

Điều khoản, điều kiện đăng ký và sử dụng phương thức xác thực dành cho Khách hàng cá nhân (gọi tắt là "Bản ĐKĐK") quy định về quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) và Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng các phương thức xác thực mà Vietcombank cung cấp khi sử dụng sản phẩm dịch vụ của Vietcombank. Khách hàng được xem là đã chấp nhận và đồng ý với tất cả các nội dung trong văn bản này khi ký tên trên các biểu mẫu đăng ký/ thay đổi phương thức xác thực hoặc xác nhận đồng ý qua hình thức điện tử. Bản ĐKĐK này và "Bản đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử"; "Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản giao dịch và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng" (bản giấy hoặc bản điện tử) sau khi được ký giữa Khách hàng và Vietcombank sẽ có giá trị pháp lý ràng buộc giữa các bên và là một bộ phận không tách rời của hợp đồng cung cấp dịch vụ ngân hàng đã ký giữa Vietcombank và Khách hàng.

## **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

- 1. Phương thức xác thực:** là cách thức được Vietcombank sử dụng để xác thực Khách hàng khi thực hiện giao dịch trên Ngân hàng số VCB Digibank và các kênh khác theo quy định của Vietcombank tại từng thời kỳ, bao gồm: Mật khẩu đăng nhập VCB Digibank (MPIN), sinh trắc học, SMS OTP, Vietcombank Smart OTP.
- 2. Mật khẩu một lần (OTP – One time password):** là mật khẩu có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định của pháp luật và Vietcombank trong từng thời kỳ.
- 3. 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.
- 4. Phương thức xác thực SMS OTP:** là phương thức xác thực trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại đăng ký của Khách hàng.
- 5. Phương thức xác thực MPIN:** là phương thức xác thực trong đó Khách hàng sử dụng mật khẩu đăng nhập Ngân hàng số VCB Digibank để xác thực giao dịch.
- 6. Phương thức xác thực Vietcombank Smart OTP:** là phương thức xác thực trong đó mã OTP được sinh ra bởi ứng dụng Smart OTP. Ứng dụng này có thể được tích hợp vào ứng dụng VCB Digibank (gọi là Smart OTP tích hợp) hoặc hoạt động dưới hình thức 1 ứng dụng độc lập (gọi là Smart OTP độc lập). Phương thức xác thực Vietcombank Smart OTP gồm 2 hình thức sinh mã OTP:
  - Mã OTP được hệ thống sinh ra thông qua việc Khách hàng nhập mã kiểm tra giao dịch hoặc quét mã QR để điền mã kiểm tra giao dịch vào ứng dụng Smart OTP.
  - Mã OTP được hệ thống sinh ra và tự động hiển thị ngay trên màn hình giao diện của ứng dụng của VCB Digibank khi Khách hàng xác thực giao dịch.

## **Điều 2. Điều kiện sử dụng phương thức xác thực**

### **1. Điều kiện sử dụng chung**

Khách hàng cần hoàn tất các yêu cầu đăng ký, chấp nhận tất cả điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng của Vietcombank trong đó yêu cầu thực hiện các phương thức xác thực và điều khoản điều kiện sử dụng phương thức xác thực của Vietcombank được quy định tại từng thời kỳ.

### **2. Điều kiện sử dụng riêng theo từng phương thức xác thực**

#### **a) Phương thức xác thực Sinh trắc học**

- Có thiết bị di động hoặc máy tính bảng có chức năng mở khóa thiết bị bằng phương thức sinh trắc học.
- Đăng ký sử dụng phương thức xác thực sinh trắc học với Vietcombank theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

#### **b) Phương thức xác thực SMS OTP**

- KH đã đăng ký sử dụng Ngân hàng số VCB Digibank hoặc dịch vụ ngân hàng cần xác thực do Vietcombank quy định tại từng thời kỳ.
- Có thiết bị di động kết nối mạng viễn thông theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

#### **c) Phương thức xác thực MPIN**

- Đã đăng ký sử dụng Ngân hàng số VCB Digibank.

#### **d) Phương thức xác thực Vietcombank Smart OTP**

- Có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) sử dụng hệ điều hành theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ. Lưu ý: Phương thức xác thực Vietcombank Smart OTP không hỗ trợ các thiết bị di động đã can thiệp ở mức độ hệ điều hành (jail break, unlock, rooted...)
- Hoàn tất tải, cài đặt và kích hoạt ứng dụng Smart OTP trên thiết bị di động của Khách hàng.

## **Điều 3. Phạm vi dịch vụ và hạn mức giao dịch áp dụng**

- Tùy theo quy định của pháp luật và chính sách của Vietcombank trong từng thời kỳ, Vietcombank quy định phạm vi áp dụng chi tiết của từng phương thức xác thực tương ứng với từng loại dịch vụ Vietcombank đang cung cấp cho Khách hàng và hạn mức giao dịch áp dụng theo từng loại phương thức xác thực.
- Phạm vi áp dụng và hạn mức giao dịch sẽ được Vietcombank thông báo đến Khách hàng thông qua một trong các kênh sau đây: Website chính thức của Vietcombank; thông báo tại các điểm giao dịch của Vietcombank; Ngân hàng số VCB Digibank phiên bản Web/ App; gửi đến email hoặc điện thoại di động hoặc địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho Vietcombank.
- Đối với phương thức xác thực Smart OTP tích hợp, sau khi hủy dịch vụ VCB Digibank, Khách hàng được tiếp tục sử dụng Smart OTP tích hợp tại giao diện đăng nhập của ứng dụng Digibank để xác thực cho các giao dịch thực hiện trên các kênh trực tuyến khác theo quy định của Vietcombank từng thời kỳ. Trường hợp KH đăng ký sử dụng lại VCB Digibank, ngay

khi kích hoạt dịch vụ thành công, hệ thống sẽ tự động hủy Smart OTP gắn với số điện thoại cũ/ thiết bị cũ của Khách hàng.

#### **Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

##### **a) Quyền của Khách hàng**

- Có quyền sử dụng các phương thức xác thực do Vietcombank cung cấp.
- Yêu cầu Vietcombank cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu, khóa, mở khóa/kích hoạt lại phương thức xác thực theo thủ tục đăng ký cập nhật mà Vietcombank quy định. Vietcombank sẽ thực hiện yêu cầu của Khách hàng sau khi tiến hành kiểm tra và chấp nhận yêu cầu này.
- Có quyền đăng ký thay đổi phương thức xác thực, hạn mức giao dịch của phương thức xác thực trong giới hạn cho phép tương ứng với gói dịch vụ.
- Có quyền khiếu nại với Vietcombank về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng phương thức xác thực theo quy định của pháp luật. Việc khiếu nại sẽ được thực hiện theo quy định của từng dịch vụ ngân hàng mà Khách hàng sử dụng.
- Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng phương thức xác thực.
- Thực hiện các quyền khác của Khách hàng theo quy định tại Bản ĐKĐK này và các quy định có liên quan của pháp luật.

##### **b) Nghĩa vụ của Khách hàng**

- Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo quá trình đăng ký, thao tác sử dụng phương thức xác thực chính xác và đầy đủ tuân theo hướng dẫn của Vietcombank.
- Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật các thiết bị cài đặt phương thức xác thực hoặc thiết bị nhận mã OTP, thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các thiết bị đó trong khả năng của mình.
- Hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc cài đặt ứng dụng Smart OTP độc lập trên thiết bị di động được xác thực bằng mã kích hoạt gửi về số điện thoại đăng ký Vietcombank Smart OTP của Khách hàng.
- Hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc kích hoạt Smart OTP tích hợp trên ứng dụng VCB Digibank.
- Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật thông tin của phương thức xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan do Vietcombank cung cấp. Mọi giao dịch được xác thực thông qua tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực mà Vietcombank cung cấp cho Khách hàng được hiểu là giao dịch được thực hiện theo ý chí của Khách hàng.
- Chỉ các phương thức xác thực do Vietcombank cung cấp trên các kênh giao dịch chính thức, do Vietcombank quy định trong từng thời kỳ, mới có giá trị pháp lý và ràng buộc các bên liên quan.
- Khách hàng đồng ý để Vietcombank tự động 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 phương thức xác thực.
- 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, kể cả khi văn bản này hết hiệu lực.

- 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 Ngân hàng số VCB Digibank phiên bản Web hoặc App, gọi điện cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng – VCC của Vietcombank.
- Cập nhật thông tin tại các điểm giao dịch của Vietcombank trong trường hợp Khách hàng có sự thay đổi về số điện thoại nhận mã OTP.
- Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định tại Bản ĐKĐK này, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật.

## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Vietcombank**

### **a) Quyền của Vietcombank**

- Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do lỗi Khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực vì bất kỳ lý do gì.
- Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do Vietcombank cung cấp.
- Gửi các thông tin về phương thức xác thực của Vietcombank tới Khách hàng theo một trong các hình thức sau: Thông báo tại điểm giao dịch của Vietcombank, thông báo qua Ngân hàng số VCB Digibank hoặc; gửi đến email hoặc điện thoại di động hoặc địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho Vietcombank.
- Vietcombank có quyền thay đổi các nội dung của Bản ĐKĐK này bằng cách gửi thông báo cho Khách hàng. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo nếu:
  - o Các thông báo này đã được đăng tải trên website chính thức của Vietcombank tại địa chỉ: <http://portal.vietcombank.com.vn>; hoặc
  - o Được thông báo tại các điểm giao dịch của Vietcombank; hoặc
  - o Được thông báo qua Ngân hàng số VCB Digibank (bản Web hoặc App); hoặc
  - o Được gửi đến email hoặc điện thoại di động hoặc địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho Vietcombank
- Vietcombank có quyền chủ động ngừng cung cấp phương thức xác thực cho Khách hàng khi:
  - o Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietcombank, Vietcombank không còn khả năng cung cấp phương thức xác thực hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng phương thức xác thực theo nội dung trong Bản ĐKĐK này và các quy định liên quan khác của Vietcombank, hay đại diện ủy quyền của Khách hàng không được Vietcombank chấp thuận.
  - o Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật của nhà nước dẫn đến việc Vietcombank không thể tiếp tục cung cấp cho Khách hàng.
  - o Các trường hợp khác theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.
  - o Trong trường hợp Vietcombank chủ động ngừng cung cấp phương thức xác thực cho Khách hàng, Vietcombank sẽ thông báo cho khách hàng bằng một trong các hình thức sau: Thông báo trên website, thông báo trên ứng dụng của Vietcombank, thông báo bằng văn bản, email và các hình thức khác trong từng thời kỳ về việc Vietcombank ngừng cung cấp phương thức xác thực.

- Thực hiện các quyền quy định tại các điều khoản khác của Bản ĐKĐK này, các quy định nội bộ của Vietcombank và các quy định có liên quan của pháp luật.

#### **b) Nghĩa vụ của Vietcombank**

- Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về an toàn bảo mật trong giao dịch Ngân hàng điện tử.
- Cung cấp phương thức xác thực trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với Vietcombank.
- Bảo mật thông tin của Khách hàng theo quy định của pháp luật. Vietcombank chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin về giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật; hoặc cung cấp cho nhân viên của Vietcombank, bên thứ ba và/ hoặc cá nhân/ tổ chức đại diện cho Vietcombank cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng khi các nhân viên này, bên thứ ba cần phải biết thông tin để xử lý dữ liệu, thực thi lệnh giao dịch qua Ngân hàng điện tử của Vietcombank hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và Vietcombank liên quan đến việc thực hiện các quy định tại văn bản này với điều kiện bên thứ ba và/ hoặc cá nhân/ tổ chức đó có cam kết với Vietcombank về việc đảm bảo trách nhiệm giữ bí mật thông tin được cung cấp.
- Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng khi xác thực giao dịch bằng các phương thức xác thực mà Vietcombank cung cấp cho Khách hàng.
- Khóa quyền sử dụng các phương thức xác thực của Khách hàng khi nhận được thông báo của Khách hàng về việc thiết bị xác thực bị thất lạc và/ hoặc lộ thông tin đăng nhập phương thức xác thực của Khách hàng.
- Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng phương thức xác thực của Vietcombank.
- Thực hiện các nghĩa vụ của Vietcombank quy định tại các điều khoản khác của Bản ĐKĐK này.

#### **Điều 6. Xử lý sự cố trong quá trình Khách hàng sử dụng phương thức xác thực**

- a) Khách hàng cần gọi điện ngay cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng – VCC của Vietcombank; hoặc đến các điểm giao dịch của Vietcombank để được hướng dẫn xử lý nếu:
  - Khách hàng không thể truy cập vào ứng dụng Vietcombank Smart OTP hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc
  - Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của ứng dụng Vietcombank Smart OTP.
- b) Trong trường hợp Khách hàng nhập sai mật khẩu đăng nhập của Phương thức xác thực (áp dụng với Vietcombank Smart OTP) 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 các kênh Ngân hàng số VCB Digibank.

#### **Điều 7. Các trường hợp miễn trách nhiệm**

Vietcombank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/do:

- a) Khách hàng để lộ/ tiết lộ thông tin xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch cho người khác; hoặc
- b) Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình kiểm tra thông tin và lấy mã xác thực trên các phương thức xác thực mà Khách hàng đăng ký do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Vietcombank bao gồm: tình trạng gián đoạn của hệ thống của Vietcombank (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ Khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông, sự cố điện, các sự kiện bất khả kháng như dịch bệnh, thảm họa, chiến tranh, khủng bố, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh và/ hoặc các sự kiện bất khả kháng khác xảy ra; hoặc
- c) Sự cố có liên quan đến thiết bị của khách hàng (bao gồm sự cố hệ điều hành); hoặc
- d) Thiết bị của khách hàng bị người khác sử dụng mà được sự đồng ý hoặc không được sự đồng ý của khách hàng; hoặc,
- e) Việc Vietcombank thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **Điều 8. Thời hạn hiệu lực và các trường hợp chấm dứt quy định**

- a) Bản ĐKĐK này và các nội dung sửa đổi/ bổ sung (nếu có) có hiệu lực ràng buộc như một hợp đồng giữa Khách hàng và Vietcombank kể từ thời điểm Vietcombank công bố nội dung trên website (hoặc phương thức phù hợp khác) được Khách hàng chấp thuận thông qua việc:
  - Khách hàng đăng ký sử dụng bất kỳ Phương thức xác thực nào; hoặc
  - Khách hàng làm theo chỉ dẫn cam kết tuân thủ trên Màn hình đăng ký Phương thức xác thực tương ứng; hoặc
  - Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng bất kỳ Phương thức xác thực nào sau khi Vietcombank đăng tải văn bản này trên website chính thức của Vietcombank và/ hoặc gửi đến địa chỉ email đã đăng ký của Khách hàng và/ hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietcombank.
- b) Văn bản này hết hiệu lực khi Khách hàng ngừng sử dụng phương thức xác thực và các bên đã thực hiện xong toàn bộ quyền và nghĩa vụ theo văn bản này và các quy định khác có liên quan của Pháp luật và của Vietcombank.

#### **Điều 9. Giải quyết tranh chấp trong quá trình sử dụng phương thức xác thực**

Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Bản ĐKĐK này được giải quyết trên cơ sở thương lượng giữa các bên. Trong trường hợp không thương lượng được, tranh chấp đó sẽ được giải quyết tại Tòa án Nhân dân có thẩm quyền nơi đặt trụ sở của Vietcombank tại thời điểm nộp đơn khởi kiện.

#### **Điều 10. Thay đổi nội dung của Điều khoản điều kiện**

- a) Vietcombank có quyền thay đổi các nội dung của Bản ĐKĐK này bằng cách gửi thông báo cho Khách hàng. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo nếu:

- Các thông báo này đã được đăng tải trên website chính thức của Vietcombank tại địa chỉ: <https://portal.vietcombank.com.vn>; hoặc
  - Được thông báo tại các điểm giao dịch của Vietcombank; hoặc
  - Được thông báo qua Ngân hàng số VCB Digibank phiên bản Web/ App; hoặc
  - Được gửi đến email hoặc điện thoại di động hoặc địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho Vietcombank.
- b) Vietcombank có trách nhiệm thông báo tới Khách hàng ít nhất 03 ngày làm việc trước thời điểm các thay đổi của Bản ĐKĐK 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 Bản ĐKĐK 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.

## **Điều 11. Các điều khoản khác**

- a) 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 Bản ĐKĐK này.
- b) Trong trường hợp Bản ĐKĐK này và ứng dụng Vietcombank Smart OTP 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.
- c) Các vấn đề không được quy định trong Bản ĐKĐK này sẽ được thực hiện theo quy định liên quan khác của Vietcombank, của pháp luật và thỏa thuận giữa các bên.

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

- ✓ Website chính thức của Vietcombank: <https://portal.vietcombank.com.vn>
- ✓ Dịch vụ khách hàng 24/7: hotline 1900545413;
- ✓ Mạng lưới điểm giao dịch của Vietcombank;
- ✓ Trụ sở chính: Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
  - Địa chỉ: Số 198 Trần Quang Khải, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam
  - Điện thoại: (84.24) 3934 3137
  - Fax: (84.24)3826 9067