

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;
- Contact Center 24/7: bao gồm các dịch vụ:
 - + Dịch vụ hỗ trợ 24/7: giới thiệu, cung cấp thông tin và giải đáp các thắc mắc trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ACB.
 - + Dịch vụ thanh toán/chuyển tiền qua Contact Center 24/7 áp dụng cho các chi tiết dịch vụ đã đăng ký trên giấy đăng ký sử dụng dịch vụ được lập tại KPP ACB và/hoặc các kênh đăng ký khác (nếu có) bao gồm:
 - Dịch vụ thanh toán: là dịch vụ thanh toán hóa đơn cho các dịch vụ điện, nước, điện thoại, internet, TH cáp,....
 - Chuyển tiền: là dịch vụ chuyển tiền từ tài khoản sang thẻ của chính chủ tài khoản, từ thẻ sang thẻ, từ thẻ sang tài khoản/CMND
 - Dịch vụ tự động trích tiền: là dịch vụ mà khách hàng đồng ý cho ACB tự động trích tiền từ tài khoản/thẻ để thanh toán hóa đơn khi nhận được số liệu từ đơn vị hưởng mà không cần bất kỳ chứng từ, yêu cầu nào khác
 - Dịch vụ thanh toán/chuyển tiền qua điện thoại: là các dịch vụ mà khi có nhu cầu sử dụng, KH phải gọi điện thoại đến Contact Center 24/7 để yêu cầu thực hiện
 - + Dịch vụ truy vấn thông tin qua kênh phục vụ tự động: là dịch vụ cho phép khách hàng truy vấn thông tin tài khoản cá nhân, tỷ giá ngoại tệ, vàng thông qua tổng đài Contact Center 24/7
- 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 Contact Center 24/7, dịch vụ ACB Online. Khách hàng có thẻ đăng ký sử dụng một/ một số hoặc tất cả các dịch vụ này theo thỏa thuận với 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.
- 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, các phần mềm ứng dụng và mạng tin nhắn viễn thông cung cấp dịch vụ ACB Online của ACB. Khách hàng có thể kết nối tới hệ thống 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 (gồm ACB – iBanking, ACB – mBanking, ACB – SMS Banking): là 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.
 - + ACB - iBanking: kết nối tới trang web cung cấp dịch vụ ACB Online thông qua các thiết bị đầu cuối là máy tính cá nhân (máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay) hoặc các thiết bị ngoại vi cầm tay như điện thoại di động, máy tính bảng có kết nối Internet.
 - + ACB – mBanking: áp dụng cho giao dịch ngân hàng qua ứng dụng Mobile App của ACB được cài đặt trên các thiết bị di động chạy hệ điều hành IOS, Android, Windows Phone... (Khách hàng thực hiện tải ứng dụng trực tiếp từ Apple App Store, Google Play Store, Windows Phone Store)
 - + Dịch vụ ACB - SMS 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 SMS Banking

- *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.
- *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, thẻ ma trận) 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 SMS Banking* là số tiền lớn nhất của mỗi giao dịch thanh toán bằng SMS Banking và/hoặc tổng số tiền lớn nhất của tất cả giao dịch thanh toán trong ngày bằng SMS 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.

- *Phần cứng xác thực*: Nếu không nêu rõ theo ngữ cảnh, phần cứng xác thực được hiểu là Token hoặc thẻ ma trận.
- *Phương thức xác thực*: Cách thức hệ thống ACB Online xác thực khách hàng, xác thực chi thị ACB Online.
- *Gói dịch vụ ACB Online*: Tên phân biệt từng phương thức xác thực và hạn mức tương ứng.
- *Chứng từ điện tử (viết tắt là 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 SMS-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.
- “*Giao dịch thẻ trực tuyến*”: là việc sử dụng Thẻ 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.
- “*Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế*” (viết tắt là *Dịch vụ 3D Secure*): là một dịch vụ để tăng thêm sự an toàn cho Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại các website có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard SecureCode thông qua việc xác thực Chủ thẻ bằng một mật khẩu. Đăng ký dịch vụ dựa trên thông tin số điện thoại di động, email của khách hàng đã đăng ký với ACB về dịch vụ thẻ.
- “*One Time Password*” (viết tắt là OTP): 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/email (OTP SMS/OTP Email) tới số điện thoại di động/email đã đăng ký với ACB của khách hàng.
- *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 thanh toán VND (viết tắt là TKTT 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*:

- + 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 TKTT VND;
- + 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 TKTT VND.
- *Ghi nợ*: là trừ tiền
- Ghi có: là cộng tiền Chế độ VIP : là dịch vụ KH có thể sử dụng số tiền lớn hơn thông số do ACB quy định nhưng vẫn trong giới hạn số tiền còn lại trong thẻ
- *Nghiệp vụ thẻ*: là các đề nghị nhận thẻ/PIN, gia hạn thẻ, thay thế thẻ, báo mất thẻ, hủy thẻ, nhận tiền theo số dư trên thẻ, nhận tiền ký quỹ, nhận sổ tiết kiệm, cấp lại PIN, khóa thẻ, đăng ký chế độ VIP của Chủ thẻ.
- *Thông tin cá nhân của chủ thẻ*: là các thông tin cá nhân do Chủ thẻ cung cấp tại Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ
- *Thông tin trên thẻ*: là các thông tin được in trên Thẻ ghi nợ nội địa bao gồm họ tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hiệu lực, mã số xác nhận CVC (nằm cạnh khung chữ ký).
- “*Khoản chi vượt*”: là số tiền sử dụng vượt Số dư có trên Tài khoản thẻ của Chủ thẻ (bao gồm cả phí, phạt và lãi liên quan đến việc sử dụng Thẻ).
- “*Lãi suất khoản chi vượt*”: là mức lãi suất áp dụng trên Số tiền chi vượt của Tài khoản thẻ theo lãi suất cho vay áp dụng cho Thẻ do ACB ấn định tại từng thời điểm.
- “*Ngày yêu cầu thanh toán khoản chi vượt*”: là ngày Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ Số tiền chi vượt trong Thẻ.
- “*Ngày đến hạn thanh toán*”: là ngày thanh toán số tiền phát sinh của kỳ thứ ba liên tiếp mà Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ.

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 Contact Center 24/7 (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. ACB không thu phí khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng. Khách hàng chỉ trả cước phí điện thoại theo quy định của công ty cung cấp dịch vụ viễn thông.
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; Đồng tiền thanh toán; Phương thức thanh toán theo quy định của ACB trong từng thời kỳ và công bố tại trụ sở chi nhánh, phòng giao dịch của ACB và/hoặc website www.acb.com.vn. Khi thay đổi, ACB sẽ thông báo đến khách hàng, sau 05 ngày nếu ACB không nhận được phản hồi của KH thì xem như KH đồng ý với sự thay đổi.
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, Token, Token – CA, Thẻ ma trận, 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.
Trong trường hợp sự việc đơn giản, không cần xác minh, không cần đợi phản hồi của bên khác: (i) Nếu nhận được thông báo của khách hàng trong giờ làm việc thì ACB xử lý trong ngày làm việc nhận thông báo; (ii) Nếu nhận được thông báo của khách hàng ngoài giờ làm việc thì ACB xử lý trong ngày làm việc tiếp theo ngày nhận được thông báo. Các trường hợp khác, ACB xử lý thông báo của khách hàng trong thời hạn hợp lý.
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.
13. Khi Thẻ bị mất 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 và phí thay thẻ Thẻ theo quy định của ACB. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi 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.
14. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ thẻ phải làm thủ tục báo mất Thẻ theo Khoản 3.4 Điều này, thay đổi số Thẻ và số PIN.
15. Chủ thẻ chính có thể đề nghị gia hạn Thẻ chính/Thẻ phụ (nếu có) trước ngày hết hạn bằng văn bản cho ACB. ACB sẽ thu hồi Thẻ chính cũ và Thẻ phụ cũ (nếu có) và xem xét việc gia hạn thẻ. Trong thời gian đề nghị gia hạn Thẻ, Chủ thẻ sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn cho đến khi nhận Thẻ mới.
16. Chủ thẻ có thể đề nghị thay thế thẻ. Khi đó, Chủ thẻ không được sử dụng thẻ cũ mà phải cắt đôi gửi lại cho ACB.
17. Chủ thẻ sử dụng số PIN hiện tại khi thay thế thẻ/gia hạn thẻ không đổi số thẻ.

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 thoả thuận của hai bên:
 - a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát của ACB, ACB không còn khả năng cung cấp dịch vụ theo thoả thuận; hay khách hàng không còn thuộc đối tượng được 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, việc khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các quy định hiện hành đối với các giao dịch, dịch vụ đã thực hiện, phát sinh. 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.

Khi cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của các dịch vụ, 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 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 trực tiếp bằng văn bản theo đúng địa chỉ của ACB và trong giờ làm việc của ACB.
2. Mọi thông báo được coi là khách hàng đã nhận:
 - a. Từ thời điểm nhận thư theo dấu bưu điện đi nếu ACB gửi bằng thư, hoặc
 - b. Từ thời điểm ACB gửi đi nếu ACB gửi bằng fax, mail; hoặc
 - c. Từ thời điểm khách hàng nhận nếu ACB gửi thông qua hình thức tin nhắn tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
 - d. Từ thời điểm khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo tại địa chỉ của khách hàng đã đăng ký trong trường hợp ACB gửi thông báo trực tiếp; hoặc
 - e. Từ thời điểm ACB hoàn tất việc đăng ký thông tin trên website hoặc ACB hoàn tất việc niêm yết thông tin tại quầy giao dịch trong trường hợp ACB thông báo trên website hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch, hoặc
 - f. Vào ngày ACB thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác..

Ghi chú: Chủ thẻ cam kết nơi cư trú nêu tại Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Chủ thẻ. Đây là địa chỉ ACB gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản các điều khoản và điều kiện này. Đây cũng là địa chỉ để cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ thẻ thực hiện nghĩa vụ của

mình với ACB. Chủ thẻ phải thông báo cho ACB về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới. ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

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, người không cư trú phải tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật và các thỏa thuận giữa chủ tài khoản và ACB phù hợp với quy định pháp luật 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 phù hợp với quy định pháp luật.
 - 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 quy định của ACB phù hợp với quy định pháp luật. 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 của khách hàng 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 chứng 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 quy định pháp luật.

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 phù hợp với quy định pháp luật 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 toả 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 thỏa thuận giữa ACB và khách hàng;
 - b. Khách hàng có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các thỏa 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 thỏa thuận thấu chi 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 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 quy định của ACB phù hợp với quy định pháp luật.
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 theo quy định pháp luật.
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 thỏa 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, việc cung cấp các thông tin này tuân theo quy định pháp luật hiện hành.
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 Tài khoản chung/Đồng chủ tài khoản

1. ACB có quyền ngưng việc sử dụng Tài khoản chung/Đồng chủ tài khoản khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản chung/Đồng chủ tài khoản;
2. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ACB nhận được yêu cầu ngưng sử dụng Tài khoản chung/Đồng chủ tài khoản, các chủ tài khoản chung/đồng chủ tài khoản phải có văn bản đề nghị tiếp tục hoặc ngưng sử dụng tài khoản chung/đồng chủ tài khoản, hoặc xuất trình bằng chứng chứng minh việc tranh chấp giữa các chủ tài khoản chung/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 chung/đồng chủ tài khoản;
3. Việc thay đổi, hủy bỏ thỏa thuận liên quan đến Tài khoản chung/đồng chủ tài khoản chỉ có giá trị khi có sự xác nhận của ACB;
4. Các giao dịch ngoài thỏa thuận đã được khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị sử dụng dịch vụ phải được ký tên và thực hiện bởi các chủ tài khoản chung/đồng chủ tài khoản;
5. Trong các giao dịch không bắt buộc ký tên và thực hiện bởi các chủ tài khoản chung/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 chung/Đồng chủ tài khoản. Ngân hàng Á Châu được quyền yêu cầu một trong các Chủ tài khoản chung/Đồng chủ tài khoản và/ hoặc các Chủ tài khoản chung/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 tiền gửi do ACB ban hành.
7. Các quyền lợi khác của chủ tài khoản chung/Đồng chủ tài khoản phát sinh từ việc sử dụng Tài khoản chung/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 TKTT của chủ thẻ

1. ACB được quyền ghi nợ vào TKTT 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 phù hợp với quy định pháp luật được niêm yết tại trụ sở Chi nhánh, Phòng giao dịch của ACB và/hoặc 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 cấp mới/chuyển đổi thẻ Chip theo yêu cầu của Chủ thẻ: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp mới/chuyển đổi thẻ Chip nhưng không đáp ứng các điều kiện cấp mới/chuyển đổi thẻ Chip được ACB quy định tại từng thời điểm.
 - Lãi các khoản chi vượt : được tính trên Số tiền chi vượt (nếu có) trên Tài khoản thẻ theo lãi suất khoản chi vượt do ACB ban hành tại từng thời điểm;
 - Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, mạng: được tính khi Chủ thẻ đặt hàng, dịch vụ và có xác nhận của ACB khi thực hiện giao dịch thẻ;
 - 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 TKTT VND.
 - Phí thay thế Thẻ: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thế Thẻ trước ngày hết hạn của 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, khi Chủ thẻ không trả lại Thẻ cho ACB theo Bản các điều khoản và điều kiện này;
 - Phí cấp bản sao HGD: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HGD ngoài HGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT;
 - Phí vẫn tin số dư: được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch xem số dư tại máy ATM;
 - Phí chuyển tiền liên ngân hàng qua Thẻ trên ACB Online: được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch chuyển tiền trên ACB Online từ Thẻ của ACB sang thẻ của các Ngân hàng khác có liên kết với ACB;
 - Phí thu hồi thẻ: được tính khi Chủ thẻ nhận lại Thẻ sau khi Thẻ bị giữ tại máy ATM;
 - 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 TKTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi có/nợ vào TKTT 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 TKTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi có/nợ vào TKTT 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 TKTT 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 do ACB công bố và niêm yết công khai tại thời điểm thực hiện giao dịch , 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 các hình thức hợp lý khác.
 - ACB không hoàn trả các khoản phí này cho Chủ thẻ, trừ trường hợp do lỗi của ACB
2. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ được tính/áp dụng theo biểu phí hiện hành vào các ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTT 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 TKTT 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 TKTT VND theo lãi suất do ACB quy định tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật, được niêm yết tại trụ sở Chi nhánh, Phòng giao dịch của

ACB và cập nhật trên website của ACB và sẽ được ghi có vào TKTT VND vào một ngày cố định theo quy định của ACB.

4. Tất cả giá trị giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ được nhập vào số dư đầu kỳ tiếp theo. ACB vẫn được quyền ghi nợ Tài khoản thẻ cho dù Tài khoản thẻ có khoản chi vượt hay không.
5. Cách tính lãi
Trong trường hợp Tài khoản thẻ có các khoản chi vượt, tiền lãi khoản chi vượt được tính trên Số tiền chi vượt theo lãi suất do ACB quy định tại từng thời điểm, và được tính từ ngày Tài khoản thẻ có phát sinh khoản chi vượt cho đến ngày Chủ thẻ thanh toán lại toàn bộ Số tiền chi vượt. Vào ngày lập BTBGD, tiền lãi khoản chi vượt sẽ được ghi nợ vào Tài khoản thẻ.
6. 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 ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTT 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 TKTT VND với mức phí được áp dụng theo biểu phí hiện hành tại từng thời điểm.

Điều 17: 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 TKTT VND. Đối với những 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.

Điều 18: Cách nạp tiền và giải quyết khiếu nại

1. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào TKTT VND nhiều lần để đáp ứng nhu cầu sử dụng Thẻ. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào TKTT VND bằng VND hoặc có thể bằng ngoại tệ (chỉ áp dụng đối với loại ngoại tệ được ACB chấp nhận) và số tiền ngoại tệ này sẽ được quy đổi thành VND theo tỷ giá do ACB quy định tại thời điểm quy đổi. Khi nạp tiền bằng séc hay chuyển khoản, việc nạp tiền chỉ được tính khi ACB nhận được báo có với số tiền thực báo có. Thời điểm số tiền nạp được cập nhật vào TKTT VND theo quy định của ACB.

Đối với trường hợp nạp tiền bằng hình thức chuyển khoản, người nạp tiền phải ghi chính xác tên người thụ hưởng và số TKTT VND nhận nạp tiền. ACB sẽ không chịu trách nhiệm nếu Chủ thẻ không thể thực hiện được giao dịch do chưa nạp được tiền vì người nạp tiền không cung cấp đúng các thông tin này.

2. Trong trường hợp Tài khoản thẻ có phát sinh các khoản chi vượt do số dư có trên Tài khoản thẻ không đủ bù đắp các khoản chi phí phát sinh, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán các khoản chi vượt và lãi chi vượt vào ngày yêu cầu thanh toán các khoản chi vượt.
3. Trường hợp ACB nhận được khiếu nại của Chủ thẻ trong vòng 07 (bảy) ngày (đối với thẻ GNNĐ)/30 (ba mươi) ngày (đối với thẻ GNQT) kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTT VND, ACB có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, ACB sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định của ACB, pháp luật Việt Nam và quy định của các Tổ chức thẻ nội địa cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ khiếu nại đúng (nếu có). Trong trường hợp khiếu nại giao dịch thẻ không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan.

Điều 19: Các biện pháp xử lý vi phạm trong trường hợp chủ thẻ không thanh toán các khoản phát sinh

1. Ngay sau ngày đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ các khoản đã chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn : phí phát sinh sau khi giao dịch, phí giao dịch Unique, giá trị giao dịch bất cập do lỗi hệ thống (nếu có) thì ACB có quyền, mà không cần

có chữ ký hay xác nhận của Chủ thẻ, thực hiện việc tự động thực hiện trích tiền từ tài khoản thanh toán, sổ tiết kiệm (nếu có) của Chủ thẻ tại ACB và/hoặc tự động xử lý các tài sản ký quỹ, cầm cố, thế chấp, tài sản khác của Chủ thẻ tại ACB và/hoặc xử lý bất kỳ tài sản nào khác của Chủ thẻ để thu hồi các khoản nêu trên. Nếu ACB thu các khoản trên từ tài khoản tiền gửi hoặc sổ tiết kiệm của Chủ thẻ, thì tài khoản tiền gửi hoặc sổ tiết kiệm đó mặc nhiên được coi là không kỳ hạn. Việc thu các khoản trên vẫn được thực hiện khi việc sử dụng Thẻ chưa hoặc đã chấm dứt.

Đối với các khoản tiền thuộc giao dịch thẻ chưa được ghi nợ vào Tài khoản thẻ tại thời điểm ACB thu hồi các khoản trên sẽ được ACB tiếp tục xử lý vào thời điểm các giao dịch thẻ này được ghi nợ vào Tài khoản thẻ.

2. Sau thời hạn đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ các khoản chi vượt nêu tại Điều 6.1 (nếu có), ACB có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật và quy định tại Bản điều khoản, điều kiện sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế này và các quy định khác của ACB để thu hồi.

Điều 20: Quyền và nghĩa vụ của ACB

1. TKTTACB được quyền tự động thực hiện việc phong tỏa tiền, ghi có và/hoặc ghi nợ trên TKTT VND liên quan đến việc thực hiện Quy định về việc sử dụng Thẻ này và/hoặc vì lý do khác nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ. ACB được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ, TKTT 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.
2. ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận ngăn chặn các lệnh được truyền về ACB để xin thực hiện giao dịch.
3. Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng, ACB thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn Thẻ qua các hình thức như: thư hoặc tin nhắn 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 thẻ hoặc không gia hạn Thẻ.
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 không đồng ý nhận, chủ thẻ có thể thông báo cho ACB chấm dứt việc nhận tặng quà, sản phẩm khuyến mãi từ ACB.
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, mà nguyên nhân không là lỗi của ACB ;
 - b. Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM các ngân hàng khác và các máy thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.
 - c. 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 gian lận, vi phạm thỏa thuận của Quy định về việc sử dụng thẻ này vì bất cứ lý do gì.
6. Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng trước khi ACB có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ, bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/hoặc giả mạo chữ ký ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ về việc: báo mất Thẻ, khóa/mở Thẻ, kích hoạt Thẻ, cung cấp thông tin, cấp lại PIN, chuyển chế độ VIP, khôi phục PIN và các yêu cầu khác trong quá trình sử dụng thẻ thông qua fax/điện thoại/thư điện tử /ATM của ACB... theo quy định của ACB. Khi thực hiện các yêu cầu trên của Chủ thẻ thông qua fax/điện thoại/thư điện tử /ATM ,ACB tiến hành nhận dạng Chủ thẻ thông qua thông tin cá nhân của Chủ thẻ và thông tin trên thẻ. ACB được miễn trách nhiệm hoàn toàn trong việc thực hiện các yêu cầu trên khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ theo quy định của ACB.

7. Chủ thẻ đồng ý để Ngân hàng toàn quyền sử dụng, lưu giữ, quảng bá các thông tin về Chủ thẻ trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam (bao gồm điện thoại liên lạc, email và các giao dịch thẻ thông qua ngân hàng trong phạm vi cho phép của Chủ thẻ) cho các mục đích khuyến mại, cải thiện và cải tiến việc cung cấp dịch vụ thẻ của ngân hàng.
8. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) đăng ký tự động Dịch vụ 3D Secure cho các thẻ của Chủ thẻ.

Trường hợp Chủ thẻ thay thẻ, gia hạn thẻ, đổi số sau khi đã đăng ký dịch vụ, thẻ mới sẽ được chủ động đăng ký dịch vụ 3D Secure theo phương thức đã đăng ký trước đó (chỉ áp dụng cho phương thức OTP SMS/Email, OTP Token). Đối với phương thức mật khẩu tĩnh, Chủ thẻ liên hệ CN/PGD ACB để đăng ký lại dịch vụ.

ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hóa/dịch vụ theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ và bên thứ ba mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ. ACB được quyền ghi nợ vào TKTT VND giá trị các giao dịch thẻ cho dù hàng hóa/dịch vụ có được giao hoặc được thực hiện hay không. Chủ thẻ khiếu nại, giải quyết mâu thuẫn về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ trực tiếp với ĐVCNT.

9. 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 mà không do lỗi của ACB.
10. 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/hoặc cũng sẽ cung cấp cho Chủ thẻ khi Thẻ được phát hành.
11. 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.
12. 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.
 - d. Trong trường hợp giao dịch thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ được cung cấp chính xác là đủ điều kiện để ACB xác định đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.
13. Đối với các giao dịch thẻ không yêu cầu cung cấp số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần thẻ được sử dụng là đủ điều kiện để ACB xác định rằng đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.
 - a. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
 - b. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền, nghĩa vụ theo Bản các điều khoản và điều kiện này cho bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ.
 - c. Khởi kiện Chủ thẻ theo quy định pháp luật khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.
 - d. ACB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng Thẻ.
 - e. Chủ thẻ đồng ý để Ngân hàng toàn quyền sử dụng, lưu giữ, quảng bá số điện thoại liên lạc, địa chỉ hộp thư điện tử và thông tin liên quan đến các giao dịch thẻ thông qua ACB trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam cho các mục đích khuyến mại, cải thiện và cải tiến việc dịch vụ thẻ của ACB.

Điều 21: 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. Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến Thẻ được ACB cung cấp trên ACBOnline, phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ về dịch vụ ACB online
3. Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến thẻ qua điện thoại phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ.
4. Yêu cầu ACB bằng văn bản về việc thay thế Thẻ, gia hạn Thẻ, hủy 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 Bản các điều khoản và điều kiện này.
5. Khởi kiện ACB trong trường hợp ACB vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện này theo quy định pháp luật.
6. Chủ thẻ có quyền thay đổi phương thức xác thực của Dịch vụ 3D Secure tùy theo nhu cầu sử dụng.
7. 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 TKTT VND
Chủ thẻ đồng ý để 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.
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.
8. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và giữ bí mật mật khẩu, số PIN, mã OTP của Thẻ. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN/mã OTP bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, 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 Thẻ bị mất/bị đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB.
9. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho ACB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ :
 - a. Phát sinh từ việc chủ thẻ gian lận/làm trái các nội dung đã thỏa thuận với ACB tại bản điều khoản này trong quá trình sử dụng thẻ;
 - b. Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng trước khi ACB có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ, bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/hoặc giả mạo chữ ký
10. 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.
11. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ Chip mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
12. 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.
13. 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 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 và an toàn, 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 được xem là đã nhận được thẻ và số PIN khi Chủ thẻ ký xác nhận đã nhận thẻ và PIN trên chứng từ do ACB quy định cho từng cách thức chuyển giao.

Việc giao nhận Thẻ và mã PIN được thực hiện tại Chi nhánh, Phòng giao dịch của ACB. ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị của Chủ thẻ về việc giao thẻ/PIN trực tiếp cho Chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp ACB chấp nhận đề nghị giao thẻ trực tiếp cho chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể thì ACB tiến hành nhận dạng Chủ thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của chủ thẻ và thông tin trên thẻ theo quy định của ACB. ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao thẻ/PIN cho chủ thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

14. Chủ thẻ phải liên hệ nhận thẻ/ số PIN trong vòng 30 ngày kể từ ngày thẻ/ số PIN được phát hành theo thông báo của ACB. Sau thời gian trên, ACB sẽ tiến hành xử lý thẻ/số PIN không được nhận theo quy trình xử lý thẻ/số PIN tồn theo quy định của ACB. Sau khi thẻ/số PIN đã bị xử lý theo quy trình, nếu Chủ thẻ có nhu cầu nhận thẻ/số PIN mới, Chủ thẻ sẽ chịu các phí liên quan theo quy định của ACB.
15. Chủ thẻ bắt buộc phải đổi số PIN do ACB cung cấp tại ATM của ACB trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào. Chủ thẻ không được thực hiện các giao dịch thẻ sử dụng PIN với số PIN do ACB cung cấp.
16. Thanh toán cho ACB tất cả các giá trị giao dịch thẻ và lãi, phí phát sinh (nếu có) được thực hiện bằng Thẻ của Chủ thẻ (được liệt kê hay chưa được liệt kê trong Bảng thông báo giao dịch), kể cả trong trường hợp Chủ thẻ không ký xác nhận trên HDGD.
17. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tạm khóa thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch và lãi, phí phát sinh (nếu có) cho ACB (bao gồm các giao dịch không xin lệnh thực hiện trên hệ thống thẻ của ACB).
18. Thanh toán cho ACB tất cả các giao dịch thẻ được thực hiện bằng Thẻ của Chủ thẻ, kể cả trong trường hợp Chủ thẻ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký hoặc không ký xác nhận trên HDGD.

Điều 22: Thay thế, gia hạn:

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.

1. 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 đổi Thẻ và gửi lại cho ACB.
2. 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).
3. 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.

Điều 23 : Chấm dứt việc sử dụng Thẻ

1. Khi ACB chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, ACB sẽ tiến hành đồng thời việc thu hồi Thẻ (Thẻ được cắt đổi), và Chủ thẻ phải trả phí theo quy định của ACB (nếu có).
2. Thư yêu cầu v/v chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ sẽ được xem là Biên bản thanh lý việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ với ACB trong trường hợp Chủ thẻ đã hoàn thành tất cả nghĩa vụ thanh toán đối với ACB.
3. 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.;

- b. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của ACB, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTT 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 do Thống đốc Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành (Quy chế thẻ), và các quy định pháp luật 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;;
 - 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 Tổ chức thẻ nội địa;
 - h. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ; Tài khoản tiền gửi thanh toán VND của Chủ thẻ được kết nối với Thẻ ghi nợ này bị đóng theo quy định của ACB.
 - i. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
4. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ quy định tại Khoản 5.3 sẽ được ACB thông báo cho Chủ thẻ trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày phát sinh một trong các sự kiện quy định tại Khoản 5.3.

Việc chấm dứt sử dụng Thẻ quy định tại Khoản 5.3 không ảnh hưởng đến hiệu lực của Bản các điều khoản và điều kiện này và các nội dung của Bản các điều khoản và điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc các bên đối với các giao dịch thẻ phát sinh trước thời điểm chấm dứt việc sử dụng thẻ.

Điều 24: Tính xác thực của văn bản, chứng từ

1. Trong trường hợp giao dịch thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin liên quan đến thẻ thì chỉ cần số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin liên quan đến thẻ được cung cấp chính xác là đủ điều kiện để ACB xác định đây các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.
Đối với các giao dịch thẻ không yêu cầu cung cấp số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin liên quan đến thẻ thì chỉ cần thẻ có phát sinh giao dịch là đủ điều kiện để ACB xác định rằng đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện
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 TKTT 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 TKTT VND của Chủ thẻ.
3. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với ACB, với Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho ACB, Bên thứ ba có liên quan và được ACB, Bên thứ ba có liên quan xác nhận về việc đã nhận được văn bản.

C. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ CONTACT CENTER 24/7

Điều 25: Quyền và nghĩa vụ của ACB

1. Cung cấp dịch vụ và hướng dẫn sử dụng trong phạm vi khách hàng đã đăng ký dịch vụ. ACB có quyền từ chối thực hiện trong trường hợp khách hàng sử dụng số điện thoại không đúng với số đã đăng ký khi gọi đến Contact Center 24/7 để kiểm tra thông tin liên quan đến giao dịch tài khoản.
2. ACB được quyền tự động ghi nợ ngay Tài khoản thanh toán/thẻ của khách hàng để : (i) thanh toán tiền nợ cho Đơn vị hưởng theo các thông tin khách hàng đăng ký ; (ii) thu (các) phí có liên quan

theo thỏa thuận giữa ACB và khách hàng ;(iii) các khoản nợ phát sinh liên quan đến dịch vụ thanh toán do lỗi của khách hàng.

3. Thời gian thực hiện giao dịch đối với dịch vụ thanh toán/chuyển tiền: Từ 7h30 đến 16h20 ngày thứ hai đến thứ sáu (Không bao gồm ngày nghỉ lễ). Các yêu cầu ngoài thời gian nêu trên sẽ được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp.
4. Thay đổi thông tin: trường hợp một trong số các thông tin như mã khách hàng, tên đơn vị hưởng, tên ngân hàng mở tài khoản của Đơn vị hưởng, số tài khoản của Đơn vị hưởng, phương thức tự động trích có thay đổi khác so với thông tin mà khách hàng đã đăng ký thì sự thay đổi này phải do Đơn vị hưởng thông báo bằng văn bản cho ACB hoặc khách hàng thông báo cho ACB bằng cách cung cấp các hóa đơn, giấy báo dịch vụ thể hiện các nội dung thay đổi trên. Trong trường hợp, Đơn vị hưởng thông báo thay đổi thông tin thì ACB sẽ thực hiện việc tự động trích theo thông tin thay đổi do Đơn vị hưởng thông báo ; ACB sẽ thông báo cho khách hàng thông tin thay đổi trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ khi thực hiện việc tự động trích theo thông tin thay đổi.
5. Đối với dịch vụ thanh toán hóa đơn, 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. Hạn mức mỗi lần điều chỉnh không vượt quá 5.000.000 đồng (năm triệu đồng) cho một loại dịch vụ.
6. ACB độc lập thực hiện việc thanh toán tiền nợ cho Đơn vị hưởng và không chịu trách nhiệm về tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng với Đơn vị hưởng hay bên thứ ba nào khác. Quan hệ và các ràng buộc giữa khách hàng với Đơn vị hưởng hay bên thứ ba khác được điều chỉnh bởi thỏa thuận khác (nếu có) và hoàn toàn độc lập với các thỏa thuận giữa ACB và khách hàng về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ thanh toán này.
7. ACB được quyền chấm dứt cung cấp dịch vụ thanh toán theo quy định tại Điều 29. Khi chấm dứt dịch vụ thanh toán cho bất kỳ dịch vụ nào, ACB không có nghĩa vụ phải tiếp tục thanh toán tiền nợ của bất kỳ kỳ thanh toán nào đã không thanh toán được cho Đơn vị hưởng phát sinh trước thời điểm chấm dứt dịch vụ thanh toán của dịch vụ đó,.

Điều 26: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Có quyền sử dụng dịch vụ Contact Center 24/7 trong phạm vi đã thỏa thuận với ACB hoặc yêu cầu ACB chấm dứt dịch vụ.
2. Trường hợp cần kiểm tra thông tin liên quan đến giao dịch tài khoản tại ACB (không bao gồm các dịch vụ của Kênh phục vụ tự động) : khách hàng sử dụng đúng số điện thoại đã đăng ký để gọi đến Contact Center 24/7. Trường hợp khách hàng sử dụng đúng số điện thoại đã đăng ký, ACB đương nhiên thực hiện mà không cần bất kỳ sự kiểm tra hay xác nhận bất kỳ thông tin nào khác. Khách hàng cam kết không khiếu nại bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc ACB căn cứ vào nội dung cuộc gọi từ số điện thoại khách hàng đã đăng ký trên để thực hiện giao dịch;
3. Việc thay đổi số điện thoại đã đăng ký phải được thực hiện bằng văn bản và có sự xác nhận bằng văn bản của ACB thì mới phát sinh hiệu lực.
4. Khách hàng đồng ý rằng tất cả các cuộc gọi điện thoại của khách hàng để thực hiện giao dịch đều được ACB ghi âm và được sử dụng để làm bằng chứng khi giải quyết tranh chấp của các bên (nếu có) kể cả việc giải quyết tranh chấp thông qua cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
5. Tuân thủ theo pháp luật và các thỏa thuận khác với ACB về việc : (i) mở, sử dụng tài khoản; (ii)phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng; (iii)sử dụng dịch vụ khác có liên quan.
6. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn của ACB liên quan đến dịch vụ Contact Center 24/7, sử dụng đúng mục đích những thông tin mà dịch vụ cung cấp.
7. Khách hàng có trách nhiệm quản lý và kiểm soát việc sử dụng số điện thoại đã đăng ký, mật khẩu được cấp, bảo đảm số điện thoại, mật khẩu chỉ được sử dụng bởi khách hàng.
8. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin đăng ký dịch vụ với ACB và thông báo bằng văn bản và/hoặc các phương thức khác mà ACB chấp nhận khi có sự thay đổi so với thông tin đăng ký ban đầu hoặc khi chấm dứt sử dụng dịch vụ. Đồng thời, khách hàng đối chiếu và kiểm soát các giao dịch, đảm bảo mọi giao dịch do ACB thực hiện đều được khách hàng kiểm tra chặt chẽ và phối hợp với ACB giải quyết các sự cố liên quan đến việc thực hiện dịch vụ thanh toán (nếu có)
9. Trong trường hợp, khách hàng đăng ký các thông tin, dữ liệu về việc sử dụng dịch vụ tiền nợ trong kỳ của khách hàng với Đơn vị hưởng (do Đơn vị hưởng cung cấp cho ACB) là cơ sở duy nhất mà

ACB căn cứ để tự động trích tiền từ tài khoản của khách hàng, thì Khách hàng có nghĩa vụ duy trì đủ số tiền trên tài khoản và chấp thuận để ACB thực hiện dịch vụ thanh toán tiền nợ kể cả phí dịch vụ cho ACB theo quy định tại Điều 27. Mọi khiếu nại, tranh chấp liên quan đến số tiền trích, thanh toán do khách hàng và Đơn vị hưởng tự giải quyết, ACB được miễn trách nhiệm liên quan đến vấn đề này.

10. Các thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ của khách hàng với Đơn vị hưởng, cũng như quan hệ giữa khách hàng với Đơn vị hưởng được thỏa thuận độc lập, khác với các thỏa thuận giữa ACB và khách hàng về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ này.
11. Nếu tại thời điểm trích tiền, tài khoản thanh toán/thẻ không có số dư hoặc có số dư nhỏ hơn số tiền cần trích (kể cả trường hợp có đủ số tiền cần chuyển nhưng không đủ số dư để thanh toán các khoản phí theo quy định của ACB), ACB có quyền không trích tiền và không cần phải thông báo cho khách hàng, Đơn vị Hưởng và/hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào khác. Khách hàng chịu trách nhiệm toàn bộ về các khoản phí, lãi và các thiệt hại (nếu có) phát sinh từ việc không chuyển được số tiền nêu trên. Việc tham gia vào giao dịch qua điện thoại tiềm ẩn và có thể xảy ra việc tiết lộ các thông tin về tài khoản, giao dịch của khách hàng tại ACB ngoài mong muốn và tầm kiểm soát của ACB và/hoặc khách hàng. ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý, kể cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho khách hàng và/hoặc bên thứ ba có liên quan mà không do lỗi của ACB. Khách hàng chấp nhận mọi thiệt hại xảy ra kể cả trách nhiệm vật chất đối với bên thứ ba có liên quan phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ Contact Center 24/7 của ACB mà không do lỗi của ACB, bao gồm nhưng không giới hạn do thông tin tài khoản, giao dịch của khách hàng, số điện thoại, mật khẩu bị lộ, bị lợi dụng.

Điều 27: Nguyên tắc thanh toán tiền nợ

1. Theo yêu cầu của khách hàng, vào thời điểm thanh toán ACB thực hiện việc thanh toán tiền nợ cho Đơn vị hưởng; nếu việc thanh toán lần đầu này không thành công do:
 - a. Tài khoản thanh toán/thẻ của khách hàng không đủ tiền hay do lỗi khác của khách hàng: ACB sẽ cố gắng thực hiện lại để thanh toán tiền nợ thành công sau khi lỗi này được khắc phục và trong khoảng thời gian thỏa thuận về cung cấp và sử dụng dịch vụ thanh toán này còn hiệu lực, nhưng không quá 3 lần tối đa trong 3 ngày làm việc; và/hay
 - b. Do điều kiện bất khả kháng, do lỗi của ACB: ACB sẽ thực hiện lại việc thanh toán ngay khi các điều kiện bất khả kháng hay lỗi được khắc phục.
2. Không trái với điểm 1.a Điều 27, việc ACB thanh toán tiền nợ không thành công cho Đơn vị hưởng của bất kỳ kỳ thanh toán nào cũng không ảnh hưởng đến việc ACB tiếp tục thanh toán tiền nợ cho Đơn vị hưởng các kỳ thanh toán tiếp theo và/hay tiếp tục thanh toán tiền nợ cho các kỳ thanh toán còn nợ.
3. Theo các thông tin do KH đăng ký, ACB có thể thanh toán tiền nợ cho Đơn vị hưởng của các kỳ thanh toán phát sinh trước thời điểm ACB xác nhận cung cấp dịch vụ thanh toán.
4. ACB dựa trên mã khách hàng tương ứng của dịch vụ để làm căn cứ thanh toán cho Đơn vị hưởng. Trong trường hợp khách hàng nợ tiền dịch vụ nhiều kỳ, ACB sẽ thanh toán theo nguyên tắc: thanh toán toàn bộ tiền nợ 1 lần, nếu không được sẽ tiến hành thanh toán ưu tiên cho tiền nợ của kỳ thanh toán phát sinh trước.

Điều 28. Phí và phương thức thanh toán phí

1. Mức phí áp dụng: Phí do khách hàng trả cho ACB khi ACB cung cấp dịch vụ thanh toán cho khách hàng và được thực hiện theo Khoản 6, Điều 2 của quy định này.
2. Phương thức thanh toán phí: khách hàng thanh toán phí sử dụng dịch vụ thanh toán cho ACB thông qua chuyển khoản. ACB thu khoản phí này ngay khi việc thanh toán tiền nợ thành công; ACB sẽ ghi nợ trên Tài khoản thanh toán/thẻ của KH.

Điều 29. Sử dụng/ Chấm dứt sử dụng dịch vụ:

1. Khách hàng cá nhân phải có tài khoản thanh toán VND /thẻ tại ACB và có đăng ký sử dụng dịch vụ tại các điểm giao dịch của ACB. Chi tiết:
 - a. Thẻ trả trước được sử dụng tất cả dịch vụ Contact Center 24/7
 - b. Thẻ tín dụng được sử dụng cho dịch vụ thanh toán và dịch vụ hỗ trợ 24/7
 - c. Tài khoản thanh toán cá nhân được sử dụng cho dịch vụ thanh toán, chuyển tiền từ tài khoản sang thẻ của chính chủ tài khoản, dịch vụ kênh phục vụ tự động và dịch vụ hỗ trợ 24/7.

2. Khách hàng gọi điện thoại đến Contact Center 24/7 để thực hiện các giao dịch ngoại trừ trường hợp đăng ký tự động trích của dịch vụ thanh toán.
3. Thông tin cung cấp qua dịch vụ Contact Center 24/7 chỉ có giá trị tham khảo tại thời điểm truy vấn.
4. Dịch vụ tự động trích có hiệu lực thực hiện sau 01 ngày làm việc kể từ ngày đăng ký dịch vụ.
5. Khi khách hàng có nhu cầu chấm dứt việc cung cấp và sử dụng dịch vụ phải thông báo bằng văn bản. Dịch vụ đã yêu cầu chấm dứt sử dụng sẽ không được ACB thực hiện. Theo đó, giữa ACB và khách hàng không còn ràng buộc trách nhiệm pháp lý liên quan đến việc thực hiện dịch vụ cho dịch vụ đã yêu cầu chấm dứt.
6. Các trường hợp chấm dứt việc cung cấp và sử dụng dịch vụ thanh toán:
 - b. Do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB, ACB không còn khả năng cung cấp dịch vụ thanh toán này; hay
 - c. Do một trong hai bên muốn chấm dứt dịch vụ thanh toán: Trong trường hợp này bên muốn chấm dứt dịch vụ phải thông báo trước 30 ngày cho bên còn lại bằng văn bản

Điều 30: Thay đổi nội dung các điều khoản và điều kiện

1. Khi thay đổi, ACB sẽ thông báo đến khách hàng, sau 05 ngày nếu ACB không nhận được phản hồi của KH thì xem như KH đồng ý với sự thay đổi
2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo nếu:
 - + Các thông báo này đã được đưa lên website của ACB tại địa chỉ <http://www.acb.com.vn>; hoặc
 - + Các thông báo này được gửi tới địa chỉ email mà khách hàng đăng ký với ACB; hoặc
 - + Được thông báo tại điểm giao dịch của ACB; hoặc
 - + Được gửi tới số điện thoại mà Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.

D. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ ACB – IBANKING VÀ ACB - MBANKING

Điều 31: Nội dung dịch vụ

Sau khi đã tìm hiểu và nghiên cứu kỹ các yêu cầu để sử dụng dịch vụ ACB - iBanking và ACB - mBanking, 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 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 32: 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, đầy đủ, 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:

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 thứ Bảy, Chủ nhật, 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 đối soát trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể thứ Bảy, Chủ nhật, 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 điểm khoản 3.1.1, 3.1.2, Điều 32 của quy định này.

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 (không kể Chủ nhật, ngày Lễ)

3.2. Đối với giao dịch được chỉ định thực hiện trong ngày tương lai

a. *Thời gian thực thi:*

- Các giao dịch được ký xác nhận trước 08h ngày chỉ định: ACB thực thi giao dịch tương tự mục 3.1.2, Điều 32 của quy định này.
- Các giao dịch được ký xác nhận sau 08h ngày chỉ định: ACB từ chối xử lý các lệnh vượt ngoài thời gian xử lý

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

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 thực hiện giao dịch khách hàng 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/hoặc kết hợp phương pháp xác thực khác do ACB cung cấp cho khách hàng để lập chi thị ACB Online thì các chi thị này được 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 chi thị này. ACB không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác đối với chi thị ACB Online của khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập và mật khẩu và/hoặc 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 chi 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 chi thị này.

7. Bằng các dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống ACB Online của ACB, việc nhận và xử lý các chi thị ACB Online của khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào cũng như nội dung các chi thị này là

bằng chứng có giá trị pháp lý chứng minh 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.

8. 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.
9. Trong trường hợp khách hàng được quyền 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 32 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 32 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.
10. 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 ACB Online phải có chữ ký điện tử, loại chỉ thị ACB Online được dùng với từng phương thức xác thực.
11. Tài khoản ghi nợ (nếu có) trong các chỉ thị ACB Online là tài khoản hạch toán.

Điều 33: 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:
 - Các khoản nợ và phí khách hàng còn nợ ACB; và/hay
 - Các khoản tiền và phí liên quan mà ACB hiện đang nợ bên thứ ba do 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 32 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. ACB không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thẻ ma trận, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử (nếu có)

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, thẻ ma trận), thời gian hiệu lực của: chứng thư điện tử, thiết bị bảo mật (Token, thẻ ma trận) 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 của khách hàng 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, tên truy cập, mật khẩu, OTP Token, OTP Ma trận, Token - CA (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 34: 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, chữ ký điện tử và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token, thẻ ma trận). 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 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, thẻ ma trận, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử (nếu có) bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì..

- 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, thẻ ma trận) 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 chữ ký điện tử và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token, thẻ ma trận) 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 32 của quy định này.
- j. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và ACB về: Mở, sử dụng tài khoản; chuyển khoản, chuyên 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 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 phù hợp với quy định pháp luật hiện hành 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 35: 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 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 36: 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 không do lỗi của ACB mà 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 37: 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 38: Phí dịch vụ

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 chữ ký 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 theo Khoản 6 , Điều 2 của quy định này.
 3. ACB được quyền trừ ngay các loại phí nêu tại khoản 1, điều 38 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 ACB – SMS BANKING

Điều 39: Nội dung dịch vụ SMS–Banking

1. Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ SMS – 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 40: 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 41: Lệnh chi

1. Lệnh chi trong giao dịch của khách hàng sử dụng SMS–Banking được lập bằng hợp đồng này, chúng từ gửi qua hệ thống SMS 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 43 của quy định này.

Điều 42: Chữ ký điện tử và chứng từ

1. Mẫu chứng từ và các báo cáo giao dịch SMS - 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 pháp luật 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 SMS - 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 SMS - Banking được thực hiện ngay sau khi khách hàng được cấp chữ ký điện tử.

4. Việc thay đổi, hủy 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, hủy bỏ, cấp lại đó.

Điều 43: 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 SMS - 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 hủy 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 44: Quyền và nghĩa vụ của các bên

1. Quyền và nghĩa vụ của ACB:
 - a. Thực hiện các lệnh chi qua hệ thống SMS - Banking theo đúng quy trình như quy định tại Điều 35 và đảm bảo hệ thống SMS - 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 SMS - 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 SMS - Banking.
 - c. Cung cấp các thông tin tài khoản cho khách hàng thông qua hệ thống SMS - Banking.
 - d. Cung cấp dịch vụ mới của hệ thống SMS - 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 SMS - Banking để xử lý các vấn đề kỹ thuật của hệ thống SMS - Banking, ACB sẽ thông báo cho khách hàng trước 07 ngày làm việc. Việc tạm ngừng cung cấp dịch vụ SMS - Banking sẽ không kéo dài quá (03) ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ đó.
 - h. Bảo đảm hệ thống SMS - 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 SMS - Banking. Thông báo cho khách hàng biết về các sự cố của hệ thống. Nếu có những lỗi nhỏ về hệ thống SMS - Banking, nhưng hệ thống SMS - 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 SMS - 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 SMS - Banking của ACB.
 - c. Tuân thủ các quy định pháp luật về quản lý, sử dụng dịch vụ SMS - 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 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 SMS - Banking SMS - Banking được đơn vị thực hiện dịch vụ SMS - 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 SMS - 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 SMS - 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 SMS - 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 SMS - 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 SMS - Banking thì khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho ACB trước 7 ngày làm việc.

Điều 45: 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 SMS - 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 46: 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 SMS - 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 47: Phí dịch vụ

ACB có quyền quy định, áp dụng và thay đổi, bao gồm nhưng không giới hạn, các loại phí liên quan đến dịch vụ SMS Banking bao gồm: phí dịch vụ, phí chuyển tiền, thanh toán hóa đơn theo Khoản 6, Điều 2 của quy định này.

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.