



# QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRUY VẤN THÔNG TIN QUA KÊNH NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (VCB-eB@nking) CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

## Điều 1. Dịch vụ truy vấn thông tin trên kênh Ngân hàng điện tử

Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (NHNT VN) cung cấp cho khách hàng dịch vụ truy vấn thông tin qua kênh Ngân hàng điện tử thông qua website chính thức của NHNT VN với địa chỉ tên miền <http://www.vietcombank.com.vn>, và/hoặc qua dịch vụ nhắn tin thực hiện trên điện thoại di động. Kênh giao dịch này cho phép khách hàng và/hoặc người sử dụng được khách hàng ủy quyền (chỉ đối với khách hàng là tổ chức) thực hiện truy vấn thông tin, bao gồm:

- Tra cứu thông tin tài khoản tiền gửi: tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, các loại giấy tờ có giá...;
- Tra cứu thông tin tài khoản tiền vay;
- Tra cứu thông tin thẻ tín dụng;
- Tra cứu thông tin về tỷ giá, lãi suất, mạng lưới ATM và Phòng giao dịch.

## Điều 2. Phạm vi thông tin cung cấp

Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử sẽ được NHNT VN cung cấp tên truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác để truy vấn thông tin về tất cả các tài khoản, thẻ tín dụng đang hoạt động mà khách hàng mở tại NHNT VN.

## Điều 3. Cam kết của khách hàng

- Sau khi được NHNT VN cấp, khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập và thông báo ngay cho NHNT VN khi phát hiện, nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác bị mất và/hoặc người khác biết được.
- Trừ khi đã thông báo trước cho NHNT VN theo điều khoản 5.5 và 5.8, khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng tên truy cập với đúng mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do NHNT VN cấp cho khách hàng đều được coi là hợp pháp.
- Khách hàng đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà NHNT VN yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho NHNT VN là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Việc cung cấp thông tin cho NHNT VN không áp dụng qua hình thức thư điện tử hoặc điện thoại.
- Khách hàng đồng ý rằng các thông tin NHNT VN cung cấp trên dịch vụ Ngân hàng điện tử chỉ có giá trị thông tin.
- Trong trường hợp sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử qua điện thoại di động, khách hàng đồng ý rằng:
  - thông báo ngay cho NHNT VN bất kỳ sự thay đổi gì liên quan đến số điện thoại di động của mình, cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của khách hàng bị mất, hoặc vì bất kỳ lý do nào khác. Trừ khi nhận được thông báo của khách hàng, NHNT VN sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua số điện thoại di động mà khách hàng đã đăng ký.
  - tin nhắn của dịch vụ Ngân hàng điện tử được coi là đã gửi cho khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ bất kể khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.
  - NHNT VN không đảm bảo tính bảo mật của bất kỳ thông tin hoặc tin nhắn của Ngân hàng điện tử và chấp nhận rủi ro rằng thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ Ngân hàng điện tử rất có thể bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền. Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng được miễn trách trong những trường hợp như vậy.

## Điều 4. Quyền và trách nhiệm của NHNT VN

- NHNT VN có quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần được sự đồng ý của khách hàng. Tuy nhiên, NHNT VN có trách nhiệm thông báo trước cho khách hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ như vậy.
- NHNT VN đảm bảo rằng hệ thống dịch vụ Ngân hàng điện tử chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.
- NHNT VN không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử trừ những thiệt hại, mất mát này là do lỗi cố ý hay bất cẩn của NHNT VN.
- NHNT VN không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát mà khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc là do:
  - việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được hoặc không được khách hàng ủy quyền; hoặc
  - bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc gửi tin nhắn, hoặc khách hàng không nhận được tin nhắn; hoặc
  - tính toán vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho khách hàng; hoặc
  - việc nhận tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất kỳ cách nào, thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà khách hàng đã đăng ký.

- sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm chễ, 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 nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của NHNT VN bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn của chương trình (do chương trình cần được nâng cấp, sửa chữa), lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, nhà cung cấp dịch vụ điện thoại, hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ; hoặc

- bất cứ hành động bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, bạo loạn, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của chính phủ và các cơ quan nhà nước.

## Điều 5. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

- Sử dụng đúng mục đích những thông tin dịch vụ Ngân hàng điện tử do NHNT VN cung cấp.
- Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của NHNT VN.
- Khách hàng, với đối tượng là tổ chức, cam kết chỉ giao tên truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác cho những người được chủ tài khoản ủy quyền để sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- Khách hàng và Người được khách hàng ủy quyền sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử phải có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu truy cập, và/hoặc các yếu tố định danh khác do NHNT VN cấp; và sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền. Do đó, mọi truy cập thông tin thực hiện, nếu NHNT VN thấy đúng, đủ các yếu tố định danh cần thiết thì sẽ mặc nhiên coi đó là ý chí của khách hàng cho dù sau này phát hiện việc truy cập thông tin đó được thực hiện bởi người không có thẩm quyền; và khách hàng hoàn toàn phải chịu trách nhiệm, rủi ro cũng như thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của những người không có thẩm quyền.
- Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng dịch vụ vào bất kỳ lúc nào sau khi đã thông báo cho NHNT VN. Sau khi chấm dứt sử dụng dịch vụ, khách hàng không được tiếp tục sử dụng tên truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do NHNT VN cấp.
- 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 Ngân hàng điện tử của NHNT VN.
- 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 Ngân hàng điện tử của NHNT VN nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép thông tin qua dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- Khách hàng phải kịp thời thông báo cho NHNT VN khi tên truy cập, mật khẩu truy cập, và/hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, lộ, nghi lộ.
- Tất cả các điều khoản này vẫn có hiệu lực sau khi khách hàng ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ. Ngay cả khi khách hàng đã ngừng, chấm dứt sử dụng dịch vụ, khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản này ở chừng mực liên quan đến quyền và trách nhiệm của khách hàng trong thời gian khách hàng sử dụng dịch vụ.

## Điều 6. Chế độ phí

Phí sử dụng dịch vụ được NHNT VN công bố cho từng thời kỳ tùy theo đặc điểm của từng loại dịch vụ trên kênh Ngân hàng điện tử. NHNT VN có quyền tự động trích nợ phí sử dụng dịch vụ trên tài khoản mà khách hàng đã đăng ký hoặc từ bất kỳ tài khoản nào mở tại NHNT VN nếu tài khoản đăng ký không đủ số dư để thanh toán tiền phí sử dụng dịch vụ này.

## Điều 7. Bản quyền

Các thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do NHNT VN cung cấp trên dịch vụ Ngân hàng điện tử là tài sản thuộc sở hữu trí tuệ của NHNT VN. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa mà không được sự cho phép bằng văn bản của NHNT VN đều bị nghiêm cấm.

## Điều 8. Liên lạc giữa NHNT VN và khách hàng

- NHNT VN có quyền thay đổi hình thức thông báo, liên lạc (dưới dạng văn bản hoặc các hình thức khác) với khách hàng nhưng vẫn tuân thủ các điều kiện và điều khoản của Quy định này.
- Khách hàng được xem là đã nhận được các thông báo của NHNT VN nếu:
  - Các thông báo này đã được đưa lên website của NHNT VN; hoặc
  - Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà khách hàng đăng ký với NHNT VN; hoặc
  - Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà khách hàng đã đăng ký với NHNT VN sau khoảng thời gian qui định thường lệ của bưu điện.
- Ngày NHNT VN nhận được thông báo của khách hàng được hiểu là ngày NHNT VN thực sự nhận được thông báo đó.