

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

*Độc lập – Tự do – Hạnh phúc*

-----o0o-----

**QUY ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN VÀ QUẢN LÝ DÒNG TIỀN TRÊN  
HỆ THỐNG VCB CASHUP CỦA NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM<sup>1</sup>**

**Điều 1. Giải thích từ ngữ**

- 1.1. **Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam** (sau đây gọi là “Vietcombank” hoặc “Ngân hàng”): là Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam bao gồm Trụ Sở chính và các Chi nhánh.
- 1.2. **Khách Hàng:** là các tổ chức đăng ký sử dụng Dịch Vụ Thanh Toán Và Quản Lý Dòng Tiền trên Hệ thống VCB CashUp của Vietcombank.
- 1.3. **Dịch Vụ Thanh toán Và Quản Lý Dòng Tiền** (sau đây gọi là Dịch Vụ VCB CashUp): là các dịch vụ ngân hàng trực tuyến cho phép Khách Hàng thực hiện các giao dịch trực tuyến với Vietcombank bằng cách truy cập vào Hệ Thống Thanh Toán Và Quản Lý Dòng Tiền thông qua website của Vietcombank hoặc các ứng dụng trên các thiết bị di động của Khách Hàng hoặc kết nối trực tiếp giữa Hệ thống quản trị của Khách Hàng với hệ thống quản trị tài khoản của Ngân Hàng để thực hiện các giao dịch với Ngân Hàng ngay trên Hệ thống quản trị của Khách Hàng.
- 1.4. **Giao Dịch Thanh Toán Và Quản Lý Dòng Tiền** (sau đây gọi là Giao Dịch VCB CashUp): là các giao dịch được Khách Hàng thực hiện trong phạm vi các Dịch vụ VCB CashUp do Vietcombank cung cấp. Các Giao Dịch VCB CashUp sẽ được thực hiện thông qua Hệ Thống thanh toán và quản lý dòng tiền trên cơ sở phù hợp với thỏa thuận giữa Khách Hàng và Vietcombank nêu tại Quy định này.
- 1.5. **Hệ Thống Thanh Toán và Quản lý Dòng Tiền** (sau đây gọi là Hệ Thống VCB CashUp): là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị công nghệ thông tin có kết nối mạng mà Vietcombank sử dụng để truyền nhận, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin phục vụ cho việc cung ứng Dịch vụ VCB CashUp đến Khách Hàng.
- 1.6. **Lệnh Giao Dịch:** là yêu cầu/chỉ thị của Khách Hàng liên quan đến Giao Dịch VCB CashUp được gửi đến Vietcombank thông qua Hệ Thống VCB CashUp.

---

<sup>1</sup> Quy định này cùng với bản đăng ký sử dụng dịch vụ VCB CashUp được sử dụng cho Khách Hàng khi Khách Hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.

## Mẫu 01.KH.QTK

- 1.7. **Mã truy cập** (gồm tên truy cập và mật khẩu): là thông tin dùng để định danh và xác thực quyền truy cập của người sử dụng khi truy cập vào Hệ thống VCB CashUp.
- 1.8. **Quyền truy cập**: là thông tin dùng để xác định quyền của người sử dụng khi truy cập vào Hệ thống VCB CashUp. Mỗi một mã truy cập có thể được gắn với một hoặc nhiều quyền truy cập xác định.
- 1.9. **Mật Khẩu**: là thông tin do Vietcombank cấp cho Khách Hàng với mục đích định danh, xác thực Khách Hàng khi truy cập sử dụng Dịch vụ VCB CashUp.
- 1.10. **Mật Khẩu Sử Dụng Một Lần** (sau đây gọi là OTP): là mật khẩu chỉ sử dụng một lần trong khoảng thời gian nhất định để xác thực Khách Hàng khi Khách Hàng sử dụng Dịch vụ VCB CashUp. Cách thức cung cấp OTP cho Khách Hàng cũng như phương thức xác thực do Vietcombank quy định tùy từng thời kỳ hoặc tùy từng đối tượng Khách Hàng.
- 1.11. **Tên Truy Cập**: là nhận dạng duy nhất do Vietcombank cấp cho Khách Hàng để sử dụng khi đăng nhập lần đầu tiên vào Hệ Thống VCB CashUp. Sau khi đăng nhập thành công lần đầu tiên, Khách Hàng được phép thay đổi 01 (một) lần duy nhất Tên Truy Cập này.
- 1.12. **Thiết Bị Tạo Mã Tự Động**: là thiết bị có công dụng tạo ra mật khẩu một lần, bao gồm các loại sau:
  - Hard Token nâng cao: là thiết bị có công dụng tạo OTP, trong đó mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch.
  - Smart OTP: là phương thức xác thực trong đó mã OTP được sinh ra bởi ứng dụng được cài đặt trên thiết bị di động của Khách Hàng.
- 1.13. **Thời Hạn Chốt** (cut-off time): là thời hạn cuối cùng trong ngày để một lệnh chuyển tiền có thể được hạch toán và chuyển đi trong ngày. Từng loại giao dịch và loại ngoại tệ có giờ cut-off time khác nhau theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.
- 1.14. **Hạn Mức Giao Dịch Trong Ngày**: là số tiền tối đa mà Vietcombank quy định Khách Hàng được phép chuyển đi trong ngày.
- 1.15. **Nhà Cung Cấp Dịch Vụ**: là đơn vị bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ.
- 1.16. **Trung gian Cung Cấp Dịch Vụ**: là đơn vị thứ ba đóng vai trò trung gian giữa Vietcombank và nhà cung cấp dịch vụ, hợp tác cùng Vietcombank cung cấp dịch vụ trên các kênh phân phối dịch vụ của Vietcombank cho Khách Hàng.
- 1.17. **Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch vụ VCB CashUp**: là tài liệu hướng dẫn chi tiết Khách Hàng sử dụng các Dịch vụ VCB CashUp.
- 1.18. **Chứng Từ Điện Tử**: là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên Hệ Thống VCB CashUp để sử dụng trong các Giao Dịch VCB CashUp. Chứng Từ Điện Tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi các Hợp đồng, thỏa thuận, điều khoản và điều kiện, Lệnh Giao Dịch

và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các Giao Dịch VCB CashUp giữa Vietcombank và Khách Hàng.

**Điều 2. Phạm vi Cung cấp Dịch vụ VCB CashUp**

2.1. Phạm vi cung cấp Dịch Vụ VCB CashUp của Vietcombank bao gồm:

- Quản lý tài khoản
- Quản lý khoản phải trả (Dịch vụ Thanh toán)
- Quản lý khoản phải thu
- Quản lý thanh khoản
- Tài trợ chuỗi cung ứng
- Các Dịch vụ giá trị gia tăng khác mà Vietcombank cung cấp trong từng thời kỳ.

2.2. Khách Hàng đăng ký sử dụng dịch vụ thông qua việc điền, ký và đóng dấu hợp lệ vào các Bản đăng ký sử dụng Dịch Vụ hoặc Hợp đồng cung cấp và sử dụng Dịch vụ theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ. Bản đăng ký sử dụng Dịch Vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền cùng với Quy định sử dụng dịch vụ và các Phụ lục kèm theo các văn bản này (nếu có) tạo thành một bản Hợp đồng sử dụng Dịch Vụ VCB CashUp hoàn chỉnh giữa Vietcombank và Khách Hàng. Quy định sử dụng dịch vụ và các Phụ lục kèm theo là một phần không tách rời với Bản đăng ký sử dụng Dịch Vụ VCB CashUp của Khách Hàng.

**Điều 3. Tên Truy Cập, Mật Khẩu, Thiết Bị Tạo Mã Tự Động**

3.1. Vietcombank cung cấp cho Khách Hàng Tên Truy Cập, Mật Khẩu, Thiết Bị Tạo Mã Tự Động để sử dụng Dịch vụ VCB CashUp sau khi hai bên đồng ý cung cấp/sử dụng Dịch vụ VCB CashUp bằng văn bản.

3.2. Khách Hàng phải có trách nhiệm bảo mật các Tên Truy Cập, Mật Khẩu và các yếu tố định danh khác do Vietcombank cấp để đảm bảo rằng chỉ có Khách Hàng mới có quyền sử dụng dịch vụ. Khách Hàng phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền. Mọi giao dịch thanh toán, chuyển khoản, nếu Vietcombank kiểm tra thấy đúng, đủ các yếu tố định danh theo các điều khoản và cam kết tại Quy định này thì sẽ được mặc nhiên coi là ý chí của Khách Hàng và được Vietcombank thực hiện mà không cần bất cứ sự xác nhận bằng văn bản hoặc xác nhận nào khác từ Khách Hàng. Khách Hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng của người không có thẩm quyền gây ra.

3.3. Khách Hàng phải thông báo ngay cho Vietcombank để kịp thời xử lý khi phát hiện Tên Truy Cập, Mật Khẩu, Thiết Bị Tạo Mã Tự Động và/hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi bị lộ để thực hiện khóa Tên Truy Cập, Thiết Bị Tạo Mã

## Mẫu 01.KH.QTK

Tự Động. Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác xảy ra trước thời điểm Vietcombank nhận được thông báo của Khách Hàng.

- 3.4. Vietcombank sẽ tạm thời khóa Tên Truy Cập của Khách Hàng nếu Khách Hàng nhập sai Mật Khẩu vào Hệ Thống VCB CashUp quá số lần nhất định theo chính sách của Vietcombank từng thời kỳ để đảm bảo an toàn cho Khách Hàng. Khi Khách Hàng có nhu cầu kích hoạt lại mật khẩu, Khách Hàng liên lạc với quầy giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc hoặc thực hiện theo hướng dẫn của Vietcombank trong từng thời kỳ.
- 3.5. Tên Truy Cập: Trường hợp Khách Hàng quên/mất Tên Truy Cập, Khách Hàng có quyền yêu cầu cấp một Tên Truy Cập khác.
- 3.6. Thiết Bị Tạo Mã Tự Động:
  - 3.6.1. Thiết Bị Tạo Mã Tự Động được Vietcombank cung cấp cho Khách Hàng trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Khách Hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ VCB CashUp.
  - 3.6.2. Khách Hàng có quyền đề nghị Vietcombank cấp lại Thiết Bị Tạo Mã Tự Động trong trường hợp thiết bị này bị mất/bị hỏng và Khách Hàng chịu mọi chi phí phát sinh gây ra do lỗi của Khách Hàng cho việc cấp lại này.
- 3.7. Trường hợp Khách Hàng muốn nhận các thông tin từ Vietcombank thông qua điện thoại di động, thư điện tử, Khách Hàng đồng ý rằng:
  - 3.7.1. Thông báo ngay cho Vietcombank bất kỳ sự thay đổi liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động của Khách Hàng (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp hoặc do điện thoại di động của Khách Hàng bị mất hoặc vì bất kỳ lý do nào khác). Vietcombank sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ email hoặc số điện thoại di động mà Khách Hàng đã đăng ký cho đến khi Vietcombank nhận được thông báo thay đổi của Khách Hàng. Khách Hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra trước thời điểm Vietcombank nhận được thông báo thay đổi của Khách Hàng.
  - 3.7.2. Tin nhắn được coi là đã gửi cho Khách Hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi Trung gian Cung Cấp Dịch Vụ bất kể Khách Hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.
  - 3.7.3. Đối với Dịch vụ VCB CashUp thông qua hình thức tin nhắn trên các thiết bị di động: Vietcombank không đảm bảo tính bảo mật của bất kỳ thông tin hoặc tin nhắn và không chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn của Dịch vụ VCB CashUp bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền kể từ khi thông tin/tin nhắn được Trung gian Cung Cấp Dịch Vụ của Vietcombank nhận và chuyển đến Khách Hàng. Khách Hàng đồng ý rằng Vietcombank được miễn trách trong những trường hợp nêu trên.
  - 3.7.4. Đồng ý nhận tin nhắn do Vietcombank gửi tới với mục đích:

## Mẫu 01.KH.QTK

- 3.7.4.1. Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách Hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
- 3.7.4.2. Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mại.
- 3.7.4.3. Thông báo khắc phục vụ cho việc thực hiện Giao Dịch VCB CashUp của Khách Hàng.

### **Điều 4. Thời gian giao dịch**

- 4.1. Khách Hàng có thể thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần trừ trường hợp bảo trì hệ thống hoặc lý do khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Vietcombank. Ngoài ra, tùy theo từng thời kỳ, Vietcombank có thể quy định thời gian được thực hiện đối với một số giao dịch cụ thể.
- 4.2. Thời gian xử lý yêu cầu của Khách Hàng được gửi qua Hệ Thống VCB CashUp:
  - 4.2.1. Vietcombank sẽ xử lý yêu cầu giao dịch của Khách Hàng và có thông báo phản hồi theo hình thức cập nhật trạng thái của yêu cầu giao dịch trên Hệ thống VCB CashUp hoặc trên ứng dụng thiết bị di động hoặc thông qua hệ thống công nghệ của Khách Hàng có kết nối với Hệ Thống VCB CashUp.
  - 4.2.2. Đối với Lệnh Giao Dịch cho người hưởng trong cùng hệ thống Vietcombank, Vietcombank sẽ xử lý giao dịch ngay khi Lệnh Giao Dịch của Khách Hàng được gửi tới Vietcombank; đối với những Lệnh Giao Dịch nhận được trong và sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống của Vietcombank coi là giao dịch của ngày tiếp theo.
  - 4.2.3. Đối với những Lệnh Giao Dịch cho người hưởng ngoài hệ thống Vietcombank sẽ áp dụng theo thời hạn chót của Vietcombank và của từng kênh chuyển tiền. Các lệnh chuyển tiền nhận được trước thời hạn chót sẽ được hạch toán và chuyển đi trong ngày; các lệnh nhận được sau thời hạn chót và không thể chuyển đi được nữa, Vietcombank sẽ lưu giữ lại để chuyển đi vào ngày làm việc tiếp theo. Tuy nhiên, tài khoản của Khách Hàng có thể bị trích nợ ngay khi Vietcombank nhận được lệnh.
  - 4.2.4. Các yêu cầu giao dịch khác: theo quy định về thời gian xử lý của Vietcombank từng thời kỳ.
  - 4.2.5. Thời gian xử lý trên có thể được thay đổi mà không cần thông báo trước.
- 4.3. Thời gian gửi thông tin cho Khách Hàng dưới hình thức tin nhắn, thông báo chủ động của Vietcombank tới Khách Hàng:
  - 4.3.1. Vietcombank sẽ gửi thông báo cho Khách Hàng khi có các sự kiện xảy ra theo thỏa thuận giữa Vietcombank và Khách Hàng.
  - 4.3.2. Đối với các giao dịch thực hiện tự động như trả lãi tự động, thu nợ tự động và chuyển tiền tự động..., Vietcombank sẽ gửi thông báo biến động tài khoản vào thời điểm do Vietcombank quy định tùy từng thời kỳ.

### **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Khách Hàng**

- 5.1. Quyền của Khách Hàng

## Mẫu 01.KH.QTK

- 5.1.1. Có quyền sử dụng các Dịch vụ VCB CashUp đã đăng ký với Vietcombank.
- 5.1.2. Có quyền yêu cầu Vietcombank đăng ký, sửa đổi/bổ sung, tạm dừng/chấm dứt sử dụng các Dịch vụ VCB CashUp, Tên Truy Cập và các yêu cầu khác có liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ VCB CashUp. Các yêu cầu như vậy phải được lập thành văn bản theo mẫu của Vietcombank và có chữ ký xác nhận của người đại diện hợp pháp của Khách Hàng. Việc sửa đổi/bổ sung, tạm dừng/chấm dứt sử dụng các Dịch vụ VCB CashUp, Tên Truy cập và các yêu cầu khác có liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ VCB CashUp chỉ có hiệu lực đối với các giao dịch phát sinh từ thời điểm Vietcombank chấp thuận đề nghị của Khách Hàng. Ngay sau khi yêu cầu tạm dừng/ chấm dứt sử dụng toàn bộ Dịch vụ VCB CashUp được Vietcombank chấp thuận, Khách Hàng không thể tiếp tục sử dụng Tên Truy Cập, Mật Khẩu và/hoặc các yếu tố định danh khác do Vietcombank cung cấp.
- 5.1.3. Có quyền yêu cầu Vietcombank cung cấp thông tin, tài liệu Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ VCB CashUp đồng thời giải thích rõ ràng, đầy đủ và hướng dẫn, hỗ trợ Khách Hàng trước và trong quá trình sử dụng dịch vụ, bao gồm các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.
- 5.1.4. Khách Hàng có thể liên lạc trực tiếp với bộ phận hỗ trợ dịch vụ hoặc các điểm giao dịch của Vietcombank để được giải quyết những vấn đề có thể phát sinh như sau:
  - 5.1.4.1. Bất kỳ sự chậm trễ hoặc sai sót nào trong việc xử lý Lệnh Giao Dịch của Khách Hàng; hoặc
  - 5.1.4.2. Có phát sinh giao dịch thanh toán mà không do Khách Hàng thực hiện; hoặc
  - 5.1.4.3. Có sự gian lận trong việc sử dụng dịch vụ; hoặc
  - 5.1.4.4. Các vấn đề phát sinh khác.
- 5.2. Trách nhiệm của Khách Hàng
  - 5.2.1. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của Vietcombank, sử dụng đúng mục đích theo những thông tin mà Vietcombank cung cấp.
  - 5.2.2. Cung cấp tất cả thông tin mà Vietcombank yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách Hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Vietcombank là chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật. Khách Hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do nguyên nhân của việc Khách Hàng cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật.
  - 5.2.3. Trường hợp tài khoản đăng ký giao dịch qua Hệ Thống VCB CashUp của Khách Hàng là tài khoản thanh toán chung, các chủ tài khoản thanh toán chung phải cùng ký xác nhận trên Bản đăng ký sử dụng dịch vụ VCB CashUp.
  - 5.2.4. Bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Hệ Thống VCB CashUp.

## Mẫu 01.KH.QTK

- 5.2.5. Chịu trách nhiệm về những hư hỏng, thiệt hại xảy ra với Hệ Thống VCB CashUp sau khi Vietcombank lắp đặt và chuyển giao phần mềm hệ thống cho Khách Hàng (nếu có).
- 5.2.6. Áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách Hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.
- 5.2.7. Chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng các điều khoản tại Quy định này.
- 5.2.8. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí theo quy định của Vietcombank liên quan đến việc sử dụng dịch vụ và thực hiện giao dịch. Trường hợp tài khoản thu phí do Khách Hàng đăng ký không đủ tiền thanh toán phí tại thời điểm Vietcombank thu phí, Khách Hàng đồng ý ủy quyền cho Vietcombank thực hiện tự động trích nợ tài khoản thanh toán khác của Khách Hàng tại Vietcombank để thu đủ phí dịch vụ.
- 5.2.9. Phối hợp với Vietcombank để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ VCB CashUp.
- 5.2.10. Bồi thường thiệt hại cho Vietcombank trong trường hợp Vietcombank bị kiện, phạt tiền hoặc phải chịu bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của Khách Hàng, bao gồm tối thiểu những sự kiện sau:
  - 5.2.10.1. Việc bên thứ ba sử dụng Mật Khẩu của Khách Hàng trái phép;
  - 5.2.10.2. Việc Khách Hàng đã vi phạm các điều khoản của Quy định này;
  - 5.2.10.3. Việc Khách Hàng không sử dụng hoặc sử dụng sai chức năng thiết bị của Khách Hàng để truy cập dịch vụ do Vietcombank cung cấp.
  - 5.2.10.4. Hậu quả của việc Mật Khẩu, Thiết Bị Tạo Mã Tự Động ... của Khách Hàng bị lộ do những hành động bất cẩn của Khách Hàng;
  - 5.2.10.5. Bất kỳ lỗi buộc tội nào của bên thứ ba phát sinh từ các nguyên nhân trên.
- 5.2.11. Trong trường hợp ngừng/chấm dứt sử dụng Dịch vụ VCB CashUp, Khách Hàng vẫn chịu trách nhiệm phát sinh từ những Lệnh Giao Dịch của Khách Hàng có ngày hiệu lực trước thời điểm ngừng/chấm dứt sử dụng dịch vụ.
- 5.2.12. Trường hợp Khách Hàng muốn hủy các Lệnh Giao Dịch có ngày hiệu lực sau thời điểm ngừng/chấm dứt sử dụng dịch vụ, Khách Hàng chịu trách nhiệm hủy hoặc gửi đề nghị bằng văn bản cho Vietcombank hủy toàn bộ các Lệnh Giao Dịch này.
- 5.2.13. Chấp nhận vô điều kiện để Vietcombank ngừng cung cấp dịch vụ khi xảy ra một trong các trường hợp sau đây:
  - 5.2.13.1. Yêu cầu sử dụng dịch vụ này của Khách Hàng có bị nghi ngờ/bị coi là phục vụ cho các mục đích không hợp pháp theo đánh giá đơn phương của Vietcombank;
  - 5.2.13.2. Khách Hàng vi phạm nghĩa vụ đối với Vietcombank được quy định tại Quy định này.

- 5.2.14. Trường hợp tài khoản đăng ký giao dịch qua Hệ Thống VCB CashUp của Khách Hàng là tài khoản mở tại ngân hàng khác, Khách Hàng có trách nhiệm yêu cầu ngân hàng mở tài khoản thực hiện các chỉ thị của Khách Hàng do Vietcombank gửi đến có liên quan đến tài khoản mở tại ngân hàng đó.
- 5.2.15. Các trách nhiệm khác theo quy định của Vietcombank và Pháp luật có liên quan.

## **Điều 6. Quyền và trách nhiệm của Vietcombank**

### **6.1. Quyền của Vietcombank**

- 6.1.1. Thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần có sự đồng ý của Khách Hàng. Trong trường hợp này, Vietcombank sẽ thông báo trước cho Khách Hàng bằng văn bản về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Vietcombank.
- 6.1.2. Từ chối cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng trong trường hợp Khách Hàng không tuân thủ đúng các quy định của Vietcombank về đăng ký và sử dụng dịch vụ.
- 6.1.3. Tự động trích nợ tài khoản đã được Khách Hàng đăng ký để thu phí Dịch vụ VCB CashUp theo chính sách phí của Vietcombank trong từng thời kỳ. Trường hợp tài khoản thu phí do Khách Hàng đăng ký không đủ tiền thanh toán phí tại thời điểm Vietcombank thu phí, Vietcombank có quyền thu phí ở các tài khoản khác của Khách Hàng hoặc có các biện pháp khác nhằm thu đủ phí dịch vụ.
- 6.1.4. Khóa Thiết Bị Tạo Mã Tự Động khi người sử dụng thiết bị có dấu hiệu vi phạm và/hoặc vi phạm các quy định của dịch vụ hoặc có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo hoặc khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 6.1.5. Miễn trách đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách Hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, trừ trường hợp những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi chủ quan của Vietcombank.
- 6.1.6. Miễn trách đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách Hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do:
- 6.1.6.1. Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được Khách Hàng ủy quyền sử dụng tài khoản giao dịch qua hệ thống VCB CashUp; hoặc
- 6.1.6.2. Việc Khách Hàng và/hoặc người được Khách Hàng ủy quyền sử dụng tài khoản giao dịch để mất, bị mất cắp, lộ Tên Truy Cập, Mật Khẩu và/hoặc các yếu tố định danh khác mà Vietcombank cấp dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận những thông tin mà dịch vụ cung ứng; hoặc
- 6.1.6.3. Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách Hàng; hoặc
- 6.1.6.4. Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất cứ cách nào, thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký; hoặc



## Mẫu 01.KH.QTK

- 6.1.6.5. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Vietcombank, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet; lỗi gián đoạn do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ; và/hoặc Trung gian Cung Cấp Dịch Vụ của Vietcombank; hoặc bất cứ sự kiện bất khả kháng nào theo quy định của pháp luật hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác.
- 6.1.6.6. Tính xác thực của các nội dung trong các văn bản ủy quyền nội bộ của Khách Hàng đối với việc sử dụng Dịch vụ VCB CashUp.
- 6.1.6.7. Tính xác thực của các thông tin giao dịch đối với tài khoản ngoài hệ thống do ngân hàng quản lý tài khoản gửi đến Vietcombank theo đăng ký của Khách Hàng đối với dịch vụ Quản lý thông tin tài khoản ngoài hệ thống.
- 6.1.6.8. Sự trì hoãn, chậm trễ của ngân hàng khác trong việc xử lý chỉ thị giao dịch đối với tài khoản mở tại ngân hàng khác được Khách Hàng đăng ký giao dịch qua Hệ Thống VCB CashUp.
- 6.1.7. Được quyền từ chối/khoanh giữ/trì hoãn thực hiện các giao dịch nếu (i) Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến: vi phạm quy định quản lý ngoại hối; gian lận thương mại; hoạt động rửa tiền; khủng bố, tài trợ khủng bố; phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, hoạt động liên quan đến tiền ảo, liên quan đến quốc gia, tổ chức, cá nhân thuộc danh sách cấm vận quốc tế, danh sách đen, danh sách cảnh báo của Vietcombank theo từng thời kỳ hoặc (ii) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 6.1.8. Vietcombank có thể tạm ngừng/dừng cung cấp dịch vụ khi phát hiện hoặc có cơ sở nghi ngờ Khách Hàng có các giao dịch liên quan đến lừa đảo, gian lận, rửa tiền, vi phạm cấm vận.
- 6.1.9. Được quyền yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin, hồ sơ liên quan kịp thời, trung thực, đầy đủ để xác minh tính hợp pháp của giao dịch.
- 6.2. Trách nhiệm của Vietcombank
  - 6.2.1. Tuân thủ các quy định về giao dịch điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và pháp luật.
  - 6.2.2. Đảm bảo rằng Hệ Thống VCB CashUp chạy ổn định, an toàn, liên tục không bị nhiễm vi rút hoặc hàm chứa các tác nhân gây hại khác mà có thể làm ảnh hưởng đến hệ thống thông tin của Khách Hàng.
  - 6.2.3. Tiến hành mọi biện pháp cần thiết để bảo đảm rằng Thiết Bị Tạo Mã Tự Động đã cung cấp cho Khách Hàng sẽ hoạt động ở mức cần thiết để cho phép kết nối với các Dịch Vụ khi được yêu cầu. Khách Hàng phải thông báo cho Vietcombank ngay lập tức nếu bất kỳ Thiết Bị Tạo Mã Tự Động nào không hoạt động đúng chức năng. Nghĩa vụ duy nhất

của Vietcombank đối với Thiết Bị Tạo Mã Tự Động đó là thay thế nó bởi một Thiết Bị Tạo Mã Tự Động khác với mức phí mà Vietcombank quy định tùy từng thời kỳ, ngoại trừ trường hợp dưới đây:

- 6.2.3.1. Thiết Bị Tạo Mã Tự Động có lỗi được chuyển trả lại Vietcombank trong vòng 30 ngày kể từ ngày được cấp; và
- 6.2.3.2. Có đủ bằng chứng cho thấy Khách Hàng không có lỗi hoặc bất cẩn dẫn đến hoặc góp phần làm cho Thiết Bị Tạo Mã Tự Động không hoạt động đúng chức năng.
- 6.2.4. Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến Dịch vụ VCB CashUp.

#### **Điều 7. Phí Dịch vụ VCB CashUp**

- 7.1. Phí sử dụng các Dịch vụ VCB CashUp, phí cấp phát Thiết Bị Tạo Mã Tự Động và các loại phí có liên quan khác được Vietcombank thông báo cho Khách Hàng theo từng thời kỳ.
- 7.2. Khi có bất kỳ sự thay đổi về mức phí, loại phí, Vietcombank có trách nhiệm thông báo cho Khách Hàng về sự thay đổi này theo các phương thức thông báo nêu tại Điều 10 Khoản 10.2. Biểu phí mới sau khi thay đổi sẽ có giá trị ràng buộc nếu Khách Hàng quyết định tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày biểu phí mới có hiệu lực.
- 7.3. Phí dịch vụ có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào từng loại hình dịch vụ mà Vietcombank cung cấp. Đối với hình thức thu trước phí dịch vụ, Khách Hàng có thể không được hoàn trả lại số tiền phí đã trả trước tùy theo từng loại dịch vụ và quy định của Vietcombank từng thời kỳ.

#### **Điều 8. Lệnh Giao Dịch**

- 8.1. Khách Hàng chịu trách nhiệm về nội dung và mục đích của các Lệnh Giao Dịch, đảm bảo phải phù hợp với quy định của Vietcombank và của pháp luật.
- 8.2. Bất kỳ Lệnh Giao Dịch nào được thực hiện trên Hệ Thống VCB CashUp sau khi đã nhập đúng Tên Truy Cập, Mật Khẩu và OTP được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc. Vietcombank kiểm tra tính xác thực của Lệnh Giao Dịch bằng việc kiểm tra đúng các yếu tố định danh nêu trên và các yếu tố định danh khác (nếu có).
- 8.3. Đối với các Lệnh Giao Dịch đòi hỏi phải có chứng từ giao dịch kèm theo theo quy định của Vietcombank và của pháp luật, Lệnh Giao Dịch của Khách Hàng chỉ được coi là hiệu lực khi Vietcombank nhận đủ các chứng từ giao dịch kèm theo của các giao dịch nói trên. Trường hợp Vietcombank chưa nhận đủ các chứng từ giao dịch theo luật định, Vietcombank không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do giao dịch bị chậm trễ.
- 8.4. Khách Hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác; đồng nhất thông tin giữa các Chứng Từ Điện Tử được gửi đến Vietcombank thông qua Hệ Thống VCB CashUp và các

chứng từ giao dịch được gửi trực tiếp tới Vietcombank. Các Chứng Từ Điện Tử có đầy đủ tính pháp lý của một Hợp đồng đã được Vietcombank và Khách Hàng thỏa thuận và xác lập.

- 8.5. Trong các trường hợp cần thiết, Vietcombank được quyền yêu cầu Khách Hàng cung cấp các giấy tờ, giấy phép theo quy định của pháp luật để có đủ cơ sở thực hiện các Lệnh Giao Dịch mà Khách Hàng gửi đến Vietcombank và không chịu trách nhiệm về việc chậm trễ trong việc thực thi Lệnh Giao Dịch.
- 8.6. Đối với các Lệnh Giao Dịch yêu cầu trích nợ Tài Khoản Chuyên Dùng, Khách Hàng đảm bảo sử dụng tài khoản đúng mục đích theo quy định của Vietcombank, của Pháp luật và thỏa thuận giữa Vietcombank và Khách Hàng về mục đích sử dụng Tài Khoản Chuyên Dùng (nếu có).
- 8.7. Khách Hàng chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp phát sinh (nếu có) giữa Khách Hàng và đơn vị thụ hưởng của Khách Hàng liên quan đến các Lệnh Giao Dịch. Khách Hàng chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch kinh tế, dân sự mà các Lệnh Giao Dịch được thực hiện trên Hệ Thống VCB CashUp.
- 8.8. Khách Hàng đảm bảo rằng mọi giao dịch của Khách Hàng tuân thủ các quy định về cấm vận, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của quốc tế, pháp luật Việt Nam và Khách Hàng có đầy đủ các giấy tờ, giấy phép cần thiết theo quy định của pháp luật để thực hiện đầy đủ các quyền và nghĩa vụ quy định trong Quy định này và sẽ xuất trình các giấy tờ cần thiết đó khi Vietcombank yêu cầu.
- 8.9. Trong trường hợp Khách Hàng muốn thu hồi, huỷ bỏ hoặc sửa đổi Lệnh Giao Dịch đã được Vietcombank xử lý, Vietcombank sẽ hỗ trợ Khách Hàng thu hồi huỷ bỏ, hoặc sửa đổi Lệnh Giao Dịch, nhưng không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không sửa đổi hay không huỷ bỏ được các Lệnh Giao Dịch đã thực hiện.

#### **Điều 9. Quyền sở hữu trí tuệ đối với Hệ Thống VCB CashUp**

- 9.1. Hệ Thống VCB CashUp, các thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, nhãn hiệu, tài liệu Hướng dẫn sử dụng Dịch vụ VCB CashUp và các tài liệu có liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch vụ VCB CashUp là các đối tượng quyền sở hữu trí tuệ của Vietcombank.
- 9.2. Vietcombank có quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế Hệ Thống VCB CashUp và tài liệu Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch vụ VCB CashUp mà không cần thông báo trước cũng như không cần được sự đồng ý của Khách Hàng. Trong những trường hợp như vậy, Vietcombank sẽ cung cấp cho Khách Hàng các tài liệu đã sửa đổi đó trong một khoảng thời gian hợp lý sau khi Vietcombank hoàn tất việc sửa đổi nói trên. Vietcombank có

quyền cung cấp Dịch vụ VCB CashUp cho bất kỳ bên thứ ba nào khác mà không cần có sự đồng ý của Khách Hàng.

- 9.3. Khách Hàng không được sử dụng thương hiệu “VCB CashUp” vào bất kỳ mục đích nào mà không có sự cho phép bằng văn bản của Vietcombank.
- 9.4. Khách Hàng không được tái cung cấp quyền sử dụng Hệ Thống VCB CashUp, tài liệu liên quan đến Hệ Thống VCB CashUp cho bất kỳ tổ chức/cá nhân hoặc làm bất cứ việc gì gây tổn hại đến quyền sở hữu trí tuệ của Vietcombank đối với Hệ Thống VCB CashUp.

**Điều 10. Thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản**

- 10.1. Vietcombank có thể thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản của Quy định này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho Khách Hàng và không cần Khách Hàng ký lại. Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo. Nếu Khách Hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của các sửa đổi, bổ sung nghĩa là Khách Hàng đã chấp nhận hoàn toàn các nội dung đó.
- 10.2. Khách Hàng được xem là đã nhận thông báo nếu:
  - 10.2.1. Các thông báo này đã được đưa lên website của Vietcombank tại địa chỉ <http://www.vietcombank.com.vn>; hoặc
  - 10.2.2. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà Khách Hàng đã đăng ký với Vietcombank; hoặc
  - 10.2.3. Được thông báo tại các điểm giao dịch của Vietcombank; hoặc
  - 10.2.4. Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách Hàng đã đăng ký với Vietcombank sau khoảng thời gian quy định thường lệ của bưu điện; hoặc
  - 10.2.5. Được gửi tới số điện thoại Khách Hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
- 10.3. Trong trường hợp gia tăng các tiện ích của dịch vụ, Vietcombank sẽ thông báo cho Khách Hàng qua các hình thức tin nhắn điện thoại di động, hoặc email hoặc thông báo rộng rãi tại website chính thức của Vietcombank hoặc các hình thức khác, Khách Hàng thực hiện theo đúng hướng dẫn thông báo của Vietcombank để sử dụng dịch vụ. Việc Khách Hàng sử dụng dịch vụ coi như Khách Hàng đã chấp nhận sử dụng các sản phẩm mới và/hoặc tiện ích gia tăng cũng như các điều kiện, điều khoản liên quan tới sản phẩm/tiện ích mới này.

**Điều 11. Bảo mật thông tin**

- 11.1. Mỗi Bên cam kết, trong quá trình thực hiện Quy định này, sẽ giữ bí mật các thông tin do Bên kia cung cấp và chỉ được cung cấp thông tin cho bên thứ ba khi được phép của Bên cung cấp thông tin hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Trường hợp phải cung cấp thông tin cho bên thứ ba theo

yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các Bên sẽ thông báo bằng văn bản cho Bên kia được biết.

- 11.2. Mỗi Bên cam kết sẽ không sử dụng các thông tin mà Bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với Bên cung cấp thông tin.

## **Điều 12. Rủi ro và xử lý Rủi ro**

### **12.1. Sự kiện bất khả kháng**

Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng:

- 12.1.1. Bên gặp sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ thông báo ngay cho Bên còn lại biết về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng và trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc hoặc trong một khoảng thời gian dài hơn khi tình huống đòi hỏi như vậy, gửi cho Bên kia thông báo bằng văn bản trong đó nêu ra các biện pháp khắc phục được thực hiện và nêu chi tiết của sự cố đã ngăn cản việc thực hiện Quy định này.
- 12.1.2. Các Bên cam kết rằng cả hai Bên sẽ tiến hành các biện pháp thích hợp để ngăn ngừa hoặc giảm thiểu hậu quả khi xảy ra sự kiện bất khả kháng.
- 12.1.3. Các Bên hoặc một Bên được loại trừ trách nhiệm đối với Bên còn lại trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng mà Bên đó đã áp dụng đầy đủ các biện pháp cần thiết để khắc phục hậu quả và/hoặc đã áp dụng các biện pháp, khả năng cho phép mà không thể tiếp tục thực hiện nghĩa vụ của mình theo Quy định này.
- 12.2. Trừ khi có quy định khác trong Quy định này, Vietcombank sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại và sự cố xảy ra trực tiếp hay gián tiếp bởi những nguyên nhân sau:
  - 12.2.1. Những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách Hàng hoặc do các nguyên nhân chủ quan do cán bộ Khách Hàng gây ra do quản lý hay vận hành chương trình không đúng các hướng dẫn của Vietcombank;
  - 12.2.2. Những hư hỏng sự cố xảy ra với hệ thống, thiết bị, đường dây điện thoại hoặc các đường truyền viễn thông khác không phải do lỗi của Vietcombank;
  - 12.2.3. Hệ thống bị nhiễm vi rút do lỗi của Khách Hàng;
  - 12.2.4. Hành động sai sót, chậm trễ của Khách Hàng, ngân hàng đại lý, ngân hàng trung gian, ngân hàng trả tiền hoặc bất kỳ bên thứ 3 nào khác;
  - 12.2.5. Những tình huống ngoài khả năng kiểm soát của Vietcombank.

## **Điều 13. Xử lý vi phạm**

- 13.1. Mỗi Bên đều có quyền yêu cầu ngừng cung cấp hoặc sử dụng Dịch vụ VCB CashUp nếu phát hiện có sự vi phạm quy định an toàn bảo mật của chương trình hoặc có sự sửa đổi chương trình trái phép.

- 13.2. Ngoại trừ các trường hợp nêu tại khoản 12.1 và 12.2, Điều 12 của Quy định này, Bên nào vi phạm Quy định này hoặc có lỗi gây ra thiệt hại cho Bên kia phải chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại và tổn thất trực tiếp hay gián tiếp mà Bên bị thiệt hại phải gánh chịu, bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán mà Bên bị thiệt hại phải thực hiện đối với Bên thứ ba do hậu quả của việc vi phạm hay lỗi của Bên vi phạm gây ra.

**Điều 14. Luật điều chỉnh**

Các điều khoản tại Quy định này được hiểu và được điều chỉnh theo các quy định của pháp luật Việt Nam.

**Điều 15. Cam kết thực hiện và giải quyết tranh chấp**

- 15.1. Hai Bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản của Quy định này và các quy định của pháp luật có liên quan.
- 15.2. Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Quy định sẽ được các bên giải quyết thông qua thương lượng trên tinh thần hợp tác. Trường hợp thương lượng không đạt kết quả thì tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền nơi có trụ sở của Vietcombank tại thời điểm khởi kiện.

**Điều 16. Thời hạn Hiệu lực và Chấm dứt Quy định**

- 16.1. Quy định này có hiệu lực trong vòng 01 (một) năm kể từ ngày ký và sẽ tự động được gia hạn với số lần không hạn chế và thời gian không đổi cho đến khi các Bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc sử dụng dịch vụ.
- 16.2. Các trường hợp chấm dứt cung cấp dịch vụ/sử dụng dịch vụ trước thời hạn như sau:
- 16.2.1. Sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày một trong các bên thông báo với bên kia bằng văn bản về việc ngưng cung cấp dịch vụ/sử dụng dịch vụ vì bên thông báo không thể thực hiện các nghĩa vụ do sự kiện bất khả kháng theo khoản 12.1, Điều 12 của Quy định này;
- 16.2.2. Một trong hai bên vi phạm các điều khoản của Quy định này và nhận được thông báo chấm dứt cung cấp/sử dụng dịch vụ của Bên kia;
- 16.2.3. Theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 16.2.4. Hai bên cùng thỏa thuận chấm dứt cung cấp/sử dụng dịch vụ của bên kia.
- 16.3. Các trường hợp chấm dứt cung cấp dịch vụ/sử dụng dịch vụ như đã nêu tại điều 16.2 không làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích cộng đồng của các bên theo các điều khoản của Quy định này.
- 16.4. Ngay sau khi chấm dứt cung cấp dịch vụ/sử dụng dịch vụ, Khách Hàng không được sử dụng Tên Truy Cập, Mật Khẩu, Thiết Bị Tạo Mã Tự Động đã được Vietcombank cấp. Khách Hàng, trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày chấm dứt cung cấp dịch vụ/sử dụng dịch vụ, phải trả lại cho Vietcombank Thiết Bị Tạo Mã Tự Động và các tài

Mẫu 01.KH.QTK

liệu Hướng Dẫn Sử Dụng Dịch Vụ có liên quan cũng như các tài sản khác thuộc quyền sở hữu của Vietcombank./.

## PHỤ LỤC 01

### QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TRÊN HỆ THỐNG VCB CashUp CỦA NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

*(Kèm theo Quy định về việc sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên hệ thống VCB  
CashUp của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam)*

#### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

- 1.1. **Khóa/Mở khóa thẻ:** Khách Hàng có thể khóa/mở khóa thẻ do Vietcombank phát hành thông qua Hệ Thống VCB CashUp.
- 1.2. **Quản lý SMS Banking:** Khách Hàng có thể yêu cầu hủy bỏ dịch vụ SMS Banking hoặc đăng ký/hủy đăng ký SMS chủ động thông qua chức năng SMS banking của Hệ Thống VCB CashUp.
- 1.3. **Truy vấn thông tin Tài khoản thanh toán:** Khách Hàng có thể truy vấn các thông tin cơ bản về tài khoản còn hoạt động của Khách Hàng, bao gồm số dư và lịch sử giao dịch của tài khoản đó sau khi nhập liệu thông tin tài khoản thông qua chức năng truy vấn thông tin tài khoản.
- 1.4. **Truy vấn thông tin Tài khoản tiền gửi:** Khách Hàng có thể truy vấn các thông tin cơ bản về tài khoản tiền gửi của Khách Hàng tại Vietcombank, bao gồm kỳ hạn, loại sản phẩm tiền gửi, loại tiền tệ, ngày đến hạn, lãi suất, lịch sử giao dịch và các thông tin của tài khoản đó sau khi nhập liệu thông tin tài khoản thông qua chức năng truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi.
- 1.5. **Truy vấn thông tin Tài khoản vay:** Khách Hàng có thể truy vấn các thông tin cơ bản về tài khoản vay của Khách Hàng tại Vietcombank, bao gồm dư nợ, kỳ hạn khoản vay, loại tiền tệ, ngày đến hạn, lãi suất và lịch sử giao dịch của tài khoản vay sau khi nhập liệu thông tin tài khoản thông qua chức năng truy vấn thông tin tài khoản vay.
- 1.6. **Truy vấn thông tin Thẻ tín dụng:** Khách Hàng có thể truy vấn các thông tin cơ bản về tất cả tài khoản thẻ tín dụng của Khách Hàng tại Vietcombank, bao gồm hạn mức thẻ, số tiền trả nợ đến hạn, Ngày đến hạn trả nợ, ngày hết hạn thẻ và lịch sử giao dịch của thẻ sau khi nhập liệu thông tin thẻ thông qua chức năng truy vấn thông tin thẻ tín dụng.
- 1.7. **Truy vấn trạng thái xử lý giao dịch:** Khách Hàng có thể truy vấn trạng thái xử lý giao dịch trên Hệ Thống VCB CashUp.
- 1.8. **Quản lý tài khoản ngoài hệ thống:** Khách Hàng có thể truy vấn các thông tin cơ bản về tài khoản của Khách Hàng ngoài hệ thống Vietcombank. Bên cạnh đó, Khách Hàng có thể



sử dụng tiện ích gửi yêu cầu điều tiền từ tài khoản tại ngân hàng khác thông qua hệ thống VCB CashUp.

- 1.9. **Tên hiệu tài khoản:** Khách Hàng có thể tùy ý gán cho các tài khoản các tên hiệu khác nhau như một thuộc tính của tài khoản, nhằm quản lý và theo dõi các tài khoản này dưới thuộc tính tên hiệu thông qua chức năng truy vấn theo tên hiệu tài khoản.
- 1.10. **Yêu cầu dịch vụ chung:** Khách Hàng có thể thực hiện các yêu cầu khác (liên quan tới quản lý tài khoản, phân quyền, hạn mức, thay đổi vai trò người dùng, thay đổi cơ chế phê duyệt giao dịch, đăng ký thẻ và các yêu cầu khác) bằng cách gửi tới Vietcombank những nội dung yêu cầu đó dưới dạng diễn giải tự do thông qua chức năng Yêu cầu dịch vụ chung trên Hệ Thống VCB CashUp.
- 1.11. **Báo Có Điện Tử Trực Tuyến:** là dịch vụ tạo báo có điện tử tức thời trên Hệ Thống VCB CashUp đối với giao dịch ghi có vào tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách Hàng mở tại Vietcombank. Phạm vi các giao dịch ghi có được tạo báo có điện tử trực tuyến sẽ do Vietcombank quy định, phù hợp với khả năng đáp ứng của hệ thống Vietcombank tại từng thời kỳ.

## **Điều 2. Phạm vi và quy định áp dụng**

- 2.1. Phạm vi cung cấp Dịch Vụ Quản lý Tài khoản của Vietcombank bao gồm tối thiểu các dịch vụ sau:
  - 2.1.1 Truy vấn thông tin tài khoản thanh toán của Khách Hàng tại Vietcombank và tại ngân hàng khác;
  - 2.1.2 Truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi có kỳ hạn tại Vietcombank;
  - 2.1.3 Truy vấn thông tin tài khoản tiền vay tại Vietcombank;
  - 2.1.4 Truy vấn thông tin giao dịch báo có điện tử trực tuyến tại Vietcombank;
  - 2.1.5 Truy vấn thông tin liên quan tới thẻ và dịch vụ thẻ tại Vietcombank;
  - 2.1.6 Truy vấn thông tin dịch vụ chung của Vietcombank (tỷ giá, lãi suất, địa điểm giao dịch và ATM...);
  - 2.1.7 Các tiện ích khác theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.
- 2.2. Khách Hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Quản lý Tài khoản thông qua việc điền, ký và đóng dấu hợp lệ vào Bản đăng ký sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên Hệ Thống VCB CashUp.
- 2.3. Phụ lục này là một phần không tách rời với Quy định sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên hệ thống VCB CashUp của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam.

- 2.4. Bản đăng ký sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên Hệ Thống VCB CashUp, Quy định sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên hệ thống VCB CashUp của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam và Phụ lục này tạo thành một bản Hợp đồng sử dụng Dịch Vụ Quản lý tài khoản trên Hệ Thống VCB CashUp hoàn chỉnh giữa Vietcombank và Khách Hàng.

### **Điều 3. Quy định về báo có điện tử trực tuyến**

- 3.1 Hình thức của Báo có điện tử trực tuyến do Vietcombank quy định phù hợp với quy định của pháp luật.
- 3.2 Báo có điện tử trực tuyến trên Hệ Thống VCB CashUp có đầy đủ thông tin mà Vietcombank nhận được liên quan đến giao dịch ghi có vào tài khoản của Khách Hàng và Khách Hàng có thể sử dụng báo có điện tử trực tuyến để thực hiện hạch toán.
- 3.3. Vietcombank cung cấp cho Khách Hàng báo có điện tử trực tuyến trên Hệ Thống VCB CashUp .
- 3.4. Vietcombank chỉ cung cấp cho Khách Hàng báo có giấy trong trường hợp Hệ Thống VCB CashUp không cung cấp được báo có điện tử trực tuyến hoặc trong trường hợp có yêu cầu bằng văn bản của Khách Hàng. Trong những trường hợp như vậy, Khách Hàng chịu trách nhiệm xác định tính duy nhất của báo có nhận từ Vietcombank.

### **Điều 4. Điều kiện sử dụng dịch vụ quản lý thông tin tài khoản ngoài hệ thống**

- 4.1. Điều kiện sử dụng dịch vụ
- 4.1.1. Khách Hàng ký thỏa thuận với Ngân hàng quản lý tài khoản về việc Ngân hàng quản lý tài khoản sẽ gửi thông tin tài khoản mà Khách Hàng đã đăng ký sang Vietcombank dưới dạng điện MT940.
- 4.1.2. Vietcombank và Ngân hàng quản lý tài khoản có thiết lập/duy trì quan hệ RMA – quan hệ trao đổi SWIFT xác thực giữa hai tổ chức có đăng ký mã SWIFT trong tổ chức SWIFT.
- 4.2. Bằng việc đăng ký sử dụng dịch vụ, Khách Hàng đồng ý:
- Thông tin về tài khoản mở tại các ngân hàng khác được Vietcombank thu thập và lưu trữ trên hệ thống VCB CashUp nhằm mục đích cung ứng dịch vụ cho Khách Hàng trên VCB Cash-up.
  - Ủy quyền cho Vietcombank gửi yêu cầu điều tiền từ tài khoản của chính Khách Hàng tại ngân hàng quản lý tài khoản để chuyển cho người hưởng xác định.

- 4.3. Ngân hàng không tham gia vào việc kiểm tra hồ sơ (trong trường hợp giao dịch cần tuân thủ các quy định về quản lý ngoại hối); quy định về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; tuân thủ cấm vận; xử lý và hạch toán giao dịch theo yêu cầu điều tiền của Khách Hàng. Việc tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ (nếu có) và xử lý yêu cầu điều tiền do Ngân hàng quản lý tài khoản thực hiện theo thỏa thuận của Khách Hàng và Ngân hàng quản lý tài khoản.

## PHỤ LỤC 02

### QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ QUẢN LÝ KHOẢN PHẢI TRẢ (DỊCH VỤ THANH TOÁN) TRÊN HỆ THỐNG VCB CASHUP CỦA NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

*(Kèm theo Quy định về việc sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên hệ thống VCB CashUp của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam)*

#### Điều 1. Giải thích từ ngữ

##### 1.1. Ngày Giao Dịch:

1.1.1. Đối với giao dịch không phát sinh chuyển đổi ngoại tệ, giao dịch chuyển đổi ngoại tệ theo tỷ giá niêm yết và các giao dịch thanh toán khác trong phạm vi cung ứng dịch vụ nêu tại Điều 2 của Quy định này: là ngày mà Khách Hàng hoàn thành việc lập và duyệt Lệnh Giao Dịch trên Hệ Thống VCB CashUp và xuất trình đầy đủ hồ sơ giao dịch cho Vietcombank.

1.1.2. Đối với giao dịch chuyển đổi ngoại tệ theo tỷ giá thỏa thuận: là ngày mà Vietcombank và Khách Hàng xác nhận về ngoại tệ chuyển đổi, tỷ giá chuyển đổi, mục đích chuyển đổi, số lượng ngoại tệ chuyển đổi, thời hạn hiệu lực của tỷ giá cùng các điều khoản, điều kiện khác kèm theo (nếu có) và Khách Hàng hoàn thành việc lập và duyệt Lệnh Giao Dịch trên Hệ Thống VCB CashUp và xuất trình đầy đủ hồ sơ giao dịch cho Vietcombank

1.2. **Tỷ Giá Niêm Yết:** là tỷ giá do Vietcombank công bố tại thời điểm Vietcombank xử lý Lệnh Giao Dịch.

1.3. **Tỷ Giá Thỏa Thuận:** là tỷ giá được Vietcombank và Khách Hàng thỏa thuận và thống nhất tại thời điểm giao dịch. Tỷ giá thỏa thuận chỉ có hiệu lực tối đa trong ngày giao dịch.

1.4. **Thời Hạn Hiệu Lực Của Tỷ Giá Thỏa Thuận:** là khoảng thời gian Vietcombank và Khách Hàng cam kết tỷ giá thỏa thuận có giá trị hiệu lực và Khách Hàng phải hoàn thành việc lập, duyệt Lệnh Giao Dịch chuyển đổi ngoại tệ trên Hệ Thống VCB CashUp. Hết thời hạn này, Vietcombank có quyền từ chối xử lý giao dịch theo tỷ giá thỏa thuận. Tỷ giá thỏa thuận có hiệu lực tối đa trong ngày giao dịch trừ khi Vietcombank có quy định khác.

1.5. **Bộ Phận Xử Lý Giao Dịch:** là bộ phận tại Chi nhánh Vietcombank quản lý tài khoản

trích nợ của Khách Hàng, chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của Khách Hàng liên quan đến Giao Dịch VCB CashUp.

- 1.6. **Giấy Tờ, Chứng Từ Giấy Theo Quy Định Quản Lý Ngoại Hối:** là các giấy tờ và chứng từ liên quan đến giao dịch của Khách Hàng mà Vietcombank yêu cầu Khách Hàng xuất trình phù hợp với quy định quản lý ngoại hối theo từng thời kỳ. Hình thức của các giấy tờ và chứng từ này nếu không có yêu cầu khác của Vietcombank thì được hiểu là bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao được cấp từ sổ gốc hoặc bản sao được chứng thực của Tổ chức hành nghề công chứng, Ủy ban nhân dân các cấp, Cơ quan đại diện Việt Nam ở nước ngoài.
- 1.7. **Chuyển Tiền Ngày Hiệu Lực Tương Lai:** Là lệnh chuyển tiền do Khách Hàng lập với ngày thanh toán được xác định trong tương lai.
- 1.8. **Chuyển Tiền Định Kỳ:** Là lệnh chuyển tiền do Khách Hàng lập với ngày thanh toán theo một chu kỳ nhất định.
- 1.9. **Giao Dịch Xử Lý Tự Động (STP):** là các giao dịch được hệ thống xử lý tự động từ khâu tiếp nhận đến khi hoàn tất yêu cầu giao dịch của Khách Hàng mà không có sự can thiệp của cán bộ ngân hàng.
- 1.10. **Giao Dịch Không Xử Lý Tự Động (Non-STP):** là các giao dịch không đủ tiêu chuẩn để hệ thống xử lý tự động và cần có sự can thiệp của cán bộ ngân hàng.
- 1.11. **Thanh toán dịch vụ công (ecommerce):** là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

## **Điều 2. Phạm vi và quy định áp dụng**

- 2.1. Phạm vi cung cấp Dịch Vụ Quản lý khoản phải trả (Dịch vụ Thanh toán) của Vietcombank bao gồm:
  - 2.1.1 Chuyển tiền trong hệ thống Vietcombank:
    - Chuyển tiền cùng chủ tài khoản;
    - Chuyển tiền cho người hưởng có Tài khoản thanh toán tại Vietcombank;
    - Chuyển tiền cho người hưởng nhận tiền mặt tại Vietcombank.
  - 2.1.2 Chuyển tiền cho người hưởng có tài khoản ngoài Vietcombank (trong nước):
    - Chuyển tiền trong nước thông thường;

## Mẫu 01.KH.QTK

- Chuyển tiền nhanh qua tài khoản;
  - Chuyển tiền cho người hưởng nhận tiền mặt tại ngân hàng khác.
- 2.1.3 Chuyển tiền đi nước ngoài;
  - 2.1.4 Thanh toán lương;
  - 2.1.5 Chuyển tiền theo bảng kê,
  - 2.1.6 Chuyển tiền theo lô;
  - 2.1.7 Chuyển tiền ngày giá trị tương lai, định kỳ;
  - 2.1.8 Thanh toán sao kê thẻ tín dụng;
  - 2.1.9 Thanh toán hóa đơn, nạp tiền;
  - 2.1.10 Thanh toán khác (thuế, phí hạ tầng cảng biển, bảo hiểm xã hội,...);
  - 2.1.11 Thanh toán dịch vụ công (e-commerce);
  - 2.1.12 Tra soát lệnh chuyển tiền;
  - 2.1.13 Các tiện ích thanh toán, chuyển tiền khác.
- 2.2. Loại tiền giao dịch: Khách Hàng thực hiện giao dịch bằng đồng Việt Nam và các loại ngoại tệ mà Vietcombank có thực hiện mua bán chuyển khoản với Khách Hàng (được Tổng Giám đốc quy định trong từng thời kỳ).
  - 2.3. Khách Hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Quản lý Khoản phải trả (Dịch vụ Thanh toán) thông qua việc điền, ký và đóng dấu hợp lệ vào Bản đăng ký sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên Hệ Thống VCB CashUp.
  - 2.4. Phụ lục này là một phần không tách rời với Quy định sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên hệ thống VCB CashUp của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam.
  - 2.5. Bản đăng ký sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên Hệ Thống VCB CashUp, Quy định sử dụng dịch vụ Thanh toán và Quản lý dòng tiền trên hệ thống VCB CashUp của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam và Phụ lục này tạo thành một bản Hợp đồng sử dụng Dịch Vụ Thanh toán trên Hệ Thống VCB CashUp hoàn chỉnh giữa Vietcombank và Khách Hàng.

### **Điều 3. Quy định sử dụng dịch vụ**

- 3.1. Chuyển Tiền Ngày Hiệu Lực Tương Lai

## Mẫu 01.KH.QTK

### 3.1.1. Điều kiện thực hiện giao dịch

Tính năng Chuyển Tiền Ngày Hiệu Lực Tương Lai chỉ áp dụng đối với các giao dịch chuyển tiền đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

- Loại giao dịch: Chuyển tiền trong hệ thống Vietcombank, Chuyển tiền trong nước (ngoài hệ thống Vietcombank), Chuyển tiền cho người hưởng nhận bằng chứng minh nhân dân/căn cước công dân/hộ chiếu còn hiệu lực.
- Phương thức giao dịch: giao dịch không phát sinh chuyển đổi ngoại tệ, giao dịch chuyển đổi ngoại tệ (tỷ giá niêm yết).
- Dịch vụ chuyển tiền tương lai trên hệ thống VCB CashUp chỉ áp dụng cho các giao dịch STP (được hệ thống xử lý tự động).

### 3.1.2. Điều kiện hủy Lệnh Giao Dịch

Khách Hàng lập và duyệt yêu cầu hủy lệnh Chuyển Tiền Ngày Hiệu Lực Tương Lai trên Hệ Thống VCB CashUp chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày lệnh có hiệu lực. Khách Hàng không được phép hủy lệnh Chuyển Tiền Ngày Hiệu Lực Tương Lai vào ngày lệnh có hiệu lực.

## 3.2. Chuyển Tiền Định Kỳ

### 3.2.1. Điều kiện thực hiện giao dịch

Tính năng Chuyển Tiền Định Kỳ chỉ áp dụng đối với các giao dịch chuyển tiền đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

- Loại giao dịch: Chuyển tiền trong hệ thống Vietcombank, Chuyển tiền trong nước (ngoài hệ thống Vietcombank), Chuyển tiền cho người hưởng nhận bằng chứng minh nhân dân/căn cước công dân/hộ chiếu còn hiệu lực.
- Phương thức giao dịch: giao dịch không phát sinh chuyển đổi ngoại tệ, giao dịch chuyển đổi ngoại tệ (tỷ giá niêm yết).
- Dịch vụ chuyển tiền định kỳ trên hệ thống VCB CashUp chỉ áp dụng cho các giao dịch STP (được hệ thống xử lý tự động).

### 3.2.2. Điều kiện hủy Lệnh Giao Dịch

Khách Hàng lập và duyệt yêu cầu hủy lệnh Chuyển Tiền Định Kỳ trên Hệ Thống VCB CashUp chậm nhất 01 (một) ngày trước ngày lệnh có hiệu lực. Khách Hàng không được phép hủy lệnh Chuyển Tiền Định Kỳ vào ngày lệnh có hiệu lực.

## Mẫu 01.KH.QTK

### 3.3. Tra soát giao dịch

#### 3.3.1. Điều kiện thực hiện

Tính năng tra soát giao dịch áp dụng với các loại giao dịch chuyển tiền đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

- Các giao dịch chuyển tiền nêu tại Điều 2, ngoại trừ giao dịch Chuyển tiền cùng chủ tài khoản và Thanh toán thẻ tín dụng.
- Lệnh Giao Dịch đã được Vietcombank xử lý thành công.
- Yêu cầu tra soát giao dịch thuộc 1 trong 3 loại sau:
  - ✓ Yêu cầu hoàn tiền;
  - ✓ Yêu cầu chỉnh sửa thông tin chuyển tiền (không áp dụng với giao dịch Chuyển tiền cho bên thứ ba trong cùng hệ thống của Vietcombank);
  - ✓ Yêu cầu khác.

#### 3.3.2. Phương thức xử lý

Khách Hàng căn cứ vào các lý do tra soát giao dịch tương ứng với từng yêu cầu tra soát nêu trên để gửi yêu cầu tra soát tới Vietcombank, bao gồm:

- Yêu cầu hoàn tiền
  - ✓ Áp dụng với các giao dịch ghi có sai thông tin người hưởng;
  - ✓ Với các giao dịch thanh toán hóa đơn/ tự động trích nợ/ thanh toán trực tiếp (E-commerce): do Khách Hàng chưa được cung cấp dịch vụ.
- Yêu cầu chỉnh sửa thông tin chuyển tiền (không áp dụng với giao dịch Chuyển tiền cho bên thứ ba trong cùng hệ thống của Vietcombank): Áp dụng với các giao dịch sai chi tiết thanh toán.
- Yêu cầu khác
  - ✓ Người hưởng chưa được ghi có;
  - ✓ Các thông tin khác.

### 3.4. Chuyển đổi ngoại tệ

#### 3.4.1. Điều kiện thực hiện giao dịch Chuyển đổi ngoại tệ theo tỷ giá niêm yết

- Tính năng chuyển đổi ngoại tệ áp dụng với các loại giao dịch theo tỷ giá niêm yết



## Mẫu 01.KH.QTK

sau:

- ✓ Giao dịch chuyển đổi ngoại tệ sang VND giao ngay trong ngày.
- ✓ Giao dịch chuyển đổi từ VND sang ngoại tệ hoặc từ ngoại tệ này sang ngoại tệ khác giao ngay trong ngày, nhằm mục đích chuyển tiền đi nước ngoài hoặc Chuyển tiền đi ngân hàng khác trong nước bằng ngoại tệ.
- Ngoại tệ chuyển đổi nằm trong danh mục ngoại tệ mà Vietcombank có thực hiện giao dịch trong từng thời kỳ.
- Khách Hàng xuất trình hồ sơ giao dịch (không áp dụng với giao dịch chuyển đổi ngoại tệ sang VND) theo đúng quy định hiện hành của Vietcombank trong từng thời kỳ.

### 3.4.2. Điều kiện thực hiện giao dịch Chuyển đổi ngoại tệ theo tỷ giá thỏa thuận

- Tính năng chuyển đổi ngoại tệ áp dụng với các loại giao dịch theo tỷ giá thỏa thuận sau:
  - ✓ Giao dịch chuyển đổi ngoại tệ sang VND.
  - ✓ Giao dịch chuyển đổi từ VND sang ngoại tệ hoặc từ ngoại tệ này sang ngoại tệ khác nhằm mục đích chuyển tiền đi nước ngoài hoặc Chuyển tiền đi ngân hàng khác trong nước bằng ngoại tệ.
- Ngoại tệ chuyển đổi nằm trong danh mục ngoại tệ mà Vietcombank có thực hiện giao dịch trong từng thời kỳ
- Các điều kiện chuyển đổi ngoại tệ bao gồm tỷ giá thỏa thuận, số tiền chuyển đổi, thời hạn hiệu lực của tỷ giá và các điều kiện khác (nếu có) đã được Khách Hàng và Vietcombank thống nhất bằng văn bản theo mẫu do Vietcombank quy định trước khi thực hiện giao dịch.
- Khách Hàng xuất trình hồ sơ giao dịch (không áp dụng với giao dịch chuyển đổi ngoại tệ sang VND) theo đúng quy định hiện hành của Vietcombank trong từng thời kỳ.

### 3.5. Chuyển tiền ngoại tệ

- Khách Hàng xuất trình hồ sơ giao dịch theo đúng quy định hiện hành của Vietcombank trong từng thời kỳ.

### 3.6. Chuyển tiền theo lô, Thanh toán theo bảng kê và Thanh toán lương

- Điều kiện thực hiện giao dịch Chuyển tiền theo lô, Thanh toán theo bảng kê và Thanh toán lương như sau:
  - ✓ Khách Hàng sử dụng mẫu tập tin theo quy định của Vietcombank. Khách Hàng không thay đổi, thêm bớt các trường thông tin trong tập tin mẫu.
  - ✓ Một tập tin chuyển tiền chỉ bao gồm các Giao dịch xử lý STP hoặc chỉ bao gồm Giao dịch xử lý Non-STP. Nguyên tắc xác định giao dịch xử lý STP/Non-STP nêu tại Hướng dẫn sử dụng dịch vụ VCB CashUp.
  - ✓ Tổng số lượng giao dịch trong tập tin chuyển tiền không được vượt quá số lượng tối đa theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ
  - ✓ Tập tin thanh toán hợp lệ theo kết quả kiểm tra tự động của Hệ Thống VCB CashUp. Nguyên tắc kiểm tra của hệ thống nêu tại Hướng dẫn sử dụng dịch vụ VCB CashUp.

#### **Điều 4. Quyền và trách nhiệm của Khách Hàng**

##### 4.1. Quyền của Khách Hàng

- 4.1.1. Truy cập vào Hệ Thống VCB CashUp của Vietcombank để thực hiện giao dịch được nêu tại khoản 2.1 điều 2 của Quy định này. Khách Hàng có quyền lập Lệnh Giao Dịch đối với các tài khoản đã đăng ký với Vietcombank.
- 4.1.2. Đối với giao dịch chuyển tiền ngoại tệ và chuyển đổi ngoại tệ, Khách Hàng được quyền yêu cầu Vietcombank bồi thường các tổn thất phát sinh nếu có trong quá trình thực hiện liên quan đến giao dịch chuyển đổi ngoại tệ nếu do lỗi của Vietcombank gây ra.

##### 4.2. Trách nhiệm của Khách Hàng

- 4.2.1. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin, nội dung thanh toán và thẩm quyền duyệt Lệnh Giao Dịch do Khách Hàng thực hiện trên Hệ Thống VCB CashUp.
- 4.2.2. Chịu trách nhiệm theo dõi đối chiếu các Lệnh Giao Dịch do Khách Hàng lập với sao kê đã nhận từ Vietcombank.
- 4.2.3. Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp phát sinh với Bên chỉ thị ghi có cho Khách Hàng hoặc cho người hưởng của Khách Hàng đến dịch vụ Quản lý khoản phải trả (Dịch vụ Thanh toán) sau khi Vietcombank đã thực hiện đúng theo Lệnh Giao Dịch.
- 4.2.4. Khách Hàng cam kết các giao dịch thực hiện qua Hệ Thống VCB CashUp không vi phạm quy định của pháp luật về Phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống

tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận và các quy định khác có liên quan.

4.2.5. Đối với giao dịch Chuyển Tiền Ngoại tệ và Chuyển Đổi Ngoại Tệ: Khách Hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định của Vietcombank, các quy định của pháp luật về quản lý hoạt động ngoại hối của Việt Nam và các quy định của pháp luật khác có liên quan, chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro có thể phát sinh đối với các giao dịch chuyển tiền ngoại tệ, chuyển đổi ngoại tệ mà Khách Hàng yêu cầu Vietcombank thực hiện trên Hệ Thống VCB CashUp

4.2.6. Các trách nhiệm khác theo quy định của Vietcombank và Pháp luật có liên quan.

## **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Vietcombank**

5.1. Quyền của Vietcombank

5.1.1. Đối với giao dịch Chuyển tiền ngoại tệ và Chuyển đổi ngoại tệ

- Vietcombank có quyền từ chối thực hiện giao dịch chuyển tiền ngoại tệ – chuyển đổi ngoại tệ cho Khách Hàng nếu:
  - ✓ Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - ✓ Vietcombank đánh giá Hồ sơ giao dịch không hợp lệ.
  - ✓ Vietcombank có lý do xác đáng nghi ngờ có sự giả mạo trong quá trình thực hiện giao dịch chuyển đổi ngoại tệ.
  - ✓ Vietcombank đánh giá thông tin trên Lệnh Giao Dịch chuyển tiền ngoại tệ - chuyển đổi ngoại tệ của Khách Hàng không hợp pháp, hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký tại Vietcombank hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Khách Hàng và Vietcombank.
  - ✓ Vietcombank phát hiện Khách Hàng vi phạm các quy định hiện hành của Vietcombank hoặc thỏa thuận đã có với Vietcombank, hoặc Khách Hàng có dấu hiệu vi phạm pháp luật.
  - ✓ Lệnh Giao Dịch chuyển đổi ngoại tệ và Hồ sơ giao dịch liên quan của Khách Hàng được Vietcombank xác định phù hợp nhưng đã quá thời hạn hiệu lực của tỷ giá (trong trường hợp giao dịch theo tỷ giá thỏa thuận).
- Miễn trách đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách Hàng hoặc của bên thứ ba có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến việc Vietcombank chấp nhận và xử lý giao dịch chuyển tiền – chuyển đổi ngoại tệ theo các thông tin trên bề mặt giấy tờ, chứng

## Mẫu 01.KH.QTK

từ do Khách Hàng xuất trình (bao gồm cả qua email/fax) cho Vietcombank.

- 5.1.2. Các quyền khác theo quy định của Vietcombank và Pháp luật có liên quan.
- 5.2. Trách nhiệm của Vietcombank
  - 5.2.1. Cung cấp đầy đủ, kịp thời các báo có của các giao dịch ghi có vào tài khoản của Khách Hàng trong phạm vi cung cấp dịch vụ Báo có trực tuyến.
  - 5.2.2. Đối với giao dịch Chuyển tiền ngoại tệ và Chuyển đổi ngoại tệ
    - Vietcombank thực hiện với nỗ lực cao nhất để xử lý giao dịch chuyển tiền ngoại tệ và chuyển đổi ngoại tệ cho Khách Hàng.
    - Vietcombank có trách nhiệm bồi thường các tổn thất phát sinh trong quá trình thực hiện giao dịch chuyển tiền ngoại tệ và chuyển đổi ngoại tệ (nếu có) cho Khách Hàng nếu lỗi phát sinh từ Vietcombank.