

	(계좌번호) _____ * Tài khoản phí/Fee Account (수수료계좌) _____	<input type="checkbox"/> Tiếng Anh/ English (영어)
--	--	--

* Nội dung tin nhắn bao gồm biến động số dư tài khoản và các thông báo khác/ Received information includes: Account balance change and other notices (SMS 내용은 계좌입출금통지 및 기타통지 포함)

III. YÊU CẦU KHÁC/ OTHER REQUEST (기타 요청)

Trước/ Before (기존)

Sau/ After (변경요청)

THÔNG TIN NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN CỦA DOANH NGHIỆP (NẾU CÓ)

AUTHORIZED PERSON INFORMATION OF CORPORATE (IF ANY) (기업의 대리인 정보)

Tên/ Name (성명): _____
Số CMND/CCCD/ĐDCN/Hộ chiếu/
ID/Passport no (신분증/여권번호): _____
Ngày cấp/ Issued Date (발급일): _____
Nơi cấp/ Issued by (발급처): _____
Số điện thoại/ Mobile phone No. (전화번호): _____
Địa chỉ/ Address (주소): _____

**Chữ ký của người
được ủy quyền
Authorized person's Signature
(대리인 서명)**

Công ty chúng tôi ủy quyền cho người nói trên đến Ngân hàng thực hiện việc đăng kí dịch vụ Ngân hàng điện tử. Người được ủy quyền được nhận thông tin liên quan đến dịch vụ Ngân hàng điện tử, các loại mật khẩu và thiết bị bảo mật AOTP.

We hereby authorize the above mentioned person for having authorities to register Electronic Banking Services with the Bank. The Authorized person having authorities to receive all information related to Using the Electronic Banking Services, passwords and Security method AOTP.

당사는 전자금융 서비스 신청에 대하여 상기 대리인에게 위임을 하여 진행합니다. 대리인은 전자금융서비스관련 정보, 각종 비밀번호 또는 보안 AOTP 를 받을 수 있습니다.

Công ty chúng tôi hiểu rằng sau khi dịch vụ Ngân hàng điện tử đã được đăng kí thành công, người giữ AOTP có thể đăng nhập và thực hiện các giao dịch vắn tin/chuyển tiền. Chúng tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về mọi giao dịch phát sinh liên quan đến việc ủy quyền này.

We understood that after the Electronic Banking Service is registered successfully, the AOTP holder can log in and operate inquiry/transfer transactions. We agree to take full responsibilities to the law for all transactions related to this authorization.

전자금융 서비스 신청완료 후 AOTP 보유자가 로그인하여 조회 및 이체 등 거래를 할 수 있는것을 잘 숙지하였습니다. 상기 위임에 관련하여 향후 발생할 모든 법적 책임을 지겠습니다.

CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG/ CUSTOMER'S COMMITMENT (고객의 약정)

Những thông tin nêu trên là đầy đủ, trung thực và chính xác.

The information provided above is complete, true and correct.

상기 제공된 정보는 완전하고, 사실이며 정확합니다.

Tôi (chúng tôi) xác nhận đã được cung cấp, đồng thời đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các nội dung trên và Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử (hay “Điều khoản và điều kiện Internet/Mobile Banking của Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam”) được niêm yết/đăng tải công khai tại trang web chính thức của Ngân hàng (<https://woori.com.vn>), được chỉnh sửa và bổ sung theo từng thời kỳ và là một phần không tách rời của Đơn đăng ký này, tôi (chúng tôi) đồng ý đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng Woori Việt Nam.

I (We) hereby confirm that I (we) 've been provided, read, clearly understood and agreed to all the above provisions and Electronics Banking Terms and Conditions (Internet/Mobile Banking Terms and Conditions of Woori Bank Vietnam) listed/published publicly on bank's official website (<https://woori.com.vn>), which are amended and supplemented from time to time and are an integral part of this application, I (we) agree to make an application for the use of service on the above.

상기 모든 내용 및 전자금융서비스 이용 약관(베트남우리은행 인터넷/모바일뱅킹 서비스 이용약관)의 내용을 제공받아 잘 숙지하여 동의합니다. 해당 전자금융서비스 이용약관은 당행의 공식 웹사이트(<https://woori.com.vn>)에 공지되며 시기별 변경 및 보완이 될 수 있고 본 신청서의 일부입니다. 베트남 우리은행의 전자금융서비스 신청에 동의합니다.

Tôi (chúng tôi) xác nhận đã nhận/ *I (we) confirm the receipt of* (아래와 같이 정보 또는 실물을 수령하였습니다)

- Mật khẩu tạm thời/ *Temporary Password* (임시비밀번호)
- Mã cấp phát Mobile OTP/ *Mobile OTP issue code* (모바일 OTP 발급코드)
- AOTP Seri số/ *Serial No* (AOTP 시리얼번호): _____

Ngày/ *Date* (일자): _____ / _____ / _____

Chủ tài khoản ký và đóng dấu
A/C holder's signature and stamp
(계좌소유주 서명 & 인감)

PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNG/ *FOR BANK USE ONLY* (은행용)

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN INTERNET/ MOBILE BANKING CỦA NGÂN HÀNG TNHH MTV WOORI VIỆT NAM

Các Điều khoản và điều kiện Internet/Mobile Banking của Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam (“**Điều khoản và điều kiện**”) được áp dụng đối với việc đăng ký và sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking do Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam (“**Woori Bank**” hay “**Woori Bank Việt Nam**”, “**Ngân hàng**”) cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking của Ngân hàng.

Điều 1: Định nghĩa

1.1 “Ngân hàng” hay “Woori Bank Việt Nam” nghĩa là Ngân hàng Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên Woori Việt Nam bao gồm Trụ sở chính, tất cả các chi nhánh và phòng giao dịch của Woori Bank trên toàn quốc cung cấp dịch vụ Internet/ Mobile Banking cho khách hàng.

1.2 “Khách hàng”: là cá nhân, tổ chức/doanh nghiệp đăng ký sử dụng dịch vụ Internet/ Mobile Banking với Ngân hàng.

1.3 “Internet/ Mobile Banking”: là các dịch vụ Ngân hàng trực tuyến cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến bằng cách đăng nhập trên trang web hoặc ứng dụng của Woori Bank Việt Nam, nhận các thông tin như biến động số dư tài khoản qua tin nhắn điện thoại/thông báo đẩy và các dịch vụ tiện ích khác do Woori Bank Việt Nam cung cấp theo từng thời kỳ.

1.4 “Internet Banking” : là dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên trang web của Ngân hàng, cho phép Khách hàng sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu được cấp bởi Ngân hàng để đăng nhập và thực hiện các giao dịch tài chính đối với các số tài khoản của Khách hàng tại Ngân hàng.

1.5 “Mobile Banking”: là dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên điện thoại di động, qua đó khách hàng sử dụng điện thoại di động của mình để truy cập ứng dụng Mobile Banking của Woori Bank Việt Nam nhằm thực hiện các giao dịch ngân hàng trực tuyến. Tên đăng nhập và mật khẩu được sử dụng trên Mobile Banking giống như tên đăng nhập và mật khẩu được sử dụng trên Internet Banking.

1.6 “Dịch vụ SMS”: là dịch vụ Ngân hàng gửi các tin nhắn thông báo như thông báo biến động số dư tài khoản đã đăng ký dịch vụ hoặc thông tin cần cho việc thực hiện giao dịch Ngân hàng trực tuyến của Khách hàng như OTP..v.v tới số điện thoại khách hàng đã đăng ký.

1.7 “Tên đăng nhập”: là một chuỗi các ký tự được Khách hàng đăng ký và được Ngân hàng chấp thuận để Khách hàng sử dụng để đăng nhập vào hệ thống Internet/Mobile Banking của Ngân hàng.

1.8 “Mật khẩu đăng nhập”: là mật khẩu được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống Internet/Mobile Banking của Ngân hàng.

1.9 “Tài khoản” nghĩa là tài khoản của khách hàng tại Woori Bank Việt Nam đã đăng ký sử dụng Internet/ Mobile Banking.

1.10 “Mật khẩu tài khoản”: là một chuỗi bao gồm 4 chữ số được Khách hàng đăng ký, sử dụng cho các giao dịch của tài khoản.

1.11 “Yêu cầu thanh toán”: là yêu cầu chuyển tiền của Khách hàng tới người thụ hưởng thông qua hệ thống Internet/Mobile Banking.

1.12 “Thời hạn thanh toán”: là hạn thời gian trong ngày mà yêu cầu thanh toán có thể được xử lý và chuyển cho người thụ hưởng thành công.

1.13 “OTP”: là mật khẩu dùng một lần gồm 6 chữ số, được sử dụng trong các giao dịch như chuyển khoản qua hệ thống Internet/Mobile Banking.

1.14 “OTP token” (OTP Token loại cơ bản): là thiết bị tạo mật khẩu dùng một lần loại thường sử dụng trong các giao dịch như đăng nhập, chuyển khoản trên hệ thống Internet/Mobile Banking.

1.15 “A-OTP” (OTP Token loại nâng cao): là thiết bị tạo mật khẩu dùng một lần dạng nâng cao trong đó khách hàng phải nhập mã tương ứng với từng giao dịch Internet/Mobile Banking vào thiết bị A-OTP để tạo ra mã OTP sử dụng cho xác thực giao dịch.

1.16 “Mobile OTP”: là giải pháp tạo mật khẩu dùng một lần được cài đặt ngay trong Mobile Banking của Ngân hàng để xác thực các giao dịch tương ứng trên Internet/Mobile Banking.

1.17 “Mã PIN”: là số gồm 06 chữ số mà Khách hàng đăng ký trên Mobile Banking khi cài đặt Mobile OTP, được sử dụng để xác minh giao dịch.

1.18 “Sinh trắc”: Là các đặc điểm sinh học, dấu hiệu nhận dạng và xác thực danh tính của khách hàng mang tính duy nhất như vân tay, móng mắt, khuôn mặt, giọng nói...v.v

Điều 2: Phạm vi dịch vụ

Dịch vụ Internet/Mobile Banking do Woori Bank Việt Nam cung cấp cho Khách hàng bao gồm:

2.1 Tra cứu thông tin: số dư tài khoản, lịch sử giao dịch của tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi, thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ, tài khoản vay; tỷ giá; lãi suất; thông tin chi nhánh/PGD của Ngân hàng và các thông tin khác.

2.2 Chuyển tiền: Chuyển khoản trong và ngoài nước, đổi ngoại tệ.

2.3 Rút tiền: Rút tiền ATM bằng ứng dụng Mobile Banking không cần thẻ.

2.4 Thanh toán: Nạp tiền/mua mã thẻ điện thoại, thanh toán hóa đơn, thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng mã QR và các dịch vụ khác.

2.5 Mở/đóng tài khoản tiền gửi, đăng ký vay

2.6 Thông báo: Các dịch vụ thông báo như thông báo biến động số dư, tỷ giá, thông tin khuyến mãi...v.v.

2.7 Các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp theo từng thời kỳ

Điều 3: Giờ giao dịch

3.1 Giờ giao dịch của Internet/Mobile Banking của Woori Bank Việt Nam là 24/7 (24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần) không bao gồm bảo trì hệ thống hoặc các lý do khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Woori Bank Việt Nam.

3.2 Thời gian xử lý các yêu cầu thanh toán của Khách hàng như sau:

a. Yêu cầu chuyển khoản cho người thụ hưởng trong cùng hệ thống Woori Bank Việt Nam hoặc ở ngân hàng khác qua hệ thống chuyển nhanh NAPAS sẽ được xử lý ngay sau khi khách hàng thực hiện giao dịch.

b. Yêu cầu chuyển khoản cho người thụ hưởng ở ngân hàng khác qua hệ thống chuyển khoản thông thường (Citad) thực hiện trước Thời hạn thanh toán sẽ được xử lý trong ngày. Các yêu cầu chuyển khoản thực hiện sau Thời hạn thanh toán sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. (Thời hạn thanh toán thông thường là 16 giờ 30 phút hàng ngày của ngày làm việc).

c. Yêu cầu chuyển khoản cho người thụ hưởng tại nước ngoài và một số giao dịch chuyển ngoại tệ khác sẽ được chi nhánh xử lý sau khi hoàn tất việc kiểm tra các chứng từ cần thiết liên quan (nếu có).

3.3 Thời gian gửi tin nhắn SMS/thông báo đẩy trên ứng dụng Mobile Banking của Ngân hàng để thông báo biến động số dư: ngay sau khi thay đổi số dư (áp dụng cho các tài khoản đã đăng ký dịch vụ).

3.4 Giờ giao dịch nêu trên có thể được điều chỉnh theo từng thời kỳ và sẽ được cập nhật trên nội dung bản Điều khoản và điều kiện và đăng tải công khai trên trang web chính thức của Ngân hàng.

Điều 4: Hạn mức giao dịch và các biện pháp xác thực:

4.1 Hạn mức giao dịch bao gồm:

a. Hạn mức giao dịch một lần: số tiền tối đa mà Khách hàng có thể chuyển với mỗi giao dịch

b. Hạn mức giao dịch một ngày: số tiền tối đa mà Khách hàng có thể chuyển mỗi ngày

4.2 Hạn mức giao dịch của Khách hàng bao gồm số tiền chuyển giữa các tài khoản của Khách hàng và chuyển cho người thụ hưởng khác trong hoặc ngoài hệ thống Woori Bank Việt Nam.

4.3 Hạn mức áp dụng thực tế của từng khách hàng tùy thuộc vào hạn mức thực tế khách hàng đăng ký với Ngân hàng, nhưng không vượt quá hạn mức tối đa của biện pháp xác thực mà Khách hàng đăng sử dụng.

4.4 Ngân hàng có thể áp dụng bổ sung các biện pháp xác thực khác như mật khẩu các loại, mã PIN, OTP...v.v đi kèm trong trường hợp Ngân hàng nhận thấy là cần thiết và đảm bảo an toàn, bảo mật cho giao dịch của Khách hàng.

4.5 Hạn mức giao dịch và các biện pháp xác thực giao dịch tương ứng được quy định bởi Woori Bank Việt Nam tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước và có thể thay đổi tùy từng thời điểm. Khách hàng có thể tham khảo thông tin liên quan đến hạn mức giao dịch và các biện pháp xác thực giao dịch tại quầy của Woori Bank Việt Nam hoặc thông qua việc sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking của Ngân hàng. Khách hàng có thể yêu cầu tăng hoặc giảm Hạn mức giao dịch của mình thông qua hệ thống Internet/Mobile Banking hoặc trực tiếp tại quầy của Woori Bank Việt Nam. Yêu cầu tăng/giảm hạn mức giao dịch sẽ được áp dụng sau khi Khách hàng đăng ký.

Điều 5: Cài đặt và sử dụng dịch vụ

Khách hàng truy cập vào địa chỉ trang web chính thức của Ngân hàng tại <https://www.woori.com.vn> hoặc <https://www.woori.vn> để sử dụng Internet Banking hoặc tải về ứng dụng Mobile Banking của Ngân hàng bằng cách tìm kiếm từ khóa “Woori WON Vietnam” trên các kho ứng dụng (App store hoặc Google Play).

Ngoài các thông tin, phương tiện do Ngân hàng cung cấp, Khách hàng cần cung cấp/đăng ký với Ngân hàng các thông tin như số điện thoại di động, địa chỉ email...v.v, đồng thời có thiết bị di động thông minh/máy tính có kết nối Internet để truy cập Internet/Mobile Banking của Ngân hàng.

Để đảm bảo bảo mật, hệ thống sẽ yêu cầu Khách hàng đổi mật khẩu đăng nhập trong lần truy cập đầu tiên. Khách hàng bắt buộc thực hiện đổi mật khẩu để bắt đầu sử dụng dịch vụ.

Các thông tin hướng dẫn sử dụng đều được hiển thị theo từng màn hình giao dịch. Khách hàng tham khảo nội dung hướng dẫn cụ thể trên trang web/ứng dụng hoặc tham khảo thêm thông tin tại các chi nhánh, phòng giao dịch, trang fanpage chính thức của Ngân hàng để sử dụng dịch vụ. Ngoài ra có thể liên hệ trực tiếp với Ngân hàng để được hỗ trợ trực tiếp qua Hotline chăm sóc khách hàng 1800-6003.

Trong quá trình sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking, trường hợp Khách hàng để lộ thông tin cá nhân, cài đặt/truy cập các đường dẫn/ứng dụng giả mạo có thể dẫn đến việc người dùng bị theo dõi hoặc bị chiếm quyền điều khiển từ xa, từ đó có thể bị đánh cắp dữ liệu cá nhân, thông tin tài khoản Ngân hàng cho mục đích chiếm đoạt tiền trong tài khoản. Ngân hàng 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 xác thực vì bất kỳ lý do gì; không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu, truy cập vào đường link hay tuân theo các chỉ dẫn không phải do Ngân hàng cung cấp.

Vì vậy, nhằm nâng cao cảnh giác và bảo mật thông tin tài khoản Ngân hàng của chính mình, đồng thời phòng ngừa các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking, Khách hàng cần lưu ý:

- Chỉ cài đặt ứng dụng Internet/Mobile Banking của Ngân hàng được ban hành chính thức trên các kho ứng dụng (App store hoặc Google Play), không cài đặt ứng dụng qua các đường dẫn, tập tin không rõ nguồn gốc.
- Chỉ truy cập Internet Banking chính thức của Ngân hàng tại các địa chỉ nêu trên.
- Không truy cập các đường dẫn hoặc quét mã QR nhận được qua SMS/email/tài khoản mạng xã hội khi chưa xác thực được thông tin người gửi.
- Có trách nhiệm quản lý các loại mật khẩu liên quan đến Internet/Mobile Banking, tránh ghi chép các thông tin cần thiết cho giao dịch trên Internet/Mobile Banking vào sổ tay, ví hoặc những nơi có nguy cơ bị rò rỉ, thất lạc cao.
- Thực hiện thay đổi mật khẩu đăng nhập định kỳ, không cung cấp/ tiết lộ các thông tin quan trọng như mật khẩu đăng nhập, mã PIN, OTP...v.v cho người khác.

Điều 6: Chính sách bảo mật

6.1 Chính sách bảo mật thông tin

a. Woori Bank Việt Nam ý thức được trách nhiệm đối với Khách hàng và cam kết sử dụng thông tin do Khách hàng cung cấp đúng mục đích. Đồng thời Ngân hàng sẽ cố gắng hết mức có thể để xây dựng, củng cố các quy định về bảo mật, lắp đặt các trang thiết bị bảo mật cần thiết cho việc thu thập, sử dụng và quản lý thông tin khách hàng.

b. Woori Bank Việt Nam cam kết không tiết lộ thông tin liên quan đến khách hàng, thông tin giao dịch cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ khi:

- Thông tin đó đã thông báo trước cho Khách hàng và có được sự đồng ý từ Khách hàng về việc tiết lộ;
- Cung cấp cho các nhân viên chi nhánh và phòng giao dịch của Woori Bank Việt Nam và/ hoặc bên thứ ba khi họ cần thông tin đó để thực hiện các yêu cầu của Khách hàng.
- Theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước, Tòa án hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác. Tuy nhiên, với điều kiện, Ngân hàng sẽ chỉ cung cấp thông tin trong thẩm quyền của Ngân hàng;
- Để giải quyết tranh chấp (nếu có) giữa Ngân hàng và Khách hàng.

c. Khách hàng cam kết không tiết lộ thông tin của Ngân hàng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ Internet/Mobile Banking theo yêu cầu của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ khi cung cấp cho các cơ quan Nhà nước, Tòa án, cơ quan có thẩm quyền hoặc khi có sự đồng ý của Ngân hàng.

6.2 Phương tiện bảo mật

a. Phương tiện bảo mật bao gồm Tên đăng nhập; các loại Mật khẩu; OTP; OTP Token, A-OTP, Mobile OTP, ... do Ngân hàng cấp cho Khách hàng.

b. Đối với các loại mật khẩu bao gồm “mật khẩu đăng nhập”, “mật khẩu tài khoản” nếu Khách hàng nhập sai quá số lần cho phép giao dịch tài khoản sẽ tự động bị giới hạn nhằm mục đích bảo mật.

6.3 Chính sách bảo mật và bản quyền thương hiệu.

a. Cả Ngân hàng và Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm ngăn chặn các hoạt động gian lận trực tuyến. Ngân hàng luôn nỗ lực để áp dụng các tiêu chuẩn tốt nhất trong bảo vệ quyền lợi của Khách hàng. Ngân hàng khuyến nghị Khách hàng giữ bí mật thông tin mọi lúc, mọi nơi, tránh vô tình chia sẻ hoặc tiết lộ thông tin cho bất kỳ bên thứ ba nào. Tránh chọn thông tin để đoán như tên, địa chỉ, số điện thoại, ngày sinh, v.v. khi Khách hàng đăng ký tên đăng nhập và thay đổi Mật khẩu.

b. Tất cả các thiết kế, logo, hình ảnh và thông tin được tải lên trên trang web/ ứng dụng của Ngân hàng đều thuộc quyền sở hữu trí tuệ của Woori Bank Việt Nam. Nghiêm cấm mọi hành vi sử dụng, chỉnh sửa, lưu trữ, sao chép, phát tán, chia sẻ bất kỳ phần nào của các tài sản này cho mục đích thương mại hoặc công cộng mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Ngân hàng.

6.4 Biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật

Để đảm bảo giao dịch an toàn và bảo mật khi sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking, Khách hàng cần lưu ý các nội dung sau:

- Không sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch Internet Banking;
- Không lưu lại tên đăng nhập và mật khẩu trên các trình duyệt web;
- Thoát khỏi ứng dụng Internet/Mobile Banking khi không sử dụng và đóng cửa sổ trình duyệt, khóa hoặc tắt thiết bị cá nhân khi tạm rời thiết bị trong một thời gian dài;
- Thực hiện cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Internet Banking;
- Lựa chọn các biện pháp xác thực (OTP Token/AOTP/Mobile OTP/Sinh trắc...) phù hợp với nhu cầu sử dụng về hạn mức giao dịch;
- Không thể sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa, thay đổi/làm giả hệ điều hành để sử dụng ứng dụng Mobile Banking của Ngân hàng.
- Thông báo kịp thời cho Ngân hàng khi phát hiện các giao dịch bất thường hoặc trường hợp như mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận SMS đã đăng ký với Ngân hàng; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.

- Thay đổi mật khẩu đăng nhập định kỳ theo hướng dẫn của hệ thống tối thiểu 3 tháng một lần hoặc khi bị lộ/nghi ngờ bị lộ thông tin truy cập.
- Tuyệt đối không tiết lộ các thông tin truy cập, mật khẩu các loại, OTP... cho bất kỳ bên thứ ba nào khác

Điều 7: Phí

7.1 Phí dịch vụ, phí cấp các thiết bị tạo OTP (OTP Token, AOTP)... được quy định đầy đủ trong Biểu phí của Woori Bank Việt Nam và được công bố tại trang web chính thức và tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc của Woori Bank Việt Nam.

7.2 Phí dịch vụ và phí giao dịch có thể được thu trước hoặc sau khi phát sinh giao dịch và mức phí có thể khác nhau tùy thuộc vào từng loại giao dịch.

7.3 Đối với loại phí mà Khách hàng ủy quyền cho Ngân hàng tự động thu, Ngân hàng sẽ ghi nợ khoản phí đó từ tài khoản đã đăng ký của Khách hàng. Nếu số dư tài khoản đã đăng ký không đủ để thanh toán phí, Ngân hàng sẽ ghi nợ bất kỳ tài khoản nào khác của Khách hàng để thanh toán phí hoặc tìm các biện pháp khác để giải quyết.

7.4 Trong trường hợp có bất kỳ thay đổi nào về chính sách phí, Woori Bank Việt Nam sẽ thông báo cho Khách hàng tại các chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc hoặc công khai trên trang web chính thức của Ngân hàng.

Điều 8: Quyền và nghĩa vụ của Woori Bank Việt Nam

8.1 Quyền của Woori Bank Việt Nam

a. Woori Bank Việt Nam có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân bao gồm thông tin điền vào đơn đăng ký, các tài liệu thu thập thông tin và tài liệu khác như chữ ký, con dấu, thông tin chuyển khoản, giao dịch...v...v và yêu cầu các tài liệu liên quan để xác minh thông tin đó. Trường hợp đăng ký dịch vụ trực tuyến qua ứng dụng Mobile Banking, Ngân hàng sẽ yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin bằng cách yêu cầu nhập các trường thông tin, nhấn xác nhận đồng ý điều kiện điều khoản, cho phép quyền truy cập...v...v.

b. Woori Bank Việt Nam có quyền dừng, thay đổi hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ các quy định của Ngân hàng về Đăng ký và sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, Ngân hàng sẽ thông báo trước cho Khách hàng trừ khi việc dừng, thay đổi, chấm dứt các điều khoản dịch vụ đó nằm ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng. Hình thức thông báo cụ thể từng trường hợp sẽ do Ngân hàng quyết định bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi email, gọi điện thoại, nhắn tin SMS...v...v

c. Woori Bank Việt Nam có quyền từ chối yêu cầu thanh toán hoặc yêu cầu giao dịch khác của Khách hàng trong trường hợp: yêu cầu thanh toán thiếu thông tin, cơ sở để xử lý; nội dung yêu cầu là bất hợp pháp, không hợp lệ hoặc Ngân hàng có lý do để nghi ngờ rằng việc xử lý yêu cầu đó sẽ trái pháp luật; số dư tài khoản không đủ để chuyển khoản và thanh toán phí cho mỗi lần chuyển hoặc chuyển khoản vượt quá giới hạn chuyển khoản; tài khoản thanh toán bị chặn hoặc bị phong tỏa do các lý do ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng; yêu cầu thanh toán có dấu hiệu không phù hợp với quy định của Luật phòng chống rửa tiền của Việt Nam.

d. Woori Bank Việt Nam có quyền điều chỉnh phí giao dịch liên quan hoặc thay đổi các Điều khoản và điều kiện bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, Ngân hàng phải thông báo cho Khách hàng bằng các phương thức như thông qua trang web chính thức, qua dịch vụ SMS, tại các chi nhánh và quầy giao dịch hoặc bất kỳ phương thức liên lạc nào khác.

e. Woori Bank Việt Nam có quyền tự động ghi nợ tài khoản Khách hàng để thu phí dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng theo Biểu phí của Woori Bank hiện hành.

f. Woori Bank Việt Nam có quyền khóa các Phương tiện bảo mật, từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng cung cấp dịch vụ Internet/Mobile Banking, dịch vụ tài khoản...v...v và yêu cầu thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại khách hàng trong trường hợp Ngân hàng nghi ngờ/ phát hiện có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, giả mạo, lừa đảo; hoặc có dấu hiệu vi phạm và/hoặc vi phạm các quy định của Ngân hàng; hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

g. Woori Bank Việt Nam có quyền từ chối việc hủy giao dịch thanh toán của Khách hàng đã được xử lý thành công. Tất cả các sửa đổi, thay đổi hoặc hủy bỏ giao dịch thanh toán được yêu cầu bởi người lập hoặc người thụ hưởng hoặc cả hai phải được Ngân hàng chấp thuận. Trong trường hợp đó, Ngân hàng cam kết nỗ lực hỗ trợ Khách hàng nhưng sẽ không chịu trách nhiệm về việc các sửa đổi, thay đổi, hủy bỏ này có được thực hiện thành công hay không vì bất kỳ lý do nào. Woori Bank Việt Nam sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tranh chấp nào giữa Khách hàng và người thụ hưởng liên quan đến giao dịch thanh toán trong mọi trường hợp.

8.2 Nghĩa vụ của Woori Bank Việt Nam

a. Woori Bank Việt Nam cam kết tuân thủ và đảm bảo quyền lợi của Khách hàng theo đúng các Điều khoản và điều kiện.

b. Woori Bank Việt Nam đảm bảo rằng trong phạm vi kiểm soát của Ngân hàng, hệ thống cung cấp dịch vụ phải ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định liên quan về cung cấp dịch vụ trực tuyến. Woori Bank chịu trách nhiệm phục hồi, sửa chữa khi phát sinh các lỗi trong hệ thống Ngân hàng. Trường hợp gián đoạn dịch vụ nhằm nâng cấp, cập nhật hệ thống, Ngân hàng sẽ thông báo trước cho Khách hàng tối thiểu trước 01 ngày làm việc thông qua Internet/Mobile Banking. Đối với trường hợp lỗi phát sinh nghiêm trọng cần thời gian để khắc phục, Woori Bank sẽ thông báo tới Khách hàng kịp thời qua các phương thức như Internet/Mobile Banking, SMS...v.v và cam kết sẽ nỗ lực hết sức để tìm phương án khắc phục, phục hồi, sửa chữa hệ thống nhanh nhất có thể tối đa không quá 24 giờ nhằm tạo điều kiện thuận tiện nhất cho người dùng.

c. Woori Bank Việt Nam có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của Khách hàng theo quy định tại Điều 6 của Điều khoản và điều kiện.

d. Woori Bank Việt Nam cam kết thực hiện chính xác theo nội dung yêu cầu thanh toán của Khách hàng. Trong trường hợp từ chối xử lý yêu cầu thanh toán hoặc yêu cầu giao dịch của Khách hàng, Ngân hàng phải thông báo cho Khách hàng theo cách thức quy định.

e. Woori Bank Việt Nam chịu trách nhiệm hỗ trợ, tư vấn, xử lý các yêu cầu của Khách hàng trong quá trình đăng ký và sử dụng dịch vụ của Khách hàng. Ngoài ra, Ngân hàng cung cấp các giải pháp kịp thời khi Ngân hàng nhận được thông báo bằng văn bản hợp lệ của Khách hàng về việc bị mất, tiết lộ, bị đánh cắp thông tin cá nhân hoặc các phương tiện bảo mật như số điện thoại đã đăng ký, token, tên đăng nhập, mật khẩu, v.v.

f. Woori Bank Việt Nam có trách nhiệm tiếp nhận và nỗ lực hết sức để giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại và sửa đổi của Khách hàng, v.v. theo quy định.

g. Woori Bank Việt Nam chịu trách nhiệm về thiệt hại của khách hàng được tạo ra trực tiếp từ các hoạt động cố ý hoặc vô ý của Ngân hàng hoặc nhân viên ngân hàng khi cung cấp dịch vụ.

h. Woori Bank Việt Nam cam kết thông báo và trả lại số tiền giao dịch cho tài khoản gốc của Khách hàng trong trường hợp có lỗi hệ thống dẫn đến việc không chuyển được vào tài khoản của người thụ hưởng và ngân hàng người thụ hưởng.

i. Woori Bank Việt Nam chịu trách nhiệm thông báo cho Khách hàng theo quy định về các nội dung thay đổi, chỉnh sửa, bổ sung, ngừng áp dụng của Điều khoản và điều kiện, hoặc thay đổi, ngừng cung cấp dịch vụ, điều chỉnh phí giao dịch và các loại phí liên quan khác.

Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

9.1 Quyền của khách hàng

a. Sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking của Woori Bank Việt Nam trong phạm vi đã đăng ký với Ngân hàng.

b. Khách hàng có quyền yêu cầu Ngân hàng đăng ký thay đổi, bổ sung dịch vụ, các Điều khoản và điều kiện trong trường hợp cần thiết và trong trường hợp Khách hàng phát hiện các điều khoản bất lợi cho Khách hàng hoặc trái pháp luật.

c. Khách hàng có quyền yêu cầu Ngân hàng thay đổi token trong trường hợp hư hỏng, bị lỗi, cập nhật hoặc thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ (bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu và thông tin khác) theo quy định của Ngân hàng.

d. Khách hàng có quyền yêu cầu thay đổi, tạm ngưng hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ bất cứ lúc nào bằng cách gửi đơn đăng ký tới Ngân hàng. Yêu cầu của khách hàng có hiệu lực khi Ngân hàng nhận được yêu cầu và xử lý thành công.

e. Khách hàng có quyền gửi yêu cầu điều chỉnh, sửa đổi, hủy giao dịch, yêu cầu thanh toán đã thực hiện. Ngân hàng nỗ lực hết sức để tiếp nhận, tư vấn và xử lý yêu cầu của khách hàng trong phạm vi có thể của Ngân hàng và theo quy định.

f. Trường hợp khách hàng phát hiện ra bất kỳ sai sót hoặc lỗi trong xử lý giao dịch hoặc yêu cầu thanh toán do Ngân hàng thực hiện, Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với nhân viên chi nhánh của Ngân hàng tại quầy/hoặc Hotline chăm sóc khách hàng 1800-6003 để làm rõ và giải quyết, bao gồm:

- Bất kỳ sự chậm trễ hoặc sai sót nào trong việc xử lý yêu cầu thanh toán của khách hàng; hoặc
- Thực hiện giao dịch không được thực hiện bởi Khách hàng; hoặc
- Bất kỳ gian lận trong việc sử dụng dịch vụ; hoặc
- Các vấn đề khác

9.2 Nghĩa vụ của khách hàng

a. Khách hàng chịu trách nhiệm tuân thủ các điều khoản và điều kiện, thủ tục đăng ký, quy trình giao dịch và hướng dẫn khác từ Ngân hàng; sử dụng và quản lý tài khoản theo quy định; sử dụng thông tin được cung cấp trong dịch vụ đúng mục đích; gửi yêu cầu thanh toán trong hạn mức chuyển tiền cho phép.

b. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ theo yêu cầu của Ngân hàng để đăng ký và sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking. Ngoài ra, Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Ngân hàng về bất kỳ thay đổi nào về thông tin trên. Khách hàng chấp nhận mọi rủi ro phát sinh do cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ, không trung thực, không cập nhật.

c. Khách hàng chịu trách nhiệm giữ bí mật tên đăng nhập, mật khẩu, token do Ngân hàng cung cấp; đảm bảo rằng chỉ có Khách hàng mới có thể đăng nhập và sử dụng dịch vụ. Khách hàng thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng khi phát hiện tên đăng nhập, mật khẩu; token bị mất, đánh cắp, tiết lộ.

d. Khách hàng chịu trách nhiệm về việc đăng nhập và sử dụng dịch vụ bằng tên đăng nhập và mật khẩu của Khách hàng. Mọi giao dịch, yêu cầu thanh toán được tạo từ người dùng Khách hàng đều được mặc định là do Khách hàng thực hiện ngay cả khi họ có thực sự thực hiện hay không.

e. Khách hàng chịu trách nhiệm chuẩn bị và chi trả chi phí cho các thiết bị, phần mềm, ứng dụng nhằm đảm bảo kết nối, đăng nhập an toàn vào hệ thống của Ngân hàng. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật đối với dịch vụ Internet/Mobile Banking sử dụng mọi phương pháp phù hợp để đảm bảo tính ổn định và tương thích của tất cả các máy, thiết bị kết nối với hệ thống nhằm ngăn chặn, kiểm soát kết nối và sử dụng bất hợp pháp.

f. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ và đúng hạn mọi khoản phí theo quy định của Ngân hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ và xử lý giao dịch thông qua hệ thống Internet/Mobile Banking.

g. Khách hàng chịu trách nhiệm về chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do các giao dịch trái với các Điều khoản và điều kiện.

h. Khách hàng có trách nhiệm hợp tác với Ngân hàng để giải quyết mọi lỗi hoặc sự cố xảy ra trong quá trình sử dụng dịch vụ.

i. Đối với các dịch vụ thông báo của Ngân hàng cung cấp, Khách hàng đồng ý nhận thông báo có nội dung: thông báo về việc thay đổi số dư tài khoản đã đăng ký; thông báo mã OTP; quảng cáo sản phẩm, dịch vụ mới, khuyến mãi, và các thông báo khác liên quan đến giao dịch trực tuyến của Khách hàng.

j. Khách hàng chịu trách nhiệm bồi thường cho Ngân hàng trong trường hợp bị kiện, bị buộc tội, bị khiếu nại, bị phạt hoặc chịu trách nhiệm cho bất kỳ khoản phí nào khác liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng bị bên thứ ba sử dụng trái phép;
- Những quy định tại Điều khoản và điều kiện bị vi phạm bởi Khách hàng;
- Các thiết bị của khách hàng không được sử dụng hoặc sử dụng không đúng cách để kết nối với hệ thống do Ngân hàng cung cấp;

- Bất kỳ lời buộc tội nào từ bên thứ ba từ các lý do trên.

Điều 10: Miễn trừ trách nhiệm

10.1 Woori Bank Việt Nam không chịu trách nhiệm về các thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ ngoại trừ các thiệt hại, tổn thất này được xác định là lỗi chủ quan của Ngân hàng.

10.2 Woori Bank Việt Nam không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp đối với Khách hàng được tạo bởi:

- a. Việc sử dụng dịch vụ hoặc nhận thông tin từ dịch vụ của những người được Khách hàng ủy quyền; hoặc
- b. Tên đăng nhập, mật khẩu và/hoặc các yếu tố xác minh khác do Ngân hàng cung cấp bị tiết lộ, bị mất, bị đánh cắp dẫn đến việc bên thứ ba sử dụng/truy cập; hoặc
- c. Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác; hoặc
- d. Tin nhắn SMS được gửi bởi bên thứ ba, bằng bất kỳ cách nào kết nối thiết bị của họ với số điện thoại đã đăng ký của Khách hàng; hoặc
- e. Trì hoãn, chậm trễ, không thực hiện hoặc bất kỳ vấn đề nào khác xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các lý do nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của Ngân hàng, bao gồm nâng cấp, sửa chữa dịch vụ; lỗi truy cập đường truyền Internet; gián đoạn từ các nhà cung cấp dịch vụ của Ngân hàng; hoặc bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn như thiên tai, đình công; yêu cầu hoặc lệnh từ Chính phủ, cơ quan nhà nước, cơ quan có thẩm quyền khác.

Điều 11: Bổ sung, thay đổi Điều khoản và điều kiện

11.1 Woori Bank Việt Nam có thể thay đổi, bổ sung nội dung Điều khoản và điều kiện mà không cần bất kỳ thỏa thuận nào từ Khách hàng. Tuy nhiên, Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng về việc bổ sung và thay đổi và ngày có hiệu lực theo các phương thức quy định. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với nội dung thay đổi bởi Ngân hàng, Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking của Woori Bank Việt Nam theo quy định pháp luật và tuân thủ trình tự, thủ tục do Ngân hàng quy định từng thời kỳ. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày có hiệu lực mà không có yêu cầu nào khác, thì khách hàng hoàn toàn đồng ý với những thay đổi, bổ sung này;

11.2 Thông báo thay đổi, bổ sung được xem là gửi đến Khách hàng thành công khi:

- a. Nội dung thay đổi, bổ sung đã được cập nhật vào bản Điều khoản và điều kiện và đăng tải lên các trang web chính thức của Ngân hàng tại <https://www.woori.com.vn> hoặc <https://www.woori.vn>; hoặc
- b. Thông báo này được gửi đến địa chỉ email của Khách hàng được đăng ký với Ngân hàng; hoặc
- c. Thông báo này được gửi đến địa chỉ mà Khách hàng đăng ký với Ngân hàng sau khi quy định thời gian gửi bưu điện; hoặc
- d. Thông báo này được công bố tại các chi nhánh/phòng giao dịch của Woori Bank Việt Nam; hoặc
- e. Thông báo này được gửi đến số điện thoại của khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.

Điều 12: Chấm dứt dịch vụ

12.1 Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng dịch vụ Internet/Mobile Banking của Woori Bank Việt Nam bất cứ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc theo cách khác tới Ngân hàng theo quy định của Ngân hàng. Tuy nhiên, ngay cả khi chấm dứt dịch vụ, khách hàng vẫn chịu trách nhiệm và ràng buộc với các Điều khoản và điều kiện trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của khách hàng.

12.2 Ngân hàng có thể tạm dừng dịch vụ ngay lập tức mà không cần thông báo trước cho khách hàng trong một trong các trường hợp sau:

- a. Khách hàng vi phạm các điều khoản và điều kiện, cam kết đã ký với Ngân hàng;
- b. Ngân hàng phát hiện ra tên đăng nhập, mật khẩu, token của Khách hàng bị tiết lộ cho bên thứ ba mà không được Khách hàng ủy quyền;

- c. Ngân hàng tin tưởng một cách hợp lý rằng có thể có các giao dịch trái phép liên quan đến bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng hoặc bất kỳ dịch vụ nào mà Khách hàng sử dụng;
- d. Khách hàng mất khả năng thanh toán hoặc phá sản, hoặc tài sản của Khách hàng được kiểm soát hoặc trong quá trình thanh lý;
- e. Ngân hàng nghi ngờ thẩm quyền của bất kỳ cá nhân nào khi người đó yêu cầu liên quan đến tài khoản Khách hàng hoặc dịch vụ mà Khách hàng đang sử dụng.

Điều 13: Thực hiện cam kết và giải quyết tranh chấp

13.1 Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu và sẽ tuân thủ nghiêm ngặt tất cả các Điều khoản và Điều kiện và mọi sửa đổi, bổ sung, phụ lục của chúng (nếu có). Ngoài ra, các giao dịch qua dịch vụ Internet/Mobile Banking của Woori Bank Việt Nam cần tuân thủ theo quy định về mở và sử dụng tài khoản mà Khách hàng đã cam kết với Ngân hàng và các quy định liên quan khác của pháp luật Việt Nam.

13.2 Trong trường hợp tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện, hai bên đồng ý giải quyết tốt nhất bằng cách thương lượng. Trong trường hợp không thể giải quyết bằng thương lượng, các bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết.

Điều 14: Luật áp dụng

Các Điều khoản và điều kiện được điều chỉnh bởi và sẽ được hiểu theo luật pháp hiện hành của Việt Nam. Các Điều khoản và điều kiện được lập thành các bản tiếng Việt, tiếng Anh và tiếng Hàn. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa phiên bản tiếng Việt, tiếng Anh và tiếng Hàn, phiên bản tiếng Việt sẽ được áp dụng.

INTERNET/ MOBILE BANKING TERMS AND CONDITIONS OF WOORI BANK VIETNAM LIMITED

These Internet/Mobile Banking terms and conditions of Woori Bank Vietnam Limited (“Terms and Conditions”) apply to the registration and use of the Internet/ Mobile Banking services provided by Woori Bank Vietnam Limited (“Woori Bank” or “Woori Bank Vietnam”, “The Bank”), including but not limited to other services related to the use of the Bank’s Internet/ Mobile Banking services.

Article 1: Interpretation

1.1 “The Bank” or “Woori Bank Vietnam” means Woori Bank Vietnam Limited including Head office, all nationwide branches and transaction offices of Woori Bank providing Internet/ Mobile Banking service to customers.

1.2 “Customer” means individuals, organizations/corporates who register to use Internet/ Mobile Banking services with The Bank

1.3 “Internet/ Mobile Banking” means online banking services that allow Customer to conduct online transactions by logging in to Woori Bank Vietnam’s website or application, receive information such as account balance changes via text messages/push notifications and other convenient services provided by Woori Bank Vietnam from time to time.

1.4 “Internet Banking” means online banking service on The Bank’s website, allowing Customer to use ID User and password provided by The Bank to log in and conduct financial transactions for the Customer’s accounts at The Bank.

1.5 “Mobile Banking” means online banking service on mobile phone, by which Customer use their mobile phone to access Mobile Banking Application of Woori Bank Vietnam to conduct online banking transactions. The User ID and password used on Mobile Banking are the same as the User ID and password used on Internet Banking.

1.6 “SMS Service” means service that The Bank sends notification messages such as notifications for balance changes of the service registered account or information needed for the Customer's online banking transactions such as OTP, etc. to registered phone number.

- 1.7 “User ID” means a combination of characters registered by the Customer and approved by the Bank for the Customer to use to log in the Bank’s Internet/Mobile Banking system.
- 1.8 “Login password” means password used to log in the Bank’s Internet/ Mobile Banking system.
- 1.9 “Account” means account of Customer at Woori Bank Vietnam registered for using Internet/ Mobile Banking.
- 1.10 “Account password” means a combination including 4 digits registered by Customer, used for account transactions.
- 1.11 “Payment Request” means the transfer request made by the Customer to the beneficiary in Internet/ Mobile Banking system.
- 1.12 “Payment Time” means the limit of time in a day that payment request can be processed and transferred to beneficiary successfully.
- 1.13 “OTP” means One Time Password including 6 digits, used for transactions such as transfer via Internet/ Mobile Banking system.
- 1.14 “OTP Token” (Basic OTP Token) means a device generates one-time passwords commonly used in transactions such as login, transfer via Internet/ Mobile Banking system.
- 1.15 “A-OTP” (Advanced OTP Token) means an advanced device generates one-time passwords that customer must enter code corresponding to each Internet/ Mobile Banking transaction into the A-OTP device to generate an OTP code used for transaction authentication.
- 1.16 “Mobile OTP” means one-time password generation solution installed directly in Mobile Banking of The Bank to authenticate corresponding transactions on Internet/ Mobile Banking.
- 1.17 “PIN number” means the 06-digit number that the Customer registers on Mobile Banking while setting Mobile OTP, used for transaction authentication.
- 1.18 “Biometric” means biological characteristics, unique identification and authentication signs of Customer such as fingerprints, irises, faces, voices, etc.

Article 2: Scope of Service

Internet/ Mobile Banking service provided by Woori Bank Vietnam to Customer includes:

- 2.1 Information inquiry: account balance, transaction history of demand deposit account, saving account, credit/debit card, loan account; exchange rate; interest rate; The Bank branches/ transaction offices information and other information.
- 2.2 Transfer: Domestic transfer and Overseas remittance, foreign exchange.
- 2.3 Withdrawal: ATM withdrawal by Mobile Banking application without card
- 2.4 Payment: Top up/purchase mobile phone prepaid card, pay household bills, merchandise payment, QR payment service and other services.
- 2.5 Open/Close deposit account, apply loan
- 2.6 Notification: Notification services such as balance change notification, exchange rate, promotion, etc.
- 2.7 Other services provided by The Bank from time to time.

Article 3: Service hour

- 3.1 Service hour of Woori Bank Vietnam’s Internet/ Mobile Banking is 24/7 (24 hours per day, 7 days per week) excluding system maintenance or other reasons beyond Woori Bank Vietnam’s control.
- 3.2 Time for processing Customer’s payment request is as below:
 - a. Payment request for transfer to beneficiary who is aslo in Woori Bank Vietnam system or other bank via real time transfer NAPAS will be processed right after customer made the transaction.
 - b. Payment request for transfer to beneficiary who is in other bank via normal transfer (Citad) is made before Payment time will be processed within day. The request is made after Payment time will be processed on the next working day. (Regular payment time is 4:30 p.m of the working day).

c. Payment request for transfer to beneficiary whose is abroad and some other foreign currency transfers will be processed by the branch after completing the verification of the necessary related documents (if any).

3.3 Time to send SMS messages/push notifications on The Bank's Mobile Banking application to notify balance changes: immediately after balance changes (applicable to accounts registered for the service).

3.4 The above time for processing may be adjusted from time to time and shall be updated on the content of Terms and Conditions and publicly posted on The Bank's official website.

Article 4: Transaction Limit and authentication methods

4.1 Transaction Limit including:

a. Transaction Limit per transaction: maximum amount that Customer can transfer per transaction.

b. Transaction Limit per day: maximum amount that Customer can transfer per day.

4.2 Customer's transaction limit includes money transferred between Customer's accounts and transferred to other beneficiaries within and outside Woori Bank Vietnam system.

4.3 The actual applicable limit of each Customer depends on the actual limit the Customer registered with The Bank, but does not allow to exceed the maximum limit of the authentication method which Customer is using.

4.4 The Bank may apply additional authentication methods such as passwords, PIN codes, OTPs, etc., if deemed necessary by The Bank to ensure the safety and security of the Customer's transactions.

4.5 Transaction Limit and corresponding transaction authentication methods are regulated by Woori Bank Vietnam in compliance with the regulations of the State Bank and may change from time to time. Customers can consult information related to transaction limit and transaction authentication methods at Woori Bank Vietnam's counter or through the use of The Bank's Internet/Mobile Banking services. Customers can request to increase or decrease their Transaction Limit via the Internet/ Mobile Banking system or directly at the counter of Woori Bank Vietnam. Requests to increase/decrease Transaction Limit will be applied after the Customer request.

Article 5: Service installment and Usage

Customer access to the official website address of The Bank <https://www.woori.com.vn> or <https://www.woori.vn> to use Internet Banking or download Mobile Banking application of The Bank by searching with keyword "Woori WON Vietnam" on the application stores (Appstore or Google Play).

In addition to the information and devices provided by The Bank, Customers need to provide/register with The Bank information such as mobile phone number, email address...etc., and have a mobile device/computer with Internet connection to access The Bank's Internet/Mobile Banking.

The system will request Customer to change login password on the first time login. Customer is required to change password to start using service.

Using instructions are displayed on each of transaction screens. Customer refer detail instruction content on website/application or refer futher information at branches, transaction offices, official fanpage of The Bank to use the service. Besides, can directly contact with The Bank to receive direct support via Call Center hotline 1800-6003.

During the process of using Internet/ Mobile Banking services, if the Customer discloses personal information, installs/accesses fake links/applications, it may lead to the user being tracked or remotely controlled, thereby having personal data and bank account information stolen for the purpose of appropriating money in the account. The Bank is not responsible for any damage caused by Customer's failure to disclose username, password or authentication information for any reasons whatsoever; is not responsible if Customers use software, documents, access links or follows instructions not provided by The Bank.

Therefore, in order to increase vigilance and security of your own Bank account information, and at the same time prevent risks related to the use of Internet/ Mobile Banking services, Customers should note:

- Only install The Bank's Mobile Banking application officially released on application stores (Appstore or Google Play), do not install applications through links or files of unknown origin.
- Only access the Bank's official Internet Banking at the above addresses.
- Do not access links or scan QR codes received via SMS/email/social network accounts without verifying the sender's information.
- Responsible for managing passwords related to Internet/Mobile Banking, avoid recording necessary information for Internet/Mobile Banking transactions in notebooks, wallets or places with high risk of leakage or loss.
- Change your login password periodically, do not provide/disclose important information such as password, PIN code, OTP, etc. to others.

Article 6: Confidentiality Policies

6.1 Information Confidentiality Policies

- Woori Bank Vietnam is aware of the responsibilities with Customer and undertakes to use information provided by Customer's for the right purpose. Simultaneously, The Bank shall work with all the effort to develop, strengthen security policies, install necessary security facilities for collecting, usage and management of customer information.
- Woori Bank Vietnam undertakes not to disclose Customer's related information, transaction information to any other third parties, except:
 - It has notified in advance to Customer and obtained consent from Customer of disclosure;
 - To provide to Woori Bank Vietnam branches and transaction offices' staffs and/or third party when they need that information to process Customer's requests;
 - Following the request by State agencies, the Court or other authorized agencies. However, The Bank shall only provide information within the authority of The Bank;
 - To settle dispute (if any) between The Bank and Customer.
- Customer undertakes not to disclose information of The Bank related to provision of Internet/ Mobile Banking service following request of Customer to any other third party except for disclose to State agencies, The Court, authorized agencies or upon consent of The Bank.

6.2 Security Facility

- Security Facility including User ID; types of Password; OTP Token; A-OTP, Mobile OTP, etc., issued by The Bank to Customer.
- For passwords including "Login password", "Account password",... if Customer input password incorrect over allowable limit, account transaction will be automatically restricted for the security purpose.

6.3 Security Policies and Trademark copyrights.

- Both The Bank and Customer shall be responsible for preventing online cheating activities. The Bank always takes effort to apply the best standards in Customer' rights protection. The Bank recommends Customer to keep confidential information anywhere and anytime, to avoid intentionally or unintentionally share or disclosure of information to any third party. Avoiding choosing information that easy to guess as name, address, phone number, date of birth, etc. when Customer registers for ID User and changes Password.
- All design, logos, images and information uploaded on Website/application of The Bank are intellectual property owned by Woori Bank Vietnam. Any action such as use, edit, save, copy, distribute, share any part of these property for commercial or public purpose without The Bank's consent is prohibited.

6.4 Safety, security Method

To guarantee transaction safety and security when using Internet/ Mobile Banking service, Customer need to notice these following contents:

- Do not use public computer to access, make Internet Banking transaction;

- Do not save User ID and password on web browsers;
- Log out of Internet/ Mobile Banking when no longer using and close browser window, lock or shut down personal device and temporary leave the device in a long period of time;
- Installing, using anti-virus software on personal device to transact Internet Banking;
- Select authentication method (OTP Token/AOTP/ Mobile OTP, Biometric, etc.) which is suitable with the transaction limit requirement;
- Can not use mobile devices which had been unblocked, changed/operation system foregy to use Mobile Banking application of The Bank.
- Notify in time to The Bank when detect unusual transactions or in case of missing, lost, damage OTP generate device, phone number registering with The Bank; get flaud or suspect to be flaud; be hacked or suspect to be hacked.
- Change login password periodically follow the instruction of system at least once every 3 months or when be disclosed/ suspect to be disclosed access information.
- Do not disclose access information, types of password, OTP, etc. for any other third party.

Article 7: Fee

7.1 Service fee, OTP generator (OTP Token, AOTP, ...) issued fee are fully regulated in Fee table of Woori Bank Vietnam and publicized from time to time at all nationwide branches and transaction offices of Woori Bank Vietnam.

7.2 Service fee and transaction fee can be pre-paid or post-paid after the transaction process depending on each type of transaction.

7.3 For type of fee that Customer authorizes The Bank to automatically collect, The Bank will debit such fee from Customer registered account. If registered account balance is insufficient for fee payment, The Bank will debit any other account of the Customer to settle the fee or find other methods to settle.

7.4 In case of any change of fee policy, Woori Bank Vietnam will notify Customer in nationwide branches, transaction offices or publicized in official website of The Bank.

Article 8: Rights and Obligations of Woori Bank Vietnam

8.1 Rights of Woori Bank Vietnam

a. Woori Bank Vietnam has the right to request Customer to provide personal information including information filled in registration application, other collecting information forms and documents such as signature, seal, information of transfer, transaction, etc and request for relevant documents to verify that information.

In case of registering for online services via Mobile Banking application, The Bank will request Customer to provide information by asking Customer to enter information into fields, click to confirm agreement to terms and conditions, and allow access.

b. Woori Bank Vietnam has the right to stop, change or terminate the provision of service to Customer in case Customer fails to comply with The Bank's regulations of registering and using Internet/ Mobile Banking service without Customer's consent. However, The Bank shall inform Customer in advance except for stopping, changing, terminating provisions of service are out of The Bank's control. The specific form of notification for each case will be decided by The Bank, including but not limited to email, phone call, SMS text message

c. Woori Bank Vietnam has the right to deny payment request or transaction request of Customer in case of: payment request is lack of information, basis for processing; content of payment request is illegal, invalid or The Bank has reasons to suspect that the processing of such request shall be against the law; account balance is insufficient for transfer and fee payment for each transfer or the transfer exceeds transfer limit; payment account is blocked or frozen due to reasons out of The Bank's control; Customer or beneficiary is in watch-list or payment request shows the sign of inappropriate according to Vietnamese applicable Law on anti-money laundering.

- d. Woori Bank Vietnam has the right to change relevant transaction fee or change Terms and conditions anytime without Customer's consent. However, The Bank must inform Customer in advance via these following methods such as official website, via SMS banking service, in transaction branches and counters or any other communication methods.
- e. Woori Bank Vietnam has the right to automatically debit Customer account to collect service fee that Customer registered to use according to applicable table fee of Woori Bank.
- f. Woori Bank Vietnam has the right to lock Security Facilities, refuse to perform transactions or temporarily suspend the provision of Internet/Mobile Banking services, account services...etc. and request to implement customer authentication, re-verification in case The Bank suspects/detects the signals of cheating, falsifying; or the signals of violation and/or breach The Bank regulations; or upon request of competent State agencies.
- g. Woori Bank Vietnam has the right to deny the payment request cancellation of Customer that has been processed successfully. All amendments, changes or cancellation of payment transaction are requested by applicant or beneficiary or both must be approved by The Bank. In that cases, The Bank undertakes to make all effort to support Customer but shall take no responsibilities of whether these amendments, changes, cancellations are done successfully or not for any reasons. Woori Bank Vietnam shall not be responsible for any dispute between Customer and beneficiary relating to payment request in any cases.

8.2 Obligations of Woori Bank Vietnam

- a. Woori Bank Vietnam undertakes to comply with and ensure Customer's right in accordance to Terms and conditions.
- b. Woori Bank Vietnam ensures that within the control of The Bank, the service provision system shall be stable, safe and in compliance with related provisions on providing online-services. Woori Bank Vietnam takes responsibility to recover, repair system when errors occur in The Bank system. In case of service interruption to upgrade or update the system, the Bank will notify the Customer at least 01 working day in advance via Internet/Mobile Banking. In case of serious errors that require time to fix, Woori Bank Vietnam will notify Customer promptly via Internet/Mobile Banking, SMS, etc ... and undertakes it shall make best effort to find solutions to recovery, repair the system as soon as possible, no more than 24 hours to give the most convenient conditions to users.
- c. Woori Bank Vietnam takes responsibility for keeping confidential Customer's information as regulated in Article 5 of Terms and conditions.
- d. Woori Bank Vietnam undertakes to perform exactly in accordance with Customer's payment request content. In case of denying to process the payment request of Customer, The Bank must notify Customer in advance in stipulated manners.
- e. Woori Bank Vietnam takes responsibility for supporting, consulting, processing Customer's requests during Customer registering and using service period. In addition, The Bank supports in time solutions when The Bank receives valid written notice of Customer on lost, disclosed, stolen registered phone number, Token, ID user, password etc.
- f. Woori Bank Vietnam takes responsibility for receiving and making its best efforts to settle Customer's requests of investigation, complaint, and amendment, etc. as regulated.
- g. Woori Bank Vietnam takes responsibility for customer's damage directly generated from intentional or unintentional activities of The Bank or bank 'staffs when providing services.
- h. Woori Bank Vietnam undertakes to inform and return the transaction amount to Customer's original account in case of system error leading to failure of transfer to beneficiary's account and beneficiary's bank.
- i. Woori Bank Vietnam takes responsibility for informing Customer in stipulated manners of any changes to Terms and conditions, or any amendment, supplement, suspension or termination of services, or any adjustment to service fees and other related commission.

Article 9: Rights and Obligations of Customer

9.1 Rights of Customer

- a. To use Internet/ Mobile Banking service of Woori Bank Vietnam within the scope registered with The Bank.
- b. Customer has the right to request The Bank to register for changing, supplement service, Terms and conditions in case it deems necessary and in case Customer detects terms that are unfavorable to Customer or against the laws.
- c. Customer has the right to request The Bank to change token in case of technical errors; to update or change login information (including ID user, password, and other information) as regulated by The Bank.
- d. Customer has the right to change types of using services, to suspend or terminate using service anytime by sending written application to The Bank. Customer's request takes effect upon The Bank receiving of request and successfully processing.
- e. Customer has the right to send request for investigation, amendment, cancellation of transactions, payment requests which have been processed. The Bank takes all effort to receive, consult and process customer's request as regulated.
- f. If customer finds out any mistake or fault in processing transactions or payment request made by The Bank, Customer may directly contact The Bank 'staffs at counters/or Hotline 1800-6003 to clarify and settle, including:
 - Any delay or mistake made in processing customer's payment request; or
 - Generating transaction that is not implemented by Customer; or
 - Any fraud in using service; or
 - Other problems

9.2 Obligations of Customer

- a. Customer takes responsibility for complying with terms and conditions, registering procedure, transaction order and other guideline from The Bank; using and managing account as regulated; using information provided in service in correct purpose; giving payment request within transfer limit allowed.
- b. Customer takes responsibility for supplying correct and complete information as requested by The Bank to register and use Internet/ Mobile Banking service. In addition, Customer takes responsibility for informing The Bank of any changes of above information. Customer takes all risks in case of providing incorrect, insufficient, untruth, non-updated information.
- c. Customer takes responsibility for keeping confidential ID user, password, token provided by The Bank; ensuring that only Customer is able to login and use service. Customer informs The Bank promptly when having reason to believe that ID user, password; token are stolen, revealed.
- d. Customer takes responsibility for log in, sign up information and using service by Customer's ID user and password. Every transaction, payment requests generated from Customer's user is defaulted that are made by Customer even if they are really made by Customer or not.
- e. Customer takes responsibility for, at its own costs, facilitate sufficient, good quality equipment connection devices, machine, soft-ware, application... to connect, log on safely to system. Customer takes responsibility for use every reasonable method to ensure safety and compatibility for all machines, devices connecting to system to prevent and control illegal connection and usage.
- f. Customer takes responsibility for making payment in full and on time all fees according to The Bank regulations regarding to using service and operating transactions through Internet/ Mobile Banking system.
- g. Customer takes responsibility for cost, loss, damage incurred due to the misconduct of Terms and conditions.
- h. Customer takes responsibility for cooperating with The Bank to solve any error or incident occurs during using service.
- i. For notification service provided by The Bank, Customer agrees to receive notification with content: notification on change of registered account balance; advertising of new products and services, promotion; others notification relating to online transactions with Customer.

- j. Customer take responsibility for indemnifying The Bank in case of being sued, accused, claimed, penalized or being liable for any other fees relating to using services including but not limited to:*
- ID user, password of Customer are illegally used by the third-party;*
 - The provisions of Terms and conditions are violated by Customer;*
 - Customer's devices are not use or used in incorrect manner to connect to the system provided by The Bank;*
 - Any accusation from third-party from the above reasons.*

Article 10: Stipulation of non-liabilities

10.1 Woori Bank Vietnam takes no responsibility for damages, losses of Customer generated during using service except that these damages, losses are determined to be The Bank subjective fault.

10.2 Woori Bank Vietnam takes no responsibility for direct or indirect damages for Customer generated by/from;

- a. Using service or getting information from service by persons authorized by Customer; or*
- b. Customer's ID user, password and/or other verification factors provided by The Bank are revealed, lost, stolen leading to being used/accessed by third-party; or*
- c. Customer provides incorrect information; or*
- d. SMS is send by third-party who by any methods connect their device to Customer's registered phone number; or*
- e. Postpone, delay, unavailability of using or any other problems occurs during the provision of service due to reasons that are out of The Bank reasonable control, including upgrading, repairing service; error on internet line access; interruption from services providers of The Bank; or any force majeure including but not limited to natural disaster, strike; request or order from Government, State agencies, other authorized Authorities.*

Article 11: Supplementation, change of Terms and conditions

11.1 Woori Bank Vietnam may change, improve, and supplement content Terms and conditions without any agreement from Customer. However, The Bank should inform Customer about such supplementation and change and effective date. In case Customer does not agree with the changes made by The Bank, Customer has the right to terminate the use of Internet/Mobile Banking services of Woori Bank Vietnam in accordance with the law and comply with the procedures prescribed by The Bank from time to time. If Customer continues to use service after effective date with no other requests, it shall be deemed that Customer absolutely agrees with these changes, improvement, supplementation;

11.2 Announcement of change, improvement, supplementation is considered sent to Customer successfully when:

- a. Change, improvement, supplementation are updated to Terms and conditions and uploaded to The Bank official websites at <https://www.woori.com.vn> or <https://www.woori.vn>; or*
- b. This announcement is sent to Customer's email address registered with The Bank; or*
- c. This announcement is sent to address that Customer register with The Bank after stipulated sending time of post office; or*
- d. This announcement is publicized in Woori Bank Vietnam transaction offices, branches; or*
- e. This announcement is sent to Customer's phone number registered with The Bank.*

Article 12: Termination of service

12.1 Customer may terminate using Internet/ Mobile Banking service of Woori Bank Vietnam anytime by sending request in writings or in other manner to The Bank in accordance with The Bank's regulations. However, even upon termination of the service, customer still takes responsibilities and be binding to Terms and conditions to the extent of customer's rights and obligations incurred during the customer's use of service.

12.2 The Bank may suspend the service immediately without any announcement to customer in advance in one of the following cases:

- a. Customer violates the terms and conditions, commitment signed with The Bank;
- b. It is found out that Customer's ID, password, token are revealed to the third party who is unauthorized by the Customer;
- c. The Bank reasonably believes that there are/might be unauthorized transactions relating to any account of Customer or any service used by Customer;
- d. Customer is insolvent or bankrupted, or Customer's property is controlled or in liquidation process;
- e. The Bank suspects the authority of any individual when he/she input order related to Customer's accounts or Customer's using service.

Article 13: Implementation undertaking and dispute settlement

13.1 Customer commits that they have read, understood and shall comply strictly with all articles of Terms and Conditions and any amendment, supplementation, appendix thereof (if any). In addition, transactions via Internet/ Mobile Banking services of Woori Bank Vietnam need to be stipulated to Application to opening and using account that Customer has committed with The Bank and other related provisions of Vietnamese laws.

13.2 In case of dispute arising during implementation, two parties agree to preferably solve by negotiation. In case it is unable to solve by negotiation, the parties have the right to refer the dispute to the authorized Court.

Article 14: Applicable law

Term and conditions are governed by and shall be construed in accordance with applicable laws of Vietnam. Term and conditions are made in Vietnamese, English and Korean version. In case of any discrepancies between Vietnamese, English and Korean version the Vietnamese version shall prevail.

베트남 우리은행 인터넷/모바일뱅킹 서비스 약관

베트남 우리은행 인터넷/모바일뱅킹 서비스 약관(하기 '본 약관'이라 한다)은 베트남우리은행(하기 '우리은행' 또는 '은행'이라 한다)이 제공하는 인터넷/모바일뱅킹 서비스 신청 및 이용에 적용되며 국한되지 않은 베트남우리은행의 인터넷/모바일뱅킹 서비스 이용과 관련된 모든 서비스를 포함한다.

제 1 조: 용어의 정의

1.1 "은행" 혹은 " Woori Bank Vietnam"은 베트남우리은행을 의미하며, 베트남 전역에 있는 고객에게 인터넷/모바일뱅킹 서비스를 제공하는 본점 및 지점과 출장소를 포함한다.

1.2 "고객"은 은행의 인터넷/모바일뱅킹 서비스의 이용을 등록한 개인이나 기업/조직을 의미한다.

1.3 "인터넷/모바일뱅킹"은 고객이 베트남우리은행의 웹사이트나 모바일앱에 접속하여 비대면 금융 거래를 할 수 있도록 하는 서비스, SMS 메시지/푸시알림을 통해 은행 계좌 입출금내역 등을 수신하는 서비스 및 당행에서 제공하는 각 시기별 기타 서비스 등과 같은 온라인 뱅킹 서비스이다.

1.4 "인터넷뱅킹" 서비스는 당행의 웹사이트에서 제공하는 온라인 뱅킹 서비스를 의미하며 고객이 은행을 통해 발급받은 로그인아이디와 비밀번호를 사용하여 등록된 계좌에 대한 온라인 금융거래를 실행할 수 있다.

1.5 "모바일뱅킹" 서비스는 휴대폰을 통해서 하는 온라인 뱅킹 서비스를 의미하며, 이를 통해 고객이 본인의 휴대폰으로 은행의 모바일뱅킹앱에 접속하여 온라인금융 거래를 실행할 수 있다. 로그인 아이디 및 비밀번호는 인터넷뱅킹과 동일하다.

1.6 "SMS 알림 서비스"는 당행에서 서비스 가입한 고객의 전화번호로 등록된 계좌의 입출금 내역이나 OTP 등 온라인 금융거래에 쓰는 정보 등을 전송하는 서비스를 의미한다.

- 1.7 "로그인 아이디"는 고객이 당행의 인터넷/모바일뱅킹에 로그인 하기 위하여 고객이 등록하고 은행이 승인한 문자 또는 숫자의 조합을 의미한다.
- 1.8 "로그인 비밀번호"는 당행의 인터넷/모바일뱅킹에 접속하기에 필요한 비밀번호를 의미한다.
- 1.9 "계좌"는 인터넷/모바일뱅킹 서비스를 이용하기 위하여 고객이 베트남우리은행에 등록한 계좌를 의미한다.
- 1.10 "계좌 비밀번호"는 계좌상 거래를 위해 고객이 등록한 4 자리 숫자의 비밀번호를 의미한다.
- 1.11 "결제요청"은 인터넷/모바일뱅킹을 통해 실행되는 고객의 자금이체 요청을 의미한다.
- 1.12 "결제기간"은 하나의 결제요청이 당일 처리될 수 있는 고객의 요청 마감 기간을 의미한다.
- 1.13 "OTP"는 인터넷/모바일뱅킹을 통한 자금이체 등 목적으로 사용되는 일회용 6 자리 비밀번호를 의미한다.
- 1.14 "OTP 토큰"(일반형 OTP 토큰)은 인터넷/모바일뱅킹 로그인 및 자금이체 등에 필요한 일회용 비밀번호를 생성하는 기기를 말한다.
- 1.15 "A-OTP"(고급형 OTP 토큰)은 고급형 OTP 토큰을 말하며 인터넷/모바일뱅킹 거래화면에 표시된 암호화 코드를 입력해야 해당 거래에 사용한 일회용 OTP 를 생성할 수 있는 기기다.
- 1.16 "Mobile-OTP" 는 당행의 모바일뱅킹에 내장되는 인터넷/모바일뱅킹 거래에 필요한 일회용 OTP 번호를 생성하는 솔루션을 말한다.
- 1.17 "PIN 번호"는 M-OTP 등록 시 설정된 6 자리 번호이며 거래인증 목적으로 사용된 번호다.
- 1.18 "생체"는 지문, 홍채, 안면, 음성 등 고객의 신원을 식별하는 고유한 생물학적 특성을 의미한다.

제 2 조: 서비스의 범위

베트남우리은행이 고객에게 제공하는 인터넷/모바일뱅킹 서비스는 아래와 같다.

- 2.1 정보 조회: 요구불계좌/예금계좌/신용카드/직불카드/대출계좌 등의 잔액 및 거래내역; 환율; 금리; 당행 지점 및 출장소의 정보 및 기타 정보.
- 2.2 송금 서비스: 국내/해외송금, 환전
- 2.3 출금: 모바일뱅킹으로 카드없이 Mobile ATM 출금
- 2.4 결제: 휴대폰충전/선불카드 구매, Bill Payment, QR PAY 및 기타 서비스.
- 2.5: 예적금 계좌 신규/해지, 대출 신청 .
- 2.6 알림: 환율, 우대, 계좌입출금통지 등에 대한 알림 서비스.
- 2.7 기타 당행에서 제공하는 서비스.

제 3 조: 영업 시간

- 3.1 베트남우리은행의 인터넷/모바일뱅킹 서비스 영업 시간은 24/7 (일 24 시간 및 주 7 일) 이며 단, 시스템 정비 또는 은행이 통제할 수 없는 기타 사유 발생 시 예외 사항으로 간주한다.
- 3.2 고객의 결제요청을 처리하는 시간은 다음과 같다:
 - a. 당행간 이체요청 혹은 나파스 (NAPAS) 타행실시간 이체요청은 고객 거래 등록 후 바로 처리된다.
 - b. 일반(Citad) 타행이체요청은 결제기간 내 요청의 경우 당일 처리되며 결제기간 이후 요청의 경우 익영업일에 이체 처리된다. (보통 결제기간은 영업일 오후 4 시 30 분이다)
 - c. 해외송금 신청 및 기타 외화 송금 신청 등의 거래는 영업점에서 관련 증빙서류 등 최종 확인 후 처리된다.
- 3.3 입출금통지 SMS 알림/모바일앱상 푸시알림 전송하는 시간은 고객의 계좌 잔액에 변동이 생긴 직후(단, 해당 서비스를 신청한 계좌들에 한해서)이다.
- 3.4 위의 각 호에 해당하는 영업시간은 시기별 조정될 수 있고 본 약관에 업데이트되어 당행의 웹사이트에 게시된다.

제 4 조: 거래 한도 및 인증방식

4.1 거래 한도는 다음의 각 호와 같다.

- a. 일회 거래한도: 거래 1 회에 고객이 실행할 수 있는 최대 거래 금액
- b. 일일 거래한도: 하루에 고객이 실행할 수 있는 최대 거래 금액

4.2 고객의 거래 한도는 고객 본인계좌 및 타인계좌로 당타행 이체 시 적용 된다.

4.3 고객의 실제 적용 거래 한도는 당행에 등록된 한도에 의하며 고객이 사용하는 인증 방식의 최대한도에 따른다.

4.4 은행은 고객의 거래 보안을 보증하기 위하여 필요하다고 판단될 경우 비밀번호, PIN, OTP 등 기타 인증 방식을 추가 적용할 수 있다.

4.5 거래 한도 및 해당 인증방식은 베트남우리은행이 중앙은행의 규정에 의하여 정하며 시기별 변동될 수 있다. 고객이 당행의 영업점/출장소나 인터넷/모바일뱅킹을 통해 거래한도 및 인증방식에 관한 정보를 확인할 수 있다. 고객은 인터넷/모바일뱅킹 또는 당행 영업점에 방문을 통하여 거래 한도 증액/감액을 요청할 수 있다. 한도증액/감액 요청은 요청 후 즉시 적용된다.

제 5 조: 서비스 설치 및 이용

고객이 인터넷/모바일뱅킹 이용을 위하여 당행의 웹사이트 주소(<https://www.woori.com.vn> 또는 <https://www.woori.vn>)에 접속하거나 앱스토어 (App Store/Google Play)에서 "Woori WON Vietnam"으로 검색하여 당행의 모바일뱅킹 앱을 다운 받는다.

고객은 당행이 제공한 정보와 수단 외에도 휴대 전화번호, 이메일 등 정보를 제공해야 하며 인터넷/모바일뱅킹 이용을 위하여 인터넷에 접속 가능한 스마트폰/컴퓨터를 갖춰야 한다.

보안을 보장하기 위해 최초 로그인 시 임시비밀번호 변경을 해야 서비스 이용이 가능하다.

각 서비스 이용안내관련 정보는 거래화면별 표시된다. 고객이 당행의 웹사이트/모바일앱 혹은 당행의 SNS 채널, 각 영업점 및 출장소를 통해 가이드내용을 참조하여 서비스를 이용한다. 또한 당행의 콜센터 1800-6003 번호로 연락을 통하여 지원 요청도 가능하다.

고객은 인터넷/모바일뱅킹 서비스 이용 과정에서 당행과 관련있는 개인 정보를 유출유도, 금융기관을 사칭한 사이트/애플리케이션에 접속한 경우 개인 정보 및 계좌 접근 권한의 원인이 되어 은행 계좌에서 돈을 도난당할 수 있다는 점을 유의해야 한다. 당행은 고객이 사용자 아이디, 비밀번호 및 인증 정보 유출하고 당행이 제공함이 아닌 소프트웨어, 자료, 링크 등을 사용하여 발생할 손해에 대해 책임을 지지 않는다.

그러므로 본인 은행계좌 정보 보호 및 인터넷/모바일뱅킹 서비스 이용과 관련된 리스크를 방지하기 위하여 아래와 같은 사항을 유의해야 한다.

- App Store 및 Google Play 에서 공식 출시된 당행의 모바일뱅킹앱만 설치한다. 정체불명의 링크나 파일로 모바일뱅킹 앱을 절대 설치하지 않는다.
- 위와 같은 주소로만 당행의 인터넷뱅킹을 접속한다.
- 보낸 사람이 불명한 정체불명의 SMS/ 이메일/ SNS 에서 수신된 링크에 접속하거나 QR 코드를 스캔하지 않는다.
- 인터넷/모바일뱅킹 서비스와 관련된 각종 비밀번호를 잘 관리해야 하며 인터넷/모바일뱅킹 거래에 필요한 정보를 수첩, 지갑 등 분실과 누설 위험성이 높은 곳에 보관하지 않는다.
- 로그인 비밀번호를 정기적으로 변경하고 비밀번호, OTP, PIN 과 같은 중요한 정보를 타인에게 공유하지 않는다.

제 6 조: 보안 정책

6.1 정보 보안 정책

a. 베트남우리은행은 고객에 대한 책임 의식을 가지고 고객이 제공한 정보를 목적에 맞게 사용한다. 또한 은행은 최선을 다해서 보안 관련 규정을 마련하고 강화시키며 고객의 정보를 수집, 사용 및 보관하는데에 필요한 관련 보안 기기 및 설비를 갖춘다.

b. 베트남우리은행은 다음과 같은 예외사항을 제외하고는 어떠한 경우에도 고객의 개인 정보 및 거래 내역을 외부에 유출하지 않는다.

- 정보 제공에 대하여 고객에게 사전 공지하고 동의를 받는 경우
- 고객의 요청을 실행하는데에 필요한 정보를 지점 또는 출장소의 담당 직원 및/ 또는 제 3 자가 알아야 할 경우 그들에게 고객의 정보를 제공할 수 있다.
- 국가 기관, 법원 또는 다른 관할기관으로부터 요청이 있는 경우. 단, 당행은 당행의 권한 내에만 정보를 제공한다;
- 고객과 은행간 분쟁을 해결하기 위하여 정보 제공해야 할 경우

c. 고객은 은행의 사전 동의 받거나 국가기관, 법원 또는 다른 관할기관으로부터 요청이 있는 경우를 제외하고는 어떠한 경우에도 제 3 자에게 인터넷/모바일뱅킹 서비스의 공급과 관련된 은행의 정보를 유출하지 않을 것을 약정한다.

6.2 보안수단

a. 보안수단은 은행이 고객에게 제공한 로그인아이디, 각종 비밀번호, OTP, OTP 토큰, AOTP, Mobile OTP 를 포함한다.

b. 로그인 비밀번호, 계좌 비밀번호 등을 포함한 각종 비밀번호는 보안을 위해 정해진 횟수를 초과해서 잘못 입력할 경우 거래 제한이 된다.

6.3 보안과 상표 저작권 정책

a. 고객과 은행은 전자 거래상 부정 행위를 방지하기 위해 함께 노력한다. 은행은 고객의 이익을 보장하기 위한 최선 기준을 적용한다. 은행은 고객이 무의식중에 제 3 자에게 정보를 제공하거나 혹은 정보가 유출되는 사태를 방지하기 위해 언제 어디서나 정보를 비밀로 유지할 것을 권고한다. 로그인아이디 및 비밀번호 설정 시 쉽게 인지할 수 있는 이름, 주소, 전화번호, 생년월일 등의 개인 정보를 사용하지 않을 것을 권고한다.

b. 당행의 웹사이트/모바일앱에 실린 모든 디자인, 로고, 사진 및 정보는 베트남우리은행의 지적 재산에 속한다. 서면의 형태로 은행의 허락을 받지 않은 모든 영리적 활동 또는 공공 목적으로 자료의 도용, 수정, 저장, 복사, 모방, 배포 등의 행위는 엄격히 금지한다.

6.4 안전 및 보안 유지 방안

인터넷/모바일뱅킹 서비스 이용 시 안전한 거래 및 보안유지를 위하여 아래와 같은 사항을 유의해야 한다.

- 인터넷뱅킹 이용 시 공용컴퓨터를 이용하지 않는다;
- 웹브라우저에서 로그인아이디 및 비밀번호를 저장하지 않는다;
- 장시간 자리를 비울 경우 사용기기의 전원을 끄거나 잠금을 하며, 서비스를 이용하지 않을 경우 인터넷/모바일뱅킹에서 로그아웃을 한다.
- 인터넷뱅킹 거래를 위하여 개인 PC 에 바이러스 백신 프로그램 설치 및 사용한다.
- 거래한도에 대하여 개인의 필요에 맞춰 인증수단(OTP Token/AOTP/Mobile OTP/생체...) 선정한다.
- OS 위변조 핸드폰 혹은 루팅폰으로 당행의 모바일뱅킹을 이용할 수 없다.
- 의심스러운 거래 발견, 은행에 등록된 전화번호 분실/도난, OTP 생성기기 분실/도난/파손이 될 경우, 사기를 당했거나 사기를 당한다고 의심이 될 경우, Hacker 의 공격을 받았거나 공격을 받는다고 의심이 될 경우 즉시 은행에 통지한다.
- 당행의 전산 가이드에 따라 최소 3 개월에 한번씩 정기적으로 로그인비밀번호를 변경하고 로그인관련 정보가 누설됐거나 누설됐다고 의심 될 경우 즉시 비밀번호 변경을 한다.

- 로그인정보, 각종 비밀번호, OTP 등 모든 정보를 제 3 자에게 절대 유출하지 않는다.

제 7 조: 수수료

7.1 서비스 이용 수수료 및 OTP 생성 기기의 발급 수수료 (OTP 토큰, AOTP 등)는 베트남우리은행의 수수료테이블에 규정되며 당행의 웹사이트 및 모든 지점과 출장소에서 게시된다.

7.2 서비스 이용 수수료 및 거래 수수료는 거래 종류에 따라 거래 발생 시점 이전 혹은 이후에 부과되며 거래 종류에 따라 수수료가 다르게 적용된다.

7.3 고객이 베트남우리은행에 수수료 자동 인출 권한을 위임할 경우 은행은 등록된 고객의 계좌로부터 수수료를 자동으로 인출 처리한다. 계좌 잔액 부족으로 수수료 인출이 안될 경우 은행은 수수료를 징수하기 위하여 고객의 다른 계좌에서 인출하거나 수수료를 정산하기 위한 다른 방법을 취할 수 있다.

7.4 수수료 정책에 관한 모든 변동 사항은 당행의 웹사이트 및 지점과 출장소에서 공지한다.

제 8 조: 베트남우리은행의 권한 및 책임

8.1 베트남우리은행의 권한

a. 은행은 고객이 신청서, 정보 수집 서류 및 기타 증서에 작성하는 개인 신상 정보, 예를들어, 서명, 도장, 거래 정보, 송금 정보 등의 제공을 요청할 수 있으며, 각 정보와 관련된 증명 서류의 제공을 요청할 수 있다.

모바일 banking 앱을 통해 서비스를 신청할 경우, 당행은 정보 입력, 약관 및 접근허용 동의 등을 통해 고객에게 정보를 제공 요청할 수 있다.

b. 베트남우리은행은 고객이 인터넷/모바일banking 서비스 신청 및 이용과 관련하여 당행의 규정을 준수하지 않을 경우 고객의 동의와 관계없이 서비스 제공 중지, 변경 혹은 종결할 권리가 있다. 단, 은행은 은행이 통제할 수 없는 불가항력인 경우를 제외하여 고객에게 서비스 제공 중지, 변경 혹은 종결에 대해 사전 통지한다. 각 경우에 적용할 통지 방식은 은행에 의해 정하며 전화, SMS, 이메일 등과 같은 방식을 포함하되 그에 국한되지않는다.

c. 은행은 다음의 경우에 고객로부터의 결제요청 혹은 기타 거래요청을 거절할 수 있다. 거래요청을 처리하는데 근거나 정보가 부족한 경우; 해당 요청의 내용이 합법적이지 않거나 부적격이거나 혹은 은행은 해당 요청을 처리 시 법률에 위배된다고 판단하는 경우; 출금계좌 잔액 부족으로 이체거래 처리 또는 수수료 지급이 불가능하거나 거래 한도를 초과한 경우; 은행이 통제할 수 있는 상황 이외의 원인에 의해 지급정지 되거나 계좌가 봉쇄당한 경우; 해당 거래요청이 베트남 현행법률의 자금 세탁방지 법에 부합한다고 의심이 된 경우.

d. 은행은 고객의 동의없이, 관련 서비스 수수료 혹은 본 약관내용을 변경할 수 있다. 단, 이 변경에 대하여 웹사이트, SMS 알림 서비스, 각 지점이나 출장소 그리고 다른 채널 등을 통하여 고객에게 사전 통지하여야 한다.

e. 은행은 당행의 수수료 정책에 의거하여 서비스 이용 수수료를 징수하기 위해 고객의 계좌에서 해당 수수료를 인출할 수 있는 권한이 있다.

f. 은행은 고객이 당행의 규정을 위반한다고 의심되거나 혹은 위반할 경우; 부정행위, 위조, 사기 등의 위험이 있는 경우, 또는 국가 관할기관의 요청이 있는 경우에 보안수단의 사용을 정지시킬 수 있는 권한이 있다.

g. 은행은 이미 처리완료된 거래에 대한 고객의 거래 취소 요청을 이행 거절할 권리가 있다. 결제거래에 대하여 송금인, 수취인 또는 양측으로부터의 모든 조정, 변경 또는 취소 요청은 은행의 승인이 필요하다. 이러한 경우 은행은 고객의 조정, 변경 또는 취소 요청을 지원하기 위해 최선을 다하나 고객의 조정, 변경 또는 취소 요청이 어떠한 이유 때문에 실행되지 않더라도 은행은 그에 대한 책임을 지지 않는다. 은행은 결제거래관련 고객과 수취인간의 모든 분쟁에 대하여 책임을 지지 않는다.

8.2 베트남우리은행의 책임

- a. 은행은 본 약관에 준수하여 고객의 권리를 보장할 것을 약정한다.
- b. 은행은 은행에서 통제 가능한 범위 내에서 비대면 서비스 제공관련 법령을 준수하여 안정하고 보안적인 서비스를 제공한다. 당행은 전산장애 발생 시 복구 및 수리에 대한 책임을 가진다. 시스템 업그레이드로 인해 서비스가 중단될 경우 당행이 최소 1 영업일 전에 인터넷/모바일뱅킹을 통해 고객에게 통지한다. 당행은 조치하는 데 시간이 걸리는 중대한 전산장애 발생 시 고객이 서비스 사용 시 불편함이 없도록 고객에게 즉시 통지하여 최대 24 시간 이내 신속하게 조치하고 해결하기 위하여 최선을 다한다.
- c. 은행은 본 약관 제 6 조에 따라 고객의 정보를 보안 유지 할 책임을 가진다.
- d. 은행은 고객의 결제요청을 정확히 처리해야 한다. 고객의 결제요청 혹은 거래요청을 처리 거절할 경우 규정된 방식에 따라 고객에게 통보하여야 한다.
- e. 은행은 고객이 서비스 신청 및 이용 과정에서 고객의 요청 사항을 지원, 상담 및 처리 등을 하여야 한다. 또한 은행은 전화번호, 토큰, 로그인아이디, 비밀번호 등 고객 개인 신상정보나 각종 보안수단의 유출, 분실, 혹은 도난 등에 대하여 고객의 유효한 서면 요청으로 사고신고건을 접수할 경우 적시적으로 해결방안을 제공하여야 한다.
- f. 은행은 규정에 따라 고객의 정정, 수정 및 민원 요청을 접수하고 처리할 수 있도록 최선을 다한다.
- g. 은행은 서비스를 제공하는데 있어 은행 또는 은행 직원의 고의적 혹은 부주의한 행위로부터 발생한 고객의 손해에 대해 책임을 진다.
- h. 은행은 전산오류로 수취인 또는 수취 은행에 이체처리가 안될 경우 고객에게 해당 내용을 알리고 고객의 출금계좌로 재입금 처리할것을 보장한다.
- i. 은행은 본 약관이 변경, 수정, 보충 혹은 중지 등 변동 사항이 발생할 경우 및 공급 중인 서비스의 변경, 종결 또는 거래 수수료와 관련된 기타 수수료가 조정될 경우 정해진 방식을 통해 고객에게 통지하여야 한다.

제 9 조: 고객의 권한 및 책임

9.1 고객의 권한

- a. 고객은 은행에 등록된 범위에 근거하여 베트남우리은행의 인터넷/모바일뱅킹 서비스를 이용할 수 있다.
- b. 고객은 약관 사항에 대해서 고객에게 불리한 규정을 발견하거나 현행 법률에 약관이 위배되는 경우 은행에게 본 약관의 개정 또는 보충을 요구할 권리가 있다.
- c. 고객은 은행의 규정에 따라 토큰이 고장나서 기기 변경 혹은 서비스 이용한 정보(로그인아이디, 비밀번호 및 기타 정보) 변경을 원할 경우 은행에 요청할 수 있다.
- d. 고객은 언제든지 서면의 형태로 이용 서비스에 대한 변경, 일시 중지 또는 종결을 은행에게 요청할 수 있다. 이와 같은 고객의 요청은 은행이 고객의 요청을 접수하고 성공적으로 처리한 직후 효력이 발생한다.
- e. 고객은 실행한 결제요청 혹은 거래요청에 대해 수정, 조정 또는 취소를 요청할 수 있다. 은행은 규정에 따라 은행에서 처리 가능한 범위 내에 고객 요청을 접수, 상담 및 조치할 수 있도록 최선을 다한다.
- f. 은행이 고객의 요구 혹은 결제요청을 처리하는 과정에서 아래와 같이 은행의 실수 또는 오류를 발견할 경우 영업점 직원 또는 당행의 콜센터 1800-600 번호로 직접 연락하여 확인을 요청할 수 있다.
 - 고객의 거래요청 처리에 대한 지연 또는 오류;
 - 고객이 요청하지 않은 거래 발생;
 - 서비스 이용 시 발생한 부정 행위;
 - 기타 문제 발생

9.2 고객의 책임

- a. 고객은 본 약관의 내용, 서비스 신청 절차, 거래 절차 및 은행의 기타 안내 등에 준수하여 규정에 따라 계좌 이용 및 관리, 서비스 이용하는데 있어 제공 받은 정보를 적절한 목적으로 사용, 거래 가능한도이내 거래요청 등을 한다.

- b. 고객이 인터넷/모바일뱅킹 서비스 신청 및 이용을 위하여 은행의 요청에 따라 누락없이 정확한 정보를 제공하여야 한다. 해당 정보의 변동 사항이 있을 경우 은행에 통지하여야 하며 고객이 불충실하고 불확실한 정보 혹은 누락되거나 최신 정보 미제공으로 인해 발생한 모든 리스크에 대하여 책임을 진다.
- c. 고객은 고객본인에 한해서 로그인을 하고 서비스를 이용 할 수 있도록 은행으로부터 발급 받은 로그인 아이디, 비밀번호 및 토큰의 정보에 대해 보안을 잘 지켜야 한다. 로그인 아이디, 비밀번호 또는 토큰의 유출, 분실 또는 도난이 발생한 경우 고객이 은행에 즉시 통지하고 변경 신청해야 한다.
- d. 고객은 은행으로부터 발급 받은 로그인 아이디, 비밀번호로 로그인 및 서비스 이용에 대하여 책임을 가진다. 은행의 인터넷/모바일뱅킹 시스템에서 고객의 아이디를 이용하여 실행되는 모든 지급요청 및 거래는 고객의 직접 조작 여부와 관계없이 고객이 실행한 것으로 간주한다.
- e. 고객은 은행의 시스템에 안전하게 연결 또는 접속하기 위해 고객 본인의 비용으로 각종 기계 설비, 소프트웨어, 애플리케이션 등을 구비하여야 한다. 고객은 인터넷/모바일뱅킹 서비스의 정보보안을 유지하고 불법 서비스의 접속 또는 이용을 통제, 방지하기 위하여 연결, 접속 장비의 호환성 및 안정성을 보완하는 등 모든 적절한 방법을 취해야 한다.
- f. 고객은 인터넷/모바일뱅킹 시스템을 통한 거래 실행 및 서비스 이용과 관련하여 은행 규정에 따라 수수료를 정해진 시간내에 납부하여야 한다.
- g. 고객은 본 약관 내용에 부합되지 않는 거래에서 발생한 비용, 손해, 손실에 대한 책임을 진다.
- h. 고객은 인터넷/모바일뱅킹 서비스를 이용하는 과정에서 발생한 사고 또한 오류 사항을 처리하기 위하여 은행과 업무 협조를 해야할 책임이 있다.
- i. 고객은 은행의 알림 서비스에 대하여 다음과 같은 정보의 수신에 동의한다. 고객의 등록 계좌 잔액 변동 사항; 일회용 OTP 통지; 신상품/서비스 출시 혹은 프로모션 홍보, 고객의 비대면 거래에 관련된 기타 사항 통지 등
- j. 은행이 다음과 같은 사유로 소송, 고발, 귀책, 처벌 등 당하거나 고객의 서비스 이용과 관련된 비용 부담 등이 발생할 경우 고객은 은행에 배상하여야 한다.
 - 제 3 자가 불법적으로 고객의 로그인 아이디, 비밀번호를 사용하는 경우
 - 고객이 본 약관 내용을 위반하는 경우
 - 고객이 은행에서 제공하는 시스템에 접속하기 위하여 장비를 사용하지 않거나 장비의 기능을 잘못 사용하는 경우
 - 상기 언급한 모든 사유로 인하여 발생한 제 3 자의 모든 공소 사항 발생 시

제 10 조: 면책 사항

- 10.1 은행은 은행의 과실로 인해 발생된 손해나 손실의 경우를 제외하고는 서비스 이용 과정에서 발생한 고객의 손해 및 손실에 대해 책임지지 않는다.
- 10.2 은행은 다음과 같은 사유로 고객에게 발생한 직접적 또는 간접적인 손해에 대해 책임지지 않는다.
 - a. 고객으로부터 권한은 위임받은 대리인이 거래를 이용하거나 서비스의 정보에 접속하는 경우.
 - b. 로그인 아이디, 비밀번호 또는/및 은행에서 발급한 기타 실명확인 수단을 유출, 분실 혹은 도난되어 제 3 자가 서비스를 이용 하거나 서비스의 정보에 접속하여 손해가 발생할 경우
 - c. 고객이 정확하지 않은 정보를 제공하였을 경우.
 - d. SMS 알림이 제 3 자에 의해 행해지고 특정할 수 없는 방법을 통해서 제 3 자가 본인의 장비를 은행 시스템에 등록된 고객의 정보로 연결하는 경우.
 - e. 금융 서비스의 개선 및 보수; 인터넷 서비스 공급업체의 회선 문제; 서비스 제공 업체의 서비스 공급 중단; 자연 재해, 파업 등을 포함한 불가항력 사건; 정부, 국가기관 또는 기타 관할기관의 요구 및 지시 등 은행에서 통제 불가능한 원인으로부터 서비스 제공의 지연, 연장, 미처리 또는 기타 문제 발생할 경우.

제 11 조: 이용 약관 내용 수정 및 개정

11.1 은행은 고객의 동의없이 본 약관을 변경 및 개정할 수 있다. 단, 은행은 변경, 개정 사항 및 적용일자 정보를 지정된 방식에 따라서 고객에게 통지해야 한다. 변경 및 개정을 동의하지 않은 경우 고객은 법률 규정 또는 당행의 시기별 절차 및 규정에 따라 인터넷/모바일뱅킹 서비스 이용을 해지할 권리가 있다. 만약 고객이 변경적용일 이후 추가 요구사항없이 서비스를 계속 사용하면 해당 사항을 동의한 것으로 간주한다.

11.2 아래와 같은 사항에 해당하는 경우 고객에게 성공적으로 통지된 것으로 간주된다.

- a. 은행의 공식 웹사이트에 해당 변경 내용이 공지된 경우 (주소: <https://www.woori.com.vn> 또는 <https://www.woori.vn>)
- b. 해당 변경 내용이 은행에 등록된 고객의 이메일 주소로 전송된 경우
- c. 해당 변경 내용을 통상적 규정 시간이 경과된 이후 은행에 등록된 고객의 주소로 우편 발송하는 경우
- d. 해당 변경 내용을 베트남우리은행의 각 지점과 출장소에 공지한 경우
- e. 해당 변경 내용을 SMS 를 통해 고객의 등록된 전화 번호로 공지한 경우

제 12 조: 서비스 해지

12.1 고객은 서면 요청 또는 은행이 규정하는 다른 방식을 통해 은행의 인터넷/모바일뱅킹 서비스 이용 해지를 언제든지 할 수 있다. 단, 서비스를 해지한 후에도 고객이 본 약관의 규정에 따라 서비스 이용 과정에 발생한 모든 권한 및 책임을 시행하여야 한다.

12.2 아래와 같은 경우 은행은 고객에게 사전 통지 필요없이 서비스의 공급을 즉시 중지할 수 있다.

- a. 고객이 은행과 체결한 약관의 내용을 위반한 경우
- b. 고객의 로그인아이디, 비밀번호 및 토큰이 고객이 위임하지 않은 제 3 자에게 유출된 것을 발견할 경우
- c. 은행이 고객이 사용 중인 모든 서비스 또는 고객의 계좌와 관련된 불법 거래가 발생하거나 발생할 가능성이 있다고 판단할 만한 합당한 근거가 있는 경우
- d. 고객이 파산하거나 채무 청산의 여력이 없는 경우 혹은 고객의 재산이 압류되거나 매각 처분된 경우
- e. 은행 고객의 계좌 또는 고객이 현재 이용중하고 있는 서비스와 관련하여 제 3 자의 거래 지시 개입 여부가 의심되는 경우

제 13 조: 이행 약속 및 분쟁 해결

13.1 고객은 본 이용 약관 및 첨부 부록, 변경 및 개정 문서 (있을 경우) 등의 모든 규정을 숙지하여 이를 준수한다. 또한 베트남우리은행의 인터넷/모바일뱅킹 서비스를 통해 실행되는 모든 거래는 계좌 신규 및 이용과 관련해 은행과 약정한 규정 및 관련 베트남 법률을 준수한다.

13.2 이행 과정에서 분쟁이 발생할 경우 양측은 우선 협의 또는 화해를 통해 분쟁을 해결한다. 협의 또는 화해를 통한 해결이 불가능할 경우 은행 또는 고객은 분쟁을 해결하기 위해 관할법원에 소송을 제기할 수 있다.

제 14 조: 준거법

본 이용 약관에 명시된 모든 조항은 베트남의 관련된 현행법에 근거하여 시행 또는 조정된다. 본 이용 약관은 베트남어, 영어 및 한국어 3 개의 버전으로 작성된다. 이 3 개 버전의 내용이 서로 불일치할 경우 베트남어 버전을 우선으로 적용한다.