

Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và hình thức xác nhận dành cho Khách hàng cá nhân

Áp dụng kể từ ngày 31/10/2025

A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phạm vi điều chỉnh

Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và hình thức xác nhận 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 (i) các Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Dịch vụ) và (ii) các hình thức xác nhận mà Vietcombank cung cấp khi sử dụng Dịch vụ. Trong đó, 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 (App) hoặc trình duyệt Web (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, 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 hoặc nạp tiền cho các ví điện tử/dịch vụ... 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 cung cấp ví điện tử có ký hợp đồng hợp tác với Vietcombank;
- 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;
- 1.7. Các loại hình Dịch vụ và các giao dịch của Khách hàng có thể được thực hiện thông qua từng Dịch vụ tùy thuộc từng phân khúc Khách hàng và sẽ được đăng tải trên website chính thức của Vietcombank và/hoặc theo các hình thức thông báo khác của Vietcombank từng thời kỳ.

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).
- 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 theo quy định của pháp luật và theo quy định của Vietcombank từng thời kỳ, 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 02 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, hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà Vietcombank quy định trong từng thời kỳ.
- 2.11. “Chữ ký điện tử”: là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu.
- 2.12. “Chữ ký số”: là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ trong các giao dịch ngân hàng điện tử. Chữ ký số của Khách hàng có giá trị pháp lý tương đương chữ ký của Khách hàng đó trên văn bản giấy.

- 2.13. “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 Chữ ký điện tử/Chữ ký số và/hoặc bất kỳ Yếu tố định danh nào khác của Khách hàng sử dụng dịch vụ.
- 2.14. “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.
- 2.15. “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 hoặc các giao dịch khác không được phép theo quy định của pháp luật.
- 2.16. “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.
- 2.17. “Đối tác thứ ba”: là cá nhân/tổ chức có hợp đồng/thỏa thuận hợp tác trực tiếp với Vietcombank trong việc cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng.
- 2.18. “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.
- 2.19. “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.
- 2.20. “Ngày”: là các ngày liên tục theo dương lịch.
- 2.21. “Ngày làm việc”: Là bất kỳ ngày nào không phải là 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.
- 2.22. “Hình thức xác nhận giao dịch điện tử/Hình thức xác nhận”: là các biện pháp xác nhận giao dịch thể hiện sự chấp thuận của Khách hàng đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử. Hình thức xác nhận được Vietcombank quy định tại từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn: Mật khẩu đăng nhập VCB Digibank (MPIN), sinh trắc học gắn liền với thiết bị, SMS OTP, VCB-Smart OTP, Facepay, Chữ ký số, thao tác thể hiện sự xác nhận. Việc áp dụng một/một số/toàn bộ hình thức xác nhận nêu trên cho loại sản phẩm, dịch vụ hoặc giao dịch mà khách hàng thực hiện trên VCB Digibank (hoặc kênh cung cấp dịch vụ khác của Vietcombank) thực hiện theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.
- 2.23. “Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học”: là hình thức xác nhận sử dụng những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác. Các thông tin sinh trắc học được Vietcombank sử dụng trong xác thực Khách hàng như khuôn mặt, vân tay, tĩnh mạch ngón tay và bàn tay, giọng nói, mống mắt... theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

- 2.24. “Hình thức xác nhận SMS OTP”: là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua tin nhắn (SMS) đến số điện thoại đăng ký của Khách hàng.
- 2.25. “Hình thức xác nhận MPIN”: là hình thức nhận thực trong đó Khách hàng sử dụng mật khẩu đăng nhập VCB Digibank để xác thực giao dịch.
- 2.26. “Hình thức xác nhận VCB-Smart OTP”: là hình thức xác nhận Soft OTP loại nâng cao, 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 01 ứng dụng độc lập (gọi là Smart OTP độc lập). Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch. Khi thực hiện giao dịch, hệ thống VCB Digibank tạo ra một mã giao dịch thông báo cho Khách hàng, Khách hàng hoặc phần mềm tự động nhập mã giao dịch vào ứng dụng Smart OTP để Smart OTP tạo ra mã OTP.
- 2.27. Hình thức xác nhận Facepay: là hình thức xác nhận bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của Khách hàng đang thực hiện giao dịch khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về Khách hàng đã được Vietcombank thu thập và kiểm tra, trong đó, việc kiểm tra được thực hiện bằng: (i) so khớp với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ Căn cước công dân (CCCD) của Khách hàng do cơ quan Công an Việt Nam cấp, hoặc (ii) thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của Khách hàng do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập theo quy định của Chính phủ về định danh và xác thực điện tử, hoặc (iii) thông qua gặp mặt trực tiếp Khách hàng với trường hợp người nước ngoài. Hình thức xác nhận Facepay được sử dụng đồng thời cùng 01 hình thức xác nhận khác (SMS OTP/VCB-Smart OTP) để xác thực giao dịch trên các kênh giao dịch trực tuyến của Vietcombank.
- 2.28. Hình thức xác nhận sinh trắc học gắn liền với thiết bị: là hình thức xác nhận bằng yếu tố sinh trắc học của một người gắn liền với thiết bị cầm tay thông minh để nhận diện, phân biệt người này với người khác. Trong đó, Vietcombank sẽ thực hiện đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã lưu trữ trên thiết bị di động của khách hàng.
- 2.29. Hình thức xác nhận chữ ký số: là hình thức xác nhận trong đó Khách hàng sử dụng chữ ký số đã được đăng ký và kích hoạt thành công với Nhà cung cấp chứng thư chữ ký số và Vietcombank để xác thực giao dịch. Cách thức đăng ký, kích hoạt, thời hạn sử dụng và các nội dung khác của chữ ký số theo quy định pháp luật và quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

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 đăng ký, sử dụng Dịch vụ và các hình thức xác nhận mà Vietcombank cung cấp cho Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ.
- 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 hoặc thay thế (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, cam kết tuân thủ và chịu trách nhiệm cập nhật Điều khoản và Điều kiện này khi:
 - i. Khách hàng đăng ký sử dụng bất kỳ Dịch vụ và/hoặc hình thức xác nhận nào; hoặc
 - ii. Khách hàng làm theo chỉ dẫn cam kết tuân thủ trên Màn hình Dịch vụ/Màn hình đăng ký hình thức xác nhận tương ứng; hoặc
 - iii. Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng bất kỳ Dịch vụ và/hoặc hình thức xác nhận nào kể từ Ngày áp dụng của Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế theo quy định tại Điều 2 Mục D của Điều khoản và Điều kiện này.

B. QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

1. Bảo mật thông tin

- 1.1. Vietcombank có trách nhiệm bảo mật các thông tin của Khách hàng, 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.
- 1.2. 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 mà Vietcombank cung cấp trên website chính thức của Vietcombank, trên màn hình Dịch vụ và/hoặc tại các điểm giao dịch của Vietcombank.
- 1.3. Khách hàng cam kết sử dụng đúng, quản lý, giữ bí mật, bảo đảm an toàn các Yếu tố định danh, Chữ ký điện tử/Chữ ký số của mình, thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu tố định danh, Chữ ký điện tử/Chữ ký số đó trong khả năng của mình.
- 1.4. Khách hàng đổi Mật khẩu khi có yêu cầu từ Dịch vụ. Khách hàng nên đổi Mật khẩu thường xuyên, thiết lập mật khẩu theo các nguyên tắc quy định của Vietcombank từng thời kỳ và không nên chọn Mật khẩu có tính cá nhân (như số định danh cá nhân, tên, ngày sinh...) dễ suy đoán và đã sử dụng trước đây.
- 1.5. 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.

- 1.6. 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.
- 1.7. 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.
- 1.8. Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra kỹ trước khi tải, cài đặt, truy cập bất kỳ ứng dụng/đường link trên thiết bị sử dụng Dịch vụ. Đồng thời, thường xuyên cập nhật thông tin về các loại tội phạm, các hình thức/hành vi gian lận trong giao dịch ngân hàng điện tử.
- 1.9. Nếu phát hiện hoặc nghi ngờ các Yếu tố định danh, Chữ ký điện tử/Chữ ký số bị chiếm hữu hoặc không thuộc kiểm soát của mình, khi phát hiện các giao dịch bất thường; và các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công... 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.
- 1.10. Khách hàng lựa chọn các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của khách hàng về hạn mức giao dịch và theo khả năng cung cấp dịch vụ của Vietcombank trong từng thời kỳ.

2. Thu thập và sử dụng thông tin của Khách hàng

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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, và các mục đích khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Vietcombank, 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.

- 2.4. 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.
- 2.5. Khách hàng đồng ý thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo Các Điều kiện giao dịch chung về Bảo vệ dữ liệu cá nhân do Vietcombank quy định.

3. Chính sách phí và phương thức thu phí

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.

4. Thời gian giao dịch

- 4.1. 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.

4.2. 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.

5. Ngừng cung cấp/sử dụng Dịch vụ

5.1. 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 5 này.

5.2. 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.

5.3. 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 48h 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 đột xuất, (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) Khách hàng vi phạm các Điều khoản và Điều kiện này, hoặc (vi) Khách hàng đăng ký sử dụng VCB Digibank bằng phương thức điện tử được Vietcombank đánh dấu trạng thái hồ sơ giả mạo hoặc tài khoản thu phí mặc định sử dụng VCB Digibank của Khách hàng bị tạm thời ngừng giao dịch chiều ghi Có và/hoặc chiều ghi Nợ hoặc bị đóng, hoặc (vii) vì các lý do khẩn cấp hay bất khả kháng theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này, hoặc quy định của pháp luật.

5.4. Trường hợp Khách hàng không thông báo với Vietcombank khi có sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động đã đăng ký sử dụng dịch vụ VCB Digibank, đồng thời, Vietcombank nhận được thông tin/xác nhận của nhà mạng viễn thông về việc số điện thoại không còn thuộc sở hữu của Khách hàng, Vietcombank sẽ liên hệ với Khách hàng qua các hình thức bao gồm nhưng không giới hạn điện thoại, văn bản, email... để mời Khách hàng đến điểm giao dịch của Vietcombank xác minh số điện thoại chính chủ hoặc thay đổi số điện thoại sử dụng dịch vụ. Nếu sau 07 Ngày kể từ thời điểm xác nhận gửi thông báo thành công, Khách hàng không đến Quầy để xác minh hoặc liên hệ lại với Vietcombank, Vietcombank có quyền khóa dịch vụ VCB Digibank của Khách hàng. Nếu sau 14 Ngày kể từ thời điểm xác nhận gửi thành công thông báo, Khách hàng không đến Quầy để xác minh hoặc liên hệ lại với

Vietcombank thì Vietcombank có quyền hủy dịch vụ VCB Digibank của Khách hàng. Trong mọi trường hợp, thời gian tối đa từ thời điểm xác nhận gửi thành công thông báo đến khi hủy dịch vụ VCB Digibank của Khách hàng không quá 30 Ngày.

- 5.5. Vietcombank thực hiện ngừng cung cấp bất kỳ Dịch vụ nào cho Khách hàng khi Khách hàng rút lại sự đồng ý với các điều khoản chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân của Vietcombank.
- 5.6. 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 Điều 5, Khoản 5.3, mục B.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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 Dịch vụ. Vietcombank sẽ thông báo cho Khách hàng trước thời điểm ngừng tối thiểu 05 ngày. Hình thức và cách thức thông báo sẽ theo quy định của Vietcombank tùy từng thời kỳ.
- 5.9. 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.
- 5.10. Trong trường hợp tất cả các tài khoản thanh toán/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 (bao gồm cả các Dịch vụ liên kết với đối tác của Vietcombank) sẽ tự động bị ngừng.

6. Yêu cầu giao dịch của Khách hàng

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. Yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được thực hiện thông qua việc sử dụng các Yếu tố định danh và/hoặc hình thức xác nhận giao dịch 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. Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ và/hoặc giao dịch của các Yêu cầu giao dịch hợp lệ giữa

Vietcombank và Khách hàng được xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của Vietcombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng với Vietcombank và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm, nghĩa vụ của Khách hàng với Vietcombank tương ứng với Dịch vụ/giao dịch Khách hàng thực hiện.

- 6.4. 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 thanh toán của Khách hàng (áp dụng với trường hợp sử dụng Tài khoản thanh toán 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, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận hoặc
 - vii. Vietcombank thực hiện theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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.
- 6.7. Trường hợp phát hiện có giao dịch đáng ngờ hoặc vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Vietcombank sẽ báo cáo Ngân hàng Nhà nước và các đơn vị liên quan theo quy định của pháp luật; 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.

- 6.8. 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.
- 6.9. 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.
- 6.10. 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.

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

- 7.1. 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, bao gồm nhưng không giới hạn bởi Khách hàng làm mất thông tin bảo mật sử dụng dịch vụ do mất thiết bị, Khách hàng chủ động cung cấp thông tin bảo mật sử dụng dịch vụ để người khác sử dụng, Khách hàng sử dụng thiết bị đã bị can thiệp vào phần mềm/phần cứng,...
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.

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

- 8.1. 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.
- 8.2. 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 Điều 8, khoản

8.1 mục B, 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.

8.3. 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 Điều 6, khoản 6.4 mục B.
- 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 Điều 1 mục B.
- 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 Điều 5 mục B.
- 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 Điều 8, khoản 8.3 (xiii) mục B) 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.

C. QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG HÌNH THỨC XÁC NHẬN

1. Điều kiện sử dụng hình thức xác nhận

- a) Hình thức xác nhận Sinh trắc học gắn liền thiết bị
 - Có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) có chức năng mở khóa thiết bị bằng phương thức sinh trắc học.
 - b) Hình thức xác nhận MPIN
 - Đã đăng ký sử dụng VCB Digibank.
 - c) Hình thức xác nhận SMS OTP
 - Khách hàng đã đăng ký sử dụng 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.
 - d) Hình thức xác nhận VCB-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: Hình thức xác nhận VCB-Smart OTP không hỗ trợ các thiết bị di động đã can thiệp ở mức độ hệ điều hành (jail break, unlock, rooted...).
 - Thiết bị di động thỏa mãn các điều kiện đảm bảo an toàn thông tin của Vietcombank từng thời kỳ.
 - Cài đặt thông tin ngày giờ trên thiết bị ở chế độ tự động và cài đặt mật khẩu cho thiết bị di động.
 - Hoàn tất tải, cài đặt và kích hoạt ứng dụng Smart OTP trên thiết bị di động của Khách hàng.
 - e) Hình thức xác nhận Facepay
 - Có CCCD gắn chip hoặc hộ chiếu đối với người nước ngoài còn thời hạn sử dụng theo quy định của pháp luật hoặc có tài khoản định danh điện tử (TKĐDDT) mức độ 2 (tùy hình thức đăng ký Hình thức xác nhận Facepay).
 - Đăng ký thông tin cá nhân sinh trắc học khuôn mặt.
 - f) Hình thức xác nhận Chữ ký số
 - Đã đăng ký và kích hoạt thành công chữ ký số với Nhà cung cấp chứng thư chữ ký số có hợp tác với Vietcombank từng thời kỳ.
 - Đã kích hoạt sử dụng chữ ký số tại Vietcombank.
 - Chữ ký số còn hiệu lực, hợp lệ tại thời điểm xác thực giao dịch.
- ### **2. 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 hình thức xác nhận tương ứng

với từng loại dịch vụ Vietcombank cung cấp cho Khách hàng và hạn mức giao dịch áp dụng theo từng loại hình thức xác nhận.

- Phạm vi áp dụng và hạn mức giao dịch sẽ được Vietcombank thông báo đến Khách hàng thông qua một hoặc một số các kênh sau đây: Website chính thức của Vietcombank; thông báo tại các điểm giao dịch của Vietcombank; 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.

3. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

3.1. Quyền của Khách hàng

- Có quyền sử dụng các hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận 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.
- Đối với hình thức xác nhận Facepay, Khách hàng có quyền yêu cầu đăng ký/thay đổi dữ liệu sinh trắc học khuôn mặt theo quy trình đăng ký/cập nhật thông tin cá nhân Vietcombank quy định từng thời kỳ.
- Đối với hình thức xác nhận Chữ ký số, Khách hàng có quyền đăng ký/kích hoạt/thay đổi tình trạng sử dụng Chữ ký số theo quy định của Vietcombank từng thời kỳ.
- Có quyền đăng ký thay đổi hình thức xác nhận, hạn mức giao dịch của hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận theo quy định của pháp luật trừ các sai sót, vi phạm phát sinh từ phía Khách hàng. 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 ngừng sử dụng hình thức xác nhận.
- Thực hiện các quyền khác của Khách hàng theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của pháp luật.

3.2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo quá trình đăng ký, thao tác sử dụng hình thức xác nhận chính xác và đầy đủ tuân theo hướng dẫn của Vietcombank.
- Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật các thiết bị cài đặt hình thức xác nhận 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 VCB-Smart OTP của Khách hàng.

- Hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc kích hoạt Smart OTP tích hợp trên ứng dụng VCB Digibank.
- Hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc đăng ký/thay đổi/sử dụng dữ liệu sinh trắc học khuôn mặt trên ứng dụng VCB Digibank.
- Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật thông tin của hình thức xác nhận và/ hoặc các thông tin khác liên quan do Vietcombank cung cấp hoặc Khách hàng cung cấp cho Vietcombank. Mọi giao dịch được xác thực thông qua tên truy cập, mật khẩu và hình thức xác nhận mà Vietcombank cung cấp cho Khách hàng được hiểu là giao dịch được thực hiện theo ý chỉ của Khách hàng.
- Chỉ các hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận.
- 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 hình thức xác nhận, 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 VCB Digibank phiên bản Web hoặc App, gọi điện cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng – VCC của Vietcombank, nhắn tin đến đầu số ngắn theo quy định của Vietcombank tại từng thời kỳ.
- 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.
- Khách hàng có trách nhiệm đăng ký, cập nhật kịp thời với ngân hàng về việc sử dụng chữ ký số.
- Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc đăng ký, kích hoạt, thay đổi tình trạng sử dụng Chữ ký số với nhà cung cấp chứng thư chữ ký số.
- Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các thiết bị cài đặt/lưu trữ Chữ ký số (token, thiết bị di động, ...) và mật khẩu/PIN sử dụng Chữ ký số.
- Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật.

4. Quyền và nghĩa vụ của Vietcombank

4.1. 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, hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận của Vietcombank tới Khách hàng theo một hoặc một số các hình thức sau: Thông báo tại điểm giao dịch của Vietcombank, thông báo trên website chính thức của Vietcombank, thông báo qua 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 chủ động ngừng cung cấp hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng hình thức xác nhận theo nội dung trong Điều khoản và Điều kiện 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 pháp luật và Vietcombank trong từng thời kỳ.
 - o Trong trường hợp Vietcombank chủ động ngừng cung cấp hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận.
- 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, hình thức xác nhận vì bất kỳ lý do gì hoặc thiết bị lưu trữ Chữ ký số của Khách hàng bị nhiễm mã độc/tấn công mạng/mất thất lạc/bị lợi dụng, Chữ ký số hết hạn... mà không phải do lỗi từ phía Vietcombank.
- Thực hiện các quyền quy định tại các điều khoản khác của Điều khoản và Điều kiện này, các quy định nội bộ của Vietcombank và các quy định có liên quan của pháp luật.

4.2. 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 hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận mà Vietcombank cung cấp cho Khách hàng.
- Khóa quyền sử dụng các hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận của Khách hàng.
- Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng hình thức xác nhận của Vietcombank.
- Thực hiện các nghĩa vụ của Vietcombank quy định tại các điều khoản khác của Điều khoản và Điều kiện này.

5. Xử lý sự cố trong quá trình Khách hàng sử dụng hình thức xác nhận

- 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:
 - o Khách hàng không thể truy cập vào ứng dụng VCB-Smart OTP hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc
 - o 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 Hình thức xác nhận, hoặc,
 - o Khi xảy ra các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
- Trong trường hợp Khách hàng nhập sai mật khẩu của Hình thức xác nhận (áp dụng với VCB-Smart OTP, Chữ ký số) quá số lần tối đa theo quy định của Vietcombank/Nhà cung cấp chứng thư chữ ký số trong từng thời kỳ, Khách hàng sẽ bị khóa quyền truy cập hình thức xác nhận. 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 VCB Digibank.
- Trong trường hợp Khách hàng xác nhận bằng Facepay sai liên tiếp quá số lần tối đa theo quy định của Vietcombank/quy định pháp luật từng thời kỳ, Khách hàng sẽ bị khóa chức năng thực hiện xác nhận giao dịch bằng hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học. Tùy theo chính sách của Vietcombank từng thời kỳ, Khách hàng có thể yêu cầu kích hoạt lại/ mở khóa Facepay tại các điểm giao dịch của Vietcombank hoặc trên VCB Digibank.

6. 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:

- 6.1. Khách hàng để lộ/ tiết lộ thông tin xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch, hình thức xác nhận cho người khác dưới bất kỳ hình thức nào; hoặc
- 6.2. 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 hình thức xác nhận mà Khách hàng đăng ký do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Vietcombank bao gồm nhưng không giới hạn ở: tình trạng gián đoạn, mất kết nối của hệ thống của Vietcombank (bao gồm cả nguyên nhân 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
- 6.3. Sự cố có liên quan đến thiết bị của Khách hàng (bao gồm sự cố hệ điều hành); hoặc
- 6.4. 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
- 6.5. Việc Vietcombank thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

D. THAY ĐỔI VỀ NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

1. Vietcombank có thể sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế các nội dung của Điều khoản và Điều kiện này bằng cách đăng tải Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung trên website chính thức của Vietcombank và 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 Điều 1, khoản 1.1 mục F Điều khoản và Điều kiện này.
2. Vietcombank có trách nhiệm thông báo và dành thời gian hợp lý để Khách hàng nghiên cứu các thay đổi của Điều khoản và điều kiện này trước thời điểm áp dụng, 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 và/hoặc hình thức xác nhận từ ngày Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế được áp dụng theo thông báo của Vietcombank 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.
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.

E. 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.

F. CÁC NỘI DUNG KHÁC

1. Thông báo:

- 1.1. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo từ Vietcombank, nếu Vietcombank đã thông báo cho Khách hàng bằng một/một số hình thức sau:
 - i. được công bố trên website chính thức của Vietcombank.
 - ii. được niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietcombank.
 - iii. được thông báo qua Dịch vụ VCB Digibank phiên bản App/Web.
 - iv. được Vietcombank gửi tới địa chỉ thư điện tử (email) mà Khách hàng đăng ký với Vietcombank thông qua mạng internet.
 - v. đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với Vietcombank.
 - vi. 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.
 - 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.
 - 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 8, khoản 8.1 mục B và sai sót do lỗi của Đối tác thứ ba quy định tại Điều 8, khoản 8.3 mục B 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).
 - 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.
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.

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. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều khoản và Điều kiện này được giải quyết trên cơ sở thương lượng giữa các bên.
 - iii. 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.
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.

G. HIỆU LỰC CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

1. Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng chấp thuận với Điều khoản và Điều kiện này theo các phương thức được quy định tại Điều 3, khoản 3.4 Mục A Điều khoản và Điều kiện này cho đến khi Khách hàng ngừng sử dụng Dịch vụ/ngừng sử dụng toàn bộ các hình thức xác nhận.
2. Trường hợp Khách hàng đã ngừng sử dụng Dịch vụ/hình thức xác nhận, 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/hình thức xác nhận.
3. Điều khoản và Điều kiện này được hiểu là văn bản thay thế bản “Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và phương thức xác thực dành cho Khách hàng cá nhân” được Vietcombank áp dụng trước ngày bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực.
4. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện theo 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 và/hoặc hình thức xác nhận.

H. THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA VIETCOMBANK

1. Website chính thức của Vietcombank: www.vietcombank.com.vn
2. Hotline 24/7: 1900545413;
3. Mạng lưới điểm giao dịch của Vietcombank: đăng tải trên website chính thức của Vietcombank;
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: (84-24) 3934 3137

Fax: (84-24) 3936 5780