông tin Tín dụng bị thu hồi Giấy chứng nhận, VPB SMBC FC sẽ ngừng cung cấp thông tin tín dụng của Khách hàng cho Công ty Thông tin Tín dụng và Khách hàng đồng ý thông tin tín dụng của Khách hàng tại Công ty Thông tin Tín dụng được xử lý theo quy

định của Chính phủ về hoạt động cung ứng Dịch vụ thông tin tín dụng. VPB SMBC FC sẽ thông báo với Khách hàng về việc xử lý thông tin tín dụng của Khách hàng trong thời hạn tối đa 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày VPB SMBC FC nhận được thông báo của Công ty Thông tin Tín dụng về phương án xử lý thông tin tín dụng của Khách hàng.

#### **ĐIỀU 10. ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

1. VPB SMBC FC sẽ thông báo cho Khách hàng các vấn đề liên quan tới Dịch vụ cũng như việc sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh về chính sách của VPB SMBC FC đối với Dịch vụ bằng một hoặc một số phương thức liên hệ do VPB SMBC FC triển khai từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức sau:
  - 1.1. Gửi văn bản đến địa chỉ của Khách hàng;
  - 1.2. Gọi điện thoại đến số điện thoại của Khách hàng;
  - 1.3. Gửi tin nhắn SMS đến số điện thoại của Khách hàng;
  - 1.4. Gửi tin nhắn từ ứng dụng mạng xã hội chính thức của VPB SMBC FC đến tài khoản mạng xã hội tương ứng của Khách hàng;
  - 1.5. Gửi thư điện tử (email) đến địa chỉ email của Khách hàng;
  - 1.6. Thông báo qua Ứng dụng FE ONLINE 2.0 hoặc trên website <https://fecredit.com.vn>;
  - 1.7. Phương thức khác theo thông báo của VPB SMBC FC từng thời kỳ.
2. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của Khách hàng nêu tại khoản 1 Điều này là địa chỉ, số điện thoại và email mà Khách hàng đã đăng ký với VPB SMBC FC và/hoặc được VPB SMBC FC thu thập hợp pháp, lưu trữ trên Hệ thống. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo của VPB SMBC FC nếu thông báo được gửi:
  - 2.1. Bằng thư và thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện;
  - 2.2. Bằng fax và thời điểm nhận là thời điểm VPB SMBC FC thực hiện fax;
  - 2.3. Bằng email/SMS và thời điểm nhận là thời điểm VPB SMBC FC thực hiện gửi email/SMS;
  - 2.4. Gửi trực tiếp và thời điểm nhận là thời điểm Khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo tại địa chỉ của Khách hàng;
  - 2.5. Trường hợp VPB SMBC FC thông báo trên website/Ứng dụng FE ONLINE 2.0 hoặc niêm yết thông báo tại trụ sở/điểm giới thiệu Dịch vụ, Khách hàng được xem là đã nhận, kể từ thời điểm VPB SMBC FC hoàn tất việc đăng thông tin trên website/Ứng dụng FE ONLINE 2.0 hoặc VPB SMBC FC hoàn tất việc niêm yết thông tin tại trụ sở/điểm giới thiệu Dịch vụ.
3. Trường hợp Khách hàng có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho VPB SMBC FC bằng văn bản hoặc gửi email hoặc qua Tổng đài Chăm sóc Khách hàng của VPB SMBC FC. Nếu không thông báo thì VPB SMBC FC có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như Khách hàng đã nhận được thông báo khi VPB SMBC FC thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc Khách hàng.

4. Khách hàng đồng ý rằng, VPB SMBC FC có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện này trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các chính sách, thực tiễn hoạt động kinh doanh và khả năng cung cấp các Dịch vụ đến Khách hàng, quy định có liên quan của pháp luật. VPB SMBC FC sẽ thông báo cho Khách hàng về việc sửa đổi, bổ sung Bản Điều khoản và Điều kiện này và các thông tin về sản phẩm, chương trình liên quan đến Dịch vụ (nếu có) bằng một trong các hình thức được đề cập ở khoản 1 Điều này. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng các Dịch vụ của VPB SMBC FC sau thời điểm VPB SMBC FC thông báo đồng nghĩa với việc Khách hàng chấp thuận toàn bộ những nội dung của Bản Điều khoản và Điều kiện được sửa đổi, bổ sung.
5. Bản Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Nếu bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào hay bất kỳ phần nào hoặc khoản mục nào của Bản Điều khoản và Điều kiện này bị tuyên bố là không có hiệu lực hay không thể cưỡng chế thi hành bởi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, thì những điều khoản hay điều kiện đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản và điều kiện, các phần hoặc các khoản mục khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này. Những nội dung nào chưa được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ thực hiện theo các quy định sản phẩm, Dịch vụ của VPB SMBC FC và các quy định của pháp luật có liên quan.
6. Trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào mà các bên không giải quyết được bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau, thì tranh chấp đó sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Thương mại Phía Nam (STAC) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này. Các bên thỏa thuận rằng tổ tụng trọng tài sẽ được tiến hành theo thủ tục rút gọn quy định tại Điều 36 của Quy tắc tổ tụng trọng tài của STAC, Khách hàng và VPB SMBC FC thống nhất yêu cầu Chủ tịch STAC sẽ chỉ định trọng tài viên duy nhất để giải quyết. Địa điểm giải quyết tranh chấp là thành phố Hồ Chí Minh. Ngôn ngữ giải quyết tranh chấp là tiếng Việt.
7. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết thực hiện đúng các quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này, các quy định khác của VPB SMBC FC liên quan đến Dịch vụ và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan./.