

Mục lục

1. Phạm vi điều chỉnh.....	2
2. Giải thích từ ngữ.....	2
3. Điều khoản áp dụng.....	3
4. Nghĩa vụ bảo mật của Khách hàng.....	4
5. Thông tin của Khách hàng.....	5
6. Các khoản phí Khách hàng phải thanh toán.....	5
7. Thời gian giao dịch.....	6
8. Ngừng sử dụng dịch vụ của Khách hàng.....	6
9. Yêu cầu giao dịch của Khách hàng.....	7
10. Trách nhiệm của Khách hàng với yêu cầu giao dịch gian lận.....	8
11. Trách nhiệm của Vietcombank đối với tổn thất, thiệt hại của Khách hàng.....	8
12. Thay đổi về nội dung của Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ.....	9
13. Bản quyền.....	9
14. Các vấn đề chung.....	10
15. Hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ.....	10
16. Thông tin liên hệ của Vietcombank.....	11

1. Phạm vi điều chỉnh:

Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân điều chỉnh việc cung cấp và sử dụng các Dịch vụ Ngân hàng điện tử bao gồm: Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking; Dịch vụ Ngân hàng qua điện thoại cố định 24/7 VCB-Phone B@nking; Dịch vụ Ngân hàng qua tin nhắn di động VCB-SMS B@nking; Dịch vụ Ngân hàng qua điện thoại di động VCB-Mobile B@nking và Mobile BankPlus và các dịch vụ 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 liên quan đến tài khoản Khách hàng qua Internet, ứng dụng cài đặt trên điện thoại hoặc các hình thức trực tuyến khác (sau đây gọi tắt là “Dịch vụ”).

2. Giải thích từ ngữ:

Trong Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân 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 Ngân hàng điện tử.

2.3. “Điều khoản và Điều kiện”: là Điều khoản và Điều kiện này và tất cả các Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung mà Vietcombank thông báo cho Khách hàng tùy từng thời điểm.

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

2.5. “Mật khẩu”: là một chuỗi ký tự, bao gồm tất cả chữ số, mật mã, cụm từ do Vietcombank cấp được sử dụng để định danh Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu do Vietcombank cấp trong lần đầu tiên sử dụng Dịch vụ.

2.6. “Mã bảo mật” hay “Mã OTP”: là mật khẩu dùng một lần (One Time Password - OTP) được hệ thống Vietcombank gửi cho Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại, thiết bị bảo mật, ứng dụng sinh Mã bảo mật cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của Vietcombank trong từng thời kỳ, để chứng thực giao dịch sử dụng Dịch vụ của Khách hàng.

2.7. “Thiết bị bảo mật”: các thiết bị được Vietcombank cung cấp cho Khách hàng để Khách hàng sử dụng nhằm khởi tạo các Mã bảo mật.

2.8. “Thiết bị đầu cuối”: là những thiết bị 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 từ Khách hàng và nhận các thông tin từ hệ thống Vietcombank chuyển tới thông qua hệ thống mạng viễn thông, mạng internet của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.

2.9. “Yếu tố định danh”: bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu (nếu có) và/ hoặc mã bảo mật 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.

- 2.10. “Phương thức định danh”: là cách thức Vietcombank sử dụng các yếu tố định danh để định danh, xác thực Khách hàng sử dụng dịch vụ.
- 2.11. “Định danh bằng vân tay”: là một phương thức định danh dựa trên yếu tố nhận diện sinh trắc học vân tay của các thiết bị đầu cuối và các thiết bị khác mà Vietcombank chấp nhận cung cấp phương thức định danh bằng vân tay cho Khách hàng sử dụng Dịch vụ.
- 2.12. “Tài khoản”: là các tài khoản của Khách hàng mở tại Vietcombank.
- 2.13. “Yêu cầu giao dịch”: là bất kì yêu cầu hay chỉ dẫn nào được đưa ra cho Vietcombank thông qua việc sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu (nếu có) và/ hoặc Mã bảo mật và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà Vietcombank quy định trong từng thời kỳ.
- 2.14. “Yêu cầu giao dịch hợp lệ” (hoặc “Yêu cầu 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.
- 2.15. “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. .
- 2.16. “Đối tác thứ ba”: là cá nhân/ tổ chức/ nhà cung cấp dịch vụ có thỏa thuận hợp tác trực tiếp với Vietcombank trong việc hợp tác cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng.
- 2.17. “Giờ cut off time”: là thời hạn cuối cùng trong ngày làm việc do Vietcombank quy định, để Vietcombank xử lý đối với một yêu cầu giao dịch của Khách hàng.
- 2.18. “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.
- 2.19. “Ngày làm việc”: Là bất kỳ ngày nào mà Trụ sở chính và các Chi nhánh Vietcombank mở cửa làm việc, giao dịch với khách hàng [không phải là ngày Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ Tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà Trụ sở chính và/ hoặc (các) Chi nhánh 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] .
- 2.20. “Ngày”: là các ngày liên tục theo dương lịch.

3. Điều khoản áp dụng.

- 3.1. Bản Điều khoản và Điều kiện này quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Vietcombank và các nội dung điều khoản, điều kiện khác liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng.
- 3.2. Điều khoản và Điều kiện này cùng các bản sửa đổi, bổ sung (nếu có) và các tài liệu kèm theo là một bộ phận thống nhất, không tách rời nhau, và ràng buộc về mặt pháp lý trong giao dịch cung cấp và sử dụng Dịch vụ giữa Khách hàng và Vietcombank.

3.3. Vietcombank được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận và cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện này cùng các bản sửa đổi, bổ sung (nếu có) và các tài liệu kèm theo khi:

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

4. Nghĩa vụ bảo mật của Khách hàng:

4.1. Khách hàng cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện, làm theo hướng dẫn, lưu ý của Vietcombank về việc sử dụng Dịch vụ, bảo mật và sử dụng các yếu tố định danh mà Vietcombank cung cấp trên website chính thức của Vietcombank tại địa chỉ <http://www.vietcombank.com.vn>.

4.2. Khách hàng phải giữ bí mật các yếu tố định danh của mình, phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố định danh đó.

4.3. Khách hàng cần đổi mật khẩu thường xuyên và khi có yêu cầu từ Dịch vụ. Khách hàng không nên chọn mật khẩu có tính cá nhân, dễ suy đoán và đã sử dụng trước đây.

4.4. Khách hàng **KHÔNG TIẾT LỘ BẤT CỨ CHI TIẾT NÀO CỦA CÁC YẾU TỐ ĐỊNH DANH** bao gồm nhưng không giới hạn tên đăng nhập, mật khẩu, mã bảo mật cho bất kỳ ai, kể cả nhân viên Vietcombank hoặc cá nhân, tổ chức hỗ trợ về kỹ thuật liên quan đến sử dụng Dịch vụ.

4.5. Khi đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ, Khách hàng không được rời thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối với dịch vụ (bao gồm các thiết bị do Vietcombank cung cấp để Khách hàng tự giao dịch tại các điểm giao dịch của Vietcombank) vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng các thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đăng xuất khỏi dịch vụ.

4.6. Khách hàng không khai báo **BẤT CỨ CHI TIẾT NÀO CỦA CÁC YẾU TỐ ĐỊNH DANH** bao gồm nhưng không giới hạn tên đăng nhập, mật khẩu, mã bảo mật sử dụng Dịch vụ trên các ứng dụng, website không chính thống mà không được Vietcombank thông báo trên website của Vietcombank.

4.7. Khách hàng không truy cập Dịch vụ từ bất cứ thiết bị nào kết nối với hệ thống máy tính cục bộ (hay mạng LAN), nếu không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của Khách hàng.

4.8. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng thiết bị đầu cuối và các thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng (trừ các thiết bị của Vietcombank cung cấp để Khách hàng tự thực hiện) để kết nối với các Dịch vụ là không có và được bảo vệ chắc chắn khỏi virus và các phần mềm máy tính gây hại.

Ngày ban hành: 10/05/2017.

4.9. Nếu phát hiện hoặc nghi ngờ bị lộ, bị chiếm hữu các yếu tố định danh của mình, Khách hàng cần thông báo ngay cho Vietcombank, đồng thời cần thay đổi ngay mật khẩu đăng nhập của Dịch vụ.

Khách hàng thông báo cho Vietcombank bằng cách liên hệ tổng đài Trung tâm dịch vụ Khách hàng 24/7: **1900545413** (hay bất kỳ số nào khác 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. Thông tin của Khách hàng:

5.1. Khách hàng phải cung cấp thông tin mà Vietcombank yêu cầu một cách hợp lệ để Vietcombank có thể cung cấp Dịch vụ. Nếu Khách hàng không cung cấp thông tin mà Vietcombank yêu cầu thì Vietcombank có quyền từ chối cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng. Khách hàng phải đảm bảo các thông tin cung cấp cho Vietcombank là chính xác, đầy đủ và cập nhật.

5.2. Khách hàng công nhận và đồng ý rằng Vietcombank sẽ sử dụng, lưu trữ, chuyển giao và/ hoặc trao đổi thông tin Khách hàng cho những cá nhân/tổ chức theo quy định của pháp luật, cơ quan nhà nước có thẩm quyền và theo quy định nội bộ của Vietcombank trong từng thời kỳ.

5.3. Khách hàng đồng ý rằng Vietcombank có thể chuyển giao bất kì chi tiết hoặc thông tin của Dịch vụ liên quan đến Khách hàng từ thời điểm Khách hàng bắt đầu sử dụng Dịch vụ, cho đối tác thứ ba và/ hoặc đại diện Vietcombank xử lý dữ liệu hoặc cung cấp dịch vụ cho Quý Khách hàng với điều kiện tổ chức/cá nhân đó phải đảm bảo trách nhiệm giữ bí mật thông tin được chuyển giao.

5.4. Khách hàng cam kết thông báo ngay cho Vietcombank bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động của mình đã đăng ký với Vietcombank, 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 về việc thay đổi địa chỉ email số điện thoại di động, Vietcombank sẽ tiếp tục cung cấp Dịch vụ với các thông tin địa chỉ email hoặc số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với Vietcombank.

6. Các khoản phí Khách hàng phải thanh toán.

6.1. Vietcombank có quyền thu phí và các chi phí từ Khách hàng liên quan đến việc sử dụng và/ hoặc chấm dứt các Dịch vụ và các yêu cầu tra soát của Khách hàng được lập thành văn bản tại các điểm giao dịch của Vietcombank.

6.2. Tùy từng thời điểm, trước khi các mức phí, chi phí, phương thức thu phí có hiệu lực, Vietcombank sẽ công bố trên website chính thức tại địa chỉ: www.vietcombank.com.vn và/ hoặc gửi thông báo cho Khách hàng về chi tiết các quy định chính sách phí này.

6.3. Vietcombank có quyền thay đổi mức phí, chi phí và phương thức thu phí tùy từng thời điểm bằng cách công bố trên website chính thức tại địa chỉ www.vietcombank.com.vn hoặc gửi thông báo cho Khách hàng trước ngày hiệu lực của các thay đổi này.

Ngày ban hành: 10/05/2017.

6.4. Khách hàng phải chịu trách nhiệm thanh toán đối với mọi 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 từ bất kỳ tài khoản tiền gửi thanh toán nào của Khách hàng để thu các khoản phí, chi phí phải trả cho Vietcombank khi 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, theo quy định về thời gian giao dịch và giờ cut off time của Vietcombank trong từng thời kỳ.

7.2. Thời gian giao dịch và giờ cut off time đối với các yêu cầu giao dịch được Vietcombank công bố trên website chính thức và/ 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.

7.3. Đối với yêu cầu giao dịch có quy định về giờ cut off time, nếu yêu cầu giao dịch được thực hiện trước giờ cut off time: Vietcombank xử lý trong ngày. Nếu yêu cầu giao dịch được thực hiện sau giờ cut off time, Vietcombank sẽ xử lý trong ngày hoặc xử lý vào ngày làm việc tiếp theo gần nhất.

8. Ngừng sử dụng dịch vụ của Khách hàng

8.1. Khách hàng có thể hủy bỏ việc sử dụng Dịch vụ của mình tại bất cứ thời điểm nào bằng việc thông báo cho Vietcombank bằng văn bản hoặc theo bất kỳ cách thức nào khác mà Vietcombank thông báo tùy từng thời kỳ.

8.2. Vietcombank có thể ngừng/tạm ngừng cung cấp bất kỳ một Dịch vụ nào cho Khách hàng mà không cần thông báo trước khi Vietcombank xét thấy điều đó là cần thiết để bảo vệ Khách hàng trước các nghi ngờ rủi ro tiềm ẩn liên quan đến khả năng phát sinh các giao dịch gian lận hoặc khi Ngân hàng tạm ngừng dịch vụ để bảo trì bất thường hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc vì các lí do khẩn cấp hay bất khả kháng khác. Vietcombank sẽ thông báo cho Khách hàng chậm nhất là 03 ngày làm việc sau khi thực hiện việc ngừng/ tạm ngừng này.

8.3. Vietcombank sẽ thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất là 03 ngày làm việc 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.

8.4. Việc ngừng/tạm ngừng Dịch vụ của Khách hàng vì bất kỳ lí do nào, sẽ không ảnh hưởng đến việc thực hiện các yêu cầu đã được đưa ra thông qua Dịch vụ trước thời điểm ngừng/ tạm ngừng.

8.5. Vietcombank có quyền đơn phương tạm ngừng Dịch vụ của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp tài khoản thanh toán được khách hàng chỉ định để thu phí dịch vụ không có đủ số dư để thu phí.

8.6. Vietcombank có quyền đơn phương ngừng Dịch vụ của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp Khách hàng không phát sinh việc đăng nhập hoặc giao dịch (với các Dịch vụ không yêu cầu đăng nhập) trong vòng 12 tháng liên tục kể từ ngày có phát sinh việc đăng nhập hoặc giao dịch gần nhất.

8.7. Trong trường hợp tất cả các tài khoản của Khách hàng bị đóng do yêu cầu của Khách hàng hoặc do Vietcombank thực hiện theo chính sách về đóng tài khoản của Ngân hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng 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 ủy quyền cho Vietcombank thực hiện theo các yêu cầu giao dịch mà không cần bất cứ sự xác nhận bằng văn bản hay xác nhận nào khác từ Khách hàng.

9.2. Yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được thực hiện thông qua việc sử dụng các yếu tố định danh của Khách hàng là không hủy ngang.

9.3. Vietcombank được quyền từ chối yêu cầu của Khách hàng hoặc chậm trả lời yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp:

- i. Yêu cầu này nằm ngoài phạm vi cung cấp của Dịch vụ; hoặc
- ii. Nằm ngoài hạn mức giao dịch đã quy định của Dịch vụ; hoặc
- iii. Số tiền yêu cầu giao dịch vượt quá số dư khả dụng trên tài khoản của Khách hàng; hoặc
- iv. Vietcombank phát hiện hay có nghi ngờ giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu gian lận; hoặc
- v. Yêu cầu giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vietcombank về phòng, chống rửa tiền; hoặc
- vi. Vietcombank thực hiện theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

9.4. 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.

9.5. Vietcombank có nghĩa vụ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại về các yêu cầu giao dịch của Khách hàng 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 tổng đài Trung tâm dịch vụ Khách hàng 24/7: 1900545413 (hay bất kỳ số nào khác Vietcombank thông báo tùy từng thời điểm cho mục đích này) hoặc bất kỳ điểm giao dịch của Vietcombank.

Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Vietcombank có trách nhiệm thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm 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 ban hành: 10/05/2017.

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.

10. Trách nhiệm của Khách hàng với yêu cầu giao dịch gian lận

10.1. Khách hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất và chi phí trực tiếp phát sinh do các giao dịch gian lận đã được thực hiện, nếu Khách hàng chứng minh cho Vietcombank về việc Khách hàng đã:

- i. Tuân thủ đầy đủ tất cả các nghĩa vụ bảo mật được nêu tại Mục 4; và
- ii. Thông báo tới Vietcombank về việc Mật khẩu và Mã bảo mật hoặc các yếu tố định danh khác của Khách hàng đã bị hoặc có thể đã bị người khác biết theo Mục 4.9 trước khi các yêu cầu giao dịch gian lận được thực hiện.

10.2. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm cho tất cả các tổn thất và chi phí do các giao dịch gian lận đã được thực hiện nếu Khách hàng đã hành động thiếu cẩn trọng hoặc nếu Khách hàng làm sai, làm không đúng, không đầy đủ bất cứ nghĩa vụ bảo mật nào hoặc các yêu cầu thông báo được nêu tại Mục 4.

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

- i. Hành động cố ý hay sự bất cẩn của cán bộ nhân viên của Vietcombank hay của đối tác thứ ba trong quá trình cung cấp 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 website chính thức của Vietcombank tại địa chỉ www.vietcombank.com.vn.

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

11.1. Vietcombank cam kết, đảm bảo rằng 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 trong việc vận hành hệ thống, tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng Dịch vụ áp dụng với Ngân hàng tại từng thời kỳ.

11.2. Vietcombank chịu trách nhiệm với các tổn thất, chi phí phát sinh trực tiếp gây ra bởi 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 website chính thức của Vietcombank tại địa chỉ: www.vietcombank.com.vn.

Tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày Vietcombank thông báo cho Khách hàng việc Vietcombank sẽ chịu trách nhiệm cho các tổn thất, chi phí này, Vietcombank sẽ thực hiện bồi hoàn tổn thất 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 chịu trách nhiệm liên đới trước Khách hàng về việc đối tác thứ ba không tuân thủ nội dung đã cam kết trong hợp đồng hợp tác với Vietcombank, như cung cấp thông tin liên quan đến Dịch vụ sai quy định hoặc giả mạo Dịch vụ, trừ trường hợp Vietcombank chứng minh được đã thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật để

Ngày ban hành: 10/05/2017.

yêu cầu đối tác thứ ba phải tuân thủ nội dung đã cam kết trong hợp đồng hợp tác với Vietcombank.

11.4. Vietcombank không chịu trách nhiệm ngay cả khi Vietcombank đã được Khách hàng thông báo đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do:

i. Các yêu cầu giao dịch hợp lệ được đưa ra bởi một người khác không phải Khách hàng ngoại trừ các trường hợp đã nêu tại mục 10.1; hoặc

ii. Bất kì trường hợp nào thể hiện Khách hàng đã không thực hiện đúng, đủ bất kì các nội dung đã quy định tại mục 4.

iii. Bất kì sự không tương thích, không phù hợp nào giữa thiết bị của Khách hàng và Dịch vụ; hoặc

iv. Bất kì sự cố máy móc, lỗi hệ thống mạng truyền dẫn của các công ty cung cấp Dịch vụ viễn thông, tranh chấp hay các trường hợp khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Vietcombank dẫn đến việc Dịch vụ hoàn toàn hay một phần không có khả năng cung cấp hoặc các yêu cầu đã không được thực hiện kịp thời hay không được thực hiện.

v. Bất kì việc sử dụng sai Dịch vụ của Khách hàng bởi chính Khách hàng hay một người khác.

vi. Bất kỳ giao dịch gian lận nào đã được thực hiện thông qua Dịch vụ, ngoại trừ các trường hợp lỗi do Vietcombank đã nêu tại mục 11.2.

vii. Bất kỳ lỗi, sai phạm, hành vi gian lận, giả mạo Dịch vụ của các cá nhân/tổ chức không có hợp tác trực tiếp với Vietcombank, có ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín, chất lượng Dịch vụ của Vietcombank và/ hoặc gây ra tổn thất, thiệt hại cho Khách hàng.

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

12. Thay đổi về nội dung của Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ:

12.1. Vietcombank có thể thay đổi các điều kiện, điều khoản tại Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân này bằng cách công bố trên website chính thức của Vietcombank và/ hoặc gửi thông báo thay đổi đến địa chỉ email đã đăng ký của Khách hàng và/ hoặc thông báo tại các điểm giao dịch của Vietcombank.

12.2. Vietcombank có trách nhiệm thông báo tới Khách hàng trước thời điểm áp dụng chính thức ít nhất 07 ngày làm việc đối với các thay đổi của Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân này, 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.

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. 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.

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:

- i. Các thông báo này được công bố trên website chính thức của Vietcombank; hoặc
- ii. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử email mà Khách hàng đăng ký với Vietcombank thông qua mạng internet, bất kể Khách hàng có thực sự nhận được email hay không; hoặc
- iii. Được thông báo tại các điểm giao dịch của Vietcombank; hoặc
- iv. Các thông báo đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với Vietcombank; hoặc
- v. Các thông báo được gửi đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng Dịch vụ hoặc đã đăng ký với Vietcombank thông qua các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông bất kể Khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.

14.1.2. Vietcombank được xem là đã nhận được thông báo từ Khách hàng liên quan đến các yêu cầu giao dịch của Dịch vụ 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 của Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ phải được Khách hàng lập thành văn bản trực tiếp tại bất cứ điểm giao dịch nào của Vietcombank ngay cả khi Vietcombank đã tiếp nhận yêu cầu tra soát khiếu nại qua Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7.

14.1.4. Khách hàng đồng ý nhận tin nhắn, email từ Vietcombank gửi đến số điện thoại, địa chỉ email đăng ký của Khách hàng về các Dịch vụ mới, các chương trình khuyến mại về Dịch vụ và các thông báo liên quan sử dụng Dịch vụ của Khách hàng.

14.2. Vô hiệu từng phần: Nếu bất kỳ điều khoản hoặc một phần của điều khoản này 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, điều này sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của những điều khoản còn lại.

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

- i. Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ này được điều chỉnh theo quy định pháp luật có liên quan của Việt Nam.
- ii. Nếu phát sinh tranh chấp giữa Vietcombank và Khách hàng, hai bên cam kết cùng nhau giải quyết bằng thương lượng và hòa giải. Trường hợp thương lượng và hòa giải không thành, thì một trong hai Bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền nơi có trụ sở chính của Vietcombank hoặc trụ sở Chi nhánh của Vietcombank tại thời điểm nộp đơn khởi kiện.

15. Hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ:

Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử - Khách hàng cá nhân



Ngày ban hành: 10/05/2017.

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.

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 dịch vụ.

Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân này được hiểu là văn bản thay thế bản “Nội dung thỏa thuận sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử”.

16. Thông tin liên hệ của Vietcombank

16.1. Website chính thức của Vietcombank: <http://www.vietcombank.com.vn>

16.2. Trung tâm dịch vụ Khách hàng 24/7: hotline 1900545413;

16.3. Mạng lưới điểm giao dịch của Vietcombank;

16.4. Trụ sở chính:

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)

Địa chỉ: Số 198 Trần Quang Khải, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (84.4) 3934 3137

Fax: (84.4) 3936 5780