

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ ACB

PHẦN 1: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **ACB:** Là Ngân hàng TMCP Á Châu thực hiện cung cấp dịch vụ Ngân hàng số phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam
2. **Khách hàng:** Là các tổ chức, cá nhân đã đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng số của ACB. Các cá nhân sử dụng dịch vụ có thể là chủ tài khoản, người đại diện hợp pháp của tổ chức, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán, những người được ủy quyền hoặc bất kỳ cá nhân khác được tổ chức chỉ định được giao dịch qua dịch vụ Ngân hàng số. Mỗi người sử dụng được cấp riêng một tài khoản giao dịch điện tử để thực thi chỉ thị ACB ONE.
3. **Các Bên:** Gồm ACB và Khách hàng
4. **Chỉ thị ACB ONE:** Bất kỳ lệnh giao dịch, lệnh đầu tư, lệnh cấp tín dụng hay lệnh truy vấn thông tin của khách hàng, lệnh đặt Yêu cầu giao dịch hay bất kỳ chỉ dẫn, thao tác nào khác của khách hàng gửi đến ACB qua hệ thống ACB ONE.
5. **Hệ thống ACB ONE:** Hệ thống các phương tiện điện tử mà ACB đang sử dụng để giao tiếp và cung ứng các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng số ACB (bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này) cho khách hàng thông qua các trang web hoặc ứng dụng có tính năng kết nối Internet qua các hình thức khác nhau như kết nối có dây, Internet qua mạng di động, Wifi,...
6. **Dịch vụ Ngân hàng số:** là dịch vụ cung cấp cho khách hàng để sử dụng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác qua hệ thống ACB ONE một cách hợp pháp, hợp lệ. Dịch vụ Ngân hàng số được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này bao gồm dịch vụ ACB ONE, ACB ONE BIZ, ACB ONE PRO và các dịch vụ khác do ACB cung cấp theo từng thời kỳ; trong đó:
 - **Dịch vụ ACB ONE:** cung cấp cho khách hàng cá nhân để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng tại website <https://online.acb.com.vn> hoặc qua ứng dụng ACB ONE trên điện thoại thông minh do ACB phát triển và cung cấp qua Apple Store, Google Play.
 - **Dịch vụ ACB ONE BIZ:** cung cấp cho khách hàng tổ chức để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ cơ bản của ngân hàng tại website <https://online.acb.com.vn> hoặc qua ứng dụng ACB ONE BIZ trên điện thoại thông minh do ACB phát triển và cung cấp qua Apple Store, Google Play.
 - **Dịch vụ ACB ONE PRO:** cung cấp cho khách hàng tổ chức có quy mô lớn, cần sử dụng giao dịch điện tử cho các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng phức tạp với khả năng tùy biến cao, có phân quyền, kiểm soát chi tiết. Khách hàng nhóm này sẽ thực hiện giao dịch tại website <https://business.acb.com.vn>
 - **VIDEO CALL:** là cuộc gọi ghi hình, khách hàng thực hiện Video call ngay trên ứng dụng ACB ONE để yêu cầu ACB điều chỉnh một số thông tin, dữ liệu đã đăng ký ban đầu (không bao gồm thông tin định danh Khách hàng) với ACB hoặc thực hiện giao dịch (theo quy định của ACB trong từng thời kỳ) mà không cần đến trực tiếp chi nhánh/phòng giao dịch ACB. Bản ghi âm, ghi hình cuộc gọi video call sẽ là dữ liệu, chứng cứ chứng minh về yêu cầu/giao dịch/dịch vụ mà các bên đã thực hiện và sẽ là căn cứ được sử dụng trong trường hợp có tranh chấp.
7. **Hệ thống thông tin:** hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hay thực hiện các xử lý đối với chỉ thị ACB ONE.

8. **Tài khoản giao dịch điện tử:** bao gồm tên truy cập, mật khẩu truy cập và phương thức xác thực thực dùng để thực thi chỉ thị ACB ONE.
9. **Tên truy cập:** Là một trong các yếu tố để hệ thống ACB ONE định danh Khách hàng do hệ thống ACB tự động thiết lập cho Khách hàng hoặc Khách hàng tự chọn khi đăng ký dịch vụ. Khách hàng có thể tự thay đổi tên truy cập qua website hoặc các ứng dụng dịch vụ Ngân hàng số.
10. **Mật khẩu truy cập:** Là một chuỗi ký tự, bao gồm chữ, số, ký tự đặc biệt khác (theo quy định của ACB và pháp luật từng thời kỳ) do ACB cung cấp cho Khách hàng hoặc Khách hàng tự đặt với mục đích dùng để định danh Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ. Khách hàng có thể tự thay đổi mật khẩu truy cập qua website hoặc ứng dụng dịch vụ Ngân hàng số. Thời gian hiệu lực của mật khẩu truy cập là 12 tháng, đối với mật khẩu truy cập được ACB cung cấp mặc định trong lần đầu tiên hoặc khi Khách hàng gửi yêu cầu cấp lại mật khẩu, thời hạn hiệu lực tối đa là 30 ngày. Để đảm bảo an toàn thông tin truy cập, hệ thống ACB ONE bắt buộc khách hàng phải thay đổi mật khẩu truy cập trong lần đầu tiên đăng nhập, khi cấp lại mật khẩu mới hoặc khi mật khẩu hết hiệu lực.
11. **OTP:** Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng 01 lần (One Time Password) và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định của ACB và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ được hệ thống ACB ONE gửi cho Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại, ứng dụng ACB Safekey hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của ACB trong từng thời kỳ.
12. **ACB Safekey:** Là ứng dụng tạo mã Soft OTP được cài đặt trên các thiết bị di động chạy hệ điều hành iOS hoặc Android. Ứng dụng ACB Safekey có thể được sử dụng độc lập hoặc được tích hợp với ứng dụng ACB ONE, ACB ONE BIZ. Khách hàng cài đặt ACB Safekey phải được kích hoạt bằng mã kích hoạt do ACB cung cấp và chỉ được kích hoạt trên một thiết bị di động.
13. **Phương thức xác thực:** là cách thức được ACB sử dụng để xác thực Khách hàng/ xác nhận sự đồng ý của Khách hàng khi thực hiện giao dịch qua hệ thống ACB ONE.
14. **Phương thức xác thực mật khẩu tĩnh:** Là phương thức xác thực trong đó Khách hàng sử dụng mật khẩu truy cập để xác nhận quyền truy cập của Khách hàng vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ hoặc xác nhận khách hàng thực thi chỉ thị ACB ONE.
15. **Phương thức xác thực OTP SMS:** Là phương thức xác thực áp dụng hình thức xác nhận giao dịch thông qua mã OTP do hệ thống ACB gửi qua tin nhắn SMS (Short Message Services) hoặc tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet đến điện thoại Khách hàng đã đăng ký trước với ACB. OTP SMS gửi tới khách hàng có kèm thông tin giao dịch để Khách hàng nhận biết mục đích OTP.
16. **Phương thức xác thực OTP Safekey:** Là phương thức xác thực áp dụng hình thức xác nhận giao dịch thông qua mã Soft OTP được tạo bởi ứng dụng ACB Safekey. OTP Safekey có 2 loại gồm OTP Safekey cơ bản và OTP Safekey nâng cao.
 - **OTP Safekey cơ bản:** Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian và đồng bộ với hệ thống ACB ONE. OTP Safekey cơ bản không kèm theo thông tin giao dịch để Khách hàng nhận biết mục đích OTP. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, khách hàng mở ứng dụng ACB Safekey để lấy mã OTP và nhập mã OTP vào giao diện thanh toán trực tuyến để hoàn thành giao dịch.
 - **OTP Safekey nâng cao:** Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng loại giao dịch, sinh theo thời gian thực và đồng bộ với hệ thống ACB ONE. OTP Safekey nâng cao có kèm thông tin giao dịch để KH nhận biết mục đích OTP. Khi thực hiện giao dịch, hệ thống ACB ONE tạo ra mã giao dịch truyền đến ACB Safekey để sinh OTP. Khách hàng mở ứng dụng ACB Safekey

hoặc ứng dụng ACB ONE/ ACB ONE BIZ để lấy mã OTP hoặc ứng dụng ACB ONE/ ACB ONE BIZ tự động truyền mã OTP để xác thực giao dịch.

17. **Phương thức xác thực CA:** Là phương thức xác thực áp dụng hình thức xác nhận bằng chữ ký điện tử an toàn, trong đó chữ ký điện tử áp dụng qua hệ thống ACB ONE là chữ ký số công cộng.
18. **Xác thực sinh trắc học lưu tại hệ thống ACB:** là hình thức xác nhận giao dịch bằng việc khớp đúng thông tin sinh trắc học thông qua việc đối chiếu, so sánh để đảm bảo trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã thu thập, lưu trữ tại hệ thống ACB theo quy định của Ngân hàng Nhà Nước. ACB áp dụng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học sử dụng khuôn mặt và/hoặc các hình thức khác như vân tay, tĩnh mạch, giọng nói, võng mạc, móng mắt... để xác thực khách hàng theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
19. **Xác thực sinh trắc học khuôn mặt:** Là hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học bằng việc đối chiếu, so sánh để đảm bảo trùng khớp thông tin sinh trắc học khuôn mặt của Khách hàng đang giao dịch với thông tin sinh trắc học khuôn mặt của Khách hàng được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về Khách hàng đã được ACB thu thập và kiểm tra theo quy định của Thống đốc Ngân hàng nhà nước. Trong đó, việc kiểm tra được thực hiện bằng: (i) so khớp với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ Căn cước (CC), căn cước công dân (CCCD) của Khách hàng do cơ quan Công an cấp, hoặc (ii) thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của Khách hàng do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập theo quy định của Chính phủ về định danh và xác thực điện tử, hoặc (iii) thông qua gặp mặt trực tiếp Khách hàng với trường hợp người nước ngoài hoặc người gốc Việt Nam chưa xác định được Quốc tịch.
20. **Xác thực sinh trắc học thiết bị:** là hình thức xác nhận giao dịch bằng việc đối chiếu, so sánh để đảm bảo trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã lưu trữ trên thiết bị di động của khách hàng.
21. **Chữ ký điện tử:** là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu.
22. **Chữ ký số:** là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.
23. **Chứng thư chữ ký số:** là thông điệp dữ liệu nhằm xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân được chứng thực là người ký chữ ký số.
24. **Chữ ký số công cộng:** Là chữ ký số được sử dụng trong hoạt động công cộng và được đảm bảo bởi chứng thư chữ ký số công cộng.
25. **Chứng thư chữ ký số công cộng:** Là chứng thư chữ ký số do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng cấp cho thuê bao. Thuê bao được cấp chữ ký số công cộng quy định trong bản Điều Khoản và Điều Kiện này là Khách hàng.
26. **USB Token:** thiết bị do nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số cấp cho Khách hàng để sử dụng trong việc ký số. Khi đăng ký sử dụng chữ ký số, nhà cung cấp sẽ nạp các thông tin liên quan đến Khách hàng vào USB Token và sinh ra một cặp khóa gồm khóa bí mật và khóa công khai. Khóa bí mật để thực hiện việc ký số, khóa công khai giúp nhận dạng chữ ký số.

27. **Xác thực hai yếu tố:** là phương pháp xác thực yêu cầu đồng thời hai yếu tố để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính. Xác thực hai yếu tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết (số PIN, mật khẩu, khóa bí mật) cùng với những gì mà người dùng có (USB Token, điện thoại di động nhận OTP SMS, thiết bị cài đặt ứng dụng ACB Safekey) hoặc những dấu hiệu sinh trắc học của người dùng để xác minh danh tính.

28. **Số dư khả dụng:** Là số dư thực cộng hạn mức thấu chi (nếu có) trừ số tiền bị phong tỏa (nếu có) trừ số tiền tối thiểu phải duy trì (nếu có) tính trên tài khoản thanh toán.

29. **Tài khoản hạch toán**

- Đối với lệnh sử dụng nguồn tiền tự có: tài khoản của khách hàng mở và duy trì tại ACB dùng để ghi nợ các khoản tiền do ACB thực thi chỉ thị ACB ONE. Khách hàng sẽ đăng ký các tài khoản này với ACB theo phiếu đăng ký thông tin dịch vụ ACB đính kèm với Hợp đồng đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số.
- Đối với lệnh sử dụng VND từ vốn vay: ACB được phép mở tài khoản vốn chuyên dùng theo quy định của Ngân hàng nhà nước để ghi nợ các khoản tiền do ACB thực thi chỉ thị ACB ONE.

30. **Hạn mức ủy quyền giao dịch:** người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp, kế toán trưởng hoặc cá nhân khác được tổ chức chỉ định được phép giao dịch qua dịch vụ Ngân hàng số có thể ủy quyền cho người khác trong tổ chức thực hiện giao dịch Ngân hàng số với quyền hạn tương ứng và hạn mức giao dịch cụ thể cho một hoặc nhiều tài khoản của doanh nghiệp (doanh nghiệp có thể đăng ký sử dụng nhiều tài khoản khác nhau) trong giao dịch ngân hàng số, trong đó:

- Hạn mức ủy quyền cho một giao dịch: là số tiền tối đa người được ủy quyền được duyệt (với quyền hạn tương ứng của người ủy quyền) trong 01 giao dịch trên tài khoản được ủy quyền.
- Hạn mức ủy quyền giao dịch trong một tháng: là tổng số tiền tối đa người được ủy quyền được duyệt (với quyền hạn tương ứng của người ủy quyền) trong thời gian từ ngày 01 (một) đến ngày cuối tháng trên tài khoản được ủy quyền.

31. **Tổng đài Contact Center:** là kênh tiếp nhận các yêu cầu của Khách hàng qua điện thoại liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số (bao gồm kênh phục vụ tự động hoặc thông qua nhân viên tổng đài) theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.

32. **Dịch vụ Ngân hàng số qua Tổng đài Contact Center** bao gồm: cấp lại mật khẩu truy cập (qua kênh phục vụ tự động); mở khóa tên truy cập, xóa chữ ký mẫu, gửi lại mã kích hoạt phần mềm bảo mật ACB Safekey, tư vấn tiện ích và hướng dẫn khách hàng sử dụng, hướng dẫn cài đặt ứng dụng/ chứng thư chữ ký số công cộng, tiếp nhận và/hoặc giải đáp các thắc mắc khác liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số (thông qua nhân viên tổng đài) theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.

33. **Giao dịch ngoại tệ giao ngay:** Là giao dịch mua, bán một lượng ngoại tệ giữa ACB và Khách hàng theo tỷ giá giao ngay tại thời điểm giao dịch và kết thúc thanh toán chậm nhất trong vòng hai ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày giao dịch.

34. **Thời hạn thanh toán giao dịch giao ngay**, gồm:

- Thanh toán ngay trong ngày giao dịch.
- Thanh toán trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày giao dịch.

Điều 2. Nội dung dịch vụ Ngân hàng số ACB

1. Sau khi đã tìm hiểu và nghiên cứu kỹ các yêu cầu để sử dụng dịch vụ Ngân hàng số, 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 Ngân hàng số gồm các tính năng cho phép thực thi chỉ thị ACB ONE như sau:
 - a. Lệnh truy vấn thông tin: Tra cứu số dư các loại tài khoản, liệt kê các giao dịch trên các tài khoản.
 - b. Lệnh giao dịch
 - Thanh toán hóa đơn trong nước đối với VND.
 - Chuyển tiền, chuyển khoản trong nước đối với VND.
 - Giao dịch ngoại tệ giao ngay.
 - Chuyển tiền quốc tế
 - c. Lệnh đầu tư: lệnh mua, lệnh bán, lệnh hủy; lệnh mở, lệnh đóng (nếu có) tài khoản đầu tư trực tuyến (gồm tài khoản có kỳ hạn và không có kỳ hạn) và các loại lệnh khác được điều chỉnh bởi quy định này và các quy định khác tương ứng (nếu có).
 - d. Lệnh cấp tín dụng: yêu cầu ACB cấp tín dụng theo thỏa thuận tại Bản Điều khoản và Điều kiện này và các quy định khác liên quan (nếu có).
 - e. Các lệnh liên quan đến các tiện ích khác được cung cấp bởi dịch vụ Ngân hàng số theo từng thời kỳ (thay đổi thông tin định danh, đổi tên truy cập, mật khẩu, cấp lại mã kích hoạt, đăng ký nộp hồ sơ thanh toán quốc tế và nhiều tiện ích khác)
2. Hệ thống áp dụng biện pháp xác thực giao dịch một yếu tố (chỉ dùng mật khẩu tĩnh) hay xác thực hai yếu tố cho từng tính năng căn cứ trên đánh giá mức độ rủi ro theo từng nhóm khách hàng, loại giao dịch, hạn mức giao dịch và tuân thủ theo quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ. Trên cơ sở đó, ACB sẽ cung cấp các phương thức xác thực giao dịch phù hợp cho khách hàng lựa chọn, bao gồm phương thức xác thực mật khẩu tĩnh, CA, OTP SMS, OTP Safekey, và/hoặc kết hợp xác thực sinh trắc học khuôn mặt, hay các phương thức xác thực khác phù hợp với quy định pháp luật và theo quy định cụ thể của ACB trong từng thời kỳ.

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

1. Khách hàng được ACB cung cấp tài khoản giao dịch điện tử ngay sau khi đăng ký dịch vụ để truy cập dịch vụ Ngân hàng số.
2. Tùy vào nhu cầu giao dịch và điều kiện sử dụng, khách hàng đăng ký các phương thức xác thực theo thỏa thuận đăng ký với ACB để thực thi chỉ thị ACB ONE.
3. Đối với phương thức xác thực CA, trường hợp có sự đề nghị của Khách hàng, ACB sẽ thay mặt Khách hàng chuyển hồ sơ đề nghị phát hành chứng thư chữ ký số công cộng của Khách hàng cho tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng được ACB hợp tác. Khách hàng thực hiện thủ tục để được phát hành và sử dụng chứng thư chữ ký số công cộng theo quy định của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng.
4. Khi Khách hàng đăng ký và giao dịch bằng phương thức xác thực CA, ACB sẽ thực hiện kiểm tra thông tin liên quan đến chứng thư chữ ký số theo quy định pháp luật và quy định của ACB trước khi chấp nhận chữ ký số công cộng. Để làm rõ, ACB có quyền từ chối chữ ký số của Khách hàng trong trường hợp chữ ký số của Khách hàng không đủ điều kiện để được phép sử dụng tại ACB, bao gồm nhưng không giới hạn: Chứng thư chữ ký số của Khách hàng đã hết hạn, tạm dừng, thu hồi; Chứng thư chữ ký số công cộng của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng đã phát hành chứng thư chữ ký số công cộng cho Khách hàng đã hết hiệu lực.

5. Trong trường hợp có sự thay đổi về tình trạng của chứng thư chữ ký số bao gồm nhưng không giới hạn tạm dừng, thu hồi, hết hạn, thay đổi, hủy bỏ, Khách hàng phải thông báo cho ACB trong vòng 30 ngày kể từ ngày có sự thay đổi. Để làm rõ, thông báo về việc thay đổi tình trạng chữ ký số chỉ có giá trị pháp lý khi đáp ứng đủ các điều kiện:
 - (i) Thông báo bằng văn bản đến địa điểm giao dịch của ACB;
 - (ii) Được thông báo bởi chính Khách hàng hoặc Tổ chức đã phát hành chứng thư chữ ký số công cộng cho Khách hàng;
 - (iii) Thời điểm có giá trị: Khi được ACB xác nhận về tình trạng thay đổi của chứng thư số.
6. Việc thay đổi số điện thoại hoặc email giao dịch (nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt phần mềm bảo mật) được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng tại các địa điểm giao dịch của ACB, hoặc thông qua Video call trên ứng dụng ACB ONE hoặc qua các kênh giao dịch khác theo quy định của ACB từng thời kỳ và chỉ có giá trị khi ACB xác nhận về việc thay đổi, hủy bỏ đó.
7. Việc cấp lại tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã kích hoạt phần mềm bảo mật hoặc đăng ký/ chuyển đổi một trong các phương thức xác thực được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng tại các địa điểm giao dịch của ACB, qua Video call trên ứng dụng ACB ONE hay do khách hàng thực thi chỉ thị qua dịch vụ Ngân hàng số, kênh phục vụ tự động của Tổng đài Contact Center hoặc qua các kênh giao dịch khác theo quy định của ACB từng thời kỳ. Đối tượng sử dụng và phương thức thực thi chỉ thị cấp lại tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã kích hoạt phần mềm bảo mật, đăng ký/ chuyển đổi phương thức xác thực theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
8. Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng tên truy cập, mật khẩu tĩnh, số điện thoại hoặc email giao dịch (nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt phần mềm bảo mật), chứng thư chữ ký số công cộng và các phương thức xác thực khác (nếu có) chỉ được đăng ký và cấp cho chính khách hàng.
9. Trong trường hợp khách hàng sau 05 lần đăng nhập không thành công dịch vụ Ngân hàng số, khách hàng sẽ bị hệ thống ACB ONE khóa quyền truy cập.
10. Để xác thực lại thông tin của khách hàng khi truy cập vào ứng dụng ACB ONE và ACB ONE BIZ, hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng thực hiện đăng nhập lại bằng tên truy cập và mật khẩu trong trường hợp khách hàng chọn xác thực sinh trắc học thiết bị nhưng không đăng nhập vào ứng dụng trong vòng 30 ngày trên cùng một thiết bị. Trường hợp khách hàng truy cập vào ứng dụng ACB ONE trong lần đầu tiên hoặc trên một thiết bị mới, hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng thực hiện xác thực bằng OTP Safekey nâng cao và kết hợp với sinh trắc học bằng khuôn mặt để xác thực danh tính.

Điều 4. Thực thi chỉ thị ACB ONE

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

3.1 Đối với giao dịch trong ngày

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

3.1.2. Lệnh giao dịch

a. Trường hợp lệnh giao dịch do ACB độc lập xử lý hoàn tất: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.

b. Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba xử lý hoàn tất

- Lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống ACB cần được tiếp tục xử lý bởi Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng nơi nhận tiền: Phần xử lý của ACB được thực hiện ngay và tiền sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên Ngân hàng để đến Ngân hàng thụ hưởng trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể ngày nghỉ, ngày Lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.
- Lệnh thanh toán hóa đơn/ dịch vụ cho các nhà cung cấp trung gian: Phần xử lý của ACB được thực hiện ngay, phần xử lý của bên thứ ba thực hiện phụ thuộc vào thời gian xử lý của nhà cung cấp dịch vụ; thời gian đối soát với nhà cung cấp trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể ngày nghỉ, ngày Lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.

c. Trường hợp ngoại lệ: Tùy theo tình hình thực tế, ngay khi nhận được lệnh giao dịch của khách hàng, ACB sẽ cố gắng thực thi ngay. Thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định tại Khoản 3.1.1, 3.1.2, Điều 4 của Bản Điều khoản và Điều kiện này. Đối với giao dịch của Tổ chức Nước ngoài cần cung cấp các chứng từ chứng minh mục đích giao dịch, thời gian xử lý tuân theo quy định Quản lý Ngoại Hối của Ngân hàng Nhà Nước.

d. Ngày hiệu lực giao dịch

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

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

a. Thời gian thực thi

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

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

4. Giao dịch mua bán ngoại tệ

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

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

4.2 Quy định chung

- Giao dịch mua bán ngoại tệ chỉ áp dụng đối với các giao dịch được ký xác nhận trong ngày.
 - Đồng tiền giao dịch: tất cả các đồng tiền được niêm yết giá trên website của ACB (ngoại trừ đồng Indo Rupia).
 - Tỷ giá mua bán ngoại tệ được ghi nhận tại thời điểm ACB thực thi lệnh giao dịch.
 - Đối với giao dịch mua bán ngoại tệ có thương lượng tỷ giá
 - Việc thương lượng tỷ giá căn cứ theo quy định của pháp luật và ACB tại thời điểm giao dịch ngoại tệ.
 - Quy mô giao dịch được áp dụng tỷ giá thương lượng theo chính sách ACB quy định trong từng thời kỳ.
 - Khách hàng thương lượng tỷ giá với nhân viên ACB thông qua số điện thoại được cung cấp trên màn hình giao dịch mua bán ngoại tệ.
 - Khách hàng không được quyền hủy giao dịch ngoại tệ khi khách hàng đã đồng ý tỷ giá với ACB và ký xác nhận giao dịch này trên hệ thống ACB ONE.
5. Khách hàng có thể sử dụng các chỉ thị ACB ONE để thực hiện đăng ký/hủy/thay đổi phương thức trích lãi đối với khoản tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn mở tại quầy giao dịch sang tài khoản thanh toán của chính Khách hàng; Khách hàng đồng ý rằng việc thực hiện các chỉ thị qua dịch vụ Ngân hàng số được xem là xác nhận về việc sửa đổi, bổ sung những nội dung, thỏa thuận liên quan đối với khoản tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn đã thực hiện tại quầy giao dịch, có giá trị pháp lý, ràng buộc trách nhiệm của các bên. Đối tượng được sử dụng tính năng đăng ký/hủy thay đổi phương thức trích lãi tiền gửi tại quầy theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.
 6. Khách hàng có thể sử dụng các chỉ thị ACB ONE để thực hiện việc liên kết/ hủy liên kết với các Ví điện tử. Khách hàng đồng ý rằng việc sử dụng tính năng liên kết Ví điện tử được tuân thủ các quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản này cùng với các quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản sử dụng Ví điện tử được ACB thông báo, công bố cho từng loại Ví điện tử theo từng thời kỳ.
 7. Bằng văn bản này, các Bên xác nhận: Mọi truy cập vào hệ thống ACB ONE bằng tài khoản giao dịch điện tử của chính khách hàng đã được ACB và khách hàng thỏa thuận để lập chỉ thị ACB ONE thì các chỉ thị này mặc nhiên được xem là do chính khách hàng lập, là chỉ thị hợp lệ có giá trị ràng buộc trách nhiệm khách hàng theo quy định pháp luật, quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản này và các thỏa thuận, cam kết khác của khách hàng với ACB.
 8. Đảm bảo rằng mọi chỉ thị ACB ONE do ACB thực thi cho khách hàng đều được khách hàng kiểm tra chặt chẽ, nếu sau thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày chỉ thị ACB ONE được ACB thực thi, khách hàng phải chấp nhận các chỉ thị này đã được thực thi, mọi trường hợp khiếu nại sau thời gian này ACB sẽ không chịu trách nhiệm điều tra, giải quyết cho khách hàng. Việc đối chiếu các chỉ thị ACB ONE đã được ACB thực thi với chứng từ khác bằng giấy (nếu có) không ảnh hưởng đến giá trị, hiệu lực của chỉ thị này.

9. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống ACB ONE của ACB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các chỉ thị của khách hàng cũng như nội dung các chỉ thị này là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng khách hàng đã sử dụng dịch vụ Ngân hàng số 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 ONE hay khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến chỉ thị ACB ONE sau khi chỉ thị này đã được ACB xử lý.
10. Trong trường hợp ACB cung cấp tính năng đăng ký thẻ tín dụng, đăng ký vay hay các hình thức cấp tín dụng khác qua dịch vụ Ngân hàng số, khách hàng hiểu rằng việc cấp tín dụng thực sự cùng số tiền vay, thời hạn vay cụ thể phụ thuộc kết quả thẩm định của ACB đối với thông tin do khách hàng cung cấp và các điều kiện liên quan việc cấp tín dụng.
11. Trong trường hợp khách hàng có thể quy định cho ACB thời điểm thực thi các chỉ thị ACB ONE thì phải chỉ ra ngày cụ thể (“ngày thực thi”), phù hợp với quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 4 của Bản Điều khoản và Điều kiện này và ACB có quyền thực thi chỉ thị này vào bất kỳ giờ nào trong ngày thực thi. Nếu ngày thực thi không phù hợp với quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 4 của Bản Điều khoản và Điều kiện này, ACB sẽ thực thi chỉ thị ACB ONE vào ngày làm việc của ACB ngay trước hay ngay sau ngày thực thi.
12. Tài khoản ghi nợ (nếu có) trong các chỉ thị ACB ONE là tài khoản hạch toán.

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

1. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ vào mọi thời điểm mà ACB cam kết cung cấp dịch vụ trong ngày theo Khoản 2 – Điều 5 của Bản Điều khoản và Điều kiện này. Khách hàng chấp nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả giao dịch của dịch vụ Ngân hàng số do bảo trì, nâng cấp hệ thống mà ACB đã thông báo trước hoặc các trường hợp bất khả kháng. Thời gian gián đoạn giao dịch không vượt quá khoảng thời gian theo cam kết tại Khoản 3 – Điều 5 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
2. Thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày: Hệ thống ACB ONE hoạt động tối thiểu vào các giờ làm việc trong ngày, các ngày làm việc trong tuần theo quy định về giờ, ngày làm việc của ACB tại các điểm giao dịch.
3. Thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một lần tối đa là 04 giờ và tổng thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một năm tối đa là 26 giờ, trừ các trường hợp bất khả kháng nêu tại khoản 1 – Điều 11 của Bản Điều khoản và Điều kiện này hoặc trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được ACB thông báo trước.

Điều 6. Chứng từ giao dịch

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

Điều 7. Phí dịch vụ Ngân hàng số

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 Ngân hàng số: Phí thường niên, phí đăng ký sử dụng và ngừng sử dụng dịch vụ; Phí duy trì, thay đổi, phí thực thi chỉ thị ACB ONE.
2. Các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng số do ACB quy định theo từng thời kỳ.
3. ACB được quyền trừ ngay các loại phí nêu tại Khoản 1, Điều 7 của Bản Điều khoản và Điều kiện này khi có phát sinh từ tài khoản 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 Ngân hàng số sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.
5. Phí dịch vụ Ngân hàng số được ACB thu bằng loại tiền VND.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của ACB

1. Quyền của ACB

- a. Từ chối thực thi các chỉ thị ACB ONE nếu ACB phát hiện chỉ thị đó, vào thời điểm ACB xử lý không hợp lệ theo quy định tại Điều 4 của Bản Điều khoản và Điều kiện này; hoặc ACB có cơ sở pháp lý để xác định khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của Ngân Hàng Nhà Nước như thực hiện giao dịch đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và các hành vi vi phạm pháp luật khác; hay hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của ACB ngăn cản ACB thực thi chỉ thị này.
- b. 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 ONE và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.
- c. Tự động trích tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng tại ACB hay tại ngân hàng khác để thu các loại phí khách hàng còn nợ ACB và hoặc các khoản tiền và phí mà ACB hiện đang nợ bên thứ ba do ACB đã thực thi các chỉ thị ACB ONE cho khách hàng.
- d. Không chịu trách nhiệm bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do tên truy cập, mật khẩu tĩnh, OTP, thiết bị cài đặt ứng dụng ACB Safekey, USB Token, điện thoại di động hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/OTP/ mã kích hoạt ứng dụng ACB Safekey của khách hàng bị lộ, bị mất, hoặc bị sử dụng bởi bất kỳ bên thứ ba nào.
- e. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị ACB ONE khi các chỉ thị này đã được ACB thực thi. Yêu cầu hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị ACB ONE được thực hiện qua các hình thức liên lạc được ACB chấp nhận.
- f. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo chỉ thị ACB ONE của khách hàng. ACB thực thi chỉ thị ACB ONE của khách hàng trong khoảng thời gian quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 4 của Bản Điều khoản và Điều kiện này, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
- g. Khóa quyền truy cập hệ thống ACB ONE trong trường hợp khách hàng sau 05 lần đăng nhập liên tiếp không thành công.
- h. Không chịu trách nhiệm nếu khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số không do ACB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ Ngân hàng số mạo danh của ACB.

- i. ACB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số, địa chỉ Website để khách hàng truy cập dịch vụ; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang Web cung cấp dịch vụ Ngân hàng số 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 trực tiếp cho khách hàng.
- j. ACB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/giao dịch qua điện thoại hoặc qua Video call giữa ACB và khách hàng để làm chứng từ đề nghị liên quan đến dịch vụ từ khách hàng; đồng thời là bằng chứng giải quyết các tranh chấp giữa các bên (nếu có).
- k. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) thực hiện các yêu cầu của Khách hàng đối với Dịch vụ Ngân hàng số qua Tổng đài Contact Center thông qua fax, điện thoại, Video call, email của ACB... theo quy định của ACB mà ACB tin rằng do chính khách hàng đưa ra và ACB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của khách hàng thông qua fax, điện thoại, email...
- l. Gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của ACB đến khách hàng trên các ứng dụng chính thống của ACB, email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do khách hàng cung cấp cho ACB.
- m. Gửi thông tin cảnh báo về các thủ đoạn lừa đảo đến khách hàng trên các ứng dụng chính thống của ACB, email/điện thoại di động do khách hàng cung cấp cho ACB, trên các phương tiện truyền thông chính thống của ACB để cảnh báo và hướng dẫn các nguyên tắc sử dụng dịch vụ Ngân hàng số an toàn.
- n. ACB có quyền thay đổi số lượng ngoại tệ được thương lượng tỷ giá theo từng thời kỳ.
- o. ACB được toàn quyền mua lại số ngoại tệ đã bán theo tỷ giá mua do ACB niêm yết tại thời điểm phát sinh các trường hợp sau:
 - Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày ACB bán ngoại tệ mà khách hàng không thực hiện được việc chuyển tiền ra nước ngoài thanh toán.
 - Vào ngày thanh toán/chuyển tiền ra nước ngoài (theo bộ chứng từ) mà khách hàng không sử dụng hoặc chỉ sử dụng một phần số ngoại tệ đã mua của ACB.
 - Tổng số lượng mua ngoại tệ qua dịch vụ Ngân hàng số và gửi lệnh giấy ra Chi nhánh/Phòng giao dịch ACB lớn hơn trị giá bộ chứng từ cần thanh toán.
- p. Quyết định chấp thuận tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cho khách hàng; quyết định định dạng tên truy cập và mật khẩu; quyết định chỉ thị ACB ONE nào do ACB độc lập xử lý và chỉ thị ACB ONE nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.
- q. Tùy thuộc vào quy định của ACB và Pháp luật, định kỳ hoặc đột xuất, ACB sẽ thực hiện rà soát, cập nhật, xác minh thông tin của khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về giấy tờ tùy thân, giấy tờ pháp lý của khách hàng lưu tại hệ thống ACB). Theo đó, trường hợp kết quả rà soát của ACB nhận thấy việc cập nhật, xác minh thông tin của khách hàng chưa thành công hoặc đã hết hiệu lực, có thể dẫn đến rủi ro về gian lận lừa đảo theo quy định của ACB trong từng thời kỳ, để bảo vệ quyền và lợi ích của khách hàng, đồng thời tuân thủ quy định pháp luật, ACB có toàn quyền quyết định việc tạm ngưng cung cấp một số tính năng hay toàn bộ dịch vụ Ngân hàng số bao gồm nhưng không giới hạn việc khóa quyền sử dụng dịch vụ, khóa tên đăng nhập, ngưng phương thức xác thực và các tính năng khác theo quy định của ACB. ACB sẽ thông báo cho khách hàng theo các phương thức phù hợp quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này để yêu cầu Khách hàng phối hợp xác minh, bổ sung thông tin, biện pháp bảo vệ tài khoản. Việc tạm ngưng dịch vụ tài khoản chỉ được chấm dứt sau khi khách hàng đã bổ sung thông tin thành công theo hướng dẫn của ACB. ACB sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tranh chấp (nếu có)

và/hoặc thiệt hại phát sinh do khách hàng chậm trễ trong việc bổ sung thông tin, biện pháp bảo vệ tài khoản.

r. Thực thi các quyền quy định tại các phần khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này.

2. Nghĩa vụ của ACB

- a. Thực thi các chỉ thị ACB ONE nhận được qua hệ thống ACB ONE theo đúng quy định tại Điều 4 của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
- b. ACB không đảm bảo rằng việc truy cập của khách hàng vào hệ thống ACB ONE sẽ không bị gián đoạn. Thời gian dừng hệ thống trong năm, khoảng thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày, thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố theo Điều 5 của Bản Điều khoản và Điều kiện này và Khách hàng đồng ý rằng khi có bất kỳ sự thay đổi nào ACB sẽ thông báo đến Khách hàng tối thiểu qua Website và các điểm giao dịch của ACB trong từng thời kỳ hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của ACB.
- c. Đảm bảo các thông tin về lệnh giao dịch do khách hàng đã cung cấp và nhận lại từ hệ thống ACB ONE sẽ đầy đủ các chi tiết cần thiết và đủ tính pháp lý để khách hàng có thể sử dụng với các bên thứ ba.
- d. Cung cấp dịch vụ Ngân hàng số trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với ACB.
- e. Không trái với các quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này, ACB sẽ cung cấp tính năng mới, phiên bản mới của dịch vụ Ngân hàng số cho khách hàng khi ACB nâng cấp hoặc chỉnh sửa dịch vụ này.
- f. Trong trường hợp để bảo vệ khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay ACB nghi ngờ khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm Bản Điều khoản và Điều kiện 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 Ngân hàng số hay khóa quyền sử dụng dịch vụ, khóa tên đăng nhập, ngưng phương thức xác thực ngay khi lý do trên phát sinh. ACB sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng bằng điện thoại, email hay địa chỉ thư tín quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.
- g. Thực thi các nghĩa vụ của ACB quy định tại các phần khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này.

Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Quyền của khách hàng:

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

2. Nghĩa vụ của khách hàng:

- a. Bảo vệ/ quản lý mật khẩu, tên truy cập, mã PIN, USB Token, thiết bị cài đặt ứng dụng ACB Safekey, điện thoại di động hoặc email để nhận thông tin về mật khẩu/ OTP/ mã kích hoạt ứng dụng ACB Safekey và các thông tin khác mà ACB gửi đến khách hàng. Những biện pháp bảo vệ như: 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; Thay đổi ngay tên truy cập/mật khẩu/mã PIN khi nghi ngờ thông tin bảo mật bị người khác lạm dụng; Không truy cập

vào các đường dẫn lạ gửi qua tin nhắn/mạng xã hội từ nguồn tin chưa xác thực; Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng ứng dụng dịch vụ Ngân hàng số, ứng dụng ACB Safekey; Không cài đặt các ứng dụng không rõ nguồn gốc hoặc tải các tập tin lạ về điện thoại; Không cấp quyền trợ năng khi cài đặt các ứng dụng trừ khi hiểu rõ, tắt quyền trợ năng khi giao dịch trên thiết bị có cài đặt ứng dụng dịch vụ Ngân hàng số; Thường xuyên kiểm tra các ứng dụng đã cài đặt trên thiết bị và gỡ bỏ các ứng dụng lạ; Thường xuyên cập nhật phiên bản mới nhất của các ứng dụng dịch vụ Ngân hàng số; 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 Ngân hàng số và các hình thức quản lý/ bảo vệ khác;

- b. Thường xuyên cập nhật thông tin về các dịch vụ ngân hàng của ACB, các nguyên tắc an toàn bảo mật trong giao dịch trực tuyến, thông tin cảnh báo của ACB trên các ứng dụng chính thống của ACB, email và trên các phương tiện truyền thông chính thống của ACB.
- c. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do tên truy cập, mật khẩu tĩnh, OTP, mã PIN, USB Token, thiết bị cài đặt ứng dụng ACB Safekey, điện thoại di động hoặc email để nhận thông tin về mật khẩu/ OTP/ mã kích hoạt ứng dụng ACB Safekey của khách hàng bị lộ, bị mất, hoặc bị sử dụng bởi bất kỳ bên thứ ba nào.
- d. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các chỉ thị ACB ONE được lập bởi tên truy cập, mật khẩu, và các phương thức xác thực đã đăng ký/thông báo; chịu trách nhiệm về nội dung Bản Điều khoản và Điều kiện này, nội dung thương lượng tỷ giá qua điện thoại hoặc các hình thức khác theo yêu cầu của ACB khi thực hiện giao dịch bán ngoại tệ có thương lượng tỷ giá; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do tên truy cập, mật khẩu tĩnh, mã PIN, dữ liệu sinh trắc học, USB Token, thiết bị cài đặt ứng dụng ACB Safekey, điện thoại di động hoặc email nhận để nhận thông tin về mật khẩu/ OTP/ mã kích hoạt ứng dụng ACB Safekey bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi quy định này hết hiệu lực.
- e. Chịu trách nhiệm với các yêu cầu bằng điện thoại qua Tổng đài Contact Center, qua Video call trên ứng dụng ACB ONE, thông qua Chi nhánh/ Phòng giao dịch và đồng ý cung cấp thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số theo quy định xác thực khách hàng của Tổng đài Contact Center, Video call, Chi nhánh/ Phòng giao dịch nhằm phục vụ yêu cầu của khách hàng.
- f. Chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, bảo vệ, duy trì vận hành máy tính, điện thoại cá nhân, phần mềm cài đặt trên các thiết bị sử dụng trong việc truy cập dịch vụ. ACB không chịu trách nhiệm về việc máy tính hay thiết bị truy cập dịch vụ Ngân hàng số của khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, chương trình máy tính bị xóa hay hoạt động không ổn định, cũng như bản quyền của các thiết bị, chương trình máy tính này.
- g. Chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính, điện thoại cá nhân và phần mềm cài đặt trên các thiết bị sử dụng trong việc truy cập dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được dịch vụ Ngân hàng số.
- h. Thông báo ngay cho ACB để được hướng dẫn xử lý nếu:
 - Khách hàng không thể truy cập hệ thống ACB ONE hay nghi ngờ mật khẩu, tên truy cập, bị lộ hay bị mất USB Token, thiết bị cài đặt ứng dụng ACB Safekey, điện thoại di động hoặc email nhận mật khẩu tĩnh/ OTP/ mã kích hoạt ứng dụng ACB Safekey;
 - Khách hàng phát hiện bất kỳ 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 ONE.

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

- z. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho ACB theo quy định tại Điều 7 của Bản Điều khoản và Điều kiện này và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả thuế, liên quan đến việc ACB thực thi chỉ thị ACB ONE của khách hàng.
- aa. Đảm bảo chứng thư chữ ký số công cộng của mình còn hiệu lực khi lập chỉ thị ACB ONE.
- bb. Thực thi các nghĩa vụ của khách hàng quy định tại các phần khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này.

Điều 10: Bảo mật thông tin

1. Khách hàng cam kết không được cung cấp thông tin của ACB liên quan đến việc cung cấp dịch vụ Ngân hàng số theo Bản Điều khoản và Điều kiện này và những thông tin về dịch vụ Ngân hàng số cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của ACB.
2. ACB có trách nhiệm bảo mật các thông tin của Khách hàng theo quy định của ACB, theo thỏa thuận với Khách hàng trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật về việc bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân. ACB chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến khách hàng, thông tin về giao dịch của khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hay cung cấp cho nhân viên của ACB, bên thứ ba khi các nhân viên này hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để thực thi chỉ thị ACB ONE của khách hàng hay giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và ACB liên quan đến việc thực hiện Bản Điều khoản và Điều kiện này.
3. Trong trường hợp ACB nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc cung cấp thông tin, bằng văn bản này, Khách hàng đồng ý cho ACB cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến Khách hàng trong phạm vi và cách thức thức phù hợp với yêu cầu của cơ quan nhà nước, phù hợp với quy định pháp luật. Mục đích, phạm vi sử dụng thông tin Khách hàng trong trường hợp này sẽ do cơ quan nhà nước quyết định.
4. Các bên cam kết tuân thủ “Quy định về xử lý dữ liệu cá nhân” theo quy định của ACB và quy định pháp luật.
5. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin.
6. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực sau khi chấm dứt hợp đồng.

Điều 11: Rủi ro và xử lý rủi ro

1. ACB được miễn trừ trách nhiệm pháp lý thực hiện các nghĩa vụ trong Bản Điều khoản và Điều kiện này vì các lý do từ phía khách hàng, hay bởi sự kiện bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB. Sự kiện bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB có thể là sự cố cản trở ACB thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm và không giới hạn bởi sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, dịch bệnh, thông tin do ACB gửi không tới được khách hàng hoặc do bên thứ ba không tham gia thỏa thuận này gây nên, những sự cố về điện, sự cố về đường truyền, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc ACB xử lý chỉ thị ACB ONE của khách hàng, sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống ACB ONE bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân trên nên không hoạt động hay có hoạt động nhưng khách hàng không sử dụng được hay khách hàng sử dụng được nhưng các chỉ thị ACB ONE bị lỗi, thay đổi khi ACB nhận được, các sự cố hợp lý không thể tránh khỏi hay do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

2. ACB không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng số 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 ONE mà ACB nhận được vượt quá năng lực xử lý của ACB tại thời điểm phải xử lý theo quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này dẫn đến ACB không thể hay thực thi chậm các chỉ thị ACB ONE này.
4. Khách hàng đồng ý để ACB/nhân viên được ACB chỉ định hỗ trợ trực tiếp trên máy tính của khách hàng thông qua (các) chương trình hỗ trợ khách hàng được ACB chấp thuận. Khách hàng đồng ý cung cấp cho nhân viên ACB các thông tin cần thiết để phục vụ cho việc hỗ trợ khách hàng. Khách hàng phải chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về tên truy cập, mật khẩu, chứng thư chữ ký số công cộng sử dụng cho dịch vụ Ngân hàng số; mọi thông tin và dữ liệu trên máy tính của khách hàng kể cả khi có nhân viên ACB thực hiện hỗ trợ trên máy tính của khách hàng. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại nếu các thông tin này bị lộ vì bất kỳ lý do gì. ACB/nhân viên ACB không chịu trách nhiệm (kể cả thiệt hại) xảy ra do khách hàng để lộ các thông tin này vì bất kỳ lý do gì. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại (kể cả đối với bên thứ ba có liên quan) đối với tất cả các giao dịch phát sinh kể cả khi có sự hỗ trợ của nhân viên ACB.
5. Trong trường hợp thực hiện giao dịch thanh toán trên ACB ONE thông qua việc quét QR Code động (hiển thị sẵn thông tin giao dịch, bao gồm: đơn vị thụ hưởng, số tiền giao dịch, nội dung giao dịch,...), khách hàng cam kết đã kiểm tra toàn bộ thông tin giao dịch trước khi xác nhận thanh toán. Trong mọi trường hợp, bằng việc xác nhận giao dịch thanh toán, khách hàng hoàn toàn đồng ý với toàn bộ thông tin giao dịch và không có bất kỳ khiếu nại nào với ACB. Trường hợp phát sinh khiếu nại, tranh chấp liên quan đến số tiền thanh toán, khách hàng sẽ liên hệ với đơn vị thụ hưởng để giải quyết.

Điều 12: Xử lý vi phạm

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

Điều 13: Thời hạn hiệu lực và chấm dứt Bản Điều khoản và Điều kiện này

1. Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày ký “Phiếu đăng ký/hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số” cho đến khi các bên chấm dứt hợp đồng.
2. Nếu một trong hai bên muốn chấm dứt Bản Điều khoản và Điều kiện này thì phải báo trước 30 ngày cho bên kia.
3. Các trường hợp chấm dứt Bản Điều khoản và Điều kiện này không phụ thuộc thỏa thuận của hai bên:
 - a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB, ACB không còn khả năng cung cấp dịch vụ này; hay khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số theo quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này hay đại diện ủy quyền thực hiện Bản Điều khoản và Điều kiện này của khách hàng không được ACB chấp thuận.
 - b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm qui định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt Bản Điều khoản và Điều kiện này ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.

4. Trong mọi trường hợp chấm dứt Bản Điều khoản và Điều kiện này, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.
5. Khi khách hàng muốn kết thúc Bản Điều khoản và Điều kiện này, khách hàng hay đại diện ủy quyền hợp pháp (nếu pháp luật cho phép) tới địa điểm giao dịch của ACB và thực hiện theo thủ tục quy định

Điều 14: Sửa đổi Bản Điều khoản và Điều kiện này

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

Điều 15: Thông báo

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

Điều 16: Các điều khoản khác

1. Ngày và giờ quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này theo giờ và dương lịch Việt nam.
2. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của Bản Điều khoản và Điều kiện này.
3. Mọi bất đồng trong quá trình thực hiện Bản Điều khoản và Điều kiện này được hai bên thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết

được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết.

4. Các nội dung khác không quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này, bao gồm “Quy định về xử lý dữ liệu cá nhân” sẽ được thực hiện theo quy định tại “Thỏa thuận về việc mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản” của ACB, các quy định khác có liên quan trong từng thời kỳ và theo quy định của pháp luật.

PHẦN 2: QUY ĐỊNH ĐĂNG KÝ, SỬ DỤNG CÁC TÍNH NĂNG, TIỆN ÍCH MỞ RỘNG

(áp dụng đối với khách hàng có sử dụng dịch vụ mở rộng)

I. DỊCH VỤ CHUYỂN KHOẢN THEO DANH SÁCH (dành cho khách hàng cá nhân) và CHI HỘ LƯƠNG/HOA HỒNG ĐẠI LÝ (dành cho khách hàng tổ chức)

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

1. Phương thức thực hiện:

- Khách hàng chuẩn bị danh sách người thụ hưởng được nhận tiền/hưởng lương/danh sách đại lý hưởng hoa hồng theo mẫu của ACB trên website dịch vụ ACB ONE/ ACB ONE BIZ và gửi danh sách này thông qua website ACB ONE/ ACB ONE BIZ
- ACB thực hiện kiểm tra danh sách người thụ hưởng được nhận tiền/ hưởng lương/danh sách đại lý hưởng hoa hồng do Khách hàng gửi và thông báo cho Khách hàng trường hợp danh sách người thụ hưởng được nhận tiền/hưởng lương/danh sách đại lý hưởng hoa hồng / không phù hợp (không đúng mẫu, thông tin tài khoản người thụ hưởng không phù hợp...).
- ACB thực hiện trích ngay tài khoản do Khách hàng chỉ định để thực hiện chuyển khoản/chi hộ lương/hoa hồng đại lý và thu phí nếu:
 - + Danh sách người thụ hưởng được nhận tiền/hưởng lương/danh sách đại lý hưởng hoa hồng phù hợp.
 - + Số dư tài khoản chỉ định dùng chuyển khoản theo danh sách/ thanh toán lương/hoa hồng đại lý lớn hơn hoặc bằng tổng số tiền trên danh sách người thụ hưởng được nhận tiền/ hưởng lương/danh sách đại lý được hưởng hoa hồng + tổng phí dịch vụ.
- ACB ghi nhận giao dịch chuyển khoản theo danh sách/ chi hộ lương/hoa hồng đại lý trong cùng ngày nếu Khách hàng hoàn thành việc gửi danh sách người thụ hưởng được nhận tiền/hưởng lương trước 5h các ngày làm việc. Ngược lại giao dịch chuyển khoản theo danh sách/chi hộ lương/hoa hồng đại lý được ghi nhận vào ngày làm việc liền tiếp.
- ACB hỗ trợ cho Khách hàng tổ chức chức năng xem tổng số tiền (tiền lương/hoa hồng + tiền phí) tương ứng với các giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý thành công và danh sách

nhân viên được hưởng lương/danh sách đại lý được hưởng hoa hồng tương ứng các giao dịch chi hộ lương/hoa hồng đại lý không thành công.

2. Phí dịch vụ:

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

II. TIỆN ÍCH PHÁT HÀNH CAM KẾT BẢO LÃNH (dành cho khách hàng tổ chức)

1. Phạm vi tiện ích:

- Cho phép khách hàng lập và gửi đề nghị phát hành bảo lãnh thông qua ACB ONE BIZ thay vì nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy giao dịch;
- Cam kết bảo lãnh được phát hành theo hình thức Thư bảo lãnh
- Xem và tải các Thư bảo lãnh được ACB phát hành theo đề nghị tại ACB ONE BIZ

2. Phương thức xác thực:

- Khách hàng dùng phương thức xác thực là CA để xác lập đề nghị phát hành bảo lãnh

3. Phương thức thực hiện:

- Khách hàng đăng nhập vào hệ thống ACB ONE BIZ và tiến hành lập đề nghị phát hành bảo lãnh (đính kèm các file chứng từ chứng minh mục đích phát hành bảo lãnh, mẫu Cam kết bảo lãnh phát hành theo yêu cầu của khách hàng (nếu có)).
- Ký xác thực giao dịch để chuyển ACB thực hiện phát hành
- ACB thực hiện kiểm tra hồ sơ đề nghị phát hành bảo lãnh của Khách hàng.
 - + Nếu hồ sơ đề nghị phát hành bảo lãnh phù hợp: ACB tiến hành phát hành Cam kết bảo lãnh.
 - + Nếu hồ sơ đề nghị phát hành bảo lãnh chưa phù hợp: ACB thông báo đến Khách hàng để Khách hàng bổ sung các chứng từ liên quan hoặc ACB có quyền từ chối thực hiện phát hành bảo lãnh
- ACB chỉ thực hiện phát hành bảo lãnh khi Khách hàng xuất trình hồ sơ đầy đủ và hợp lệ theo quy định của ACB và số tiền trong tài khoản thanh toán của Khách hàng đủ để thanh toán phí phát sinh và ký quỹ cho Cam kết bảo lãnh;
- ACB sẽ tiến hành giao bản gốc Cam kết bảo lãnh cho Khách hàng theo thông tin Khách hàng chỉ thị trên ACB ONE BIZ

4. Phí phát hành bảo lãnh:

- ACB thực hiện thu phí theo biểu phí tại ACB trong từng thời kỳ.

5. Các điều khoản khác:

- Khách hàng bảo đảm những người đại diện khách hàng thực hiện chỉ thị ACB ONE là những người có đủ thẩm quyền để thực hiện chỉ thị ACB ONE và làm phát sinh quyền và nghĩa vụ của khách hàng.
- Các nội dung khác không quy định trong Điều khoản và điều kiện này sẽ được thực hiện theo quy định tại các Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung và các Phụ lục của Thỏa thuận này (nếu có), bao gồm Thỏa thuận, Phụ lục của các thỏa thuận này được ký trước và/hoặc sau khi Khách hàng ký Phiếu yêu cầu đăng ký và điều chỉnh dịch vụ ngân hàng số ACB ONE BIZ và Điều Khoản, Điều Kiện sử dụng dịch vụ ACB ONE BIZ), Thỏa thuận cho vay/hợp đồng cấp tín dụng, văn bản, cam kết của Khách hàng giao kết với ACB, theo quy định của ACB từng thời kỳ và theo quy định pháp luật.

III. TIỆN ÍCH GIAO DỊCH THANH TOÁN QUỐC TẾ (dành cho khách hàng tổ chức)

1. Dịch vụ ACB ONE BIZ cung cấp cho khách hàng các tiện ích giao dịch thanh toán quốc tế bao gồm:

➤ Tiện ích khởi tạo giao dịch TTQT, bao gồm 3 dịch vụ sau:

- Tiện ích phát hành tín dụng thư (LC): cho phép khách hàng gửi hồ sơ Đề nghị phát hành hoặc tu chỉnh L/C thông qua ACB ONE BIZ thay vì nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy giao dịch.
- Tiện ích chuyển tiền thanh toán T/T: cho phép khách hàng gửi hồ sơ Đề nghị chuyển tiền bằng điện ra nước ngoài thông qua ACB ONE BIZ thay vì nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy giao dịch.
- Gửi các văn bản/ đề nghị khác của khách hàng cho ACB: cho phép khách hàng gửi các văn bản đề nghị/ xác nhận của khách hàng cho ACB liên quan đến các giao dịch TTQT thông qua ACB ONE BIZ thay vì nộp hồ sơ trực tiếp tại quầy giao dịch. (Khách hàng mặc nhiên được sử dụng dịch vụ này khi đăng ký sử dụng tiện ích)

➤ Tiện ích Tra soát bộ chứng từ xuất khẩu: là tiện ích cho phép khách hàng theo dõi tình trạng xử lý bộ chứng từ nhờ thu và L/C xuất khẩu thông qua ACB ONE BIZ.

➤ Tiện ích Tiếp nhận thông tin giao dịch TTQT: là tiện ích cho phép khách hàng theo dõi tình trạng các bức điện Swift trong giao dịch TTQT và nhận các bức điện này mà không cần phải đến trực tiếp tại quầy

2. Phương thức xác thực (áp dụng đối với Tiện ích Khởi tạo giao dịch TTQT qua dịch vụ ACB ONE BIZ)

- Khách hàng dùng các phương thức xác thực sau để xác thực chứng từ.
 - + OTP Safekey cơ bản, OTP Safekey nâng cao
 - + CA: sử dụng các chứng thư chữ ký điện tử do các tổ chức được Bộ Thông Tin Và Truyền Thông Việt Nam cấp phép cung cấp và được ACB tích hợp trong từng thời kỳ.
- Hạn mức giao dịch mặc định đối với giao dịch thanh toán quốc tế như sau:

<i>Phương thức xác thực</i>	<i>Hạn mức giao dịch</i>
OTP SafeKey cơ bản	$\leq 500,000,000$ VND/GD $\leq 5,000,000,000$ VND/ ngày
OTP SafeKey nâng cao	Không giới hạn
CA	Không giới hạn

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

3. Phương thức thực hiện

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

4. Phí dịch vụ

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

5. Các điều khoản khác

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

IV. TIỆN ÍCH TÍN DỤNG (dành cho Khách hàng tổ chức)

1. Phạm vi tiện ích

Khách hàng đăng ký tiện ích tín dụng và thực thi chỉ thị ACB ONE bao gồm nhưng không giới hạn các lệnh cấp tín dụng, lệnh giao dịch, giao kết chứng từ điện tử và Hợp đồng cấp tín dụng/thỏa thuận/văn bản liên quan đến việc cấp tín dụng và tiện ích khác liên quan khi Khách hàng được cấp tín dụng/vay vốn tại ACB/sử dụng tiện ích tín dụng qua dịch vụ ngân hàng số.

2. Các tiện ích của dịch vụ tín dụng:

➤ **Tiện ích giải ngân online, Đề nghị giải ngân, các đề nghị vay vốn/cấp tín dụng:** cho phép Khách hàng thực hiện lệnh cấp tín dụng để thực hiện giao dịch tín dụng với ACB:

- Khách hàng lập lệnh đề nghị giải ngân để đề nghị ACB thực hiện giải ngân một khoản tiền trong phạm vi hạn mức giải ngân theo quy định của ACB trong từng thời kỳ và được ACB thông báo cho Khách hàng.
- Thực hiện chỉ thị ACB ONE/chỉ dẫn/đăng ký các thông tin giải ngân, bộ chứng từ T/T, L/C, vốn tự có, số tiền ký quỹ, tài khoản thanh toán/ký quỹ, tài khoản nhận/trích tiền, tỷ giá ngoại tệ, mua bán ngoại tệ, phí,
- Chỉ thị ACB ONE/chỉ dẫn/đăng ký tài khoản thụ hưởng nhận tiền giải ngân từ tài khoản thanh toán, thông tin thanh toán của Khách hàng tương ứng với từng lệnh đề nghị giải ngân, lệnh cấp tín dụng làm cơ sở để ACB thực hiện trích tiền từ số tiền giải ngân để thanh toán cho các đơn vị thụ hưởng, thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ.
- Xác lập và giao kết các chứng giao dịch/chứng từ từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung, Hợp đồng cấp tín dụng, (Giấy) đề nghị giải ngân kèm chứng từ nhận nợ/khế ước nhận nợ, lệnh đề nghị giải ngân, chứng từ vay vốn và nhận nợ đối với ACB, các văn bản/chứng từ giao dịch/chứng từ điện tử khác.
- Thời gian thực hiện:

Hệ thống ACB ONE tiếp nhận chỉ thị ACB ONE của Khách hàng sau khi Khách hàng xác lập giao dịch và/hoặc giao kết chứng từ điện tử bằng phương thức xác thực là chữ ký điện tử được ACB chấp thuận trong từng thời kỳ và xử lý lệnh tín dụng theo quy định của ACB. Trong từng thời điểm cụ thể, ACB có thể thay đổi thời gian thực hiện và sẽ thông báo đến Khách hàng bằng biện pháp mà ACB cho là hợp lý, bao gồm cả biện pháp thông báo trên trang thông tin điện tử của ACB/Hệ thống ACB ONE

Sau khi tiếp nhận lệnh cấp tín dụng của Khách hàng, việc ACB quyết định giải ngân và/hoặc chấp thuận hay không còn phụ thuộc vào thỏa thuận của các bên, quy định của Thỏa thuận cho vay, hợp đồng cấp tín dụng, các thỏa thuận, cam kết của Khách hàng với ACB và quy định pháp luật.

- **Tiện ích Đăng ký tài khoản thụ hưởng:** cho phép Khách hàng thực hiện đăng ký đơn vị thụ hưởng/tài khoản thụ hưởng. Các đơn vị thụ hưởng được Khách hàng đăng ký qua hệ thống ACB ONE và/hoặc tại quầy là cơ sở để ACB xem xét chấp thuận đơn vị thụ hưởng nhận tiền giải ngân từ tài khoản thanh toán của Khách hàng phù hợp với quy định của ACB.
- **Tiện ích lịch sử giải ngân:** là tiện ích cho phép Khách hàng theo dõi lịch sử lệnh tín dụng của Khách hàng; xem Thỏa thuận cho vay/Hợp đồng cấp tín dụng, văn bản, chứng từ điện tử đã được Khách hàng xác lập, giao kết; lịch sử giao dịch của Khách hàng.
- **Tiện ích bổ sung chứng từ:** bao gồm nhưng không giới hạn các tiện ích bổ sung chứng từ sau giải ngân, bổ sung chứng từ trong quá khách hàng được ACB cấp tín dụng.

- **Tiện ích tín dụng khác của dịch vụ tín dụng:** là các tiện ích khách hàng tham gia dịch vụ tín dụng thông qua chỉ thị ACB ONE liên quan đến hoạt động cấp tín dụng, vay vốn của khách hàng tại ACB theo các thỏa thuận, hợp đồng cấp tín dụng, văn bản khách hàng giao kết với ACB được ACB chấp thuận trong từng thời kỳ.

3. Phương thức xác thực:

Khách hàng dùng phương thức xác thực OTP Safekey nâng cao, CA và/hoặc các phương thức khác được ACB chấp thuận trong từng thời kỳ và phù hợp với quy quy định của pháp luật.

4. Phương thức thực hiện:

- Khách hàng thực hiện theo quy định của ACB về việc cấp tín dụng.
- Khách hàng đăng nhập sử dụng dịch vụ ACB ONE BIZ, tiến hành thực hiện lập lệnh tín dụng, các lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân online và chỉ thị ACB ONE/chỉ dẫn/đăng ký đơn vị thụ hưởng nhận tiền giải ngân, số tiền vốn tự có/số dư tài khoản ký quỹ, thông tin bộ chứng từ, văn bản đính kèm, ngoại tệ, của lệnh tín dụng, các lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân online tương ứng, xác nhận nội dung giao dịch, hợp đồng cấp tín dụng/thỏa thuận/văn bản/chứng từ điện tử; xác lập, giao kết chứng từ điện tử và giao dịch bằng các phương thức xác thực được ACB chấp thuận.
- ACB thực hiện tiếp nhận và kiểm tra chỉ thị ACB ONE, lệnh tín dụng, các lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân online của Khách hàng
 - + Nếu chỉ thị ACB ONE, lệnh tín dụng, các lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân online và việc giao kết chứng từ điện tử, xác lập giao dịch của Khách hàng hợp lệ theo quy định của ACB: ACB sẽ thông báo đến Khách hàng và tiến hành chấp thuận giao dịch và/hoặc giải ngân vào tài khoản thanh toán của Khách hàng và ACB tự động trích toàn bộ số tiền từ số tiền giải ngân trên tài khoản thanh toán của Khách hàng và số tiền vốn tự có/ký quỹ nếu có để thanh toán cho đơn vị thụ hưởng/mua bán ngoại tệ/thanh toán quốc tế/thu phí.
 - + Nếu chỉ thị ACB ONE, lệnh tín dụng, các lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân online và việc giao kết chứng từ điện tử, xác lập giao dịch của Khách hàng hợp lệ theo quy định của ACB: ACB sẽ từ chối thực hiện giao dịch và/hoặc từ chối giải ngân. Trong trường hợp giao dịch bị từ chối, nếu vẫn có nhu cầu đăng ký giao dịch thì Khách hàng thực hiện khởi tạo lại một giao dịch mới.
- ACB chỉ thực hiện giao dịch khi đề nghị của Khách hàng hợp lệ theo quy định của ACB về tín dụng, giao dịch và số tiền trong tài khoản thanh toán của Khách hàng đủ để thanh toán số tiền yêu cầu chuyển và các phí phát sinh liên quan đến việc chuyển tiền.

5. Phí dịch vụ:

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

Mức phí dịch vụ ACB thông báo qua hệ thống ACB ONE khi khách hàng thực hiện chỉ thị ACB ONE là mức phí dịch vụ được ACB tạm tính. Mức phí dịch vụ thực thu tại thời điểm ACB chấp thuận giao dịch và/hoặc giải ngân và/hoặc ACB thanh toán cho người thụ hưởng, thanh toán quốc tế có thể cao hơn mức phí dịch vụ tại thời điểm khách hàng thực hiện chỉ thị ACB ONE lập lệnh tín dụng, lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân online và/hoặc giao kết chứng từ điện tử.

6. Các điều khoản khác:

- Khách hàng bảo đảm những người đại diện khách hàng thực hiện chỉ thị ACB ONE là những người có đủ thẩm quyền để thực hiện chỉ thị ACB ONE và làm phát sinh quyền và

nghĩa vụ của khách hàng. Khách hàng đã biết và thực hiện các quyền và nghĩa vụ phát sinh từ các chứng từ điện tử, giao dịch do Khách hàng xác lập và/hoặc giao kết và thực hiện qua hệ thống ACB ONE. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các Thỏa thuận cho vay, Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung, Thỏa thuận/hợp đồng cấp tín dụng, (Giấy) đề nghị giải ngân kiêm chứng từ nhận nợ/khế ước nhận nợ và các văn bản khác liên quan đến khoản cấp tín dụng, giao dịch khác của Khách hàng theo quy định của ACB.

- Đơn vị thụ hưởng, thông tin thanh toán, thông tin giải ngân, thông tin giao dịch, các tiện ích tín dụng theo chỉ thị ACB ONE:
 - + Thông tin về đơn vị thụ hưởng/tài khoản thụ hưởng được Khách hàng đăng ký với ACB tại quầy hoặc theo chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE của Khách hàng qua hệ thống ACB ONE.
 - + Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, xác thực của thông tin đơn vị thụ hưởng được Khách hàng đăng ký/chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE là đúng sự thật, chính xác và đồng ý rằng ACB được quyền tự động trích toàn bộ số tiền từ tiền giải ngân trên tài khoản thanh toán của Khách hàng để thanh toán cho đơn vị thụ hưởng.
 - + Thông tin về số tài khoản thanh toán của đơn vị thụ hưởng được nêu tại các tài liệu, chỉ dẫn/ chỉ thị ACB ONE của Khách hàng qua ACB ONE và được ACB chấp thuận.
 - + Miễn trừ mọi trách nhiệm của ACB trong trường hợp thông tin của đơn vị thụ hưởng do Khách hàng cung cấp không chính xác dẫn đến việc thanh toán chậm trễ hoặc không thể thanh toán cho đơn vị thụ hưởng và/hoặc không chuyển khoản cho đơn vị thụ hưởng và/hoặc tranh chấp khác phát sinh khi ACB chuyển tiền theo đúng thông tin đơn vị thụ hưởng Khách hàng đã cung cấp.
 - + ACB không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
 - + Đồng ý việc ACB giải ngân thanh toán trong nước và/hoặc thanh toán quốc tế và/hoặc giải ngân thanh toán phù hợp quy định của pháp luật theo đề nghị và/hoặc chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE của Khách hàng qua hệ thống ACB ONE và thực hiện các nghĩa vụ nhận nợ vay khi ACB giải ngân và thực hiện các giao dịch theo đề nghị và/hoặc chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE của Khách hàng qua hệ thống ACB ONE, bao gồm nhưng không giới hạn việc cấp tín dụng, giao dịch thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ, sử dụng vốn tự có từ tài khoản thanh toán/tài khoản ký quỹ của Khách hàng.
 - + Hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, xác thực đối với các thông tin đề nghị giải ngân, thông tin thanh toán, lệnh tín dụng, chứng từ giao dịch (đề nghị cấp tín dụng/giải ngân, bộ chứng từ, mục đích thanh toán, hình thức thanh toán, số tiền ngoại tệ, số tiền vốn tự có, thông tin ký quỹ, tài khoản trích tiền thanh toán, tài khoản nhận tiền, bên thụ hưởng, tài khoản thụ hưởng, chứng từ giao dịch,) do Khách hàng cung cấp cho ACB và/hoặc theo chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE của Khách hàng qua hệ thống ACB ONE và/hoặc chứng từ giao dịch/hợp đồng cấp tín dụng do khách hàng xác lập/giao kết qua hệ thống ACB ONE.
 - + Chịu trách nhiệm về việc sử dụng toàn bộ số tiền ACB giải ngân, số tiền vốn tự có từ tài khoản thanh toán/tài khoản ký quỹ (nếu có) của Khách hàng để thực hiện thanh toán cho đơn vị thụ hưởng và/hoặc mua ngoại tệ và/hoặc thực hiện giao dịch thanh toán quốc tế và/hoặc thu phí dịch vụ theo thông tin Khách hàng cung cấp và/hoặc chỉ dẫn/

chỉ thị ACB ONE của Khách hàng qua hệ thống ACB ONE. Để làm rõ, ACB được quyền tự động phong tỏa và trích tiền từ tài khoản thanh toán/tài khoản ký quỹ (nếu có) của khách hàng và ngay khi số tiền giải ngân được chuyển vào tài khoản thanh toán do Khách hàng chỉ định, Khách hàng đồng ý cho ACB được tự động trích toàn bộ khoản tiền này và số tiền vốn tự có từ tài khoản thanh toán/tài khoản ngoại tệ/tài khoản ký quỹ (nếu có) để thực hiện thanh toán cho đơn vị thụ hưởng và/hoặc mua ngoại tệ và/hoặc thực hiện giao dịch thanh toán quốc tế và/hoặc thu phí dịch vụ đã được Khách hàng chỉ định/chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE.

- + Khách hàng chấp thuận đề nghị ACB bán ngoại tệ, tỷ giá ngoại tệ, mức phí dịch vụ thực thu, số tiền vốn tự có/số dư ký quỹ ACB trích tự động tại thời điểm ACB giải ngân và/hoặc thời điểm ACB thanh toán cho đơn vị thụ hưởng/mua ngoại tệ/Thực hiện thanh toán quốc tế cao hơn tỷ giá ngoại tệ, mức phí dịch vụ, số tiền tự có/số dư ký quỹ tại thời điểm Khách hàng tạo xác lập lệnh tín dụng trên hệ thống ACB ONE để thực hiện thanh toán cho đơn vị thụ hưởng/mua ngoại tệ/thanh toán quốc tế theo chỉ thị ACB ONE của Khách hàng trên hệ thống ACB ONE.
- + Duy trì số tiền vốn tự có (nếu có), số dư ký quỹ như Khách hàng đã cung cấp cho ACB và/hoặc chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE của Khách hàng qua hệ thống ACB ONE để đảm bảo thực hiện thực hiện thanh toán và/hoặc mua ngoại tệ và/hoặc thực hiện giao dịch thanh toán quốc tế và/hoặc thu phí dịch vụ.
- Khách hàng chấp nhận vô điều kiện để ACB thu hồi nợ trước hạn theo các thỏa thuận giữa Khách hàng và ACB, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp ACB phát hiện Khách hàng hàng cung cấp và/hoặc chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE thông tin giao dịch, lệnh cấp tín dụng, thông tin thanh toán không hợp lệ theo quy định của ACB và/hoặc quy định pháp luật.
- Mỗi giao dịch trong lệnh cấp tín dụng, giao dịch ủy nhiệm chi và/hoặc bất kỳ giao dịch nào khác ACB thực hiện theo thông tin, chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE của Khách hàng cung cấp hoặc theo chỉ thị ACB ONE, chỉ dẫn//chỉ thị ACB ONE qua hệ thống ACB ONE của Khách hàng cung cấp, xác nhận với ACB có hiệu lực riêng và độc lập với nhau. Nếu bất kỳ giao dịch nào bị xem là vô hiệu, trái pháp luật hoặc không thể thi hành, giao dịch này sẽ bị loại khỏi các giao dịch, thông tin, chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE của Khách hàng cung cấp, xác nhận với ACB; những giao dịch, thông tin, chỉ dẫn/chỉ thị ACB ONE còn lại cũng như việc ACB và Khách hàng thực hiện những giao dịch, thông tin, chỉ dẫn//chỉ thị ACB ONE đó sẽ không bị ảnh hưởng và tiếp tục có đầy đủ hiệu lực thi hành.
- Khách hàng hiểu rõ, đồng ý và hoàn toàn chịu trách nhiệm từ bất kỳ chỉ thị ACB ONE, lệnh tín dụng, các lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân online nào; toàn bộ chứng từ điện tử; văn bản liên quan đến khoản cấp tín dụng, các giao dịch của Khách hàng được khách hàng xác lập, giao kết và thực hiện qua hệ thống ACB ONE.
- Cùng với việc xác lập và giao kết lệnh tín dụng, các lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân online, Khách hàng xác nhận rằng:
 - + Khách hàng đã xác lập chứng từ vay vốn, giải ngân với ACB;
 - + Khách hàng nhận nợ vô điều kiện với ACB mà không cần có chữ ký xác nhận của ACB trên (Giấy) đề nghị giải ngân kèm chứng từ nhận nợ/kế ước nhận nợ này và/hoặc xác nhận nào khác của ACB.
 - + Việc ACB giải ngân (thông qua các phương thức giải ngân do ACB quy định) cho khách

hàng đương nhiên thể hiện việc:

- ACB đã chấp thuận lệnh tín dụng, đề nghị giải ngân/đề nghị giải ngân online theo các chứng từ điện tử, giao dịch, (Giấy) đề nghị giải ngân kèm chứng từ nhận nợ/khế ước nhận nợ theo chỉ thị ACB ONE của khách hàng.
- ACB và khách đã xác lập chứng từ vay vốn, giải ngân.
- Trường hợp ACB thực hiện giải ngân theo lệnh tín dụng, đề nghị giải ngân/đề nghị giải ngân online của Khách hàng thì Khách hàng đương nhiên bị ràng buộc trách nhiệm nhận nợ, trả nợ gốc, lãi, phí các khoản phải trả khác cho ACB tại các chứng từ điện tử, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng và ACB theo quy định của ACB.
- Chứng từ điện tử giữa Khách hàng và ACB cũng như các số liệu được xác nhận và lưu giữ bởi ACB trên hệ thống thông tin sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng với ACB, có giá trị ràng buộc trách nhiệm của các bên khi thực hiện các quyền, nghĩa vụ đã thỏa thuận.
- Khách hàng chịu mọi trách nhiệm về tính xác thực của các lệnh tín dụng (tiện ích dịch vụ vay), bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung về lập chứng từ, hạn mức giải ngân, chữ ký điện tử xác nhận giao dịch trên chứng từ điện tử, nội dung giao dịch, các yếu tố khác có liên quan.
- ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm và thiệt hại xảy ra do các lệnh tín dụng (tiện ích tín dụng) mà ACB từ chối xử lý hoặc ACB nhận được vượt quá năng lực xử lý của ACB tại thời điểm ACB phải xử lý tại Điều khoản và Điều khoản này, quy định của ACB dẫn đến ACB không thể thực hiện hoặc chậm thực hiện giao dịch cho Khách hàng.
- Khách hàng đã được ACB cung cấp đầy đủ thông tin, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ tất cả nội dung của Thỏa thuận cho vay, Hợp đồng cấp tín dụng, Phiếu đăng ký và điều chỉnh dịch vụ ACB ONE, Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung và các Phụ lục của Thỏa thuận này (nếu có), bao gồm Thỏa thuận, Phụ lục của các thỏa thuận này được ký trước và/hoặc sau khi Khách hàng ký Phiếu yêu cầu đăng ký và điều chỉnh dịch vụ ngân hàng số ACB ONE và Điều Khoản, Điều Kiện sử dụng dịch vụ ACB ONE).
- Các nội dung khác không quy định trong Điều khoản và điều kiện này sẽ được thực hiện theo quy định tại các Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung và các Phụ lục của Thỏa thuận này (nếu có), bao gồm Thỏa thuận, Phụ lục của các thỏa thuận này được ký trước và/hoặc sau khi Khách hàng ký Phiếu yêu cầu đăng ký và điều chỉnh dịch vụ ngân hàng số ACB ONE và Điều Khoản, Điều Kiện sử dụng dịch vụ ACB ONE), Thỏa thuận cho vay/hợp đồng cấp tín dụng, văn bản, cam kết của Khách hàng giao kết với ACB, theo quy định của ACB từng thời kỳ và theo quy định pháp luật.

V. YÊU CẦU DỊCH VỤ TÀI KHOẢN (YÊU CẦU GIAO DỊCH)

1. Phạm vi áp dụng

“Yêu cầu giao dịch” là một tiện ích trên hệ thống ACB ONE, cho phép Khách hàng gửi đề nghị cung ứng sản phẩm, dịch vụ hoặc đưa ra các chỉ thị khác liên quan đến việc sử dụng tài khoản của khách hàng tới ACB. Danh mục các yêu cầu giao dịch được ACB triển khai trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi:

- Đề nghị cung ứng séc trắng và ủy quyền nhận séc trắng tại quầy;
- Ủy quyền xuất trình chứng từ giao dịch (bao gồm: thanh toán séc/ủy nhiệm chi) tại quầy;
- Và các nghiệp vụ khác theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.

Kết quả của việc cung ứng sản phẩm, dịch vụ hoặc thực hiện giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn Giấy báo có, Giấy báo nợ, Séc trắng...) được thông báo/trả/gửi cho người được ủy quyền tại Chi nhánh/Phòng giao dịch của ACB.

2. Đối tượng áp dụng

Khách hàng là tổ chức đã đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng số và đáp ứng đủ điều kiện để thực hiện nghiệp vụ theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.

3. Phí dịch vụ

- Phí đặt yêu cầu giao dịch thông qua hệ thống ACB ONE: Miễn phí.
- Phí xử lý chỉ định trên Yêu cầu giao dịch (như thanh toán ủy nhiệm chi, thanh toán séc, cung ứng séc...): Theo biểu phí dịch vụ được ACB niêm yết trong từng thời kỳ.

4. Phương thức thực hiện

- Khách hàng đăng nhập sử dụng dịch vụ ACB ONE BIZ, tiến hành khởi tạo đề nghị/chỉ thị thông qua tiện ích “Yêu cầu giao dịch”, nhập đầy đủ các trường thông tin bắt buộc theo yêu cầu của ACB, sau đó thực hiện phê duyệt Yêu cầu giao dịch/xác lập giao dịch thông qua phương thức xác thực được ACB chấp thuận.
- ACB thực hiện tiếp nhận và kiểm tra Yêu cầu giao dịch của Khách hàng.
- Người được ủy quyền đến xuất trình chứng từ giao dịch hoặc nhận kết quả giao dịch tại Chi nhánh/Phòng giao dịch của ACB phải xuất trình giấy tờ tùy thân và các chứng từ khác (nếu có) hợp lệ theo quy định của ACB.
- ACB thông báo cho Khách hàng về việc tiếp nhận hoặc từ chối thực hiện Yêu cầu giao dịch thông qua hệ thống ACB ONE hoặc thông báo trực tiếp cho người được ủy quyền tại quầy giao dịch.

5. Điều khoản khác

- Mỗi Yêu cầu giao dịch tương ứng với một đề nghị cung ứng sản phẩm dịch vụ/chỉ thị liên quan đến tài khoản thanh toán của Khách hàng gửi tới ACB.
- Khách hàng hiểu và đồng ý rằng người sử dụng Tài khoản giao dịch điện tử có chức năng phê duyệt chỉ thị ACB ONE liên quan đến tài khoản thanh toán của Khách hàng sẽ được phép phê duyệt toàn bộ các Yêu cầu giao dịch liên quan đến tài khoản đó. Để làm rõ, thẩm quyền ký duyệt các chứng từ thanh toán xuất trình tại quầy (như Séc, Ủy nhiệm chi) vẫn phải tuân thủ theo phương thức quản lý tài khoản mà Khách hàng đã đăng ký với ACB.
- Khách hàng đảm bảo rằng những thông tin, dữ liệu cá nhân Khách hàng cung cấp cho ACB (bao gồm thông tin định danh người được ủy quyền) để thực hiện đặt Yêu cầu giao dịch là phù hợp với quy định pháp luật, Khách hàng đã thực hiện các thủ tục, điều kiện cần thiết đảm bảo sự chấp thuận của chủ thể dữ liệu khi xử lý các dữ liệu cá nhân này. Trường hợp có tranh chấp phát sinh liên quan đến việc Khách hàng cung cấp dữ liệu cá nhân cho ACB, Khách hàng chịu trách nhiệm giải quyết với chủ thể dữ liệu, ACB được hoàn toàn miễn trách.
- Yêu cầu giao dịch đương nhiên hết hiệu lực khi một trong các điều kiện sau phát sinh, tùy theo điều kiện phát sinh trước:
 - + Đã qua ngày hết hiệu lực của Yêu cầu giao dịch mà người được ủy quyền đối với Yêu cầu giao dịch liên quan của Khách hàng vẫn chưa tới ACB để thực hiện chỉ thị;
 - + ACB đã thông báo từ chối thực hiện Yêu cầu giao dịch của Khách hàng;

- + ACB đã hoàn tất cung cấp sản phẩm, dịch vụ, hoàn tất việc thực thi chỉ thị giao dịch của Khách hàng.
- Khách hàng hiểu đồng ý rằng ACB có quyền từ chối thực hiện Yêu cầu giao dịch của Khách hàng trên cơ sở tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật và quy định của ACB. Theo đó, ACB có quyền từ chối thực hiện Yêu cầu giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn bởi các nguyên nhân sau:
 - + Yêu cầu giao dịch đã hết hiệu lực;
 - + Tài khoản của Khách hàng không đủ số dư khả dụng để thu (các) phí dịch vụ liên quan để thực hiện Yêu cầu giao dịch;
 - + Thông tin trên Yêu cầu giao dịch của Khách hàng không khớp đúng với thông tin lưu trữ tại ACB/thông tin do người được ủy quyền của Khách hàng cung cấp;
 - + Bảng đánh giá và nhận định của mình, ACB phát hiện, nhận định có dấu hiệu gian lận/lừa đảo/tội phạm/rủi ro cho Khách hàng và/hoặc ACB liên quan đến Yêu cầu giao dịch;
 - + Đã hết thời hạn thanh toán Ủy nhiệm chi, Séc theo quy định của pháp luật và ACB (trường hợp Yêu cầu giao dịch là Xuất trình Ủy nhiệm chi/Séc);
 - + Người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân và chứng từ khác không hợp lệ theo quy định của ACB, bao gồm nhưng không giới hạn GTTT/chứng từ có sự sai lệch, không khớp đúng với thông tin Khách hàng đã đăng ký tại Yêu cầu giao dịch liên quan;
 - + Giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền hết hiệu lực tại thời điểm thực hiện Yêu cầu giao dịch tại quầy giao dịch;
 - + Yêu cầu giao dịch có nội dung không phù hợp các quy định khác của pháp luật và ACB;
 - + Các trường hợp khác theo chính sách, quy định của ACB trong từng thời kỳ.

VI. TIỆN ÍCH VAY (dành cho khách hàng cá nhân)

1. Đối tượng áp dụng

Bên được cấp tín dụng là khách hàng cá nhân.

Trường hợp Bên được cấp tín dụng có nhiều người và tất cả những người này ủy quyền cho một người trong số họ làm đại diện hợp pháp cho tất cả các bên được cấp tín dụng còn lại để thực hiện tiện ích vay với ACB.

2. Các tiện ích vay

Khách hàng đăng ký tiện ích dịch vụ vay và thực thi chỉ thị ACB ONE bao gồm nhưng không giới hạn các lệnh cấp tín dụng/giải ngân trực tuyến/đề nghị giải ngân, lệnh giao dịch, giao kết chứng từ điện tử và Hợp đồng cấp tín dụng/thỏa thuận/văn bản liên quan đến việc cấp tín dụng và tiện ích khác liên quan khi Khách hàng được cấp tín dụng/vay vốn tại ACB/sử dụng tiện ích tín dụng qua dịch vụ ngân hàng số.

2.1 Vay trực tuyến

- Tiện ích vay cầm cố tiền gửi online: là tiện ích cho phép Khách hàng thực hiện vay cầm cố bằng tiền gửi online của chính Khách hàng trên ACB ONE

2.2 Dịch vụ vay

- **Tiện ích giải ngân trực tuyến, đề nghị giải ngân:** cho phép Khách hàng thực hiện lệnh cấp tín dụng để thực hiện giao dịch tín dụng với ACB:
 - Khách hàng thực hiện chỉ thị ACB ONE, lập lệnh giải ngân trực tuyến, lập lệnh đề nghị giải ngân để đề nghị ACB thực hiện giải ngân một khoản tiền trong phạm vi hạn mức giải ngân theo quy định của ACB trong từng thời kỳ và được ACB thông báo cho Khách hàng.
 - Chỉ dẫn/Đăng ký thông tin đề nghị giải ngân, vốn tự có, tài khoản trích tiền, tài khoản thụ hưởng, người thụ hưởng nhận tiền giải ngân và vốn tự có từ tài khoản thanh toán của Khách hàng tương ứng với từng lệnh cấp tín dụng/đề nghị giải ngân/giải ngân trực tuyến làm cơ sở để ACB thực hiện trích tiền từ số tiền giải ngân để chuyển khoản cho các đơn vị thụ hưởng.
 - Đăng ký sử dụng vốn tự có cùng thời điểm thực hiện tiện ích vay và duy trì số vốn tự có để ACB thực hiện trích tiền thanh toán theo chỉ thị ACB ONE của Khách hàng.
 - Xác lập và giao kết các chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung, Hợp đồng cấp tín dụng, (Giấy) đề nghị giải ngân kèm chứng từ nhận nợ/khế ước nhận nợ, lệnh đề nghị giải ngân, chứng từ vay vốn và nhận nợ đối với ACB, các chứng từ điện tử khác.
 - Thời gian thực hiện:

Hệ thống ACB ONE tiếp nhận lệnh đề nghị giải ngân của Khách hàng sau khi Khách hàng xác lập và giao kết chứng từ điện tử bằng chữ ký số và xử lý lệnh giải ngân theo khung giờ của ngày làm việc như sau:

 - + Khung giờ giải ngân vào tài khoản thanh toán của Khách hàng tại ACB:
 - ✓ Đối với các lệnh đề nghị giải ngân mà ACB ONE nhận được trước 17h30 (thứ 2 – thứ 6) và 11h30 (thứ 7) trong ngày làm việc của ACB:

ACB sẽ xử lý trong khung giờ từ 7h30 – 17h30 (thứ 2-thứ 6) và 7h30 đến 11h30 (thứ 7) của ngày nhận được lệnh đề nghị giải ngân.
 - ✓ Đối với các lệnh đề nghị giải ngân mà ACB ONE nhận được ngoài khung giờ nêu trên, ACB sẽ xử lý vào ngày làm việc kế tiếp theo khung giờ giải ngân nêu trên.
 - + Khung giờ thực hiện chuyển khoản cho Đơn vị thụ hưởng:
 - ✓ Tài khoản thụ hưởng ngoài hệ thống ACB:

Đối với các lệnh đề nghị giải ngân đã được ACB giải ngân trong khung giờ từ 7h30 – 16h30 (thứ 2 - thứ 6 hàng tuần), ACB sẽ thực hiện lệnh chuyển khoản trong ngày giải ngân.

Đối với các lệnh đề nghị giải ngân đã được ACB giải ngân ngoài khung giờ nêu trên, ACB sẽ thực hiện lệnh chuyển khoản vào ngày làm việc kế tiếp theo khung giờ thực hiện chuyển khoản cho đơn vị thụ hưởng.
 - ✓ Tài khoản thụ hưởng trong hệ thống ACB: ACB thực hiện lệnh chuyển khoản ngay trong ngày ACB giải ngân.

Việc ACB quyết định giải ngân hay không còn phụ thuộc vào thỏa thuận của các bên, quy định của Thỏa thuận cho vay, hợp đồng cấp tín dụng, các thỏa thuận, cam kết của Khách hàng với ACB và quy định pháp luật.

Trong từng thời điểm cụ thể, ACB có thể thay đổi thời gian thực hiện và sẽ thông báo đến Khách hàng bằng biện pháp mà ACB cho là hợp lý, bao gồm cả biện pháp thông báo trên trang thông tin điện tử của ACB/Hệ thống ACB ONE

- **Tiện ích Đăng ký đơn vị thụ hưởng:** cho phép Khách hàng thực hiện đăng ký đơn vị thụ hưởng/tài khoản thụ hưởng. Các đơn vị thụ hưởng được Khách hàng đăng ký qua ACB ONE và/hoặc tại quầy là cơ sở để ACB xem xét chấp thuận đơn vị thụ hưởng nhận tiền giải ngân từ tài khoản thanh toán của Khách hàng phù hợp với quy định của ACB.
- **Tiện ích xem lịch sử giải ngân:** là tiện ích cho phép Khách hàng theo dõi lịch sử giải ngân trực tuyến của Khách hàng; xem Thỏa thuận cho vay/chứng từ điện tử đã được Khách hàng xác lập, giao kết.
- **Tiện ích bổ sung chứng từ:** bao gồm nhưng không giới hạn các tiện ích bổ sung chứng từ sau giải ngân, bổ sung chứng từ trong quá khách hàng được ACB cấp tín dụng.
- **Tiện ích tín dụng khác của dịch vụ vay:** là các tiện ích khách hàng tham gia dịch vụ vay thông qua chỉ thị ACB ONE liên quan đến hoạt động cấp tín dụng, vay vốn của khách hàng tại ACB theo các thỏa thuận, hợp đồng cấp tín dụng, văn bản khách hàng giao kết với ACB được ACB chấp thuận trong từng thời kỳ.

3. Phương thức xác thực

- Khách hàng dùng phương thức xác thực OTP Safekey nâng cao để xác thực: đơn vị thụ hưởng; Vay cầm cố tiền gửi online
- Khách hàng dùng phương thức xác thực là CA để xác lập giao dịch giải ngân trực tuyến, xác lập và ký kết chứng từ điện tử và/hoặc các phương thức khác được ACB chấp thuận trong từng thời kỳ và phù hợp với quy quy định của pháp luật.

4. Phương thức thực hiện:

- Khách hàng thực hiện theo quy định của ACB về việc cấp tín dụng.
- Khách hàng đăng nhập sử dụng dịch vụ ACB ONE, tiến hành lập lệnh cấp tín dụng/đề nghị giải ngân/giải ngân trực tuyến/vay cầm cố tiền gửi online; lệnh đề nghị giải ngân; chỉ dẫn/đăng ký đơn vị thụ hưởng nhận tiền giải ngân, thông tin thanh toán, vốn tự có, thông tin tài khoản nhận/trích tiền thanh toán của lệnh đề nghị giải ngân tương ứng, xác nhận nội dung chứng từ điện tử; xác nhận nội dung giao dịch, hợp đồng cấp tín dụng/thỏa thuận/văn bản/chứng từ điện tử; xác lập, giao kết chứng từ điện tử và xác thực giao dịch bằng các phương thức xác thực được ACB chấp thuận.
- ACB thực hiện tiếp nhận và kiểm tra chỉ thị ACB ONE, lệnh tín dụng, các lệnh đề nghị giải ngân/giải ngân trực tuyến/ Đối với tiện ích giải ngân trực tuyến của Khách hàng
 - + Nếu chỉ thị ACB ONE, lệnh tín dụng, đề nghị giải ngân và việc giao kết chứng từ điện tử, xác lập giao dịch của Khách hàng hợp lệ theo quy định của ACB: ACB sẽ thông báo đến Khách hàng chấp thuận giao dịch và/hoặc tiến hành giải ngân vào tài khoản thanh toán của Khách hàng và ACB tự động trích toàn bộ số tiền từ số tiền giải ngân trên tài khoản thanh toán, số tiền vốn tự có của Khách hàng để thanh toán cho đơn vị thụ hưởng.

- + Nếu chỉ thị ACB ONE, lệnh tín dụng, đề nghị giải ngân và việc giao kết chứng từ điện tử, xác lập giao dịch của Khách hàng chưa hợp lệ theo quy định của ACB: ACB từ chối thực hiện giao dịch và/hoặc từ chối giải ngân. Trong trường hợp giao dịch bị từ chối, nếu vẫn có nhu cầu đăng ký giao dịch thì Khách hàng thực hiện khởi tạo lại một giao dịch mới.
- ACB chỉ thực hiện giao dịch khi đề nghị của Khách hàng hợp lệ theo quy định của ACB về tiện ích giải ngân trực tuyến và số tiền trong tài khoản thanh toán của Khách hàng đủ để thanh toán số tiền yêu cầu chuyển và các phí phát sinh liên quan đến việc chuyển tiền.

5. Phí dịch vụ

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

6. Các điều khoản khác

- Khách hàng xác nhận tất cả Bên được cấp tín dụng đã biết và thực hiện các quyền và nghĩa vụ phát sinh từ các chứng từ điện tử, giao dịch do Khách hàng giao kết và thực hiện. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các Thỏa thuận cho vay, Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung, Thỏa thuận/hợp đồng cấp tín dụng, (Giấy) đề nghị giải ngân kèm chứng từ nhận nợ/khế ước nhận nợ và các văn bản khác liên quan đến khoản cấp tín dụng của Khách hàng theo quy định của ACB.
- Đơn vị thụ hưởng, thông tin thanh toán, số tiền vốn tự có:
 - + Thông tin về đơn vị thụ hưởng/tài khoản thụ hưởng được Khách hàng đăng ký với ACB tại quầy hoặc theo chỉ dẫn của Khách hàng qua ACB ONE.
 - + Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, xác thực của thông tin đơn vị thụ hưởng được Khách hàng đăng ký/chỉ dẫn là đúng sự thật, chính xác và đồng ý rằng ACB được quyền tự động trích toàn bộ số tiền từ tiền giải ngân trên tài khoản thanh toán của Khách hàng để thanh toán cho đơn vị thụ hưởng.
 - + Thông tin về số tài khoản thanh toán của đơn vị thụ hưởng được nêu tại các tài liệu, chỉ dẫn của Khách hàng qua ACB ONE và được ACB chấp thuận.
 - + Miễn trừ mọi trách nhiệm của ACB trong trường hợp thông tin của đơn vị thụ hưởng do Khách hàng cung cấp không chính xác dẫn đến việc thanh toán chậm trễ hoặc không thể thanh toán cho đơn vị thụ hưởng và/hoặc không chuyển khoản cho đơn vị thụ hưởng và/hoặc tranh chấp khác phát sinh khi ACB chuyển tiền theo đúng thông tin đơn vị thụ hưởng Khách hàng đã cung cấp.
 - + ACB không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
 - + Thông tin số vốn tự có, số tài khoản thanh toán phong tỏa/trích thu và thanh toán do Khách hàng cung cấp, chỉ dẫn qua chỉ thị ACB ONE và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính xác thực, chính xác của các thông tin.
- Khách hàng hiểu rõ, đồng ý và hoàn toàn chịu trách nhiệm từ bất kỳ lệnh vay cầm cố tiền gửi online; lệnh đề nghị giải ngân; toàn bộ chứng từ điện tử; văn bản liên quan đến khoản cấp tín dụng của Khách hàng được xác thực bằng chữ ký số của Khách hàng và giao dịch/chứng từ được Khách hàng xác lập qua ACB ONE
- Khách hàng đồng ý/ủy quyền cho ACB thay mặt Khách hàng cung cấp các dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho (các) Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng (FPT

hoặc tổ chức khác được ACB chấp nhận) để thực hiện đăng ký sử dụng dịch vụ chữ ký số; giao kết chứng từ điện tử, giao dịch; và đề nghị ACB chuyển các chứng từ điện tử cho tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số (FPT hoặc tổ chức khác được ACB chấp nhận) thực hiện ký chữ ký số; Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số được cung cấp cho ACB tất cả các thông tin về chứng thư điện tử của khách hàng theo yêu cầu của ACB.

- Cùng với việc xác lập và giao kết (Giấy) đề nghị giải ngân kiêm chứng từ nhận nợ/khế ước nhận nợ qua ACB ONE, Khách hàng (Bên được cấp tín dụng) xác nhận rằng:
 - + Khách hàng đã xác lập chứng từ vay vốn, giải ngân với ACB;
 - + Khách hàng nhận nợ vô điều kiện với ACB mà không cần có chữ ký xác nhận của ACB trên (Giấy) đề nghị giải ngân kiêm chứng từ nhận nợ/khế ước nhận nợ này.
 - + Việc ACB giải ngân (thông qua các phương thức giải ngân do ACB quy định) cho Bên được cấp tín dụng đương nhiên thể hiện việc:
 - ACB đã chấp thuận đề nghị giải ngân theo (Giấy) đề nghị giải ngân kiêm chứng từ nhận nợ/khế ước nhận nợ này.
 - ACB và Bên được cấp tín dụng đã xác lập chứng từ vay vốn, giải ngân.
- (các) lệnh đề nghị giải ngân trực tuyến, chứng từ điện tử được ký bằng chữ ký số bởi Khách hàng trên hệ thống ACB ONE có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng.
- Trường hợp ACB thực hiện giải ngân theo lệnh đề nghị giải ngân của Khách hàng thì Khách hàng đương nhiên bị ràng buộc trách nhiệm nhận nợ, trả nợ gốc, lãi, phí các khoản phải trả khác cho ACB tại các chứng từ điện tử, các cam kết, thỏa thuận khác giữa Khách hàng và ACB theo quy định của ACB.
- Trường hợp Khách hàng có dư nợ vay cầm cố tiền gửi online qua ACB ONE, nếu ACB kiểm tra và phát hiện Khách hàng đang có phát sinh nợ quá hạn tại bất kỳ tổ chức nào, ACB toàn quyền trích thu tiền từ bất kỳ Tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng tại ACB và/hoặc Tài khoản tiền gửi Online là Tài sản bảo đảm cho khoản vay và/hoặc xử lý bất cứ tài sản nào thuộc sở hữu hợp pháp của Khách hàng và/hoặc áp dụng các biện pháp khác mà ACB cho là cần thiết để thu hồi nợ trước hạn mà không cần bất kỳ sự chấp thuận nào của Khách hàng
- Chứng từ điện tử giữa Khách hàng và ACB cũng như các số liệu được xác nhận và lưu giữ bởi ACB trên hệ thống thông tin sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng với ACB, có giá trị ràng buộc trách nhiệm của các bên khi thực hiện các quyền, nghĩa vụ đã thỏa thuận.
- Khách hàng chịu mọi trách nhiệm về tính xác thực của các lệnh tín dụng (tiện ích dịch vụ vay), bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung về lập chứng từ, hạn mức giải ngân, chữ ký số xác nhận giao dịch trên chứng từ điện tử, nội dung giao dịch, các yếu tố khác có liên quan.
- ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm và thiệt hại xảy ra do các lệnh tín dụng (tiện ích dịch vụ vay) mà ACB từ chối xử lý hoặc ACB nhận được vượt quá năng lực xử lý của ACB tại thời điểm ACB phải xử lý tại Điều kiện và Điều khoản này, quy định của ACB dẫn đến ACB không thể thực hiện hoặc chậm thực hiện giao dịch cho Khách hàng.

- Khách hàng đã được ACB cung cấp đầy đủ thông tin, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ tất cả nội dung của Thỏa thuận cho vay, Hợp đồng cấp tín dụng, Phiếu đăng ký và điều chỉnh dịch vụ ACB ONE, Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung và các Phụ lục của Thỏa thuận này (nếu có), bao gồm Thỏa thuận, Phụ lục của các thỏa thuận này được ký trước và/hoặc sau khi Khách hàng ký Phiếu yêu cầu đăng ký và điều chỉnh dịch vụ ngân hàng số ACB ONE và Điều Khoản, Điều Kiện sử dụng dịch vụ ACB ONE).
- Các nội dung khác không quy định trong Điều khoản và điều kiện này sẽ được thực hiện theo quy định tại các Thỏa thuận về các điều khoản và điều kiện tín dụng chung và các Phụ lục của Thỏa thuận này (nếu có), bao gồm Thỏa thuận, Phụ lục của các thỏa thuận này được ký trước và/hoặc sau khi Khách hàng ký Phiếu yêu cầu đăng ký và điều chỉnh dịch vụ ngân hàng số ACB ONE và Điều Khoản, Điều Kiện sử dụng dịch vụ ACB ONE), Thỏa thuận cho vay/hợp đồng cấp tín dụng, văn bản, cam kết của Khách hàng giao kết với ACB, theo quy định của ACB từng thời kỳ và theo quy định pháp luật.

VII. CUỘC GỌI VIDEO CALL (dành cho khách hàng cá nhân)

1. Đối tượng áp dụng là khách hàng cá nhân

- Đã đăng ký sử dụng Dịch vụ ACB ONE trên ứng dụng ACB ONE, và
- Đã hoàn tất xác thực sinh trắc học khuôn mặt theo quy định của ACB trong từng thời kỳ, và
- Đã được định danh theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.

2. Phạm vi tiện ích

- Video call là kênh tiếp nhận các yêu cầu của Khách hàng liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số dưới hình thức kết nối trực tiếp với nhân viên (theo quy định của ACB trong từng thời kỳ). Dịch vụ Ngân hàng số qua Video call bao gồm:
 - Tăng hoặc giảm hạn mức giao dịch trực tuyến trên ACB ONE.
 - Thay đổi thông tin, dữ liệu giao dịch gồm số điện thoại/email nhận mật khẩu truy cập dịch vụ ACB ONE, số điện thoại nhận tin nhắn OTP và/hoặc nhận mã kích hoạt Safekey).
 - Và các dịch vụ khác theo quy định của ACB trong từng thời kỳ.

3. Phương thức thực hiện

- Khách hàng sử dụng ứng dụng ACB ONE, chọn mục Video call tại màn hình Trang chủ để tiến hành đăng ký, thực hiện dịch vụ.
- ACB thực hiện tiếp nhận, kiểm tra chỉ thị của khách hàng trên ứng dụng ACB ONE, xác minh Khách hàng qua Video call để ra quyết định:
 - Chỉ thị trên ACB ONE, Video call là hợp lệ theo quy định của ACB: ACB sẽ thông báo đến khách hàng việc chấp thuận giao dịch và/hoặc tiến hành thực hiện nghiệp vụ.
 - Chỉ thị trên ACB ONE, Video call là chưa hợp lệ theo quy định của ACB: ACB sẽ thông báo đến khách hàng việc từ chối giao dịch và/hoặc từ chối tiến hành nghiệp vụ.

Trong trường hợp giao dịch bị từ chối, nếu khách hàng vẫn có nhu cầu đăng ký giao dịch thì khách hàng có thể thực hiện lại Video call mới tại màn hình Trang chủ.

- ACB thực hiện điều chỉnh tăng, giảm hạn mức giao dịch trực tuyến trên TKTT theo yêu cầu của Khách hàng, trong đó hạn mức tối đa của từng phương thức xác thực được điều chỉnh không vượt quá hạn mức quy định của ACB và quy định của Ngân hàng nhà nước trong từng thời kỳ.
- ACB thực hiện thay đổi, điều chỉnh dữ liệu giao dịch gồm số điện thoại/email nhận mật khẩu truy cập, số điện thoại nhận tin nhắn OTP SMS, và/hoặc mã kích hoạt Safekey cơ bản/nâng cao theo yêu cầu của khách hàng nếu các số điện thoại, email giao dịch hiện hữu/số điện thoại, email mới của khách hàng đang ở trạng thái hoạt động.

4. Phí dịch vụ

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

5. Điều khoản khác

- Khách hàng hiểu rõ, đồng ý và hoàn toàn chịu trách nhiệm từ bất kỳ chỉ thị trên ứng dụng ACB ONE.
- Khách hàng đồng ý tất cả Video call của khách hàng để thực hiện giao dịch đều được ACB ghi âm, ghi hình 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.
- ACB chỉ thực hiện giao dịch khi đề nghị của khách hàng là hợp lệ theo quy định của ACB về tiện ích Dịch vụ Video call.
- ACB có quyền tạm ngưng dịch vụ ngân hàng số trong trường hợp phát hiện có vấn đề không thể khắc phục gồm dữ liệu nhận biết khách hàng: như ghi âm, ghi hình, kết quả đối sánh sinh trắc học hoặc nghi ngờ có sự can thiệp trái phép về việc nhận diện khách hàng thông qua Video call.

PHẦN 3: THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA ACB

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB)

Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh

Hotline 24/7: 1900 54 54 86 hoặc (028) 38 247 247

Email: acb@acb.com.vn

Website: acb.com.vn; online.acb.com.vn; business.acb.com.vn

Mạng lưới: đăng tải trên website acb.com.vn