ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN RA NƯỚC NGOÀI QUA KÊNH NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ chuyển tiền ra nước ngoài qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB ("**Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến**"), cùng với Yêu Cầu Chuyển Tiền (như được định nghĩa dưới đây), thể hiện sự thoả thuận về giao dịch chuyển tiền ra nước ngoài giữa CIMB và Khách Hàng. Bằng việc xác lập Yêu Cầu Chuyển Tiền và thực hiện giao dịch chuyển tiền ra nước ngoài qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến, Khách Hàng xác nhận đã đọc kỹ, hiểu rõ và chấp nhận Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến.

Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến được áp dụng đồng thời với các Điều Khoản và Điều Kiện Chung, Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB áp dụng cho khách hàng cá nhân cũng như với bất kỳ điều khoản và điều kiện sản phẩm, dịch vụ nào khác áp dụng cho các sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho Khách Hàng. Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến được đăng tải công khai tại website www.cimbbank.com.vn của CIMB, được niêm yết tại các địa điểm giao dịch của CIMB hoặc có thể được cung cấp theo yêu cầu qua Trung tâm Hỗ trợ Khách Hàng 24/7 của CIMB theo số điện thoại 1900 969696. Trừ khi được quy định khác đi, nếu có sự khác biệt giữa Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến với các điều khoản và điều kiện khác đang được áp dụng cho Khách Hàng, thì Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này sẽ được ưu tiên áp dụng.

Điều 1: GIẢI THÍCH VÀ ĐỊNH NGHĨA

Các thuật ngữ được định nghĩa dưới đây được áp dụng trong toàn bộ nội dung Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến và Yêu Cầu Chuyển Tiền, ngoại trừ trong phạm vi ngữ cảnh yêu cầu khác:

1.1 "**CIMB**" hay "**Ngân Hàng**" có nghĩa là Ngân hàng trách nhiệm hữu hạn một thành viên CIMB Việt Nam, mã số doanh nghiệp 0107574254, có trụ sở tại Tầng 2, Toà nhà CornerStone, 16 Phan Chu Trinh, Phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam, và bao gồm cả các chi nhánh, các bên kế thừa và các bên nhận chuyển nhượng của CIMB.

1.2 "**Khách Hàng**" có nghĩa là cá nhân đăng ký sử dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến tại CIMB, với thông tin được nêu trong Yêu Cầu Chuyển Tiền.

"**Yêu Cầu Chuyển Tiền**" là đơn yêu cầu Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài của Khách Hàng được lập trên kênh Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB. Yêu Cầu Chuyển Tiền đồng thời là thỏa thuận mua bán ngoại tệ giữa Khách Hàng và CIMB liên quan đến việc thực hiện Giao Dịch Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài. Khách Hàng có thể thực hiện điều chỉnh thông tin đã kê khai trong Yêu Cầu Chuyển Tiền bằng cách lập đơn đề nghị điều chỉnh Yêu Cầu Chuyển Tiền trực tuyến trong các trường hợp được CIMB chấp thuận qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến.

1.3 "**Ngân Hàng Trực Tuyến**" có nghĩa là các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng trên môi trường mạng để thực hiện giao dịch thông qua ứng dụng ngân hàng trực tuyến được cài đặt trên điện thoại di động hoặc thiết bị có kết nối internet của Khách Hàng, bao gồm Ứng dụng OCTO by CIMB của Ngân Hàng.

1.4 "**Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài**" (hoặc gọi tắt là "**Dịch Vụ**") có nghĩa là dịch vụ chuyển tiền ra nước ngoài do CIMB cung cấp cho Khách Hàng qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến, cho phép Khách Hàng sử dụng tài khoản thanh toán bằng VND để mua ngoại tệ chuyển tiền ra nước ngoài theo các mục đích thanh toán phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế thông qua hệ thống SWIFT.

1.5 "**Giao Dịch Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài**" hoặc gọi tắt là "**Giao Dịch**" có nghĩa là giao dịch chuyển tiền ra nước ngoài theo yêu cầu của Khách Hàng cho mục đích thanh toán phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

1.6 "**SWIFT**" có nghĩa là là hệ thống điện tử liên ngân hàng toàn cầu và là kênh chính thức trong việc gửi và nhận các điện giao dịch thanh toán ngoại tệ ra nước ngoài giữa CIMB với các ngân hàng trong và ngoài nước.

1.7 "**Ngày Làm Việc**" có nghĩa là ngày (không phải là thứ Bảy, Chủ Nhật hoặc ngày nghỉ lễ tại Việt Nam) mà Ngân Hàng mở cửa giao dịch kinh doanh bình thường tại Việt Nam.

1.8 "**Ngày Yêu Cầu**" có nghĩa là ngày Khách Hàng hoàn tất tạo lập Yêu Cầu Chuyển Tiền thông qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB.

1.9 "**Thời Điểm Xử Lý Giao Dịch**" có nghĩa là thời điểm Ngân Hàng bắt đầu xử lý Yêu cầu chuyển tiền, thông thường trong vòng 01 (một) Ngày Làm Việc kể từ thời điểm Khách Hàng hoàn tất Yêu Cầu Chuyển Tiền.

1.10 "**Ngày Thanh Toán**" có nghĩa là ngày CIMB trích nợ tài khoản thanh toán của Khách Hàng để thực hiện giao dịch mua, bán ngoại tệ và chuyển tiền ra nước ngoài theo đề nghị của Khách Hàng tại Yêu Cầu Chuyển Tiền đã được xác nhận hợp lệ.

Trường hợp Ngày Thanh Toán trùng vào ngày nghỉ hàng tuần hoặc ngày nghỉ lễ, Tết của thị trường ngoại tệ Việt Nam và/hoặc của thị trường xử lý thanh toán đối với đồng ngoại tệ trong giao dịch thì Ngày Thanh Toán sẽ được chuyển sang Ngày Làm Việc kế tiếp.

Trừ trường hợp Khách Hàng cần bổ sung thêm đầy đủ giấy tờ hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, Ngày Thanh Toán sẽ không vượt quá 02 (hai) Ngày Làm Việc kể từ Ngày Yêu Cầu. Để tránh hiểu sai, CIMB chỉ thực hiện việc chuyển tiền ra nước ngoài khi Khách Hàng đã cung cấp đầy đủ giấy tờ theo yêu cầu của CIMB.

1.11 "**Mã Bảo Mật**" có nghĩa là một chuỗi các ký tự do Khách Hàng tạo trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến, được mã hóa nhiều lớp để xác thực giao dịch của Khách Hàng

Điều 2: DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN RA NƯỚC NGOÀI QUA KÊNH NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

2.1 Điều kiện sử dụng Dịch Vụ

Để sử dụng Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến, Khách Hàng phải thỏa mãn các điều kiện sau:

(a) Khách Hàng sở hữu và duy trì tài khoản thanh toán tại CIMB và tài khoản đang ở trạng thái hoạt động;

(b) Khách Hàng đã đăng ký và kích hoạt sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB;

(c) Số dư trên tài khoản thanh toán của Khách Hàng đủ để thực hiện giao dịch;

(d) Khách Hàng đọc, hiểu rõ và tích chọn đồng ý với toàn bộ nội dung Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến

2.2 Yêu Cầu Chuyển Tiền

Khách Hàng đề nghị và CIMB đồng ý cung cấp Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài qua kênh Ngân Hàng theo các thông tin đã đăng ký khi Khách Hàng khởi tạo Yêu Cầu Chuyển Tiền.

(a) Tạo Yêu Cầu Chuyển Tiền:

(i) Khách Hàng tạo Yêu Cầu Chuyển Tiền trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến. CIMB sẽ tiến hành xử lý Yêu Cầu Chuyển Tiền trong thời gian quy định.

(ii) Nếu Yêu Cầu Chuyển Tiền được chấp nhận, CIMB sẽ thực hiện chuyển tiền ra nước ngoài vào tài khoản của người thụ hưởng trong thời gian sớm nhất theo quy định của CIMB và thông lệ của thị trường. CIMB sẽ không chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, hoặc thiệt hại nếu giao dịch bị trì hoãn hoặc bị hủy theo quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này.

(iii) Hạn mức giao dịch được CIMB quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào mục đích chuyển tiền và chính sách của CIMB. Hạn mức giao dịch được tính theo VND cho tất cả ngoại tệ theo tỷ giá quy đổi tương ứng theo quy định của CIMB. Trường hợp có thay đổi hạn mức giao dịch so với Yêu Cầu Chuyển Tiền, Yêu Cầu Chuyển Tiền này sẽ được tự động hủy và Khách Hàng cần thực hiện lại Yêu Cầu Chuyển Tiền mới theo hạn mức giao dịch được thông báo bởi CIMB.

(b) Hủy Yêu Cầu Chuyển Tiền:

(i) Khách Hàng có thể yêu cầu hủy Yêu Cầu chuyển tiền theo một trong các phương thức sau:

- Gửi yêu cầu trực tuyến (“E-request”) qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến và nhập Mã Bảo Mật.
- Cuộc gọi có ghi âm được thực hiện từ nhân viên Tổng đài Chăm sóc khách hàng hoặc nhân viên thuộc Trung tâm kinh doanh, Hội sở/Chi nhánh CIMB tại Tp. Hồ Chí Minh đến số điện thoại Khách Hàng đã đăng ký với CIMB.
- Gửi yêu cầu từ địa chỉ email của Khách Hàng đã đăng ký với CIMB đến hộp thư cimbcare@cimb.com.

(ii) Yêu Cầu Chuyển Tiền sẽ bị hủy trong các trường hợp sau:

- Khách Hàng gửi E-request đề nghị hủy qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến trước Thời Điểm Xử Lý Giao Dịch; hoặc
- Thông tin trên Yêu Cầu Chuyển Tiền thiếu hoặc không rõ hoặc chứng từ hỗ trợ thiếu hoặc không phù hợp; hoặc
- Sau 02 (hai) Ngày Làm Việc kể từ Thời Điểm Xử Lý Giao Dịch nếu CIMB chưa nhận đầy đủ thông tin điều chỉnh/bổ sung, hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền, chứng minh nguồn tiền hoặc các hồ sơ theo yêu cầu của CIMB; hoặc
- Tài khoản thanh toán của Khách Hàng không đủ số dư thực hiện Yêu Cầu Chuyển tiền tại Thời Điểm Xử Lý Giao Dịch.
- Theo quy định của CIMB tùy từng thời kỳ.

Khách Hàng cam kết hoàn trả lại cho CIMB số tiền tương ứng khi có bất kỳ tổn thất nào xảy ra do việc CIMB thực hiện việc hủy Yêu Cầu Chuyển Tiền (nếu có). Khách Hàng chấp nhận rằng ngân hàng trung gian hoặc ngân hàng của người thụ hưởng có thể thu phí chuyển tiền và khoản phí này sẽ được trừ vào số tiền trả lại.

(iii) Thông tin về các loại phí và lệ phí liên quan đến việc dừng hoặc hủy lệnh chuyển tiền được niêm yết tại chi nhánh CIMB

(iv) Trường hợp dừng hoặc hủy Yêu Cầu Chuyển Tiền, Khách Hàng đồng ý rằng:

- CIMB sẽ hoàn lại tiền cho Khách Hàng khi CIMB nhận được số tiền chuyển từ ngân hàng trung gian hoặc ngân hàng của người thụ hưởng; và
- Nếu có sự chênh lệch tỷ giá giữa số tiền chuyển và số tiền hoàn lại thì Khách Hàng phải chịu khoản chênh lệch tỷ giá này.

(v) Nếu số tiền yêu cầu chưa được chuyển đi bởi CIMB, thì số tiền này sẽ được chuyển lại cho Khách Hàng vào tài khoản thanh toán của Khách Hàng tại CIMB trong cùng ngày với ngày mà Khách Hàng đề nghị hủy Yêu Cầu Chuyển Tiền...

(c) Điều chỉnh Yêu Cầu Chuyển Tiền:

(i) Khách Hàng có thể đề nghị điều chỉnh Yêu Cầu Chuyển Tiền trong các trường hợp sau:

- Khách Hàng cần điều chỉnh thông tin đã được kê khai trong Yêu Cầu Chuyển Tiền sau khi Yêu Cầu Chuyển Tiền đã được khởi tạo thành công.
- CIMB đã thực hiện Yêu Cầu Chuyển Tiền của Khách Hàng và nhận được lệnh chuyển trả/ yêu cầu điều chỉnh thông tin thụ hưởng từ ngân hàng thụ hưởng, Khách Hàng có thể thực hiện điều chỉnh thông tin thụ hưởng.

(ii) Khách Hàng đề nghị điều chỉnh Yêu Cầu Chuyển Tiền bằng cách tạo E-request "Điều chỉnh lệnh chuyển tiền nước ngoài" trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến và nhập Mã Bảo Mật. Khách Hàng thừa nhận rằng CIMB có toàn quyền chấp thuận hoặc từ chối đề nghị điều chỉnh Yêu Cầu Chuyển Tiền của Khách Hàng. Nếu đề nghị điều chỉnh được chấp thuận, CIMB sẽ xử lý Yêu Cầu Chuyển Tiền được điều chỉnh theo quy định của CIMB.

2.3 Bổ sung hồ sơ, chứng từ:

Khách Hàng có trách nhiệm bổ sung hồ sơ, chứng từ chứng minh mục đích chuyển tiền, chứng minh nguồn tiền hoặc các hồ sơ khác theo yêu cầu của CIMB. Khách Hàng có thể nộp bổ sung hồ sơ, chứng từ qua các phương thức sau:

(i) Gửi từ email của Khách Hàng đã đăng ký với CIMB đến email của nhân viên quan hệ khách hàng thuộc Trung tâm kinh doanh,Hội sở /Chi nhánh CIMB tại Tp. Hồ Chí Minh hoặc đến email cimbcare@cimb.com.

(ii) Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm kinh doanh, Hội sở/Chi nhánh CIMB tại Tp. Hồ Chí Minh. Khách Hàng phải mang theo bản gốc hoặc bản sao có công chứng để đối chiếu.

2.4 Đồng tiền giao dịch

Đồng tiền giao dịch do CIMB quy định trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các tiền Việt Nam Đồng (VND) và các ngoại tệ.

Danh sách đồng tiền giao dịch cụ thể sẽ được CIMB cập nhật và hiển thị trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến khi Khách Hàng tạo Yêu Cầu Chuyển Tiền.

2.5 Tỷ giá

(a) "**Tỷ Giá Tham Khảo**" có nghĩa là tỷ giá bán ngoại tệ hiển thị trên màn hình của Ứng dụng OCTO by CIMB tại thời điểm Khách Hàng tạo Yêu Cầu Chuyển Tiền).

(b) "**Tỷ Giá Áp Dụng**" có nghĩa là tỷ giá bán ngoại tệ của CIMB áp dụng cho Khách Hàng tại Ngày Thanh Toán để mua ngoại tệ tương ứng:

(i) Tỷ Giá Áp Dụng cho Khách Hàng tại Ngày Thanh Toán có thể khác Tỷ Giá Tham Khảo.

(ii) Nếu Tỷ Giá Áp Dụng biến động trong phạm vi 3% so với Tỷ Giá Tham Khảo, Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ áp dụng Tỷ Giá Áp Dụng để mua ngoại tệ cho Khách Hàng.

(iii) Nếu Tỷ Giá Áp Dụng biến động ngoài phạm vi 3% so với Tỷ Giá Tham Khảo, Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng bằng một trong các phương thức sau: qua email, hoặc tin nhắn SMS, hoặc cuộc gọi từ Tổng đài Chăm sóc khách hàng, hoặc nhân viên thuộc Trụ sở chính/Chi nhánh Hồ Chí Minh Ngân hàng CIMB sẽ liên hệ trực tiếp với Khách Hàng. Trong trường hợp Khách Hàng không đồng ý với Tỷ Giá Áp Dụng này, Khách Hàng thực hiện thủ tục hủy Yêu Cầu Chuyển Tiền thông qua các hình thức được chấp thuận bởi CIMB được nêu tại mục 2.2 (b) (i)

(iv) Trong vòng 01 (một) giờ trong Ngày Làm Việc kể từ khi CIMB thông báo cho Khách Hàng về Tỷ Giá Áp Dụng, nếu Khách Hàng không yêu cầu hủy Yêu Cầu Chuyển Tiền theo một trong các phương thức nêu tại mục 2.2 (b) (i) thì được xem là Khách Hàng đã đồng ý với Tỷ Giá Áp Dụng và CIMB sẽ tiến hành thực hiện Yêu Cầu Chuyển Tiền của Khách Hàng.

2.6 CIMB có thể sử dụng một ngân hàng trung gian để thực hiện lệnh chuyển tiền và có thể nhận thanh toán từ ngân hàng trung gian. Ngân hàng trung gian có thể tính phí chuyển tiền hoặc các khoản phí thanh toán khác khi thực hiện việc chuyển tiền vào tài khoản của người thụ hưởng. Ngân hàng trung gian có thể thu phí bằng cách trừ vào số tiền được chuyển vào tài khoản của người thụ hưởng Sau khi bị trừ phí, người thụ hưởng sẽ nhận được số tiền ít hơn số tiền được yêu cầu chuyển. Trường hợp Khách Hàng chịu phí này thì CIMB sẽ phong tỏa số dư trên tài khoản thanh toán của Khách Hàng tương đương với phí dự kiến thu bởi ngân hàng trung gian.

2.7 Phí giao dịch

(a) Mức phí giao dịch được CIMB quy định trong từng thời kỳ, tùy thuộc vào chính sách của CIMB và được công bố trên các kênh thông tin chính thức của ngân hàng như: thông báo

trên website www.cimbbank.com.vn hoặc được niêm yết tại các địa điểm giao dịch của CIMB.

(b) Phí giao dịch tính theo ngoại tệ sẽ quy đổi sang VND hoặc ngoại tệ khác theo tỷ giá quy đổi của CIMB và CIMB sẽ trích nợ trên tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở và duy trì tại CIMB để thu phí giao dịch.

(c) Đối với phí trả ngân hàng nước ngoài, ngân hàng trung gian phát sinh thêm (nếu có) ngoài các phí đã được thu ngay khi giao dịch thành công sẽ được CIMB thu bổ sung phần chênh lệch sau khi có thông báo thu tiền từ ngân hàng nước ngoài, ngân hàng trung gian. Khách Hàng đồng ý và ủy quyền cho CIMB chủ động trích nợ tài khoản thanh toán của Khách Hàng tại CIMB để thu phí xử lý giao dịch của ngân hàng nước ngoài, ngân hàng trung gian (nếu có).

(d) Khách Hàng đồng ý rằng CIMB có quyền thay đổi phí giao dịch mà không cần có sự đồng ý trước của Khách Hàng. Mọi thay đổi về phí giao dịch sẽ được đăng tải công khai tại trang thông tin điện tử www.cimbbank.com.vn của CIMB hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của CIMB hoặc qua các phương tiện phù hợp khác tại từng thời điểm.

2.8 Hồ sơ thực hiện Giao Dịch Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài

(a) Giao dịch chuyển tiền ra nước ngoài trực tuyến được thực hiện tuân thủ theo quy định của CIMB và quy định pháp luật có liên quan.

(b) Hồ sơ Giao Dịch bao gồm nhưng không giới hạn:

- Yêu Cầu Chuyển Tiền được tạo lập trên kênh Ngân Hàng Trực Tuyến;
- Hồ sơ chứng minh số tiền, mục đích chuyển tiền, hồ sơ chứng minh nguồn tiền theo quy định của CIMB và pháp luật hiện hành.

(c) Khách Hàng phải nhập các thông tin trên Yêu Cầu Chuyển Tiền đúng với thông tin trên hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền và chịu trách nhiệm về tính chính xác giữa thông tin Khách Hàng nhập so với thông tin trên hồ sơ, chứng từ cung cấp cho Ngân hàng.

(d) Khách Hàng cung cấp hồ sơ, chứng từ liên quan đến Giao Dịch Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài theo yêu cầu của CIMB bằng cách đăng tải (upload) tệp (file) ảnh màu có sẵn hoặc file được chụp trực tiếp trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến, dung lượng tối đa của file do CIMB quy định tùy từng thời kỳ.

(e) Khách Hàng cam kết và chịu mọi trách nhiệm về tính đúng đắn, xác thực, chính xác, hợp pháp, toàn vẹn và đầy đủ của hồ sơ, chứng từ liên quan đến Giao Dịch. Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp hồ sơ, chứng từ liên quan đến Giao Dịch bản cứng đầy đủ, đúng hình thức (bản gốc/bản sao…) và khớp đúng với file mềm Khách Hàng đã đăng tải trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến khi CIMB yêu cầu.

2.9 Phương thức xác thực giao dịch

Yêu Cầu Chuyển Tiền được Khách Hàng xác thực bằng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thông qua đối chiếu, so sánh ảnh chân dung của Khách Hàng được chụp tại thời điểm giao kết trùng với thông tin sinh trắc học của Khách Hàng đã được thu thập, lưu trữ tại CIMB theo quy định của pháp luật và cung cấp chính xác Mã Bảo Mật trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến. Yêu Cầu Chuyển Tiền có thể được phê duyệt bằng các phương thức xác thực khác được CIMB quy định tủy từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

Khách Hàng có các quyền và nghĩa vụ sau đây:

3.1 Sử dụng số dư có trên các tài khoản thanh toán tại CIMB để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;

3.2 Yêu cầu CIMB thực hiện dịch vụ chuyển tiền ra nước ngoài phù hợp với quy định của pháp luật; được cung cấp các thông tin và chứng từ Giao Dịch theo quy định của CIMB.

3.3 Tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối, chuyển tiền ra nước ngoài, quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và cấm vận của CIMB, pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế; chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp, có thực của những giao dịch giao dịch với nước ngoài, cũng như tính đầy đủ, chính xác và hợp lệ của những giấy tờ, chứng từ xuất trình cho CIMB.

3.4 Cung cấp cho CIMB đầy đủ, chính xác các thông tin, số liệu trên Yêu Cầu Chuyển Tiền; thông tin, số liệu liên quan hồ sơ, chứng từ chuyển tiền và xuất trình các hồ sơ, chứng từ có liên quan, phù hợp với các giao dịch thực tế để đảm bảo việc thanh toán, chuyển tiền ra nước ngoài được thực hiện đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật.

3.5 Khi sử dụng Dịch Vụ, Khách Hàng xác nhận đã được CIMB giải thích, cảnh báo rõ ràng và xác nhận Khách Hàng hiểu rằng tiền của Khách Hàng chuyển đi qua các ngân hàng đại lý, ngân hàng trung gian, ngân hàng của người thụ hưởng... trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam có thể bị từ chối, trì hoãn, phong tỏa hoặc thu giữ bởi chính sách của các quốc gia, tổ chức quốc tế và ngân hàng có liên quan. Khách Hàng theo đây tuyên bố miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm, rủi ro, tổn thất cho CIMB, cam kết không có bất kỳ khiếu kiện nào đối với CIMB liên quan đến các hành động này (nếu có) trong mọi trường hợp.

3.6 Cam kết hồ sơ, chứng từ chuyển tiền cung cấp cho CIMB chưa được sử dụng để thực hiện Giao Dịch lần nào trước đó và chỉ thực hiện tại CIMB, chưa được thực hiện tại bất cứ tổ chức tín dụng nào khác. Tổng số tiền đã chuyển và số tiền đề nghị chuyển theo yêu cầu chuyển tiền không vượt quá số tiền cần thực hiện Giao Dịch đối với một bộ hồ sơ.

3.7 Chịu trách nhiệm cung cấp chứng từ đầy đủ và đúng hạn theo thời hạn theo quy định của CIMB. Việc Khách Hàng không bổ sung chứng từ đầy đủ và đúng hạn không miễn trừ trách nhiệm của Khách Hàng đối với yêu cầu thực hiện Dịch Vụ, giao dịch mà Khách Hàng đã yêu cầu CIMB thực hiện.

3.8 Thanh toán cho CIMB đầy đủ các khoản phí dịch vụ theo quy định của CIMB và các khoản phí phát sinh do ngân hàng nước ngoài thu (nếu có).

3.9 Xác nhận và cam kết Giao Dịch không liên quan đến giao dịch rửa tiền; gian lận thương mại; trốn thuế; các giao dịch có nghi vấn hoặc liên quan đến quốc gia, tổ chức, cá nhân thuộc danh sách cấm vận quốc tế hoặc có liên quan đến khủng bố và tài trợ khủng bố.

3.10 Khách Hàng đồng ý rằng CIMB có thể tiết lộ bất kỳ thông tin nào liên quan đến Khách Hàng cho bất kỳ hoạt động thực thi pháp luật nào, cho các cơ quan có thẩm quyền hoặc tòa án mà được pháp luật Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan tài phán nào khác yêu cầu.

3.11 Chịu mọi rủi ro, thiệt hại có thể xảy ra nếu các thông tin cung cấp trên Yêu Cầu Chuyển Tiền, hồ sơ, chứng từ xuất trình cho CIMB vi phạm chính sách cấm vận của bất kỳ quốc gia nào và/ hoặc bất kỳ tổ chức nào áp đặt với người hưởng và/ hoặc ngân hàng trung gian, ngân hàng của người hưởng và/ hoặc quốc gia liên quan.

3.12 Khách Hàng phải chịu mọi rủi ro, chi phí, thiệt hại tài chính phát sinh và biện pháp xử lý do CIMB áp dụng nếu không thực hiện đúng quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này.

3.13 Khách Hàng có trách nhiệm quản lý, bảo mật các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch. Các giao dịch đã được phê duyệt từ hệ thống Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ ràng buộc trách nhiệm của Khách Hàng. Khách Hàng chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch bị tiết lộ, lạm dụng do lỗi của Khách Hàng dẫn đến tiền trong tài khoản bị tổn thất hoặc tài khoản của Khách Hàng bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc phát sinh tranh chấp với bên thứ ba.

3.14 Khách Hàng có trách nhiệm chủ động thường xuyên theo dõi, cập nhật nội dung Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do CIMB cung cấp trên website www.cimbbank.com.vn và/hoặc tại các địa điểm giao dịch của CIMB hoặc bằng các phương thức khác theo quy định của CIMB. Khách Hàng cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với CIMB trong trường hợp vì bất kỳ lí do nào Khách Hàng không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của CIMB.

3.15 Khách Hàng có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này và các thỏa thuận khác giữa Khách Hàng và CIMB (nếu có).

Điều 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CIMB

4.1 CIMB có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng theo thỏa thuận với Khách Hàng phù hợp với quy định của Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này và quy định của pháp luật áp dụng.

4.2 CIMB có quyền chủ động thực hiện các hành động phù hợp với quy định pháp luật và quy định của CIMB nếu Khách Hàng không thực hiện, không tuân thủ đúng và đầy đủ theo các hướng dẫn, yêu cầu của CIMB, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa tài khoản và yêu cầu xác minh lại thông tin nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong giao dịch của Khách Hàng.

4.3 CIMB có quyền trì hoãn hoặc từ chối thực hiện giao dịch chuyển tiền theo yêu cầu của Khách Hàng mà không chịu bất kỳ trách nhiệm nào trong các trường hợp sau:

(a) Tài khoản thanh toán của Khách Hàng không có đủ số dư để thực hiện Yêu Cầu Chuyển Tiền, thu phí dịch vụ và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

(b) Giao dịch có dấu hiệu vi phạm luật pháp ở Việt Nam hoặc bất kỳ quốc gia hoặc vùng lãnh thổ nào khác; hoặc

(c) CIMB có cơ sở để nghi ngờ rằng giao dịch trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến nguồn tiền có được do, hoặc phục vụ cho mục đích, hoạt động bất hợp pháp; hoặc

(d) Khách Hàng không cung cấp đầy đủ các hồ sơ chứng từ liên quan đến Giao Dịch theo yêu cầu của CIMB, không tuân thủ quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối; hoặc

(e) CIMB có cơ sở nghi ngờ về tính hợp pháp, tính chính xác, tính xác thực và tính toàn vẹn của hồ sơ, chứng từ liên quan đến Giao Dịch do Khách Hàng cung cấp; hoặc

(f) Các trường hợp khác theo quyết định của CIMB

4.4 CIMB có quyền chỉ định bất kỳ bên cung cấp dịch vụ nào của CIMB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin Khách Hàng phù hợp theo quy định pháp luật mà không cần Khách Hàng chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho Khách Hàng dưới bất kỳ hình thức nào.

Để tránh hiểu lầm, việc CIMB cung cấp thông tin liên quan tới Khách Hàng cho Nhà cung cấp dịch vụ của CIMB như nêu trên không bị coi là vi phạm nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này.

4.5 Có quyền lựa chọn sử dụng dịch vụ của ngân hàng trung gian để thực hiện Yêu Cầu Chuyển Tiền của Khách Hàng và không chịu trách nhiệm về những tổn thất, thiệt hại nếu giao dịch bị trì hoãn, không được thực hiện do các nguyên nhân bất khả kháng hoặc do những sự cố nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của CIMB.

4.6 Khách Hàng đồng ý rằng CIMB có quyền tự động trích tiền (ghi nợ) bất kỳ tài khoản nào (bao gồm nhưng không giới hạn: tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi và các tài khoản khác) của Khách Hàng để thu phí sử dụng Dịch Vụ và phí xử lý giao dịch theo Biểu phí hiện hành của CIMB, và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có). Trường hợp tài khoản trích nợ không đủ tiền để CIMB thu phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có), Khách Hàng phải thanh toán đầy đủ ngay bằng các nguồn khác của Khách Hàng.

4.7 CIMB không chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (kể cả thiệt hại và/hoặc tranh chấp xảy ra với bên thứ ba nếu có) liên quan đến việc Khách Hàng thực hiện giao dịch theo Yêu Cầu Chuyển Tiền, hồ sơ, chứng từ giao dịch Khách Hàng đã gửi qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến.

4.8 CIMB có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và CIMB (nếu có)

Điều 5: XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

5.1 Khách Hàng có thể yêu cầu Ngân Hàng tra soát, tiếp nhận khiếu nại của mình trong quá trình sử dụng Dịch Vụ thông qua Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng tại ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc liên hệ qua tổng đài điện thoại Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng 24/7 1900 969696 (có ghi âm) hoặc qua các điểm giao dịch của Ngân Hàng hoặc qua địa chỉ thư điện tử cimbcare@cimb.com. Khách Hàng có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để Ngân Hàng xác minh khách hàng, xác thực thông tin.

5.2 Khách Hàng phải cung cấp cho Ngân Hàng bất cứ thông tin, tài liệu liên quan chứng minh nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của Ngân Hàng. Ngân Hàng chỉ tiếp nhận các biểu mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại (văn bản giấy hoặc điện tử) hoàn chỉnh để tiến hành xử lý khiếu nại. Nếu Khách Hàng không gửi biểu mẫu theo yêu cầu trong thời gian quy định, Ngân Hàng không có trách nhiệm phải điều tra và Khách Hàng sẽ phải chịu toàn bộ chi phí của giao dịch.

5.3 Việc điều tra sẽ được tiến hành theo các quy định của Ngân Hàng về khiếu nại. Nếu kết quả điều tra được kết luận là không đúng như khiếu nại, Khách Hàng có trách nhiệm thanh toán phí do khiếu nại sai theo quy định tại Biểu Phí của Ngân Hàng tùy từng thời kỳ (nếu có).

5.4 Thời hạn Khách Hàng có thể đề nghị tra soát, khiếu nại là sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Sau thời hạn này, nếu Ngân Hàng không nhận được bất kỳ khiếu nại nào từ Khách Hàng thì các giao dịch hiển thị trên sao kê sẽ được coi là đúng và hợp lệ và Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm thanh toán cho các giao dịch đó theo chính sách của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho bất kỳ khiếu nại nào được gửi đến sau thời gian quy định nêu trên.

5.5 Kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách Hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Điều 5.1 cùng với đầy đủ các chứng từ liên quan từ Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng trong thời hạn ba mươi (30) ngày làm việc.

5.6 Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

(a) Trong thời hạn tối đa năm (05) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ thực hiện bồi hoàn cho Khách Hàng đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách Hàng và/hoặc không thuộc các sự kiện bất khả kháng theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

(b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 5.4 mà không xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng mười lăm (15) Ngày Làm Việc tiếp theo, Ngân Hàng sẽ thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Nếu các bên không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

(c) Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân Hàng sẽ thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân Hàng Nhà nước, đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân Hàng thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

Điều 6: CHIA SẺ, TIẾT LỘ THÔNG TIN

Khách Hàng đồng ý và xác nhận rằng Ngân Hàng được phép tiết lộ thông tin của Khách Hàng đến các chủ thể và cho các mục đích theo quy định tại Thông Báo Về Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân, được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng (mục Chính sách bảo mật) và được niêm yết tại các chi nhánh, địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.

Điều 7: LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ SỬA ĐỔI CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

7.1 Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

(a) Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

(b) Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh liên quan đến cung cấp và sử dụng Dịch Vụ thì CIMB và Khách Hàng trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trong trường hợp thương lượng, hoà giải không thành, tranh chấp sẽ được đệ trình lên tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết.

7.2 Sửa đổi các điều khoản và điều kiện

Khách Hàng đồng ý rằng CIMB tại bất kỳ thời điểm nào có toàn quyền, sau khi thông báo trước với Khách Hàng trong một thời hạn theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc bằng cách khác thay đổi bất kỳ điều khoản nào trong Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến bằng các hình thức gửi thông báo và thông tin liên lạc từ CIMB theo các phương thức sau: công bố tại trụ sở hoặc tại bất kỳ địa điểm giao dịch nào của CIMB, hoặc trên trang điện tử của CIMB hoặc theo cách thức khác do CIMB quyết định. Các điều khoản và điều kiện sửa đổi, bổ sung nói trên sẽ có hiệu lực kể từ ngày ghi trong thông báo và phải được đọc cùng với Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này và được xem là một phần không tách rời của Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này.

Việc tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày mà các sửa đổi đó có hiệu lực (như được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là Khách Hàng đã nhận biết, chấp nhận và đồng ý ràng buộc với các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ đó mà không có bảo lưu.

Điều 8: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

8.1 Nếu bất kỳ điều khoản nào trong Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến, hoặc bất kỳ phần hay điều nào bị tuyên bố là vô hiệu hoặc không có tính thực thi bởi bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào, thì sẽ không làm các phần hay các điều còn lại trong Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến mất hiệu lực.

8.2 Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này có hiệu lực kể từ thời điểm Khách Hàng chọn nút Đã đọc và đồng ý với Điều Khoản và Điều Kiện

Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB.

8.3 Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này là một bộ phận không tách rời của Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB và các văn bản khác được thỏa thuận giữa CIMB và Khách Hàng. Những nội dung chưa được đề cập tại Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này được thực hiện theo Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB, các văn bản khác được thỏa thuận giữa Khách hàng và CIMB, quy định của CIMB và pháp luật.

8.4 Những tài liệu kèm theo Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này hoặc để thực hiện Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này (bao gồm nhưng không giới hạn Yêu Cầu Chuyển Tiền, Biểu Phí, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến và các văn bản khác được thỏa thuận giữa CIMB và Khách Hàng) là một bộ phận không thể tách rời của Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Chuyển Tiền Ra Nước Ngoài Trực Tuyến này và toàn bộ các tài liệu nêu trên cấu thành Thỏa thuận giữa CIMB và Khách Hàng về giao dịch chuyển tiền ra nước ngoài và có hiệu lực ràng buộc với Khách Hàng.