

## QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ CỦA NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

- 1.1 Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (sau đây gọi là "Vietcombank"): là Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam bao gồm Hội Sở chính, Sở giao dịch và các Chi nhánh.
- 1.2 Khách hàng: là các tổ chức, doanh nghiệp có tài khoản tiền gửi thanh toán tại Vietcombank và có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietcombank.
- 1.3 Dịch vụ: là các dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietcombank, bao gồm dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Ngân hàng thông qua chương trình Ngân hàng trực tuyến được cung cấp trên website của Vietcombank – dịch vụ VCB-ib@nking; dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Vietcombank qua tin nhắn điện thoại di động và các phương tiện liên lạc có chức năng nhắn tin khác - dịch vụ VCB-SMSB@nking; và các dịch vụ gia tăng khác do Vietcombank cung cấp từng thời kỳ.
- 1.4 Chỉ dẫn thanh toán: là yêu cầu/chỉ thị của Khách hàng liên quan đến giao dịch chuyển tiền từ tài khoản Khách hàng đến bất kỳ tài khoản nào trong hệ thống Vietcombank hoặc thanh toán liên ngân hàng.
- 1.5 Mật khẩu: là thông tin do Vietcombank cấp cho Khách hàng với mục đích định danh, xác thực Khách hàng khi truy cập sử dụng dịch vụ.
- 1.6 Mật khẩu một lần (OTP): là mật khẩu chỉ sử dụng một lần trong khoảng thời gian nhất định để xác thực Khách hàng khi Khách hàng thực hiện giao dịch trên VCB-ib@nking. Cách thức cung cấp OTP cho Khách hàng cũng như phương thức xác thực Khách hàng do Vietcombank quy định tùy từng thời kỳ hoặc tùy từng đối tượng Khách hàng.
- 1.7 Thiết bị bảo mật: là thiết bị có công dụng tạo ra mật khẩu một lần, bao gồm các loại sau:
  - a. Thẻ EMV: là dạng thẻ chip có công dụng tạo OTP, không có tính chất dùng để chi tiêu như các loại thẻ thanh toán khác. Để có thể sử dụng được thẻ EMV, Vietcombank sẽ cấp kèm theo thiết bị đọc thẻ.
  - b. eToken: là thiết bị có công dụng tạo OTP dựa trên sự kết nối thiết bị với máy tính mà Khách hàng đang thực hiện giao dịch
  - c. Loại khác.
- 1.8 Thời hạn chốt (cut-off time): là thời hạn cuối cùng trong ngày để một lệnh chuyển tiền có thể được hạch toán và chuyển đi trong ngày.
- 1.9 Hạn mức giao dịch trong ngày: là số tiền tối đa mà Vietcombank quy định Khách hàng được phép chuyển đi trong ngày.
- 1.10 Nhà cung cấp dịch vụ: là đơn vị bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ
- 1.11 Đối tác cung cấp dịch vụ: là đơn vị thứ ba đóng vai trò trung gian giữa Vietcombank và nhà cung cấp dịch vụ, hợp tác cùng Vietcombank cung cấp dịch vụ trên các kênh phân phối sản phẩm của Vietcombank cho Khách hàng.

### Điều 2. Phạm vi cung cấp dịch vụ

- Vietcombank cung cấp cho Khách hàng dịch vụ VCB-ib@nking, dịch vụ VCB-SMSB@nking (sau đây gọi tắt là "dịch vụ"), bao gồm:
- a. Truy vấn thông tin: tài khoản tiền gửi, tiền vay, thẻ tín dụng, tỷ giá, lãi suất, mạng lưới ATM, phòng giao dịch ...
  - b. Thanh toán hóa đơn mua hàng hóa, dịch vụ với các nhà cung cấp dịch vụ
  - c. Chuyển khoản trong nước cho người hưởng có tài khoản trong và ngoài hệ thống Vietcombank
  - d. Thanh toán theo bảng kê
  - e. Nộp Ngân sách nhà nước
  - f. Các dịch vụ Ngân hàng điện tử khác mà Vietcombank cung cấp từng thời kỳ.
- Phạm vi giao dịch sẽ do Vietcombank quy định và thông báo cho Khách hàng theo từng giai đoạn.

### Điều 3. Cam kết của Khách hàng

- 3.1 Thực hiện theo đúng các hướng dẫn về dịch vụ do Vietcombank cung cấp.
- 3.2 Khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng tên truy cập với đúng mật khẩu và/hoặc các yếu tố định danh khác do Vietcombank cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập. Vietcombank không chịu trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra xác thực nào khác ngoài

việc kiểm tra việc truy cập là đúng tên truy cập, mật khẩu và/ hoặc dãy số OTP. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro liên quan đến các giao dịch thực hiện bằng tên truy cập và mật khẩu của Khách hàng.

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

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

- a. Thông báo ngay cho Vietcombank bất kỳ sự thay đổi liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động của Khách hàng (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp hoặc do điện thoại di động của Khách hàng bị mất hoặc vì bất kỳ lý do nào khác). Vietcombank sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ email hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký cho đến khi Vietcombank nhận được thông báo thay đổi của Khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra trước thời điểm Vietcombank nhận được thông báo thay đổi của Khách hàng.
- b. Tin nhắn được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi đối tác cung cấp dịch vụ bất kể Khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.
- c. Đối với dịch vụ điện tử thông qua hình thức tin nhắn trên điện thoại di động: 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 kể từ khi thông tin/tin nhắn được đối tác cung cấp dịch vụ của Vietcombank nhận và chuyển đến nhà cung cấp dịch vụ. 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 với mục đích:
  - Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng
  - Thông báo OTP
  - 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.

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

3.6 Khách hàng cam kết không cung cấp thông tin của Vietcombank liên quan đến việc cung cấp dịch vụ theo bản yêu cầu đính kèm của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của Vietcombank.

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

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

- 4.1 Chữ ký điện tử sử dụng để thực hiện thanh toán qua dịch vụ VCB-ib@nking có giá trị như chữ kí trực tiếp bằng bút mực trên chứng từ giấy.
- 4.2 Thiết bị bảo mật được Vietcombank cung cấp cho khách hàng trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-ib@nking.
- 4.3 Khách hàng phải có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và các yếu tố định danh khác do Vietcombank cấp để đảm bảo rằng chỉ có Khách hàng mới có quyền sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền. Mọi giao dịch thanh toán, chuyển khoản, nếu Vietcombank kiểm tra thấy đúng, đủ các yếu tố định danh theo các điều khoản và cam kết tại bản Quy định này thì sẽ được mặc nhiên coi là ý chí của Khách hàng. Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng của người không có thẩm quyền gây ra.

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

4.5 Đối với dịch vụ *VCB-ib@nking*, Vietcombank sẽ tạm thời khóa tên truy cập của Khách hàng nếu Khách hàng nhập sai mật khẩu vào chương trình Ngân hàng trực tuyến quá 03 lần hoặc theo chính sách của Vietcombank từng thời kỳ để đảm bảo an toàn cho Khách hàng.

## Điều 5. Thời gian giao dịch

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

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

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

b. Đối với chỉ dẫn thanh toán cho người hưởng trong cùng hệ thống Vietcombank, Vietcombank sẽ xử lý giao dịch ngay khi chỉ dẫn thanh toán của khách hàng được gửi tới Ngân hàng; đối với những chỉ dẫn thanh toán nhận được trong và sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống của Vietcombank coi là giao dịch của ngày tiếp theo.

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

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

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

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

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

a. Vietcombank sẽ gửi thông báo cho khách hàng khi có thay đổi về số dư trên tài khoản (áp dụng với các tài khoản khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ).

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

## Điều 6. Quyền và trách nhiệm của Vietcombank

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

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

a. Được sự cho phép của khách hàng; hoặc

b. Theo quy định của pháp luật; hoặc

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

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

6.3 Vietcombank cam kết thực hiện giao dịch đúng theo nội dung tại chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng. Đồng thời, Vietcombank có thể từ chối không thực hiện chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng trong trường

hợp chỉ dẫn thanh toán không đủ thông tin, tài khoản 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/đối tác cung cấp dịch vụ không cho phép thực hiện thanh toán hóa đơn bằng phương tiện điện tử; hoặc do Vietcombank phát hiện chỉ thị đó vào thời điểm Vietcombank xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ, không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý và/hoặc Vietcombank phát hiện, nghi ngờ việc thực thi chỉ thị đó sẽ vi phạm pháp luật. Trong những trường hợp như vậy, Vietcombank sẽ gửi thông báo cho Khách hàng.

6.4 Vietcombank không chấp nhận việc hủy bỏ chỉ dẫn thanh toán mà Khách hàng đã thực hiện thành công. Việc hủy bỏ có thể xuất phát từ phía nhà cung cấp dịch vụ hoặc đối tác cung cấp dịch vụ và phải được sự đồng ý của Vietcombank. Tùy theo chính sách, mức độ đáp ứng từng thời kỳ, Vietcombank có thể xem xét cung cấp công cụ hủy bỏ chỉ dẫn thanh toán khi Khách hàng đã lập và gửi thành công tới Ngân hàng. Trong trường hợp này Vietcombank cam kết nỗ lực tối đa để hỗ trợ Khách hàng trong việc hủy hay sửa đổi chỉ dẫn thanh toán nhưng không chịu trách nhiệm nếu việc hủy và/hoặc sửa đổi này không thực hiện được vì bất kỳ lý do gì.

6.5 Vietcombank có 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, trừ trường hợp việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Vietcombank.

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

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

6.8 Vietcombank được quyền khóa thiết bị bảo mật khi người sử dụng thiết bị có dấu hiệu vi phạm và/hoặc vi phạm các quy định của dịch vụ hoặc có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo hoặc khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

6.9 Vietcombank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi chủ quan của Vietcombank.

6.10 Vietcombank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do:

a. Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được Khách hàng ủy quyền; hoặc

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

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

d. 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

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

## Điều 7. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

7.1 Khách hàng có quyền yêu cầu Vietcombank đăng ký, sửa đổi, bổ sung dịch vụ.

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

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

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



- b. Có phát sinh giao dịch thanh toán mà không do Khách hàng thực hiện; hoặc
- c. Có sự gian lận trong việc sử dụng dịch vụ.
- d. Các vấn đề phát sinh khác.

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

7.5 Khách hàng có nghĩa vụ, bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào dịch vụ.

7.6 Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp 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.

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

7.8 Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí theo quy định của Vietcombank liên quan đến việc sử dụng dịch vụ và thực hiện giao dịch.

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

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

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

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

## Điều 8. Chế độ phí

8.1 Phí sử dụng dịch vụ, phí cấp phát thiết bị bảo mật được Vietcombank công bố theo từng thời kỳ tại các chi nhánh Vietcombank tùy theo đặc điểm của từng loại dịch vụ trên kênh Ngân hàng điện tử

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

8.3 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 trước phí dịch vụ, Khách hàng có thể không được hoàn trả lại số tiền phí đã trả trước tùy theo từng loại dịch vụ và qui định của Vietcombank từng thời kỳ.

## Điều 9. Cung cấp thiết bị bảo mật

Vietcombank sẽ tiến hành mọi biện pháp cần thiết để bảo đảm rằng thiết bị bảo mật đã cung cấp cho khách hàng sẽ hoạt động ở mức cần thiết để cho phép kết nối với các dịch vụ khi được yêu cầu. Khách hàng phải thông báo cho Vietcombank ngay lập tức nếu bất kỳ thiết bị bảo mật nào không hoạt động đúng chức năng. Nghĩa vụ duy nhất của Vietcombank đối với thiết bị bảo mật đó là thay thế nó bởi một thiết bị bảo mật mới với mức phí mà Vietcombank quy định tùy từng thời kỳ, ngoại trừ trường hợp dưới đây:

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

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

## Điều 10. 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 11. Thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản

11.1 Vietcombank có thể thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho Khách hàng và không cần Khách hàng ký lại. Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của các sửa đổi, bổ sung nghĩa là Khách hàng đã chấp nhận hoàn toàn các nội dung đó.

11.2 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.

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

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

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

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

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

13.2 Các trường hợp chấm dứt cung cấp dịch vụ/sử dụng dịch vụ không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên: vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietcombank, Vietcombank không còn khả năng cung cấp dịch vụ này hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ theo các điều khoản tại bản Quy định này hay đại diện ủy quyền thực hiện Qui định này không được Vietcombank chấp thuận.

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

## Điều 14. Các quy định khác

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

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