

## Mục lục

1. Phạm vi điều chỉnh.....	2
2. Giải thích từ ngữ .....	2
3. Điều khoản áp dụng .....	3
4. Bảo mật thông tin .....	3
5. Thu thập và sử dụng thông tin của Khách hàng .....	4
6. Chính sách phí và phương thức thu phí.....	4
7. Thời gian giao dịch.....	5
8. Ngừng sử dụng Dịch vụ.....	5
9. Yêu cầu giao dịch của Khách hàng.....	6
10. Trách nhiệm của Khách hàng với các tổn thất, thiệt hại phát sinh khi giao dịch .....	7
11. Trách nhiệm của Vietcombank đối với tổn thất, thiệt hại của Khách hàng .....	7
12. Thay đổi về nội dung của Điều khoản và Điều kiện.....	8
13. Quyền sở hữu trí tuệ .....	8
14. Các vấn đề chung.....	8
15. Hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện .....	9
16. Thông tin liên hệ của Vietcombank .....	9

## 1. Phạm vi điều chỉnh

Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân này (sau đây gọi tắt là “Điều khoản và Điều kiện”) điều chỉnh việc cung cấp và sử dụng các Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Dịch vụ) bao gồm:

1.1. Dịch vụ VCB Digibank: là dịch vụ ngân hàng số của Vietcombank, hoạt động thông qua mạng internet dựa trên ứng dụng di động hoặc trình duyệt web, cho phép khách hàng sử dụng các phương tiện điện tử bao gồm máy tính PC/Laptop hay thiết bị di động để thực hiện các yêu cầu giao dịch với Vietcombank. Dịch vụ VCB Digibank bao gồm các phiên bản VCB Digibank trên web và ứng dụng di động VCB Digibank, ứng dụng VCBPAY và các phiên bản khác theo thông báo từng thời kỳ của Vietcombank.

1.2. Dịch vụ VCB-SMS B@nking: là dịch vụ ngân hàng giúp Khách hàng thực hiện một số yêu cầu giao dịch với Vietcombank thông qua việc soạn tin nhắn theo cú pháp do Vietcombank quy định và gửi đến đầu số điện thoại được Vietcombank quy định trong từng thời kỳ hoặc nhận các tin nhắn thông báo từ Vietcombank;

1.3. Dịch vụ VCB-Phone B@nking: là dịch vụ Vietcombank cho phép Khách hàng thực hiện các yêu cầu giao dịch ngân hàng với Vietcombank qua tổng đài điện thoại được Vietcombank quy định trong từng thời kỳ;

1.4. Dịch vụ VCB-Auto Debit: là dịch vụ Khách hàng ủy quyền cho Vietcombank định kỳ tự động trích nợ Tài khoản thanh toán hoặc Thẻ của Khách hàng để thanh toán cho các hóa đơn do Khách hàng chỉ định mà không cần yêu cầu giao dịch từng lần;

1.5. Dịch vụ Nạp/rút ví điện tử: là dịch vụ Vietcombank cung cấp cho phép Khách hàng có thể nạp tiền vào ví điện tử/ rút tiền từ ví điện tử thông qua các kênh giao dịch của Vietcombank và ứng dụng ví điện tử của Đối tác có ký hợp đồng hợp tác với Vietcombank là các đơn vị cung cấp ví điện tử; và

1.6. Các dịch vụ khác tùy từng thời kỳ mà Vietcombank cung cấp hoặc Vietcombank hợp tác với Đối tác thứ ba để cung cấp cho Khách hàng, cho phép Khách hàng có thể khởi tạo hoặc thực hiện giao dịch với Vietcombank qua tin nhắn di động, website, ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình thức giao dịch điện tử khác. Các loại hình Dịch vụ và các giao dịch có thể được thực hiện thông qua từng Dịch vụ sẽ được đăng tải trên website chính thức của Vietcombank.

## 2. Giải thích từ ngữ

Trong Điều khoản và Điều kiện này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

2.1. “*Vietcombank*”: là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam.

2.2. “*Khách hàng*”: là cá nhân đăng ký sử dụng Dịch vụ và được Vietcombank chấp thuận cung cấp Dịch vụ.

2.3. “*Tên đăng nhập*”: là một trong các yếu tố định danh Khách hàng, do hệ thống Vietcombank tự động thiết lập cho Khách hàng hoặc do Khách hàng tự chọn (tùy theo quy định từng Dịch vụ) liên quan đến Dịch vụ.

2.4. “*Mật khẩu*”: là một chuỗi ký tự, bao gồm chữ số, mật mã, cụm từ được sử dụng để định danh Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ.

2.5. “*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.

2.6. “*Tài khoản*”: là các Tài khoản của Khách hàng mở tại Vietcombank.

2.7. “*Thẻ*” là các thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ của Khách hàng do Vietcombank phát hành.

2.8. “*Thiết bị bảo mật*”: là các thiết bị được Vietcombank cung cấp cho Khách hàng để sử dụng nhằm khởi tạo/tiếp nhận và hiển thị các Mã khóa bí mật dùng một lần.

2.9. “*Thiết bị đầu cuối*”: là những thiết bị điện tử do Khách hàng sử dụng bao gồm nhưng không giới hạn như máy điện thoại, máy tính, máy fax, máy tính bảng,... để gửi Yêu cầu giao dịch và nhận các thông tin của Dịch vụ trực tiếp từ hệ thống Vietcombank hoặc gián tiếp thông qua hệ thống của Đối

tác thứ ba chuyển tới thông qua hệ thống mạng viễn thông, mạng internet của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.

2.10. “*Yếu tố định danh*”: bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu (nếu có) và/hoặc Mã khóa bí mật dùng một lần và/hoặc các yếu tố nhận diện sinh trắc học và/hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà Vietcombank quy định trong từng thời kỳ.

2.11. “*Yêu cầu giao dịch*”: là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào liên quan đến Dịch vụ được thực hiện trên thiết bị đầu cuối và được xác thực thông qua Tên đăng nhập, Mật khẩu (nếu có) và/hoặc Mã khóa bí mật dùng một lần và/hoặc bất kỳ Yếu tố định danh nào khác của Khách hàng sử dụng dịch vụ.

2.12. “*Yêu cầu giao dịch hợp lệ*”: là Yêu cầu giao dịch được Vietcombank chấp thuận nếu nội dung yêu cầu nằm trong phạm vi cung cấp của Dịch vụ và đáp ứng quy định của Dịch vụ.

2.13. “*Giao dịch gian lận*”: là việc cá nhân/tổ chức khác không phải Khách hàng sử dụng các Yếu tố định danh của Khách hàng để thực hiện các Yêu cầu giao dịch mà không được sự cho phép của Khách hàng hoặc các giao dịch khác không được phép theo quy định của pháp luật.

2.14. “*Giao dịch đáng ngờ*”: là giao dịch có dấu hiệu bất thường hoặc có cơ sở hợp lý để nghi ngờ tài sản trong giao dịch có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan tới rửa tiền.

2.15. “*Đối tác thứ ba*”: là cá nhân/tổ chức cung cấp dịch vụ có thỏa thuận hợp tác trực tiếp với Vietcombank trong việc cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng.

2.16. “*Hạn chót giao dịch trong ngày*”: là thời hạn cuối cùng (cut-off time) trong Ngày làm việc do Vietcombank quy định để xử lý Yêu cầu giao dịch của Khách hàng.

2.17. “*Màn hình Dịch vụ*”: là màn hình hiển thị trên các Thiết bị đầu cuối hoặc các thiết bị khác (bao gồm các thiết bị do Vietcombank cung cấp để Khách hàng tự giao dịch tại các điểm giao dịch của Vietcombank) do Khách hàng sử dụng để gửi các Yêu cầu giao dịch và nhận các thông tin của Dịch vụ trực tiếp từ hệ thống Vietcombank hoặc gián tiếp thông qua hệ thống của Đối tác thứ ba.

2.18. “*Ngày*”: là các ngày liên tục theo dương lịch.

2.19. “*Ngày làm việc*”: Là bất kỳ ngày nào không phải là ngày Thứ Bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ Tết, các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà Vietcombank được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của cơ quan, cấp có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

### **3. Điều khoản áp dụng**

3.1. Điều khoản và Điều kiện này quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Vietcombank và các nội dung khác liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng.

3.2. Dẫn chiếu tới Điều khoản và Điều kiện này sẽ (i) bao gồm tất cả các phụ lục, phụ biểu, và các phụ đính khác của Điều khoản và Điều kiện này và (ii) bao gồm tất cả các bản sửa đổi, bổ sung (nếu có) của Điều khoản và Điều kiện này và có hiệu lực tùy từng thời điểm.

3.3. Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích thuận tiện cho việc tra cứu và không làm ảnh hưởng đến cách giải thích các điều, mục hoặc đoạn liên quan của Điều khoản và Điều kiện này.

3.4. Vietcombank hiểu rằng Khách hàng đã chấp thuận và cam kết tuân thủ Điều khoản và Điều kiện này khi:

- i. Khách hàng đăng ký sử dụng bất kỳ Dịch vụ nào; hoặc
- ii. Khách hàng làm theo chỉ dẫn cam kết tuân thủ trên Màn hình Dịch vụ tương ứng; hoặc
- iii. Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng bất kỳ Dịch vụ nào sau khi Vietcombank đăng tải Điều khoản và Điều kiện trên website chính thức của Vietcombank và/hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietcombank và gửi đến địa chỉ email đã đăng ký của Khách hàng hoặc các phương thức thông báo khác tại điểm 14.1.1 Điều khoản và Điều kiện này.

### **4. Bảo mật thông tin**

4.1. Vietcombank có trách nhiệm đảm bảo các hệ thống của Vietcombank liên quan đến Dịch vụ được lắp đặt, thiết kế bảo mật an ninh, được kiểm soát và quản lý rủi ro, tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng Dịch vụ áp dụng với các tổ chức tín dụng trong từng thời kỳ.

4.2. Vietcombank có trách nhiệm bảo mật thông tin khách hàng, lưu trữ thông tin khách hàng theo quy định của pháp luật có liên quan, đảm bảo thông tin khách hàng an toàn, chính xác, đầy đủ so với các thông tin được khách hàng cung cấp, thu thập và cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ, chuyển giao các thông tin Khách hàng khi chưa có sự đồng ý của khách hàng ngoại trừ việc thực hiện theo các yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4.3. Khách hàng cam kết tuân thủ Điều khoản và Điều kiện này, làm theo hướng dẫn, lưu ý của Vietcombank về việc giao dịch an toàn với các dịch vụ Ngân hàng điện tử mà Vietcombank cung cấp trên website chính thức của Vietcombank và/hoặc tại các điểm giao dịch của Vietcombank.

4.4. Khách hàng 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.

4.5. Khách hàng 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. Nếu phát hiện hoặc nghi ngờ các Yếu tố định danh bị lộ, bị chiếm hữu hoặc không thuộc kiểm soát của mình, Khách hàng cần thay đổi ngay Mật khẩu đăng nhập của Dịch vụ, đồng thời thông báo ngay cho Vietcombank bằng cách liên hệ hotline 24/7 theo số: 1900545413 (hay bất kỳ số nào khác mà Vietcombank thông báo tùy từng thời điểm cho mục đích này) hoặc liên hệ với bất kỳ điểm giao dịch của Vietcombank gần nhất.

## **5. Thu thập và sử dụng thông tin của Khách hàng**

5.1. Để có cơ sở cung ứng dịch vụ, Khách hàng đồng ý và cam kết cung cấp cho Vietcombank các thông tin cá nhân chính xác, trung thực, đầy đủ, cập nhật theo quy định của từng dịch vụ. Trường hợp Khách hàng từ chối cung cấp thông tin theo yêu cầu, Vietcombank có thể xem xét việc từ chối cung cấp Dịch vụ.

5.2. Khách hàng đồng ý để Vietcombank sử dụng, lưu trữ (kể cả ghi âm các cuộc nói chuyện điện thoại giữa Vietcombank và Khách hàng liên quan đến Dịch vụ), chuyển giao, trao đổi và/hoặc cung cấp thông tin Khách hàng cho những cá nhân/tổ chức theo quy định của pháp luật, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

5.3. Khách hàng đồng ý rằng kể từ thời điểm Khách hàng bắt đầu sử dụng Dịch vụ, Vietcombank có thể cung cấp thông tin khách hàng, thông tin liên quan đến Dịch vụ cho Đối tác thứ ba và/hoặc cá nhân/tổ chức đại diện cho Vietcombank cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng hoặc xử lý dữ liệu liên quan đến Dịch vụ, nhằm mục đích cung cấp Dịch vụ đến Khách hàng hoặc nghiên cứu, đánh giá để hiểu về nhu cầu sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng của khách hàng, với điều kiện Đối tác thứ ba và/hoặc cá nhân/tổ chức đó có cam kết với Vietcombank về việc đảm bảo trách nhiệm giữ bí mật an toàn thông tin, quản lý và sử dụng thông tin được cung cấp theo phạm vi thỏa thuận với Vietcombank và tuân thủ các quy định có liên quan của pháp luật.

5.4. Khách hàng cam kết thông báo ngay cho Vietcombank bằng văn bản hoặc hình thức khác theo quy định của Vietcombank tại từng thời kỳ về bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động đã đăng ký với Vietcombank, cho dù những thay đổi này phát sinh do thay đổi số điện thoại mới, hoặc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc mất thiết bị đầu cuối, hoặc bất kỳ lý do nào khác. Trừ khi nhận được thông báo của Khách hàng về việc thay đổi thông tin cá nhân nêu trên, Vietcombank sẽ tiếp tục cung cấp Dịch vụ với các thông tin cá nhân Khách hàng đã đăng ký với Vietcombank.

## **6. Chính sách phí và phương thức thu phí**

6.1. Vietcombank có quyền thực hiện thu phí từ Khách hàng và thay đổi chính sách phí liên quan đến việc đăng ký, sử dụng và/hoặc chấm dứt các Dịch vụ và các yêu cầu tra soát của Khách hàng.

6.2. Khách hàng đồng ý sẽ thực hiện thanh toán đầy đủ phí theo các chính sách phí và phương thức thu phí đối với các Dịch vụ do Vietcombank quy định tại từng thời kỳ.

6.3. Biểu phí dịch vụ sẽ được Vietcombank công bố công khai trên website chính thức của Vietcombank 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 chính thức của Vietcombank 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 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.

6.4. Khách hàng chủ động thanh toán đối với các chi phí dịch vụ viễn thông và các khoản phí khác mà các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của Khách hàng thu khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ.

6.5. Khách hàng đồng ý để Vietcombank ghi nợ bất kỳ Tài khoản thanh toán nào của Khách hàng để thu các khoản phí, các nghĩa vụ tài chính phát sinh phải trả cho Vietcombank khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ.

## **7. Thời gian giao dịch**

7.1. Các Yêu cầu giao dịch được Khách hàng thực hiện khi sử dụng Dịch vụ sẽ được Vietcombank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, căn cứ thời gian yêu cầu thực hiện giao dịch của khách hàng và quy định về thời gian giao dịch và Hạn chót giao dịch trong ngày của Vietcombank trong từng thời kỳ.

7.2. Thời gian giao dịch và Hạn chót giao dịch trong ngày đối với các Yêu cầu giao dịch được Vietcombank công bố trên website chính thức của Vietcombank hoặc trên Màn hình Dịch vụ và có thể thay đổi trong từng thời kỳ tùy theo khả năng cung ứng dịch vụ của Vietcombank.

## **8. Ngừng sử dụng Dịch vụ**

8.1. Vietcombank sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để đảm bảo duy trì hoạt động liên tục của hệ thống của Vietcombank nhằm phục vụ việc khai thác và sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp ngừng/tạm ngừng theo quy định tại Điều 8 này.

8.2. Khách hàng có quyền ngừng/tạm ngừng việc sử dụng Dịch vụ của mình tại bất kỳ thời điểm nào bằng việc thông báo cho Vietcombank bằng văn bản và được Vietcombank chấp thuận hoặc theo bất kỳ cách thức nào khác mà Vietcombank công bố trên website chính thức của Vietcombank và/hoặc gửi thông báo cho Khách hàng trong từng thời kỳ. Sau khi đã thực hiện yêu cầu ngừng/tạm ngừng Dịch vụ, khách hàng có quyền yêu cầu Vietcombank mở lại Dịch vụ (áp dụng với trường hợp tạm ngừng) hoặc đăng ký lại Dịch vụ (áp dụng với trường hợp ngừng) tại các kênh giao dịch của Vietcombank được công bố trong từng thời kỳ.

8.3. 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 trong trường hợp (i) 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) Vietcombank bảo trì hệ thống bất thường, (iii) các Yếu tố định danh được khách hàng sử dụng để truy cập Dịch vụ bị phản hồi là không chính xác vượt quá 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.

8.4. Vietcombank sẽ thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất là 05 ngày trước ngày tạm ngừng cung cấp Dịch vụ trong những trường hợp Vietcombank 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 tại Mục 8.3.

8.5. Việc ngừng/tạm ngừng cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng vì bất kỳ lý do nào, sẽ không ảnh hưởng đến việc thực hiện các Yêu cầu giao dịch đã được đưa ra trước thời điểm ngừng/tạm ngừng cung cấp Dịch vụ.

8.6. Vietcombank có thể tạm ngừng cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng trong trường hợp Tài khoản thanh toán của Khách hàng không có đủ số dư để thu phí. Vietcombank sẽ thông báo cho Khách hàng trước thời điểm ngừng tối thiểu 05 ngày.

8.7. Vietcombank có thể ngừng cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng không đăng nhập hoặc không giao dịch (với các Dịch vụ không yêu cầu đăng nhập) trong vòng 12 tháng liên tục kể từ ngày đăng nhập hoặc giao dịch gần nhất. Vietcombank sẽ thông báo cho Khách hàng trước thời điểm ngừng tối thiểu 05 ngày.

8.8. Trong trường hợp tất cả các Tài khoản/Thẻ của Khách hàng bị đóng do yêu cầu của Khách hàng hoặc theo chính sách về quản lý Tài khoản/Thẻ của Vietcombank hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì Dịch vụ của Khách hàng liên quan đến các Tài khoản/Thẻ đó sẽ tự động bị ngừng.

### **9. Yêu cầu giao dịch của Khách hàng**

9.1. Với các Yêu cầu giao dịch hợp lệ, Vietcombank được quyền hiểu là Khách hàng đã đề nghị Vietcombank thực hiện theo các Yêu cầu giao dịch mà không cần xác nhận dưới bất kỳ hình thức nào từ Khách hàng.

9.2. Khách hàng đồng ý rằng, để thực hiện các Yêu cầu giao dịch, Vietcombank có thể độc lập xử lý toàn bộ các Yêu cầu giao dịch này hoặc chỉ định Đối tác thứ ba xử lý một phần các Yêu cầu giao dịch này. Trường hợp có sự tham gia của Đối tác thứ ba, Vietcombank đảm bảo các Yêu cầu giao dịch sẽ được xử lý theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này.

9.3. 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. Các Yêu cầu giao dịch hợp lệ theo đó ràng buộc trách nhiệm, nghĩa vụ của Khách hàng với Vietcombank tương ứng với Dịch vụ Khách hàng sử dụng.

9.4. Vietcombank được quyền từ chối Yêu cầu giao dịch của Khách hàng trong trường hợp:

- i. Yêu cầu giao dịch nằm ngoài phạm vi cung cấp của Dịch vụ hoặc không đủ các yếu tố định danh của Dịch vụ; hoặc
- ii. Nằm ngoài hạn mức giao dịch của Dịch vụ được công bố trong từng thời kỳ tại các điểm giao dịch của Vietcombank và/hoặc trên website chính thức của Vietcombank; hoặc
- iii. Số tiền của Yêu cầu giao dịch vượt quá số dư khả dụng trên Tài khoản của Khách hàng (áp dụng với trường hợp sử dụng Tài khoản để giao dịch); hoặc
- iv. Thẻ của khách hàng đang trong tình trạng không hợp lệ hoặc số tiền của Yêu cầu giao dịch vượt quá số dư khả dụng hoặc/và vượt quá các hạn mức của thẻ của Khách hàng (áp dụng với trường hợp sử dụng Thẻ để giao dịch); hoặc
- v. Vietcombank phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu gian lận hoặc tiềm ẩn rủi ro gian lận; hoặc
- vi. Yêu cầu giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vietcombank về phòng, chống rửa tiền; hoặc
- vii. Vietcombank thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

9.5. Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại về các Yêu cầu giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn 60 Ngày kể từ ngày Vietcombank xử lý Yêu cầu giao dịch của Khách hàng. Riêng đối với các giao dịch thanh toán từ thẻ, thời gian Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại được quy định tại Bản điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ Vietcombank.

9.6. Vietcombank có nghĩa vụ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại về các Yêu cầu giao dịch đã thực hiện trong thời hạn 30 Ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách hàng qua hotline 24/7 theo số: 1900545413 (hay bất kỳ số nào khác được Vietcombank thông báo tùy từng thời điểm cho mục đích này) hoặc qua các phương tiện điện tử theo thông báo tùy từng thời kỳ của Vietcombank hoặc tại bất kỳ điểm giao dịch của Vietcombank. Riêng đối với các giao dịch thanh toán từ thẻ, thời gian Vietcombank xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Bản điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ Vietcombank.

Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại liên quan đến các giao dịch có yếu tố tội phạm thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết có yếu tố tội phạm, vụ việc sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật và Vietcombank sẽ thông báo tới Khách hàng kết quả tra soát, khiếu nại sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 Ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền,

Vietcombank có trách nhiệm thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

Trường hợp Vietcombank, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

#### **10. Trách nhiệm của Khách hàng với các tổn thất, thiệt hại phát sinh khi giao dịch**

10.1. Khách hàng chịu trách nhiệm về những tổn thất, thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trong quá trình sử dụng Dịch vụ có nguyên nhân từ phía khách hàng.

10.2. Khách hàng chịu trách nhiệm thông báo kịp thời cho Vietcombank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.

10.3. Khách hàng được quyền không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất và chi phí phát sinh trực tiếp gây ra bởi:

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.

#### **11. Trách nhiệm của Vietcombank đối với tổn thất, thiệt hại của Khách hàng**

11.1. Vietcombank chịu trách nhiệm với các tổn thất, chi phí phát sinh trực tiếp và thực tế gây ra bởi (i) lỗi của cán bộ, nhân viên của Vietcombank 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 và (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 Vietcombank khuyến cáo bằng thông báo được đăng tải trên màn hình dịch vụ và/hoặc website chính thức của Vietcombank.

11.2. Tối đa 05 Ngày làm việc kể từ ngày Vietcombank thông báo cho Khách hàng về việc Vietcombank sẽ chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại quy định tại Mục 11.1 này, 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 của pháp luật.

11.3. Vietcombank được miễn trừ trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do ít nhất một trong các yếu tố sau:

i. Các Yêu cầu giao dịch được đưa ra bởi một người khác không phải Khách hàng;

ii. Việc Vietcombank từ chối yêu cầu của Khách hàng trong các trường hợp nêu tại Mục 9.4;

iii. Bất kỳ trường hợp nào mà Khách hàng đã không thực hiện đúng, đủ các nội dung và quy định về bảo mật thông tin có liên quan đã quy định tại Mục 4;

iv. Bất kỳ thông tin nào được Khách hàng cung cấp cho Vietcombank là không chính xác/trung thực/đầy đủ/cập nhật;

v. Không thể hủy bỏ hoặc sửa đổi hoặc phủ nhận các Yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được Vietcombank thực hiện;

vi. Bất kỳ sự không tương thích, không phù hợp nào giữa Thiết bị đầu cuối của Khách hàng và Dịch vụ;

vii. Việc Vietcombank thực hiện ngừng/tạm ngừng dịch vụ theo các nội dung đã quy định tại Mục 8.

viii. Bất kỳ sự cố máy móc, lỗi hệ thống mạng truyền dẫn thông tin của các công ty cung cấp dịch vụ viễn thông, tranh chấp hay các trường hợp khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Vietcombank (bao gồm nhưng không giới hạn bởi các sự kiện bất khả kháng quy định tại Mục 11.3(xiii) dẫn đến việc không thể cung cấp kịp thời hoặc không thể thực hiện một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ theo Yêu cầu giao dịch của Khách hàng;

ix. Các tranh chấp, khiếu nại (nếu có) phát sinh giữa Khách hàng với các cá nhân/tổ chức thụ hưởng. Khi nhận được Yêu cầu thanh toán hợp lệ, Vietcombank sẽ thực hiện theo quy định của Dịch vụ;

x. Các tranh chấp, khiếu nại (nếu có) phát sinh giữa Khách hàng với đối tác thứ ba liên quan đến hàng hóa, dịch vụ mà đối tác thứ ba cung cấp cho khách hàng, không thuộc phạm vi Dịch vụ của Vietcombank;

- xi. Hệ thống máy tính hoặc bất kỳ thiết bị điện tử nào khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối Dịch vụ bị hỏng hoặc bị tấn công dẫn đến các thông tin về Tài khoản, Thẻ hoặc giao dịch của Khách hàng bị lộ và/hoặc sử dụng trái phép bởi bên thứ ba;
- xii. Số điện thoại hay các thiết bị di động sử dụng Dịch vụ của Khách hàng đăng ký với Vietcombank đã được chuyển sang người khác mà khách hàng không thông báo trước với Vietcombank;
- xiii. Bất kỳ sự kiện bất khả kháng xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã Vietcombank áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép hoặc trở ngại khách quan do hoàn cảnh khách quan tác động làm Vietcombank không thể biết hoặc không thể thực hiện được quyền và nghĩa vụ của mình; hoặc
- xiv. Các giao dịch bị cấm hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **12. Thay đổi về nội dung của Điều khoản và Điều kiện**

12.1. 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/hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietcombank.

12.2. 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.

12.3. 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.

## **13. Quyền sở hữu trí tuệ**

Các đối tượng thuộc quyền sở hữu trí tuệ như 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 quyền sở hữu của Vietcombank. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa và sử dụng các nhãn hiệu/nhãn hiệu tương tự gây nhầm lẫn, thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin đó dưới bất kỳ cách thức, mục đích nào mà không được sự cho phép bằng văn bản của Vietcombank đều bị coi là hành vi vi phạm và sẽ được xử lý phù hợp với quy định của pháp luật.

## **14. Các vấn đề chung**

14.1. Thông báo:

14.1.1. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo từ Vietcombank, nếu các thông báo này đã:

- i. được công bố trên website chính thức của Vietcombank; hoặc
- ii. được niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietcombank; và
- iii. được Vietcombank gửi tới địa chỉ thư điện tử (email) mà Khách hàng đăng ký với Vietcombank thông qua mạng internet; hoặc
- iv. đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với Vietcombank; hoặc
- v. 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 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 trong từng thời kỳ trên website chính thức của Vietcombank.

14.1.2. Vietcombank được xem là đã nhận được thông báo từ Khách hàng liên quan đến các Yêu cầu giao dịch vào ngày thực tế Vietcombank nhận được thông báo đó.

14.1.3. Bất kỳ yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến Tài khoản/Thẻ của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ phải được Khách hàng lập thành văn bản gửi trực tiếp tại bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank hoặc gửi qua các phương tiện điện tử theo thông báo từng thời kỳ của Vietcombank (ngoại trừ trường hợp yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến sai sót do lỗi của Vietcombank quy định tại Điều 11.1 và sai sót do lỗi của Đối tác thứ ba quy định tại Điều 11.3 của Điều khoản và Điều kiện này), ngay cả khi Vietcombank đã tiếp nhận yêu cầu tra soát khiếu nại qua



hotline 24/7 theo số: 1900545413 (hay bất kỳ số nào khác mà Vietcombank thông báo tùy từng thời điểm cho mục đích này).

14.1.4. 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.

14.2. Vô hiệu từng phần: Nếu bất kỳ quy định nào của Điều khoản và Điều kiện bị tòa án hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền tuyên bố là không hợp pháp hoặc không thể thi hành theo bất kỳ cách nào, thì hiệu lực, giá trị pháp lý và khả năng thi hành của các quy định còn lại của Điều khoản và Điều kiện này sẽ không bị ảnh hưởng.

14.3. Luật điều chỉnh và cơ quan giải quyết tranh chấp:

- i. Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- ii. Tranh chấp phát sinh giữa Vietcombank và Khách hàng liên quan đến Điều khoản và Điều kiện này sẽ được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam.

14.4. Ngôn ngữ:

Điều khoản và Điều kiện này được lập bằng tiếng Việt và được dịch sang tiếng Anh. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa bản tiếng Việt và bản dịch tiếng Anh thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

### **15. Hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện**

15.1 Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ cho đến khi Khách hàng ngừng sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp được quy định khác tại Mục 3.4 (iii).

15.2 Trường hợp Khách hàng đã ngừng sử dụng Dịch vụ, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này và các thỏa thuận khác liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng mà Khách hàng chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm ngừng sử dụng Dịch vụ.

15.3 Bản Điều khoản và Điều kiện này được hiểu là văn bản thay thế bản “Nội dung thỏa thuận sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử” được Vietcombank áp dụng trước ngày bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực theo công bố trên website chính thức của Vietcombank.

15.4 Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện theo các Điều khoản và Điều kiện này, các quy định khác của Vietcombank và quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.

### **16. Thông tin liên hệ của Vietcombank**

16.1. Website chính thức của Vietcombank: [www.vietcombank.com.vn](http://www.vietcombank.com.vn)

16.2. Hotline 24/7: 1900545413;

16.3. Mạng lưới điểm giao dịch của Vietcombank: đăng tải trên website chính thức của Vietcombank;

16.4. Trụ sở chính:

**Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)**

**Địa chỉ: Số 198 Trần Quang Khải, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam**

**Điện thoại: (84.4) 3934 3137**

**Fax: (84.4) 3936 5780**