

# QUY ĐỊNH MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN, THẺ VÀ DỊCH VỤ TÀI KHOẢN

## I. PHẦN QUY ĐỊNH CHUNG

### **Điều 1: Giải thích từ ngữ**

Các từ viết tắt và các thuật ngữ sử dụng trong Quy định này và các Quy định/tài liệu liên quan được hiểu như sau:

- *Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)* bao gồm Sở giao dịch, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc;
- *Dịch vụ được ACB cung cấp cho khách hàng theo Quy định này* là dịch vụ mở và sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán, sử dụng thẻ, dịch vụ call center, dịch vụ ACB online. Khách hàng có thể đăng ký sử dụng một/ một số hoặc tất cả các dịch vụ này theo quy định của ACB;
- *Khách hàng* là cá nhân đăng ký sử dụng một trong các dịch vụ hoặc đăng ký sử dụng tất cả các dịch vụ theo Quy định này của ACB.
- *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 với khách hàng và thông qua đó ACB cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng, cụ thể là thông qua các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online của ACB, khách hàng có thể kết nối tới các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online thông qua các thiết bị đầu cuối như máy tính cá nhân, điện thoại di động có tính năng kết nối internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi...
- *Dịch vụ ACB Online*: Dịch vụ do ACB thực hiện và cung cấp để khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác qua hệ thống ACB Online một cách hợp pháp, hợp lệ.
- *Hệ thống thông tin*: Hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hoặc thực hiện các xử lý đối với chỉ thị ACB Online.
- *OTP (One Time Password)*: Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy theo từng phương pháp sinh OTP, khách hàng sử dụng thiết bị để sinh OTP (OTP Token) hay ACB gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) tới số điện thoại di động đã đăng ký với ACB của khách hàng.
- *Mật khẩu tĩnh*: Mật khẩu sử dụng nhiều lần.
- *Chứng thư điện tử*: Thông tin xác nhận khách hàng là người ký chữ ký điện tử.
- *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*: chữ ký điện tử sử dụng chứng chỉ số, còn gọi là chứng thư điện tử : Chứng thư điện tử (Token- CA): là thiết bị chứng thực chữ ký số do các tổ chức chứng thực gồm VNPT, FPT, VIETTEL và BKAV cấp cho khách hàng và được ACB chấp nhận. Đây là thông tin xác nhận khách hàng là người ký chữ ký điện tử.
  - *Chữ ký điện tử động*: là chữ ký điện tử sử dụng mã bảo mật sử dụng một lần được khởi tạo bởi thiết bị bảo mật 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.  
Thiết bị bảo mật (còn gọi là Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) là thiết bị được ACB cài đặt và cấp riêng cho từng khách hàng để khách hàng sử dụng trong việc khởi tạo mã bảo mật sử dụng một lần.
- *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*: Được hiểu là mật khẩu tĩnh hay OTP.
- *Token – CA*: Thiết bị chứng thực chữ ký số do các tổ chức chứng thực gồm VNPT, FPT, VIETTEL và BKAV cấp cho khách hàng và được ACB Online chấp nhận. ACB Online sẽ liên kết đến các tổ chức chứng thực để kiểm tra tính hợp lệ của Token-CA 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 Token-CA là hợp lệ cho đến khi có yêu cầu thay đổi của khách hàng tại quầy giao dịch ACB.
- *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 tiền gửi thanh toán.
- *Hạn mức*:
  - *Hạn mức đối với dịch vụ ACB Online* là tổng số tiền lớn nhất của tất cả lệnh giao dịch trong ngày của khách hàng chuyển qua hệ thống ACB Online. Hạn mức không tính đến giao dịch chuyển đổi ngoại tệ và chuyển khoản giữa các tài khoản cùng chủ tài khoản (không tính hạn mức) và chuyển khoản cho tài khoản thụ hưởng (có hạn mức

riêng, sau đây gọi là “hạn mức thụ hưởng tin cậy”). Các hạn mức này được hệ thống ACB Online xử lý độc lập với hạn mức khác (nếu có) do khách hàng và ACB thỏa thuận.

- *Hạn mức đối với dịch vụ Mobile Banking* là số tiền lớn nhất của mỗi giao dịch thanh toán bằng Mobile-Banking và/hoặc tổng số tiền lớn nhất của tất cả giao dịch thanh toán trong ngày bằng Mobile-Banking.
- *Tài khoản hạch toán:* Tài khoản của khách hàng mở và duy trì tại ACB, ACB dùng tài khoản này để ghi nợ các khoản tiền khi thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng. Khách hàng phải đăng ký các tài khoản này với ACB.
- *Tài khoản thụ hưởng tin cậy:* Tài khoản tiền gửi thanh toán để ghi có trong các giao dịch chuyển tiền do khách hàng đã đăng ký tại quầy giao dịch với ACB.
- *Phân cứng xác thực:* Nếu không nêu rõ theo ngữ cảnh, phân cứng xác thực được hiểu là Token hoặc ma trận lưới ngẫu nhiên.
- *Phương thức xác thực:* Cách thức hệ thống ACB Online xác thực khách hàng, xác thực chỉ thị ACB Online.
- *Gói dịch vụ ACB Online:* Tên phân biệt từng phương thức xác thực và hạn mức tương ứng.
- *Dịch vụ Mobile Banking:* là dịch vụ thanh toán hóa đơn (nước, điện, truyền hình cáp, điện thoại, bảo hiểm, internet...), chuyển tiền từ tài khoản vào thẻ, truy vấn thông tin trên tài khoản của khách hàng tại ACB thông qua mạng nhắn tin viễn thông (SMS) bằng điện thoại di động – sau đây gọi là hệ thống Mobile-banking.
- *Chứng từ điện tử (chứng từ):* trong hợp đồng này được hiểu là dữ liệu, thông tin về nghiệp vụ kinh tế, tài chính phát sinh đã được truyền trên hệ thống Mobile-Banking và được lưu lại trên vật mang tin (băng từ, đĩa từ, các công cụ khác) tại ACB hoặc tại bưu điện hoặc tại đơn vị hợp tác với ACB thực hiện dịch vụ hoặc được in ra giấy.
- *Thẻ ghi nợ nội địa (viết tắt là Thẻ)* là Thẻ do ACB phát hành, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trên lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán VND của Chủ thẻ mở tại ACB.
- *Thẻ ghi nợ quốc tế (viết tắt là Thẻ)* là Thẻ do ACB phát hành, cho phép Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ nước Việt Nam trong phạm vi số tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán VND của Chủ thẻ mở tại ACB.
- *Thẻ chip theo chuẩn EMV (viết tắt là thẻ Chip)* là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
- *Chủ thẻ* là cá nhân được ACB cung cấp Thẻ để sử dụng. Chủ thẻ có tên được in trên Thẻ.
- *Tổ chức thanh toán thẻ (viết tắt là TCTTT)* là các ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
- *Đơn vị chấp nhận Thẻ (viết tắt là ĐVCNT)* bao gồm tất cả các cá nhân, tổ chức chấp nhận thanh toán hàng hóa/dịch vụ, cung cấp dịch vụ rút tiền mặt bằng Thẻ.
- *Giao dịch thẻ* là việc sử dụng Thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác do ACB, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.
- *Dịch vụ thanh toán trực tuyến E-Commerce:* là dịch vụ cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa do ACB phát hành để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của ACB và/hoặc đối tác của ACB.
- *Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine – viết tắt là ATM)* là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
- *Mã số xác định Chủ thẻ (Personal Identification Number - viết tắt là số PIN)* là mã số mật của cá nhân do ACB cung cấp cho Chủ thẻ, được sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử, số PIN được xem là chữ ký của Chủ thẻ.
- *Tài khoản tiền gửi thanh toán VND (viết tắt là TKTGTT VND)* là tài khoản do Chủ thẻ mở tại ACB với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua ACB bằng các phương tiện thanh toán.
- *Hóa đơn giao dịch (viết tắt là HDGD)* là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ (thẻ chính, thẻ phụ) do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
- *Số tiền giao dịch* là số tiền mà Chủ thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM.
- *Số tiền giao dịch quy đổi* là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các tổ chức thẻ quốc tế hoặc ACB.
- *Số tiền ghi nợ:*
  - a. Đối với thẻ ghi nợ nội địa: là số tiền bao gồm số tiền giao dịch, các phí lãi do ACB, các tổ chức thẻ nội địa quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào TKTGTT VND;
  - b. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế: là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí lãi do ACB và các tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào TKTGTT VND.

## **Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

1. Được ACB cung cấp dịch vụ theo quy định này.

2. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, chứng từ cần thiết theo yêu cầu của ACB liên quan đến việc đăng ký và sử dụng các dịch vụ do ACB cung cấp và cập nhật ngay với ACB khi có sự thay đổi các thông tin, chứng từ này.
3. Khách hàng có quyền liên hệ Callcenter247 (có ghi âm) để yêu cầu chấm dứt việc tiếp nhận các sản phẩm quà tặng/dịch vụ ưu đãi được cung cấp thêm từ ACB trong trường hợp khách hàng từ chối các sản phẩm/dịch vụ này.
4. Điền đầy đủ thông tin vào chứng từ giao dịch theo mẫu của ACB và xuất trình các chứng từ chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch trong trường hợp quy định của pháp luật và của ACB có yêu cầu.
5. Để thực hiện các giao dịch theo dịch vụ đã đăng ký, khách hàng hoặc người được khách hàng ủy quyền phải lập chứng từ giao dịch hợp lệ theo mẫu của ACB/mẫu được ACB chấp thuận để yêu cầu thực hiện giao dịch và phải xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân đúng với loại giấy tờ tùy thân đã đăng ký với ACB khi thực hiện giao dịch.
6. Thanh toán các loại phí liên quan (nếu có) theo quy định của ACB trong từng thời kỳ. Đồng tiền thanh toán, phương thức thanh toán thực hiện theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
7. Tham khảo, cập nhật các quy định của ACB liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được ACB thông báo công khai trên Website của ACB hoặc các hình thức khác, đảm bảo hiểu rõ và thực hiện đúng các quy định này.
8. Tuân thủ các quy định của ACB liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Cam kết không sử dụng dịch vụ của ACB vào các mục đích trái pháp luật.
9. Cam kết không được cung cấp thông tin của ACB liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ theo Quy định này cho bất kỳ bên thứ 3 nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin theo quy định pháp luật và được sự đồng ý của ACB.
10. Chịu trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn Thẻ, tên truy cập, mật khẩu, số PIN, mã OTP, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử, Token, Token – CA, ma trận lưới ngẫu nhiên, các thông tin khác liên quan đến Thẻ và chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các thông tin này bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì.
11. Khi phát hiện ra các thông tin này bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng khách hàng phải thông báo ngay cho ACB và chính thức xác nhận lại thông báo này bằng văn bản cho ACB. Khách hàng phải cung cấp thông tin về thời gian, địa điểm xảy ra sự việc, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB. Trong trường hợp các thông tin này bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng trước khi ACB có xác nhận bằng văn bản về việc đã xử lý thông báo nhận được từ khách hàng, khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch do việc để các thông tin này bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng gây ra kể cả khi đã chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của ACB.
12. Đối với dịch vụ Thẻ, trường hợp Thẻ bị lộ số PIN hoặc bị mất (mà Chủ thẻ đã thông báo cho ACB), sau đó chủ thẻ tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ thì Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ này nữa mà phải cắt ngay Thẻ đó làm đôi và gửi lại cho ACB.

### **Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của ACB**

1. Cung cấp dịch vụ trong phạm vi khách hàng đã đăng ký sử dụng. Hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.
2. Cung cấp cho khách hàng các sản phẩm/dịch vụ liên quan tới các dịch vụ mà khách hàng đã đăng ký với ACB.
3. Yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.
4. Trừ khi ACB có văn bản khước từ quyền hạn, quyền lực hay biện pháp của mình, mọi sự chậm trễ trong việc thực thi bất kỳ quyền hạn, quyền lực hay biện pháp nào của ACB sẽ không coi như là sự khước từ hay khước từ toàn bộ các quyền hạn, quyền lực, biện pháp đó.

### **Điều 4: Xử lý vi phạm**

Bên nào vi phạm các một trong các nội dung theo Quy định này hoặc có lỗi gây ra thiệt hại cho bên kia sẽ 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 5: Thời hạn hiệu lực và chấm dứt quy định**

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký cho đến khi các bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ
2. Nếu một trong hai bên muốn chấm thực hiện dịch vụ thì phải báo trước 30 ngày cho bên kia.
3. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ 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 theo thỏa thuận; hay khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ theo quy định của ACB hoặc đại diện ủy quyền của khách hàng không được ACB chấp thuận.

- b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm qui định quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện dịch vụ ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
4. Trong mọi trường hợp chấm dứt thực hiện dịch vụ, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.
5. Khi khách hàng muốn kết thúc việc sử dụng dịch vụ, 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 qui định.

#### **Điều 6: Các sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc sử dụng dịch vụ**

1. Khi ACB cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của các dịch vụ (bao gồm cả việc thay đổi các quy định về phí), 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 hiện hành và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm bởi Quy định 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 quy định hiện hành và các quy định mới/quy định sửa đổi bổ sung. ACB có thể sửa đổi, thêm, bớt các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Nội dung và hiệu lực áp dụng các thay đổi này sẽ được ACB thông báo thông qua một hoặc một số các phương tiện như công bố trên Website của ACB, gọi điện, gửi tin nhắn cho khách hàng hay các hình thức khác mà ACB cho là phù hợp. Nếu khách hàng không đồng ý với các điều khoản này, khách hàng có thể chấm dứt sử dụng dịch vụ; việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ xem như khách hàng đồng ý với các sửa đổi bổ sung đó.
2. Các sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc sử dụng dịch vụ (bao gồm cả việc thay đổi các quy định về phí) được ACB và khách hàng chấp thuận là một phần của Quy định về việc sử dụng dịch vụ này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó. Tất cả các thay đổi này xem như khách hàng đã nhận:
  - a. Vào ngày nhận nếu gửi tin nhắn thông qua hình thức nhắn tin tự động;
  - b. Vào ngày công bố trên Website của ACB;
  - c. Vào ngày ACB thực hiện thông báo theo các hình thức khác.

#### **Điều 7: 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 theo đúng địa chỉ của 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 tại hợp đồng này.
  - 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. Trường hợp các quy định trong các Quy định hoặc các quy định khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của ACB 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 8: Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp**

1. Các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam;
2. Mọi bất đồng trong quá trình sử dụng, thực hiện dịch vụ sẽ được các bên tự thương lượng giải quyết. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết.

## **II. PHẦN QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **A. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN**

#### **Điều 9: Quy định chung về mở và sử dụng tài khoản**

1. Việc sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán của người cư trú và người không cư trú phải tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật và của ACB về quản lý ngoại hối;
2. ACB được quyền tự động trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
  - a. Thu hồi các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí phải trả khác của khách hàng với ACB;
  - b. Thu hồi các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí phải trả khác của khách hàng theo yêu cầu của các tổ chức tín dụng nơi khách hàng sử dụng Thẻ tiết kiệm do ACB phát hành làm tài sản bảo đảm tiền vay;

- c. Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền buộc chủ tài khoản tiền gửi thanh toán phải thanh toán;
  - d. Điều chỉnh các giao dịch bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất theo nhận định của ACB.
  - e. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa ACB và khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật.
3. Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán theo quy định của pháp luật và của ACB trong từng thời kỳ. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản và được ACB chấp thuận. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu theo quy định của ACB.
  4. ACB phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng khi có thỏa thuận giữa khách hàng với ACB, theo quyết định/ yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, khi khách hàng bị mất Thẻ tiết kiệm hoặc trong các trường hợp khác do pháp luật quy định.
  5. ACB có quyền từ chối yêu cầu đóng tài khoản hoặc rút tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán trong trường hợp tài khoản của khách hàng đang bị phong tỏa hoặc khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với ACB.

#### **Điều 10: Quy định về trích tiền từ tài khoản**

Quy định này bao gồm cả việc rút tiền mặt và chuyển tiền từ tài khoản theo yêu cầu của chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền

Nếu chúng từ trích tiền không phải là séc thanh toán thì ACB có quyền yêu cầu chính chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền phải trực tiếp lập và xuất trình chứng từ để giao dịch.

#### **Điều 11: Chuyển đổi trạng thái tài khoản**

ACB chuyển đổi trạng thái tài khoản sang ngưng hoạt động (Inactive/Dormant) trong các trường hợp sau:

1. Chuyển đổi trạng thái tài khoản sang Inactive khi tài khoản không có giao dịch trong khoảng thời gian liên tục từ 06 tháng trở lên;
2. Chuyển đổi trạng thái tài khoản sang Dormant khi tài khoản không có giao dịch trong khoảng thời gian liên tục từ 12 tháng trở lên.

Nếu có nhu cầu sử dụng lại tài khoản cho các giao dịch ghi có, chủ tài khoản phải lập Giấy đề nghị tiếp tục sử dụng tài khoản (theo mẫu của ACB).

#### **Điều 12: Đóng tài khoản**

ACB đóng tài khoản tiền gửi của khách hàng trong những trường hợp sau:

1. Khi chủ tài khoản yêu cầu;
2. Khi cá nhân có tài khoản chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi nhân sự;
3. Khi chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với ACB;
4. Khi tài khoản ở trạng thái Inactive có số dư dưới mức tối thiểu theo quy định của ACB;
5. Khi tài khoản đã chuyển sang trạng thái Dormant.

Khi đóng tài khoản, nếu tài khoản còn số dư và khách hàng chưa đến nhận, ACB sẽ chuyển số dư trên tài khoản sang một tài khoản giữ hộ chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. ACB sẽ chi trả số dư trên khi khách hàng đến ACB thực hiện thủ tục thanh toán theo quy định.

#### **Điều 13: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

1. Được sở hữu và sử dụng số tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán theo quy định pháp luật và của ACB;
2. Được hưởng lãi suất do ACB quy định trên số dư tài khoản;
3. Được yêu cầu ACB cung cấp các thông tin về những giao dịch và số dư tiền gửi;
4. Được yêu cầu ACB đóng, phong tỏa hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết;
5. Tự quản lý chữ ký, con dấu (nếu có) và chịu trách nhiệm trong trường hợp chữ ký, con dấu bị lạm dụng (kể cả trường hợp: (i) sử dụng con dấu thật nhưng chữ ký bị giả mạo; (ii) chữ ký là thật nhưng con dấu bị giả mạo) dẫn đến việc tiền trong tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng bị tổn thất hoặc tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba.
6. Thông báo kịp thời với ACB khi phát hiện bất kỳ sai sót, nhầm lẫn nào trên tài khoản tiền gửi thanh toán;
7. Không cung cấp thông tin sai sự thật về tài khoản tiền gửi thanh toán và các giao dịch trên tài khoản cho bên thứ ba;

8. Quản lý các chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản (séc, ủy nhiệm chi, Giấy lĩnh tiền mặt...). Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) phát sinh trong trường hợp chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản do khách hàng quản lý bị lợi dụng do lỗi của khách hàng bao gồm:
  - a. Khách hàng làm mất séc;
  - b. Khách hàng ký chứng từ trước khi được điền đầy đủ các nội dung của chứng từ;
  - c. Các trường hợp khác.
9. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, hoặc sử dụng tài khoản nhằm mục đích trốn thuế, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ, rửa tiền hoặc lợi dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.

#### **Điều 14: Quyền và nghĩa vụ của ACB**

1. Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
  - a. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thoả thuận giữa ACB và khách hàng;
  - b. Khách hàng có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các quy định, thoả thuận với ACB. Trong trường hợp này, ACB được giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý;
  - c. Số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách không đủ để thực hiện các lệnh thanh toán mà không có thoả thuận trước với ACB.
2. Thực hiện thanh toán khi nhận được các chứng từ giao dịch hợp lệ với chữ ký, con dấu (nếu có) trên bề mặt chứng từ mà theo nhận định của ACB là khớp đúng với mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng/ người được ủy quyền đã đăng ký tại ACB.
3. Được quy định các biện pháp đảm bảo an toàn trong việc nhận dạng khách hàng, thanh toán và kiểm soát giao dịch tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động.
4. Tự động điều chỉnh trên tài khoản của khách hàng nếu các khoản báo nợ, báo có vào tài khoản mà theo nhận định của ACB là bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định pháp luật và của ACB.
5. Không giải quyết việc dừng các lệnh thanh toán hợp lệ mà trước đó đã được ACB thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản;
6. Phạt do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
7. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật, của ACB hoặc thoả thuận giữa ACB và khách hàng.
8. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản tiền gửi thanh toán và giao dịch trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng theo quy định;
9. Gửi kịp thời, đầy đủ Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, bản sao kê tài khoản, Giấy báo số dư tài khoản theo yêu cầu của người sử dụng tài khoản. Thông tin kịp thời về những giao dịch thanh toán và số dư tài khoản cho khách hàng theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

#### **Điều 15: Về đồng chủ tài khoản**

1. ACB có quyền ngưng việc sử dụng tài khoản đồng chủ tài khoản khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của một trong các đồng chủ tài khoản;
2. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ACB nhận được yêu cầu ngưng sử dụng tài khoản đồng chủ tài khoản, các đồng chủ tài khoản phải có văn bản đề nghị tiếp tục hoặc ngưng sử dụng tài khoản đồng chủ tài khoản, hoặc xuất trình bằng chứng chứng minh việc tranh chấp giữa các đồng chủ tài khoản đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Quá thời hạn nêu trên, nếu không nhận được các văn bản này, ACB tiếp tục việc sử dụng tài khoản đồng chủ tài khoản;
3. Việc thay đổi, hủy bỏ thoả thuận liên quan đến đồng chủ tài khoản chỉ có giá trị khi có sự xác nhận của ACB;
4. Các giao dịch ngoài thoả thuận đã được khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị sử dụng dịch vụ phải được ký tên và thực hiện bởi các đồng chủ tài khoản;
5. Trong các giao dịch không bắt buộc ký tên và thực hiện bởi các đồng chủ tài khoản, người thực hiện giao dịch có trách nhiệm thông báo với người còn lại. ACB không chịu trách nhiệm thông báo cho từng người;
6. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm liên đới đối với các chi phí và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản đồng chủ tài khoản. Ngân hàng Á Châu được quyền yêu cầu một trong các đồng chủ tài khoản và hoặc các đồng chủ tài khoản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản đồng chủ tài khoản theo đúng thể lệ và quy chế do ACB ban hành.

7. Các quyền lợi khác của đồng chủ tài khoản phát sinh từ việc sử dụng tài khoản đồng chủ tài khoản được áp dụng theo các quy định do ACB ban hành.

## **B. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ**

### **Điều 16: Phí và các khoản ghi nợ vào TKTGTT của chủ thẻ**

1. ACB được quyền ghi nợ vào TKTGTT VND các khoản sau đây:
  - a. Tất cả các giao dịch thẻ do Chủ thẻ hay bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hay do để lộ số Thẻ, số PIN, mã OTP hay do hậu quả của việc thất lạc, mất Thẻ và/hoặc các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
  - b. Các khoản lãi, phí sau đây (biểu phí được quy định bằng văn bản và cập nhật trên website của ACB theo từng thời điểm):
    - Phí gia nhập: được tính khi Chủ thẻ đăng ký phát hành thẻ.
    - Phí thường niên: là phí ban đầu và phí định kỳ duy trì Thẻ hằng năm.
    - Phí phát hành nhanh: được thu khi Chủ thẻ có yêu cầu phát hành Thẻ nhanh.
    - Phí rút tiền mặt: được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt và/hoặc giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM và không bao gồm các phí khác (nếu có) trên TKTGTT VND.
    - Phí thay thế Thẻ: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ hoặc khi gia hạn Thẻ.
    - Phí cấp lại PIN: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN mới.
    - Phí thất lạc Thẻ: được tính khi Thẻ bị thất lạc/đánh cắp.
    - Phí cấp bản sao HDGD: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HDGD tại các ĐVCNT.
    - Phí khiếu nại: được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác các giao dịch thẻ.
    - Phí xử lý giao dịch: áp dụng cho các giao dịch khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi có/nợ vào TKTGTT VND.
    - Phí chênh lệch tỉ giá: áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch thẻ được ghi nợ/có vào TKTGTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi có/nợ vào TKTGTT VND.
    - Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, mạng: được tính khi Chủ thẻ đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, mạng.
    - Phí không thực hiện giao dịch: là các phí dịch vụ, thuế (nếu có) mà Chủ thẻ phải thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ theo quy định do Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước mà không sử dụng dịch vụ hoặc không được bên cung cấp dịch vụ chấp nhận hủy việc sử dụng dịch vụ đó.
    - Tỷ giá quy đổi: tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các giao dịch thẻ được chuyển đổi ra VND vào thời điểm giao dịch thẻ được ghi nợ/có vào TKTGTT VND. Đối với các giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của ACB, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá của ACB, còn các giao dịch khác thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc ACB sẽ được áp dụng theo tỷ giá của Tổ chức thẻ quốc tế.
    - Các loại phí khác được ACB thông báo tại từng thời điểm theo các hình thức quy định trong Quy định này và/hoặc một trong các hình thức ACB cho là hợp lý. ACB không hoàn trả các khoản phí này cho Chủ thẻ.
2. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ (VD: phí xử lý giao dịch, phí chênh lệch tỉ giá...) được tính/áp dụng theo biểu phí hiện hành vào các ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT VND (không phụ thuộc vào ngày Chủ thẻ thực hiện giao dịch). Các loại phí khác sẽ được tính vào ngày ACB ghi nợ vào TKTGTT VND với mức phí được áp dụng theo biểu phí hiện hành tại từng thời điểm.
3. Tiền lãi dư có được tính trên số dư trong TKTGTT VND theo lãi suất do ACB quy định tại từng thời điểm và sẽ được ghi có vào TKTGTT VND vào một ngày cố định theo quy định của ACB.

### **Điều 17: Quyền và nghĩa vụ của ACB**

1. ACB được quyền quyết định chấp thuận hoặc từ chối việc thực hiện các giao dịch thẻ của Chủ thẻ mà có thể không tính đến số dư trên TKTGTT VND.
2. ACB được quyền tự động thực hiện việc phong tỏa tiền, ghi có và/hoặc ghi nợ trên TKTGTT VND liên quan đến việc thực hiện Quy định về việc sử dụng Thẻ này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà

không cần thông báo trước cho Chủ thẻ. Chủ thẻ đồng ý với mọi điều khoản này và cam kết không khiếu nại, không khởi kiện liên quan đến việc ACB trích tiền theo quy định tại khoản này.

3. ACB được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ, TKTGTT VND, giao dịch thẻ và các thông tin khác liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật, theo thỏa thuận giữa các bên.
4. ACB có toàn quyền gửi quà tặng và/hoặc những sản phẩm khuyến mãi khác đến địa chỉ mà Chủ thẻ đã đăng ký với ACB. Trường hợp vì lý do này mà tiết lộ thông tin về Chủ thẻ, về Thẻ cho bất kỳ bên thứ 3 nào khác, ACB cũng không vi phạm nội dung bảo mật thông tin theo quy định này và quy định pháp luật.
5. ACB không chịu trách nhiệm với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát do:
  - a. ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ vì bất cứ lý do gì.
  - b. Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM và các máy thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.
  - c. ACB thực hiện chậm trễ hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình theo đúng Quy định về việc sử dụng Thẻ này do có sự trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai, hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của ACB hay hậu quả của sự gian lận, giả mạo.
  - d. Lỗi của Chủ thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do Chủ thẻ vi phạm thỏa thuận của Quy định về việc sử dụng thẻ này vì bất cứ lý do gì.
  - e. Chủ thẻ để lộ số PIN, mã OTP và/hoặc Thẻ bị mất, thất lạc mà không thông báo cho ACB theo thỏa thuận của Quy định về việc sử dụng thẻ này hoặc trước khi có xác nhận bằng văn bản của ACB về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ.
6. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa/dịch vụ mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ. ACB được quyền ghi nợ vào TKTGTT VND giá trị các giao dịch thẻ cho dù hàng hóa/dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không. Chủ thẻ phải có trách nhiệm khiếu nại, giải quyết mâu thuẫn về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ trực tiếp với ĐVCNT.
7. ACB được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng Thẻ.
8. ACB có trách nhiệm công bố đầy đủ thông tin cho Chủ thẻ về các loại lãi, phí và các thay đổi khác liên quan đến việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ (trên website chính thức của ACB và cũng sẽ cung cấp cho Chủ thẻ khi Thẻ được phát hành).
9. ACB có trách nhiệm giải quyết hoặc trả lời các yêu cầu tra soát, các khiếu nại của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ được quy định tại Khoản 2 Điều 18 Quy định này.
10. Bảo mật các thông tin liên quan đến giao dịch thẻ và chỉ được cung cấp thông tin trong các trường hợp sau:
  - a. Theo yêu cầu của Chủ thẻ;
  - b. Theo yêu cầu của các tổ chức thẻ nội địa, Tổ chức thẻ quốc tế;
  - c. Theo quy định của pháp luật, yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

#### **Điều 18: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

1. Được quyền sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT hoặc rút tiền tại ĐVCNT hoặc ATM, thực hiện Dịch vụ thanh toán trực tuyến E-Commerce và các dịch vụ Thẻ.
2. Được quyền khiếu nại, yêu cầu ACB tra soát các trường hợp sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ do ACB thông báo cho Chủ thẻ theo thỏa thuận.

Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi bằng văn bản cho ACB trong thời hạn ba mươi (30) ngày đối với thẻ ghi nợ quốc tế/bây (07) ngày đối với thẻ ghi nợ nội địa kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTGTT VND
3. Chủ thẻ đồng ý đề ngân hàng, công ty của Chủ thẻ hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ theo yêu cầu của ACB vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ.
4. Yêu cầu ACB kiểm tra bằng văn bản và chịu mọi rủi ro (nếu có) về việc gửi Thẻ và số PIN qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ chỉ định.
5. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ và giữ bí mật số PIN, mã OTP trong giao dịch thẻ. Trong trường hợp Thẻ bị mất, Chủ thẻ phải:
  - a. Thông báo ngay cho ACB bằng điện thoại và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với ACB.
  - b. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm bị mất Thẻ, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB.
6. Chủ thẻ phải chịu hoàn toàn thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho ACB và/hoặc Bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ nếu:
  - a. Chủ thẻ gian lận và/hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng Thẻ và số PIN, mã OTP, kể cả trong trường hợp Chủ thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng Thẻ, sử dụng số PIN, mã OTP.

- b. Chủ thẻ không thông báo cho ACB theo quy định tại Điều này ngay sau khi Thẻ bị mất, thất lạc, lộ...
  - c. Thẻ bị sử dụng trước khi ACB có xác nhận bằng văn bản về việc đã xử lý thông báo mất Thẻ mà ACB nhận được từ Chủ thẻ.
7. Tuân thủ các quy định của ACB, các tổ chức thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ, thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động thẻ, không thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật, quy định của ACB. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ trái pháp luật, quy định của ACB.
  8. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ Chip mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
  9. Chủ thẻ phải trả lại cho ACB Thẻ cũ đã cắt đôi theo Quy định về việc sử dụng Thẻ này. Trường hợp Chủ thẻ không trả lại Thẻ cũ thì Chủ thẻ phải báo mất Thẻ và chịu phí thất lạc Thẻ theo biểu phí hiện hành của ACB.
  10. Chủ thẻ chấp nhận rằng ACB có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho Chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà ACB cho là phù hợp, gửi mã OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) tới số điện thoại di động đã đăng ký với ACB của Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với mọi vấn đề liên quan đến Thẻ kể từ thời điểm Chủ thẻ nhận Thẻ và/hoặc số PIN và/hoặc mã OTP do ACB cung cấp.

**Điều 19: Thay thế, gia hạn và chấm dứt việc sử dụng thẻ**

1. Chủ thẻ có quyền yêu cầu ACB bằng văn bản về việc thay thế Thẻ, gia hạn Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc thay thế hoặc gia hạn Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Quy định về việc sử dụng Thẻ này.
2. Khi Thẻ bị mất hoặc bị lộ số PIN, Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho ACB. ACB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc Thẻ và phí thay thế Thẻ theo quy định của ACB. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất, bị lộ số PIN (mà Chủ thẻ đã thông báo cho ACB), Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho ACB.
3. Chủ thẻ có thể đề nghị đổi Thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho ACB. ACB xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp lại, ACB sẽ thu hồi Thẻ cũ, và Chủ thẻ phải trả phí thay thế Thẻ và phí thất lạc Thẻ (nếu Chủ thẻ không trả lại Thẻ cho ACB) theo quy định của ACB.
4. Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng, ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn Thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc các hình thức khác. Nếu trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày ACB có thông báo, ACB không nhận được bất cứ phản hồi nào của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đồng ý gia hạn Thẻ, và ACB có quyền quyết định gia hạn hoặc không gia hạn Thẻ.
5. ACB quyết định chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a. Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay và/hoặc Thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại ACB và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ. Việc xem xét Chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ là tùy theo nhận định của ACB;
  - b. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của ACB, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTGTT VND của Chủ thẻ;
  - c. Chủ thẻ vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ (Quy chế thẻ), pháp luật, ACB và các quy định có liên quan;
  - d. Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;
  - e. Chủ thẻ chết mà không có người thừa kế được ACB chấp nhận;
  - f. Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
  - g. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của các Tổ chức thẻ nội địa, Tổ chức thẻ quốc tế;
  - h. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ;
6. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Quy định về việc sử dụng Thẻ này. Các nội dung của Quy định về việc sử dụng Thẻ này vẫn có giá trị ràng buộc đối với các bên. Khi ACB chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, ACB sẽ tiến hành đồng thời việc thu hồi Thẻ và Chủ thẻ phải trả phí theo quy định của ACB (nếu có).

**Điều 20: Tính xác thực của văn bản, chứng từ**

1. ACB được quyền dựa vào bất kỳ chứng từ nào liên quan đến giao dịch thẻ (chính, phụ) có chữ ký của Chủ thẻ hoặc dựa vào giao dịch thẻ có sử dụng số PIN, mã OTP, giao dịch có sử dụng Chip điện tử như là bằng chứng xác thực chứng minh rằng các giao dịch thẻ được thực hiện bằng Thẻ của Chủ thẻ.
2. Chủ thẻ phải thông báo bằng văn bản cho ACB về sự sai sót, thiếu chính xác, hay thắc mắc về chi tiết giao dịch thẻ trong vòng ba mươi (30) ngày đối với thẻ ghi nợ quốc tế/ 07 (bảy) ngày đối với thẻ ghi nợ nội địa kể từ ngày giao dịch

thẻ được ghi nợ vào TKTGTT VND. Nếu trong thời hạn đó, ACB không nhận được các khiếu nại của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đồng ý tất cả các giao dịch thẻ, lãi, phí mà ACB đã ghi nợ vào TKTGTT VND của Chủ thẻ.

3. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với ACB và/hoặc Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho ACB và được ACB xác nhận về việc đã nhận được văn bản. Tuy nhiên, ACB có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay thư điện tử (email) mà ACB tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền, mặc dù những yêu cầu hay thông tin đó có thể không được Chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền; 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 Chủ thẻ thông qua fax, điện thoại hay thư điện tử (email).

### **C. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ CALL CENTER 247**

#### **Điều 21: Quyền và nghĩa vụ của ACB**

1. Nếu phát sinh việc thu phí, ACB công bố việc thu phí trên Website chính thức của ACB hoặc thông qua các phương tiện thông tin đại chúng 07 ngày trước khi các thay đổi có hiệu lực. Nếu sau thời hạn này, khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ thì có nghĩa là khách hàng chấp nhận hoàn toàn các thay đổi đó và cam kết không được khiếu nại về việc thu phí, ACB được quyền tự động trích tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán, tài khoản thẻ của khách hàng để thanh toán các khoản phí thực hiện dịch vụ CallCenter 247.
2. Thời gian thực hiện các lệnh thanh toán/chuyển tiền của khách hàng:
  - a. Khách hàng đặt lệnh (chuyển đến tài khoản của đơn vị hưởng trong hệ thống ACB):
    - Từ 7h30 đến 11h00: lệnh yêu cầu được thực hiện trong buổi sáng làm việc.
    - Từ 11h00 đến 16h00: lệnh yêu cầu được thực hiện trong buổi chiều làm việc.
    - Sau 16h00: lệnh yêu cầu được thực hiện trong buổi sáng của ngày làm việc kế tiếp.
  - b. Khách hàng đặt lệnh (chuyển đến tài khoản của đơn vị hưởng ngoài hệ thống ACB):
    - Trước 14h30: lệnh yêu cầu được thực hiện trong ngày làm việc.
    - Sau 14h30: lệnh yêu cầu được thực hiện vào buổi sáng ngày làm việc kế tiếp.
  - c. Lệnh chuyển tiền từ thẻ sang thẻ hoặc từ tài khoản sang thẻ :
    - Trước 16h00 (ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6): lệnh yêu cầu được thực hiện cuối ngày.
    - Sau 16h00: lệnh yêu cầu được thực hiện cuối ngày của ngày làm việc kế tiếp.

Thời gian hoàn tất giao dịch phụ thuộc vào loại hình dịch vụ mà khách hàng yêu cầu theo quy định của ACB về việc thực hiện giao dịch đó.

Sau khi ACB nhận được lệnh, nếu không đáp ứng đủ các điều kiện theo quy định thì giao dịch sẽ không được thực hiện. ACB sẽ thông báo việc từ chối thực hiện và lý do từ chối cho khách hàng bằng điện thoại ngay khi khách hàng gọi đến đặt lệnh (đối với các lệnh nhận được trong giờ làm việc) hoặc vào ngày làm việc kế tiếp (đối với các lệnh nhận được ngoài giờ làm việc).
3. Trường hợp mã khách hàng, tên ngân hàng, số tài khoản của đơn vị thụ hưởng có thay đổi khác so với thông tin mà khách hàng đã đăng ký (sự thay đổi này do khách hàng thông báo cho các Chi nhánh/Phòng Giao dịch bằng các hóa đơn, giấy báo dịch vụ và xác nhận qua điện thoại cho ACB khi yêu cầu đặt lệnh thanh toán hoặc do đơn vị thụ hưởng thông báo bằng văn bản cho ACB), ACB được quyền thay đổi thông tin sau khi đã xác nhận và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào khi thực hiện thanh toán theo thông tin mới của đơn vị thụ hưởng.
4. Trường hợp số tiền thanh toán lớn hơn hạn mức giao dịch mà khách hàng đã đăng ký, ACB được quyền điều chỉnh tăng hạn mức giao dịch theo yêu cầu của khách hàng qua điện thoại một lần duy nhất không vượt quá 2.000.000 đồng (hai triệu đồng) cho một loại dịch vụ.
5. Trường hợp khách hàng muốn hủy bỏ hoặc sửa đổi hoặc xác nhận lệnh sau khi ACB đã nhận và xử lý, ACB sẽ cố gắng giúp đỡ khách hàng hủy bỏ, sửa đổi hoặc xác nhận các lệnh này, nhưng ACB không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không hủy bỏ, sửa đổi hoặc xác nhận các lệnh ACB đã xử lý.
6. ACB không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo lệnh chi của khách hàng. ACB độc lập thực hiện lệnh chi của khách hàng, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
7. ACB không phải chịu bất cứ trách nhiệm nào với khách hàng về những thiệt hại, mất mát xảy ra do các sự cố được gây ra bởi một hay nhiều sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến, hoặc do bên thứ ba tham gia quá trình thanh toán gây nên.

#### **Điều 22: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

1. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin và nội dung giao dịch của mình qua dịch vụ CallCenter 247; thực hiện việc đối chiếu và kiểm soát các giao dịch, đảm bảo mọi giao dịch do ACB thực hiện cho khách hàng đều được khách hàng kiểm tra chặt chẽ.
2. Khách hàng phải chịu trách nhiệm giải quyết các sai sót do chính mình gây ra khi cung cấp thông tin (gồm mã khách hàng, số tài khoản, tên ngân hàng của đơn vị hưởng và số tiền) không chính xác trong đặt lệnh thanh toán/chuyển tiền:
  - a. Trường hợp phát hiện thông tin sai ngay khi đặt lệnh, ACB sẽ từ chối thực hiện và yêu cầu điều chỉnh thông tin theo quy trình đã nêu tại khoản 3 Điều 21 Quy định này;
  - b. Trường hợp không phát hiện thông tin sai (do khách hàng đã đăng ký thông tin sai hoặc do khách hàng yêu cầu sai số tiền) và lệnh đã chuyển đi, khách hàng phải chịu trách nhiệm liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết các sai sót.

Sau khi hoàn tất việc đặt lệnh thanh toán/chuyển tiền, nếu có thắc mắc về các chi tiết giao dịch trong bảng thông báo giao dịch thẻ hoặc liệt kê giao dịch tài khoản, khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho ACB trong vòng 15 ngày kể từ ngày ACB gửi thông báo giao dịch bằng chứng từ hoặc công bố trên Internet Banking. Sau thời hạn này, khách hàng không có quyền khiếu nại với ACB về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến các giao dịch đã được thông báo.

#### **D. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ ACB ONLINE**

##### **Điều 23: 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 sau:

1. Gói chuẩn:
  - a. Lệnh truy vấn thông tin: Tra cứu số dư tài khoản; Liệt kê giao dịch trên tài khoản; Các tiện ích khác.
  - b. Lệnh giao dịch: Chuyển khoản cho tài khoản của chính khách hàng tại ACB đối với VND, cho tài khoản thụ hưởng tin cậy.
  - c. Bán ngoại tệ: Bán ngoại tệ trực tiếp cho ACB và chuyển vào tài khoản tiền gửi thanh toán VND của chính khách hàng.
  - d. Lệnh đầu tư: Gồm lệnh mua, lệnh bán, lệnh huỷ; 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 hợp đồng này và các quy định khác tương ứng (nếu có).
  - e. Lệnh cấp tín dụng: Yêu cầu ACB cấp tín dụng theo thoả thuận tại hợp đồng này và các quy định khác liên quan (nếu có).
2. Gói bạc, vàng; Giống gói chuẩn và mở rộng lệnh giao dịch thêm: Thanh toán hóa đơn, chuyển tiền, chuyển khoản trong nước đối với VND đến tài khoản thụ hưởng trong và ngoài ACB.

##### **Điều 24: 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/hay 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.
3. Thời gian thực thi các chỉ thị ACB Online tại ACB:
  - a. Lệnh truy vấn thông tin: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
  - b. Lệnh giao dịch:
    - i. Trường hợp lệnh giao dịch do ACB độc lập xử lý hoàn tất: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
    - ii. Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba xử lý để hoàn tất (VD: các lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống ACB cần được tiếp tục xử lý bởi NHNN và NH nơi nhận tiền): phần xử lý do ACB thực hiện được tiến hành ngay, phần xử lý do bên thứ ba thực hiện được thực thi tương tự như khi khách hàng tới giao dịch tại quầy.
    - iii. 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 điểm a,b khoản 3, điều 24 của quy định này.
  - c. Lệnh đầu tư, lệnh cấp tín dụng: Nếu ACB và khách hàng không thoả thuận khác về thời gian thực thi các lệnh này, ACB áp dụng thời gian thực thi lệnh giao dịch quy định tại khoản 3, điều 24 của quy định này.

4. Đối với lệnh bán ngoại tệ:
  - a. Tỷ giá ngoại tệ được tính tại thời điểm ACB thực thi lệnh giao dịch.
  - b. Khách hàng được quyền thương lượng tỷ giá đối với các giao dịch bán ngoại tệ với số lượng ngoại tệ lớn. Số lượng ngoại tệ được quyền thương lượng tỷ giá căn cứ theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
  - c. Đối với giao dịch có thương lượng tỷ giá, khi khách hàng thực hiện giao dịch sẽ thương lượng tỷ giá với nhân viên ACB thông qua điện thoại.
  - d. Đối với giao dịch có thương lượng tỷ giá, khách hàng không được quyền hủy giao dịch bán ngoại tệ khi khách hàng đã đồng ý tỷ giá với nhân viên 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 và mật khẩu và/hay chữ ký điện tử của khách hàng (nếu có).
6. Khách hàng đảm bảo rằng mọi lệnh giao dịch, lệnh đầu tư, lệnh cấp tín dụng 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 các lệnh này được ACB thực thi, ACB sẽ không chịu trách nhiệm điều tra, giải quyết khiếu nại 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
8. 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.
9. 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 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.
10. 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 24 của quy định 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 24 của quy định này, ACB sẽ thực thi chỉ thị ACB Online vào ngày làm việc của ACB ngay trước hay ngay sau ngày thực thi.
11. ACB quy định loại và số tài khoản khách hàng duy trì tại ACB có thể truy cập được trên dịch vụ ACB Online, loại chỉ thị
12. ACB Online phải có chữ ký điện tử, loại chỉ thị ACB Online được dùng với từng phương thức xác thực.
13. Tài khoản ghi nợ (nếu có) trong các chỉ thị ACB Online là tài khoản hạch toán.

#### **Điều 25: Quyền và nghĩa vụ của ACB**

1. Quyền của ACB:
  - a. Từ chối thực thi các chỉ thị ACB Online nếu ACB phát hiện chỉ thị 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 hay ACB phát hiện, nghi ngờ chỉ thị bị lỗi hay phát hiện, nghi ngờ việc thực thi chỉ thị ACB Online đó sẽ vi phạm pháp luật hay không hợp lệ hay số tiền trên chỉ thị ACB Online (nếu có) và phí dịch vụ phát sinh lớn hơn số dư khả dụng trên tài khoản hạch toán hay 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, hạn mức thụ hưởng tín cậy hay tài khoản hạch toán bị phong tỏa, không thể chuyển tiền khỏi tài khoản này hay tài khoản thụ hưởng (nếu có) bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền không cho thực thi chỉ thị ACB Online đó hay 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.
  - b. Tự động trích tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại ACB hay tại ngân hàng khác để thu:
    - i. các khoản nợ và phí khách hàng còn nợ ACB; và/hay
    - ii. các khoản tiền và phí liên quan ACB hiện đang nợ bên thứ ba và phát sinh do ACB đã thực thi các chỉ thị ACB Online cho khách hàng.

- c. 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 fax hay các hình thức liên lạc khác được ACB chấp nhận.
  - d. 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 24 của quy định này, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
  - e. 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 ACB Online không do ACB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ ACB Online 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, ma trận lưới ngẫu nhiên, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử (nếu có) vì bất cứ lý do gì. Trong trường hợp khách hàng sau 5 lần đăng nhập không thành công dịch vụ ACB Online, khách hàng sẽ bị hệ thống ACB Online khóa quyền truy cập dịch vụ ACB Online.
  - f. ACB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ ACB Online, địa chỉ Web site 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.
  - g. Sử dụng hình ảnh, tên tuổi của khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến dịch vụ ACB Online hay 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.
  - h. ACB có quyền thay đổi số lượng ngoại tệ được thương lượng tỷ giá theo từng thời kỳ.
  - i. Quyết định chọn tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên), thời gian hiệu lực của: chứng thư điện tử, thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) 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.
  - j. Thực thi các quyền quy định tại các phần khác của quy định 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 24 của quy định này.
  - b. 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.
  - c. Cung cấp dịch vụ ACB Online trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thoả thuận với ACB. Hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ ACB Online.
  - d. Không trái với các quy định trong quy định 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.
  - e. 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 quy định trong quy định này hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.
  - f. Thực thi các nghĩa vụ của ACB quy định tại các phần khác của quy định này.

## **Điều 26: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

1. Quyền của khách hàng:
  - a. Sử dụng dịch vụ ACB Online trong phạm vi đã thoả thuận với ACB.
  - b. Thay đổi phương thức xác thực, gói dịch vụ.
  - c. Thay đổi hạn mức trong giới hạn cho phép tương ứng với gói dịch vụ.
  - d. Thực thi các quyền của khách hàng quy định tại các phần khác của quy định 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 (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên). 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.

- b. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các chỉ thị ACB Online được lập bởi tên truy cập, mật khẩu của khách hàng; chịu trách nhiệm về nội dung thương lượng tỷ giá qua điện thoại 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, ma trận lưới ngẫu nhiên, 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. Thông báo ngay cho Trung tâm ngân hàng điện tử - ACB hay điểm giao dịch nơi khách hàng ký quy định này bằng điện thoại để được hướng dẫn xử lý nếu:
  - i. 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, thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hay
  - ii. 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.
- d. Thông báo ngay cho Trung tâm ngân hàng điện tử - ACB hay điểm giao dịch nơi khách hàng mở tài khoản qua điện thoại 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 tiền gửi thanh toán hay tài khoản loại khác của khách hàng mở tại ACB.
- 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 bất kỳ hình thức nào.
- f. Khi khách hàng có yêu cầu cấp lại chứng thư điện tử và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) khách hàng phải thông báo trước cho ACB một tháng. Các nội dung thay đổi thực hiện bằng văn bản theo mẫu ACB quy định.
- g. 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. Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan đến chỉ thị ACB Online 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 ACB Online trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ Web site để truy cập dịch vụ ACB Online.
- i. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện chỉ thị ACB Online của mình và thông báo ngay cho Trung tâm Ngân hàng điện tử - 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 24 của quy định này.
- j. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và ACB về: Mở, sử dụng tài khoản; chuyển khoản, chuyển tiền; tài trợ tín dụng; quản lý ngoại hối.
- k. 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;
- l. Đảm bảo các thông tin liên quan đến khách hàng được cung cấp trong và theo quy định này là chính xác, đầy đủ cũng như cập nhật ngay các thông tin này khi thay đổi.
- m. 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 đăng ký dịch vụ này.
- n. 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.
- o. 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.
- p. 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.
- q. Có đủ tiền trên tài khoản hạch toán khi các chỉ thị ACB Online được ACB xử lý.
- r. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho ACB theo quy định 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.
- s. Đảm bảo chứng thư điện tử của mình còn hiệu lực khi lập chỉ thị ACB Online.
- t. Thực thi các nghĩa vụ của khách hàng quy định tại các phần khác của quy định này.

#### **Điều 27: Thiết bị và chương trình máy tính**

1. Hệ thống ACB Online sử dụng các thuật toán mã hóa, mà việc sử dụng các thuật toán này và độ dài khóa có thể bất hợp pháp tại một số nước. ACB không chịu trách nhiệm nếu khách hàng không sử dụng được dịch vụ ACB Online tại những nước này hay vi phạm luật pháp của nước này khi sử dụng dịch vụ ACB Online.

2. 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 hay chương trình do ACB cung cấp, quy định. 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.
3. ACB quy định nhà cung cấp dịch vụ truyền thông (bao gồm công ty cung cấp dịch vụ viễn thông di động, công ty cung cấp dịch vụ Internet - ISP), loại thiết bị (bao gồm cả điện thoại di động, máy tính), loại hệ điều hành thiết bị, loại chương trình phụ trợ (nếu có), loại trình duyệt Web, cấu hình thiết bị, cấu hình hệ điều hành thiết bị, cấu hình trình duyệt Web, cấu hình chương trình phụ trợ (nếu có) để có thể sử dụng được với dịch vụ ACB Online và chỉ chấp nhận các chỉ thị ACB Online đến từ hệ thống này hay ACB gửi thông tin liên quan đến việc thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng đến khách hàng qua hệ thống này. Khi có nhiều phiên bản trình duyệt Web, chương trình phụ trợ hay hệ điều hành, ACB có quyền từ chối hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ ACB Online trên các phiên bản cũ.
4. Khách hàng tự trang bị đầy đủ, bảo trì các chương trình máy tính cùng thiết bị cần thiết theo quy định của ACB để có thể sử dụng an toàn dịch vụ ACB Online cũng như tự chịu trách nhiệm về bản quyền, sở hữu trí tuệ sử dụng các thiết bị, chương trình máy tính này; Ngoài ra, khách hàng tự chịu các chi phí liên quan khác (ví dụ: chi phí sử dụng điện thoại, điện, đường truyền mạng) để có thể sử dụng dịch vụ ACB Online.
5. Khách hàng xóa các chương trình phụ trợ khỏi máy tính, trả lại ACB các thiết bị, xóa các chương trình do ACB cung cấp liên quan đến dịch vụ ACB Online của ACB (nếu có) khi chấm dứt sử dụng dịch vụ ACB Online.

### **Điều 28: Rủi ro và xử lý rủi ro**

1. ACB được miễn trừ trách nhiệm pháp lý thực hiện các nghĩa vụ trong quy định này, đền bù thiệt hại cho khách hàng hay bên thứ ba 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 (i) sự cố cản trở ACB thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm và không giới hạn bởi bên thứ ba không tham gia quy định gây nên, sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do ACB gửi (bao gồm OTP dạng OTP SMS) không tới được khách hàng, (ii) 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 chỉ thị ACB Online của khách hàng, (iii) sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống ACB Online bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân khác 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, ACB không thể xử lý các chỉ thị ACB Online cho khách hàng, (iv) 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 này dẫn đến ACB không thể hay thực thi chậm các chỉ thị ACB Online này.

### **Điều 29: Cung cấp và bảo hành phần cứng xác thực**

1. Phần cứng xác thực do ACB hoặc các đối tác được ACB chấp nhận cung cấp cho khách hàng.
2. ACB không bảo hành phần cứng xác thực cho khách hàng, mọi chi phí liên quan đến việc sửa chữa, thay mới phần cứng xác thực (nếu có) kể từ sau thời điểm chuyển giao cho khách hàng do khách hàng chịu.

### **Điều 30: Phí dịch vụ ACB online**

1. 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 điện tử, phí sử dụng phần cứng xác thực, phí thực thi chỉ thị ACB Online.
2. Các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ACB Online do ACB quy định theo từng thời kỳ.
3. ACB được quyền trừ ngay các loại phí nêu tại khoản 1, điều 30 của quy định này khi có phát sinh từ tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng.
4. 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.
5. Phí dịch vụ ACB Online được ACB thu bằng loại tiền VND.

## **E. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE – BANKING**

### **Điều 31: Nội dung dịch vụ Mobile-Banking**

1. Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ Mobile-Banking do ACB cung cấp, phát triển và điều hành gồm:
  - a. Phần truy vấn thông tin
    - Tra cứu số dư tài khoản.
    - Liệt kê các giao dịch trên tài khoản.
  - b. Phần giao dịch
    - Lập và thực hiện các lệnh thanh toán hóa đơn.
    - Lập và thực hiện các lệnh chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán vào thẻ.
  - c. Việc truy vấn thông tin và giao dịch được thực hiện trên tài khoản của khách hàng tại ACB
2. Khách hàng phải chịu các khoản phí như phí dịch vụ, thanh toán, chuyển tiền, các khoản phí khác liên quan đến giao dịch của khách hàng theo quy định tại biểu phí hiện hành của ACB.

### **Điều 32: Hạn mức giao dịch**

1. Hạn mức giao dịch đối với tài khoản xác định trước do khách hàng quyết định và đăng ký với ACB.
2. Trong mọi trường hợp, ACB được quyền quyết định thực hiện các giao dịch theo lệnh của khách hàng trong hạn mức đã đăng ký mà không cần phải có sự xác nhận của khách hàng.

### **Điều 33: Lệnh chi**

1. Lệnh chi trong giao dịch của khách hàng sử dụng Mobile-Banking được lập bằng hợp đồng này, chứng từ gửi qua hệ thống Mobile-banking và thực hiện trong phạm vi số dư Có trong tài khoản của khách hàng.
2. Các lệnh chi phải có nội dung theo đúng quy định của ACB, có chữ ký điện tử của chủ tài khoản.
3. Việc xử lý các lệnh chi được quy định tại Điều 35 hợp đồng này.

### **Điều 34: Chữ ký điện tử và chứng từ**

1. Mẫu chứng từ và các báo cáo giao dịch Mobile-banking giữa hai Bên được sử dụng theo mẫu thống nhất theo quy định của ACB, phù hợp với các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam. Việc lập, sử dụng, kiểm soát, xử lý, bảo quản và lưu trữ chứng từ thực hiện theo các quy định hiện hành.
2. Chữ ký điện tử gồm các yếu tố riêng biệt do ACB và khách hàng xác định trước để phát hành lệnh chi. Chữ ký điện tử được xác lập riêng cho chủ tài khoản, có giá trị xác định: tính chuẩn xác trên chứng từ gửi qua hệ thống Mobile-banking, quyền hạn, trách nhiệm của chủ tài khoản trong việc sử dụng tiền trên tài khoản của khách hàng. Chữ ký điện tử có giá trị như chữ ký tay trên chứng từ giấy.
3. ACB sẽ giao chữ ký điện tử cho khách hàng theo phương thức giao nhận trực tiếp, thông qua mạng hoặc các phương thức khác. Sau khi nhận bàn giao chữ ký điện tử, khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật chữ ký điện tử. Việc thực hiện các giao dịch Mobile-banking được thực hiện ngay sau khi khách hàng được cấp chữ ký điện tử.
4. Việc thay đổi, huỷ bỏ, cấp lại chữ ký điện tử được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng hoặc yêu cầu của ACB và chỉ có giá trị khi ACB xác nhận về việc thay đổi, huỷ bỏ, cấp lại đó.

### **Điều 35: Quy trình thực hiện**

1. Các lệnh chi được thực hiện ngay sau khi ACB nhận được lệnh chi của khách hàng, theo thời gian gửi và nhắn tin của bưu điện.
2. Khách hàng gửi các lệnh chi đến ACB qua hệ thống Mobile-banking. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của lệnh chi. Sau khi ACB nhận được lệnh chi, nếu không chấp nhận, ACB sẽ thông báo giao dịch bị từ chối và lý do từ chối cho khách hàng để sửa đổi hoặc huỷ bỏ.
3. Khách hàng phải kiểm tra bảng liệt kê giao dịch do ACB gửi tới để kịp thời phát hiện các sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch để hai Bên phối hợp xử lý các sai sót, nhầm lẫn đó theo quy định tại hợp đồng này.

### **Điều 36: Quyền và nghĩa vụ của các bên**

1. Quyền và nghĩa vụ của ACB:
  - a. Thực hiện các lệnh chi qua hệ thống Mobile-Banking theo đúng quy trình như quy định tại Điều 35 và đảm bảo hệ thống Mobile-Banking đáp ứng đầy đủ các yêu cầu kỹ thuật để các giao dịch được thực hiện kịp thời, chính xác và an toàn.

- b. Đảm bảo các thông tin về thanh toán do khách hàng nhận được từ hệ thống Mobile-Banking sẽ đầy đủ các chi tiết cần thiết và đủ tính pháp lý để khách hàng có thể hạch toán. ACB sẽ không sửa đổi hay hủy bỏ các giao dịch phát sinh trên tài khoản của khách hàng sau khi ACB đã chuyển những thông tin này lên hệ thống thanh toán điện tử Mobile- Banking.
  - c. Cung cấp các thông tin tài khoản cho khách hàng thông qua hệ thống Mobile-Banking.
  - d. Cung cấp dịch vụ mới của hệ thống Mobile-Banking cho khách hàng nếu khách hàng đề nghị bằng văn bản và cung cấp phiên bản mới nhất của hệ thống này cho khách hàng khi ACB nâng cấp hoặc chỉnh sửa hệ thống này.
  - e. Trong trường hợp khách hàng muốn hủy bỏ hoặc sửa đổi lệnh chi sau khi ACB đã nhận và xử lý, ACB sẽ cố gắng giúp đỡ khách hàng hủy bỏ hoặc sửa đổi các lệnh này, nhưng ACB không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không hủy bỏ, sửa đổi được các lệnh ACB đã xử lý.
  - f. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo lệnh chi của khách hàng. ACB độc lập thực hiện lệnh chi của khách hàng, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
  - g. Trong trường hợp phải tạm ngừng cung cấp Dịch vụ Mobile-Banking để xử lý các vấn đề kỹ thuật của hệ thống Mobile-Banking, ACB sẽ thông báo cho khách hàng trước 07 ngày làm việc. Việc tạm ngừng cung cấp dịch vụ Mobile-Banking sẽ không kéo dài quá (03) ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ đó.
  - h. Bảo đảm hệ thống Mobile-Banking cung cấp cho khách hàng đầy đủ các tiện ích, chức năng và hoạt động như đã mô tả trong hợp đồng này và các tài liệu kỹ thuật hướng dẫn kèm theo. Đồng thời đảm bảo sẽ cung cấp sự chỉ dẫn rõ ràng và đầy đủ để khách hàng có thể sử dụng dịch vụ này chính xác, hiệu quả.
  - i. Sửa chữa hoặc có biện pháp khắc phục khi có sự cố liên quan đến hệ thống Mobile-Banking. Thông báo cho khách hàng biết về các sự cố của hệ thống. Nếu có những lỗi nhỏ về hệ thống Mobile-Banking, nhưng hệ thống Mobile- Banking vẫn hoạt động bình thường không có sai sót, ACB có thể sửa chữa khi điều kiện thực tế cho phép.
2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng :
- a. Chủ động truy cập hoặc tự động kết nối vào hệ thống Mobile-Banking của ACB để giao dịch hoặc truy vấn thông tin.
  - b. Tự trang bị đầy đủ các phương tiện cần thiết để có thể giao dịch trực tuyến trên hệ thống Mobile-Banking của ACB.
  - c. Tuân thủ các quy định pháp luật về quản lý, sử dụng dịch vụ Mobile-Banking; lập, sử dụng, kiểm soát, xử lý, bảo quản, lưu trữ chứng từ.
  - d. Đồng ý rằng chữ ký điện tử chỉ được cấp cho chủ tài khoản. Chữ ký điện tử đảm bảo tính chuẩn xác về nội dung và hình thức của chứng từ điện tử. Người được cấp chữ ký điện tử có trách nhiệm bảo mật chữ ký điện tử được cung cấp.
  - e. Chấp thuận vô điều kiện với các lệnh chi được lập bằng chứng từ lập theo hợp đồng này, có chữ ký điện tử của chủ tài khoản; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do chữ ký điện tử bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, ngoại trừ trường hợp khách hàng chứng minh được việc lộ chữ ký điện tử là do lỗi của ACB.
  - f. Chấp nhận rằng thông tin về tài khoản của khách hàng sử dụng Mobile-banking được đơn vị thực hiện dịch vụ Mobile-banking cùng với ACB nắm được.
  - g. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin và nội dung giao dịch của mình trên hệ thống Mobile-Banking. Thực hiện việc đối chiếu và kiểm soát các khoản thanh toán, đồng thời thông báo ngay cho ACB nếu có hiện tượng sai lệch về thanh toán, sai lệch về thông tin hoặc có hiện tượng vi phạm pháp luật trong việc sử dụng hệ thống Mobile-Banking. Đảm bảo rằng mọi giao dịch do ACB thực hiện cho khách hàng đều được khách hàng kiểm tra chặt chẽ. Sau 01 tháng, kể từ ngày giao dịch, khách hàng không còn quyền khiếu nại về các lệnh chi đã thực hiện.
  - h. Thông báo ngay cho ACB nếu 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 Mobile-Banking giữa hai Bên.
  - i. Tự bảo trì các thiết bị kết nối thuộc sở hữu của khách hàng để truy cập vào hệ thống Mobile-Banking.
  - j. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và ACB về mở và sử dụng tài khoản.
  - k. Khi khách hàng có yêu cầu thay đổi: tên truy nhập, quyền truy nhập, chuyển địa điểm thanh toán, các nội dung khác của hợp đồng này hoặc tạm ngừng hoặc ngừng sử dụng dịch vụ Mobile-Banking thì khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho ACB trước 7 ngày làm việc.

### **Điều 37: Bảo mật**

1. Khách hàng cam kết giữ bí mật các thông tin do ACB cung cấp liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo hợp đồng này và thông tin về hệ thống Mobile-Banking. Khách hàng chỉ được cung cấp các thông tin này cho Bên thứ ba khi được sự cho phép của ACB hay theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. ACB cam kết giữ bí mật toàn bộ các thông tin do khách hàng cung cấp, bao gồm cả thông tin về chữ ký điện tử của khách hàng và thông tin liên quan đến giao dịch của khách hàng; không sử dụng các thông tin do khách hàng cung cấp cho các mục đích khác với mục đích của Hợp đồng này. ACB chỉ có thể cung cấp các thông tin nhận được từ khách hàng, thông tin về giao dịch của khách hàng cho Bên thứ ba khi được sự cho phép của khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc cung cấp cho nhân viên của ACB khi các nhân viên này cần phải biết thông tin trong quá trình thực hiện Hợp đồng này.
3. Các Bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm bảo mật thông tin.

**Điều 38: Rủi ro và xử lý rủi ro**

1. ACB được miễn trừ trách nhiệm pháp lý về các sự cố gây cản trở, gián đoạn làm ngừng hoạt động của hệ thống Mobile- Banking nếu các sự cố đó được gây ra bởi một hay nhiều sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát 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 hoặc do bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên, những sự cố về điện, sự cố về viễn thông, các sự cố khác hoặc 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 pháp lý nào khi xảy ra sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang bị của khách hàng hoặc do lỗi vô ý/cố ý của các cán bộ của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc quản lý, điều hành, vận hành hệ thống của khách hàng.
3. ACB không chịu bất cứ trách nhiệm pháp lý nào khi xảy ra sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang 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 quản lý, điều hành, vận hành hệ thống của khách hàng.

**Điều 39: Phí dịch vụ**

- Phí dịch vụ: theo biểu phí của ACB hiện hành.
- Phí chuyển tiền, thanh toán hóa đơn: theo biểu phí của ACB hiện hành.
- Biểu phí này có thể thay đổi và sẽ được ACB thông báo cho khách hàng theo từng thời điểm.

***Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và chấp nhận các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của ACB tại quy định này và các quy định khác có liên quan. Các quy định này được áp dụng để điều chỉnh mọi giao dịch phát sinh trong suốt quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ của ACB; đồng thời, được áp dụng để giải quyết mọi tranh chấp (nếu có) ngay cả khi việc cung cấp và sử dụng dịch vụ đã chấm dứt.***