

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

## **Điều 1. Dịch vụ truy vấn thông tin trên kênh Ngân hàng trực tuyến**

Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (NHNT VN) cung cấp cho khách hàng dịch vụ truy vấn thông tin qua kênh Ngân hàng trực tuyến (VCB-iB@nking) (Dịch vụ vắn tin VCB-iB@nking) thông qua website chính thức của NHNT VN với địa chỉ tên miền <http://www.vietcombank.com.vn>. Kênh giao dịch này cho phép khách hàng và/hoặc những người sử dụng được khách hàng ủy quyền (chỉ đối với khách hàng là tổ chức), thông qua website của NHNT VN, thực hiện giao dịch truy vấn thông tin bao gồm:

- a) Tra cứu thông tin tài khoản tiền gửi: tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, các loại giấy tờ có giá...;
- b) Tra cứu thông tin tài khoản tiền vay;
- c) Tra cứu thông tin thẻ tín dụng.

## **Điều 2. Phạm vi thông tin cung cấp**

Khách hàng truy cập Dịch vụ vắn tin VCB-iB@nking bằng cách sử dụng tên truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác mà NHNT VN cung cấp. Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ vắn tin VCB-iB@nking sẽ được truy vấn thông tin về tất cả các tài khoản đang hoạt động, sao kê thẻ tín dụng của khách hàng mở tại NHNT VN.

## **Điều 3. Cam kết của khách hàng**

- 3.1. Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập sau khi được NHNT VN cấp; và thông báo ngay cho NHNT VN khi phát hiện hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác bị người khác biết.
- 3.2. Khách hàng thừa nhận rằng bất cứ truy cập nào vào Dịch vụ vắn tin VCB-iB@nking bằng tên truy cập do NHNT VN cấp cho khách hàng với đúng mật khẩu truy cập đều được coi là hợp pháp.
- 3.3. Khách hàng đồng ý cung cấp các 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.
- 3.4. Khách hàng đồng ý rằng các thông tin Ngân hàng cung cấp trên Dịch vụ vắn tin VCB-iB@nking chỉ có giá trị thông tin.

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

- 4.1. NHNT VN có quyền 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 ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ như vậy.
- 4.2. NHNT VN đảm bảo rằng hệ thống chương trình vắn tin VCB-iB@nking chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.

- 4.3. 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 vắn tin VCB-iB@nking trừ phi những thiệt hại, mất mát này là do lỗi cố ý hay bất cẩn của NHNT VN.
- 4.4. NHNT VN không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát mà khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc là do:
  - a) 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
  - b) 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, hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ; hoặc
  - c) 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**

- 5.1. Sử dụng đúng mục đích những thông tin Dịch vụ vắn tin VCB-iB@nking NHNT VN cung cấp.
- 5.2. Cung cấp cho NHNT VN thông tin đầy đủ, chính xác và cập nhật theo yêu cầu.
- 5.3. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của NHNT VN.
- 5.4. 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 vắn tin VCB-iB@nking. Người được giao phải có trách nhiệm bảo mật các mật mã được cung cấp. Do đó, mọi truy cập thông tin thực hiện, nếu NHNT VN thấy đúng, đủ các yếu tố 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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 vắn tin VCB-iB@nking của NHNT VN.
- 5.7. 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 vắn tin VCB-iB@nking của NHNT VN nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép thông tin qua Dịch vụ.
- 5.8. Khách hàng phải đảm bảo an toàn và bí mật đối với bất kỳ tên truy cập, mật khẩu truy cập,

và/hoặc các yếu tố định danh khác mà NHNT VN cung cấp. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, lợi dụng, tiết lộ cho một người thứ ba và sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của người thứ ba đó.

- 5.9. 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.
- 5.10. 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. 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 vắn tin VCB-iB@nking 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 7. Liên lạc giữa NHNT VN và khách hàng**

- 7.1. 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.
- 7.2. Khách hàng được xem là đã nhận được các thông báo của NHNT VN nếu:
  - a) Các thông báo này đã được đưa lên website của NHNT VN; hoặc
  - b) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà khách hàng đăng ký với NHNT VN; hoặc
  - c) 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.
- 7.3. Ngày NHNT VN nhận được các thông báo của khách hàng được hiểu là ngày NHNT VN thực sự nhận được thông báo đó.

# **REGULATIONS ON INFORMATION INQUIRY SERVICE OF INTERNET BANKING (VCB-iB@nking) BY VIETCOMANK**

## **Article 1. Information Inquiry through Internet Banking Channel**

Bank for Foreign Trade of Vietnam (Vietcombank) provides customers with Information Inquiry services through Internet Banking channel (VCB-iB@nking) in Vietcombank's homepage <http://www.vietcombank.com.vn>. This service allows customers and/or authorized users by customers (for corporate only), via website of Vietcombank, to make information inquiries including:

- a) Deposit account inquiry: demand deposit, term deposit, valuable papers, etc;
- b) Loan account inquiry;
- c) Credit card account inquiry.

## **Article 2. Scope of information provided**

Customers can access to VCB-iB@nking by using username, password and/or other authenticated factors provided by Vietcombank. Customer, who registers to use VCB-iB@nking, will be able to check all accounts related information, statements of credit card opened at Vietcombank.

## **Article 3. Customers' commitments**

- 3.1 Customers are requested to change password instantly upon receipt of password given by the Bank and to inform the Bank any suspicion of username, password and/or other authenticated factors known by the third party.
- 3.2 Customers agree that any access to VCB-iB@nking with the proper username and password are considered to be legal.
- 3.3 Customers agree to provide Vietcombank with information requested for the provision of service. Customers ensure that all information given to the bank is updated, proper and precise. Provision of information to the bank by customers is not used via internet or telephone.
- 3.4 Customers agree that all information supplied on VCB-iB@nking information inquiry service is just for informative reference.

## **Article 4. Rights and obligations of Vietcombank**

- 4.1 Vietcombank has right to stop the provision of service at any time without any prior agreement of customers. However, the Bank bears responsibility to inform customers of such cease or termination of such service.
- 4.2 Vietcombank will ensure smooth and safe running of VCB-iB@nking information inquiry service and conform to all legal regulations in relation to information provision.

- 4.3 Vietcombank is not responsible for any damages incurred to the customers side while using VCB-iB@nking except such damages caused by the ignorance of Vietcombank.
- 4.4 Vietcombank is not responsible for any losses or damages incurred to customers for one of the following reasons:
- a) The use or the access to information by customer's unauthorized persons; or
  - b) Disruption, delays, indispensability or whatsoever reasons occurred during the provision of service which is beyond the reasonable control of the Bank, including but not limited to ceases or delay of service (ex: program upgrading, repairing), errors occurred by internet providers or to actions of third providers; or
  - c) Any force majeure including but not limited to natural calamities, political unrest, strikes or any decrees or recommendations by the Government or relevant authorities.

**Article 5. Rights and obligations of Customers**

- 5.1 Use VCB-iB@nking provided by the Bank for proper purposes
- 5.2 Provide the Bank with complete, precise and updated information as requested.
- 5.3 Comply with procedures on registration, transaction or any other guidelines requested by the Bank.
- 5.4 Customers, as corporate ones, in using VCB-iB@nking, commit to give username and password and/or other authenticated factors to persons authorized by account holders. Authorized persons are responsible for maintaining user name and password provided by the Bank. Any use by corporate customers will be thereof understood as an intention of customers despite of the later discovery that such access is done by an unauthorized person.
- 5.5 Customers have rights to terminate the service any time after informing the Bank. After the service termination, customer is not allowed to use the registered username and password or any authenticated factors provided by the Bank.
- 5.6 Customers, at their own cost, equip themselves with proper facilities and equipments, maintenance services, software, connecting terminals, software application in order to ensure the smooth operation of VCB-iB@nking provided by the Bank.
- 5.7 Customers are responsible for taking all necessary measures to ensure the safety and compatibility of equipments, software, connecting terminal, etc... So as they can connect to VCB-iB@nking in the most effective manner and to prevent any unallowable access by the third party.
- 5.8 Customer is requested to protect the confidentiality of username and password or any other authenticated factors provided by the bank. Customer will be responsible for all risks, damages or losses caused by accidental reveal of username and password or illegal uses by unauthorized person.

- 5.9 Customer is requested to inform to the Bank upon discovery that username, password or any other authenticated factors are stolen, disclosed.
- 5.10 All these clauses are still in force even after the service is terminated terminate the services. Even after the termination of service, customer is still bound by these clauses for the scope of their relevance and responsibilities to the duration of service's use by customer.

**Article 6. Copyright**

All design, symbol, images, language, reports or any other information provided by the Bank on VCB-iB@nking belong to the intellectual property of Vietcombank. Any copy, changes or amendments under any form without prior permission in writing by the Bank will not be allowed.

**Article 7. Contact between Vietcombank and Customers**

- 7.1 Vietcombank has right to change form of notice, communication (in writing or in other form) to customers, but still conform to the conditions and clauses of this regulation.
- 7.2 Customer is regarded as having received notices/announcements by the bank if:
- a) Announcements are posted on website of Vietcombank;
  - b) Announcements are sent to email address of customers registered with the Bank;
  - c) Announcements are sent to physical address of customers registered with the Bank after the delivery time regulated by the Post Office.
- 7.3 The date when the Bank receives customers' request will be understood as the effective date of receipt by the Bank.