

# 河内分行远程银行服务的共同条款和条件 (2024 年版)

## 第一条 定义

“远程银行业务”是指中国工商银行河内分行通过网上银行“远程离柜业务”栏目向企业客户提供本条款与条件第二条所涉及的业务。

## 第二条 通过远程银行业务办理的功能栏目

- (一) 内部转账
- (二) 汇款
- (三) 其他业务
- (四) 自由格式信息交换

## 第三条 服务流程

(一) 业务指令是指包括但不限于汇款方、收款方、金额、用途等信息，业务指令由客户通过网上银行“远程离柜业务”栏目填写并提交给银行。

业务资料是指相关业务指令下的文件信息。客户可通过以下方式将业务资料提交给银行：

1. 在“远程离柜业务”栏目跟业务指令一起提交。银行在审核资料过程中若发现业务资料需补充或修改时，客户需将补充或修改的资料在“远程离柜业务”栏目下，查询同一业务指令编号进行上传提交；

2. 若业务资料超过 60MB 等原因导致客户无法按照第 a 条上传，客户可通过网上银行“自由格式信息交换”或“远

程离柜业务”的“其他业务”栏目上传，同时注明同一业务指令编号；

3. 若发生上传不成功、网络事故、系统事故、文件出错等特殊原因导致客户无法按照第 a 条和 b 条上传并得到银行同意，客户可将业务资料通过其在银行登记的远程邮箱地址发送到银行指定的 HNSD@vn.icbc.com.cn 邮箱（但不包括客户业务指令）。

（二）银行根据从远程银行服务所接收的业务指令以及业务资料来办理业务。对于客户在越南时间工作日 15:30 之前提交且资料完整的指令，银行当日处理，对于客户在越南时间工作日 15:30 之后提交的且资料完整的指令，银行将于下一个工作日处理完毕。

（三）若客户已通过“远程离柜业务”栏目提交的业务指令和业务资料，客户不需再将该业务指令和资料原件提交给银行（银行要求提供原件资料除外）。客户主动在网上银行查询及打印指令处理结果。

#### **第四条 客户的权利、义务**

##### **（一）权利**

1. 客户自愿申请注册银行的远程银行服务，经银行同意后，将有权根据所注册的项目享有相应的服务；

2. 在服务有效期内，客户有权办理注销远程银行的手续；

3. 若客户对远程银行服务持有疑问、建议或意见，可联系热线 18001005（非工作时间）、024. 62699818 / 62699830

(工作时间) 或到银行营业网点进行咨询和投诉。

## (二) 义务

1. 客户清楚了解使用银行所提供的远程银行服务的过程中可遭到的风险(包括但不限于信息泄露、凭证信息出错、诈骗等), 并自愿承担这些风险可能造成的任何损失;

2. 客户确保已经阅读且正确了解本条款与条件包括银行免责条款在内的所有条款;

3. 客户应妥善保管电子银行的密码及相关介质, 不得交给他人使用; 由于客户疏忽或其他原因导致密码失窃或客户未被授权的人对业务指令和业务资料的发送进行授权, 从而造成的损失均由客户承担全部责任, 银行对此不承担任何责任;

4. 客户保证客户用于办理网上银行交易设备的安全性和可靠性, 对于因客户的设备故障、通讯故障等原因所造成的经济损失, 银行不承担责任;

5. 凡是客户使用银行的网上银行所提交的一切远程银行业务服务指令, 均被视为客户亲自办理的有效委托。

6. 客户不得利用技术或其他手段攻击银行网络或破坏银行系统, 否则须承担由此给银行或任何第三方所造成的损失。

## 第五条 银行的权利、义务

### (一) 权利

1. 银行有权根据客户资信情况, 决定是否受理客户注册

远程银行服务的申请；

2. 银行有权制定远程银行服务的收费标准，并在其正式网站及营业网点进行公布；

3. 银行有权进行电子银行系统的升级、改造；

4. 在以下情况，银行可单方面主动终止对客户远程提供远程银行服务：（i）客户不遵守银行及有关法律规定；（ii）按照政府有关机构要求；（iii）客户存在恶意诋毁和损害银行声誉行为；（iv）银行发现客户存在假冒、诈骗风险；（v）客户尚未按时支付相关费用；（vi）客户属于银行现行《账户使用条款与条件》规定的长期不动户。

5. 银行根据客户所提交的远程银行业务指令办理业务；

6. 银行因以下情况之一而没有正确执行客户所提交的远程银行业务指令，将不承担任何责任：

（1）银行收到的指令信息不明确、出错、不完整；

（2）客户账户余额或授信额度不足；

（3）客户账户资金被依法冻结或扣账；

（4）客户未能按照银行相关业务的规定进行正确的操作；

（5）出现不可抗力或其他非银行原因的情况。

（6）对于在5个工作日内客户未补充齐全、准确业务资料的业务指令，银行有权拒绝该业务指令。

7. 若因电子银行系统出错、发生故障或其他原因导致客户获得不正当资金，银行有权从客户账户扣划客户所获得的

不正当资金或暂停对客户所提供的电子银行服务；

8. 若客户不按照本规定要求的资料提交方式，银行有权拒绝提供远程银行服务给客户。

## （二）义务

1. 银行遵守越南法律法规及中国工商银行相关规章制度，并接受本条款与条件的所有条款的约束；

2. 银行所提供的网上交易系统的系统安全、数据备份和故障恢复等手段应符合于监管机关的规定；

3. 对于客户所提交的远程银行业务指令，银行对相关电子数据进行保存并将之为客户交易行为的证据。银行对客户的委托资料、委托事项负有保密义务。银行未经客户许可，不得透露客户在银行所登记的任何资料。但银行可根据法律规定、规章制度或有关司法机关、行政管理机关的要求提供客户的相关资料；

## 第六条 风险提示

（一）当客户通过网上银行的“远程离柜业务”栏目把所填写的支付指令提交给银行时，银行将视为客户通过网上银行渠道进行的直接支付。

（二）客户保证通过“远程离柜业务”栏目及“自由格式信息交换”栏目所上传的业务指令和业务凭资料的准确性、真实性。若客户提交填写有误的业务指令导致银行办理时出错，则银行不承担责任。

(三)若客户同意申请通过银行所提供的网上银行使用远程银行交易业务，则客户被认为已经完全了解网上银行交易的风险，并接受此系统可能带来的损失。

(四)银行采取所有力所能及的有效措施来维护客户交易活动和凭证资料的安全。然而，出于对客户负责任的态度，银行特别提醒客户网上银行服务所存在的风险，包括但不限于：

1. 客户所使用的计算机的性能、质量、病毒、故障和其他因素可能影响到交易时间或交易数据。

2. 客户应完善关于业务审批流程的内部管理规定，对于由客户授意没有权限的人员操作和提交的业务指令，或由于客户密码器和相关密码保管不善导致泄露，若造成损失，客户将承担全部责任。

## **第七条 收费标准**

客户所登记的远程银行服务和通过此服务提供的业务的收费标准按照银行所公布的相应柜面业务收费标准执行。若银行对相关业务收费标准进行调整，则将按新费用标准进行收费。银行有义务及时在其正式网站就收费标准变更事宜进行公布，并对给客户办理业务的相关收费标准变更进行解释。

## **第八条 不可抗力及免责条款**

因下列原因导致客户的损失，银行不承担责任：

（一）因无法预见、不能抗拒、无法避免的自然灾害、灾难(如台风、洪水、地震、火灾和爆炸、疫情等)、战争(不论是否宣战)、社会骚乱、通信故障（计算机系统故障、网络事故、未经授权外部侵入、病毒攻击以及其他计算机软硬件故障等）；

（二）法律、政策发生重大变化或银行不可预测和不可控制的因素导致的突发事件；

因客户的故障或疏忽导致交易密码被泄露或遗失，由此造成客户的损失；

（三）法律规定和本条款与条件所规定的其他银行免责事项。

任何一方，由于不可抗力事件而影响本条款与条件义务的履行时，则延迟履行本条款与条件义务的期限相当于不可抗力事件影响的时间。

受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生时立即通知另一方，并在5天内将不可抗力事件的情况及当局出具的证明文件以传真、电子邮件或任何书面方式通知给另一方。受影响的一方同时应尽量设法缩小此影响和由此而引起的延误。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行本条款与条件、除非双方另行约定或法律有其他规定。

## **第九条 廉洁条款**

在实施本条款与条件的各环节中，客户同意遵循银行的

廉洁自律、反腐败、FATCA 政策及规定，遵循及履行联合国、国际、越南政府及中国政府的制裁。

## **第十条 反洗钱、反恐怖融资及反大规模毁灭武器扩散融资**

分行可履行及要求客户及客户的关联方采取适当的行动以遵循法律规定、监管机关要求或总则，分行有关预防欺诈、犯罪活动，反洗钱，反恐怖融资，反大规模毁灭武器扩散融资等政策，不向受制裁的组织和个人提供产品和服务。

## **第十一条 争议解决**

本条款与条件项下争议解决方式为：仲裁

本条款与条件项下或/因与本条款与条件有关在任何形式所引起的任何纠纷、争议、索赔（包括但不限于：（1）任何本条款与条件、本条款与条件权利、义务或责任；以及（2）有关本条款与条件的存在、效力或终止的任何问题）均提交越南国际经济贸易仲裁中心(VIAC)并按该仲裁中心的规则进行最终裁判。仲裁地为河内。仲裁过程应使用越南文。

## **第十二条 语言**

此共同条款和条件以越南文、英文和中文书写。如有冲突，则以越南文版为准。



# **GENERAL TERMS AND CONDITIONS ON USING REMOTE BANKING SERVICE OF ICBC HANOI BRANCH (2024 Version)**

## **Article 1. Definitions**

Remote banking is a service in which ICBC - Hanoi Branch through the section

"Remote Branch Business" on the Internet banking channel provides the operations

mentioned in Article 2 of this Announcement.

## **Article 2. Types of remote banking operations**

1. Transfer between registered accounts
2. Remittance
3. Other business
4. Information exchange with free format

## **Article 3. Service process**

1. The business order refers to the information that the Customer has entered on the "Remote Branch Business" section and submitted to the Bank, including but not limited to information such as the remitter, the beneficiary, the amount and the content, etc....

The business document refers to the file information under the relevant business order. The Customer may submit business documents to the Bank in the following manners:

a, Submit with business order. In case the Bank requests the Customer to send additional business documents via the operational indicator status, the document that needs to be added or modified under the "Remote Branch Business" section, query the same business order reference number for uploading and submitting;

b, If the total capacity of business document exceeds 60MB, ( or because of other reasons ), the Customer can not upload by method (a), Customer can upload it through "Information exchange with free format" on the Internet banking system or

“Other Business” at “Remote Branch Business” section, and indicate the same reference number of business order;

c, In the case of unsuccessful uploading, network accidents, system accidents, file errors, etc..., the Customer can not upload by method (a) and (b), the Customer may send the business documents to the designated mailbox of The Bank: HNSD@vn.icbc.com.cn via its email address registered with Bank ( but not including the Customer’s business orders ).

2. The Bank shall base on the contents of the business order and relating documents received via remote banking system to perform the operation. For the Customer’s orders sent to the Bank before 15:30 on the business day in Vietnam and the application is complete, the Bank will accomplish the processing. For the Customer’s orders sent to Bank after 15:30 on the business day in Vietnam and the application is complete, the Bank will accomplish the processing on the next working day.

3. If the Customer submit business orders and documents via " Remote Branch Business " section, the Customer will not need to send to the Bank the original business orders and documents. The Customer actively inquires and prints the processing results of the instructions on internet banking.

#### **Article 4. Customer’s Rights and Obligations**

##### 1. Rights

a, The Customer voluntarily applies to register for the Bank’s remote banking services, with the Bank’s approval, then will be entitled to enjoy the corresponding services according to the registered items;

b, During the validity period of the service, the Customer has the right to perform procedure of canceling the remote banking service;

c, If the customer has questions, suggestions or comments about remote banking services, please contact our hotline 18001005 (out of working time), 024.62699818/ 62699830 ( in working time ), or go to the Bank offices for consultation and complaints.

##### 1. Obligations

a, The Customer is fully aware of the risks that may arise in the process of using the remote banking services provided by the Bank ( including but not limited to information leakage, voucher information errors, fraud, etc.), and is willing to bear any losses that may be caused by these risks;

b, The Customer confirms to have read and correctly understands all the terms and conditions, including the Bank's disclaimer terms.

c, The Customer shall keep the password and related media of the electronic banking properly and shall not give them to others for use; the Customer shall bear full responsibility for any losses caused by the theft of the password due to the Customer's negligence or other reasons, or the Customer's unauthorized person authorizing the sending of business documents, and the Bank shall not bear any responsibility in this case;

d, The Customer guarantees the safety and reliability of the equipment used by the Customer for online banking transactions. The Bank is not responsible for any economic losses caused by the Customer's equipment failure, communication failure, etc.

e, All remote banking service orders submitted by the Customers using the Bank's online banking are deemed to be valid instructions personally handled by the Customer.

f, The Customer is not allowed to use technology or other means to attack the Bank system, otherwise the Customer will be responsible for the losses caused to the Bank or any third party.

#### **Article 5. Bank's Rights and Obligations**

##### **1. Rights**

a, The Bank has the right to decide whether to accept a customer's application for remote banking services based on the Customer's credit status;

b, The Bank has the right to set fee schedule for remote banking services and publishes it on its official websites and business office;

c, The Bank has the right to upgrade and transform its electronic banking systems;

d, The Bank may unilaterally and proactively terminate the provision of remote banking services to the Customer in the following circumstances: (i) the Customer fails to comply with the Bank's and relevant legal provisions; (ii) according to the requirements of relevant government agencies; (iii) the Customer maliciously defames and damages the Bank's reputation; (iv) the Bank discovers that the Customer is at risk of counterfeiting or fraud; (v) the Customer has not paid the relevant fees on time; (vi) The Customer account is dormant account of "General terms and Conditions on accounts" regulation.

e, The Bank handles the business according to the remote banking orders submitted by the Customer;

f, The Bank shall not be responsible for any failure to properly execute the remote banking orders submitted by the Customer due to any of the following circumstances:

(i) The Bank receives orders with unclear, erroneous, or incomplete information;

(ii) The Customer's account balance or credit limited is insufficient;

(iii) The Customer's account is frozen or deducted according to law;

(iv) The Customer failed to perform correct operations in accordance with the relevant banking regulations;

(v) In force of majeure or other non-bank reasons;

(vi) If the Customer fails to supplement complete and accurate documents within 5 working days, the Bank has the right to reject this transaction order.

(vii) If the Customer obtains improper funds due to an error, malfunction or other reasons in the electronic banking system, the Bank has the right to deduct the improper funds from the Customer's account or suspend the electronic banking services provided to the Customer;

(viii) If the Customer does not submit the documents in accordance with the requirements of these regulations, the Bank has the right to refuse to provide remote banking services to the Customer.

## 2. Obligations

a, The Bank shall comply with the laws and regulations of Vietnam and the relevant rules and regulations of ICBC, and accept all the terms and conditions of this Announcement;

b, The system security, data backup and fault recovery measures of the online transaction system provided by the Bank should comply with the regulations of the regulatory authorities;

c, For the transaction orders via remote banking service proposed by the Customer, the Bank will preserve the relevant electronic data, which is evidence of the Customer's transactions. The Bank is obliged to keep secret for entrusting documents, entrusting contents of the Customer. Without the Customer's consent, the Bank may not disclose any documents that the Customer has registered with the Bank. But the Bank may provide relevant documents of the Customer in accordance with the law, according to regulations or at the request of judicial agencies, relevant administrative agencies;

**Article 6. Warning of Risks**

1. When the Customer submits and sends payment orders to the Bank through "Remote Branch Business" section, the Bank considers the Customer to make payment directly via Internet banking.

2. The Customer must ensure the accuracy and authenticity of the business orders and documents that have been filled in and sent through the “ Remote Branch Business” and “ Information exchange with free format ” section. If the Customer submits an incorrect business order and the Bank makes a mistake in handling the transaction, the Bank will not assume any responsibility.

3. If the Customer agrees to request the use of the Remote banking transaction on the Internet banking channel provided by the Bank, the Customer is deemed to have fully understood the risks in Internet banking transactions, and accept possible damages from this system.

4. The Bank shall take all possible effective measures to maintain the security of customer transaction activities and voucher information. However, with the highest responsibilities to the Customer, the Bank shall specially remind the Customer that

the risks exist in remote banking services include but are not limited to the following cases:

a, The causes due to The Customer's computers related to the features, quality of computers, viruses, incidents and other causes that may affect the transaction time or transaction data.

b, The Customer shall improve the internal management regulations on business approval processes. For business orders manipulated and submitted by those who have no authority to be authorized by The Customer, or due to improper storage of The Customer's Token key device and relevant passwords that makes disclosure, if causing any loss, The Customer will have to take full responsibility.

#### **Article 7. Charges**

The charging standards for the remote banking services registered by the Customer and the services provided through this channel shall be implemented in accordance with the corresponding counter service charging standards announced by the Bank. If the Bank adjusts the corresponding service charging table, the new fee standards will be charged. The Bank is obliged to announce the change of charging standards on its official website and explain the change of relevant charging standards to customers for handling business.

#### **Article 8. Force Majeure and Disclaimer Clauses**

If The Customer has suffered losses due to the following reasons, The Bank is not responsible for:

1. Unforeseeable, irresistible, and unavoidable natural disasters ( such as typhoons, floods, earthquakes, fires and explosions, epidemics, etc...), wars (whether declared or not), social unrest, communication failures (computer systems failures, network accidents, unauthorized external instructions, virus attacks, and other computer software and hardware failures, etc...)

2. Major changes in laws and policies or emergencies caused by factors that are unpredictable and uncontrollable to the Bank;

3. Losses caused to the Customer by the disclosure or loss of the transaction password due to the Customer's fault or negligence;

4. Other matters exempted by the Bank as provided by the law and this Announcement.

If the performance of the obligations of either party under these Terms and Conditions is affected by force majeure, the period of delay in performance of the contractual obligations shall be equal to the period of time affected by the force majeure event.

The party effected by force majeure shall immediately notify the other party when the force majeure event occurs, and notify the other party of the circumstances of the force majeure event and the supporting documents issued by the authorities by fax, email or any other written means within 5 days. The affected party shall also try to minimize the impact and the delay caused by it. Within a reasonable time after the elimination of the force majeure, one or both parties shall continue to perform the Announcement, unless otherwise agreed by the parties or otherwise provided by law.

**Article 9. Integrity**

The Customer agreed to comply with The Bank including self-discipline, anti-corruption, FATCA regulations and Policy abide by and implement UN, International, China government and Vietnam government sanctions.

**Article 10. AML, CFT and Countering the proliferation of WMD**

The Bank may take and request Customers and Afilates to take proper actions in order to comply with the laws, general provisions or regulations of the regulatory agencies, policies of the Bank with respect to (i) Prevention of fraud, criminal activities; (ii) Anti-money laundering, combating the financing of terrorism, countering the proliferation of weapons of mass destruction; and (iii) ensuring that products and services are not provided to the organizations and individuals that are targets of the sanctions.

**Article 11. Dispute Resolution**

Any disputes that arise under this Terms and Conditions shall be resolved by arbitration.

Any disputes, controversy or claim arising in any way out of or in connection with this Terms and Conditions (including, without limitation: (1) any Terms and

Conditions, rights, obligations or liabilities; and (2) any issue as to the existence, validity or termination of this Terms and Conditions), shall be referred to and finally resolved by arbitration in accordance with the Arbitration Rules of the Vietnam International Arbitration Centre (VIAC). The seat of the arbitration shall be Hanoi. The language of the arbitration proceedings shall be Vietnamese.

**Article 12.** Language

These Common Terms and Conditions are written in Vietnamese, English and Chinese. In the event of conflict, the Vietnamese version shall prevail.



**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ DỊCH VỤ NGÂN  
HÀNG TỪ XA CỦA ICBC CHI NHÁNH HÀ NỘI  
(BẢN NĂM 2024)**

**Điều 1. Định nghĩa**

Nghiệp vụ Ngân hàng từ xa là các nghiệp vụ do ICBC - Chi nhánh Hà Nội cung cấp cho Khách hàng doanh nghiệp tại mục “Nghiệp vụ Ngân hàng từ xa” trên kênh Ngân hàng điện tử (Internet-banking).

**Điều 2. Các loại nghiệp vụ được thực hiện thông qua Ngân hàng từ xa**

1. Chuyển tiền nội bộ
2. Chuyển khoản
3. Các Nghiệp vụ khác
4. Trao đổi thông tin tự do

**Điều 3. Quy trình dịch vụ**

1. Chỉ thị nghiệp vụ là tập hợp các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như bên chuyển khoản, bên thụ hưởng, số tiền, nội dung thanh toán.... Chỉ thị nghiệp vụ do do Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng tại mục “Nghiệp vụ Ngân hàng từ xa” trên Ngân hàng điện tử.

Chứng từ nghiệp vụ là những hồ sơ, tài liệu liên quan đến chỉ thị nghiệp vụ. Khách hàng có thể cung cấp cho Ngân hàng chứng từ nghiệp vụ qua các phương thức sau:

a, Gửi kèm theo chỉ thị nghiệp vụ ở mục “Nghiệp vụ Ngân hàng từ xa”. Trường hợp trong quá trình thẩm duyệt hồ sơ, Ngân hàng phát hiện cần bổ sung hoặc sửa chứng từ nghiệp vụ, Khách hàng sẽ kiểm tra mã số nghiệp vụ của Chỉ thị nghiệp vụ đó ở mục “Nghiệp vụ Ngân hàng từ xa” và tiến hành bổ sung;

b, Nếu do tổng dung lượng của chứng từ nghiệp vụ vượt quá 60MB, không thể gửi đầy đủ qua phương thức (a), Khách hàng có thể gửi tài liệu bổ sung tại mục “Dịch vụ Khách hàng” hoặc mục “Các Nghiệp vụ khác” trên Ngân hàng điện tử, đồng thời

chú thích rõ mã chỉ thị nghiệp vụ gốc đã gửi đi;

c, Trong các trường hợp đặc biệt như đường truyền lỗi kỹ thuật, sự cố mạng, lỗi hệ thống, lỗi tập tin khiến Khách hàng không thể sử dụng phương thức (a) và (b) để gửi chứng từ nghiệp vụ, đồng thời được sự đồng ý của Ngân hàng, Khách hàng có thể sử dụng hòm thư điện tử từ xa đã đăng ký với Ngân hàng để gửi tài liệu bổ sung đến hòm thư điện tử chỉ định của Ngân hàng là: [HNSD@vn.icbc.com.cn](mailto:HNSD@vn.icbc.com.cn) ( không bao gồm chỉ thị nghiệp vụ).

2. Ngân hàng căn cứ nội dung trên chỉ thị nghiệp vụ và chứng từ nghiệp vụ đã nhận được thông qua Ngân hàng từ xa để xử lý nghiệp vụ. Đối với các chỉ thị nghiệp vụ được gửi đến Ngân hàng trước 15:30 (giờ Việt Nam) ngày làm việc, đồng thời hồ sơ hoàn chỉnh, Ngân hàng sẽ xử lý trong ngày. Đối với các chỉ thị nghiệp vụ được gửi đến Ngân hàng sau 15:30 (giờ Việt Nam) ngày làm việc, đồng thời hồ sơ hoàn chỉnh, Ngân hàng sẽ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

3. Trong trường hợp Khách hàng gửi chỉ thị nghiệp vụ và chứng từ nghiệp vụ thông qua Ngân hàng từ xa, Khách hàng không cần gửi lại bản gốc đến Ngân hàng (trừ các tài liệu Ngân hàng yêu cầu cung cấp bản gốc). Khách hàng tự kiểm tra và in xác nhận xử lý nghiệp vụ trên hệ thống.

#### **Điều 4. Quyền lợi, nghĩa vụ của Khách hàng**

##### **1. Quyền lợi**

a, Khách hàng tự nguyện xin đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng từ xa của Ngân hàng, sau khi được sự đồng ý của Ngân hàng, sẽ có quyền được hưởng các dịch vụ tương ứng theo các điều khoản đã đăng ký;

b, Trong thời gian hiệu lực của dịch vụ, Khách hàng có quyền thực hiện các thủ tục chấm dứt việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng từ xa;

c, Nếu có thắc mắc, kiến nghị hoặc ý kiến về dịch vụ Ngân hàng từ xa của Ngân hàng, Khách hàng có thể gọi điện thoại tới số: 18001005 (ngoài giờ làm việc), 024.62699818 / 62699830 (trong giờ làm việc) hoặc đến Phòng Giao dịch của Ngân hàng để được tư vấn và giải đáp.

##### **2. Nghĩa vụ**

a, Khách hàng đã hiểu rõ những rủi ro có thể gặp phải trong quá trình sử dụng

dịch vụ Ngân hàng từ xa (bao gồm nhưng không giới hạn ở các rủi ro thông tin bị tiết lộ, thông tin chứng từ sai lệch, lừa đảo .v.v.), và tự nguyện chịu mọi tổn thất do những rủi ro này gây ra;

b, Khách hàng đã đọc và hiểu chính xác toàn bộ các Điều Khoản và Điều Kiện Chung này bao gồm các điều khoản về miễn trừ trách nhiệm.

c, Khách hàng phải bảo quản cẩn thận mật khẩu và các thiết bị bảo mật, không đưa cho người khác sử dụng; Ngân hàng không chịu trách nhiệm về những tổn thất kinh tế do các nguyên nhân như Khách hàng không bảo quản cẩn thận làm lộ mật khẩu hoặc người chưa được ủy quyền của Khách hàng tiến hành thao tác chỉ thị nghiệp vụ và chứng từ nghiệp vụ gây ra;

d, Khách hàng phải đảm bảo độ an toàn và tin cậy của các thiết bị mà Khách hàng dùng để giao dịch qua Ngân hàng điện tử. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về những tổn thất kinh tế do các nguyên nhân như sự cố về thiết bị, sự cố liên lạc của Khách hàng gây ra;

e, Tất cả các yêu cầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng từ xa mà Khách hàng gửi cho Ngân hàng đều được coi là sự ủy thác có hiệu lực do Khách hàng tự lập ra.

f, Khách hàng không sử dụng công nghệ hoặc bất kỳ biện pháp nào khác để tấn công mạng hay phá hỏng hệ thống của Ngân hàng, nếu không sẽ phải chịu mọi tổn thất gây ra cho Ngân hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào do hành động này gây ra;

## **Điều 5. Quyền lợi, nghĩa vụ của Ngân hàng**

### **2. Quyền lợi**

a, Ngân hàng có quyền quyết định có nhận đề nghị đăng ký dịch vụ Ngân hàng từ xa của Khách hàng hay không, căn cứ vào tình hình thông tin về tài chính của Khách hàng;

b, Ngân hàng có quyền lập biểu phí tiêu chuẩn dịch vụ Ngân hàng từ xa và công bố tại trang thông tin điện tử chính thức và Phòng Giao dịch của Ngân hàng;

c, Ngân hàng có quyền nâng cấp, cải tạo hệ thống Ngân hàng điện tử;

d, Ngân hàng có quyền đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử cho Khách hàng trong những trường hợp sau đây: (i) Khách hàng không tuân thủ các quy định liên quan của pháp luật và của Ngân hàng ; (ii) Thực hiện theo yêu

cầu của cơ quan chức năng; (iii) Khách hàng có hành động xấu, làm tổn hại đến danh tiếng của Ngân hàng; (iv) Ngân hàng phát hiện có rủi ro giả mạo, lừa đảo; (v) Khách hàng không thanh toán các chi phí đúng thời hạn; (vi) Khách hàng có tài khoản không sử dụng trong thời gian dài theo quy định tại “Điều khoản và điều kiện chung về sử dụng tài khoản” hiện hành của Ngân hàng.

e, Ngân hàng xử lý nghiệp vụ theo chỉ thị nghiệp vụ mà Khách hàng gửi;

f, Ngân hàng không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu xảy ra một trong các tình huống dưới đây dẫn đến Ngân hàng không thể thực hiện được chuẩn xác lệnh nghiệp vụ Ngân hàng từ xa mà Khách hàng đề nghị:

(i) Lệnh nghiệp vụ mà Ngân hàng nhận được không rõ ràng, bị lỗi, thông tin không hoàn chỉnh;

(ii) Số dư tài khoản hoặc mức tín dụng của Khách hàng không đủ;

(iii) Số tiền trong tài khoản của Khách hàng bị phong tỏa hoặc bị khấu trừ theo quy định của pháp luật;

(iv) Khách hàng không thao tác đúng theo các quy định về nghiệp vụ liên quan của Ngân hàng;

(v) Xảy ra các tình huống bất khả kháng hoặc các vấn đề khác không phải do lỗi của Ngân hàng.

(vi) Các chỉ thị nghiệp vụ mà Khách hàng không bổ sung được đầy đủ, chính xác chứng từ nghiệp vụ trong vòng 5 ngày làm việc, Ngân hàng sẽ từ chối xử lý.

(vii) Nếu do hệ thống Ngân hàng từ xa của Ngân hàng bị lỗi, gặp sự cố hoặc các nguyên nhân khác làm cho Khách hàng được hưởng lợi không chính đáng, Ngân hàng có quyền khấu trừ các khoản thu lợi không chính đáng của Khách hàng từ tài khoản của Khách hàng hoặc tạm ngừng dịch vụ Ngân hàng từ xa của Khách hàng.

(viii) Ngân hàng có quyền từ chối cung cấp dịch vụ Ngân hàng từ xa cho Khách hàng nếu Khách hàng không truyền dữ liệu theo phương thức yêu cầu trong quy định này.

2. Nghĩa vụ

a, Ngân hàng tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam và các quy chế, quy định liên quan của ICBC, chấp nhận sự ràng buộc bởi tất cả các điều khoản trong bản Điều khoản và điều kiện này;

b, Sự an toàn hệ thống, sao lưu dữ liệu và biện pháp khắc phục sự cố của hệ thống giao dịch trên mạng mà Ngân hàng cung cấp phải phù hợp quy định của các cơ quan giám sát;

c, Đối với dịch vụ Ngân hàng từ xa mà Khách hàng đề nghị, Ngân hàng sẽ bảo lưu các dữ liệu điện tử liên quan và các dữ liệu điện tử đó là bằng chứng giao dịch của Khách hàng. Ngân hàng có nghĩa vụ giữ bí mật các tài liệu ủy thác, nội dung ủy thác của Khách hàng. Nếu chưa được sự đồng ý của Khách hàng, Ngân hàng không được tiết lộ bất kỳ tài liệu nào mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng. Nhưng Ngân hàng có thể cung cấp các tài liệu liên quan của Khách hàng theo quy định của pháp luật, theo quy chế hoặc theo yêu cầu của các cơ quan tư pháp, cơ quan quản lý hành chính có liên quan;

#### **Điều 6. Cảnh báo rủi ro**

1. Khi Khách hàng điền và gửi chỉ thị nghiệp vụ cho Ngân hàng qua mục “Nghiệp vụ Ngân hàng từ xa”, Ngân hàng hiểu rằng Khách hàng tiến hành thanh toán trực tiếp qua Ngân hàng điện tử.

2. Khách hàng đảm bảo tính chính xác, chân thực của chỉ thị nghiệp vụ, những chứng từ nghiệp vụ được điền và gửi qua mục “Nghiệp vụ Ngân hàng từ xa” và mục “Trao đổi thông tin tự do”. Ngân hàng không chịu trách nhiệm với những tổn thất xảy ra trong trường hợp Khách hàng cung cấp chỉ thị nghiệp vụ có sai sót hoặc không chính xác dẫn đến việc Ngân hàng xử lý sai nghiệp vụ.

3. Nếu Khách hàng đồng ý đề nghị sử dụng dịch vụ giao dịch qua Ngân hàng từ xa trên kênh Ngân hàng điện tử do Ngân hàng cung cấp, Khách hàng được coi là đã hoàn toàn hiểu về các rủi ro trong giao dịch Ngân hàng điện tử và chấp nhận những thiệt hại có khả năng xảy ra từ hệ thống này.

4. Ngân hàng sử dụng tối đa mọi biện pháp hữu hiệu để bảo vệ sự an toàn cho tài liệu chứng từ và hoạt động giao dịch của Khách hàng. Mặc dù vậy, với trách nhiệm đối với Khách hàng, Ngân hàng đặc biệt lưu ý với Khách hàng rằng, những rủi

ro tổn thất trong dịch vụ Ngân hàng từ xa bao gồm nhưng không giới hạn trong các trường hợp dưới đây:

a, Các nguyên nhân do máy tính của Khách hàng liên quan đến tính năng, chất lượng của máy tính, vi-rút, sự cố và các nguyên nhân khác có khả năng ảnh hưởng đến thời gian giao dịch hoặc dữ liệu giao dịch.

b, Khách hàng phải hoàn thiện quy định quản lý nội bộ đối với quy trình thẩm duyệt nghiệp vụ. Trong các trường hợp bao gồm nhưng không hạn chế như chỉ thị nghiệp vụ do nhân viên không có thẩm quyền của Khách hàng thao tác và gửi cho Ngân hàng, thiết bị bảo mật hay mật khẩu liên quan bị mất, bị lộ, Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm đối với những tổn thất (nếu có) xảy ra.

#### **Điều 7. Tiêu chuẩn thu phí**

Mức phí tiêu chuẩn đối với dịch vụ Ngân hàng từ xa và các nghiệp vụ phát sinh qua dịch vụ này do Khách hàng đăng ký dựa trên tiêu chuẩn thu phí đối với các nghiệp vụ tương ứng tại quầy do Ngân hàng công bố. Nếu trường hợp Ngân hàng điều chỉnh mức phí phải thu đối với nghiệp vụ có liên quan thì sẽ thu phí theo tiêu chuẩn mới. Ngân hàng có nghĩa vụ công bố kịp thời việc thay đổi mức phí tiêu chuẩn liên quan trên trang thông tin điện tử chính thức của Ngân hàng và giải thích về việc thay đổi mức phí tiêu chuẩn liên quan khi thực hiện giao dịch cho Khách hàng.

#### **Điều 8. Sự kiện bất khả kháng và miễn trừ trách nhiệm**

Nếu Khách hàng chịu tổn thất do những nguyên nhân sau, Ngân hàng không chịu trách nhiệm:

1. Sự kiện bất khả kháng là thiên tai và tai họa không thể dự đoán trước, không thể ngăn chặn và không thể tránh khỏi (ví dụ bão, lũ lụt, động đất, hỏa hoạn và cháy nổ, dịch bệnh...), chiến tranh (bất luận có tuyên bố chiến tranh hay không) và các trường hợp bất ổn dân sự, sự cố thông tin (sự cố hệ thống máy tính, sự cố hệ thống mạng, tấn công mã độc từ bên ngoài vào và sự cố phần cứng phần mềm máy tính khác...vv).

2. Các sự cố bất ngờ xảy ra do thay đổi quan trọng từ chính sách, quy định pháp luật hoặc các yếu tố mà Ngân hàng không thể dự đoán trước;

3. Mật khẩu giao dịch bị lộ hoặc mất do sự cố hoặc sơ suất từ phía Khách hàng

gây ra tổn thất cho Khách hàng;

4. Các nội dung miễn trừ trách nhiệm khác đối với Ngân hàng do pháp luật và bản Điều khoản và Điều kiện chung này quy định.

Một trong hai bên do trường hợp bất khả kháng ảnh hưởng đến khả năng thực hiện nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện chung này, thì thời hạn gia hạn thực hiện nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện chung tương đương thời gian bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng.

Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải thông báo cho bên kia ngay lập tức khi sự kiện bất khả kháng xảy ra đồng thời trong vòng 05 ngày thông báo cho bên kia bằng văn bản hoặc gửi thư điện tử hoặc fax về tình hình sự kiện bất khả kháng và tài liệu chứng minh kèm theo. Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải đồng thời nỗ lực tìm các biện pháp giảm thiểu ảnh hưởng đó và những vi phạm do sự kiện bất khả kháng đó gây ra. Trong khoảng thời gian hợp lý sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, một bên hoặc hai bên phải tiếp tục thực hiện quy định tại Điều khoản và Điều kiện chung, trừ khi các Bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.

#### **Điều 9. Chính trực**

Trong quá trình thực hiện Điều khoản và Điều kiện chung này, Khách hàng đồng ý tuân thủ quy định và chính sách bao gồm tự tuân thủ kỷ luật, phòng chống tham nhũng, FATCA của Bên A, tuân thủ và thực hiện các chế tài của Liên hợp Quốc, Quốc tế, Chính phủ Trung Quốc và Chính phủ Việt Nam.

**Điều 10. Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt**

Ngân hàng có thể áp dụng và yêu cầu Khách hàng và Bên liên quan của Khách hàng áp dụng các hành động phù hợp để tuân thủ các quy định pháp luật, quy định chung hoặc yêu cầu của cơ quan chức năng, các chính sách của Ngân hàng về phòng chống gian lận và các hoạt động tội phạm, phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, phòng chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, không cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho tổ chức và cá nhân là đối tượng của các Lệnh Trừng Phạt.

#### **Điều 11. Giải quyết tranh chấp**

Phương thức giải quyết tranh chấp là trọng tài.

Bất kỳ tranh chấp, tranh cãi hoặc yêu cầu nào phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào từ hoặc liên quan đến Điều khoản và Điều kiện chung này (bao gồm, nhưng không giới hạn ở: (1) bất kỳ quyền, nghĩa vụ hay trách nhiệm nào theo Điều khoản và Điều kiện chung này và (2) bất kỳ vấn đề nào về sự tồn tại, hiệu lực hoặc chấm dứt Điều khoản và Điều kiện chung này), sẽ được chuyển đến và giải quyết chung thẩm bằng trọng tài theo Quy tắc của Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC). Địa điểm giải quyết tranh chấp bằng trọng tài sẽ ở Hà Nội. Ngôn ngữ sử dụng trong tố tụng trọng tài sẽ bằng tiếng Việt.

**Điều 12. Ngôn ngữ**

Bản Điều khoản và Điều kiện chung này được lập bằng 3 loại ngôn ngữ: tiếng Việt, tiếng Anh và tiếng Trung; nếu xảy ra mâu thuẫn về mặt từ ngữ, sẽ lấy tiếng Việt làm chuẩn.