

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

## I. PHẦN 1: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

- ACB:** Là Ngân hàng TMCP Á Châu thực hiện cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam.
- Khách hàng:** Là các tổ chức, cá nhân đã đăng ký sử dụng dịch vụ ACB Online của ACB. Các cá nhân sử dụng dịch vụ có thể là cá nhân chủ tài khoản hạch toán, người đại diện theo pháp luật của tổ chức, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán, người được ủy quyền hoặc bất kỳ cá nhân khác được tổ chức chỉ định truy cập được qua dịch vụ ACB Online. Mỗi người sử dụng phải có riêng tên truy cập, mật khẩu và chữ ký điện tử để thực thi chỉ thị ACB Online.
- Chỉ thị ACB Online:** Bất kỳ lệnh giao dịch, lệnh đầu tư, lệnh cấp tín dụng hay lệnh truy vấn thông tin của khách hàng hay được hiểu là của khách hàng gửi đến ACB qua hệ thống ACB Online.
- Hệ thống ACB Online:** Hệ thống các phương tiện điện tử mà ACB đang sử dụng để giao tiếp và cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng thông qua các trang web hoặc ứng dụng có tính năng kết nối Internet qua các hình thức khác nhau như kết nối có dây, Internet qua mạng di động, Wifi,...
- Dịch vụ ACB Online:** là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến của ACB cung cấp cho khách hàng để sử dụng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác qua hệ thống ACB Online một cách hợp pháp, hợp lệ. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch qua các website cung ứng dịch vụ hoặc trên các ứng dụng trên điện thoại thông minh do ACB phát triển và cung cấp qua Apple Store, Google Play.
  - Các website cung ứng dịch vụ ACB Online gồm:
    - Bản chuẩn và bản mobile web** tại địa chỉ <https://online.acb.com.vn>: Áp dụng cho các khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức sử dụng các dịch vụ, sản phẩm cơ bản của ngân hàng.
    - Bản nâng cao** với tên gọi **ACB Business Banking** tại địa chỉ <https://business.acb.com.vn>: Áp dụng cho khách hàng tổ chức có quy mô lớn, cần sử dụng giao dịch điện tử cho các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng phức tạp với khả năng tùy biến cao, có phân quyền, kiểm soát chi tiết.
  - Các ứng dụng trên điện thoại thông minh chạy hệ điều hành iOS/Android gồm:
    - ACB Mobile App (MBA):** Dành cho khách hàng cá nhân
    - ACB Business Banking App (ABA):** Dành cho khách hàng tổ chức
- Hệ thống thông tin:** hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hay thực hiện các xử lý đối với chỉ thị ACB Online.
- Tên truy cập:** Mỗi người sử dụng dịch vụ ACB Online sẽ được cấp một tên truy cập để hệ thống ACB Online định danh.
- Mật khẩu tĩnh:** Mật khẩu sử dụng nhiều lần. Mỗi người sử dụng dịch vụ ACB Online sẽ được cấp một mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống. Khách hàng có thể tự thay đổi mật khẩu tĩnh trên ACB Online.
- Mật khẩu động - OTP (One Time Password):** Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định.
- Chữ ký điện tử:** Chữ ký điện tử được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với chỉ thị ACB Online, có khả năng xác nhận người ký chỉ thị ACB Online và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với chỉ thị ACB Online được ký. Chữ ký điện tử được nhận dạng thông qua hệ thống thông tin của ACB hoặc do ACB chỉ định. Chữ ký điện tử có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay trên văn bản giấy. Khách hàng có thể chọn một trong hai loại chữ ký điện tử mà ACB cung cấp sau đây:
  - Chữ ký điện tử tĩnh hay chữ ký số:** là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra từ chứng thư điện tử hay chứng thư số. Chứng thư số là thông điệp dữ liệu do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số phát hành nhằm xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân được chứng thực là người ký chữ ký số. Chứng thư số được ACB chấp nhận là chứng thư do các tổ chức chứng thực gồm VNPT, FPT, VIETTEL và BKAV cấp cho khách hàng.
  - Chữ ký điện tử động:** là chữ ký điện tử sử dụng mật khẩu động (OTP) được khởi tạo bởi thiết bị bảo mật Token (sinh ra OTP Token) hoặc phần mềm bảo mật ACB Safekey (sinh ra OTP Safekey) hoặc do hệ thống ACB khởi tạo (sinh ra OTP SMS) gửi đến điện thoại di động của khách hàng, kết hợp với tên truy cập và mật khẩu, nhằm xác nhận người ký chữ ký điện tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung chứng từ được ký.

11. **Số dư khả dụng:** Là số dư thực cộng hạn mức thấu chi (nếu có) trừ số tiền bị phong tỏa (nếu có) trừ số tiền tối thiểu phải duy trì (nếu có) tính trên tài khoản thanh toán.
12. **Tài khoản hạch toán**
  - Đối với lệnh sử dụng nguồn tiền tự có: tài khoản của khách hàng mở và duy trì tại ACB dùng để ghi nợ các khoản tiền do ACB thực thi chỉ thị ACB Online. Khách hàng sẽ đăng ký các tài khoản này với ACB theo phiếu đăng ký thông tin dịch vụ ACB đính kèm với Hợp đồng đăng ký sử dụng dịch vụ ACB Online.
  - Đối với lệnh sử dụng VND từ vốn vay: ACB được phép mở tài khoản vốn chuyên dùng theo quy định của Ngân hàng nhà nước để ghi nợ các khoản tiền do ACB thực thi chỉ thị ACB Online.
13. **Phương thức xác thực hai thành tố:** là phương pháp xác thực yêu cầu hai thành tố khác nhau để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính/khách hàng. Xác thực hai thành tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết như mã số khách hàng, mật khẩu tĩnh, cùng với chữ ký điện tử mà người dùng có. Việc sử dụng phương thức xác thực cụ thể do ACB và khách hàng thỏa thuận tại phụ lục Bảng Điều kiện và Điều khoản này.
14. **Hạn mức ủy quyền giao dịch:** người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp, kế toán trưởng có thể ủy quyền cho nhân viên dưới quyền thực hiện quyền của chủ tài khoản và quyền kế toán trưởng đối với một tài khoản cụ thể của doanh nghiệp (doanh nghiệp có thể đăng ký sử dụng ACB online cho nhiều tài khoản khác nhau) trong giao dịch trên ACB online.
  - Hạn mức ủy quyền 01 giao dịch: là số tiền tối đa người được ủy quyền được duyệt (với danh nghĩa chủ tài khoản hoặc kế toán trưởng) trong 01 giao dịch trên ACB online.
  - Hạn mức ủy quyền giao dịch tháng: là tổng số tiền tối đa người được ủy quyền được duyệt (với danh nghĩa chủ tài khoản hoặc kế toán trưởng) trong thời gian từ ngày 01 đến ngày cuối tháng trên tài khoản được ủy quyền.
15. **Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7:** là kênh tiếp nhận các yêu cầu của Khách hàng qua điện thoại liên quan đến dịch vụ ACB Online (bao gồm kênh phục vụ tự động hoặc thông qua nhân viên tổng đài) theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
16. **Dịch vụ ACB Online qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7,** bao gồm: cấp lại mật khẩu truy cập (qua kênh phục vụ tự động); mở khóa tên truy cập, xóa chữ ký mẫu, đồng bộ Token OTP, gửi lại mã kích hoạt phần mềm bảo mật ACB Safekey, tư vấn tiện ích và hướng dẫn khách hàng sử dụng ACB Online, hướng dẫn cài đặt chữ ký điện tử, tiếp nhận và/hoặc giải đáp các thắc mắc khác liên quan đến dịch vụ ACB Online (thông qua nhân viên tổng đài) theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
17. **Giao dịch ngoại tệ giao ngay:** Là giao dịch mua, bán một lượng ngoại tệ giữa ACB và Khách hàng theo tỷ giá giao ngay tại thời điểm giao dịch. và kết thúc thanh toán chậm nhất trong vòng hai ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày giao dịch.
18. **Thời hạn thanh toán giao dịch giao ngay,** gồm
  - Thanh toán ngay trong ngày giao dịch.
  - Thanh toán trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày giao dịch.

## **Điều 2. Nội dung dịch vụ ACB Online**

Sau khi đã tìm hiểu và nghiên cứu kỹ các yêu cầu để sử dụng dịch vụ ACB Online, bao gồm cả các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ này, khách hàng yêu cầu và ACB đồng ý cung cấp dịch vụ ACB Online gồm các tính năng cho phép thực thi chỉ thị ACB Online như sau:

1. Lệnh truy vấn thông tin: Tra cứu số dư các loại tài khoản, liệt kê các giao dịch trên các tài khoản, etc.
2. Lệnh giao dịch
  - Thanh toán hóa đơn trong nước đối với VND.
  - Chuyển tiền, chuyển khoản trong nước đối với VND.
  - Giao dịch ngoại tệ giao ngay.
3. Lệnh đầu tư: lệnh mua, lệnh bán, lệnh hủy; lệnh mở, lệnh đóng (nếu có) tài khoản đầu tư trực tuyến (gồm tài khoản có kỳ hạn và không có kỳ hạn) và các loại lệnh khác được điều chỉnh bởi quy định này và các quy định khác tương ứng (nếu có).
4. Lệnh cấp tín dụng: yêu cầu ACB cấp tín dụng theo thỏa thuận tại bảng Điều kiện và Điều khoản này và các quy định khác liên quan (nếu có).
5. Các lệnh liên quan đến các tiện ích khác được cung cấp bởi dịch vụ ACB Online theo từng thời kỳ (như đăng ký nộp hồ sơ thanh toán quốc tế, liên kết ví điện tử và nhiều tiện ích khác)

### **Điều 3. Tên truy cập, mật khẩu truy cập dịch vụ và các phương thức xác thực**

1. Khách hàng được ACB cung cấp tên truy cập, mật khẩu ngay sau khi đăng ký dịch vụ để truy cập dịch vụ ACB Online.
2. Khách hàng sử dụng các phương thức xác thực theo thỏa thuận đăng ký với ACB bao gồm tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật khẩu sử dụng một lần (OTP), chứng thư số, hoặc các phương thức xác thực khác theo quy định cụ thể của ACB trong từng thời kỳ.
3. ACB hoặc bên thứ ba do ACB chỉ định hoặc chấp thuận sẽ cấp chứng thư số, dấu hiệu sinh trắc học hoặc thiết bị bảo mật cho khách hàng dựa trên thông tin khách hàng cung cấp và đăng ký sử dụng. Khách hàng có thể được cấp cả chứng thư số và thiết bị bảo mật.
4. ACB Online sẽ liên kết đến các tổ chức chứng thực để kiểm tra tính hợp lệ của chứng thư số khi khách hàng thực hiện việc đăng ký sử dụng. Chức năng kiểm tra này chỉ được thực hiện một lần. Sau khi khách hàng nhận được thông báo đăng ký thành công, ACB Online sẽ xem chứng thư số là hợp lệ cho đến khi có yêu cầu thay đổi của khách hàng tại quầy giao dịch ACB.
5. Việc thay đổi số điện thoại hoặc email giao dịch (nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt phần mềm bảo mật), hay thay đổi, hủy bỏ chứng thư số hoặc thiết bị bảo mật và các phương thức xác thực khác được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng tại các địa điểm giao dịch của ACB hoặc theo yêu cầu của ACB và chỉ có giá trị khi ACB xác nhận về việc thay đổi, hủy bỏ đó.
6. Việc cấp lại tên truy cập, mật khẩu truy cập dịch vụ được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng tại các địa điểm giao dịch của ACB hoặc do khách hàng thực thi chỉ thị trực tuyến trên website ACB Online, ứng dụng MBA/ ABA, hoặc kênh phục vụ tự động của tổng đài CC24/7. Đối tượng sử dụng và phương thức thực thi chỉ thị cấp lại tên truy cập, mật khẩu truy cập trực tuyến theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
7. Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng tên truy cập, mật khẩu tĩnh, số điện thoại hoặc email giao dịch (nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt phần mềm bảo mật), chứng thư số hoặc thiết bị bảo mật và các phương thức xác thực khác (nếu có) chỉ được đăng ký và cấp cho chính khách hàng.
8. Trong trường hợp khách hàng sau 05 lần đăng nhập không thành công dịch vụ ACB Online, khách hàng sẽ bị hệ thống ACB Online khóa quyền truy cập.

### **Điều 4. Thực thi chỉ thị ACB Online**

1. Khách hàng gửi các chỉ thị ACB Online đến ACB qua hệ thống ACB Online. Các chỉ thị ACB Online phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ACB, được xác nhận bằng mật khẩu và/hoặc được ký bằng chữ ký điện tử của khách hàng trước khi gửi đến hệ thống thông tin của ACB.
2. Các chỉ thị ACB Online chỉ được xem là đã được ACB nhận được khi và chỉ khi các chỉ thị này đã đi vào hệ thống thông tin của ACB đúng cách qua hệ thống ACB Online và có thể truy cập được. Trường hợp khách hàng là tổ chức thực hiện chỉ thị ACB Online qua nhiều bước xác thực (bao gồm xác thực của kế toán trưởng, người kiểm soát, người đồng ký, chủ tài khoản hoặc người được ủy quyền), ACB chỉ thực thi chỉ thị khi có đầy đủ xác thực của các cấp phê duyệt (tương tự Ủy nhiệm chi tại quầy hoặc theo chỉ định riêng của tổ chức cho giao dịch ACB Online)
3. Thời gian thực thi/ngày hiệu lực các chỉ thị ACB Online tại ACB

#### **3.1 Đối với giao dịch trong ngày**

3.1.1. Lệnh truy vấn thông tin: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.

#### **3.1.2. Lệnh giao dịch**

- a. Trường hợp lệnh giao dịch do ACB độc lập xử lý hoàn tất: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
- b. Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba xử lý hoàn tất
  - Lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống ACB cần được tiếp tục xử lý bởi Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng nơi nhận tiền: Phần xử lý của ACB được thực hiện ngay và tiền sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên Ngân hàng để đến Ngân hàng thụ hưởng trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể ngày nghỉ, ngày Lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.
  - Lệnh thanh toán hóa đơn/ dịch vụ cho các nhà cung cấp trung gian: Phần xử lý của ACB được thực hiện ngay, phần xử lý của bên thứ ba thực hiện phụ thuộc vào thời gian xử lý của nhà cung cấp dịch vụ; thời gian đối soát với nhà cung cấp trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể ngày nghỉ, ngày Lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.
- c. Trường hợp ngoại lệ: Tùy theo tình hình thực tế, ngay khi nhận được lệnh giao dịch của khách hàng, ACB sẽ cố gắng thực thi ngay. Thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định tại Khoản 3.1.1, 3.1.2, Điều 4 của bảng Điều kiện và Điều khoản này. Đối với giao dịch của Tổ chức Nước

ngoài cần cung cấp các chứng từ chứng minh mục đích giao dịch, thời gian xử lý tuân theo quy định Quản lý Ngoại Hối của Ngân hàng Nhà Nước.

d. Ngày hiệu lực giao dịch

- Lệnh giao dịch ACB nhận được trong thời gian làm việc theo quy định hiện hành của ACB: ngày hiệu lực của giao dịch được ghi nhận trong ngày thực hiện.
- Lệnh giao dịch ACB nhận được ngoài giờ làm việc theo quy định hiện hành của ACB: ngày hiệu lực giao dịch được ghi nhận vào ngày làm việc kế tiếp hoặc ACB từ chối xử lý đối với giao dịch mua ngoại tệ của ACB

3.2 Đối với giao dịch được chỉ định thực hiện trong ngày tương lai/Transactions that are performed in the future:

a. Thời gian thực thi

- Các giao dịch được ký xác nhận trước 08:00 giờ ngày chỉ định: ACB thực thi giao dịch tương tự Khoản 3.1.2, Điều 4 của bảng Điều kiện và Điều khoản này.
- Các giao dịch được ký sau 08:00 giờ ngày chỉ định: ACB từ chối xử lý các lệnh vượt ngoài thời gian xử lý
- Trường hợp ngoại lệ đối với giao dịch ngoại tệ giao ngay
  - Chỉ áp dụng đối với các giao dịch ngoại tệ được ký xác nhận trong ngày.
  - ACB thực thi giao dịch ngoại tệ tương tự Khoản 3.1.2, Điều 4 của hợp đồng này.

b. Ngày hiệu lực giao dịch: Ngày hiệu lực của giao dịch được ghi nhận trong ngày thực thi lệnh.

4. Giao dịch mua bán ngoại tệ/ Foreign exchange transactions:

4.1 Đối với giao dịch khách hàng mua ngoại tệ của ACB

- Khách hàng chỉ thực hiện được lệnh sau khi ACB đã kiểm tra hồ sơ thanh toán hợp lệ và có thể thực hiện thanh toán.
- Khách hàng chịu trách nhiệm và đảm bảo tính xác thực đối với các hồ sơ, giấy tờ cung cấp cho ACB trong quá trình và/hoặc liên quan đến việc thực hiện giao dịch mua ngoại tệ tại ACB.

4.2 Quy định chung/General provisions:

- Giao dịch mua bán ngoại tệ chỉ áp dụng đối với các giao dịch được ký xác nhận trong ngày.
- Đồng tiền giao dịch: tất cả các đồng tiền được niêm yết giá trên website của ACB (ngoại trừ đồng Indo Rupia).
- Tỷ giá mua bán ngoại tệ được ghi nhận tại thời điểm ACB thực thi lệnh giao dịch.
- Đối với giao dịch mua bán ngoại tệ có thương lượng tỷ giá
  - Việc thương lượng tỷ giá căn cứ theo quy định của pháp luật và ACB tại thời điểm giao dịch ngoại tệ.
  - Quy mô giao dịch được áp dụng tỷ giá thương lượng theo chính sách ACB quy định trong từng thời kỳ.
  - Khách hàng thương lượng tỷ giá với nhân viên ACB thông qua số điện thoại được cung cấp trên màn hình giao dịch mua bán ngoại tệ.
  - Khách hàng không được quyền hủy giao dịch ngoại tệ khi khách hàng đã đồng ý tỷ giá với ACB và ký xác nhận giao dịch này trên hệ thống ACB Online.

5. Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống ACB Online bằng chính tên truy cập và mật khẩu của khách hàng và/hay kết hợp phương pháp xác thực khác do ACB cung cấp cho khách hàng để lập chỉ thị ACB Online thì các chỉ thị này được ACB xem là do chính khách hàng chủ quan tạo ra và khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này. ACB không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác của chỉ thị ACB Online của khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực được khách hàng lựa chọn.

6. Đảm bảo rằng mọi chỉ thị ACB Online do ACB thực thi cho khách hàng đều được khách hàng kiểm tra chặt chẽ, nếu sau thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày chỉ thị ACB Online được ACB thực thi, khách hàng phải chấp nhận các chỉ thị này đã được thực thi, mọi trường hợp khiếu nại sau thời gian này ACB sẽ không chịu trách nhiệm điều tra, giải quyết cho khách hàng. Việc đối chiếu các chỉ thị ACB Online đã được ACB thực thi với chứng từ khác bằng giấy (nếu có) không ảnh hưởng đến giá trị, hiệu lực của chỉ thị này.

7. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống ACB Online của ACB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các chỉ thị ACB Online của khách hàng cũng như nội dung các chỉ thị này là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng khách



hàng đã sử dụng dịch vụ ACB Online của ACB và khách hàng chịu trách nhiệm về các chỉ thị mình đã tạo ra này bất chấp các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo bởi hệ thống ACB Online hay khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến chỉ thị ACB Online sau khi chỉ thị này đã được ACB xử lý.

- Trong trường hợp ACB cung cấp tính năng đăng ký thẻ tín dụng, đăng ký vay hay các hình thức cấp tín dụng khác trên dịch vụ ACB Online, khách hàng hiểu rằng việc cấp tín dụng thực sự cùng số tiền vay, thời hạn vay cụ thể phụ thuộc kết quả thẩm định của ACB đối với thông tin do khách hàng cung cấp và các điều kiện liên quan việc cấp tín dụng.
- Trong trường hợp khách hàng có thể quy định cho ACB thời điểm thực thi các chỉ thị ACB Online thì phải chỉ ra ngày cụ thể (“ngày thực thi”), phù hợp với quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 4 của bảng Điều kiện và Điều khoản này và ACB có quyền thực thi chỉ thị này vào bất kỳ giờ nào trong ngày thực thi. Nếu ngày thực thi không phù hợp với quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 4 của bảng Điều kiện và Điều khoản này, ACB sẽ thực thi chỉ thị ACB Online vào ngày làm việc của ACB ngay trước hay ngay sau ngày thực thi.
- Tài khoản ghi nợ (nếu có) trong các chỉ thị ACB Online là tài khoản hạch toán.

#### **Điều 5. Thời gian cung cấp dịch vụ và thời gian dừng hệ thống trong năm**

- ACB không đảm bảo việc cung cấp dịch vụ qua hệ thống ACB Online một cách liên tục và không bị gián đoạn. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ vào mọi thời điểm mà ACB cam kết cung cấp dịch vụ trong ngày theo Khoản 2 – Điều 5 của bảng Điều kiện và Điều khoản này. Khách hàng chấp nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả giao dịch của dịch vụ ACB Online do bảo trì hệ thống hoặc bất kỳ lý do nào khác. Thời gian gián đoạn giao dịch và thời gian phục hồi hệ thống không vượt quá khoảng thời gian theo cam kết tại Khoản 3, 4 – Điều 5 của bảng Điều kiện và Điều khoản này.
- Thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày: Hệ thống ACB Online hoạt động tối thiểu vào các giờ làm việc trong ngày, các ngày làm việc trong tuần theo quy định về giờ, ngày làm việc của ACB tại các điểm giao dịch.
- Tổng thời gian dừng hệ thống trong năm: tối đa 04 ngày (đối với bảo trì, nâng cấp hệ thống) hoặc khoảng thời gian khác theo thông báo của ACB (đối với các sự kiện ngoài tầm kiểm soát của ACB).
- Thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố: tối đa 04 giờ/ngày hoặc khoảng thời gian khác theo thông báo của ACB. /

#### **Điều 6. Chứng từ giao dịch**

- Chứng từ liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ qua hệ thống ACB Online và/ hoặc chứng từ các giao dịch giữa ACB và Khách hàng cũng như các số liệu được xác nhận và lưu trữ bởi ACB sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng và ACB. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một Bảng Điều kiện và Điều khoản này đã được ACB và Khách hàng thỏa thuận.
- Các chứng từ là hóa đơn cho các giao dịch thu phí phát sinh giữa ACB và Khách hàng, Khách hàng có thể tải trên website ACB Online hoặc đến các điểm giao dịch ACB khi có nhu cầu nhận hóa đơn kể từ ngày làm việc liền kề sau ngày phát sinh giao dịch thu phí.

#### **Điều 7. Phí dịch vụ ACB Online**

- ACB có quyền quy định, áp dụng và thay đổi, bao gồm nhưng không giới hạn, các loại phí liên quan đến dịch vụ ACB Online: Phí thường niên, phí đăng ký sử dụng và ngừng sử dụng dịch vụ ACB Online; Phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại chứng thư số, phí thực thi chỉ thị ACB Online.
- Các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ACB Online do ACB quy định theo từng thời kỳ.
- ACB được quyền trừ ngay các loại phí nêu tại Khoản 1, Điều 7 của bảng Điều kiện và Điều khoản này khi có phát sinh từ tài khoản thanh toán của khách hàng.
- Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, ACB sẽ thông báo cho khách hàng qua trang điện tử của ACB hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của ACB. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ACB Online sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.
- Phí dịch vụ ACB Online được ACB thu bằng loại tiền VND.

#### **Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của ACB**

- Quyền của ACB
  - Từ chối thực thi các chỉ thị ACB Online nếu ACB phát hiện chỉ thị đó, vào thời điểm ACB xử lý không hợp lệ hay hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của ACB ngăn cản ACB thực thi chỉ thị này.
  - Trong trường hợp cần thiết, ACB được quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các văn bản cần thiết để ACB có đủ cơ sở thực thi chỉ thị ACB Online và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.

- c. Tự động trích tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng tại ACB hay tại ngân hàng khác để thu các loại phí khách hàng còn nợ ACB và hoặc các khoản tiền và phí mà ACB hiện đang nợ bên thứ ba do ACB đã thực thi các chỉ thị ACB Online cho khách hàng.
  - d. Không chịu trách nhiệm bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu tĩnh, OTP hoặc bị mất, bị sử dụng trái phép bởi bất kỳ bên thứ ba nào đối với thiết bị bảo mật, chứng thư số, điện thoại di động hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt ứng dụng bảo mật.
  - e. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị ACB Online khi các chỉ thị này đã được ACB thực thi. Yêu cầu hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị ACB Online được thực hiện qua các hình thức liên lạc được ACB chấp nhận.
  - f. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo chỉ thị ACB Online của khách hàng. ACB thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng trong khoảng thời gian quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 4 của bảng Điều kiện và Điều khoản này, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
  - g. Khóa quyền truy cập hệ thống ACB Online trong trường hợp khách hàng sau 05 lần đăng nhập liên tiếp không thành công.
  - h. Không chịu trách nhiệm nếu khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ ACB Online không do ACB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ ACB Online mạo danh của ACB.
  - i. ACB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ ACB Online, địa chỉ Website để khách hàng truy cập dịch vụ ACB Online; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang Web cung cấp dịch vụ ACB Online bao gồm, nhưng không giới hạn ở danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ, lãi suất cho vay, lãi suất gửi tiền tiết kiệm, giá cổ phiếu, giá vàng mà không cần thông báo cho khách hàng.
  - j. ACB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/giao dịch qua điện thoại giữa ACB và khách hàng để làm chứng từ đề nghị liên quan đến dịch vụ từ khách hàng; đồng thời là bằng chứng giải quyết các tranh chấp giữa các bên (nếu có).
  - k. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện các yêu cầu của Khách hàng tại Khoản 14 - Điều 1 của Bảng Điều kiện và Điều khoản này thông qua fax, điện thoại, email của ACB... theo quy định của ACB mà ACB tin rằng do chính khách hàng đưa ra và ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của khách hàng thông qua fax, điện thoại, email...
  - l. Gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của ACB cho khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do khách hàng cung cấp cho ACB.
  - m. ACB có quyền thay đổi số lượng ngoại tệ được thương lượng tỷ giá theo từng thời kỳ.
  - n. ACB được toàn quyền mua lại số ngoại tệ đã bán theo tỷ giá mua do ACB niêm yết tại thời điểm phát sinh các trường hợp sau:
    - Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày ACB bán ngoại tệ mà khách hàng không thực hiện được việc chuyển tiền ra nước ngoài thanh toán.
    - Vào ngày thanh toán/chuyển tiền ra nước ngoài (theo bộ chứng từ) mà khách hàng không sử dụng hoặc chỉ sử dụng một phần số ngoại tệ đã mua của ACB.
    - Tổng số lượng mua ngoại tệ trên ACB Online và gửi lệnh giấy ra Chi nhánh/Phòng giao dịch ACB lớn hơn trị giá bộ chứng từ cần thanh toán.
  - o. Quyết định chọn tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số, thiết bị bảo mật; thời gian hiệu lực của chứng thư số, thiết bị bảo mật cấp cho khách hàng; quyết định định dạng tên truy cập và mật khẩu; quyết định chỉ thị ACB Online nào do ACB độc lập xử lý và chỉ thị ACB Online nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.
  - p. Thực thi các quyền quy định tại các phần khác của bảng Điều kiện và Điều khoản này.
- ## 2. Nghĩa vụ của ACB
- a. Thực thi các chỉ thị ACB Online nhận được qua hệ thống ACB Online theo đúng quy định tại Điều 4 của bảng Điều kiện và Điều khoản này.
  - b. ACB không đảm bảo rằng việc truy cập của khách hàng vào hệ thống ACB Online sẽ không bị gián đoạn. Thời gian dừng hệ thống trong năm, khoảng thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày, thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố theo Điều 5 của Bảng Điều kiện và Điều khoản này và Khách hàng đồng ý rằng khi có bất kỳ sự thay đổi nào ACB sẽ thông báo đến Khách hàng tối thiểu qua Website và các điểm giao dịch của ACB trong từng thời kỳ hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của ACB.
  - c. Đảm bảo các thông tin về lệnh giao dịch do khách hàng đã cung cấp và nhận lại từ hệ thống ACB Online sẽ đầy đủ các chi tiết cần thiết và đủ tính pháp lý để khách hàng có thể sử dụng với các bên thứ ba.

- d. Cung cấp dịch vụ ACB Online trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với ACB.
- e. Không trái với các quy định trong bảng Điều kiện và Điều khoản này, ACB sẽ cung cấp tính năng mới, phiên bản mới của dịch vụ ACB Online cho khách hàng khi ACB nâng cấp hoặc chỉnh sửa dịch vụ này.
- f. Trong trường hợp để bảo vệ khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay ACB nghi ngờ khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm bảng Điều kiện và Điều khoản này hay các nghĩa vụ khác trong các quan hệ khác với ACB, ACB sẽ tạm ngưng cung cấp một số tính năng hay toàn bộ dịch vụ ACB Online hay khóa quyền sử dụng dịch vụ ACB Online hay khóa tên đăng nhập, chứng thư số ngay khi lý do trên phát sinh. Ngay sau đó, ACB sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng bằng điện thoại, email hay địa chỉ thư tín quy định trong bảng Điều kiện và Điều khoản này hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.
- g. Thực thi các nghĩa vụ của ACB quy định tại các phần khác của bảng Điều kiện và Điều khoản này.

## **Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

### **1. Quyền của khách hàng:**

- a. Sử dụng dịch vụ ACB Online trong phạm vi đã thỏa thuận với ACB.
- b. Thực thi các quyền của khách hàng quy định tại các phần khác của bảng Điều kiện và Điều khoản này.

### **2. Nghĩa vụ của khách hàng:**

- a. Bảo vệ/ quản lý mật khẩu, tên truy cập, chứng thư số, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật, số điện thoại để nhận thông tin về mật khẩu/ OTP/ mã kích hoạt phần mềm bảo mật và các thông tin khác mà ACB gửi đến khách hàng. Một trong những biện pháp bảo vệ có thể: Không đưa các thông tin này cho người khác; ghi nhớ tên truy cập, mật khẩu; không đặt mật khẩu trùng với các thông tin dễ đoán; thường xuyên đổi mật khẩu; Không cho phép trình duyệt lưu tên truy cập, mật khẩu; Không để người khác sử dụng trình duyệt Web khi chưa thoát khỏi màn hình dịch vụ ACB Online và các hình thức quản lý/ bảo vệ khác.
- b. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các chỉ thị ACB Online được lập bởi tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử của khách hàng; chịu trách nhiệm về nội dung Bảng Điều kiện và Điều khoản này tin dụng, nội dung thương lượng tỷ giá qua điện thoại hoặc các hình thức khác theo yêu cầu của ACB khi thực hiện giao dịch bán ngoại tệ có thương lượng tỷ giá; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do tên truy cập, mật khẩu tĩnh, số điện thoại hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt phần mềm bảo mật, thiết bị/ phần mềm bảo mật (Token, ACB Safekey), thiết bị chứa chứng thư số, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử (nếu có) bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi quy định này hết hiệu lực.
- c. Chịu trách nhiệm với các yêu cầu bằng điện thoại qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7 hoặc thông qua Chi nhánh/ Phòng giao dịch và đồng ý cung cấp thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến dịch vụ ACB Online theo quy định xác thực khách hàng của Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7, Chi nhánh/ Phòng giao dịch nhằm phục vụ yêu cầu của khách hàng.
- d. Chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, bảo vệ, duy trì vận hành máy tính, điện thoại cá nhân, phần mềm cài đặt trên các thiết bị sử dụng trong việc truy cập dịch vụ. ACB không chịu trách nhiệm về việc máy tính hay thiết bị truy cập dịch vụ ACB Online của khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, chương trình máy tính bị xóa hay hoạt động không ổn định, cũng như bản quyền của các thiết bị, chương trình máy tính này.
- e. Chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính, điện thoại cá nhân và phần mềm cài đặt trên các thiết bị sử dụng trong việc truy cập dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được dịch vụ ACB Online.
- f. Thông báo ngay cho ACB để được hướng dẫn xử lý nếu:
  - Khách hàng không thể truy cập hệ thống ACB Online hay nghi ngờ mật khẩu, tên truy cập, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử bị lộ hay bị mất số điện thoại hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt phần mềm bảo mật, thiết bị/ phần mềm bảo mật (Token, ACB Safekey), thiết bị chứa chứng thư số hoặc quên mật khẩu, tên truy cập;
  - Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống ACB Online.
- g. Thông báo ngay cho ACB nếu khách hàng, bằng cách nào đó, biết được có chỉ thị ACB Online đang, đã hay sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp trên tài khoản thanh toán hay tài khoản loại khác của khách hàng mở tại ACB.
- h. Sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc khách hàng sử dụng dịch vụ ACB Online nhưng không được gây thiệt hại cho ACB dưới mọi hình thức.

- i. Khi khách hàng có yêu cầu thay đổi số điện thoại hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt phần mềm bảo mật; cấp lại chứng thư số, thiết bị/phần mềm bảo mật, khách hàng phải thông báo cho ACB bằng văn bản theo mẫu ACB quy định.
- j. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba có liên quan cung cấp trên màn hình dịch vụ ACB Online trước khi sử dụng. Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan đến chỉ thị ACB Online trước khi sử dụng.
- k. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ ACB Online trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ Website để truy cập dịch vụ ACB Online.
- l. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện chỉ thị ACB Online của mình và thông báo ngay cho ACB nếu chỉ thị không được ACB xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ của ngành Ngân hàng và theo quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 4 của bảng Điều kiện và Điều khoản này.
- m. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và ACB về việc mở, sử dụng tài khoản và chuyển khoản, chuyển tiền.
- n. Đảm bảo tổng số lượng mua ngoại tệ từ ACB Online và lệnh giấy tại Chi nhánh/Phòng giao dịch ACB tối đa bằng trị giá bộ chứng từ cần thanh toán.
- o. Cam kết chuyển đi thanh toán số ngoại tệ ACB đã bán trong vòng 2 ngày làm việc.
- p. Cam kết sử dụng số ngoại tệ do ACB bán theo đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật.  
Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ACB Online khi ACB có yêu cầu;
- q. Đảm bảo các thông tin liên quan đến khách hàng được cung cấp trong và theo bảng Điều kiện và Điều khoản này là chính xác, đầy đủ cũng như cập nhật ngay các thông tin này khi thay đổi.
- r. Cung cấp đầy đủ giấy tờ chứng minh chủ tài khoản hạch toán, các tài khoản truy cập được trên dịch vụ ACB Online khi ký bảng Điều kiện và Điều khoản này.
- s. Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ ACB Online của ACB hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.
- t. Chấp nhận vô điều kiện để ACB lấy lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của khách hàng do lỗi của hệ thống ACB Online hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch cho mình.
- u. Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của ACB hay có liên quan đến dịch vụ ACB Online khi chưa được sự đồng ý của ACB.
- v. Có đủ tiền trên tài khoản hạch toán khi các chỉ thị ACB Online được ACB xử lý.
- w. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho ACB theo quy định tại Điều 7 của bảng Điều kiện và Điều khoản này và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả thuế, liên quan đến việc ACB thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng.
- x. Đảm bảo chứng thư số của mình còn hiệu lực khi lập chỉ thị ACB Online.
- y. Thực thi các nghĩa vụ của khách hàng quy định tại các phần khác của bảng Điều kiện và Điều khoản này.

#### **Điều 10: Bảo mật thông tin**

1. Khách hàng cam kết không được cung cấp thông tin của ACB liên quan đến việc cung cấp dịch vụ ACB Online theo bảng Điều kiện và Điều khoản này và những thông tin về dịch vụ ACB Online cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của ACB.
2. ACB chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến khách hàng, thông tin về giao dịch của khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hay cung cấp cho nhân viên của ACB, bên thứ ba khi các nhân viên này, bên thứ ba cần phải biết thông tin để thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và ACB liên quan đến việc thực hiện bảng Điều kiện và Điều khoản này.
3. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin.
4. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực sau khi chấm dứt hợp đồng.

#### **Điều 11: Rủi ro và xử lý rủi ro**



1. ACB được miễn trừ trách nhiệm pháp lý thực hiện các nghĩa vụ trong bảng Điều kiện và Điều khoản này vì các lý do gây ra bởi khách hàng, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB có thể là sự cố cản trở ACB thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm và không giới hạn bởi sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do ACB gửi không tới được khách hàng hoặc do bên thứ ba không tham gia thỏa thuận này gây nên, những sự cố về điện, sự cố về đường truyền, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc ACB xử lý chỉ thị ACB Online của khách hàng, sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống ACB Online bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân trên nên không hoạt động hay có hoạt động nhưng khách hàng không sử dụng được hay khách hàng sử dụng được nhưng các chỉ thị ACB Online bị lỗi, thay đổi khi ACB nhận được, các sự cố hợp lý không thể tránh khỏi hay do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
2. ACB không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ ACB Online của khách hàng
3. Khách hàng miễn trừ cho ACB mọi trách nhiệm pháp lý và thiệt hại xảy ra do số lượng chỉ thị ACB Online mà ACB nhận được vượt quá năng lực xử lý của ACB tại thời điểm phải xử lý theo quy định trong bảng Điều kiện và Điều khoản này dẫn đến ACB không thể hay thực thi chậm các chỉ thị ACB Online này.
4. Khách hàng đồng ý để ACB/nhân viên được ACB chỉ định hỗ trợ trực tiếp trên máy tính của khách hàng thông qua (các) chương trình hỗ trợ khách hàng được ACB chấp thuận. Khách hàng đồng ý cung cấp cho nhân viên ACB các thông tin cần thiết để phục vụ cho việc hỗ trợ khách hàng. Khách hàng phải chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử của giao dịch ACB Online; mọi thông tin và dữ liệu trên máy tính của khách hàng kể cả khi có nhân viên ACB thực hiện hỗ trợ trên máy tính của khách hàng. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại nếu các thông tin này bị lộ vì bất kỳ lý do gì. ACB/nhân viên ACB không chịu trách nhiệm (kể cả thiệt hại) xảy ra do khách hàng để lộ các thông tin này vì bất kỳ lý do gì. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại (kể cả đối với bên thứ ba có liên quan) đối với tất cả các giao dịch phát sinh kể cả khi có sự hỗ trợ của nhân viên ACB.

#### **Điều 12: Xử lý vi phạm**

Bên nào vi phạm bảng Điều kiện và Điều khoản này hoặc có lỗi gây ra thiệt hại cho bên kia sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường về mọi thiệt hại và tổn thất trực tiếp hay gián tiếp cho bên bị thiệt hại, bao gồm cả trách nhiệm đối với bên thứ ba do hậu quả của việc vi phạm hay lỗi của bên vi phạm gây ra, theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 13: Thời hạn hiệu lực và chấm dứt bảng Điều kiện và Điều khoản này**

1. Bảng Điều kiện và Điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày ký “Phiếu đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ACB Online” cho đến khi các bên chấm dứt hợp đồng.
2. Nếu một trong hai bên muốn chấm dứt bảng Điều kiện và Điều khoản này thì phải báo trước 30 ngày cho bên kia.
3. Các trường hợp chấm dứt bảng Điều kiện và Điều khoản này không phụ thuộc thỏa thuận của hai bên:
  - a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB, ACB không còn khả năng cung cấp dịch vụ này; hay khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ ACB Online theo quy định trong bảng Điều kiện và Điều khoản này hay đại diện ủy quyền thực hiện bảng Điều kiện và Điều khoản này của khách hàng không được ACB chấp thuận.
  - b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm qui định tại bảng Điều kiện và Điều khoản này, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt bảng Điều kiện và Điều khoản này ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
4. Trong mọi trường hợp chấm dứt bảng Điều kiện và Điều khoản này, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.
5. Khi khách hàng muốn kết thúc bảng Điều kiện và Điều khoản này, khách hàng hay đại diện ủy quyền hợp pháp (nếu pháp luật cho phép) tới địa điểm giao dịch của ACB và thực hiện theo thủ tục quy định

#### **Điều 14: Sửa đổi bảng Điều kiện và Điều khoản này**

1. Khi ACB cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của dịch vụ ACB Online, việc khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực các quy định theo bảng Điều kiện và Điều khoản này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo bảng Điều kiện và Điều khoản này. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng và khách hàng sử dụng các tính năng này, khách hàng được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong bảng Điều kiện và Điều khoản này.
2. Không trái với Khoản 1-Điều 14: Trừ các trường hợp được quy định rõ theo ngữ cảnh, ACB có thể sửa đổi, thêm, bớt các điều khoản bảng Điều kiện và Điều khoản này bằng cách đưa ra các phần sửa đổi này trên Website của ACB hay màn hình dịch vụ ACB Online. Nếu khách hàng không đồng ý với các điều khoản này, khách hàng có thể chọn chấm dứt hợp đồng; việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ACB Online xem như khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong bảng Điều kiện và Điều khoản này.

### **Điều 15: Thông báo**

1. Thông báo của khách hàng cho ACB chỉ được xem là đã nhận nếu thông báo đó được gửi bằng văn bản cho ACB và được xác nhận là đã nhận.
2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của ACB nếu thông báo được gửi:
  - a. Bằng thư và thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện;
  - b. Bằng fax và thời điểm nhận là thời điểm ACB thực hiện fax;
  - c. Bằng email và thời điểm nhận là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của ACB;
  - d. Gửi trực tiếp và thời điểm nhận là thời điểm khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo tại địa chỉ của khách hàng nêu trong “Phiếu đăng ký kiểm hợp đồng sử dụng dịch vụ ACB Online”.
  - e. Trường hợp ACB thông báo trên Website của ACB hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch, khách hàng được xem là đã nhận, kể từ thời điểm ACB hoàn tất việc đăng thông tin trên Web site hoặc ACB hoàn tất việc niêm yết thông tin tại quầy giao dịch.
3. Không trái với quy định tại Khoản 1, 2 - Điều 15 của bảng Điều kiện và Điều khoản này, trường hợp có điều khoản nào của bảng Điều kiện và Điều khoản này quy định thông báo được lập dưới hình thức nhất định thì các bên phải thực hiện việc thông báo theo quy định đó.

### **Điều 16: Các điều khoản khác**

1. Ngày và giờ quy định trong bảng Điều kiện và Điều khoản này theo giờ và dương lịch Việt nam.
2. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của bảng Điều kiện và Điều khoản này.
3. Mọi bất đồng trong quá trình thực hiện bảng Điều kiện và Điều khoản này được hai bên thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền của Việt nam để giải quyết.
4. Các vấn đề không được quy định trong bảng Điều kiện và Điều khoản này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## **PHẦN 2: QUY ĐỊNH ĐĂNG KÝ, SỬ DỤNG CÁC TÍNH NĂNG, TIỆN ÍCH MỞ RỘNG TRÊN ACB ONLINE (áp dụng đối với khách hàng có đăng ký dịch vụ mở rộng)**

### **I. DỊCH VỤ CHI HỘ LƯƠNG/HOÀ HỒNG ĐẠI LÝ ONLINE**

- Thông qua tiện ích chi hộ lương trên ACBOnline, ACB thực hiện trích tài khoản thanh toán VND của Khách hàng mở tại ACB để chi lương/chi hoa hồng cho đại lý vào tài khoản/thẻ nhân viên/Đại lý của Khách hàng mở tại ACB hoặc tại ngân hàng khác hoặc nhận tiền lương/hoa hồng đại lý bằng CMND căn cứ danh sách nhân viên được hưởng lương/danh sách đại lý được hưởng hoa hồng (theo mẫu của ACB) do Khách hàng gửi cho ACB.
- Giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý được xem như một giao dịch chuyển khoản trên ACB Online, tuân thủ các quy định về mở và sử dụng tài khoản do ACB quy định và thỏa thuận (nếu có) giữa Khách hàng và ACB liên quan giao dịch chuyển khoản trên ACB Online

#### **1. Phương thức thực hiện:**

- Khách hàng chuẩn bị danh sách nhân viên được hưởng lương/danh sách đại lý hưởng hoa hồng theo mẫu của ACB trên ACB Online và gửi danh sách này thông qua ACB Online
- ACB thực hiện kiểm tra danh sách nhân viên được hưởng lương/danh sách đại lý hưởng hoa hồng do Khách hàng gửi và thông báo cho Khách hàng trường hợp danh sách nhân viên được hưởng lương/danh sách đại lý hưởng hoa hồng / không phù hợp (không đúng mẫu, thông tin tài khoản nhân viên không phù hợp...).
- ACB thực hiện trích ngay tài khoản do Khách hàng chỉ định để thực hiện chi hộ lương/hoa hồng đại lý và thu phí nếu:
  - + Danh sách nhân viên được hưởng lương/danh sách đại lý hưởng hoa hồng phù hợp.
  - + Số dư tài khoản chỉ định dùng thanh toán lương/hoa hồng đại lý lớn hơn hoặc bằng tổng số tiền trên danh sách nhân viên được hưởng lương/danh sách đại lý được hưởng hoa hồng + tổng phí dịch vụ.

- ACB ghi nhận giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý trong cùng ngày nếu Khách hàng hoàn thành việc gửi danh sách nhân viên được hưởng lương trước 5h các ngày làm việc. Ngược lại giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý được ghi nhận vào ngày làm việc liền tiếp.
- ACB hỗ trợ cho Khách hàng chức năng xem tổng số tiền (tiền lương/hoa hồng + tiền phí) tương ứng với các giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý thành công và danh sách nhân viên được hưởng lương/danh sách đại lý được hưởng hoa hồng tương ứng các giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý không thành công.

## 2. Phí dịch vụ:

- Phí chi hộ lương/hoa hồng đại lý: theo biểu phí chi hộ lương/hoa hồng đại lý áp dụng cho Nhóm khách hàng tương ứng của Khách hàng tại ACB theo từng thời kỳ.
- Tổng phí chi hộ lương/hoa hồng đại lý = Phí chi hộ lương/hoa hồng đại lý\* Tổng số giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý theo danh sách nhân viên/đại lý được hưởng lương/hoa hồng do khách hàng gửi.
- Phí chuyển khoản: theo biểu phí chuyển khoản áp dụng cho Nhóm khách hàng tương ứng của Khách hàng
- Tổng phí chuyển khoản = Phí chuyển khoản \* Tổng số giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý theo danh sách nhân viên được hưởng lương/đại lý được hưởng hoa hồng do khách hàng gửi phải chịu phí chuyển khoản theo quy định của ACB.
- Tổng phí dịch vụ = Tổng phí chi hộ lương/hoa hồng đại lý + Tổng phí chuyển khoản (nếu có)

## II. TIỆN ÍCH PHÁT HÀNH THƯ BẢO LÃNH

### 1. Phương thức thực hiện:

- Khách hàng đăng nhập vào hệ thống ACB Online và tiến hành làm giấy đề nghị phát hành thư bảo lãnh (kèm các file chứng từ chứng minh mục đích phát hành thư bảo lãnh).
- ACB thực hiện kiểm tra hồ sơ đề nghị phát hành thư bảo lãnh của Khách hàng.
  - + Nếu giấy đề nghị phát hành thư bảo lãnh phù hợp: ACB thông báo đến Khách hàng và tiến hành phát hành thư bảo lãnh.
  - + Nếu giấy đề nghị phát hành thư bảo lãnh chưa phù hợp: ACB thông báo đến Khách hàng để Khách hàng chỉnh sửa lại mẫu giấy đề nghị phát hành thư bảo lãnh (hoặc bổ sung các chứng từ liên quan).
- ACB sẽ tiến hành trao thư bảo lãnh cho Khách hàng khi Khách hàng cung cấp hồ sơ đề nghị phát hành thư bảo lãnh chính xác các thông tin đã đăng ký.

### 2. Phí dịch vụ:

- Thu phí theo biểu phí dịch vụ hiện hành tại ACB trong từng thời kỳ.
- Ngay khi thông báo hồ sơ đăng ký phát hành thư bảo lãnh trên ACB Online là hợp lệ, ACB sẽ tiến hành thu phí dịch vụ khi phát hành thư bảo lãnh cho Khách hàng.

### 3. Các điều khoản khác:

Khi Khách hàng đã đăng ký phát hành thư bảo lãnh trên ACB Online, Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc đề nghị phát hành thư bảo lãnh của Khách hàng và những thông tin Khách hàng đã cung cấp trên ACB Online.

## III. TIỆN ÍCH GIAO DỊCH THANH TOÁN QUỐC TẾ

### 1. ACB ONLINE cung cấp cho KHDN các tiện ích giao dịch thanh toán quốc tế bao gồm:

- **Tiện ích khởi tạo giao dịch TTQT qua ACB Online, bao gồm 3 dịch vụ sau:**
  - Tiện ích phát hành tín dụng thư (LC) qua ACB Online: cho phép khách hàng gửi hồ sơ Đề nghị phát hành hoặc tu chỉnh L/C thông qua ACB Online thay vì nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy giao dịch.
  - Tiện ích chuyển tiền thanh toán T/T qua ACB Online: cho phép khách hàng gửi hồ sơ Đề nghị chuyển tiền bằng điện ra nước ngoài thông qua ACB Online thay vì nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy giao dịch.
  - Gửi các văn bản/ đề nghị khác của khách hàng cho ACB qua ACB Online: cho phép khách hàng gửi các văn bản đề nghị/ xác nhận của khách hàng cho ACB liên quan đến các giao dịch TTQT thông qua ACB Online thay vì nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy giao dịch. (Khách hàng mặc nhiên được sử dụng dịch vụ này khi đăng ký sử dụng tiện ích)
- **Tiện ích Tra soát bộ chứng từ xuất khẩu qua ACB Online:** là tiện ích cho phép khách hàng theo dõi tình trạng xử lý bộ chứng từ nhờ thu và L/C xuất khẩu thông qua ACB Online.
- **Tiện ích Tiếp nhận thông tin giao dịch TTQT qua ACB Online:** là tiện ích cho phép khách hàng theo dõi tình trạng các bức điện Swift trong giao dịch TTQT và nhận các bức điện này mà không cần phải đến trực tiếp tại quầy

## 2. Phương thức xác thực (áp dụng đối với **Tiện ích Khởi tạo giao dịch TTQT qua ACBOnline**)

- Khách hàng dùng các phương thức xác thực sau để xác thực chứng từ.
  - + OTP Safekey cơ bản, OTP Safekey nâng cao
  - + Chứng thư số: là chữ ký điện tử tính do một trong các tổ chức: VNPT, FPT, BKAV, VIETTEL cung cấp
- Hạn mức giao dịch mặc định đối với giao dịch thanh toán quốc tế như sau:

<b>Phương thức xác thực</b>	<b>Hạn mức giao dịch</b>
<b>OTP SafeKey cơ bản</b>	< 500,000,000VND/GD < 5,000,000,000VND
<b>OTP SafeKey nâng cao</b>	Không giới hạn
<b>Chứng thư số</b>	Không giới hạn

- Đối với các chứng từ, tài liệu do cơ quan nhà nước cấp phát (như giấy phép nhập khẩu/hạn ngạch, giấy xác nhận đăng ký và trả nợ nước ngoài...) hoặc do cơ quan bảo hiểm cấp phát (như đơn bảo hiểm hoặc giấy chứng nhận bảo hiểm...), Khách hàng phải bổ sung chứng từ bản gốc trước khi ACB thực hiện giao dịch theo yêu cầu của khách hàng.

## 3. Phương thức thực hiện:

- Quy định đối với hồ sơ cung cấp qua ACB Online tương tự như quy định đối với hồ sơ cung cấp tại quầy (tham khảo trên trang web ACB)
- Tùy theo nhu cầu giao dịch, Khách hàng lập bộ hồ sơ phù hợp theo yêu cầu của ACB.
- Khách hàng đăng nhập vào ACB Online, tiến hành khởi tạo giao dịch, đính kèm các file chứng từ, ký xác thực giao dịch để chuyển ACB thực hiện kiểm tra hồ sơ theo đề nghị của khách hàng.
- ACB thực hiện kiểm tra hồ sơ đề nghị của Khách hàng:
  - + Nếu hồ sơ được tiếp nhận đầy đủ và hợp lệ theo quy định của ACB: ACB sẽ thông báo qua tin nhắn SMS đến điện thoại di động của khách hàng về việc đồng ý tiếp nhận giao dịch và bộ chứng từ sẽ được tiến hành xử lý như các bộ chứng từ tại quầy.
  - + Nếu hồ sơ được tiếp nhận chưa đầy đủ/hợp lệ theo quy định của ACB: ACB sẽ thông báo qua tin nhắn SMS đến điện thoại di động của khách hàng về việc từ chối tiếp nhận giao dịch (kèm theo lý do từ chối) hoặc yêu cầu khách hàng cung cấp thêm giấy tờ/chứng từ cho đầy đủ/hợp lệ. Trong trường hợp giao dịch bị từ chối, nếu vẫn có nhu cầu đăng ký giao dịch thì Khách hàng thực hiện khởi tạo lại một giao dịch mới.
- ACB chỉ thực hiện giao dịch khi Khách hàng xuất trình hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định của ACB về tiện ích Khởi tạo giao dịch thanh toán quốc tế qua ACB Online và số tiền trong tài khoản thanh toán của Khách hàng đủ để thanh toán số tiền yêu cầu chuyển và các phí phát sinh liên quan đến việc chuyển tiền..

## 4. Phí dịch vụ:

Thu phí theo biểu phí dịch vụ hiện hành tại ACB trong từng thời kỳ.

## 5. Các điều khoản khác:

- Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, xác thực đối với các chứng từ cung cấp cho ACB.
- Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm bảo mật liên kết truy xuất các bức điện Swift và chịu mọi rủi ro khi cung cấp liên kết này cho bên thứ ba

## IV. TIỆN ÍCH VÍ ĐIỆN TỬ (áp dụng đối với Khách hàng cá nhân người Việt Nam)

### Điều 1: Giải thích từ ngữ

- **Khách hàng:** Là cá nhân có tài khoản thanh toán (TKTT) VND và/hoặc có thẻ ghi nợ liên kết với tài khoản thanh toán VND mở tại ACB.
- **Tài khoản đảm bảo thanh toán:** Là Tài khoản thanh toán của đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử mở tại ACB để sử dụng cho mục đích cung cấp dịch vụ Ví điện tử.
- **Ví điện tử:** Là tài khoản điện tử định danh do đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử cung cấp cho khách hàng, cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ Tài khoản thanh toán VND /Thẻ ghi nợ có liên kết với Tài khoản thanh toán VND của Khách hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán.
- **Nộp tiền vào Ví điện tử:** Là việc Khách hàng thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử yêu cầu trích tiền từ tài khoản thanh toán/Thẻ ghi nợ đã được liên kết với Ví điện tử để nộp vào Ví điện tử. Theo đó, ACB sẽ trích tiền từ Tài khoản thanh toán/Thẻ ghi nợ đã được liên kết với Ví điện tử, ghi có vào Tài khoản đảm bảo thanh toán, đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử ghi có vào Ví điện tử của Khách hàng.



- **Rút tiền từ Ví điện tử:** Là việc khách hàng yêu cầu đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử rút tiền từ Ví điện tử. Khi đó, trên cơ sở yêu cầu của đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử, ACB sẽ trích tiền từ tài khoản đảm bảo thanh toán và nộp tiền vào Tài khoản thanh toán/Thẻ ghi nợ đã liên kết với Ví điện tử của Khách hàng, đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử ghi nợ Ví điện tử của Khách hàng.
- **Giao dịch:** Là các giao dịch nộp tiền vào Ví điện tử, rút tiền từ Ví điện tử thông qua tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ACB.

## **Điều 2: Đăng ký liên kết/hủy liên kết**

1. Đăng ký liên kết Ví điện tử
  - Khách hàng có TKTT VND tại ACB và/hoặc có thẻ ghi nợ liên kết với TKTT VND do ACB phát hành, có đăng ký dịch vụ ACB Online với phương thức xác thực OTP SMS thực hiện việc đăng ký liên kết Ví điện tử.
  - Khách hàng chỉ được liên kết Tài khoản thanh toán/Thẻ ghi nợ với Ví điện tử do chính Khách hàng là chủ ví.
  - Một Tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ chỉ được liên kết với một (01) Ví điện tử của một đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử.
2. Đăng ký hủy liên kết Ví điện tử
  - Khách hàng có thể thực hiện trên ứng dụng của đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử hoặc liên hệ ACB để được hỗ trợ.

## **Điều 3: Cam kết, xác nhận của Khách hàng**

Bằng việc chấp thuận liên kết Ví điện tử, Khách hàng đồng ý không hủy ngang các nội dung sau:

1. ACB được quyền chủ động cung cấp thông tin định danh, các thông tin cá nhân của Khách hàng cho đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử mà không cần bất kỳ sự chấp thuận nào từ Khách hàng.
2. ACB được quyền chủ động xác thực, đối chiếu thông tin khách hàng, thông tin giao dịch nộp, rút Ví điện tử của khách hàng mà không cần bất kỳ sự chấp thuận nào từ Khách hàng.
3. Việc nộp tiền vào Ví điện tử, rút tiền từ Ví điện tử được thực hiện trên ứng dụng của đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử hoặc phương thức khác do ACB triển khai trong từng thời kỳ.
4. ACB được quyền tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ đã liên kết với Ví điện tử để thực hiện các yêu cầu nộp tiền vào Ví điện tử mà ACB nhận được từ đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử mà không cần bất kỳ sự đồng ý, ủy quyền hay sự chấp thuận nào khác từ khách hàng. Các giao dịch ACB đã thực hiện như trên có giá trị pháp lý ràng buộc Khách hàng, Khách hàng cam kết không khiếu nại ACB.
5. Các tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử trong quá trình nộp, rút, sử dụng Ví điện tử do Khách hàng và đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử tự xử lý, ACB hoàn toàn được miễn trách.

## **Điều 4: Dịch vụ nộp/rút Ví điện tử**

- Khách hàng thực hiện nộp/rút ví điện tử theo quy trình của đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử.
- Hạn mức giao dịch nộp, rút Ví điện tử theo quy định của ACB từng thời kỳ.

## **Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của ACB**

1. Quyền của ACB:
  - a. Từ chối thực thi các yêu cầu nộp tiền vào Ví điện tử, rút tiền từ Ví điện tử nếu ACB nhận định các yêu cầu nộp/rút tiền đó, vào thời điểm ACB xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý hoặc ACB phát hiện, nghi ngờ yêu cầu bị lỗi hay việc thực thi các yêu cầu đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ hay số tiền trên các yêu cầu (nếu có) và tổng số tiền của các lệnh giao dịch trong ngày (gồm các lệnh giao dịch đã thực hiện trong ngày và lệnh đang thực hiện) lớn hơn hạn mức. Trong trường hợp cần thiết, ACB được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản cần thiết để ACB có đủ cơ sở thực thi các yêu cầu và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi các yêu cầu này.
  - b. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các yêu cầu nộp/rút Ví điện tử khi các yêu cầu này đã được ACB thực thi.
  - c. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử theo các yêu cầu nộp/rút Ví điện tử của khách hàng, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử.
  - d. Không chịu trách nhiệm nếu khách hàng sử dụng phần cứng xác thực, thiết bị, phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ không do ACB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ mạo danh của ACB. ACB không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, mật khẩu dùng một lần (OTP), khóa bí mật tạo chữ ký điện tử (nếu có) vì bất cứ lý do gì.
  - e. Quyết định chọn tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật, thời gian hiệu lực của: chứng thư điện tử, thiết bị bảo mật cấp cho khách hàng; quyết định định dạng tên truy cập và mật

khẩu. Quyết định yêu cầu nộp/rút Ví điện tử nào do ACB độc lập xử lý và yêu cầu nộp/rút Ví điện tử nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.

2. Nghĩa vụ của ACB:

- a. Thực thi các yêu cầu nộp tiền vào Ví điện tử, rút tiền từ Ví điện tử theo quy định tại bản ĐKĐK này.
- b. Cung cấp dịch vụ trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thoả thuận với ACB.
- c. Không trái với các quy định trong bản điều khoản điều kiện này, ACB sẽ cung cấp tính năng mới, phiên bản mới nhất của dịch vụ ACB Online cho khách hàng khi ACB nâng cấp hoặc chỉnh sửa dịch vụ này.
- d. Trong trường hợp để bảo vệ khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay ACB nghi ngờ khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm quy định này hay các nghĩa vụ khác trong các quan hệ khác với ACB, ACB sẽ tạm ngưng cung cấp một số tính năng hay toàn bộ dịch vụ ACB Online ngay khi lý do trên phát sinh hay khóa quyền sử dụng dịch vụ ACB Online hay khóa quyền sử dụng OTP Token, tên truy cập, mật khẩu, chứng thư điện tử (nếu có) liên quan đến dịch vụ. Ngay sau đó, ACB sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng bằng điện thoại, email hay địa chỉ thư tín do Khách hàng đã cung cấp tại ACB hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.

**Điều 6: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

1. Quyền của khách hàng:

- a. Sử dụng dịch vụ trong phạm vi đã thoả thuận với ACB.
- b. Thực thi các quyền của khách hàng quy định tại các phần khác của bản điều khoản điều kiện này.

2. Nghĩa vụ của khách hàng:

- a. Bảo vệ mật khẩu, tên truy cập, chứng thư điện tử và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật. Một trong những biện pháp bảo vệ có thể: Không đưa các thông tin này cho người khác; ghi nhớ tên truy cập, mật khẩu; không đặt mật khẩu trùng với các thông tin để đoán; thường xuyên đổi mật khẩu. Không cho phép trình duyệt lưu tên truy cập, mật khẩu; Không để người khác sử dụng trình duyệt Web khi chưa thoát khỏi màn hình dịch vụ ACB Online.
- b. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các yêu cầu nộp/rút Ví điện tử được lập bởi tên truy cập, mật khẩu của khách hàng; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do tên truy cập, mật khẩu, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật, điện thoại di động đăng ký nhận OTP SMS, thiết bị di động cài đặt phần mềm bảo mật bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi bản điều khoản điều kiện này hết hiệu lực.
- c. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các yêu cầu nộp/rút Ví điện tử mà ACB nhận được từ đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử mà không cần bất kỳ sự đồng ý, ủy quyền hay sự chấp thuận nào khác từ Khách hàng.
- d. Thông báo ngay cho ACB nếu Khách hàng, bằng cách nào đó, biết được có yêu cầu nộp/rút Ví điện tử đang, đã hay sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp trên tài khoản thanh toán/Thẻ ghi nợ hay tài khoản loại khác của khách hàng mở tại ACB qua ví điện tử.
- e. Sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc khách hàng sử dụng dịch vụ ACB Online nhưng không được gây thiệt hại cho ACB dưới mọi hình thức.
- f. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba cung cấp trên màn hình dịch vụ ACB Online trước khi sử dụng.
- g. Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan đến yêu cầu nộp/rút Ví điện tử trước khi sử dụng.
- h. Kiểm tra các thông tin dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ Website để truy cập dịch vụ.
- i. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện yêu cầu nộp/rút Ví điện tử của mình và thông báo ngay cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng ACB - 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 nếu yêu cầu nộp/rút Ví điện tử không được ACB xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ của ngành Ngân hàng.
- j. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và ACB về việc mở, sử dụng tài khoản và chuyển khoản, chuyển tiền.
- k. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ khi ACB có yêu cầu.

- l. Đảm bảo các thông tin liên quan đến khách hàng được cung cấp trong và theo ĐKĐK này là chính xác, đầy đủ cũng như cập nhật ngay các thông tin này khi thay đổi.
- m. Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ của ACB hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.
- n. Chấp nhận vô điều kiện để ACB lấy lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của khách hàng do lỗi của hệ thống ACB Online hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch cho mình.
- o. Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của ACB hay có liên quan đến dịch vụ do ACB cung cấp khi chưa được sự đồng ý của ACB.
- p. Có đủ tiền trên tài khoản hạch toán khi các yêu cầu nộp/rút Ví điện tử được ACB xử lý.
- q. Đảm bảo chứng thư điện tử của mình còn hiệu lực khi lập yêu cầu nộp/rút Ví điện tử.
- r. Chịu các khoản phí theo biểu phí do ACB công bố trong từng thời kỳ. Chấp thuận vô điều kiện việc ACB tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại ACB để thu các khoản phí nói trên.
- s. Thực thi các nghĩa vụ của khách hàng quy định tại các phần khác của bản điều khoản điều kiện này.

#### **Điều 7: Thiết bị và chương trình máy tính**

- Dịch vụ ACB Online được cung cấp đến khách hàng qua Internet và khách hàng có thể truy cập dịch vụ qua các trình duyệt Web hoặc ứng dụng. ACB không chịu trách nhiệm về việc máy tính hay thiết bị truy cập dịch vụ ACB Online của khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, chương trình máy tính bị xóa hay chạy không ổn định, cũng như bản quyền, sở hữu trí tuệ sử dụng các thiết bị, chương trình máy tính này.

#### **Điều 8: Bảo mật thông tin**

1. Khách hàng cam kết không được cung cấp thông tin của ACB liên quan đến việc cung cấp dịch vụ theo quy định này và những thông tin về dịch vụ của ACB cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của ACB.
2. ACB được quyền cung cấp các thông tin của khách hàng cho đơn vị cung cấp dịch vụ Ví điện tử liên quan đến việc:
  - a. Phục vụ việc liên kết Tài khoản thanh toán/Thẻ ghi nợ với Ví điện tử của Khách hàng.
  - b. Phục vụ việc thực hiện các giao dịch nộp tiền vào Ví điện tử, rút tiền từ Ví điện tử thông qua tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ của Khách hàng tại ACB.
  - c. Phục vụ cho việc cập nhật, đối chiếu, xác thực thông tin khách hàng liên quan đến việc mở, sử dụng Ví điện tử (thực hiện giao dịch nộp, rút Ví điện tử).
  - d. Các trường hợp khác để đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật về việc kiểm soát hoạt động cung ứng/sử dụng Ví điện tử.
3. ACB chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến khách hàng, thông tin về giao dịch của khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hay cung cấp cho nhân viên của ACB, bên thứ ba khi các nhân viên này, bên thứ ba cần phải biết thông tin để thực thi yêu cầu nộp/rút Ví điện tử của khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và ACB liên quan đến việc thực hiện bản điều khoản điều kiện này.
4. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin.
5. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực sau khi quy định này chấm dứt.

#### **Điều 9: Rủi ro và xử lý rủi ro**

1. ACB được miễn trừ trách nhiệm pháp lý thực hiện các nghĩa vụ trong ĐKĐK này vì các lý do gây ra bởi Khách hàng, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB có thể là sự cố cản trở ACB thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm và không giới hạn bởi sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do ACB gửi không tới được khách hàng hoặc do bên thứ ba không tham gia quy định gây nên, những sự cố về điện, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc ACB xử lý yêu cầu nộp/rút Ví điện tử của khách hàng, sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống ACB Online bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân trên nên không hoạt động hay có hoạt động nhưng khách hàng không sử dụng được hay khách hàng sử dụng được nhưng các yêu cầu nộp/rút Ví điện tử bị lỗi, thay đổi

khi ACB nhận được, các sự cố hợp lý không thể tránh khỏi hay do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

2. ACB không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ của khách hàng.
3. Khách hàng miễn trừ cho ACB mọi trách nhiệm pháp lý và thiệt hại xảy ra do số lượng yêu cầu nộp/rút Ví điện tử mà ACB nhận được vượt quá năng lực xử lý của ACB tại thời điểm phải xử lý theo quy định trong bản điều khoản điều kiện này dẫn đến ACB không thể hay thực thi chậm các yêu cầu nộp/rút Ví điện tử này.
4. Khách hàng đồng ý để ACB/nhân viên được ACB chỉ định hỗ trợ trực tiếp trên máy tính của khách hàng thông qua (các) chương trình hỗ trợ khách hàng được ACB chấp thuận. Khách hàng đồng ý cung cấp cho nhân viên ACB các thông tin cần thiết để phục vụ cho việc hỗ trợ khách hàng. Khách hàng phải chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử của giao dịch ACB Online; mọi thông tin và dữ liệu trên máy tính của khách hàng kể cả khi có nhân viên ACB thực hiện hỗ trợ trên máy tính của khách hàng. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại nếu các thông tin này bị lộ vì bất kỳ lý do gì. ACB/nhân viên ACB không chịu trách nhiệm (kể cả thiệt hại) xảy ra do khách hàng để lộ các thông tin này vì bất kỳ lý do gì. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại (kể cả đối với bên thứ ba có liên quan) đối với tất cả các giao dịch phát sinh kể cả khi có sự hỗ trợ của nhân viên ACB.

#### **Điều 10: Sửa đổi quy định**

1. Khi ACB cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của dịch vụ do ACB cung cấp, việc khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực các bản điều khoản điều kiện này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo bản điều khoản điều kiện này. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng và khách hàng sử dụng các tính năng này, khách hàng được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong bản điều khoản điều kiện này.
2. ACB có thể chủ động sửa đổi, bổ sung bản ĐKĐK này mà không cần thông báo trước cho Khách hàng. Các sửa đổi, bổ sung bản ĐKĐK này sẽ được thông báo cho Khách hàng trên Website của ACB hoặc thông báo trên màn hình dịch vụ ACB Online. Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của Bản ĐKĐK này do ACB thông báo cho Khách hàng theo các hình thức nêu trên sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Bản ĐKĐK này. Nếu khách hàng không đồng ý với các điều khoản này, khách hàng có thể chọn chấm dứt dịch vụ; việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ xem như khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong bản điều khoản điều kiện này.
3. Các sửa đổi, bổ sung theo từng thời điểm đối với bản điều khoản điều kiện này được ACB và khách hàng chấp thuận, là một phần của hợp đồng. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.

#### **Điều 11: Các điều khoản khác**

1. Thông tin truy vấn trên ACB Online chỉ có giá trị tham khảo.
2. Ngày và giờ quy định trong bản điều khoản điều kiện này theo ngày giờ dương lịch Việt nam.
3. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của bản điều khoản điều kiện này.
4. Mọi bất đồng trong quá trình thực hiện bản điều khoản điều kiện này được hai bên thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền của Việt nam để giải quyết.
5. ACB được quyền chủ động từ chối, tạm ngưng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ trong trường hợp ACB nhận thấy khách hàng vi phạm các quy định về tính bảo mật và rủi ro của ACB.
6. Trong trường hợp bản điều khoản điều kiện này/màn hình dịch vụ ACB Online được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì chỉ có bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các ngôn ngữ khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
7. Các vấn đề không được quy định trong bản điều khoản điều kiện này sẽ được thực hiện theo quy định tại Hợp đồng mở sử dụng tài khoản thanh toán, Hợp đồng sử dụng dịch vụ ACB Online, theo các quy định của pháp luật.