ĐƠN ĐĂNG KÝ KIÊM THỎA THUẬN CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN
APPLICATION FORM AND AGRREMENT ON PROVIDING, USING ONLINE BANKING SERVICE
(온라인 뱅킹 서비스 제공 및 이용 계약서, 신청서)

Prepared	Approved

Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam - Chi nhánh_____/
Woori Bank Vietnam Ltd - _____***Branch*** **(지점명)**

☐ Đăng ký/ *Registration* (신청) ☐ Thay đổi/ *Change* (변경) ☐ Hủy / *Cancellation* (해지)

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG / *CUSTOMER INFORMATION* (고객정보)			
Tên khách hàng *Customer name* (고객명)			
Số CCCD/ĐDCN/ Hộ chiếu/ *ID/Passport no* (신분증/여권 번호)	Cá nhân/ *Individual* (개인)	**Số ĐKDN/GPHĐ/ ĐKKD** *Business license no* (사업자등록증번호)	Tổ chức/ *Organization* (조직)
Số điện thoại/ *Phone number* (전화번호)		**Email** (이메일)	

YÊU CẦU DỊCH VỤ/ *SERVICE REQUEST* (서비스 요청)

I. YÊU CẦU SỬ DỤNG DỊCH VỤ/ *SERVICE REQUEST* (서비스 이용 요청)

ID người dùng *User ID* (사용자 ID)	☐ Số điện thoại/ *Phone number* (전화번호) (Chỉ áp dụng đối với Cá nhân/ *Only Individual Customer*/ 개인고객만 해당)	* Trường hợp đổi số điện thoại, ID vẫn không thay đổi/ *In casse of changing phone number, ID remains unchanged.* (전화번호 변경 시 ID 자동변경 불가)
	☐ Tự thiết lập/ *Setup* (고객설정 ID) ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐	6~10 kí tự: chữ tiếng Anh và số *6~10 characters: Letters and number* (6~10 자리: 영문+숫자)
Hình thức xác nhận *Authentication method* (인증방식)	Cá nhân/ *Individual* (개인) Tùy chọn 1 trong số các hình thức sau/ *Choose 1 of the following options* (아래 방식 중 하나 선택) ☐ Mobile OTP ☐ A-OTP	* Bắt buộc đăng ký sinh trắc học đối với toàn bộ khách hàng/ *Biometric registration is mandatory for all customers* (생체정보 등록 필수) * Phí/ *Fee* (수수료): - Mobile OTP: Miễn phí/ *Free* (무료) - A-OTP : VND 200,000 * Hạn mức tối đa theo các hình thức xác nhận: Quy định tại Điều khoản và điều kiện đính kèm/ *Maximum transaction limit by authentication method: subject to the terms and conditions file attachment* (인증방식별 최대한도는 첨부된 약관 참조)
	Doanh nghiệp/ *Corporate* (기업) ☐ A-OTP	
Hạn mức giao dịch *Transaction limit* (거래한도)	- 1 lần/ *1 time* (1 회): VND_____ - 1 ngày/ *1 day* (1 일): VND_____	* Không được vượt quá hạn mức tối đa cho phép của hình thức xác nhận/ *Must not exceed maximum limit of the authentication method* (등록한 인증방식의 최대한도 이내)

II. 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 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 sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến theo nội dung Đơn đề nghị này. Người được ủy quyền được nhận thông tin liên quan đến dịch vụ Ngân hàng trực tuyến, các loại mã khóa bí mật và thiết bị bảo mật A-OTP.

We hereby authorize the above mentioned person for having authorities to register to use Online Banking Services with the Bank as set out in this Application. The Authorized person having authorities to receive all information related to Using the Online Banking Services, passwords and the A-OTP Security method.

당사는 본 신청서에 따른 온라인 뱅킹 서비스 이용 신청에 대하여 상기 대리인에게 위임을 하여 진행합니다. 대리인은 온라인 뱅킹 서비스관련 정보, 각종 비밀번호 또는 보안 A-OTP 를 받을 수 있습니다.

Công ty chúng tôi hiểu rằng sau khi dịch vụ Ngân hàng trực tuyến đã được đăng kí thành công, người giữ A-OTP có thể đăng nhập và thực hiện các giao dịch vấn 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 Online Banking Service is registered successfully, the A-OTP 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.

온라인 뱅킹 서비스 신청완료 후 A-OTP 보유자가 로그인하여 조회 및 이체 등 거래를 할 수 있는것을 잘 숙지하였습니다. 상기 위임에 관련하여 향후 발생할 모든 법적 책임을 지겠습니다.

CAM KẾT VÀ XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG
CUSTOMER'S COMMITMENT AND CONFIRMATION (고객의 확인 및 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, đồng ý và cam kết thực hiện với các nội dung trên và "Điều khoản và điều kiện dịch vụ Online Banking của Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam" được niêm yết/đăng tải công khai tại website chính thức của Ngân hàng (https://woori.com.vn) và/hoặc các kênh cung cấp dịch vụ của Ngân hàng. "Điều khoản và điều kiện dịch vụ Online Banking của Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam" là một phần không tách rời của Đơn đăng ký này và cùng với Đơn đăng ký này tạo thành Thỏa thuận cung cấp, sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến giữa Tôi (Chúng tôi) với Ngân hàng Woori Việt Nam. Tôi (Chúng tôi) đồng ý Ngân hàng được quyền thay đổi và/hoặc sửa đổi và/hoặc điều chỉnh Điều khoản và điều kiện nói trên, các dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp và đăng tải trên website chính thức của Woori Việt Nam (www.woori.com.vn) và/hoặc các kênh cung cấp dịch vụ của Ngân hàng khi có phát sinh. Nếu không đồng ý, Tôi (Chúng tôi) có quyền thỏa thuận với Ngân hàng để chấm dứt sử dụng dịch vụ.

I (We) hereby confirm that I (We)'ve been provided, read, clearly understood, agreed and commit to comply with all the above provisions and "Online Banking Service Terms and Conditions of Woori Bank Vietnam" posted/published publicly on the Bank's official website (https://woori.com.vn) and/or service providing channels of the Bank. The "Online Banking Service Terms and Conditions of Woori Bank Vietnam" is an integral part of

this Application and together with this Application, shall constitute a complete Agreement on providing, using Online Banking service. I (We) agree that the Bank reserves the right to change, modify and/or amend the aforementioned Terms and Condition, the services provided by the Bank and publish on the official website (https://woori.com.vn) and/or service providing channels of the Bank as arising. If I (we) do not agree, I (we) have the right to terminate the use of services by mutual agreement with the Bank.

상기 모든 내용 및 베트남우리은행 온라인 뱅킹 서비스 약관의 내용을 제공 받아 잘 숙지하여 동의합니다. 해당 온라인 뱅킹 서비스 약관은 당행의 공식 웹사이트(https://woori.com.vn) 또는 당행의 서비스 제공 채널에 공지됩니다. 베트남우리은행 온라인 뱅킹 서비스 약관은 본 신청서의 일부이며 본 신청서와 함께 본인(당사)과 베트남우리은행 간의 온라인 뱅킹 서비스 제공 및 이용에 관한 약관을 구성합니다. 은행이 해당 온라인 뱅킹 서비스 약관 및 당행이 제공하는 서비스 등을 시기별 변경 및/또는 조정할 수 있으며 당행의 공식 웹사이트 (https://woori.com.vn) 또는 당행의 서비스 제공 채널을 통해 게시할 수 있는 권리를 가짐에 동의합니다. 이에 동의하지 않을 경우 서비스 이용 해지를 위해 은행과 협의할 수 있는 권리가 있습니다.

Đơn đề nghị kiêm Thỏa thuận cung cấp, sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến này có hiệu lực kể từ ngày Tôi/Chúng tôi ký và được Ngân hàng xác nhận tại phần dưới đây.

This Application cum agreement on providing, using online banking service shall take effect as of the date of My/Our signature and the Bank's confirmation in the section below.

본 온라인 뱅킹 서비스 제공 및 이용 계약서, 신청서는 하단에 본인(당사)의 서명 및 은행의 확인이 완료된 날로부터 효력이 발생됩니다.

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

- ☐ Mật khẩu đăng nhập tạm thời/ *Temporary Login Password* (임시 로그인비밀번호)
- ☐ Mã cấp Mobile OTP/ *Mobile OTP issue code* (Mobile OTP 발급코드)
- ☐ Số seri A-OTP/ *A-OTP Serial No* (A-OTP 시리얼번호):_____

Ngày/ *Date* (일자):____/____/____

Chủ tài khoản/Người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản
A/C holder/Duly Authorized Representative of A/C holder
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu nếu có/*signature, full name and stamp if any)*
계좌소유주/계좌소유주의 적법 대리인 (서명 & 인감)

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

Đại diện Ngân hàng /Bank Authorized Representative
*(*ký và đóng dấu/*signature and stamp/*은행 적법 대리인서명 & 인감*)*

Ngày hiệu lực: 04/11/2026

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ ONLINE BANKING CỦA NGÂN HÀNG TNHH MTV WOORI VIỆT NAM

Các Điều khoản và điều kiện dịch vụ Online 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 Online 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 Online 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 được thành lập và hoạt động theo Giấy phép số 71/GP-NHNN ngày 31/10/2016 bởi Ngân hàng Nhà nước 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 Online Banking cho Khách hàng.

1.2 "Khách hàng": là cá nhân, tổ chức/doanh nghiệp đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking với Ngân hàng.

1.3 "Online 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/thông báo bằng giọng nói 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 thông báo": là dịch vụ Ngân hàng gửi các thông báo chăm sóc Khách hàng/quảng cáo, thông báo về giao dịch của và/hoặc có liên quan đến Khách hàng (như thông báo biến động số dư tài khoản đã đăng ký dịch vụ), các thông tin liên quan đến việc sử dụng Ngân hàng trực tuyến của khách hàng hoặc các thông tin cần thiết khác thông qua các phương thức như gửi tin nhắn SMS, gửi thông báo đẩy/thông báo bằng giọng nói trên điện thoại, gửi email, hoặc các kênh thông báo khác theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

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 Online Banking của Ngân hàng.

1.8 "Mật khẩu đăng nhập": là mã khóa bí mật được Khách hàng sử dụng để xác nhận quyền truy cập/đăng nhập của Khách hàng vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ Online Banking của Ngân hàng.

1.9 "Tài khoản" nghĩa là tài khoản của Khách hàng đã đăng ký sử dụng hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ Online Banking của Woori Bank Việt Nam.

1.10 "Mật khẩu tài khoản": là một chuỗi bao gồm 04 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 bên thụ hưởng thông qua hệ thống Online Banking.

1.12 "Thời hạn thanh toán": là hạn thời gian yêu cầu thanh toán có thể được xử lý và chuyển cho bên thụ hưởng thành công.

1.13 "OTP": là mã khóa bí mật dùng một lần gồm 06 chữ số, được sử dụng trong các giao dịch như chuyển khoản qua hệ thống Online Banking.

1.14 "A-OTP" (Token OTP loại nâng cao): là thiết bị tạo mã OTP dạng nâng cao trong đó Khách hàng phải nhập mã tương ứng với từng giao dịch Online Banking vào thiết bị A-OTP để tạo ra mã OTP sử dụng cho xác nhận giao dịch.

1.15 "Mobile OTP" (Soft OTP): là giải pháp xác thực giao dịch được tích hợp với ứng dụng Mobile Banking của Ngân hàng, khi cài đặt Mobile OTP, Khách hàng cần đăng ký mã PIN gồm 06 chữ số để sử dụng khi xác nhận giao dịch trên Online Banking. Mobile OTP gồm có loại cơ bản và loại nâng cao, đối với Mobile OTP loại nâng cao, mã OTP được tạo được kết hợp với mã của từng giao dịch, khi thực hiện giao dịch, hệ thống Online Banking tạo ra một mã giao dịch truyền cho phần mềm Mobile OTP để phần mềm Mobile OTP tạo ra mã OTP xác nhận giao dịch.
1.16 "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 nhận giao dịch.
1.17 "Khớp đúng thông tin sinh trắc học": Là hình thức xác nhận bằng cách đối chiếu, so sánh đảm bảo trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của Khách hàng đã được Ngân hàng thu thập, lưu trữ theo quy định.
1.18 "Dữ liệu khách hàng": Là các loại thông tin, dữ liệu về Khách hàng mà Ngân hàng thu thập nhằm mục đích cung cấp sản phẩm/dịch vụ của Ngân hàng tới Khách hàng như họ tên, số điện thoại, email, v.v.

Điều 2: Phạm vi dịch vụ

Dịch vụ Online 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 có kỳ hạn, 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 dùng thẻ ATM vật lý.
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 có kỳ hạn, đăng ký khoản vay.
2.6 Các dịch vụ về thẻ
2.7 Dịch vụ thông báo: Các dịch vụ thông báo như thông báo biến động số dư, tỷ giá, thông tin khuyến mãi, v.v.
2.8 Các dịch vụ, tiện ích khác do Ngân hàng cung cấp theo từng thời kỳ.

Điều 3: Giờ giao dịch

3.1 Giờ giao dịch của Online Banking tại Woori Bank Việt Nam là 24/7 (24 giờ mỗi ngày, 07 ngày mỗi tuần) không bao gồm thời gian bảo trì, nâng cấp hệ thống hoặc các trường hợp bất khả kháng, xảy ra các vấn đề 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 bên thụ hưởng trong cùng hệ thống Woori Bank Việt Nam sẽ được xử lý ngay sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch. (Ngoại trừ một số giao dịch đặc thù cần được xử lý sau khi Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Ngân hàng thực hiện kiểm tra và phê duyệt).

b. Yêu cầu chuyển khoản cho bên thụ hưởng ở ngân hàng khác qua hệ thống chuyển nhanh NAPAS sẽ được xử lý ngay sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch.

c. Yêu cầu chuyển khoản cho bên 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).

d. Yêu cầu chuyển khoản cho bên 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/thông báo bằng giọng nói 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 hình thức xác nhận

4.1 Hạn mức giao dịch: Là giới hạn số tiền mà Khách hàng có thể giao dịch (bao gồm chuyển tiền trong nước/nước ngoài, v.v.) gồm:

- Hạn mức giao dịch một lần: giới hạn số tiền mà Khách hàng có thể chuyển với mỗi giao dịch.

– Hạn mức giao dịch một ngày: giới hạn số tiền mà Khách hàng có thể chuyển mỗi ngày.

4.2 Các hình thức xác nhận

Hiện tại Ngân hàng đang cung cấp các hình thức xác nhận sau: Mobile OTP, khớp đúng thông tin sinh trắc học (khuôn mặt) và A-OTP. Ngân hàng có thể áp dụng bổ sung hoặc kết hợp các hình thức xác nhận nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho giao dịch của Khách hàng.

Khách hàng cần đăng ký thông tin sinh trắc học với Ngân hàng để có thể sử dụng dịch vụ Online Banking.

Khách hàng cần xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học kết hợp với Mobile OTP/A-OTP trong các trường hợp sau đây:

– Truy cập lần đầu trên Online Banking;
– Truy cập trên thiết bị khác với thiết bị đã truy cập Online Banking lần gần nhất;
– Các giao dịch đăng ký chuyển tiền (giao dịch chuyển tiền thường khác ngân hàng, chuyển tiền nước ngoài, đăng ký chuyển tiền tự động, v.v.) và chuyển tiền đặt lịch;
– Các trường hợp khác dựa theo quy định pháp luật và/hoặc quy định của Ngân hàng từng thời kỳ

4.3 Hạn mức giao dịch của Khách hàng không bao gồm số tiền giao dịch giữa các tài khoản của chính Khách hàng trong cùng hệ thống Woori Bank Việt Nam.

4.4 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 các hình thức xác nhận mà Khách hàng đang sử dụng theo quy định của Ngân hàng.

4.5 Hạn mức giao dịch và các hình thức xác nhận 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 hình thức xác nhận giao dịch tại quầy của Woori Bank Việt Nam hoặc thông qua việc sử dụng dịch vụ Online Banking của Ngân hàng. Khách hàng có thể yêu cầu tăng hoặc giảm hạn mức giao dịch của mình thông qua hệ thống Online 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 và được Ngân hàng chấp thuận.

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” (đối với cá nhân) hoặc “WON Corporate” (đối với Doanh nghiệp) 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 Online 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. Thời gian hiệu lực của mật khẩu đăng nhập tối đa 12 tháng, đối với mật khẩu đăng nhập được cấp phát lần đầu tối đa là 30 ngày.

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 Tổng đài chăm sóc Khách hàng 1800-6003.

Trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking, trường hợp Khách hàng để lộ thông tin cá nhân, tài khoản, các yếu tố cần bảo mật khác, cài đặt/truy cập các đường dẫn/ứng dụng giả mạo sẽ 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 và các yếu tố cần bảo mật khác 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 Online Banking, Khách hàng cần lưu ý:

- Chỉ cài đặt ứng dụng Online Banking của Ngân hàng được phát hành chính thức trên các kho ứng dụng (App store hoặc Google Play), không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, không cài đặt ứng dụng qua các đường dẫn, tập tin không rõ nguồn gốc.

- Chỉ truy cập Online 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 và các yếu tố cần bảo mật khác liên quan đến Online Banking, tránh ghi chép các thông tin cần thiết cho giao dịch trên Online 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: Thu thập, xử lý dữ liệu của Khách hàng và Chính sách bảo mật

6.1 Thỏa thuận về thu thập, xử lý dữ liệu của Khách hàng và trách nhiệm của Woori Bank Việt Nam

Khách hàng với vai trò là Bên cung cấp dữ liệu cá nhân tới Woori Bank Việt Nam (chẳng hạn như thông tin, dữ liệu cá nhân của chính Khách hàng hoặc người có liên quan; người đại diện theo pháp luật, người được ủy quyền, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán, đối tác,v.v. của Khách hàng là tổ chức/doanh nghiệp) xác nhận rằng:

a. Khách hàng đồng ý cho Woori Bank Việt Nam thu thập và thực hiện các hoạt động xử lý đối với Dữ Liệu Cá Nhân của chính Khách hàng hoặc bên thứ ba đã, đang hoặc sẽ được Khách hàng cung cấp cho Woori Bank Việt Nam trong quá trình đăng ký, sử dụng các dịch vụ, sản phẩm của Khách hàng tại Woori Bank Việt Nam. Sự đồng ý này của Khách hàng là tự nguyện trên cơ sở đã được Woori Bank Việt Nam cung cấp, thông báo đầy đủ thông tin, hiểu và biết rõ các nội dung về Loại Dữ liệu cá nhân được Woori Bank Việt Nam xử lý, Mục đích Woori Bank Việt Nam xử lý Dữ liệu cá nhân, Thông tin về tổ chức, cá nhân được xử lý Dữ liệu cá nhân và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan, Cách thức xử lý, Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra, Thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc xử lý Dữ liệu cá nhân, các quyền và nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu và các nội dung khác được quy định chi tiết tại Điều khoản và Điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân được Woori Bank Việt Nam công bố trên website http://woori.com.vn/, tại trụ sở địa điểm kinh doanh, phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động (nếu có) của Woori Bank Việt Nam (sau đây gọi tắt là "Điều khoản và Điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân").

b. Trong phạm vi yêu cầu của pháp luật Việt Nam có liên quan, Khách hàng đã đạt được các điều kiện cần thiết để có được sự đồng ý và ủy quyền của tất cả các chủ thể dữ liệu (là bên thứ ba nêu tại điểm a ở trên, nếu có phát sinh) có thể thay mặt chủ thể dữ liệu thực hiện các thủ tục liên quan tới xử lý liệu Dữ Liệu Cá Nhân với Woori Bank Việt Nam theo Điều khoản và điều kiện này và Điều khoản và Điều kiện về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân. Khách hàng sẽ cung cấp bằng chứng xác thực về việc Khách hàng đã đạt được các điều kiện cần thiết để có được sự đồng ý và ủy quyền của tất cả các chủ thể dữ liệu ngay khi Woori Bank Việt Nam có yêu cầu.

6.2 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 dữ liệu của Khách hàng 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 cá nhân, thông tin giao dịch của Khách hàng 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 Online 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.

6.3 Phương tiện bảo mật

a. Phương tiện bảo mật bao gồm Tên đăng nhập; các loại Mật khẩu; OTP; A-OTP, Mobile OTP, v.v. 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 thì giao dịch tài khoản sẽ tự động bị giới hạn nhằm mục đích bảo mật.

6.4 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 dễ 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.

6.5 Biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking:

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

- Bảo vệ bí mật mật khẩu, mã PIN, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
- Không nên sử dụng máy tính công cộng, wifi công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch Online Banking
- Không lưu lại tên đăng nhập và mật khẩu, mã PIN trên các trình duyệt;
- Thoát khỏi ứng dụng Online Banking khi không sử dụng và đóng cửa sổ trình duyệt, khóa hoặc tắt thiết bị cá nhân khi tạm dời thiết bị trong một thời gian dài;
- Cài đặt và cập nhật đầy đủ các phiên bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Online Banking;
- Thực hiện cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút, phần mềm phòng chống mã độc trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch Online Banking;
- Lựa chọn các hình thức xác nhận (A-OTP/Mobile OTP/khớp đúng thông tin sinh trắc học…) 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 tải và 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 được quy định đầy đủ trong Biểu phí của Woori Bank Việt Nam và được công bố tại trang web chính thức và tại 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 thông qua việc đăng ký sử dụng dịch vụ, 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 Online 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 mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn 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; vi phạm thỏa thuận với Ngân hàng; 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; có yêu cầu từ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc các trường hợp Ngân hàng có quyền từ chối cung cấp dịch vụ khác theo quy định pháp luật.

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 tối thiểu một trong 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. Các thông báo được hiểu là đã gửi thành công tương tự quy định tại Điều 11.2 của bản Điều khoản và điều kiện này.

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 Online Banking, dịch vụ tài khoản, v.v. và yêu cầu thực hiện các hình thức xác nhận, 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 bên 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 bên thụ hưởng liên quan đến giao dịch thanh toán trong mọi trường hợp.

h. Woori Bank Việt Nam có quyền yêu cầu Khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân hàng).

i. Các quyền khác theo quy định pháp luật.

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 bảo trì, nâng cấp, cập nhật hệ thống, Ngân hàng sẽ thông báo trước cho Khách hàng thông qua Online Banking (Ngoại trừ trường hợp bất khả kháng và trường hợp gián đoạn vào khoảng thời gian xử lý hệ thống cuối mỗi ngày của Ngân hàng từ 23:59~ 00:05). 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 Online 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, đảm bảo thời gian gián đoạn hệ thống Online Banking tối đa không quá 04 giờ trong một lần và không quá 96 giờ trong 1 năm (trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp, cập nhật hệ thống đã được Ngân hàng thông báo nói trên).

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 phương 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 pháp luật và chính sách, quy định nội bộ của Ngân hàng.

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 bên thụ hưởng và ngân hàng của bên 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.

j. Các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

9.1 Quyền của Khách hàng

a. Sử dụng dịch vụ Online 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 theo quy định của Ngân hàng.

c. Khách hàng có quyền yêu cầu Ngân hàng thay đổi/cấp mới 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. Phí phát hành Token mới (nếu có) theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

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 thay đổi/đề nghị tới Ngân hàng. Yêu cầu của Khách hàng có hiệu lực khi Ngân hàng nhận được yêu cầu và xử lý thành công theo quy định của Ngân hàng.

e. Khách hàng có quyền gửi yêu cầu điều chỉnh, sửa đổi, hủy giao dịch, yêu cầu thanh toán đã thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Ngân hàng. Ngân hàng sẽ 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 tuân thủ 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, Phòng Giao dịch 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
- 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.

Ngân hàng tiếp nhận yêu cầu, phản ánh, khiếu nại của Khách hàng, thực hiện xác minh, kiểm tra, xử lý và phản hồi kết quả tới Khách hàng.

g. Khách hàng có thể tự cài đặt/chỉnh sửa/hủy dịch vụ thông báo qua SMS/thông báo đẩy/thông báo bằng giọng nói trên ứng dụng Mobile Banking của Ngân hàng.

h. Các quyền khác theo quy định pháp luật.

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 Online 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 phía Khách hàng trên hệ thống Online Banking đều được mặc định là do Khách hàng thực hiện ngay cả khi Khách hàng 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 Online 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 Online 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. Đồng thời Khách hàng có trách nhiệm chủ động cập nhật, đọc các thông báo của Ngân hàng được gửi tới Khách hàng thông qua các phương thức thông báo theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân 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.

k. Các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

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 số điện thoại Khách hàng đăng ký bị nhà mạng thu hồi hoặc có nguyên nhân khác dẫn đến Khách hàng không thể sử dụng được số điện thoại hoặc thiết bị nhận mã xác thực; 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 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 khác bao gồm nhưng không giới hạn như thiên tai, dịch bệnh, đình công; yêu cầu hoặc lệnh từ Chính phủ, cơ quan nhà nước, cơ quan có thẩm quyền khác.

f. Việc không tuân thủ các thỏa thuận, hướng dẫn, quy định sử dụng dịch vụ của Ngân hàng.

g. Các giao dịch vi phạm pháp luật.

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

11.1 Khách hàng đồng ý rằng Woori Bank Việt Nam có quyền thay đổi, bổ sung nội dung Điều khoản và điều kiện mà không cần bất kỳ thỏa thuận/chấp 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 Online 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 thời điểm công khai/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

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; 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 Online Banking của Woori Bank Việt Nam bất cứ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản tới Ngân hàng hoặc theo các phương thức khác mà Ngân hàng quy định. 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.

f. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

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 Online 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

14.1 Những nội dung chưa được đề cập đến trong Điều khoản và điều kiện này sẽ được thực hiện theo các quy định có liên quan của pháp luật và các quy định, hướng dẫn nội bộ từng thời kỳ của Woori Bank.

14.2 Nội dung Điều khoản và điều kiện được điều chỉnh bởi và sẽ được hiểu theo luật pháp hiện hành của Việt Nam. Điều khoản và điều kiện này 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.

Điều 15: Liên hệ

Ngân hàng TNHH MTV Woori Việt Nam

Trụ sở chính: Tầng 34, Tòa nhà Keangnam Hanoi Landmark Tower, E6, đường Phạm Hùng, phường Yên Hòa, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Mạng lưới Chi nhánh và Phòng Giao dịch: tra cứu tại website https://www.woori.com.vn.

Tổng đài hỗ trợ 24/7: 1800 6003

Email chăm sóc Khách hàng: callcenter@woori.com.vn

Effective date: 04/11/2026

ONLINE BANKING SERVICE TERMS AND CONDITIONS OF WOORI BANK VIETNAM LIMITED

These Online Banking Service Terms and Conditions of Woori Bank Vietnam Limited ("Terms and Conditions") apply to the registration and use of the Online 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 Online Banking services.

Article 1: Interpretation

1.1 "The Bank" or "Woori Bank Vietnam" means Woori Bank Vietnam Limited, established and operating under License No 71/GD-NHNN issued by the State Bank of Viet Nam on October 31, 2016 including Head office, all nationwide branches and transaction offices of Woori Bank providing Online Banking service to Customers.

1.2 "Customer" means individuals, organizations/corporates who register to use Online Banking services with The Bank

1.3 "Online 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 "Notification Service" means the service that The Bank sends Customer care/advertising messages, notifications for balance changes of service registered account and/or information needed for the Customer's online banking transactions or other necessary information through methods such as sending SMS, phone push/voice notification, email or other method as prescribed by the Bank time to time.

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 Online Banking system.

1.8 "Login password" means the secret key used by Customer to enter customer's access/log in the Bank's Online Banking system, applications and Online Banking services.

1.9 "Account" means account of Customer registered to use the information system, applications and Online Banking services of Woori Bank Vietnam.

1.10 "Account password" means a 4-digit string registered by Customer, used for account transactions.

1.11 "Payment Request" means the transfer request made by the Customer to the beneficiary in Online 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, a 6 digits single-use secret key, used for transactions such as transfer via Online Banking system.

1.14 "A-OTP" (Advanced OTP Token) means an advanced OTP code generation device generates in which Customer must enter code corresponding to each Online Banking transaction into the A-OTP device to generate an OTP code used for transaction authentication.

1.15 "Mobile OTP" (Soft OTP) means transaction authentication solution integrated with Mobile Banking application, when installing Mobile OTP, Customers need to register a 6-digit PIN number to use for transaction authentication on Online Banking. Mobile OTP includes basic and advanced Mobile OTP. For the advanced Mobile OTP, the generated OTP code is combined with the code of each transaction. When execute a transaction, the online banking system generates a transaction code and transmit it to the Mobile OP software so that the software generates the appropriate transaction confirmation OTP code

1.16 "PIN number" means the 6-digit number that the Customer registers on Mobile Banking while setting Mobile OTP, used for transaction authentication.
1.17 "Biometric authentication" means an authentication method using biological characteristics, unique identification and authentication signs of Customer such as fingerprints, irises, faces, voices, etc.
1.18 "Customer Data" means types of information and data about Customers that the Bank collects for purpose of providing products/services of the Bank to Customers such as full name, phone number, email, etc.

Article 2: Scope of Service

Online 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 using physical ATM cards.
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, registering loan
2.6 Card services
2.7 Notification: Notification services such as balance change notification, exchange rate, promotion, etc.
2.8 Other services and utilities provided by The Bank from time to time.

Article 3: Service hour

3.1 Service hour of Woori Bank Vietnam's Online Banking is 24/7 (24 hours per day, 7 days per week) excluding system maintenance, system upgrade or force majeure cases outside 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 also in Woori Bank Vietnam system or other bank via real time transfer NAPAS will be processed right after Customer made the transaction. (Exclude the certain specific transaction that need to be process after approval of Branch/Transaction Office)
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: a limit on amount of money that Customer can transfer (including domestic/foreign exchange transfers, etc.) including:

- *Transaction limit per transaction: maximum amount that Customer can transfer per transaction.*
- *Transaction limit per day: maximum amount that Customer can transfer per day.*

4.2 Authentication methods

Currently, the Bank is providing the following authentication methods: Mobile OTP, biometric authentication (face) and A-OTP.

The Bank may apply additional or combined authentication methods to ensure safety and security for Customer's transactions.

Customers need to register biometric information with The Bank to be able to use Online Banking services.

Customers need to confirm biometric authentication with Mobile OTP/A-OTP in the following cases:

- *First time log in on Online Banking;*
- *Log in on different devices to the last Online Banking log-in;*
- *Requested transfers (normal other bank transfer, oversea remittance transfer, automatic transfer register, etc.) and scheduled transfer.*
- *Other case based on provision of law and/or the regulation of the bank time to time*

4.3 Customer's transaction limit does not include transaction amount between Customer's accounts within Woori Bank Vietnam system.

4.4 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 according to The Bank regulation.

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 Online Banking services. Customer can request to increase or decrease their transaction limit via the Online Banking system or directly at the counter of Woori Bank Vietnam. Requests to increase/decrease transaction limit will be applied after the Customers request and the Bank approves.

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"(for individuals) or "WON Corporate"(for corporates) on the application stores (Appstore or Google Play).

In addition to the information and devices provided by The Bank, Customer 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 Online 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. The validity period of login password is up to 12 months, for the login password issued for the first time is up to 30 days.

Using instructions are displayed on each of transaction screens. Customer refer detail instruction content on website/application or refer further 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 Online Banking services, if the Customer discloses personal information, accounts, other security factors, 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, passwords, credential and other security factors 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 Online Banking services, Customer should note:

- Only install The Bank's Mobile Banking application officially released on application stores (Appstore or Google Play), do not install strange software, unlicensed software, do not install applications through links or files of unknown origin.

- Only access The Bank's official Online 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 and other security factors related to Online Banking, avoid recording necessary information for Online 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 login password, PIN code, OTP, etc. to others.

Article 6: Collection and processing of Customer data and Confidentiality Policies

6.1 Agreement on collection and processing of Customer data and Woori Bank Vietnam's responsibilities

Customer, in the capacity of the data provider to Woori Bank Vietnam (for example personal information and data of Customer or related parties; Customer's legal representative, authorized person, chief accountant/accounting officer, or partners in case of organizations/enterprises), hereby acknowledges that:

a. Customer agree to allow Woori Bank Vietnam to collect and perform processing activities for Customer's personal data or a third party that has been, is or will be provided by Customer to Woori Bank Vietnam during the registration and use of products and services at Woori Bank Vietnam. This Customer's consent is voluntary on the basis that Woori Bank Vietnam has provided, disclosed complete information. Customer fully understands and acknowledges details regarding Type of personal data processed by Woori Bank Vietnam, Purpose of processing personal data, Information on Entities and Individuals involved in data processing, Processing methods, Possible unintended consequences or damages, Processing start and end time, Rights and obligations of Data subjects, and other specific provision outlined in Terms and Conditions on Protection and Processing of personal data published by Woori Bank Vietnam on website http://woori.com.vn, at business units, and online platforms including Internet Banking and Mobile Banking applications (if any) (hereinafter referred to as "Terms and Conditions on Protection and Processing of personal data").

b. To the extent required by relevant Vietnamese law, Customer has fulfilled all necessary conditions to obtain the consent and authorization of all data subjects (as referred to in point (a) above, if any) who may carry out procedures related to personal data processing with Woori Bank Vietnam in accordance with these Terms and Conditions on Protection and Processing of personal data. Upon requests, Customer shall provide valid evidence that Customer has met necessary conditions for obtaining the consent and authorization of all data subjects.

6.2 Information Confidentiality Policies

a. Woori Bank Vietnam is aware of the responsibilities with Customer and undertakes to use data 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.

b. Woori Bank Vietnam undertakes not to disclose personal information, customer's 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.*

c. Customer undertakes not to disclose information of The Bank related to provision of Online 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.

6.3 Security Facility

a. Security Facility including User ID; types of Passwords; OTP; OTP Token; A-OTP, Mobile OTP, etc., issued by The Bank to Customer.

b. 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.

6.4 Security Policies and Trademark copyrights.

a. 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's 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.

b. 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.

6.5 Safety, security Method when using Online Banking services

To guarantee transaction safety and security when using Online Banking service, Customer need to notice at least these following contents:

- Protect the confidentiality of passwords, PIN number, OTP and do not share devices storing this information;

- Do not use public computer, public Wi-Fi to access, make transaction Online Banking;

- Do not save User ID and passwords, PIN number on browsers;

- Log out of Online 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 and updating fully versions of security vulnerabilities of the operating system, Online Banking application software;

- Installing, using anti-virus software, anti-malware software on personal device to transact Online Banking;

- Select authentication method (A-OTP/Mobile OTP, Biometric authentication, etc.) which is suitable with the transaction limit requirement;

- Can not use mobile devices which had been unblocked, changed/operation system forgery to download and 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 fraud or suspect to be fraud; be hacked or suspect to be hacked.

- Change login password periodically follows 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 passwords, OTP, etc. for any other third party.

Article 7: Fee

7.1 Service fee, OTP generator (A-OTP,...) 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 Online 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, etc.

c. Woori Bank Vietnam has the right to deny payment request or transaction request of Customer without prior notice, including but not limited to 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; breach of the agreement to The Bank; 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; there is a request from a competent State agencies or in case The Bank has the right to refuse to provide other services in accordance with the Law.

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 at least via these following methods such as official website, via SMS banking service, in transaction branches and counters or any other communication methods. Notices shall be deemed to have been successfully sent the same manner as provided for in Article 11.2 of the Terms and Conditions.

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 Online 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.

h. Woori Bank Vietnam has the right to request Customer to use the payment services to fully refund the beneficiary amount due to excessive or mistaken transfer by The Bank (including operational errors, system problem of The Bank).

i. Other rights according to Law's regulations.

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 in order to maintain, upgrade or update the system, the Bank will notify the Customer at least 01 working day in advance via Online Banking. (Except for the force majeure events and interruption during the Bank's daily system processing period from 23:59 to 00:05). In case of serious errors that require time to fix, Woori Bank Vietnam will notify Customer promptly via Online Banking, SMS, etc. ... and undertakes it shall make best effort to find solutions to recovery, repair the system as soon as possible, ensuring that maximum interruption time of Online Banking system is no more than 04 hours per time and no more than 96 hours per year (except for force majeure cases or maintenance, upgrade and update of system notified by The Bank above).

c. Woori Bank Vietnam takes responsibility for keeping confidential Customer's information as regulated in Article 6 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, user ID, 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. in accordance with the law and The Bank's internal policies and regulation.
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.
j. Other obligations as prescribed by law.

Article 9: Rights and Obligations of Customer

9.1 Rights of Customer
a. To use Online 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 in accordance with The Bank's regulations.
c. Customer has the right to request The Bank to change/renew Token in case of technical errors; to update or change login information (including user ID, password, and other information) as regulated by The Bank. Fees for issuing new tokens (if any) according to The Bank's regulations from time to time.
d. Customer has the right to change types of using services, to suspend or terminate using service anytime by sending written application for change/proposal to The Bank. Customer's request takes effect upon The Bank receiving of request and successfully processing in accordance with The Bank's regulations.
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's staffs at counters/or Hotline 1800-6003 to clarify and settle, including:
- *Any delay or mistake made in processing Customer's payment request; or*
- *Transaction does not implemented by Customer; or*
- *Any fraud in using service; or*
- *Other problems*

The Bank receives requests, feedback, complaints from Customers carries out verification, process and inform the result to Customers.
g. Other rights according to the law's regulations.
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 Online 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 user ID, 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 user ID, password; token is stolen, revealed.
d. Customer takes responsibility for log in, sign up information and using service by Customer's user ID 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 Online 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; OTP code notification; advertising of new products and services, promotion; others notification relating to online transactions with Customer. At the same time, Customer is responsible for proactively updating and reading The Bank's notices sent to Customer through notification methods as agreed between Customer and The Bank.
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:
- *User ID, password of Customer is 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.*

k. Other obligations as prescribed by law.

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 registered phone number is revoked by network provider or has other reasons leading to Customer being unable to use phone number or authentication code received devices; or
d. SMS is sent 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 error on internet line access; interruption from services providers of The Bank; or any force majeure including but not limited to natural disaster, pandemic, strike; request or order from Government, State agencies, other authorized Authorities.
f. Failure to comply with The Bank's agreements, instructions and regulations on the use of services.
g. Transactions that violate the law.

Article 11: Supplementation, change of Terms and Conditions

11.1 Customer agrees that Woori Bank Vietnam has the right to change, improve, and supplement content Terms and Conditions without any agreement/approval 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 Online 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 of publicity/effective without any 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; 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 Online Banking service of Woori Bank Vietnam anytime by sending request in writings to The Bank or in other methods specified by The Bank. 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 is 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.
f. Other cases in accordance with the law.

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 Online 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

14.1 Contents not mentioned in the Terms and Conditions will be implemented in accordance with the relevant legal regulations and internal regulations and guidelines of Woori Bank from time to time.

14.2 Content of Terms and Conditions are governed by and shall be construed in accordance with applicable laws of Vietnam. The Terms 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.

Article 15: Contact

Woori Bank Viet Nam Ltd.

Head Office: 34 Floor, Keangnam Hanoi Landmark Tower, E6, Phạm Hùng road, Yen Hoa commune, Ha Noi City, Viet Nam

Branches and Transaction Office network: Refer at website https://www.woori.com.vn.

24/7 Support Call center: 1800 6003

Call Center Email: callcenter@woori.com.vn

효력발생일: 2026 년 11 월 04 일

베트남 우리은행 온라인 뱅킹 서비스 약관

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

제 1 조: 용어의 정의

1.1 "은행" 혹은 "Woori Bank Vietnam"은 중앙은행이 2016 년 10 월 31 일자로 발급한 제 71/GP-NHNN 호 인허가에 따라 설립 및 경영되는 베트남우리은행을 의미하며, 베트남 전역에 있는 고객에게 온라인 뱅킹 서비스를 제공하는 본점 및 지점과 출장소를 포함한다.

1.2 "고객"은 은행의 온라인 뱅킹 서비스의 이용을 등록한 개인이나 기업/조직을 의미한다.

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

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 "알림 서비스"는 SMS 메시지, 휴대폰 푸시 (push)알림/음성 알림, 이메일 또는 당행의 시기별 규정하는 기타 알림 방식으로 등록된 계좌의 입출금 내역 및 고객의 온라인뱅킹 서비스 이용에 관련된 정보 등을 고객서비스 혹은 다른 필요한 정보를 전송하는 서비스를 의미한다.

1.7 "로그인 아이디"는 고객이 당행의 온라인 뱅킹에 로그인 하기 위하여 고객이 등록하고 은행이 승인한 문자 또는 숫자의 조합을 의미한다.

1.8 "로그인 비밀번호"는 당행의 온라인 뱅킹 서비스, 앱, 정보시스템에 접속권을 확인하기에 필요한 비밀번호를 의미한다.

1.9 "계좌"는 당행의 온라인 뱅킹 서비스, 앱, 정보시스템을 이용하기 위하여 고객이 베트남우리은행에 등록한 계좌를 의미한다.

1.10 "계좌 비밀번호"는 계좌상 거래를 위해 고객이 등록한 04 자리 숫자의 비밀번호를 의미한다.

1.11 "결제요청"은 온라인 뱅킹을 통해 실행되는 고객의 자금이체 요청을 의미한다.

1.12 "결제기간"은 하나의 결제요청이 처리될 수 있는 고객의 요청 마감 기간을 의미한다.

1.13 "OTP"는 온라인 뱅킹을 통한 자금이체 등 목적으로 사용되는 일회용 06 자리 비밀번호를 의미한다.

1.14 "A-OTP"(고급형 OTP 토큰)는 고급형 OTP 토큰을 말하며 온라인 뱅킹 거래화면에 표시된 코드를 입력해야 해당 거래에 사용한 일회용 OTP 를 생성할 수 있는 기기다.

1.15 "Mobile OTP" (Soft OTP)는 당행의 모바일뱅킹에 내장되는 거래인증 솔루션이며 고객이 온라인 뱅킹 거래를 인증하기 위하여 Mobile-OTP 발급 시 06 자리 숫자의 PIN 번호를 등록해야 한다. Mobile OTP 는 일반형과 고급형으로 구분되며 고급형 Mobile OTP 경우 OTP 코드는 각 거래별 거래코드와 결합되어 생성된다. 즉, 거래 진행 시 온라인뱅킹 시스템에서 거래 코드를 생성하여 Mobile OTP 소프트웨어로 전송하면 Mobile OTP 소프트웨어가 해당 거래 확인용 OTP 코드를 생성한다.

1.16 "PIN 번호"는 Mobile OTP 발급 시 설정된 06 자리 번호이며 거래인증 목적으로 사용된 번호다.

1.17 "생체일치"는 지문, 홍채, 안면, 음성 등 고객의 신원을 식별하는 고유한 생물학적 특성으로 인증방식이다.

1.18 "고객 데이터"는 은행이 은행의 서비스나 상품을 제공하는 목적으로 수집하는 성명, 전화번호, 메일 등 고객의 정보를 말한다.

제 2 조: 서비스의 범위

베트남우리은행이 고객에게 제공하는 온라인 뱅킹 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 물리 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 카드 서비스

2.7 알림: 환율, 우대, 계좌입출금통지 등에 대한 알림 서비스

2.8 당행에서 시기별 제공하는 기타 서비스

제 3 조: 영업 시간

3.1 베트남우리은행의 온라인 뱅킹 서비스 영업 시간은 24/7 (일 24 시간 및 주 07 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. (지점/출장소에서 확인 및 승인을 수행한 후에 처리해야 하는 일부 특수 거래 제외)

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 거래 가능한 최대 금액 (국내/해외 등 모두 포함)이며 다음의 각 호와 같다.

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

4.2 인증 방식

현재 은행에서 제공 중인 인증방식: Mobile OTP, 생체일치 (안면), A-OTP.

은행은 고객의 거래 보안을 보증하기 위하여 필요한다고 판단될 경우 인증방식 추가 혹은 다종 방식을 적용할 수 있다.

고객이 온라인 뱅킹을 이용하기 위하여 은행에 생체 정보를 등록해야 한다.

고객은 다음과 같은 경우에 생체일치 및 Mobile OTP/A-OTP 방식을 병용해야 한다.

- 온라인 뱅킹에 최초 접속 시
- 온라인 뱅킹 최근 접속 기기와 다른 기기에서 접속 시
- 일반이체/신청이체 거래 (일반 타행이체 거래, 해외송금 신청, 자동이체 신청 등) 및 예약이체
- 시기별 법률 및/또 당행의 규정에 따른 기타 경우

4.3 인증방식별 최대 거래한도

4.4 고객의 거래 한도는 고객의 당행 본인계좌 간의 거래를 포함하지 않는다.

4.5 고객의 실제 적용 거래한도는 당행에 등록된 한도에 의하며 고객이 사용하는 인증 방식의 최대 한도내에만 거래 가능한다.

4.6 거래 한도 및 해당 인증방식은 베트남우리은행이 중앙은행의 규정에 의하여 정한 것이며 시기별 변동될 수 있다. 고객이 당행의 영업점/출장소나 온라인 뱅킹을 통해 거래한도 및 인증방식에 관한 정보를 확인할 수 있다. 고객은 온라인 뱅킹 또는 당행 영업점에 방문을 통하여 거래 한도 증액/감액을 요청할 수 있다. 한도증액/감액 요청은 당행 승인 후 즉시 적용된다.

제 5 조: 서비스 설치 및 이용

고객이 온라인 뱅킹 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" (개인의 경우) 또는 "WON Corporate" (기업의 경우)로 검색하여 당행의 모바일뱅킹 앱을 다운 받는다.

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

보안을 보장하기 위해 최초 로그인 시 임시비밀번호 변경을 해야 서비스 이용이 가능하다. 로그인 비밀번호의 효력기간은 최대 12 개월이며 임시 로그인비밀번호의 효력기간은 30 일이다.

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

고객은 온라인 뱅킹 서비스 이용 과정에서 개인정보, 계좌정보 및 기타 보안정보 유출 혹은 금융기관을 사칭한 사이트/앱플리케이션에 접속한 경우 개인 정보 및 계좌 접근 권한의 원인이 되어 은행 계좌에서 돈을 도난당할 수 있다는 점을 유의해야 한다. 당행은 고객이 어떠한 사유로 사용자 아이디, 비밀번호, 인증정보 및 기타 보안정보를 유출 시키거나 당행의 제공함이 아닌 소프트웨어, 자료, 링크 등을 사용하여 발생할 손해에 대해 책임을 지지 않는다.

그러므로 본인 은행계좌 정보 보호 및 온라인 뱅킹 서비스 이용과 관련된 리스크를 방지하기 위하여 아래와 같은 사항을 유의해야 한다.

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

제 6 조: 고객 데이터 수집, 처리 및 보안 정책

6.1 고객 데이터 수집 및 처리에 대한 약정 및 은행의 책임

고객은 당행에게 개인정보를 제공하는 당사자 (고객 본인이나 관련자의 정보, 개인정보, 기업고객의 법적 대표자, 대리인, 회계장/회계 책임자, 파트너 등)로서 다음 사항을 확인합니다.

a. 고객은 은행에서 등록된 서비스 및 상품을 이용하는 과정에서 은행에 제공되었거나 제공될 예정인 고객 또는 제 3 자의 개인정보를 은행이 수집하고 처리하는 데에 동의한다. 고객의 이러한 동의는 은행의 웹사이트 http://woori.com.vn/, 베트남 우리은행의 영업점, 온라인 뱅킹에서 게시된 개인 정보 보호 및 처리의 약관(이하 "개인 정보 보호 및 처리 약관"이라 한다)에 규정되는 은행에서 처리하는 개인 정보의 종류, 개인 정보 처리 목적, 개인 정보 처리하는 개인/조직 및 관련된 기타 개인/조직에 대한 정보, 처리 방법, 발생 가능성 이 있는 문제 혹은 손해, 개인 정보 처리의 시작일시 및 종료일시, 데이터 주체의 권리 및 의무 등 내용에 대해하여 은행의 제공 및 공지를 통하여 충분히 이해하고 명확하게 알고 있다는 전제 하에 자발적으로 이루어진다.

b. 베트남의 관련 법률에서 요구하는 범위 내에서, 고객은 본 약관 및 개인정보 보호 및 처리 약관에 따라 데이터 주체(위의 a 항에 언급된 제 3 자)를 대신하여 우리은행 베트남에서 개인정보 처리와 관련된 절차를 수행하기 위해 모든 데이터 주체의 동의 및 승인을 얻는 데 필요한 조건을 획득했다. 고객은 베트남 우리은행의 요청에 따라 이 모든 데이터 주체의 동의 및 승인을 얻기 위한 필요한 조건을 충족했다는 확실한 증거를 제공한다.

6.2 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 보관하는 데에 필요한 관련 보안 기기 및 설비를 갖춘다.

b. 베트남우리은행은 다음와 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 실행하는 데에 필요한 정보를 지점 또는 출장소의 담당 직원 및/또는 제 3 자가 알아야할 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 어떤한 경우에도 제 3 자에게 온라인 뱅킹 서비스의 공급과 관련된 은행의 정보를 유출하지 않을 것을 약정한다.

6.3 보안수단

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

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

6.4 상표 저작권 및 보안 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 허락를 받지 않은 모든 영리적 활동 또는 공공 목적으로 자료의 도용, 수정, 저장, 복사, 모방, 배포 등의 행위는 엄격히 금지한다.

6.5 온라인 뱅킹 서비스 이용 시 안전 및 보안 유지 방안

온라인 뱅킹 서비스 이용 시 안전한 거래 및 보안유지를 위하여 아래와 같은 사항을 유의해야 한다.

- 빌미번호, PIN, OTP 보안하고 이 정보 저장하는 기기를 유출하지 않는다.
- 온라인뱅킹 접속 및 거래진행은 공용컴퓨터 및 공용 wifi 로 이용하지 않는다;
- 웹브라우저에서 로그인아이디 및 각종 비밀번호, PIN 번호를 저장하지 않는다;
- 장시간 자리를 비울 경우 사용기기의 전원을 끄거나 잠금을 하며, 서비스를 이용하지 않을 경우 온라인 뱅킹에서 로그아웃을 한다.
- 온라인 뱅킹 앱과 OS 의 보안 취약점 패치를 설치하고 업데이트 한다.
- 온라인 뱅킹 거래를 위하여 개인기기에 바이러스/Ransomware 백신 프로그램 설치하여 사용한다.
- 거래한도에 대하여 개인의 필요에 맞춰 인증방식 (AOTP/Mobile OTP/생체일치...) 선정한다.
- OS 위변조 핸드폰 혹은 루팅폰으로 당행의 모바일뱅킹 설치 및 이용을 할 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 로그인 비밀번호를 변경하고 로그인관련 정보가 누설됐거나 누설됐다고 의심될 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 수수료 및 OTP 생성기기의 발급 수수료 (AOTP 등)는 베트남우리은행의 수수료테이블에 규정되며 당행의 웹사이트 및 모든 지점과 출장소에서 게시된다.

7.2 서비스수수료 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 베트남 우리은행의 권한

a. 은행은 고객이 신청서, 정보 수집 서류 및 기타 서류에 작성하는 서명, 도장, 거래 정보, 송금 정보 등의 개인 신상 정보를 제공 요청할 수 있으며, 각 정보와 관련된 증명 서류의 제공을 요청할 수 있다. 모바일뱅킹 앱을 통해 서비스를 신청할 경우, 당행은 정보 입력, 약관 및 접근허용 동의 등을 통해 고객에게 정보를 제공 요청할 수 있다.

b. 베트남우리은행은 고객이 온라인 뱅킹 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 다음과 같이 포함하며 국한되지 않는 경우에 고객에게 사전 통지 필요없이 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; 은행과 약정한 내용에 위반된 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 부합하지 않은다고 의심이 된 경우; 국가 관할기관으로부터 요청이 있을 시 혹은 법률규정에 따른 서비스 제공 거절이 가능한 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. 고객에게 정상적으로 통지된다고 판단 기준은 본 약관 제 11 조 2 항에서 정한다.

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 있으며 온라인 뱅킹 거래요청 거절 혹은 서비스 중단 시키고 고객 재실명 확인 및 인증을 요청할 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.

h. 잘못된 거래 경우 (전산 오류, 작업오류 등 모두 포함) 은행은 결제서비스를 이용하는 고객에게 수취한 금액을 반환요청 권한이 있다.

i. 법률에 규정된 기타 권리

8.2 베트남우리은행의 책임

a. 은행은 본 약관에 준수하여 고객의 권리를 보장할 것을 약정한다.

b. 은행은 은행에서 통제 가능한 범위 내에서 비대면 서비스 제공관련 법정을 준수하여 안정하고 보안적인 서비스를 제공한다. (불가항력 경우 및 당행의 매일 시스템 업데이트 시간인 23:59~00:05 사이의 중단 경우 제외). 당행은 전산장애 발생 시 복구 및 수리에 대한 책임을 가진다. 시스템 유지보수, 업데이트, 업그레이드로 인해 서비스가 중단될 경우 당행이 최소 1 영업일 전에 온라인 뱅킹을 통해 고객에게 통지한다 (당행은 조치하는 데 시간이 걸리는 중대한 전산장애 발생 시 온라인 뱅킹, SMS 등 방식을 통해 고객에게 적시적으로 통지하며 최대한 빨리 전산 복구 시킬 수 있도록 최선을 다한다. 당행은 온라인 뱅킹 시스템이 1 회 4 시간, 1 년 96 시간(불가항력 경우 혹은 상기 언급된 시스템 유지보수, 업데이트, 업그레이드 등 경우 제외)초과해서 중단이 안되도록 보장한다.

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 법률과 은행의 내부 규정에 따라 고객의 정정, 수정 및 민원 요청을 접수하고 처리할 수 있도록 최선을 다한다.

g. 은행은 서비스를 체공하는데에 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 발생될 경우 및 공급 중인 서비스의 변경, 종결 또는 거래 수수료와 관련된 기타 수수료가 조정될 경우 정해진 방식을 통해 고객에게 통지하여야 한다.

j.법률에 규정된 기타 의무

제 9 조: 고객의 권한 및 책임

9.1 고객의 권한

a. 고객은 은행에 등록된 범위에 근거하여 베트남우리은행의 온라인 뱅킹 서비스를 이용할 수 있다.

b. 고객은 은행의 규정에 따라 은행에 본 약관의 개정 또는 보충을 요구할 권리가 있다.

c. 고객은 은행의 규정에 따라 토큰이 고장나서 기기 변경/신규 발급 혹은 서비스 이용한 정보 (로그인아이디, 비밀번호 및 기타 정보) 변경 혹은 업데이트를 원할 겨우 은행에 요청할 수 있다. 토큰 발급 수수료는 시기별 은행의 규정에 따른다.

d. 고객은 언제든지 서면의 형태인 신청서/요청서로 이용 서비스에 대한 변경, 일시 중지 또는 종결을 은행에 요청할 수 있다. 이와 같은 고객의 요청는 은행이 고객의 요청을 접수하고 은행의 규정에 따라 성공적으로 처리한 직후 효력이 발생한다.

e. 고객은 은행의 규정 및 안내에 따라 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 결제요청를 처리하는 과정에서 아래와 같이 부적절한 거래 또는 오류를 발견할 경우 영업점 직원 또는 당행의 콜센터 1800-6003 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

은행은 고객의 요청, 피드백, 민원을 접속하여 확인, 검토 및 처리하고 그 결과를 고객에게 회신한다.

g. 법률에 규정된 기타 권리

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 온라인 뱅킹 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 업데이트 안된 정보 제공으로 인해 발생한 모든 리스크에 대하여 책임을 진다.

c. 고객은 고객본인에 한해서 로그인을 하고 서비스를 이용 할 수 있도록 은행으로부터 발급 받은 로그인아이디, 비밀번호 및 토큰의 정보에 대해 보안을 잘 지켜야 한다. 로그인아이디, 비밀번호 또는 토큰의 유출, 분실 또는 도난이 발생한 경우 고객이 은행에 즉시 통지하여야 한다.

d. 고객은 은행으로부터 발급 받은 로그인아이디, 비밀번호로 로그인 및 서비스 이용에 대하여 책임을 가진다. 은행의 온라인 뱅킹 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 온라인 뱅킹 서비스의 정보보안을 유지하고 불법 서비 스의 접속 또는 이용을 통제, 방지하기 위하여 연결, 접속 장비의 호환성 및 안정성을 보완하는 등 모든 적절한 방법을 취해야 한다.

f. 고객은 온라인 뱅킹 시스템을 통한 거래 실행 및 서비스 이용과 관련하여 은행 규정에 따라 수수료를 정해진 시간내에 누락없이 납부하여야 한다.

g. 고객은 본 약관 내용에 부합되지 않는 거래에서 발생한 비용, 손해, 손실에 대한 책임을 진다.

h. 고객은 서비스를 이용하는 과정에서 발생한 사고 또한 오류 사항을 처리하기 위하여 은행과 업무 협조를 해야할 책임이 있다.

i. 고객은 고객의 등록 계좌 잔액 변동 사항, 일회용 OTP 통지, 신상품/서비스 출시 혹은 프로모션 홍보, 고객의 비대면 거래에 관련된 기타 사항 통지 등 은행에서 제공한 알림 서비스에 대한 정보의 수신에 동의한다. 또한, 고객이 은행과 약정된 통지방식 등을 통하여 전송된 통지정보를 확인 및 업데이트 할 책임을 가진다.

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 로그인아이디, 비밀 번호를 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

k. 법률에 규정된 기타 의무

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. 로그인아이디, 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. 고객은 정확하지않은 정보를 제공하거나 고객이 등록된 전화번호가 해당 통신사에 회수를 당하거나 다른 사유로 인해 전화번호 혹은 OTP 수신 기기의 이용이 안된 경우;

d. SMS 알림이 제 3 자에 의해 행해지고 특정할 수 없는 방법을 통해서 제 3 자가 본인의 장비를 은행 시스템에 등록된 고객의 전화번호로 연결하는 경우;

e. 금융 서비스의 개선 및 보수; 인터넷 서비스 공급업체의 회선 문제; 서비스 제공 업체의 서비스 공급 중단; 자연 재해, 질병, 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.

f. 고객은 은행의 서비스 이용과 관련된 규정, 약정 및 안내 등을 준수하지 않은 경우

g. 법률을 위반하는 거래

제 11 조: 이용 약관 내용 수정 및 개정

11.1 고객은 은행이 고객의 동의없이 본 약관을 변경 및 개정할 권한이 있음을 동의한다. 단, 은행은 변경, 개정 사항 및 적용일자의 정보를 지정된 방식에 따라서 고객에게 통지해야 한다. 변경 및 개정을 동의하지 않은 경우 고객은 법률 규정 또는 당행의 시기별 절차 및 규정에 따라 온라인 뱅킹 서비스 이용을 해지할 권리가 있다. 만약 고객이 변경적용 시점 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 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 전화번호로 공지한 경우

제 12 조: 서비스 해지

12.1 고객은 서면 요청 또는 은행이 규정하는 다른 방식을 통해 은행의 온라인 뱅킹 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

f. 법률에 규정된 기타 경우

제 13 조: 약정 이행 및 분쟁 해결

13.1 고객은 본 이용 약관 및 첨부 부록, 변경 및 개정 문서 (있을 경우) 등의 모든 규정을 숙지하여 이를 엄수한다고 약정한다. 또한 베트남우리은행의 온라인 뱅킹 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

14.1 본 약관에 언급되지 않은 내용은 법적 규정 및 우리은행의 시기별 내부 규정에 따라 실행한다.

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

제 15 조: 연락처

베트남 우리은행

본점: 베트남 하노이시 옌화동 팜훙길 E6 호, 경남 하노이 랜드마크 타워 34 층

지점 및 출장소 네트워크: 웹사이트 https://www.woori.com.vn 에서 조회 가능

24/7 고객 지원 콜센터: 1800 6003

콜센터 이메일: callcenter@woori.com.vn