

## **Điều 1. Phạm vi dịch vụ cung cấp**

Vietcombank cung cấp cho Khách hàng dịch vụ ngân hàng điện tử thông qua website chính thức của Vietcombank với địa chỉ tên miền <http://www.vietcombank.com.vn>, thư điện tử và dịch vụ nhắn tin thực hiện trên điện thoại di động (sau đây gọi tắt là "Dịch vụ"), bao gồm:

- Truy vấn thông tin: tài khoản tiền gửi, tài khoản tiền vay, thông tin thẻ tín dụng, tỷ giá, lãi suất...
- Thanh toán hóa đơn mua hàng hóa, dịch vụ với nhà cung cấp có liên kết với Vietcombank.
- Các dịch vụ Ngân hàng điện tử khác mà Vietcombank cung cấp từng thời kỳ.

## **Điều 2. Cam kết của Khách hàng**

2.1. Thực hiện các hướng dẫn về Dịch vụ do Vietcombank cung cấp.

2.2. Trừ khi đã thông báo trước cho Vietcombank theo khoản mục 6.3 và 6.8 tại Điều 6 của Hợp đồng này, 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 truy cập và/ hoặc các yếu tố định danh khác do Vietcombank cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập.

2.3. 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.

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

a) Thông báo ngay cho Vietcombank bất kỳ sự thay đổi gì liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động của mình (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 là do điện thoại di động của Khách hàng bị mất, hoặc vì bất kỳ lý do nào khác). Trừ khi nhận được thông báo của Khách hàng, Vietcombank sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ email hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký.

b) Tin nhắn được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ bất kể Khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.

c) Vietcombank không đảm bảo tính bảo mật của bất kỳ thông tin hoặc tin nhắn của Ngân hàng điện tử và không chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ Ngân hàng điện tử bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền. Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng được miễn trách trong những trường hợp như thế này.

d) Đồng ý nhận tin nhắn do Vietcombank gửi tới để:

- Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng.
- Thông báo OTP (mật khẩu giao dịch điện tử).
- Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mại.
- Thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với khách hàng.

2.5. Trong trường hợp thanh toán qua Ngân hàng điện tử, Khách hàng có thể sử dụng Dịch vụ theo nhu cầu của mình. Tuy nhiên, số tiền thanh toán phải đảm bảo không vượt quá hạn mức được phép sử dụng Dịch vụ và số dư tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng vào thời điểm thực hiện giao dịch, trừ trường hợp Khách hàng được Vietcombank cấp hạn mức thấu chi trên tài khoản này.

## **Điều 3. Mật khẩu, chữ kí điện tử sử dụng dịch vụ**

3.1. Mật khẩu do Vietcombank cấp được sử dụng để định danh Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, Khách hàng nên định kỳ thay đổi mật khẩu.

3.2. Chữ kí điện tử là mã khóa bảo mật Vietcombank gửi cho Khách hàng để chứng thực quyền hạn và trách nhiệm của Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ. Khi Khách hàng dùng chữ kí điện tử để thực hiện thanh toán thì chữ kí điện tử có giá trị như chữ kí tay trên chứng từ giấy.

3.3. Khách hàng phải có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ kí điện tử và các yếu

tổ định danh khác do Vietcombank cấp; sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng Dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền. Để bảo vệ mật khẩu, tránh bị rơi, mất, nhầm lẫn... Khách hàng cần ghi nhớ chứ không nên lưu mật khẩu ra giấy, điện thoại, máy tính hoặc các thiết bị, phương tiện khác tương tự.

3.4. Khách hàng phải bảo vệ mật khẩu, chữ kí điện tử để đảm bảo rằng chỉ có Khách hàng mới có quyền sử dụng Dịch vụ. Mọi giao dịch thanh toán theo hóa đơn, chuyển khoản, nếu Vietcombank kiểm tra thấy đúng, đủ các yếu tố định danh theo quy định và cam kết trong Hợp đồng này, thì sẽ mặc nhiên coi đó là ý chí của Khách hàng, cho dù sau này phát hiện việc truy cập thông tin đó được thực hiện bởi người không có thẩm quyền; Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng trái phép đó gây ra.

3.5. Khách hàng phải thông báo ngay cho Vietcombank để kịp thời xử lý khi tên truy cập, mật khẩu, chữ kí điện tử và/ hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi lộ; đồng thời Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác trước khi thông báo cho Vietcombank.

#### **Điều 4. Thời gian xử lý giao dịch**

4.1. Thời gian xử lý các giao dịch điện tử do Khách hàng chủ động gửi yêu cầu:

- a) Khách hàng được thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần.
- b) Vietcombank sẽ gửi thông báo ngay cho Khách hàng ngay khi có yêu cầu từ phía Khách hàng. Trên thông báo giao dịch cuối kỳ, đối với những giao dịch nhận được sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống của Vietcombank coi là giao dịch của ngày tiếp theo.

4.2. Thời gian xử lý giao dịch điện tử nhắn tin, thông báo chủ động của Vietcombank tới Khách hàng.

- a) Vietcombank sẽ gửi thông báo ngay 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 dịch vụ).
- b) Đối với các giao dịch 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 sau 7h sáng của ngày kế tiếp.

#### **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Vietcombank**

5.1. Vietcombank đảm bảo rằng hệ thống 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.

5.2. 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 là do lỗi cố ý của Vietcombank.

5.3. 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, mất cắp, lộ tên truy cập, mật khẩu, chữ kí điện tử và/ hoặc các yếu tố định danh khác mà Vietcombank cung 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) Bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc gửi tin nhắn, hoặc Khách hàng không nhận được tin nhắn; 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; hoặc

g) Bất cứ hành động bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác.

5.4. Vietcombank có quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, Vietcombank có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ.

5.5. Vietcombank có thể từ chối không thực hiện chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng trong trường hợp tài khoản tiền gửi 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 không cho phép thực hiện thanh toán hóa đơn bằng phương tiện điện tử, và trong những trường hợp như vậy, Vietcombank sẽ gửi thông báo cho Khách hàng.

5.6. Vietcombank không chấp nhận việc hủy bỏ chỉ dẫn thanh toán mà Khách hàng đã thực hiện thành công. Tất cả các chỉ dẫn thanh toán do Khách hàng đưa ra khi sử dụng dịch vụ được coi là không hủy ngang, cho dù chỉ dẫn thanh toán này do Khách hàng hay một người khác được hiểu là Khách hàng thực hiện. Việc hủy bỏ phải từ phía nhà cung cấp dịch vụ và phải được sự đồng ý của Vietcombank.

5.7. Vietcombank được quyền tự động trích nợ tài khoản Khách hàng sử dụng trong Dịch vụ để thanh toán cho các hóa đơn mà Khách hàng mua hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ với các nhà cung cấp mà Khách hàng tham gia. Việc thanh toán này có thể được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của chính nhà cung cấp dịch vụ.

## **Điều 6. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

6.1. 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.

6.2. Nếu Khách hàng cho rằng có một sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của Vietcombank, 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:

a) Bất kỳ sự chậm trễ hoặc sai sót nào trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng; hoặc

b) Nếu phát hiện tài khoản của Khách hàng có phát sinh giao dịch thanh toán hóa đơn mà không do Khách hàng thực hiện; hoặc

c) Khách hàng cho rằng có sự gian lận trong việc sử dụng Dịch vụ.

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

6.4. 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.

6.5. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào Dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép Dịch vụ.

6.6. Khách hàng phải đảm bảo an toàn và bí mật đối với bất kỳ tên truy cập, mật khẩu truy cập, và các yếu tố định danh khác mà Vietcombank cung cấp. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên truy cập, mật khẩu truy cập và các yếu tố định danh khác bị mất, lợi dụng, tiết lộ cho một người thứ ba và sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của người thứ ba đó.

6.7. Khách hàng cam kết ủy quyền cho Vietcombank được tự động trích nợ tài khoản sử dụng trong Dịch vụ của mình để thanh toán cho các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ với các nhà cung cấp mà Khách hàng tham gia. Việc thanh toán này có thể được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của chính nhà cung cấp dịch vụ.

6.8. Tất cả các điều khoản và điều kiện này vẫn có hiệu lực sau khi Khách hàng ngừng hoặc chấm

dứt Dịch vụ. Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này ở chừng mực liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng trong thời gian sử dụng Dịch vụ.

## **Điều 7. Chế độ phí**

7.1. Phí sử dụng Dịch vụ được Vietcombank công bố cho từng thời kỳ tại các chi nhánh Vietcombank tùy theo đặc điểm của từng loại dịch vụ trên kênh Ngân hàng điện tử.

7.2. Khách hàng ủy quyền cho Vietcombank được quyền tự động trích nợ phí sử dụng Dịch vụ trên bất kỳ tài khoản nào mở tại Vietcombank để thanh toán tiền phí sử dụng Dịch vụ này.

7.3. Phí dịch vụ có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào từng loại hình dịch vụ mà Vietcombank cung cấp. Đối với hình thức thu phí dịch vụ trước Khách hàng có thể không được hoàn trả lại số tiền chưa sử dụng hết trong trường hợp Khách hàng không có nhu cầu sử dụng tiếp dịch vụ, Khách hàng có những thay đổi về thông tin nhận diện cá nhân dẫn đến việc không thể sử dụng tiếp số tiền chưa sử dụng.

## **Điều 8. Bản quyền**

Các 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 9. Thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản**

9.1. Vietcombank có thể thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho Khách hàng.

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

a) Các thông báo này đã được đưa lên website của Vietcombank tại địa chỉ: <http://www.vietcombank.com.vn>; hoặc

b) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà Khách hàng đăng ký với Vietcombank; hoặc

c) Được thông báo tại các điểm giao dịch của Vietcombank; hoặc

d) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với Vietcombank sau khoảng thời gian qui định thường lệ của bưu điện; hoặc

e) Được gửi tới số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.

9.3. Trường hợp đối với những thay đổi như: (1) tăng trách nhiệm và nghĩa vụ của Khách hàng, (2) hạn chế bớt các dịch vụ hiện đang cung cấp trên kênh Ngân hàng trực tuyến, hoặc (3) giảm hạn mức giao dịch, trừ khi những thay đổi này phải thực hiện ngay vì yêu cầu an ninh hoặc theo quy định của pháp luật, Vietcombank sẽ thông báo cho Khách hàng ít nhất trước 30 ngày kể từ ngày có hiệu lực của những thay đổi này.

## **Điều 10. Cam kết thực hiện và giải quyết tranh chấp**

Hai bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các điều khoản của Thỏa thuận này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Nếu phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên 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 tại nơi có trụ sở giao dịch của Vietcombank để giải quyết.

## **Điều 11. Các thỏa thuận khác**

11.1. Thỏa thuận này được điều chỉnh theo các văn bản pháp luật liên quan của Việt Nam.

11.2. Thỏa thuận và các tài liệu kèm theo là một bộ phận không tách rời nhau. Bằng việc nhận thỏa thuận này Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ những điều khoản, điều kiện như trên và các quy định liên quan của pháp luật.