

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

Điều 1: Giải thích từ ngữ

1.1 Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (sau đây gọi là "Vietcombank"): là Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam bao gồm Trụ Sở chính và các Chi nhánh, Phòng giao dịch.

1.2 Khách hàng: là các tổ chức, doanh nghiệp có tài khoản thanh toán tại Vietcombank và có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietcombank.

1.3 Dịch vụ: là các dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietcombank, bao gồm dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Ngân hàng thông qua chương trình Ngân hàng trực tuyến được cung cấp trên website của Vietcombank – dịch vụ VCB-iB@nking; dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Vietcombank qua tin nhắn điện thoại di động và các phương tiện liên lạc có chức năng nhắn tin khác – dịch vụ VCB-SMSB@nking; dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Ngân hàng thông qua website Vietcombank và thiết bị di động – Ngân hàng số dành cho doanh nghiệp (VCB DigiBiz) và các dịch vụ gia tăng khác do Vietcombank cung cấp từng thời kỳ.

1.4 Chỉ dẫn thanh toán: là yêu cầu/chỉ thị của Khách hàng liên quan đến giao dịch chuyển tiền từ tài khoản thanh toán Khách hàng đến bất kỳ tài khoản thanh toán nào trong hệ thống Vietcombank hoặc thanh toán liên ngân hàng.

1.5 Mật khẩu: là thông tin do Vietcombank cấp cho Khách hàng với mục đích định danh, xác thực Khách hàng khi truy cập sử dụng dịch vụ.

1.6 Phương thức xác thực: Là cách thức được Vietcombank sử dụng để xác thực khách hàng khi thực hiện giao dịch trên các kênh ngân hàng điện tử và các kênh khác theo quy định của Vietcombank, bao gồm: Mật khẩu đăng nhập dịch vụ (MPIN), Sinh trắc học, SMS OTP, Vietcombank Smart OTP, Hard Token, thẻ EMV, eToken,...

1.7 Mã khóa bí mật dùng một lần hay mã OTP: là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng 01 lần (One Time Password – OTP) và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định được hệ thống Vietcombank gửi cho Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại, thiết bị bảo mật, ứng dụng sinh Mã khóa bí mật dùng một lần cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của Vietcombank trong từng thời kỳ, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực khách hàng đăng nhập vào Dịch vụ hoặc thực hiện các yêu cầu giao dịch liên quan đến Dịch vụ.

1.8 Phương thức xác thực SMS OTP: là mật khẩu chỉ sử dụng một lần trong khoảng thời gian nhất định do VCB cung cấp qua tin nhắn đến số điện thoại đã đăng ký dịch vụ của khách hàng để xác thực Khách hàng khi Khách hàng thực hiện giao dịch trên VCB-iB@nking/VCB DigiBiz. Cách thức cung cấp OTP cho Khách hàng cũng như phương thức xác thực Khách hàng do Vietcombank quy định tùy từng thời kỳ hoặc tùy từng đối tượng Khách hàng.

1.9 Phương thức xác thực sinh trắc học: là việc sử dụng giải pháp nhận diện khuôn mặt, vân tay, tĩnh mạch, giọng nói, võng mạc...của con người (gọi chung là sinh trắc học) để xác thực khách hàng theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

1.10 Phương thức xác thực MPIN (Mật khẩu đăng nhập dịch vụ): là phương thức xác thực trong đó Khách hàng sử dụng mật khẩu đăng nhập dịch vụ (VCB-iB@nking/VCB DigiBiz) để xác thực giao dịch.

1.11 Phương thức xác thực Vietcombank Smart OTP: là phương thức xác thực trong đó mã OTP được sinh ra bởi ứng dụng được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng (Smartphone, ipad, tablet...).

1.12 Phương thức xác thực Hard Token: là phương thức xác thực trong đó mã OTP được tạo ra bởi thiết bị Hard Token do Vietcombank cung cấp cho khách hàng sử dụng.

1.13 Thiết bị bảo mật: là thiết bị có công dụng tạo ra mật khẩu một lần, bao gồm các loại sau:

a. Thẻ EMV: là dạng thẻ chip có công dụng tạo OTP, không có tính chất dùng để chi tiêu như các loại thẻ thanh toán khác. Để có thể sử dụng được thẻ EMV, Vietcombank sẽ cấp kèm theo thiết bị đọc thẻ.

b. eToken: là thiết bị có công dụng tạo OTP dựa trên sự kết nối thiết bị với máy tính mà Khách hàng đang thực hiện giao dịch

c. Loại khác.

1.14 Thời hạn chót (cut-off time): là thời hạn cuối cùng trong ngày để một lệnh chuyển tiền có thể được hạch toán và chuyển đi trong ngày.

1.15 Hạn mức giao dịch trong ngày: là số tiền tối đa mà Vietcombank quy định Khách hàng được phép chuyển đi trong ngày.

1.16 Nhà cung cấp dịch vụ: là đơn vị bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ.

1.17 Đối tác cung cấp dịch vụ: là đơn vị thứ ba đóng vai trò trung gian giữa Vietcombank và nhà cung cấp dịch vụ, hợp tác cùng Vietcombank cung cấp dịch vụ trên

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

các kênh phân phối sản phẩm của Vietcombank cho Khách hàng.

1.18 Chữ ký điện tử: là Tên đăng nhập kết hợp với Mật khẩu đăng nhập và Mã khóa bí mật dùng một lần và/hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác của Khách hàng mà Vietcombank quy định trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 2: Phạm vi cung cấp dịch vụ

Vietcombank cung cấp cho Khách hàng dịch vụ VCB-iB@nking, dịch vụ VCB-SMSB@nking, dịch vụ VCB DigiBiz (sau đây gọi tắt là "dịch vụ"), bao gồm:

- a. Truy vấn thông tin: tài khoản tiền gửi, tiền vay, thẻ tín dụng, tỷ giá, lãi suất, mạng lưới ATM, phòng giao dịch ...
- b. Thanh toán hóa đơn mua hàng hóa, dịch vụ với các nhà cung cấp dịch vụ
- c. Chuyển khoản trong nước cho người hưởng có tài khoản trong và ngoài hệ thống Vietcombank
- d. Thanh toán theo bảng kê
- e. Nạp tiền đại lý
- f. Nộp Ngân sách nhà nước
- g. Các dịch vụ thẻ
- h. Các dịch vụ Ngân hàng điện tử khác mà Vietcombank cung cấp từng thời kỳ.

Phạm vi giao dịch sẽ do Vietcombank quy định và thông báo cho Khách hàng theo từng giai đoạn.

Điều 3: Cam kết của khách hàng

3.1 Thực hiện theo đúng các hướng dẫn về dịch vụ do Vietcombank cung cấp.

3.2 Khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng tên truy cập với đúng mật khẩu và/ hoặc các yếu tố định danh khác do Vietcombank cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập. Vietcombank không chịu trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra xác thực nào khác ngoài việc kiểm tra việc truy cập là đúng tên truy cập, mật khẩu và/hoặc dãy số OTP. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng tên truy cập và mật khẩu/yếu tố sinh trắc học của Khách hàng.

3.3 Đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà Vietcombank yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Vietcombank là chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do nguyên nhân của việc Khách hàng cung

cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật.

3.4 Trong trường hợp sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, nhận OTP qua điện thoại di động, thư điện tử, Khách hàng đồng ý rằng:

a. Thông báo ngay cho Vietcombank bất kỳ sự thay đổi liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động của Khách hàng (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp hoặc do điện thoại di động của Khách hàng bị mất hoặc vì bất kỳ lý do nào khác) bằng văn bản hoặc theo quy định của Vietcombank từng thời kỳ. Vietcombank sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ email hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký cho đến khi Vietcombank nhận được thông báo thay đổi của Khách hàng và đã thực hiện việc thay đổi đó theo yêu cầu của Khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra trước thời điểm Vietcombank thực hiện thay đổi theo yêu cầu thay đổi của Khách hàng.

b. Đối với dịch vụ ngân hàng điện tử thông qua hình thức tin nhắn trên điện thoại di động: khách hàng cam kết không tiết lộ tin nhắn của dịch vụ Ngân hàng điện tử nhận được từ Vietcombank cho bất kỳ một bên không có thẩm quyền.

c. Khách hàng đồng ý nhận thông tin quảng cáo, khuyến mại về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Vietcombank và các thông báo liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ của khách hàng thông qua email đăng ký, tin nhắn, cuộc gọi hoặc qua các phương thức khác Vietcombank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của Vietcombank. Khách hàng có quyền thực hiện đăng ký/từ chối nhận các thông báo quảng cáo, khuyến mại của Vietcombank theo các phương thức Vietcombank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của Vietcombank.

3.5 Trong trường hợp thanh toán qua dịch vụ VCB-iB@nking, VCB DigiBiz, Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ theo nhu cầu của mình. Số tiền thanh toán phải đảm bảo không vượt quá hạn mức giao dịch trong ngày và số dư được phép sử dụng trên tài khoản thanh toán của Khách hàng vào thời điểm Vietcombank xử lý giao dịch.

3.6 Khách hàng cam kết không cung cấp thông tin của Vietcombank liên quan đến việc cung cấp dịch vụ theo bản yêu cầu đính kèm của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của Vietcombank.

3.7 Vietcombank không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến các chỉ dẫn thanh toán. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch kinh tế, dân sự mà các chỉ dẫn thanh toán được thực hiện qua dịch vụ của Vietcombank.

3.8 Khách hàng cam kết giao dịch và các bên liên quan đến giao dịch phải hợp pháp, minh bạch, không liên quan đến tội phạm, tuân thủ quy định về cấm vận, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt hiện hành của pháp luật và của Vietcombank.

Điều 4: Mật khẩu, chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật

4.1 Chữ ký điện tử sử dụng để thực hiện thanh toán qua dịch vụ VCB-iB@nking/VCB DigiBiz có giá trị như chữ ký trực tiếp bằng bút mực trên chứng từ giấy. Các chứng từ đính kèm giao dịch và được xác thực bằng Chữ ký điện tử của Khách hàng sẽ được xem là có giá trị tương đương bản sao y được xác thực bởi khách hàng hoặc người được Khách hàng ủy quyền hợp pháp và được Khách hàng xác nhận toàn bộ nội dung.

4.2 Thiết bị bảo mật được Vietcombank cung cấp cho khách hàng trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking/VCB DigiBiz hoặc theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

4.3 Khách hàng phải có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử, thiết bị cài đặt phương thức xác thực, thiết bị nhận mã OTP và các yếu tố định danh khác do Vietcombank cấp để đảm bảo rằng chỉ có Khách hàng mới có quyền sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền. Mọi giao dịch thanh toán, chuyển khoản, nếu Vietcombank kiểm tra thấy đúng, đủ các yếu tố định danh theo các điều khoản và cam kết tại bản Điều khoản, điều kiện này thì sẽ được mặc nhiên coi là ý chí của Khách hàng. Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm khi tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng có nguyên nhân xuất phát từ phía Khách hàng dẫn đến những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng của người không có thẩm quyền gây ra.

4.4 Khách hàng phải thông báo ngay cho Vietcombank để kịp thời xử lý khi phát hiện tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật và/hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi bị lộ bằng cách liên hệ với Trung tâm hỗ trợ Khách hàng của Vietcombank để thực hiện khóa tên truy cập, thiết bị bảo mật hoặc điền vào bản Yêu cầu thay đổi dịch vụ Ngân hàng điện tử và trực tiếp chuyển đến các điểm giao dịch của Vietcombank để xử lý. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác xảy ra trước thời điểm Vietcombank nhận được thông báo của Khách hàng.

4.5 Khi có nhu cầu ngừng sử dụng phương thức xác thực, Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Vietcombank bằng một trong các hình thức sau theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ, bao gồm: liên hệ điểm giao dịch hợp pháp của Vietcombank, yêu cầu trên VCB - iB@nking, VCB DigiBiz hoặc gọi điện cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng của Vietcombank.

4.6 Trong trường hợp Khách hàng nhập sai mật khẩu đăng nhập của Phương thức xác thực (áp dụng với Vietcombank Smart OTP, Hard Token nâng cao) quá số lần tối đa theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ, Khách hàng sẽ bị khóa quyền truy cập. Tùy theo chính sách của Vietcombank từng thời kỳ, Khách hàng có thể yêu cầu kích hoạt lại/ mở khóa ứng dụng/thiết bị tại các điểm giao dịch của Vietcombank hoặc trên ngân hàng điện tử.

Điều 5: Thời gian giao dịch

5.1 Khách hàng có thể thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần trừ trường hợp bảo trì hệ thống hoặc lý do khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Vietcombank. Ngoài ra, tùy theo từng thời kỳ, Vietcombank có thể quy định thời gian được thực hiện đối với một số giao dịch cụ thể.

5.2 Thời gian xử lý yêu cầu của Khách hàng được gửi qua chương trình Ngân hàng trực tuyến:

a. Đối với chỉ dẫn thanh toán được thực hiện trên VCB-iB@nking, VCB DigiBiz, Vietcombank sẽ thực hiện xử lý yêu cầu giao dịch của Khách hàng và có thông báo phản hồi theo hình thức cập nhật trạng thái của yêu cầu giao dịch tại giao diện VCB-iB@nking, VCB DigiBiz để Khách hàng xem khi truy cập.

b. Đối với chỉ dẫn thanh toán cho người hưởng trong cùng hệ thống Vietcombank, Vietcombank sẽ xử lý giao dịch ngay khi chỉ dẫn thanh toán của khách hàng được gửi tới Ngân hàng; đối với những chỉ dẫn thanh toán

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

nhận được trong và sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống của Vietcombank coi là giao dịch của ngày tiếp theo.

c. Đối với những chỉ dẫn thanh toán cho người hưởng ngoài hệ thống Vietcombank sẽ áp dụng theo thời hạn chót của Vietcombank và của từng kênh chuyển tiền. Các lệnh chuyển tiền nhận được trước thời hạn chót sẽ được hạch toán và chuyển đi trong ngày; các lệnh nhận được sau thời hạn chót và không thể chuyển đi được nữa, Vietcombank sẽ lưu giữ lại để chuyển đi vào ngày làm việc tiếp theo. Tuy nhiên, tài khoản của Khách hàng có thể bị trích nợ ngay khi Vietcombank nhận được lệnh.

d. Lệnh thanh toán theo bảng kê: các lệnh nhận được trước thời hạn chót của Vietcombank sẽ được hạch toán ngay trong ngày. Các lệnh nhận được sau thời hạn chót sẽ được hạch toán vào ngày làm việc tiếp theo. Các giao dịch có tài khoản người hưởng ngoài hệ thống vẫn tuân thủ theo quy định về thời hạn chót của từng kênh chuyển tiền.

e. Các yêu cầu giao dịch khác: theo quy định về thời gian xử lý của Vietcombank từng thời kỳ.

f. Thời gian xử lý trên có thể được thay đổi mà không cần thông báo trước.

5.3 Thời gian gửi thông tin cho Khách hàng dưới hình thức tin nhắn, thông báo chủ động của Vietcombank tới khách hàng:

a. Vietcombank sẽ gửi thông báo cho khách hàng khi có thay đổi về số dư trên tài khoản (áp dụng với các tài khoản khách hàng đăng ký sử dụng SMS chủ động của dịch vụ VCB-SMSB@nking).

b. Đối với các giao dịch thực hiện tự động như trả lãi tự động, thu nợ tự động và chuyển tiền tự động (AFT)... của Vietcombank đối với khách hàng, Vietcombank sẽ gửi thông báo biến động tài khoản vào thời điểm do Vietcombank quy định tùy từng thời kỳ.

Điều 6: Quyền và trách nhiệm của VCB

6.1 Vietcombank đảm bảo trong phạm vi của Ngân hàng kiểm soát rằng hệ thống cung cấp dịch vụ chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ trực tuyến.

6.2 Vietcombank cam kết không tiết lộ các thông tin liên quan đến khách hàng, thông tin về giao dịch của khách hàng cho bên thứ ba trừ khi:

- Được sự cho phép của khách hàng; hoặc
- Theo quy định của pháp luật; hoặc

c. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc

d. Cung cấp cho nhân viên của Vietcombank và/hoặc bên thứ ba khi các nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để thực thi các yêu cầu của khách hàng; hoặc

e. Giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và Vietcombank.

6.3 Vietcombank cam kết thực hiện giao dịch đúng theo nội dung tại chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng. Đồng thời, Vietcombank có thể từ chối không thực hiện chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng trong trường hợp chỉ dẫn thanh toán không đủ thông tin, tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ số dư; hoặc do tài khoản của Khách hàng đã đóng hoặc không hợp lệ; hoặc do nhà cung cấp dịch vụ/đối tác cung cấp dịch vụ không cho phép thực hiện thanh toán hóa đơn bằng phương tiện điện tử; hoặc do Vietcombank phát hiện chỉ thị đó vào thời điểm Vietcombank xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ, không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý và/hoặc Vietcombank phát hiện, nghi ngờ việc thực thi chỉ thị đó sẽ vi phạm pháp luật. Trong những trường hợp như vậy, Vietcombank sẽ gửi thông báo cho Khách hàng.

6.4 Yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được thực hiện thông qua việc sử dụng các Yếu tố định danh của khách hàng là yêu cầu không hủy ngang. Việc hủy bỏ có thể xuất phát từ phía nhà cung cấp dịch vụ hoặc đối tác cung cấp dịch vụ và phải được sự đồng ý của Vietcombank. Tùy theo chính sách, mức độ đáp ứng từng thời kỳ, Vietcombank có thể xem xét cung cấp công cụ hủy bỏ yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được thực hiện thông qua việc sử dụng các yếu tố định danh của khách hàng. Trong trường hợp này Vietcombank cam kết nỗ lực tối đa để hỗ trợ Khách hàng trong việc hủy hay sửa đổi chỉ dẫn thanh toán nhưng không chịu trách nhiệm nếu việc hủy và/hoặc sửa đổi này không thực hiện được vì bất kỳ lý do gì.

6.5 Vietcombank có thể ngừng/tạm ngừng cung cấp bất kỳ Dịch vụ nào cho Khách hàng và sẽ thông báo cho Khách hàng chậm nhất là 05 ngày sau khi thực hiện việc ngừng/tạm ngừng này (i) khi việc này là cần thiết để bảo vệ Khách hàng trước các nghi ngờ rủi ro có tồn tại hoặc tiềm ẩn liên quan đến việc phát sinh hoặc khả năng phát sinh các Giao dịch gian lận, (ii) khi Vietcombank bảo trì hệ thống bất thường, (iii) khi các Yếu tố định danh được khách hàng sử dụng để truy cập Dịch vụ bị phản hồi là không chính xác vượt quá

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

số lần quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ, (iv) theo yêu cầu của pháp luật hoặc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc (v) vì các lý do khẩn cấp hay bất khả kháng theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và quy định của pháp luật. Vietcombank sẽ thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất 05 ngày trước ngày tạm ngừng cung cấp Dịch vụ trong những trường hợp VCB hoặc Đối tác thứ ba có kế hoạch sửa chữa, bảo trì hệ thống và bắt buộc phải tạm ngừng cung cấp Dịch vụ mà không thuộc các trường hợp quy định ở mục 6.5.

6.6 Vietcombank có quyền từ chối cung cấp dịch vụ cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ đúng các quy định của Vietcombank về đăng ký và sử dụng dịch vụ.

6.7 Vietcombank được quyền tự động trích nợ tài khoản bất kỳ của Khách hàng để thanh toán cho Dịch vụ mà Khách hàng sử dụng tùy vào chính sách phí của Vietcombank từng thời kỳ.

6.8 Vietcombank được quyền khóa thiết bị bảo mật và/hoặc khóa quyền sử dụng các phương thức xác thực khi người sử dụng thiết bị có dấu hiệu vi phạm và/hoặc vi phạm các quy định của dịch vụ hoặc có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo hoặc khi nhận được thông báo của Khách hàng về việc thiết bị xác thực bị thất lạc hoặc khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

6.9 Vietcombank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi chủ quan của Vietcombank, bao gồm: (i) lỗi của cán bộ, nhân viên của Vietcombank hay của Đối tác thứ ba trong quá trình cung cấp Dịch vụ trong trường hợp Khách hàng đã thực hiện đúng và đầy đủ các quy định có liên quan của Vietcombank khi sử dụng Dịch vụ; hoặc (ii) các lỗi xuất hiện trên hệ thống Dịch vụ và các hệ thống khác có liên quan của Vietcombank, ngoại trừ các lỗi đã được khuyến cáo bằng thông báo của Vietcombank được đăng tải trên màn hình dịch vụ và/hoặc website chính thức của Vietcombank. Tối đa 5 ngày làm việc kể từ ngày Vietcombank thông báo cho khách hàng về việc Vietcombank sẽ chịu trách nhiệm với các tổn thất, thiệt hại quy định trên, Vietcombank sẽ bồi hoàn tổn thất, thiệt hại cho Khách hàng theo thỏa thuận thực tế giữa Vietcombank và Khách hàng hoặc theo quy định hiện hành. Vietcombank chịu trách nhiệm trước Khách hàng về việc Đối tác thứ ba cung cấp Dịch vụ và/hoặc các

thông tin liên quan đến Dịch vụ sai quy định hoặc giả mạo.

6.10 Vietcombank 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 hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được Khách hàng ủy quyền; hoặc

b. Việc Khách hàng để mất, bị mất cắp, lộ tên truy cập, mật khẩu, chữ kí điện tử và/hoặc các yếu tố định danh khác, tin nhắn của dịch vụ ngân hàng điện tử mà Vietcombank cấp dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận những thông tin mà dịch vụ cung ứng; hoặc

c. Việc sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do Vietcombank cung cấp; hoặc

d. Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng; hoặc

e. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất cứ cách nào, thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc

f. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Vietcombank, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet; lỗi gián đoạn do nhà cung cấp dịch vụ thanh toán theo hóa đơn; và/hoặc đối tác cung cấp dịch vụ của Vietcombank; hoặc bất cứ hành động bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác.

6.11 Vietcombank có quyền hủy hoặc chấm dứt dịch vụ/sản phẩm nếu Khách hàng thuộc đối tượng cấm thiết lập quan hệ, chấm dứt quan hệ, từ chối cung cấp sản phẩm/dịch vụ có liên quan theo quy định tuân thủ cấm vận, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của Vietcombank.

6.12 Vietcombank có thể tạm ngừng/dừng cung cấp dịch vụ khi phát hiện hoặc có cơ sở nghi ngờ Khách hàng có các giao dịch liên quan đến lừa đảo, gian lận, rửa tiền, vi phạm cấm vận.

Điều 7: Quyền và trách nhiệm của khách hàng

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

7.1 Khách hàng có quyền yêu cầu Vietcombank đăng ký, sửa đổi, bổ sung, hủy dịch vụ, quyền truy cập và các yêu cầu khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.

7.2 Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của Vietcombank, sử dụng đúng mục đích những thông tin mà dịch vụ cung cấp.

7.3 Nếu Khách hàng cho rằng có một sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc Vietcombank xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng, Khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với bộ phận hỗ trợ dịch vụ hoặc các điểm giao dịch của Vietcombank để được giải quyết. Những vấn đề có thể phát sinh là:

- Bất kỳ sự chậm trễ hoặc sai sót nào trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng; hoặc
- Có phát sinh giao dịch thanh toán mà không do Khách hàng thực hiện; hoặc
- Có sự gian lận trong việc sử dụng dịch vụ.
- Các vấn đề phát sinh khác.

7.4 Khách hàng có thể ngừng/chấm dứt sử dụng dịch vụ vào bất kỳ lúc nào sau khi đã gửi cho Vietcombank văn bản yêu cầu ngừng/chấm dứt sử dụng dịch vụ theo mẫu mà Vietcombank cung cấp tại các điểm giao dịch của Vietcombank. Ngay sau khi yêu cầu ngừng/chấm dứt sử dụng dịch vụ của Khách hàng được Ngân hàng xử lý, Khách hàng không thể tiếp tục sử dụng tên truy cập, mật khẩu và/hoặc các yếu tố định danh khác do Vietcombank cung cấp.

7.5 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.

7.6 Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp để bảo mật thông tin sử dụng dịch vụ, gồm:

- Khách hàng chịu trách nhiệm giữ bí mật các Yếu tố định danh của mình, thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu tố định danh đó trong khả năng của mình.
- Khách hàng phải đổi Mật khẩu khi có yêu cầu từ Dịch vụ. Khách hàng nên đổi Mật khẩu thường xuyên và không nên chọn Mật khẩu có tính cá nhân, dễ suy đoán và đã sử dụng trước đây.
- Khách hàng không tiết lộ bất kỳ chi tiết nào của các Yếu tố định danh cho bất kỳ cá nhân/tổ chức nào, kể cả nhân viên Vietcombank hoặc cá nhân/tổ chức hỗ trợ về kỹ thuật liên quan đến sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp cung cấp số điện thoại sử dụng Dịch vụ cho

nhân viên hỗ trợ khách hàng của Vietcombank khi Khách hàng liên hệ đến hotline 24/7 của Vietcombank để yêu cầu hỗ trợ liên quan đến Dịch vụ sử dụng.

d. Khách hàng không khai báo bất kỳ chi tiết nào của các Yếu tố định danh trên các ứng dụng, website và bất kỳ kênh thông tin điện tử không chính thống nào khác mà không được Vietcombank thông báo trên website chính thức của Vietcombank trong từng thời kỳ.

e. Khi đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ, Khách hàng không rời Thiết bị đầu cuối, Thiết bị bảo mật, Màn hình Dịch vụ hoặc thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối với Dịch vụ bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng các thiết bị đó hoặc biết được các thông tin liên quan tới các Yếu tố định danh trên các thiết bị đó.

7.7 Khách hàng chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng các điều khoản tại bản Điều khoản, điều kiện này.

7.8 Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn và/hoặc đồng ý ủy quyền cho Vietcombank trích nợ tự động tài khoản thanh toán của Khách hàng để thanh toán các khoản phí theo quy định của Vietcombank liên quan đến việc sử dụng dịch vụ và thực hiện giao dịch.

7.9 Phối hợp với Vietcombank để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.

7.10 Khách hàng chịu trách nhiệm bồi thường cho Vietcombank trong trường hợp Vietcombank bị kiện, buộc tội, qui trách nhiệm, phạt tiền hoặc phải chịu bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi:

- Việc bên thứ ba sử dụng mật khẩu, chữ ký điện tử của Khách hàng trái phép
- Việc Khách hàng đã vi phạm các điều khoản của bản Điều khoản, điều kiện này
- Việc Khách hàng không sử dụng hoặc sử dụng sai chức năng thiết bị của Khách hàng để truy cập dịch vụ do Vietcombank cung cấp
- Hậu quả của việc mật khẩu, mã bảo mật, thiết bị bảo mật ... của Khách hàng bị lộ do những hành động bất cẩn của Khách hàng
- Bất kỳ lời buộc tội nào của bên thứ ba phát sinh từ các nguyên nhân trên.

7.11 Khách hàng chịu trách nhiệm cập nhật thông tin tại các điểm giao dịch của Vietcombank trong trường hợp

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

Khách hàng có sự thay đổi về số điện thoại nhận mã OTP.

7.12 Trong trường hợp ngừng/chấm dứt sử dụng dịch vụ, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm phát sinh từ những giao dịch của Khách hàng thực hiện trong thời gian sử dụng dịch vụ.

Điều 8: Chế độ phí

8.1 Biểu phí dịch vụ sẽ được Vietcombank công bố công khai trên website và thông báo cho Khách hàng khi Khách hàng thực hiện Dịch vụ và niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietcombank. Trường hợp Vietcombank thay đổi Chính sách phí và phương thức thu phí thì (i) Vietcombank sẽ thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất là 07 ngày trước ngày hiệu lực của các thay đổi về Chính sách phí và phương thức thu phí thông qua việc niêm yết trên website hoặc tại các điểm giao dịch của Vietcombank và gửi email đến địa chỉ email đã đăng ký của khách hàng hoặc gửi tin nhắn đến số điện thoại đã đăng ký của khách hàng hoặc gửi thư đến địa chỉ đăng ký của khách hàng; và (ii) Khách hàng đồng ý/chấp thuận các mức phí và phương thức thu phí mới sẽ có hiệu lực và sẽ ràng buộc Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục duy trì sử dụng Dịch Vụ kể từ ngày các mức phí và phương thức thu phí này có hiệu lực.

8.2 Khách hàng ủy quyền cho Vietcombank được quyền tự động trích nợ phí sử dụng dịch vụ trên bất kỳ tài khoản thanh toán nào của khách hàng mở tại Vietcombank để thanh toán tiền phí sử dụng dịch vụ này. Trường hợp tài khoản Khách hàng không đủ tiền thanh toán phí tại thời điểm Vietcombank thu phí, Vietcombank có quyền thu phí ở các tài khoản khác của Khách hàng hoặc có các biện pháp khác nhằm mục đích thu đủ phí dịch vụ.

8.3 Phí dịch vụ có thể được thu sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào từng loại hình dịch vụ mà Vietcombank cung cấp. Đối với hình thức thu trước phí dịch vụ, Khách hàng có thể không được hoàn trả lại số tiền phí đã trả trước tùy theo từng loại dịch vụ và quy định của Vietcombank từng thời kỳ.

Điều 9: Cung cấp thiết bị bảo mật

Vietcombank sẽ tiến hành mọi biện pháp cần thiết để bảo đảm rằng thiết bị bảo mật đã cung cấp cho khách hàng sẽ hoạt động ở mức cần thiết để cho phép kết nối với các dịch vụ khi được yêu cầu. Khách hàng phải thông báo cho Vietcombank ngay lập tức nếu bất kỳ thiết bị bảo mật nào không hoạt động đúng chức năng.

Nghĩa vụ duy nhất của Vietcombank đối với thiết bị bảo mật đó là thay thế nó bởi một thiết bị bảo mật mới với mức phí mà Vietcombank quy định tùy từng thời kỳ, ngoại trừ trường hợp dưới đây:

- a. Thiết bị bảo mật có lỗi được chuyển trả lại Vietcombank trong vòng 30 ngày kể từ ngày được cấp; và
- b. Có đủ bằng chứng cho thấy khách hàng không có lỗi hoặc bất cẩn dẫn đến hoặc góp phần làm cho thiết bị bảo mật không hoạt động đúng chức năng.

Trừ những điều quy định trong khoản a điều này, Vietcombank sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm liên quan tới thiết bị bảo mật đã cấp cho khách hàng.

Điều 10: Quyền sở hữu trí tuệ

Các nhãn hiệu, thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do Vietcombank cung cấp trên dịch vụ là tài sản thuộc sở hữu của Vietcombank. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa mà không được sự cho phép bằng văn bản của Vietcombank đều coi là vi phạm pháp luật.

Điều 11. Thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản

11.1 (i) Vietcombank có thể thay đổi các nội dung của Điều khoản và Điều kiện này bằng cách công bố trên website chính thức của Vietcombank và gửi thông báo thay đổi đến địa chỉ email đã đăng ký của Khách hàng và niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietcombank. (ii) Vietcombank có trách nhiệm thông báo tới Khách hàng ít nhất 05 ngày trước thời điểm các thay đổi của Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực, trừ trường hợp phải thực hiện ngay các thay đổi đó theo quy định pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày các thay đổi của Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi đó và Vietcombank không cần phải có thêm bất kỳ chấp thuận nào của Khách hàng. (iii) Vietcombank có quyền thay đổi địa chỉ website, giao diện màn hình của Dịch vụ, thông tin liên hệ và thông báo cho Khách hàng về những thay đổi này.

11.2 Khách hàng được xem là đã nhận thông báo nếu các thông báo này:

- a. Được công bố trên website chính thức của Vietcombank; hoặc

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

b. Được Vietcombank gửi tới địa chỉ thư điện tử (email) mà Khách hàng đăng ký với Vietcombank thông qua mạng internet; hoặc

c. Được niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietcombank; hoặc

d. Đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với Vietcombank; hoặc

e. Được gửi đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng Dịch vụ hoặc đã đăng ký với Vietcombank dựa trên căn cứ xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ gửi tin nhắn; hoặc

f. Được cung cấp bởi nhân viên hỗ trợ khách hàng từ tổng đài điện thoại của Vietcombank hoặc tổng đài tự động của Vietcombank theo số điện thoại được thông báo từng thời điểm trên website chính thức của Vietcombank.

11.3 Trong trường hợp gia tăng các tiện ích của dịch vụ, Vietcombank sẽ thông báo cho Khách hàng qua các hình thức tin nhắn điện thoại di động, hoặc email hoặc thông báo rộng rãi tại website hoặc các hình thức khác, Khách hàng thực hiện theo đúng hướng dẫn thông báo của Vietcombank để sử dụng dịch vụ. Việc Khách hàng sử dụng dịch vụ coi như Khách hàng đã chấp nhận sử dụng các tiện ích gia tăng cũng như các điều kiện, điều khoản liên quan tới các tiện ích mới này.

Điều 12. Cam kết thực hiện và giải quyết tranh chấp

Hai bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các điều khoản trong bản Điều khoản, điều kiện này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Trường hợp phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng. Trường hợp thương lượng không thành thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt cung cấp Dịch vụ/sử dụng Dịch vụ

13.1 Bản Điều khoản, điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký vào bản đăng ký/yêu cầu thay đổi dịch vụ ngân hàng điện tử cho đến khi các bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc sử dụng dịch vụ.

13.2 Các trường hợp chấm dứt cung cấp dịch vụ/sử dụng dịch vụ không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên: vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietcombank, Vietcombank không còn khả năng cung cấp dịch vụ này hay Khách hàng không còn

thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ theo các điều khoản tại bản Điều khoản, điều kiện này hay đại diện ủy quyền thực hiện Điều khoản, điều kiện này không được Vietcombank chấp thuận.

13.3 Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm các điều khoản trong bản Điều khoản, điều kiện này, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt dịch vụ hoặc ngừng sử dụng dịch vụ ngay khi thông báo cho bên vi phạm.

Điều 14. Các quy định khác

14.1 Bản Điều khoản, điều kiện này được điều chỉnh theo các văn bản pháp luật liên quan của Việt Nam. Bản Quy định và các tài liệu kèm theo là một bộ phận không tách rời nhau.

14.2 Ngoài việc tuân thủ các điều khoản trong bản Điều khoản, điều kiện này, các giao dịch thực hiện trên kênh Ngân hàng điện tử cần phải tuân thủ các quy định trong Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản mà Vietcombank đã ký với Khách hàng. Đồng thời, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định liên quan của Pháp luật.

14.3 Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản khác của Điều khoản, điều kiện này.

14.4 Trong trường hợp Điều khoản, điều kiện này được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì bản tiếng Việt có giá trị áp dụng, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.