

BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN, THẺ VÀ DỊCH VỤ TÀI KHOẢN

I. PHÂN QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Giải thích từ ngữ

Các từ viết tắt và các thuật ngữ sử dụng trong Bản điều khoản và điều kiện này và các tài liệu liên quan được hiểu như sau:

1. *Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)* bao gồm Hội sở, các Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc;
2. *eKYC*: Nhận diện/ xác thực khách hàng và GTTT qua phương thức điện tử trong quá trình mở “Tài khoản trực tuyến”
3. *Contact Center 24/7*: Bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ

a. Dịch vụ hỗ trợ Contact Center 24/7:

- Giới thiệu, cung cấp thông tin và giải đáp các thắc mắc trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ACB qua Contact Center 24/7, bao gồm:
 - Các dịch vụ thẻ: kích hoạt thẻ, cung cấp thông tin thẻ, thay đổi địa chỉ nhận Bảng thông báo giao dịch thẻ/ số điện thoại nhà/ số điện thoại cơ quan/ số điện thoại di động/ địa chỉ email/ tỷ lệ tự động trừ thẻ tín dụng, mở khóa dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến (dịch vụ 3D Secure), cấp lại Pin thẻ, ... theo quy định của ACB tại từng thời điểm.
 - Dịch vụ ACB Online, bao gồm: Mở khóa tên truy cập, xóa chữ ký mẫu, đồng bộ Token OTP, tư vấn tiện ích và hướng dẫn khách hàng sử dụng ACB Online, hướng dẫn cài đặt chữ ký điện tử, tiếp nhận và/ hoặc giải đáp các thắc mắc khác liên quan đến dịch vụ ACB Online,... theo quy định của ACB tại từng thời điểm.
 - Các dịch vụ liên quan đến tài khoản, dịch vụ khác: số dư tài khoản, liệt kê giao dịch (số tiền, nội dung giao dịch), lệnh chuyển tiền (tình trạng lệnh chuyển, mã lệnh chuyển tiền, lý do hoàn trả, thông tin điều chỉnh, lệnh tra soát), tình trạng tài khoản, số tài khoản, ... theo quy định của ACB tại từng thời điểm
- Dịch vụ truy vấn thông tin qua kênh phục vụ tự động, bao gồm:
 - Truy vấn tỷ giá ngoại tệ và vàng
 - Thông tin về các chương trình khuyến mại
 - Kích hoạt tài khoản đang ở trạng thái Inactive/ Dormant bằng CMND
 - Khóa thẻ khẩn cấp
 - Kích hoạt thẻ
 - Kiểm tra số dư khả dụng của thẻ
 - Kiểm tra tin thông tin tài khoản;
 - ✓ Kiểm tra thông tin tài khoản TGTT: Số dư tài khoản TGTT (Available balance), liệt kê tối đa 3 giao dịch gần nhất (giới hạn trong thời gian 3 tháng)
 - ✓ Kiểm tra thông tin tài khoản TGTK: số dư tài khoản (Available balance), tiền lãi phát sinh của kỳ liền trước trên tài khoản.
 - ✓ Kiểm tra thông tin tài khoản khác: số dư tài khoản (Available balance)
 - Kích hoạt tài khoản đang ở trạng thái Inactive/ Dormant bằng T-PIN
 - Đổi mật khẩu sử dụng dịch vụ qua điện thoại T-PIN
- Mật khẩu sử dụng dịch vụ qua điện thoại (gọi tắt là T-PIN): là một dãy ký tự gồm 4 ký tự số, dùng để xác minh khách hàng khi khách hàng yêu cầu ACB thực hiện các chỉ thị qua điện thoại.

b. Dịch vụ thanh toán/chuyển tiền qua Contact Center 24/7 áp dụng cho các chi tiết dịch vụ đã đăng ký trên giấy đăng ký sử dụng dịch vụ được lập tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch ACB và các kênh đăng ký khác (nếu có) bao gồm:

- Dịch vụ thanh toán: là dịch vụ thanh toán hóa đơn cho các dịch vụ điện, nước, điện thoại, internet, TH cáp

- Chuyển tiền: là dịch vụ chuyển tiền từ tài khoản sang thẻ của chính chủ tài khoản, từ thẻ sang thẻ, từ thẻ sang tài khoản/ CMND
 - Dịch vụ tự động trích tiền: là dịch vụ mà khách hàng đồng ý cho ACB tự động trích tiền từ tài khoản/ thẻ để thanh toán hóa đơn khi nhận được số liệu từ đơn vị hưởng mà không cần bất kỳ chứng từ, yêu cầu nào khác.
 - Dịch vụ thanh toán/ chuyển tiền qua điện thoại: là dịch vụ mà khi có nhu cầu sử dụng, khách hàng phải gọi đến Contact Center 24/7 để yêu cầu thực hiện.
4. *Dịch vụ được ACB cung cấp cho khách hàng theo* Bản điều khoản và điều kiện này là dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán, sử dụng thẻ, dịch vụ Contact Center 24/7, dịch vụ ACB online. Khách hàng có thể đăng ký sử dụng một/một số hoặc tất cả các dịch vụ này theo thỏa thuận với ACB;
 5. *Khách hàng (viết tắt là KH)* là cá nhân đăng ký sử dụng một/một số trong các dịch vụ hoặc đăng ký sử dụng tất cả các dịch vụ theo Bản điều khoản và điều kiện này
 6. *Chỉ thị ACB Online*: Bất kỳ lệnh giao dịch, lệnh đầu tư, lệnh cấp tín dụng hay lệnh truy vấn thông tin của khách hàng hay được hiểu là của khách hàng gửi đến ACB qua hệ thống ACB Online.
 7. *Hệ thống ACB Online*: Hệ thống các phương tiện điện tử mà ACB đang sử dụng để giao tiếp với khách hàng và thông qua đó ACB cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng, cụ thể là thông qua các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online của ACB, khách hàng có thể kết nối tới các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online thông qua các thiết bị đầu cuối như máy tính cá nhân, điện thoại di động có tính năng kết nối Internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi,...
 8. *Dịch vụ ACB Online*: là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến do ACB thực hiện và cung cấp để khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác qua hệ thống ACB Online một cách hợp pháp, hợp lệ.
 - *ACB - iBanking*: kết nối tới trang web cung cấp dịch vụ ACB Online tại địa chỉ <https://online.acb.com.vn> thông qua các thiết bị đầu cuối là máy tính cá nhân (máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay) hoặc các thiết bị ngoại vi cầm tay như điện thoại di động, máy tính bảng có kết nối Internet.
 - *ACB Mobile App*: áp dụng cho giao dịch ngân hàng qua ứng dụng Mobile App của ACB được cài đặt trên các thiết bị di động chạy hệ điều hành iOS, Android (Khách hàng thực hiện tải ứng dụng trực tiếp từ Apple App Store, Google Play Store).
 9. *Hệ thống thông tin*: hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hay thực hiện các xử lý đối với chỉ thị ACB Online.
 10. *OTP (One Time Password)*: Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy theo từng phương pháp sinh OTP, khách hàng sử dụng thiết bị bảo mật hoặc phần mềm bảo mật để sinh OTP.
 11. *Tên truy cập*: Mỗi người sử dụng dịch vụ ACB Online sẽ được cấp một tên truy cập duy nhất để hệ thống ACB Online định danh. Khách hàng có thể thay đổi tên truy cập trên ACB Online.
 12. *Mật khẩu tĩnh*: Mật khẩu sử dụng nhiều lần. Mỗi người sử dụng dịch vụ ACB Online sẽ được cấp một mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống. Khách hàng có thể tự thay đổi mật khẩu tĩnh trên ACB Online.
 13. *Chữ ký điện tử*: Chữ ký điện tử được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với chỉ thị ACB Online, có khả năng xác nhận người ký chỉ thị ACB Online và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với chỉ thị ACB Online được ký. Chữ ký điện tử được nhận dạng thông qua hệ thống thông tin của

ACB hoặc do ACB chỉ định. Chữ ký điện tử có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay trên văn bản giấy. Khách hàng có thể chọn một trong hai loại chữ ký điện tử mà ACB cung cấp sau đây:

14. *Chữ ký điện tử tĩnh*: Chữ ký điện tử sử dụng chứng chỉ số, còn gọi là chứng thư điện tử. Chứng thư điện tử là thông điệp dữ liệu do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử phát hành nhằm xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân được chứng thực là người ký chữ ký điện tử. Chứng thư điện tử (CA) được ACB chấp nhận là chứng thư do các tổ chức chứng thực gồm VNPT, FPT, VIETTEL và BKAV cấp cho khách hàng.
15. *Chữ ký điện tử động*: là chữ ký điện tử sử dụng mã bảo mật sử dụng một lần được khởi tạo bởi thiết bị bảo mật hoặc phần mềm bảo mật kết hợp với tên truy cập và mật khẩu, nhằm xác nhận người ký chữ ký điện tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung chứng từ được ký.
 - *Thiết bị bảo mật* (như là Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) là thiết bị được ACB cài đặt và cấp riêng cho từng khách hàng để khách hàng sử dụng trong việc khởi tạo mã bảo mật sử dụng một lần..
 - *Phần mềm bảo mật* (như là Soft Token) là ứng dụng xác thực mật khẩu dùng một lần được cài đặt trên các thiết bị di động chạy hệ điều hành iOS, Android,... Tại ACB, Khách hàng sử dụng phần mềm bảo mật có tên gọi là ACB SafeKey và tải ứng dụng trực tiếp từ Apple App Store, Google Play Store.
16. *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.
17. *Tài khoản hạch toán*:
 - Đối với lệnh sử dụng nguồn tiền tự có: tài khoản của khách hàng mở và duy trì tại ACB dùng để ghi nợ các khoản tiền do ACB thực thi chỉ thị ACB Online. Khách hàng sẽ đăng ký các tài khoản này với ACB theo phiếu đăng ký thông tin dịch vụ ACB đính kèm với Hợp đồng đăng ký sử dụng dịch vụ ACB Online.
 - Đối với lệnh sử dụng VND từ vốn vay: ACB được phép mở tài khoản vốn chuyên dùng theo quy định của Ngân hàng nhà nước để ghi nợ các khoản tiền do ACB thực thi chỉ thị ACB Online.
18. *Phương thức xác thực hai thành tố*: là phương pháp xác thực yêu cầu hai thành tố khác nhau để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính/khách hàng. Xác thực hai thành tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết như mã số khách hàng, mật khẩu tĩnh, cùng với chữ ký điện tử mà người dùng có. Việc sử dụng phương thức xác thực cụ thể do ACB và khách hàng thỏa thuận tại phụ lục Bản điều khoản và điều kiện này .
19. *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.

Thời hạn thanh toán giao dịch giao ngay, gồm:

 - Thanh toán ngay trong ngày giao dịch, hoặc;
 - Thanh toán trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày giao dịch
20. *Thẻ ghi nợ nội địa (viết tắt là Thẻ)* là Thẻ do ACB phát hành, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trên lãnh thổ Việt Nam trong phạm vi số tiền trên tài khoản thanh toán VND của Chủ thẻ mở tại ACB.
21. *Thẻ ghi nợ quốc tế (viết tắt là Thẻ)* là Thẻ do ACB phát hành, cho phép Chủ thẻ thực hiện các giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ nước Việt Nam trong phạm vi số tiền trên tài khoản thanh toán VND của Chủ thẻ mở tại ACB.
22. *Thẻ từ*: là thẻ có gắn dải từ để lưu giữ dữ liệu thẻ

23. *Thẻ chip theo chuẩn EMV* (viết tắt là thẻ Chip) là sản phẩm thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
24. *Thẻ chip theo chuẩn VCCS* (viết tắt “thẻ chip VCCS”): là sản phẩm thẻ áp dụng công nghệ theo bộ tiêu chuẩn kỹ thuật thanh toán thẻ chip nội địa do Ngân hàng Nhà nước ban hành và các tài liệu khác có liên quan. Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao, đồng thời thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
25. *“Thẻ Chip contactless (hay còn gọi là thẻ phi tiếp xúc): là thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ "tiếp xúc" và "không tiếp xúc" trên 1 chiếc thẻ. Nó có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). **Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng;***
26. *Chủ thẻ* là cá nhân được ACB cung cấp Thẻ để sử dụng. Chủ thẻ có tên được in trên Thẻ.
27. *Tổ chức thanh toán thẻ* (viết tắt là TCTTT) là các ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.
28. *Đơn vị chấp nhận Thẻ* (viết tắt là ĐVCNT) bao gồm tất cả các cá nhân, tổ chức chấp nhận thanh toán hàng hóa/dịch vụ, cung cấp dịch vụ rút tiền mặt bằng Thẻ.
29. *Giao dịch thẻ* là việc sử dụng Thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác do ACB, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.
30. *Dịch vụ thanh toán trực tuyến E – Commerce*: là dịch vụ cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế do ACB phát hành để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của ACB hoặc đối tác của ACB.
31. *Dịch vụ xác thực giao dịch thẻ trực tuyến quốc tế (viết tắt là Dịch vụ 3D Secure)* – áp dụng cho thẻ ghi nợ quốc tế: là một dịch vụ để tăng thêm sự an toàn cho Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại các website có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard SecureCode thông qua việc xác thực Chủ thẻ bằng một mật khẩu. Đăng ký dịch vụ dựa trên thông tin số điện thoại di động, email của khách hàng đã đăng ký với ACB về dịch vụ thẻ.
32. *Dịch vụ thanh toán trực tuyến E – Commerce – áp dụng cho thẻ ghi nợ nội địa*: là dịch vụ cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa do ACB phát hành để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của ACB hoặc đối tác của ACB.
33. *Máy giao dịch tự động* (Automated Teller Machine – viết tắt là ATM) là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
34. *Mã số xác định Chủ thẻ* (Personal Identification Number - viết tắt là số PIN) là mã số mật của cá nhân do ACB cung cấp cho Chủ thẻ, được sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực Chủ thẻ. Mã số này do Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử, số PIN được xem là chữ ký của Chủ thẻ.
35. *Tài khoản thanh toán VND* (viết tắt là TKTT VND) là tài khoản do Chủ tài khoản mở tại ACB với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua ACB bằng các phương tiện thanh toán.
36. *Mở Tài khoản bằng phương thức điện tử* là mở tài khoản trên Website ACB/ MBA và được xác thực/ định danh khách hàng điện tử (eKYC).

37. *Tài khoản trực tuyến VND* là tài khoản thanh toán mở bằng phương thức điện tử với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua ACB – mBanking.
38. *Hóa đơn giao dịch (viết tắt là HĐGD)* là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ (thẻ chính, thẻ phụ) do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.
39. “*Giao dịch Easy Payment*”: là việc Chủ thẻ Contactless thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua POS (đã nâng cấp công nghệ Contactless) mà không cần ký tên trên HĐGD với số tiền hàng hóa, dịch vụ nhỏ hơn một giá trị nhất định được quy định từ Tổ Chức thẻ Quốc tế trong từng thời kỳ.
40. *Số tiền giao dịch* là số tiền mà Chủ thẻ dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM.
41. *Số tiền giao dịch quy đổi* là số tiền giao dịch được quy đổi ra VND theo tỷ giá của các tổ chức thẻ quốc tế hoặc ACB.
42. *Số tiền ghi nợ*:
 - a. Đối với thẻ ghi nợ nội địa: là số tiền bao gồm số tiền giao dịch, các phí lãi do ACB, các tổ chức thẻ nội địa quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào TKTT VND;
 - b. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế: là số tiền bao gồm số tiền giao dịch quy đổi, các phí lãi do ACB và các tổ chức thẻ quốc tế quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào TKTT VND.
43. *Ghi nợ*: là trừ tiền.
44. *Ghi có*: là cộng tiền.
45. *Gói hạn mức giao dịch (áp dụng đối với thẻ chip contactless)* : là dịch vụ KH có thể sử dụng số tiền lớn hơn thông số do ACB quy định nhưng vẫn trong giới hạn số tiền còn lại trong thẻ.
46. “*Nghiệp vụ thẻ*”: là các đề nghị nhận thẻ/PIN, gia hạn thẻ, thay thế thẻ, báo mất thẻ, hủy thẻ, thanh lý thẻ, cấp lại PIN, khôi phục số PIN, khóa/mở thẻ, báo mất thẻ, đăng ký chế độ VIP, kích hoạt thẻ, thay đổi thông tin Thẻ,... của Chủ thẻ.
47. “*Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7*”: là Đơn vị hỗ trợ tiếp nhận một trong các yêu cầu của chủ thẻ qua điện thoại liên quan đến dịch vụ Thẻ theo quy định của ACB tại từng thời điểm.
48. “*Dịch vụ Thẻ qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7*”: bao gồm khóa Thẻ tạm thời, kích hoạt Thẻ, cung cấp thông tin Thẻ, thay đổi địa chỉ thẻ/số điện thoại nhà/số điện thoại cơ quan/số điện thoại di động/địa chỉ Email, cấp lại PIN, tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng về dịch vụ thẻ, tiếp nhận khiếu nại giao dịch (khác giao dịch gian lận) của chủ thẻ, ...
49. *Thông tin cá nhân của chủ thẻ*: là các thông tin cá nhân do Chủ thẻ cung cấp tại Giấy đề nghị cấp thẻ ghi nợ
50. *Thông tin trên thẻ*: là các thông tin được in trên Thẻ ghi nợ nội địa bao gồm họ tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hiệu lực, mã số xác nhận CVC (nằm cạnh khung chữ ký).
51. “*Khoản chi vượt*”: là số tiền sử dụng vượt Số dư có trên Tài khoản thẻ của Chủ thẻ (bao gồm cả phí, phạt và lãi liên quan đến việc sử dụng Thẻ).
52. “*Lãi suất khoản chi vượt*”: là mức lãi suất áp dụng trên Số tiền chi vượt của Tài khoản thẻ theo lãi suất cho vay áp dụng cho Thẻ do ACB ấn định tại từng thời điểm.
53. “*Ngày yêu cầu thanh toán khoản chi vượt*”: là ngày Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ Số tiền chi vượt trong Thẻ.

Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Được ACB cung cấp dịch vụ theo Bản điều khoản và điều kiện này.

2. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, chứng từ cần thiết theo yêu cầu của ACB liên quan đến việc đăng ký và sử dụng các dịch vụ do ACB cung cấp và cập nhật ngay với ACB khi có sự thay đổi các thông tin, chứng từ này.
3. Khách hàng có quyền liên hệ Contact Center 24/7 (có ghi âm) để yêu cầu chấm dứt việc tiếp nhận các sản phẩm quà tặng/dịch vụ ưu đãi được cung cấp thêm từ ACB trong trường hợp khách hàng từ chối các sản phẩm/dịch vụ này.
4. Điền đầy đủ thông tin vào chứng từ giao dịch theo mẫu của ACB và xuất trình các chứng từ chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch trong trường hợp quy định của pháp luật và của ACB có yêu cầu.
5. Để thực hiện các giao dịch theo dịch vụ đã đăng ký, khách hàng hoặc người được khách hàng ủy quyền phải lập chứng từ giao dịch hợp lệ theo mẫu của ACB/mẫu được ACB chấp thuận để yêu cầu thực hiện giao dịch và phải xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân đúng với loại giấy tờ tùy thân đã đăng ký với ACB khi thực hiện giao dịch.
6. Việc thanh toán các loại phí liên quan; Đồng tiền thanh toán; Phương thức thanh toán theo quy định của ACB trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và công bố tại website www.acb.com.vn. Khi thay đổi, ACB sẽ thông báo đến khách hàng theo một trong các hình thức thông báo được ACB và khách hàng quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này. Khách hàng được xem là đồng ý với sự thay đổi nếu (i) khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ liên quan sau ngày ACB thông báo, hoặc (ii) ACB không nhận được văn bản phản đối của khách hàng sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày ACB thông báo. Trường hợp khách hàng không đồng ý với việc thay đổi nêu trong thông báo của ACB, khách hàng phải ngưng sử dụng dịch vụ và thực hiện thủ tục chấm dứt việc sử dụng dịch vụ tại quầy giao dịch của ACB trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo.
7. Tham khảo, cập nhật các quy định của ACB liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được ACB thông báo công khai trên website www.acb.com.vn của ACB, đảm bảo hiểu rõ và thực hiện đúng các quy định này .
8. Tuân thủ các quy định của ACB công bố trên website www.acb.com.vn liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Khách hàng cam kết không sử dụng dịch vụ của ACB vào các mục đích trái pháp luật.
9. Cam kết không được cung cấp thông tin của ACB liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ theo Bản điều khoản và điều kiện này cho bất kỳ bên thứ ba nào khác khi chưa được sự đồng ý của ACB, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
10. Chịu trách nhiệm bảo mật các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn Thẻ, tên truy cập, mật khẩu, số PIN, mã OTP, chữ ký điện tử, Token, Token – CA, Thẻ ma trận, các thông tin khác liên quan đến Thẻ và chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các thông tin này bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì.
11. Khi phát hiện ra các thông tin nêu tại điểm 10 Điều này bị lộ, đánh cắp, bị lợi dụng khách hàng phải thông báo ngay cho ACB (qua Contact Center 24/7) và chính thức xác nhận lại thông báo này bằng văn bản cho ACB trong thời gian sớm nhất, nhưng tối đa không quá 03 ngày làm việc sau đó. Khách hàng phải cung cấp thông tin về thời gian, địa điểm xảy ra sự việc, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB. Trong trường hợp các thông tin này bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng trước khi ACB xử lý theo điểm 13 Điều này, khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch do việc để các thông tin này bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng gây ra kể cả khi đã chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của ACB.

Trong trường hợp sự việc đơn giản, không cần xác minh, không cần đợi phản hồi của bên khác: (i) Nếu nhận được thông báo của khách hàng trong giờ làm việc thì ACB xử lý trong ngày làm việc

nhận thông báo, (ii) Nếu nhận được thông báo của khách hàng ngoài giờ làm việc thì ACB xử lý trong ngày làm việc tiếp theo nhận được thông báo. Các trường hợp khác, ACB xử lý thông báo của khách hàng trong thời hạn hợp lý, với nỗ lực cao nhất và thời gian sớm nhất, nhưng tối đa không quá 30 ngày làm việc

12. Đối với dịch vụ Thẻ, trường hợp Thẻ bị lộ số PIN hoặc bị mất (mà Chủ thẻ đã thông báo cho ACB), sau đó chủ thẻ tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ thì Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ này mà chủ động hủy thẻ để thẻ không sử dụng được.
13. Khi Thẻ bị mất, Chủ thẻ truy cập ACBO hoặc thông báo cho ACB tại quầy/qua Contract Center 24/7 để thực hiện khóa thẻ ngay. ACB sẽ có trách nhiệm thực hiện việc khóa thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ trong thời gian 02 (hai) giờ làm việc, kể từ khi ACB nhận được thông báo từ Chủ thẻ. Nếu quá thời hạn 03 ngày làm việc sau đó mà ACB chưa nhận được văn bản chính thức xác nhận lại thông báo của Chủ thẻ, thì ACB có quyền chấm dứt việc khóa Thẻ nêu trên.
Chủ thẻ có thể đề nghị cấp lại Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho ACB. ACB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc và phí thay thế Thẻ theo quy định của ACB phù hợp với quy định của pháp luật và công bố tại website www.acb.com.vn.
14. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ thẻ phải làm thủ tục báo mất Thẻ thực hiện thay đổi số Thẻ và số PIN.
15. Chủ thẻ chính có thể đề nghị gia hạn Thẻ chính/Thẻ phụ (nếu có) trước ngày hết hạn bằng văn bản cho ACB. Trong thời gian đề nghị gia hạn Thẻ, Chủ thẻ sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn cho đến khi nhận Thẻ mới. Trong trường hợp thay thế thẻ/gia hạn thẻ không đổi số, Chủ thẻ sử dụng số PIN hiện tại.

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của ACB

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

Điều 4: Xử lý vi phạm

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

Điều 5: Thời hạn hiệu lực và chấm dứt quy định

1. Bản điều khoản và điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày ACB công bố trên website www.acb.com.vn cho đến khi các bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ
2. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ không phụ thuộc thỏa thuận của hai bên:
 - a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát của ACB, ACB không còn khả năng cung cấp dịch vụ theo thỏa thuận; hoặc khách hàng không còn thuộc đối tượng được sử dụng dịch vụ theo quy định của ACB phù hợp với quy định của pháp luật và công bố tại website www.acb.com.vn; hoặc đại diện ủy quyền của khách hàng không theo quy định của ACB phù hợp với quy định của pháp luật và công bố tại website www.acb.com.vn.
 - b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm qui định quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện dịch vụ ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
3. Trong mọi trường hợp chấm dứt thực hiện dịch vụ, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia phát sinh hoặc là kết quả của giao dịch trước thời điểm chấm dứt dịch vụ.
4. Khi khách hàng muốn kết thúc việc sử dụng dịch vụ, khách hàng hay đại diện ủy quyền hợp pháp (nếu pháp luật cho phép) tới địa điểm giao dịch của ACB và thực hiện theo thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ

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


1. Khi ACB cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của các dịch vụ, việc khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các quy định hiện hành đối với các giao dịch, dịch vụ đã thực hiện, phát sinh. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng và khách hàng sử dụng các tính năng này, khách hàng được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các quy định hiện hành và các quy định mới/quy định sửa đổi bổ sung. Khách hàng có quyền từ chối các tính năng mới bằng cách không sử dụng tính năng mới (nếu tính năng này độc lập với các tính năng hiện có của dịch vụ) hoặc bằng cách chấm dứt sử dụng dịch vụ.


Khi cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của các dịch vụ, ACB có thể sửa đổi, thêm, bớt các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Nội dung và hiệu lực áp dụng các thay đổi này sẽ được ACB công bố tại website www.acb.com.vn, ngoài ra có thể thông báo theo hình thức khác được quy định tại Điều 7 Bản điều khoản và điều kiện này. Nếu khách hàng không đồng ý với các điều khoản thay đổi này, khách hàng có thể chấm dứt sử dụng dịch vụ trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được thông báo; việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ xem như khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó


2. Các sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc sử dụng dịch vụ (bao gồm cả việc thay đổi các quy định về phí) được ACB và khách hàng chấp thuận là một phần của Bảng điều khoản, điều kiện này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.


Điều 7: Thông báo


Mọi thông báo được xem là đã nhận khi đáp ứng các điều kiện sau:

 Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày gửi đi (căn cứ dấu bưu điện đi) nếu gửi bằng thư đến địa chỉ của một bên đã đăng ký theo hợp đồng; hoặc

 Từ thời điểm nhận nếu gửi bằng fax, mail; hoặc

 Từ thời điểm nhận nếu được gửi thông qua hình thức tin nhắn tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc

 Từ thời điểm có ký nhận của bên nhận thông tin hoặc nhân viên bên nhận thông tin được chỉ định (đối với tổ chức), trong trường hợp gửi thông báo trực tiếp; hoặc

 Từ thời điểm ACB hoàn tất việc đăng ký thông tin trên website www.acb.com.vn

Điều 8: Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp

1. Các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam;
2. Nếu bất kỳ quy định nào của Bản điều khoản và điều kiện này không phù hợp với quy định pháp luật phát sinh trong tương lai thì mặc nhiên áp dụng theo quy định của pháp luật.
3. Nếu bất kỳ quy định nào trong Bản điều khoản và điều kiện này mâu thuẫn với quy định của một dịch vụ cụ thể được các bên thỏa thuận thì quy định của dịch vụ cụ thể đó sẽ được ưu tiên áp dụng trong phạm vi dịch vụ đó.
4. Mọi bất đồng trong quá trình sử dụng, thực hiện dịch vụ sẽ được các bên tự thương lượng giải quyết. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết.

II. PHẦN QUY ĐỊNH CỤ THỂ

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

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

1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán của người cư trú, người không cư trú phải tuân thủ các quy định hiện hành của pháp luật và các thỏa thuận giữa chủ tài khoản và ACB phù hợp với quy định pháp luật về quản lý ngoại hối;
2. Việc mở và sử dụng Tài khoản Trực Tuyến thực hiện theo trình tự sau:
 - a. Quy trình mở tài khoản:
 - Thu thập thông tin về hồ sơ mở tài khoản và thực hiện eKYC theo quy định ACB;
 - Cảnh báo về các hành vi không được thực hiện trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán được mở bằng phương thức điện tử, bao gồm:
 - Không sử dụng GTTT không phù hợp với quy định pháp luật.
 - Không sử dụng GTTT của người khác để mở Tài khoản Trực Tuyến.
 - Thông tin khách hàng cung cấp phải là thông tin xác thực.
 - Không cho thuê, cho mượn tài khoản của mình.
 - Không sử dụng tài khoản của mình để thực hiện các giao dịch trái với quy định pháp luật như : rửa tiền, tài trợ khủng bố, gian lận
 - Cung cấp cho Khách hàng nội dung thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Khách hàng được eKYC đồng ý với các nội dung tại “Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và dịch vụ tài khoản Trực Tuyến” do ACB cung cấp và các quy định liên quan đến mở và sử dụng Tài khoản Trực Tuyến tại “Bản Điều khoản và Điều kiện mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản” kèm theo.
 - Thông báo số hiệu, tên tài khoản thanh toán, hạn mức giao dịch qua tài khoản thanh toán và ngày bắt đầu hoạt động của tài khoản thanh toán cho khách hàng.
 - Trường hợp phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố eKYC hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán, ACB được chủ động từ

chối hoặc dừng giao dịch, tạm khóa hoặc phong tỏa tài khoản thanh toán và tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng.

- b. Hạn mức giao dịch ghi nợ của tài khoản thanh toán được mở bằng phương thức điện tử không vượt quá 3 triệu đồng/ ngày/ tài khoản (không vượt quá 100 triệu đồng/ tháng/ tài khoản) và được hạn chế bởi một số giao dịch theo quy định của ACB.
 - c. Khách hàng sẽ được áp dụng hạn mức cao hơn và sử dụng đầy đủ dịch vụ tài khoản khi khách hàng đến quầy và nhân viên ACB tiến hành thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin khách hàng theo quy định của ACB.
3. ACB được quyền tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
- a. Thu hồi các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí phải trả khác của khách hàng với ACB theo thỏa thuận tại hợp đồng cấp tín dụng và các cam kết của khách hàng với ACB;
 - b. Thu hồi các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, chi phí phải trả khác của khách hàng theo yêu cầu của các tổ chức tín dụng nơi khách hàng sử dụng Thẻ tiết kiệm do ACB phát hành làm tài sản bảo đảm tiền vay;
 - c. Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền buộc chủ tài khoản thanh toán phải thanh toán;
 - d. Điều chỉnh các giao dịch bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất phù hợp với quy định pháp luật.
 - e. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa ACB và khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật.
4. Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và quy định của ACB phù hợp với quy định pháp luật. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản và được ACB chấp thuận. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu với ACB. Khách hàng phải bảo đảm giao dịch ủy quyền không nhằm che giấu giao dịch khác.
5. ACB phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư tài khoản thanh toán của khách hàng khi có thỏa thuận giữa khách hàng với ACB, theo quyết định/ yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, khi khách hàng bị mất Thẻ tiết kiệm hoặc trong các trường hợp khác do pháp luật quy định.
6. ACB có quyền từ chối yêu cầu đóng tài khoản hoặc rút tiền từ tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp tài khoản của khách hàng đang bị phong tỏa hoặc khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với ACB.

Điều 10: Quy định về trích tiền từ tài khoản

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

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

Điều 11: Chuyển đổi trạng thái tài khoản

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

1. Chuyển đổi trạng thái tài khoản sang Inactive khi tài khoản không có giao dịch trong khoảng thời gian liên tục từ 18 tháng trở lên;
2. Chuyển đổi trạng thái tài khoản sang Dormant khi tài khoản không có giao dịch trong khoảng thời gian liên tục từ 24 tháng trở lên.

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

Điều 12: Đóng tài khoản

1. ACB đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong những trường hợp sau:
 - a. Khi chủ tài khoản yêu cầu;
 - b. Khi cá nhân có tài khoản chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi nhân sự;
 - c. Khi chủ tài khoản vi phạm pháp luật trong thanh toán hoặc vi phạm thỏa thuận với ACB;
 - d. Khi tài khoản ở trạng thái Inactive có số dư dưới mức tối thiểu (được ACB công bố tại website www.acb.com.vn)
 - e. Khi tài khoản đã chuyển sang trạng thái Dormant.
2. Tài khoản Trục Tuyến được đóng khi Khách hàng đến ACB và thực hiện thủ tục chuyển đổi sang loại tài khoản khác, sau đó thực hiện đóng tài khoản và thu phí theo quy định của tài khoản chuyển đổi.
3. Khi đóng tài khoản, nếu tài khoản còn số dư và khách hàng chưa đến nhận, ACB sẽ chuyển số dư trên tài khoản sang một tài khoản giữ hộ chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. ACB sẽ chi trả số dư trên theo quy định pháp luật.

Điều 13: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Được sở hữu và sử dụng số tiền trên tài khoản theo quy định pháp luật và Bảng điều khoản, điều kiện này.
2. Được hưởng lãi suất (do ACB quy định phù hợp với quy định pháp luật và công bố trên website www.acb.com.vn) trên số dư tài khoản;
3. Được yêu cầu ACB cung cấp các thông tin về những giao dịch và số dư tiền gửi.
4. Được yêu cầu ACB đóng, phong toả hoặc thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết.
5. Tự quản lý chữ ký, con dấu (nếu có) và chịu trách nhiệm trong trường hợp chữ ký, con dấu bị lạm dụng (kể cả trường hợp: (i) sử dụng con dấu thật nhưng chữ ký bị giả mạo; (ii) chữ ký là thật nhưng con dấu bị giả mạo) dẫn đến việc tiền trong tài khoản thanh toán của khách hàng bị tổn thất hoặc tài khoản thanh toán của khách hàng bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba, trừ trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của ACB thì ACB sẽ chịu trách nhiệm đối với thiệt hại xảy ra tương ứng với mức độ lỗi của ACB.
6. Thông báo kịp thời với ACB khi phát hiện bất kỳ sai sót, nhầm lẫn nào trên tài khoản thanh toán.
7. Không cung cấp thông tin sai sự thật về tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản cho bên thứ ba.
8. Quản lý các chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản (séc, ủy nhiệm chi, Giấy lĩnh tiền mặt...). Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và tranh chấp (nếu có) phát sinh trong trường hợp chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản do khách hàng quản lý bị lợi dụng do lỗi của khách hàng bao gồm:
 - a. Khách hàng làm mất séc;
 - b. Khách hàng ký chứng từ trước khi được điền đầy đủ các nội dung của chứng từ;
 - c. Các trường hợp gian lận khác do lỗi của khách hàng.
9. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, hoặc sử dụng tài khoản nhằm mục đích trốn thuế, trốn tránh nghĩa vụ trả nợ, rửa tiền hoặc lợi dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.

Điều 14: Quyền và nghĩa vụ của ACB

1. Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thoả thuận giữa ACB và khách hàng;
 - b. Khách hàng có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các thoả thuận với ACB. Trong trường hợp này, ACB được giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý;
 - c. Số dư trên tài khoản thanh toán của khách không đủ để thực hiện các lệnh thanh toán mà không có thoả thuận thấu chi trước với ACB.
2. Thực hiện thanh toán khi nhận được các chứng từ giao dịch hợp lệ với chữ ký, con dấu (nếu có) trên bề mặt chứng từ mà theo nhận định một cách cẩn trọng của ACB là khớp đúng với mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng/người được ủy quyền đã đăng ký tại ACB.
3. Được áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn trong việc nhận dạng khách hàng, thanh toán và kiểm soát giao dịch tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động.
4. Tự động điều chỉnh trên tài khoản của khách hàng nếu các khoản báo nợ, báo có vào tài khoản bị hạch toán sai, hạch toán nhầm, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản theo quy định pháp luật.
5. Không giải quyết việc dừng các lệnh thanh toán hợp lệ mà trước đó đã được ACB thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản;
6. Phạt vi phạm do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng tài khoản đã thoả thuận hoặc theo quy định pháp luật.
7. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật, của ACB hoặc thoả thuận giữa ACB và khách hàng.
8. Ngân hàng có trách nhiệm bảo vệ thông tin của khách hàng, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của khách hàng, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
9. Gửi kịp thời, đầy đủ Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, bản sao kê tài khoản, Giấy báo số dư tài khoản theo yêu cầu của người sử dụng tài khoản/chủ tài khoản. Thông tin kịp thời về những giao dịch thanh toán và số dư tài khoản cho khách hàng theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu.
10. Trường hợp ACB phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán, ACB có quyền từ chối hoặc dừng giao dịch, tạm khóa hoặc phong tỏa tài khoản thanh toán của khách hàng.

Điều 15: Về Tài khoản thanh toán chung

1. ACB có quyền ngưng việc sử dụng Tài khoản thanh toán chung khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung;
2. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ACB nhận được yêu cầu ngưng sử dụng Tài khoản thanh toán chung, các chủ tài khoản thanh toán chung phải có văn bản đề nghị tiếp tục hoặc ngưng sử dụng tài khoản thanh toán chung, hoặc xuất trình bằng chứng chứng minh việc tranh chấp giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Quá thời hạn nêu trên, nếu không nhận được các văn bản này, ACB tiếp tục việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
3. Việc thay đổi, hủy bỏ thoả thuận liên quan đến Tài khoản thanh toán chung chỉ có giá trị khi có sự xác nhận của ACB;

4. Các giao dịch ngoài thỏa thuận đã được khách hàng đăng ký tại Giấy đề nghị sử dụng dịch vụ phải được ký tên và thực hiện bởi các chủ tài khoản thanh toán chung;
5. Trong các giao dịch không bắt buộc ký tên và thực hiện bởi các chủ tài khoản thanh toán. chung người thực hiện giao dịch có trách nhiệm thông báo với người còn lại. ACB không chịu trách nhiệm thông báo cho từng người đối với các giao dịch do một hoặc một số chủ tài khoản thanh toán chung-
6. Các chủ tài khoản thanh toán chung cam kết chịu trách nhiệm liên đới đối với các chi phí và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung. Ngân hàng Á Châu được quyền yêu cầu một trong các Chủ tài khoản thanh toán chung và/ hoặc các Chủ tài khoản thanh toán chung thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung.
7. Các quyền lợi khác (nếu có) của chủ tài khoản thanh toán chung phát sinh từ việc sử dụng Tài khoản thanh toán chung được áp dụng theo các quy định do ACB ban hành phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố tại website www.acb.com.vn

B. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

Điều 16: Các khoản ghi nợ vào TKTT VND, cách tính lãi, phí



1. ACB được quyền ghi nợ vào TKTT VND các khoản sau đây:



a. Tất cả các giao dịch thẻ:



- (i) do Chủ thẻ thực hiện; và
- (ii) do bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hoặc không có sự đồng ý của chủ thẻ nhưng do Chủ thẻ để lộ số Thẻ, số PIN, mã OTP hay do hậu quả của việc thất lạc, mất Thẻ và
- (iii) các trường hợp khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.



b. Các khoản lãi, phí sau đây (biểu phí được ACB ban hành phù hợp quy định của pháp luật bằng văn bản và được cập nhật trên website của ACB theo từng thời điểm):



Các loại phí chung của thẻ ghi nợ nội địa và thẻ ghi nợ quốc tế ACB



  ① Phí gia nhập: được tính khi Chủ thẻ đăng ký phát hành Thẻ;



  ① Phí thường niên: là phí ban đầu và phí định kỳ duy trì Thẻ hằng năm;



  ① Phí rút tiền mặt: được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt hoặc giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM và không bao gồm các phí khác (nếu có) trên TKTT VND;

  ① Phí in sao kê giao dịch: được tính khi chủ thẻ thực hiện giao dịch in sao kê tại máy ATM;



  ① Phí vấn tin số dư: được tính khi chủ thẻ thực hiện giao dịch xem số dư tại máy ATM;

  ① Phí chuyển khoản: được tính khi chủ thẻ thực hiện giao dịch chuyển khoản trên máy ATM;





  ① Phí thay thẻ Thẻ: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu thay thẻ Thẻ trước ngày hết hạn của Thẻ;

  ① Phí cấp bản sao HĐGD: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao HĐGD ngoài HĐGD Chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT; chỉ thu đối với ĐVCNT ngoài hệ thống ACB (không bao gồm HĐGD của giao dịch Easy Payment);





  ① Phí cấp lại số PIN: được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp lại số PIN mới;





  ① Phí khiếu nại: được tính khi Chủ thẻ khiếu nại không đúng hay không chính xác giao dịch thẻ ;






Các loại phí dành riêng cho thẻ ghi nợ nội địa ACB:





    Phí chuyển tiền liên ngân hàng qua Thẻ trên ACB Online: được tính khi Chủ thẻ thực hiện giao dịch chuyển tiền trên ACB Online từ Thẻ của ACB sang thẻ của các Ngân hàng khác có liên kết với ACB;






Các loại phí dành riêng cho thẻ ghi nợ quốc tế ACB:






    Lãi các khoản chi vượt : được tính trên Số tiền chi vượt (nếu có) trên Tài khoản thẻ theo lãi suất khoản chi vượt do ACB ban hành tại từng thời điểm;






    Phí xử lý giao dịch: áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào TKTT VND;

     Phí chênh lệch tỷ giá: áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào TKTT VND;

    Phí nhận chuyển tiền từ nước ngoài qua thẻ (Visa/MasterCard): là phí dịch vụ cho phép chủ thẻ Visa/MasterCard nhận chuyển tiền thông qua việc tiền ghi có trực tiếp vào tài khoản thẻ Visa/MasterCard của ACB (có thể nhận tiền từ trong nước hoặc nước ngoài).

     Phí xử lý giao dịch Đại lý nước ngoài: là phí áp dụng khi chủ thẻ sử dụng thẻ quốc tế (Visa/MasterCard) thanh toán bằng VND tại các Đại lý chấp nhận thẻ của Ngân hàng thanh toán có mã quốc gia khác Việt Nam. Phí này được tính gộp vào Số tiền giao dịch giao dịch và được ghi nợ/có vào Tài khoản thẻ.

     Các loại phí khác: được ACB thông báo tại từng thời điểm theo các hình thức quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện này.

     ACB không hoàn trả các khoản phí này cho Chủ thẻ, trừ trường hợp do lỗi của ACB và hoàn trả theo quy định pháp luật

2. Tiền lãi dư có được tính trên số dư trong TKTT VND theo lãi suất do ACB quy định tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật, được cập nhật trên website www.acb.com.vn của ACB và sẽ được ghi có vào TKTT VND vào một ngày cố định hàng tháng.
3. Tất cả giá trị giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong kỳ được nhập vào số dư đầu kỳ tiếp theo. ACB vẫn được quyền ghi nợ Tài khoản thẻ cho dù Tài khoản thẻ có khoản chi vượt hay không.
4. Cách tính lãi

Trong trường hợp Tài khoản thẻ có các khoản chi vượt, tiền lãi khoản chi vượt được tính trên Số tiền chi vượt theo lãi suất do ACB công bố trên website www.acb.com.vn tại từng thời điểm, và được tính từ ngày Tài khoản thẻ có phát sinh khoản chi vượt cho đến ngày Chủ thẻ thanh toán lại toàn bộ Số tiền chi vượt. Vào ngày lập Bảng thông báo giao dịch (BTBGD), tiền lãi khoản chi vượt sẽ được ghi nợ vào Tài khoản thẻ.

5. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ (*VD: phí xử lý giao dịch, phí chênh lệch tỷ giá...*) được tính/áp dụng theo biểu phí hiện hành vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTT VND (*không phụ thuộc vào ngày Chủ thẻ thực hiện giao dịch*). Các loại phí khác sẽ được tính vào ngày ACB ghi nợ vào TKTT VND với mức phí được áp dụng theo biểu phí hiện hành tại từng thời điểm. Các biểu phí nêu trên sẽ được thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định tại điều 7 Quy định mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản này, thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

Điều 17: Tỷ giá quy đổi

Tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các giao dịch thẻ được chuyển đổi ra VND vào thời điểm giao dịch thẻ được ghi nợ/có vào TKTT VND. Đối với những giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của ACB, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá do ACB công bố tại website www.acb.com.vn, còn các giao dịch khác thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc ACB sẽ được áp dụng theo tỷ giá của Tổ chức thẻ quốc tế.

Điều 18: Quản lý thẻ, thông tin liên quan đến thẻ, mật khẩu và số PIN Chủ thẻ đồng ý rằng ACB có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho Chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà ACB cho là an toàn và tin cậy. Chủ thẻ được xem là đã nhận được thẻ và số PIN khi ACB giao thẻ và số PIN đến đúng chỉ dẫn nhận thông tin mà chủ thẻ đã cung cấp cho ACB. Chủ thẻ ký xác nhận đã nhận thẻ và PIN trên chứng từ do ACB quy định cho từng cách thức chuyển giao.

Trường hợp, ACB giao thẻ/PIN trực tiếp cho Chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể, ACB sẽ nhận dạng Chủ thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của chủ thẻ và thông tin trên thẻ theo quy định của ACB. ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao thẻ/PIN cho chủ thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

2. Nếu chủ thẻ không nhận được thẻ/số PIN từ ACB, Chủ thẻ chủ động liên hệ ACB để nhận thẻ/số PIN trong vòng 30 ngày kể từ ngày thẻ/ số PIN được phát hành theo thông báo của ACB. Sau thời gian trên, ACB sẽ tiến hành xử lý thẻ/số PIN không được nhận theo quy trình xử lý thẻ/số PIN tồn của ACB. Sau khi thẻ/Số PIN đã bị xử lý theo quy trình, nếu Chủ thẻ có nhu cầu nhận thẻ/Số PIN mới, Chủ thẻ sẽ chịu các phí liên quan đến việc cấp lại thẻ/Số PIN.
3. Chủ thẻ bắt buộc phải thực hiện đổi số PIN do ACB cung cấp tại máy ATM của ACB. Những giao dịch thẻ có yêu cầu nhập PIN sẽ không thực hiện được nếu Chủ thẻ chưa đổi PIN do ACB cung cấp.
4. Chủ thẻ đồng ý với thông tin in trên thẻ do ACB phát hành và chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ và giữ bí mật số PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ và thông tin phải bảo mật khác của Thẻ sau khi nhận thẻ/PIN cho dù chủ thẻ có nhu cầu kích hoạt thẻ hay không. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN/mã OTP bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, Chủ thẻ phải:
 - a. Thông báo ngay cho ACB bằng điện thoại (qua Contact Center 24/7 của ACB) và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với ACB trong thời gian sớm nhất, nhưng tối đa không quá 03 ngày làm việc sau đó.
 - b. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất/bị đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của ACB.
 - c. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho ACB, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà tự chủ động hủy thẻ để thẻ không sử dụng được.
 - d. Phải trả phí thất lạc, phí thay thế thẻ trong trường hợp đề nghị cấp lại Thẻ và được ACB chấp thuận. ACB sẽ xem xét và quyết định cấp lại Thẻ trong thời hạn không quá 30 ngày
5. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho ACB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, nếu:
 - α. Phát sinh từ việc Chủ thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung đã thỏa thuận với ACB tại điều khoản điều kiện này trong quá trình sử dụng thẻ;
 - β. Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng trước khi ACB có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ, bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/hoặc giả mạo chữ ký.
6. Khi Thẻ bị mất, Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho ACB. Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch phát sinh trên thẻ (nếu có) cho ACB nếu không thực hiện báo mất thẻ bằng văn bản cho ACB. ACB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp

lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc (nếu có) và phí thay thẻ Thẻ theo Biểu phí được ACB ban hành phù hợp với pháp luật bằng văn bản và cập nhật trên website theo từng thời điểm.

Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho ACB, chủ thẻ không được sử dụng thẻ này và chủ động hủy thẻ để thẻ không sử dụng được.

7. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ thẻ phải làm thủ tục báo mất Thẻ, thay đổi số Thẻ và số PIN hoặc liên hệ ACB để được hướng dẫn. Chủ thẻ sử dụng số PIN hiện tại khi cấp lại thẻ/gia hạn thẻ không đổi số.
8. ACB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ đề nghị tái cấp Thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho ACB. Trong thời gian đề nghị tái cấp Thẻ, Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn cho đến khi nhận Thẻ mới.
9. Khi thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ/hủy thẻ, ACB sẽ không thu hồi lại thẻ cũ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tự hủy thẻ trong các trường hợp sau:
 - a. Khi chủ thẻ yêu cầu hoặc thông báo cho ACB về việc hủy thẻ. Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm ACB xác nhận với chủ thẻ dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả tin nhắn SMS, email... về việc đã hủy thẻ.
 - b. Khi chủ thẻ yêu cầu ACB thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ và được ACB đồng ý cấp thẻ mới. Với các trường hợp chủ thẻ yêu cầu thay thẻ không đổi số, Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ trong trường hợp chủ thẻ không chủ động hủy thẻ.
 - c. Khi ACB thông báo hủy thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ vì bất cứ lý do gì, bao gồm nhưng không giới hạn thực hiện theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thực hiện theo yêu cầu chuyên môn, kỹ thuật... Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm ACB thông báo cho khách hàng về việc hủy thẻ, chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ.
 - d. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ bị hủy xảy ra trước thời điểm ACB chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ kể cả những giao dịch phát sinh trong trường hợp thẻ đã hủy về vật lý.
Trường hợp thẻ bị mất, chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo Điều 5 của Bản các điều khoản và điều kiện này.

10. Chủ thẻ có quyền sử dụng số PIN hiện tại khi thay thẻ Thẻ/gia hạn thẻ không đổi số Thẻ.

Điều 19: Cách nạp tiền và giải quyết khiếu nại

1. Thẻ sử dụng tiền hiện có trong TK TTVND. Chính vì vậy Chủ thẻ thực hiện nạp tiền vào TKTT VND không nạp tiền vào thẻ. Việc nạp tiền vào TKTT VND được thực hiện theo quy định của TKTT VND tại ACB trong từng thời kỳ.
Trường hợp Chủ thẻ nạp tiền tại máy CDM của ACB thì Chủ thẻ phải nạp vào TKTT VND không thực hiện nạp vào thẻ.
2. Trường hợp ACB nhận được khiếu nại của Chủ thẻ trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTT VND, ACB có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, ACB sẽ điều chỉnh các giao dịch thẻ mà Chủ thẻ khiếu nại đúng theo quy định của ACB, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của Tổ chức thẻ quốc tế cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ khiếu nại đúng (nếu có). Trong trường hợp khiếu nại giao dịch thẻ không đúng hay quá thời hạn quy định, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan.

Điều 20: Các biện pháp xử lý vi phạm trong trường hợp chủ thẻ không thanh toán các khoản phát sinh

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

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

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

2. Sau thời hạn đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ các khoản chi vượt nêu tại Điều 20.1 (nếu có), ACB có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật và quy định tại Bản điều khoản, điều kiện này, các thỏa thuận khác có liên quan với Chủ thẻ để thu hồi

Điều 21: Chấm dứt việc sử dụng thẻ

1. Khi ACB chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, chủ thẻ phải hoàn tất việc thanh toán toàn bộ số dư nợ thẻ. ACB sẽ không thu hồi lại thẻ cũ, Chủ thẻ có nghĩa vụ tự hủy thẻ theo các trường hợp được quy định tại Điều 18.9 của Quy định mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản này.
Trường hợp thẻ bị mất, chủ thẻ vẫn có trách nhiệm thực hiện theo Điều 18.6 của Quy định mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản này.
2. Thư yêu cầu v/v chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ sẽ được xem là Biên bản thanh lý việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ với ACB trong trường hợp Chủ thẻ đã hoàn thành tất cả nghĩa vụ thanh toán đối với ACB.
3. ACB quyết định chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
 - a. Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay và/hoặc Thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại ACB và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ. Việc xem xét Chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ là tùy theo nhận định của ACB;
 - b. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của ACB, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTT VND của Chủ thẻ;
 - c. Chủ thẻ vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ do Thống đốc Ngân hàng nhà nước Việt Nam ban hành (Quy chế thẻ), và các quy định pháp luật có liên quan;
 - d. Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;
 - e. Chủ thẻ chết mà không có người thừa kế được ACB chấp nhận;
 - f. Chủ thẻ bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
 - g. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế;
 - h. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ; Thẻ của chủ thẻ đã hết hạn hiệu lực/Chủ thẻ/người bảo lãnh của chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ của chủ thẻ khi đã hoàn tất hết nghĩa vụ của chủ thẻ quy định tại Điều 23.2 Bản điều khoản điều kiện này.
 - i. Chủ thẻ chưa kích hoạt thẻ/thẻ hết hạn quá 11 tháng tính từ ngày mở thẻ.

- j. Chủ thẻ chưa kích hoạt thẻ và không thanh toán phí thường niên từ 3 (ba) kỳ liên tiếp trở lên.
 - k. Thẻ đã kích hoạt nhưng không phát sinh giao dịch trong 11 tháng liên tục.
 - l. Thẻ có dấu hiệu vi phạm quy định về giao dịch của đối tác gây ảnh hưởng đến uy tín/quyền lợi của ACB, theo nhận định của ACB.
 - m. Thẻ có dấu hiệu vi phạm việc bảo mật thông tin giao dịch và theo nhận định của ACB việc chấm dứt sử dụng thẻ nhằm đảm bảo an toàn trong giao dịch thẻ.
 - n. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
4. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Quy định mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản này. Các nội dung của Quy định mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản vẫn có giá trị ràng buộc đối với các bên.

Điều 22: Quyền và nghĩa vụ của ACB

1. Quyền của ACB:

- a. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị ACB phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
- b. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ trên TKTT VND liên quan đến việc thực hiện Bản các điều khoản và điều kiện này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- c. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ số tiền của các giao dịch được truyền tự động vào TKTT VND từ hệ thống các tổ chức thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó.
- d. Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên TKTT VND hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào TKTT VND khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của ACB, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTT VND của Chủ thẻ.
- e. Thực hiện việc phong tỏa trước các khoản phí rút tiền mặt đối với các giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt khi giao dịch đã được ACB chấp thuận nhưng chưa báo nợ vào TKTT VND.
- f. ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ nhắc Chủ thẻ thanh toán kể từ ngay sau ngày yêu cầu thanh toán các khoản chi vượt (nếu có) theo quy định.
- g. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chấp nhận ngăn chặn các giao dịch được truyền về ACB để xin lệnh thực hiện giao dịch.
- h. Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng, ACB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn Thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc các hình thức khác. Nếu trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày ACB có thông báo, ACB không nhận được bất cứ phản hồi nào của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đồng ý gia hạn Thẻ, và ACB có quyền quyết định gia hạn hoặc không gia hạn Thẻ.
- i. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ theo yêu cầu của ACB.
- j. Theo quy định của Ngân hàng Nhà Nước và Pháp luật Việt Nam, ACB không cung ứng bất kỳ dịch vụ nào liên quan đến giao dịch tiền ảo, bao gồm nhưng không giới hạn, dịch vụ thanh toán, chuyển khoản dịch vụ thẻ, dịch vụ chuyển đổi tiền tệ v.v.
- k. ACB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ về những giao dịch thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:

- (i) ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không là lỗi của ACB
 - (ii) Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.
 - (iii) Thiên tai hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của ACB, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.
 - (iv) Lỗi của Chủ thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do Chủ thẻ vi phạm thỏa thuận của Bản các điều khoản và điều kiện này vì bất cứ lý do gì.
 - (v) Chủ thẻ không chủ động hủy thẻ cũ khi đề nghị ACB thay thẻ/tái cấp thẻ/chuyển đổi thẻ/hủy thẻ.
 - (vi) Các trường hợp theo Khoản 5 Điều 18 Bản các điều khoản, điều kiện này.
- l. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên ACBOnline và qua điện thoại.
 - m. ACB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa ACB và Chủ thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ thẻ từ Chủ thẻ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).
 - n. ACB không chịu mọi trách nhiệm liên quan đến việc thẻ phát sinh giao dịch gian lận/giao dịch không được chủ thẻ cho phép trong thời gian trước khi chủ thẻ thông báo với ACB bằng bất kỳ phương thức nào về các giao dịch gian lận/giao dịch không được chủ thẻ cho phép.
 - o. Chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ theo quy định tại Bản các điều khoản và điều kiện này, quy định của pháp luật và ACB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng Thẻ
 - p. Tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng Thẻ thu hồi các khoản chi vượt (nếu có) của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 21 Bản điều khoản và điều kiện này.
 - q. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền, nghĩa vụ theo Bản các điều khoản và điều kiện này cho bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ.
 - r. Khởi kiện Chủ thẻ theo quy định pháp luật khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.
 - s. ACB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng Thẻ.
 - t. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chuyển đổi thẻ Contact sang thẻ Chip Contactless cho KH. Trường hợp chuyển đổi/thay thẻ/tái cấp từ thẻ Contact sang thẻ Chip Contactless, Chủ thẻ phải đề nghị chuyển đổi đồng thời cho thẻ chính và thẻ phụ còn hiệu lực (nếu có) và chủ thẻ cần đề nghị ACB thực hiện thủ tục đổi số thẻ mới theo công nghệ thẻ Chip Contactless.
 - u. Với các giao dịch Easy Payment thực hiện thông qua thẻ Chip Contactless, ACB không có nghĩa vụ cung cấp HGD trong các trường hợp số tiền giao dịch thanh toán của chủ thẻ có giá trị nhỏ hơn số tiền quy định của từng Tổ chức thẻ quốc tế trong từng thời kỳ.
 - v. ACB tự động đăng ký dịch vụ 3D Secured cho thẻ tín dụng cấp mới/gia hạn/thay thẻ (mà trước đó chưa được đăng ký 3D Secured) bằng số điện thoại/email mà chủ thẻ đã đăng ký trên hệ thống thẻ ACB khi chủ thẻ thực hiện giao dịch đầu tiên tại các trang web có xác thực giao dịch trực tuyến 3D Secured.
 - w. Chủ thẻ đồng ý cho ACB được quyền lưu giữ, sử dụng số điện thoại liên lạc, địa chỉ hộp thư điện tử của Chủ thẻ trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam cho các mục đích khuyến mãi, cải thiện và cải tiến dịch vụ thẻ của ACB. Chủ thẻ có quyền thay đổi đồng ý nêu trên bằng cách gửi thông báo (miễn phí) cho ACB thông qua hệ thống Contact Center 24/7.
 - x. ACB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) đăng ký tự động Dịch vụ 3D Secure cho các thẻ của

Chủ thẻ.

- y. Trường hợp Chủ thẻ thay thẻ, gia hạn thẻ, đổi số sau khi đã đăng ký dịch vụ, thẻ mới sẽ được chủ động đăng ký dịch vụ 3D Secure theo phương thức đã đăng ký trước đó (chỉ áp dụng cho phương thức OTP SMS/Email, OTP Token). Đối với phương thức mật khẩu tĩnh, Chủ thẻ liên hệ CN/PGD ACB để đăng ký lại dịch vụ.
- z. Trường hợp nghi ngờ thẻ có phát sinh các giao dịch gian lận hoặc không đúng qui định, ACB có quyền chủ động hủy việc đăng ký các gói hạn mức giao dịch hoặc khóa thẻ mà không cần có sự đồng ý của chủ thẻ

Khi chọn đăng ký các gói hạn mức giao dịch ngoài hạn mức chuẩn được công bố trên website ACB, chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm và đồng ý không khiếu nại đối với tất cả các giao dịch phát sinh trong thẻ kể từ ngày đăng ký gói hạn mức giao dịch cho dù chủ thẻ thực hiện hay ủy quyền cho người khác thực hiện. ACB có quyền từ chối các khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến các giao dịch này.

2. Nghĩa vụ của ACB:

- a. Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ, ngoại trừ các khiếu nại, yêu cầu tra soát các giao dịch có giá trị nhỏ, cụ thể là những giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 50 EUR hoặc 50 USD hoặc số tiền quy đổi VND tương đương 50EUR hoặc 50USD tại các ĐVCNT thuộc loại hình du lịch và giải trí theo quy định của các Tổ chức thẻ quốc tế (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch...) và các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 200.000 VND (Hai trăm ngàn đồng) tại các loại hình ĐVCNT khác.
- b. Công bố thông tin cho Chủ thẻ về các loại phí và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ trên website của ACB.
- c. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên ACB Online hoặc do Chủ thẻ yêu cầu qua điện thoại.
- d. Thực hiện đúng thỏa thuận trong Bản các điều khoản và điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản các điều khoản và điều kiện, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).
- e. ACB có nghĩa vụ bảo mật thông tin của Chủ thẻ, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Chủ thẻ cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Chủ thẻ, trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu hoặc được Chủ thẻ đồng ý bằng văn bản.
- f. Ngoài trường hợp quy định tại điểm e nêu trên, khi ACB nhận được thông tin bằng văn bản từ Chủ thẻ về việc báo mất thẻ, khóa hoặc mở thẻ, kích hoạt thẻ, cấp lại PIN, khôi phục PIN, chuyển chế độ VIP và các yêu cầu khác trong quá trình sử dụng thẻ, ACB sẽ thực hiện các yêu cầu này của Chủ thẻ trong thời hạn hợp lý, với nỗ lực cao nhất và thời gian sớm nhất (nhưng tối đa không quá 30 ngày làm việc), tùy thuộc vào loại yêu cầu của Chủ thẻ và điều kiện làm việc, cung cấp dịch vụ của ACB tại thời điểm nhận được yêu cầu. Chủ thẻ phải thanh toán các phí liên quan được ACB công bố tại website www.acb.com.vn. Trong trường hợp các yêu cầu của chủ thẻ được thực hiện thông qua fax, điện thoại, thư điện tử, ATM hoặc các phương thức khác, ACB có quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu ACB không nhận dạng và xác thực được yêu cầu này là do chính Chủ thẻ thực hiện. Việc nhận dạng Chủ thẻ được thực hiện thông qua thông tin cá nhân của Chủ thẻ đã đăng ký với ACB và thông tin trên thẻ; và ACB được miễn trách nhiệm hoàn toàn trong việc thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.
- g. ACB cam kết thực hiện đúng các quy định của Bộ Công thương và tuân thủ đúng các quy trình về tổ chức chương trình khuyến mại.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Quy định mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản này.

Điều 23: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Quyền của Chủ thẻ:

- α. Sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT hoặc rút tiền mặt tại ĐVCNT hay ATM.
- β. Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến Thẻ được ACB cung cấp trên ACB Online phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ về dịch vụ ACB Online.
- χ. Yêu cầu ACB thực hiện các dịch vụ liên quan đến thẻ qua điện thoại phù hợp với các thỏa thuận giữa ACB và Chủ thẻ.
- δ. Yêu cầu ACB tra soát, tiếp nhận khiếu nại khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch thẻ do ACB thông báo cho Chủ thẻ theo thỏa thuận. Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với ACB trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại được ghi nợ vào TKTT VND qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) hoặc qua các điểm giao dịch của ACB.
- ε. Yêu cầu ACB bằng văn bản về việc thay thế Thẻ (do Thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về Thẻ,...), gia hạn Thẻ, hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc thay thế, gia hạn Thẻ, hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Bản các điều khoản và điều kiện này.
- φ. Khởi kiện ACB trong trường hợp ACB vi phạm Bản các điều khoản và điều kiện này theo quy định pháp luật.
- γ. Chủ thẻ có quyền thay đổi phương thức xác thực của Dịch vụ 3D Secure tùy theo nhu cầu sử dụng.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:

- a. Không thực hiện các giao dịch, thanh toán vi phạm pháp luật, vi phạm các thỏa thuận, cam kết giữa ACB và chủ thẻ về việc sử dụng Thẻ. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ trái pháp luật, không phù hợp với các thỏa thuận, cam kết giữa ACB và Chủ thẻ, trừ trường hợp do lỗi của ACB.
- b. Chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên ACBOnline, qua điện thoại.
- c. Đề ngừng hoàn toàn việc sử dụng thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ theo quy định của ACB phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố trên website www.acb.com.vn.
- d. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được báo nợ vào TKTT VND (bao gồm nhưng không giới hạn: giao dịch thẻ trực tuyến có đăng ký và sử dụng Dịch vụ 3D Secure, giao dịch thẻ có/không nhập PIN...) mà không phụ thuộc vào hạn mức, số tiền và số lần giao dịch được ACB quy định tại từng thời điểm.
- e. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của ACB khi Chủ thẻ đề nghị ACB phát hành Thẻ và các nghiệp vụ liên quan đến Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ theo các phương thức do ACB quy định. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin, văn bản, tài liệu tương đương văn bản (theo quy định pháp luật) đã cung cấp.
- f. Hợp tác với ACB trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến TKTT VND bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến TKTT VND, thông tin liên quan

đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của Chủ thẻ... theo yêu cầu của ACB.

- g. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch thẻ Chip/thẻ Chip Contactless mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
- h. Thanh toán cho ACB tất cả các giá trị giao dịch thẻ và lãi, phí phát sinh (nếu có) được thực hiện bằng Thẻ của Chủ thẻ (được liệt kê hay chưa được liệt kê trong TKTT), kể cả trong trường hợp Chủ thẻ không ký xác nhận trên HDGD.
- i. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tạm khóa thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch và lãi, phí phát sinh (nếu có) cho ACB (bao gồm các giao dịch không xin lệnh thực hiện trên hệ thống thẻ của ACB).
- j. Thanh toán các khoản chi vượt (nếu có) đúng hạn cho ACB.
- k. Chấp hành các yêu cầu của ACB khi ACB kiểm tra thông tin của Chủ thẻ.
- l. Xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của ACB trong trường hợp Chủ thẻ khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch.
- m. Thông báo ngay cho ACB khi có những thay đổi của Chủ thẻ về các thông tin như: địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc/điện thoại bàn/điện thoại di động/địa chỉ email... và chịu mọi thiệt hại nếu có thay đổi mà không thông báo cho ACB.
- n. Yêu cầu ACB cung cấp Dịch vụ thẻ qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7, cung cấp thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến Thẻ qua điện thoại theo yêu cầu của ACB và chịu mọi rủi ro (nếu có) khi yêu cầu ACB thực hiện Dịch vụ thẻ qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7. Đối với các dịch vụ: kích hoạt Thẻ, thay đổi địa chỉ nhận Bảng thông báo giao dịch thẻ/số điện thoại nhà/số điện thoại cơ quan/số điện thoại di động/địa chỉ Email/tỷ lệ tự động trừ thẻ tín dụng, chủ thẻ phải liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7 bằng đúng số điện thoại đăng ký trên hệ thống thẻ.
- o. Khi đề nghị ACB tra soát, Chủ thẻ phải cung cấp cho ACB hóa đơn giao dịch hay bất cứ chứng từ, thông tin liên quan đến khiếu nại theo yêu cầu của ACB. Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán phí khiếu nại cho ACB khi giao dịch mà Chủ thẻ yêu cầu ACB tra soát có kết quả là giao dịch thành công.
- p. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Bản các điều khoản và điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Bản các điều khoản và điều kiện và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).
- q. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ bị hủy xảy ra trước thời điểm ACB chấm dứt hiệu lực sử dụng thẻ kể cả những giao dịch phát sinh trong trường hợp thẻ đã hủy về vật lý.
- r. Chủ thẻ cam kết các giao dịch thẻ ở nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng thẻ theo Quy định quản lý ngoại hối và Quy định của pháp luật Việt Nam.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Quy định mở, sử dụng tài khoản, thẻ và dịch vụ tài khoản này.

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

1. Trong trường hợp giao dịch thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin liên quan đến thẻ thì chỉ cần số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin liên quan đến thẻ được cung cấp chính xác là đủ điều kiện để ACB xác định đây các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.

Đối với các giao dịch thẻ không yêu cầu cung cấp số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin liên quan đến thẻ thì chỉ cần thẻ có phát sinh giao dịch là đủ điều kiện để ACB xác định rằng đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện

2. Chủ thẻ phải thông báo bằng văn bản cho ACB về sự sai sót, thiếu chính xác, hay thắc mắc về chi tiết giao dịch thẻ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày giao dịch thẻ được ghi nợ vào TKTT VND. Nếu trong thời hạn đó, ACB không nhận được các khiếu nại của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đồng ý tất cả các giao dịch thẻ, lãi, phí mà ACB đã ghi nợ vào TKTT VND của Chủ thẻ.
3. Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với ACB, với Bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho ACB, Bên thứ ba có liên quan và được ACB, Bên thứ ba có liên quan xác nhận về việc đã nhận được văn bản.

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

Điều 25: Quyền và nghĩa vụ của ACB

1. Cung cấp dịch vụ và hướng dẫn sử dụng trong phạm vi khách hàng đã đăng ký dịch vụ. ACB có quyền từ chối thực hiện trong trường hợp khách hàng sử dụng số điện thoại không đúng với số đã đăng ký khi gọi đến Contact Center 24/7 để kiểm tra thông tin liên quan đến giao dịch tài khoản.
2. ACB được quyền tự động ghi nợ ngay Tài khoản thanh toán/thẻ của khách hàng để : (i) thanh toán tiền nợ cho Đơn vị hưởng theo các thông tin khách hàng đăng ký ; (ii) thu (các) phí có liên quan theo thỏa thuận giữa ACB và khách hàng; (iii) các khoản nợ phát sinh liên quan đến dịch vụ thanh toán do lỗi của khách hàng.
3. Thời gian thực hiện giao dịch đối với dịch vụ thanh toán/chuyển tiền: Từ 7h30 đến 16h20 ngày thứ hai đến thứ sáu (Không bao gồm ngày nghỉ lễ). Các yêu cầu ngoài thời gian nêu trên sẽ được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp.
4. Thay đổi thông tin: trường hợp một trong số các thông tin như mã khách hàng, tên đơn vị hưởng, tên ngân hàng mở tài khoản của Đơn vị hưởng, số tài khoản của Đơn vị hưởng, phương thức tự động trích có thay đổi khác so với thông tin mà khách hàng đã đăng ký thì sự thay đổi này phải do Đơn vị hưởng thông báo bằng văn bản cho ACB hoặc khách hàng thông báo cho ACB bằng cách cung cấp các hóa đơn, giấy báo dịch vụ thể hiện các nội dung thay đổi trên. Trong trường hợp, Đơn vị hưởng thông báo thay đổi thông tin thì ACB sẽ thực hiện việc tự động trích theo thông tin thay đổi do Đơn vị hưởng thông báo; ACB sẽ thông báo cho khách hàng thông tin thay đổi trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ khi thực hiện việc tự động trích theo thông tin thay đổi.
5. Đối với dịch vụ thanh toán hóa đơn, trường hợp số tiền thanh toán lớn hơn hạn mức giao dịch mà khách hàng đã đăng ký, ACB được quyền điều chỉnh tăng hạn mức giao dịch theo yêu cầu của khách hàng qua điện thoại. Hạn mức mỗi lần điều chỉnh không vượt quá 5.000.000 đồng (năm triệu đồng) cho một loại dịch vụ.
6. ACB độc lập thực hiện việc thanh toán tiền nợ cho Đơn vị hưởng và không chịu trách nhiệm về tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng với Đơn vị hưởng hay bên thứ ba nào khác. Quan hệ và các ràng buộc giữa khách hàng với Đơn vị hưởng hay bên thứ ba khác được điều chỉnh bởi thỏa thuận khác (nếu có) và hoàn toàn độc lập với các thỏa thuận giữa ACB và khách hàng về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ thanh toán này.
7. ACB được quyền chấm dứt cung cấp dịch vụ thanh toán theo quy định tại Điều 29. Khi chấm dứt dịch vụ thanh toán cho bất kỳ dịch vụ nào, ACB không có nghĩa vụ phải tiếp tục thanh toán tiền nợ của bất kỳ kỳ thanh toán nào đã không thanh toán được cho Đơn vị hưởng phát sinh trước thời điểm chấm dứt dịch vụ thanh toán của dịch vụ đó.

Điều 26: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng:

1. Có quyền sử dụng dịch vụ Contact Center 24/7 trong phạm vi đã thỏa thuận với ACB hoặc yêu cầu ACB chấm dứt dịch vụ.
2. Khách hàng dùng số điện thoại đăng ký sử dụng để gọi đến Contact Center 24/7. ACB sẽ cung cấp mật khẩu cho khách hàng thông qua số điện thoại đã đăng ký với ACB. Hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng thay đổi mật khẩu đối với các trường hợp mật khẩu do ACB cấp và sẽ được sử dụng cho những lần kế tiếp khi khách hàng liên hệ Contact Center 24/7 của ACB để yêu cầu thực hiện các dịch vụ. Khách hàng phải bảo mật mật khẩu. Tuân thủ các yêu cầu sau nhằm đảm bảo tính bảo mật của mật khẩu:
 - α. Không tiết lộ hoặc cung cấp mật khẩu dưới bất kỳ hình thức nào cho bất kỳ bên nào khác;
 - β. Không ghi lại mật khẩu trên bất kỳ vật nào được mang theo dù những thông tin này được nguy trang tốt đến mức nào đi nữa;
 - γ. Không cho phép bất kỳ người nào khác nhìn thấy khi nhập mật khẩu;
 - δ. Thông báo cho ACB ngay khi mật khẩu bị tiết lộ vì lý do bất kỳ hoặc bị một bên thứ ba sử dụng trái phép;
3. Việc thay đổi số điện thoại đã đăng ký phải được thực hiện bằng văn bản và có sự xác nhận bằng văn bản của ACB thì mới phát sinh hiệu lực.
4. Khách hàng đồng ý rằng tất cả các cuộc gọi điện thoại của khách hàng để thực hiện giao dịch đều được ACB ghi âm và được sử dụng để làm bằng chứng khi giải quyết tranh chấp của các bên (nếu có) kể cả việc giải quyết tranh chấp thông qua cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
5. Tuân thủ theo pháp luật và các thỏa thuận khác với ACB về việc: (i) mở, sử dụng tài khoản; (ii) phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng; (iii) sử dụng dịch vụ khác có liên quan.
6. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn của ACB liên quan đến dịch vụ Contact Center 24/7, sử dụng đúng mục đích những thông tin mà dịch vụ cung cấp.
7. Khách hàng có trách nhiệm quản lý và kiểm soát việc sử dụng số điện thoại đã đăng ký, mật khẩu được cấp, bảo đảm số điện thoại, mật khẩu chỉ được sử dụng bởi khách hàng.
8. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin đăng ký dịch vụ với ACB và thông báo bằng văn bản và/hoặc các phương thức khác mà ACB chấp nhận khi có sự thay đổi so với thông tin đăng ký ban đầu hoặc khi chấm dứt sử dụng dịch vụ. Đồng thời, khách hàng đối chiếu và kiểm soát các giao dịch, đảm bảo mọi giao dịch do ACB thực hiện đều được khách hàng kiểm tra chặt chẽ và phối hợp với ACB giải quyết các sự cố liên quan đến việc thực hiện dịch vụ thanh toán (nếu có)
9. Trong trường hợp, khách hàng đăng ký các thông tin, dữ liệu về việc sử dụng dịch vụ tiền nợ trong kỳ của khách hàng với đơn vị hưởng (do đơn vị hưởng cung cấp cho ACB) là cơ sở duy nhất mà ACB căn cứ để tự động trích tiền từ tài khoản của khách hàng, thì Khách hàng có nghĩa vụ duy trì đủ số tiền trên tài khoản và chấp thuận để ACB thực hiện dịch vụ thanh toán tiền nợ kể cả phí dịch vụ cho ACB theo quy định tại điều Mọi khiếu nại, tranh chấp liên quan đến số tiền trích, thanh toán do khách hàng và Đơn vị hưởng tự giải quyết, ACB được miễn trách nhiệm liên quan đến vấn đề này.
10. Các thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ của khách hàng với Đơn vị hưởng, cũng như quan hệ giữa khách hàng với Đơn vị hưởng được thỏa thuận độc lập, khác với các thỏa thuận giữa ACB và khách hàng về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ này.
11. Nếu tại thời điểm trích tiền, tài khoản thanh toán/thẻ không có số dư hoặc có số dư nhỏ hơn số tiền cần trích (kể cả trường hợp có đủ số tiền cần chuyển nhưng không đủ số dư để thanh toán các khoản phí theo quy định của ACB), ACB có quyền không trích tiền mà không cần phải thông báo cho khách hàng, Đơn vị Hưởng và/hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào khác. Khách hàng sẽ hoàn toàn chịu

trách nhiệm về các khoản phí, lãi và các thiệt hại (nếu có) phát sinh từ việc không chuyển được số tiền nêu trên. Việc tham gia vào giao dịch qua điện thoại tiềm ẩn và có thể xảy ra việc tiết lộ các thông tin về tài khoản, giao dịch của khách hàng tại ACB ngoài mong muốn và tầm kiểm soát của ACB và/hoặc khách hàng. ACB được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý, kể cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho khách hàng và/hoặc bên thứ ba có liên quan mà không do lỗi của ACB. Khách hàng chấp nhận mọi thiệt hại xảy ra kể cả trách nhiệm vật chất đối với bên thứ ba có liên quan phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ Contact Center 24/7 của ACB mà không do lỗi của ACB, bao gồm nhưng không giới hạn do thông tin tài khoản, giao dịch của khách hàng, số điện thoại, mật khẩu bị lộ, bị lợi dụng

Điều 27: Nguyên tắc thanh toán tiền nợ

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

Điều 28. Phí và phương thức thanh toán phí

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

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

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

3. Thông tin cung cấp qua dịch vụ Contact Center 24/7 chỉ có giá trị tham khảo tại thời điểm truy vấn.
4. Dịch vụ tự động trích có hiệu lực thực hiện sau 01 ngày làm việc kể từ ngày đăng ký dịch vụ.
5. Khi khách hàng có nhu cầu chấm dứt việc cung cấp và sử dụng dịch vụ phải thông báo bằng văn bản. Dịch vụ đã yêu cầu chấm dứt sử dụng sẽ không được ACB thực hiện. Theo đó, giữa ACB và khách hàng không còn ràng buộc trách nhiệm pháp lý liên quan đến việc thực hiện dịch vụ cho dịch vụ đã yêu cầu chấm dứt.
6. Các trường hợp chấm dứt việc cung cấp và sử dụng dịch vụ thanh toán:
 - a. Do sự kiện bất khả kháng hoặc bất cứ sự kiện nào nằm ngoài tầm kiểm soát của ACB và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, ACB không còn khả năng cung cấp dịch vụ thanh toán này; hay
 - b. Do một trong hai bên muốn chấm dứt dịch vụ thanh toán: Trong trường hợp này bên muốn chấm dứt dịch vụ phải thông báo trước 30 ngày cho bên còn lại bằng văn bản

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

1. Khi thay đổi, ACB sẽ thông báo đến khách hàng theo các hình thức thông báo được ACB và khách hàng thỏa thuận trong Bảng điều khoản, điều kiện này. Khách hàng có thể lựa chọn tiếp tục sử dụng dịch vụ của ACB hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ của ACB bằng cách gửi thông báo đến ACB theo cách thông báo mà ACB đã lựa chọn để thông báo cho khách hàng. Nếu sau khi nhận được thông báo của ACB mà khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ hoặc sau 05 ngày làm việc mà ACB không nhận được phản hồi của khách hàng thì xem như khách hàng đồng ý với sự thay đổi
2. Việc xác định khách hàng đã nhận thông báo thực hiện theo quy định tại Điều 7 Bản điều khoản và điều kiện này.

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

Điều 31: Nội dung dịch vụ

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

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

Điều 32: Tên truy cập, mật khẩu truy cập dịch vụ và các phương thức xác thực

1. Khách hàng được ACB cung cấp tên truy cập, mật khẩu ngay sau khi đăng ký dịch vụ để truy cập dịch vụ ACB Online.

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

Điều 33: Thực thi chỉ thị ACB Online

1. Khách hàng gửi các chỉ thị ACB Online đến ACB qua hệ thống ACB Online. Các chỉ thị ACB Online phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của ACB, được xác nhận bằng mật khẩu và/hoặc được ký bằng chữ ký điện tử của khách hàng trước khi gửi đến hệ thống thông tin của ACB.
2. Các chỉ thị ACB Online chỉ được xem là đã được ACB nhận được khi và chỉ khi các chỉ thị này đã đi vào hệ thống thông tin của ACB đúng cách qua hệ thống ACB Online và có thể truy cập được.
3. Thời gian thực thi/ngày hiệu lực các chỉ thị ACB Online tại ACB:
 - 3.1 Đối với giao dịch trong ngày:
 - 3.1.1. Lệnh truy vấn thông tin: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
 - 3.1.2. Lệnh giao dịch:
 - a. Trường hợp lệnh giao dịch do ACB độc lập xử lý hoàn tất: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
 - b. Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba xử lý hoàn tất:
 - (i) Lệnh chuyển tiền ngoài hệ thống ACB cần được tiếp tục xử lý bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam 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.
 - (ii) 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 33 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:

(i) 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.

(ii) 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:

(i) 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 33 của Bản điều khoản và điều kiện này.

(ii) 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

(iii) 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 33 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 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 Rupit)
- Tỷ giá mua bán ngoại tệ được ghi nhận tại thời điểm ACB thực thi lệnh giao dịch
- Đối với giao dịch mua bán ngoại tệ có thương lượng tỷ giá
- Việc thương lượng tỷ giá căn cứ theo quy định của pháp luật và ACB tại thời điểm giao dịch ngoại tệ
- Quy mô giao dịch được áp dụng tỷ giá thương lượng theo chính sách ACB quy định trong từng thời kỳ.
- Khách hàng thương lượng tỷ giá với nhân viên ACB thông qua số điện thoại được cung cấp trên màn hình giao dịch mua bán ngoại tệ.
- Khách hàng không được quyền hủy giao dịch ngoại tệ khi khách hàng đã đồng ý tỷ giá với ACB và ký xác nhận giao dịch này trên hệ thống ACB Online.

5. Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống ACB Online bằng chính tên truy cập và mật khẩu của khách hàng và/hay kết hợp phương pháp xác thực khác do ACB cung cấp

cho khách hàng để lập chỉ thị ACB Online thì các chỉ thị này được ACB xem là do chính khách hàng chủ quan tạo ra và khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này. ACB không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác của chỉ thị ACB Online của khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực được khách hàng lựa chọn.

6. Đảm bảo rằng mọi chỉ thị ACB Online do ACB thực thi cho khách hàng đều được khách hàng kiểm tra chặt chẽ, nếu sau thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày chỉ thị ACB Online được ACB thực thi, khách hàng phải chấp nhận các chỉ thị này đã được thực thi, mọi trường hợp khiếu nại sau thời gian này ACB sẽ không chịu trách nhiệm điều tra, giải quyết cho khách hàng. Việc đối chiếu các chỉ thị ACB Online đã được ACB thực thi với chứng từ khác bằng giấy (nếu có) không ảnh hưởng đến giá trị, hiệu lực của chỉ thị này.
7. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống ACB Online của ACB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các chỉ thị ACB Online của khách hàng cũng như nội dung các chỉ thị này là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng khách hàng đã sử dụng dịch vụ ACB Online của ACB và khách hàng chịu trách nhiệm về các chỉ thị mình đã tạo ra này bất chấp các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo bởi hệ thống ACB Online hay khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến chỉ thị ACB Online sau khi chỉ thị này đã được ACB xử lý.
8. Trong trường hợp ACB cung cấp tính năng đăng ký thẻ tín dụng, đăng ký vay hay các hình thức cấp tín dụng khác trên dịch vụ ACB Online, khách hàng hiểu rằng việc cấp tín dụng thực sự cùng số tiền vay, 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.
9. Trong trường hợp khách hàng có thể quy định cho ACB thời điểm thực thi các chỉ thị ACB Online thì phải chỉ ra ngày cụ thể (“ngày thực thi”), phù hợp với quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 33 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 33 của Bản điều khoản và điều kiện này, ACB sẽ thực thi chỉ thị ACB Online vào ngày làm việc của ACB ngay trước hay ngay sau ngày thực thi.
10. Tài khoản ghi nợ (nếu có) trong các chỉ thị ACB Online là tài khoản hạch toán.

Điều 34: Thời gian cung cấp dịch vụ và thời gian dừng hệ thống trong năm

1. ACB không đảm bảo việc cung cấp dịch vụ qua hệ thống ACB Online một cách liên tục và không bị gián đoạn. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ vào mọi thời điểm mà ACB cam kết cung cấp dịch vụ trong ngày theo Khoản 2 – Điều 34 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 ACB Online do bảo trì hệ thống hoặc bất kỳ lý do nào khác. Thời gian gián đoạn giao dịch và thời gian phục hồi hệ thống không vượt quá khoảng thời gian theo cam kết tại Khoản 3, 4 – Điều 34 của Bản điều khoản và điều kiện này.
2. Thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày: Hệ thống ACB Online hoạt động tối thiểu vào các giờ làm việc trong ngày, các ngày làm việc trong tuần theo quy định về giờ, ngày làm việc của ACB tại các điểm giao dịch.
3. Tổng thời gian dừng hệ thống trong năm: tối đa 04 ngày (đối với bảo trì, nâng cấp hệ thống) hoặc khoảng thời gian khác theo thông báo của ACB (đối với các sự kiện ngoài tầm kiểm soát của ACB)
4. Thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố: tối đa 04 giờ/ngày hoặc khoảng thời gian khác theo thông báo của ACB.

Điều 35: Chứng từ giao dịch

QF – A1.66/KHCN-05.21

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

Điều 36: Phí dịch vụ ACB Online

1. ACB có quyền quy định, áp dụng và thay đổi, bao gồm nhưng không giới hạn, các loại phí liên quan đến dịch vụ ACB Online: Phí thường niên, phí đăng ký sử dụng và ngừng sử dụng dịch vụ ACB Online; Phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại chứng thư điện tử, phí thực thi chỉ thị ACB Online.
2. Các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ACB Online do ACB quy định theo từng thời kỳ.
3. ACB được quyền trừ ngay các loại phí nêu tại Khoản 1, Điều 36 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 ACB Online sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.
5. Phí dịch vụ ACB Online được ACB thu bằng loại tiền VND.

Điều 37: Quyền và nghĩa vụ của ACB

1. Quyền của ACB:
 - a. Từ chối thực thi các chỉ thị ACB Online nếu ACB phát hiện chỉ thị đó, vào thời điểm ACB xử lý không hợp lệ hay hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của ACB ngăn cản ACB thực thi chỉ thị này.
 - 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 Online và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.
 - c. Tự động trích tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng tại ACB hay tại ngân hàng khác để thu các loại phí khách hàng còn nợ ACB và hoặc các khoản tiền và phí mà ACB hiện đang nợ bên thứ ba do ACB đã thực thi các chỉ thị ACB Online cho khách hàng.
 - d. Không chịu trách nhiệm bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thiết bị bảo mật, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử vì bất kỳ lý do gì hoặc bị mất, bị lạm 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 Online khi các chỉ thị này đã được ACB thực thi. Yêu cầu hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị ACB Online được thực hiện qua fax hay các hình thức liên lạc khác được ACB chấp nhận.
 - f. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo chỉ thị ACB Online của khách hàng. ACB thực thi chỉ thị ACB Online của khách hàng trong khoảng thời gian quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 33 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 Online trong trường hợp khách hàng sau 05 lần đăng nhập liên tiếp không thành công.

- h. Không chịu trách nhiệm nếu khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ ACB Online không do ACB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ ACB Online mạo danh của ACB.
 - i. ACB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ ACB Online, địa chỉ Website để khách hàng truy cập dịch vụ ACB Online; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang Web cung cấp dịch vụ ACB Online bao gồm, nhưng không giới hạn ở danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ, lãi suất cho vay, lãi suất gửi tiền tiết kiệm, giá cổ phiếu, giá vàng mà không cần thông báo cho khách hàng.
 - j. ACB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/giao dịch qua điện thoại giữa ACB và khách hàng để làm chứng từ đề nghị liên quan đến dịch vụ từ khách hàng; đồng thời là bằng chứng giải quyết các tranh chấp giữa các bên (nếu có).
 - k. Gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của ACB cho khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do khách hàng cung cấp cho ACB.
 - l. ACB có quyền thay đổi số lượng ngoại tệ được thương lượng tỷ giá theo từng thời kỳ.
 - m. ACB được toàn quyền mua lại số ngoại tệ đã bán theo tỷ giá mua do ACB niêm yết tại thời điểm phát sinh các trường hợp sau:
 - Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày ACB bán ngoại tệ mà khách hàng không thực hiện được việc chuyển tiền ra nước ngoài thanh toán
 - Vào ngày thanh toán/chuyển tiền ra nước ngoài (theo bộ chứng từ) mà khách hàng không sử dụng hoặc chỉ sử dụng một phần số ngoại tệ đã mua của ACB.
 - Tổng số lượng mua ngoại tệ trên ACB Online và gửi lệnh giấy ra Chi nhánh/Phòng giao dịch ACB lớn hơn trị giá bộ chứng từ cần thanh toán.
 - n. Quyết định chọn tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) thời gian hiệu lực của: chứng thư điện tử, thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên) cấp cho khách hàng; quyết định định dạng tên truy cập và mật khẩu; quyết định chỉ thị ACB Online nào do ACB độc lập xử lý và chỉ thị ACB Online nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.
 - o. 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 Online nhận được qua hệ thống ACB Online theo đúng quy định tại Điều 33 của Bản điều khoản và điều kiện này .
 - b. ACB không đảm bảo rằng việc truy cập của khách hàng vào hệ thống ACB Online sẽ không bị gián đoạn. Thời gian dừng hệ thống trong năm, khoảng thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày, thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố theo Điều 34 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 Online sẽ đầy đủ các chi tiết cần thiết và đủ tính pháp lý để khách hàng có thể sử dụng với các bên thứ ba.
 - d. Cung cấp dịch vụ ACB Online trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với ACB.
 - e. Không trái với các quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này , ACB sẽ cung cấp tính năng mới, phiên bản mới của dịch vụ ACB Online cho khách hàng khi ACB nâng cấp hoặc chỉnh sửa dịch vụ này.

- f. Trong trường hợp để bảo vệ khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay ACB nghi ngờ khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm 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 ACB Online hay khóa quyền sử dụng dịch vụ ACB Online hay khóa tên đăng nhập, chứng thư điện tử ngay khi lý do trên phát sinh. Ngay sau đó, ACB sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng bằng điện thoại, email hay địa chỉ thư tín quy định trong 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 38: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Quyền của khách hàng:

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

2. Nghĩa vụ của khách hàng:

- a. Bảo vệ/ quản lý mật khẩu, tên truy cập, chứng thư điện tử, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token, ma trận lưới ngẫu nhiên), số điện thoại để nhận thông tin về mật khẩu, OTP và các thông tin khác mà ACB gửi đến khách hàng. Một trong những biện pháp bảo vệ có thể: Không đưa các thông tin này cho người khác; ghi nhớ tên truy cập, mật khẩu; không đặt mật khẩu trùng với các thông tin dễ đoán; thường xuyên đổi mật khẩu. Không cho phép trình duyệt lưu tên truy cập, mật khẩu; Không để người khác sử dụng trình duyệt Web khi chưa thoát khỏi màn hình dịch vụ ACB Online và các hình thức quản lý/ bảo vệ khác.
- b. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các chi thị ACB Online được lập bởi tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử của khách hàng; chịu trách nhiệm về nội dung Bản điều khoản và điều kiện này tin dụng, nội dung thương lượng tỷ giá qua điện thoại hoặc các hình thức khác theo yêu cầu của ACB khi thực hiện giao dịch bán ngoại tệ có thương lượng tỷ giá; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do tên truy cập, mật khẩu, điện thoại nhận mật khẩu một lần (OTP SMS), thiết bị/ phần mềm bảo mật (Token, Soft Token), khóa bí mật tạo chữ ký điện tử (nếu có) bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi Bản điều khoản và điều kiện này hết hiệu lực.
- c. Chịu trách nhiệm với các yêu cầu bằng điện thoại qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7 hoặc thông qua Chi nhánh/ Phòng giao dịch và đồng ý cung cấp thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến dịch vụ ACB Online theo quy định xác thực khách hàng của Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7, Chi nhánh/ Phòng giao dịch nhằm phục vụ yêu cầu của khách hàng.
- d. Chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, bảo vệ, duy trì vận hành máy tính, điện thoại cá nhân, phần mềm cài đặt trên các thiết bị sử dụng trong việc truy cập dịch vụ. ACB không chịu trách nhiệm về việc máy tính hay thiết bị truy cập dịch vụ ACB Online của khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, chương trình máy tính bị xóa hay hoạt động không ổn định, cũng như bản quyền của các thiết bị, chương trình máy tính này.
- e. Chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính, điện thoại cá nhân và phần mềm cài đặt trên các thiết bị sử dụng trong việc truy cập dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được dịch vụ ACB Online.
- f. Thông báo ngay cho ACB để được hướng dẫn xử lý nếu:
 - Khách hàng không thể truy cập hệ thống ACB Online hay nghi ngờ mật khẩu, tên truy cập, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị/phần mềm bảo mật (Token/ Soft Token) bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hay;

- Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống ACB Online.
- g. Thông báo ngay cho ACB nếu khách hàng, bằng cách nào đó, biết được có chỉ thị ACB Online đang, đã hay sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp trên tài khoản thanh toán hay tài khoản loại khác của khách hàng mở tại ACB.
 - h. Sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc khách hàng sử dụng dịch vụ ACB Online nhưng không được gây thiệt hại cho ACB dưới mọi hình thức.
 - i. Khi khách hàng có yêu cầu cấp lại chứng thư điện tử và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, số điện thoại nhận mật khẩu một lần (OTP SMS), thiết bị/phần mềm bảo mật (Token, Soft Token,...) khách hàng phải thông báo cho ACB bằng văn bản theo mẫu ACB quy định.
 - j. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba có liên quan cung cấp trên màn hình dịch vụ ACB Online trước khi sử dụng. Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan đến chỉ thị ACB Online trước khi sử dụng.
 - k. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ ACB Online trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ Web site để truy cập dịch vụ ACB Online.
 - l. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện chỉ thị ACB Online của mình và thông báo ngay cho ACB nếu chỉ thị không được ACB xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ của ngành Ngân hàng và theo quy định tại Khoản 3, 4 - Điều 33 của Bản điều khoản và điều kiện này .
 - m. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và ACB về việc mở, sử dụng tài khoản và chuyển khoản, chuyển tiền.
 - n. Đảm bảo tổng số lượng mua ngoại tệ từ ACB Online và lệnh giấy tại Chi nhánh/Phòng giao dịch ACB tối đa bằng trị giá bộ chứng từ cần thanh toán.
 - o. Cam kết chuyển đi thanh toán số ngoại tệ ACB đã bán trong vòng 2 ngày làm việc.
 - p. Cam kết sử dụng số ngoại tệ do ACB bán theo đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật.
 - q. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ACB Online khi ACB có yêu cầu;
 - r. 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.
 - s. Cung cấp đầy đủ giấy tờ chứng minh chủ tài khoản hạch toán, các tài khoản truy cập được trên dịch vụ ACB Online khi ký Bản điều khoản và điều kiện này.
 - t. Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ ACB Online của ACB hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.
 - u. Chấp nhận vô điều kiện để ACB lấy lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của khách hàng do lỗi của hệ thống ACB Online hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch cho mình.
 - v. Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của ACB hay có liên quan đến dịch vụ ACB Online khi chưa được sự đồng ý của ACB.
 - w. Có đủ tiền trên tài khoản hạch toán khi các chỉ thị ACB Online được ACB xử lý.
 - x. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho ACB theo quy định tại Điều 36 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 Online của khách hàng.
 - y. Đảm bảo chứng thư điện tử của mình còn hiệu lực khi lập chỉ thị ACB Online.

z. Thực thi các nghĩa vụ của khách hàng quy định tại các phần khác của Bản điều khoản và điều kiện này.

Điều 39: Bảo mật thông tin

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

Điều 40: 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 gây ra bởi khách hàng, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của ACB có thể là sự cố cản trở ACB thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm và không giới hạn bởi sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do ACB gửi không tới được khách hàng hoặc do bên thứ ba không tham gia thỏa thuận này gây nên, những sự cố về điện, sự cố về đường truyền, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc ACB xử lý chỉ thị ACB Online của khách hàng, sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống ACB Online bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân trên nên không hoạt động hay có hoạt động nhưng khách hàng không sử dụng được hay khách hàng sử dụng được nhưng các chỉ thị ACB Online bị lỗi, thay đổi khi ACB nhận được, các sự cố hợp lý không thể tránh khỏi hay do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
2. ACB không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của khách hoặc do lỗi vô ý, cố ý của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ ACB Online của khách hàng
3. Khách hàng miễn trừ cho ACB mọi trách nhiệm pháp lý và thiệt hại xảy ra do số lượng chỉ thị ACB Online mà ACB nhận được vượt quá năng lực xử lý của ACB tại thời điểm phải xử lý theo quy định trong Bản điều khoản và điều kiện này dẫn đến ACB không thể hay thực thi chậm các chỉ thị ACB Online này.
4. Khách hàng đồng ý để ACB/nhân viên được ACB chỉ định hỗ trợ trực tiếp trên máy tính của khách hàng thông qua (các) chương trình hỗ trợ khách hàng được ACB chấp thuận. Khách hàng đồng ý cung cấp cho nhân viên ACB các thông tin cần thiết để phục vụ cho việc hỗ trợ khách hàng. Khách hàng phải chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử của giao dịch ACB Online; mọi thông tin và dữ liệu trên máy tính của khách hàng kể cả khi có nhân viên ACB thực hiện hỗ trợ trên máy tính của khách hàng. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại nếu các thông tin này bị lộ vì bất kỳ lý do gì. ACB/nhân viên ACB không chịu trách nhiệm (kể cả thiệt hại) xảy ra do khách hàng để lộ các thông tin này vì bất kỳ lý do gì. Khách hàng phải chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại (kể cả đối với bên thứ ba có liên quan) đối với tất cả các giao dịch phát sinh kể cả khi có sự hỗ trợ của nhân viên ACB.

Điều 41: 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 42: 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 kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ACB Online” cho đến khi các bên chấm dứt hợp đồng.
2. Nếu một trong hai bên muốn chấm dứt 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 ACB Online 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 43: 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 ACB Online, việc khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực các quy định khác trong 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 43: 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 ACB Online. Nếu khách hàng không đồng ý với các điều khoản này, khách hàng có thể chọn chấm dứt hợp đồng; việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ACB Online xem như khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong Bản điều khoản và điều kiện này.

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