ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA DỊCH VỤ SHINHAN CMS
TERMS AND CONDITIONS OF SHINHAN CMS SERVICE

Các Điều khoản và Điều kiện này áp dụng đối với Khách hàng sử dụng Dịch Vụ Shinhan CMS. Các Điều khoản và Điều kiện này được áp dụng cùng với:

These Terms and Conditions are applied to Customer using Shinhan CMS Service. These Terms and Conditions are applied together with:

Điều khoản và Điều kiện của (các) tài khoản mà Khách hàng đã chỉ định kết nối với Dịch vụ Shinhan CMS.

General Terms and Conditions of the account(s) which The Customer has assigned to link with Shinhan CMS Service.

Điều khoản và Điều kiện của các tài khoản, sản phẩm hoặc dịch vụ mà Khách hàng có thể khởi tạo và thực hiện giao dịch thông qua Shinhan CMS.

General Terms and Conditions of all Bank's accounts, products or services that The Customer can create and make transaction through Shinhan CMS.

Các Điều khoản và Điều kiện khác của một hoặc các dịch vụ thuộc phạm vi Dịch vụ Shinhan CMS cung cấp.

Other Terms and Conditions of service(s) which is under scope that Shinhan CMS Service provides.

1. Định nghĩa/ Definitions

Dịch vụ Shinhan CMS ("Shinhan CMS"): là giải pháp Quản lý dòng tiền được thực hiện thông qua nền tảng do Bên thứ ba phát triển và quản lý, cho phép khách hàng là tổ chức sử dụng các dịch vụ tài chính đa dạng của Ngân hàng Shinhan như quản lý tài khoản, thanh toán, chuyển tiền, nhờ thu chủ động, mã số định danh, đối soát, v.v thông qua kết nối API và/hoặc sFTP.

Shinhan CMS service ("Shinhan CMS") is a Cash Flow Management service implemented through a platform developed and managed by a Third Party, allowing customers to use Shinhan Bank's diverse financial services such as account management, payment, transfer, Bulk collection, Virtual code, reconciliation, etc. through API and/or sFTP connection methods.

Nền tảng CMS: là nền tảng hoặc ứng dụng do Bên thứ ba phát triển và vận hành, được kết nối trực tiếp với hệ thống của ngân hàng thông qua API và sFTP để triển khai Shinhan CMS cho Khách hàng.

CMS Platform: is a Platform/application developed and managed by Third-party(s), which connect host-to-host with the Bank's core system via API and SFTP to provide Shinhan CMS for The Customer.

Ngân hàng trong từng ngữ cảnh hợp lý nghĩa là Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Shinhan Việt Nam và/hoặc bất kỳ Chi nhánh, Phòng giao dịch nào của Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Shinhan Việt Nam.

The Bank: in reasonable contexts means Shinhan Bank Vietnam Limited and/or any Branches/Transaction Offices of Shinhan Bank Vietnam Limited.

Khách hàng: Khách hàng thỏa điều kiện đăng ký sử dụng Dịch vụ Shinhan CMS.

The Customer: Eligible Customer for registering Shinhan CMS service.

Bên thứ ba: là (các) nhà cung cấp dịch vụ, (các) đối tác và (các) bên liên kết với Ngân hàng trong việc phát triển, vận hành và cung cấp nền tảng CMS.

Third-party(s): is service provider(s), vendor(s) and other party(s) which affiliate with The Bank in developing, providing and managing CMS Platform.

- **API:** là giao diện lập trình ứng dụng cho phép giao tiếp giữa các ứng dụng phần mềm trong một tổ chức hoặc giữa các tổ chức với nhau.
  API: is application programming interface which allows to interconnect between software applications in one organization or among organizations.
- **sFTP:** là một giao thức truyền tải tập tin an toàn và bảo mật.
  sFTP: is a secure file transfer protocol.
- **Tài khoản** là (các) tài khoản của Khách đăng ký kết nối với Dịch vụ Shinhan CMS.
  Account is The Customer's account(s) registered to link with Shinhan CMS Service.
- **Mã tiền tố:** là các ký tự đầu tiên trong chuỗi Mã số định danh được hệ thống tạo ra tự động thông qua kết nối API và/hoặc sFTP (áp dụng cho khách hàng sử dụng dịch vụ Mã số định danh)
  Prefix code: are the first characters in the virtual code string automatically generated by the system via API and/or sFTP connection (applicable to customers using the virtual code service)
- **Xác nhận giao dịch**: là các phương thức sử dụng để xác thực và chấp thuận một giao dịch tài chính của chủ tài khoản hoặc người được ủy quyền theo quy định pháp luật.
  Transaction confirmation: are methods used to authenticate and approve a financial transaction by the account owner or authorized person as prescribed by law.

2. Tổng quan về dịch vụ/ General Service

2.1 Đối tượng Khách hàng

Eligible Customer

Dịch vụ Shinhan CMS được áp dụng cho Khách hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau đây:
Shinhan CMS service is applied for The Customer who is qualified with below conditions:

- Là tổ chức được thành lập và hoạt động theo pháp luật Việt Nam.
  Is an organization established and operating under the laws of Vietnam.
- Khách hàng Tổ chức đang có Tài khoản thanh toán ở trạng thái hoạt động mở tại Ngân hàng VÀ;
  Organization Customer who has demand account opened at The Bank with active status AND;
- Trường hợp Khách hàng đăng ký dịch vụ chuyển tiền: khách hàng phải đang sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến theo phương thức xác nhận giao dịch.
  In case The Customer registers transfer service: Has already registered for Internet Banking Service with transaction confirmation

2.2 Phạm vi dịch vụ

Scope of services

Bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ sau:
Including but not limited to the following services:

2.2.1 Dịch vụ chuyển tiền/ Transfer service

Cho phép Khách hàng gửi các chỉ thị đến Ngân hàng thông qua Shinhan CMS liên quan đến giao dịch chuyển tiền nội bộ, chuyển tiền trong nước, chuyển tiền nước ngoài, và các giao dịch khác trong phạm vi của Chính sách Chuyển tiền được quy định bởi Ngân hàng theo từng thời kỳ.
Allows The Customer to submit instructions to The Bank through Shinhan CMS which relate to fund transfer, domestic transfer, overseas transfer, and other transctions under scope of Remittance policy regulated by The Bank at the time being.

2.2.2 Truy vấn thông tin/ Account inquiry

Cho phép Khách hàng truy vấn các thông tin về tài khoản, thẻ tín dụng mà Khách hàng đăng ký kết nối với Dịch vụ.
Allow The Customer inquire information about account(s), credit card(s) that are linked with The Service as registered.

2.2.3 Dịch vụ Mã số định danh/ Virtual Code Service

Cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch truy vấn Mã số định danh, truy vấn lịch sử giao dịch vào Mã số định danh, khởi tạo Mã số định danh gắn với đầu số đã đăng ký với Ngân hàng, và các giao dịch khác trong phạm vi cho phép của Dịch vụ Mã số định danh được quy định trong Chính sách Dịch vụ Mã số định danh của Ngân hàng theo từng thời kỳ.

Allow The Customer to submit inquiry instructions about Virtual Code, transaction history into Virtual Code, generate Virtual Code connected with pre-fix registered with The Bank, and other transactions under scope of Virtual Code service policy regulated by the Bank at the time being.

2.2.4 Dịch vụ nhờ thu chủ động/ Bulk Collection Service

Cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch ghi nợ cùng một lúc nhiều tài khoản thanh toán (tài khoản ghi nợ đã đăng ký ủy quyền ghi nợ tài khoản theo Dịch vụ Nhờ thu chủ động với Ngân hàng) của những bên phải thanh toán cho Khách hàng để ghi có tổng số tiền thu được vào một tài khoản thanh toán (tài khoản ghi có) của Khách hàng, và các giao dịch khác trong phạm vi cho phép của Dịch vụ Nhờ thu chủ động được quy định trong Chính sách Dịch vụ Nhờ thu chủ động của Ngân hàng theo từng thời kỳ.

Allow The Customer to submit instructions of bulk fund collecting from many demand accounts (debit accounts that have registered debit mandate with The Bank relating to Bulk Collection service) of The Customer's payers to credit total funds into The Customer's one demand account (credit account), and and other transactions under scope of Bulk Collection service policy regulated by The Bank from time to time.

3. Người dùng Shinhan CMS

Shinhan CMS User

3.1 Nguyên tắc chung

General principles

- Người dùng Shinhan CMS là người sử dụng Shinhan CMS trên nền tảng CMS thông qua tên truy cập.

  Shinhan CMS User is user using Shinhan CMS on CMS platform by user ID.
- Người dùng Shinhan CMS bao gồm các cấp: Người dùng CMS Quản trị, Người dùng CMS Phê duyệt và Người dùng CMS Nhập liệu.

  Shinhan CMS User includes CMS Admin User, CMS Approval User and CMS Entry User.
- Bằng việc đăng ký Người dùng Shinhan CMS và ký vào đơn đăng ký, Khách hàng cam kết rằng (các) Người dùng được đăng ký đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều kiện và điều khoản của Dịch vụ được Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ.

  By registering Shinhan CMS User and signing on registration form, The Customer commits that individuals assigned for User has already read, understood and agreed with terms and conditions of The Service from time to time.

3.1.1 Người dùng CMS Quản trị

CMS Admin User

- Là người dùng cao nhất, chỉ cho phép đăng ký duy nhất 1 người dùng CMS quản trị

  As the highest level user, only 1 admin CMS user is allowed to be registered
- Là Chủ tài khoản hoặc Người Ủy quyền được phép chỉ định

  As the Account Owner or Authorized Person allowed to designate
- Người dùng CMS Quản trị là người dùng giữ vai trò duyệt hoàn tất giao dịch, tạo thành một chỉ thị hoàn chỉnh gửi đến Ngân hàng.

CMS Admin User is a user keeps role of approving to a transaction(s), which forms a complete instruction(s) sending to The Bank.

- Quản lý người dùng và thiết lập các tuyến phê duyệt trên nền tảng CMS. Có quyền chỉ định cấp Người dùng CMS Phê duyệt cuối cùng.
  Performing role of generally managing user and setting up Final approval user on CMS platform. Has authority of approving transaction in accordance with role of CMS Final Approval User.
- Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán/Người được ủy quyền của Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán không được đăng ký làm người dùng CMS Quản trị
  Chief Accountant/Accounting Manager/Authorized Person of Chief Accountant/Accounting Manager is not registered as CMS Admin user
- Có quyền duyệt giao dịch tương đương với vai trò của Người dùng CMS Phê duyệt cuối cùng.
  Has authority of approving transaction in accordance with role of CMS Final Approval User.

3.1.2 Người dùng CMS Phê duyệt

CMS Approval User

Người dùng CMS Phê duyệt giữ vai trò là người phê duyệt giao dịch trong một hoặc nhiều tuyến phê duyệt được chỉ định bởi người dùng CMS quản trị

CMS Approval User performs role as a transaction- approver in one or many approval line(s) set by CMS Admin User on CMS platform.

- Người dùng CMS Phê duyệt bao gồm: Người dùng CMS Phê duyệt tuyến giữa và Người dùng CMS Phê duyệt cuối cùng
  CMS Approval User includes CMS Mid-Approval User anf CMS Final Approval User.
- Người dùng CMS Phê duyệt tuyến giữa có vai trò kiểm tra và duyệt các giao dịch được khởi tạo bởi Người dùng CMS Nhập liệu trước khi thông qua Người dùng CMS Phê duyệt cuối cùng.
  CMS Mid-Approval User performs role of checking and approving transaction(s) created by CMS Entry User before passing to CMS Final Approval User.
- Người dùng CMS Phê duyệt cuối cùng giữ vai trò duyệt hoàn tất giao dịch, tạo thành một chỉ thị hoàn chỉnh gửi đến Ngân hàng. Phân quyền phê duyệt giao dịch tương đương với cấp người dùng CMS quản trị.
  CMS Final Approval User keeps role of approving to a transaction(s) which forms a complete instruction(s) sending to The Bank. Transaction approval authorization is equivalent to the CMS user admin level.
- Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán/Người được ủy quyền của Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán không được đăng ký làm người dùng CMS Phê duyệt cuối cùng
  Chief Accountant/Accounting Manager/Authorized Person of Chief Accountant/Accounting Manager cannot register as CMS Final Approval User.

3.1.3 Người dùng CMS Nhập liệu

CMS Entry User

- Người dùng CMS Nhập liệu giữ vai trò khởi tạo giao dịch trên nền tảng CMS.
  CMS Entry User is a transaction-maker on CMS platform.
- Có thể được đăng ký nhiều người sử dụng bởi người dùng CMS Quản trị
  Can be registered for multiple users by CMS Admin user

4. Đăng ký /Thay đổi/Hủy dịch vụ dịch vụ

Service registration/amendment/cancellation

- Khách hàng trực tiếp yêu cầu đăng ký/thay đổi/hủy Dịch vụ Shinhan CMS tại quầy giao dịch của Ngân hàng. Đơn yêu cầu phải bao gồm đầy đủ thông tin và chữ ký của người có thẩm quyền theo quy định của Chính sách tiền gửi được Ngân hàng ban hành theo từng thời kỳ.
  The Customer submits request for registering/amending/cancelling Shinhan CMS at counter. Application form has to be fulfilled of mandatory information and signature of the authority regulated in Deposit Policy promulgated by Corporate Business Department.
- Đối với trường hợp nộp thay, cá nhân nộp đơn phải là người có thẩm quyền trong phạm vi ủy quyền mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
  To substitute submittion, the submitter must be the authority under authorization scope registered with The Bank.
- Khi đăng ký dịch vụ tại Ngân hàng, Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các giấy tờ cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng.
  When registering The Service at counter, The Customer is responsible for providing all necessary document(s) requested and instructed by The Bank.
- Tất cả đơn đăng ký Dịch vụ sẽ được xử lý và phê duyệt bởi Ngân hàng.
  Every service registration application shall be processed by The Bank.
- Khách hàng được coi là đồng ý với các Điều kiện và Điều khoản này sau khi đã đăng ký Dịch vụ.
  The Customer is deemed to agree to these Term and Conditions once The Customer register for The Service.
- Sau khi Shinhan CMS được đăng ký thành công, mật khẩu đăng nhập lần đầu tiên sẽ được Bên thứ ba gửi đến email mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
  After Shinhan CMS is registered successfully, first log-in password will be sent by Third-party(s) to The Customer's registered email.

5. Truy cập vào nền tảng CMS

Access CMS Platform

- Để sử dụng Dịch vụ, Khách hàng phải tự trang bị, cài đặt, duy trì các thiết bị phần cứng cũng như các trang thiết bị cần thiết khác trong suốt quá trình sử dụng, và chịu mọi chi phí liên quan nhằm đảm bảo kết nối Internet thành công. Ngân hàng không chịu bất kỳ trách nhiệm và phí tổn nào liên quan tới các thiết bị và trang điện tử đã nêu ở trên.
  To use The Service, The Customer shall, at Customer's own cost and expense, obtain, install and at all times during utilization of this service, maintain in good working order all hardware and equipment necessary for tThe Service including equipment required to successfully connect to the Internet. The Bank shall have no responsibility for any such equipment or website.
- Thông tin dùng để truy cập được cấp và thiết lập cho người sử dụng cùng với biện pháp xác nhận giao dịch (nếu có) quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ, nhằm xác thực các chỉ thị giao dịch và trách nhiệm của người sử dụng đối với tài khoản của Khách hàng, có giá trị pháp lý tương đương với chữ ký tay trên văn bản gốc.
  Log-in information is provided and set for user in order to transaction confirmation of transaction instruction and the responsibilities of user to Customer's account. Log-in information has equal validity as Customer's handwritten signature on hardcopy original documents.
- Khách hàng hiểu rằng Ngân hàng hiển nhiên được thực hiện các chỉ thị từ Khách hàng thông qua việc đăng nhập, truy cập vào nền tảng CMS từ các Thông tin dùng để truy cập nêu trên. Các chỉ thị đó mặc nhiên được xem là của Khách hàng và Ngân hàng được Khách hàng yêu cầu và chấp thuận cho việc thực hiện các chỉ thị đó.

The Customer acknowledges that The Bank will suppose to process all transaction instructions registered/ submitted by The Customer after logging in CMS platform. Such instructions are obviously authorized by The Customer, The Bank also considers that The Customer requests and authorizes The Bank to process those instructions.

6. Hạn mức giao dịch

Transaction Limit

Được áp dụng theo Chính sách Internet Banking/Mobile Banking được Ngân hàng quy định theo từng thời kỳ.

Applied according to the Internet Banking/Mobile Banking Policy prescribed by the Bank from time to time.

7. Thực hiện chỉ thị qua nền tảng CMS

Implementation instructions through CMS platform

- Chỉ thị bao gồm nhưng không giới hạn các chỉ thị sau: chỉ thị chuyển tiền, chỉ thị truy vấn thông tin, chỉ thị khởi tạo Mã số định danh, chỉ thị thu nợ chủ động và các chỉ thị khác liên quan đến hoạt động quản lý tài khoản của Khách hàng.

  Instruction(s) include but not limit to the following: transfer instruction, information inquiry instruction, Virtual code generating instruction(s), and other instruction(s) related to account management activities of Customer.
- Các chỉ thị và chứng từ kèm theo (nếu có) được Khách hàng gửi đến Ngân hàng thông qua nền tảng CMS chỉ được Ngân hàng thực hiện sau khi được xác định là hợp lệ và phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan.

  Instruction(s) and supporting documents (if any) which are submitted to The Bank through CMS platform, are only processed after The Bank verify the validity of these instructions and in accordance with the relevant regulations/laws.
- Các giao dịch và các chứng từ kèm theo (nếu có) nhận bởi Ngân hàng trước thời điểm kết sổ (COT) sẽ được xử lý trong cùng ngày; các giao dịch gửi sau thời điểm kết sổ sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Theo đó, thời điểm kết sổ của giao dịch được quy định như sau:

  Transaction(s) which are received by The Bank before the cut-off time of instruction receipt will be processed on the same day; other transaction(s) which are received by The Bank after the cut-off time of instruction receipt will be processed on the next business day. Accordingly, the cut-off time of instruction receipt will be regulated as followings:

  - Từ 23 giờ 45 phút đến 00 giờ 15 phút của mỗi ngày làm việc đối với chỉ thị chuyển tiền nội bộ và chuyển tiền nhanh trong nước NAPAS 247.

    From 11:45 PM to 00:15 AM every bussiness day to instructions of internal transfer and NAPAS Fastfund 247 transfer.
  - Từ 16 giờ 00 phút đến 00 giờ 15 phút của mỗi ngày làm việc đối với chỉ thị chuyển tiền trong nước qua kênh CITAD.

    From 04:00 PM to 00:15 AM of every business day to instructions of domestic transfer via CITAD channel.
  - Thời điểm kết sổ giao dịch (COT) không áp dụng cho lệnh chuyển tiền ra nước ngoài ; tuy nhiên, lệnh này chỉ được Ngân hàng xử lý thủ công sau khi Ngân hàng đã kiểm tra và Khách hàng đã nộp đầy đủ chứng từ chứng minh.

- The cut-off time of instruction receipt does not apply for instructions of oversea transfer; but, these instructions can only be processed manually bt The Bank after The Bank has checked and The Customer has submitted full supporting documents.

- Các giao dịch phát sinh từ nền tảng CMS được xử lý tự động hoặc thủ công tùy theo quy định của Chính sách chuyển tiền và các quy định liên quan khác về tài khoản được Pháp Luật và Ngân hàng ban hành.
  Transaction(s) made via CMS platform are proceeded automatically or manually depending on regulations of Remittance Policy and other related regulations of account regulated by The Laws and The Bank.
- Đối với các giao dịch cần xử lý thủ công bởi Ngân hàng, sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được chỉ thị chuyển tiền, Ngân hàng có quyền hủy chỉ thị của Khách hàng trên hệ thống mà không cần thông báo cho Khách hàng đối với các trường hợp sau:
  After two (02) business days from transfer instruction's receipt date, The Bank has the right to cancel Customer's transfer instruction without notice in following cases:

(a) Số dư tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch; hoặc
The balance of Customer's debit account is insufficient to process transaction; or

(b) Khách hàng không bổ sung chứng từ hợp lệ theo yêu cầu của Ngân hàng (đối với giao dịch cần bổ sung chứng từ).
Customer does not submit full supporting documents (in case transaction requires supporting documents).

- Một khi chỉ thị đã được gửi đến Ngân hàng, Khách hàng chỉ có thể yêu cầu hủy bỏ chỉ thị khi và chỉ khi Ngân hàng chưa xử lý chỉ thị đó. Yêu cầu hủy chỉ được gửi qua fax (nếu khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ giao dịch qua fax) hoặc bằng văn bản gốc. Ngân hàng không chịu trách nhiệm trong trường hợp yêu cầu hủy bỏ Chỉ thị của Khách hàng không thể thực hiện được. Trong phạm vi Dịch vụ này, Khách hàng không thể sửa đổi giao dịch.
  Once an instruction has been successfully sent to The Bank via Shinhan CMS, The Customer can request to cancel that instruction only when such instruction has not been processed yet. A request of cancellation of instruction is submitted to The Bank via fax (if Customer register for Fax transaction services) or original hard copy. The Bank will have no liability if The Customer's request for cancellation is not processed. Instruction modification is not allowed under this Service.

8. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng
Rights and Obligations of Customers

- Khách hàng có quyền yêu thay đổi/bổ sung các thông tin liên quan đến Người dùng Shinhan CMS, dịch vụ sử dụng và các thông tin khác đã đăng ký với Ngân hàng bằng cách trực tiếp đến quầy giao dịch tại Ngân hàng.
  The Customer might request to update and/or change information related to Shinhan CMS User, usage service(s) and other information registered with The Bank by visiting counter of The Bank.
- Khách hàng có nghĩa vụ thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng bất kỳ nghi ngờ và/hoặc phát hiện nào về việc thông tin sử dụng để thực hiện giao dịch với Ngân hàng đã và/hoặc có dấu hiệu bị tiết lộ, đánh cắp và/hoặc không đảm bảo an toàn bảo mật. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào có thể phát sinh do Khách hàng không thông báo bằng văn bản ngay khi có bất kỳ phát hiện nào về việc thông tin bị tiết lộ, đánh cắp và/hoặc không đảm bảo an toàn bảo mật.
  The Customer has obligation to nitify The Bank in written form of any suspicion/detection of actual or signs of unauthorized disclosure and/or stolen of the information used to perform transaction with

The Bank. The Bank shall not be responsible for any consequences that may arise from The Customer's failure to notify The Bank in written immediately after suspicion/detection of unauthorized disclosure or stolen of the information and/or unguaranteed of privacy security.

- Khách hàng chỉ sử dụng Dịch vụ trong phạm vi dịch vụ đề cập tại Mục 2.2 mà Ngân hàng cung cấp cùng với các dịch vụ kèm theo được Bên thứ ba cung cấp trên Shinhan CMS mà Khách hàng đăng ký thêm sau khi đã đăng ký Dịch vụ và truy cập vào Shinhan CMS thành công; và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan của Việt Nam.
  The Customer only uses The Service within the service scope as mentioned at Item 2.2 provided by The Bank together with add-in services Third-party(s) provides on Shinhan CMS that The Customer registers supplementarily after registering and successfully accessing to Shinhan CMS; and complies with the law regulations on foreign exchange control, anti-money laundering and other applicable laws of Vietnam.
- Khách hàng có trách nhiệm bảo mật tuyệt đối mọi Thông tin dùng để truy cập nền tảng CMS.
  The Customer is responsible for the confidentiality of Log-in information on CMS platform.
- Khách hàng chịu mọi trách nhiệm đối với những tổn thất, mất mát phát sinh do việc bị tiết lộ, mất cắp hoặc sử dụng sai mục đích thông tin dùng để truy cập với bất cứ lý do nào, trừ khi Khách hàng chứng minh được việc tiết lộ xảy ra do lỗi của Ngân hàng.
  The Customer is liable for any loss incurred from the revelation, stealing and misuse of The Customer's Log-in information for any reason whatsoever, unless such revelation is proven to be the fault of The Bank.
- Khách hàng đảm bảo tính xác thực, toàn vẹn, cung cấp kịp thời tài liệu, thông tin theo yêu cầu của Ngân hàng đối với việc sử dụng Shinhan CMS cũng như chứng minh tính hợp pháp của các chỉ thị của Khách hàng.
  The Customer ensures that the documents and information providing The Bank is true, complete and provided on time followed The Bank's request in regarding to using Shinhan CMS and to prove that the instruction of The Customer is lawful.
- Khách hàng phải chủ động duy trì số dư trong tài khoản đã đăng ký để Ngân hàng tiến hành giao dịch và hiểu rằng giao dịch sẽ không thực hiện được trong trường hợp số dư khả dụng còn lại của tài khoản không đủ để thực hiện giao dịch.
  The Customer shall maintain the account balance registered ro The Bank to process transaction and understands that the transaction will not be processed if the remaining account balance are insufficient.
- Tuy nhiên, Khách hàng không chịu trách nhiệm đối với các tổn thất gây ra bởi:
  However, The Customer is not liable for loss caused by:

(a) Hành vi gian lận hoặc cẩu thả của nhân viên Ngân hàng khi thực hiện cung cấp dịch vụ;
Fraudulent or negligent conduct by The Bank's employees involved in the provision of The Service.

(b) Lỗi hệ thống của Ngân hàng và/hoặc lỗi hệ thống của bên thứ ba cung cấp nền tảng CMS;
Faults that occur in The Bank's systems, and/or errors that come from system of CMS Platform's provoder.

9. Quyền và Nghĩa vụ của Ngân hàng
Rights and Obligations of The Bank

- Ngân hàng phải tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến Shinhan CMS, các quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan của Nhà nước Việt Nam.

The Bank shall comply with the E-commerce regulation of Vietnam Law, the laws and regulations on foreign exchange control, antimoney laundering and other applicable laws of Vietnam.

- Ngân hàng có quyền phong tỏa và ghi nợ số tiền trên tài khoản của Khách hàng để thu các loại phí phát sinh theo quy định của Ngân hàng trong việc sử dụng Dịch vụ Shinhan CMS.
  The Bank has the right to block and debit The Customer's account to collect arising fee upon The Bank's regulation on managing and processing transactions of The Bank.
- Chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại của Khách hàng phát sinh trực tiếp từ hành vi cố ý hoặc bất cẩn của Ngân hàng hoặc nhân viên Ngân hàng khi thực hiện dịch vụ.
  The Bank will be liable only for damages arising directly from intentional misconduct or gross negligence of The Bank or The Bank's staffs in the performance of services.
- Khách hàng tự chịu trách nhiệm về (i) bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng/bên thứ ba (nếu có) đối với những giao dịch trên tài khoản của Khách hàng được thực hiện thông qua Shinhan CMS và/hoặc (ii) các trường hợp sau:
  The Customer shall take liability for (i) any disputes between Customer and the beneficiary /Third party (if any) to the transaction(s) from The Customer's accounts via Shinhan CMS and/or (ii) any of below cases:

(a) Bất kỳ thiệt hại, tổn thất hay hậu quả do hoặc liên quan đến hành động của Ngân hàng theo chỉ thị hoặc dựa trên thông tin do Khách hàng cung cấp;
Any loss, damages, costs or consequences caused by or related to The Bank's actions followed The Customer's instructions or based on information or provided by The Customer.

(a) Bất kỳ hành vi nào do người đại diện hoặc đại lý của Khách hàng khởi xướng hoặc thực hiện mà không được Khách hàng ủy quyền;
Any unauthorized actions initiated or caused by The Customer's representatives or agents.

(b) Do lỗi không hoàn thành tốt nhiệm vụ của bên thứ ba hoặc nhà cung cấp mà không phải lỗi của Ngân hàng hoặc nhân viên Ngân hàng
The failure of third parties or vendors to perform satisfactorily their obligation, which is not failure of The Bank or The Bank's staff.

(c) Thiệt hại, tổn thất phát sinh từ các nguyên nhân khác nằm ngoài sự kiểm soát của Ngân hàng
Losses or damages arising from any other cause whatsoever beyond The Bank's control.

- Ngân hàng được miễn trừ trách nhiệm khi xảy ra tình trạng gián đoạn hoặc chậm trễ thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào tại các Điều khoản và Điều kiện này do các nguyên nhân:
  The Bank will not be liable to others for any delay or interruption in performance as to any obligation in this Terms and Conditions resulting from:

(a) Thực hiện theo lệnh khẩn, quyết định/yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc theo các quy định pháp luật về tình trạng khẩn cấp; hoặc
Governmental emergency orders, judicial or governmental action, emergency regulations.

(b) Các hành động phá hoại, bạo loạn, khủng bố, đình công, tranh chấp lao động, thiên tai, cháy nổ, mất điện; sự cố nghiêm trọng hoặc sự chậm trễ, gián đoạn liên quan đến phần cứng hoặc hệ thống mạng, hệ thống máy tính trong quá trình thực hiện dịch vụ và vượt quá khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
Sabotage, riots, terrorist action, vandalism, labor strikes or disputes, disaster, fires, power cut, computer hardware or website's critical problem, equipment delivery delays, third parties' action, or delays or interruptions in performance beyond The Bank's control ability.

(c) Lỗi phát sinh từ hệ thống của bên thứ ba;
Errors occurs from third parties' system.

(d) Các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.
Different irresistible cases accordance with law and regulation in force.

10. Phí

Fees

- Mức phí được áp dụng theo biểu phí Dịch vụ đăng tải trên trang điện tử chính thức của Ngân hàng.
Fee charges is applied by The Service's fee scheme announced on The Bank's official website.
- Ngân hàng có quyền quyết định và thay đổi mức phí cũng như việc thu phí đối với việc sử dụng hoặc chấm dứt các dịch vụ được cung cấp trên Shinhan CMS. Quyết định của Ngân hàng phải phù hợp với quy định của pháp luật và sẽ thông báo đến Khách hàng trước ít nhất 07 (bảy) ngày kể từ ngày hiệu lực của mức phí mới.
The Bank has the right to decide or change fees as well as collect fee for using or cancelling services that The Bank provided on Shinhan CMS. The Bank's stipulation must be corresponding with the current law and will be announced to The Customer at least 07 (seven) days before effectiveness of the new banking tariff.
- Phí sẽ được thu hàng tháng từ (các) tài khoản thu phí mà Khách hàng chỉ định khi đăng ký Dịch vụ.
Fee is collected monthly from fee collected account(s) that The Customer appoints when registering The Service.

11. Thu thập thông tin Khách hàng

Customer Information Collection

- Ngân hàng có thể thu thập thông tin cá nhân của Khách hàng từ các nguồn như:
The Bank may collect The Customer's personal information from:

(a) Thông tin ghi trên đơn đăng ký dịch vụ hoặc các chứng từ khác;
Information received from Customer on application or other documents;

(b) Thông tin từ các giao dịch, hoạt động mà Khách hàng thực hiện tại Ngân hàng;
Information obtained from Customer's transactions and activities with The Bank;

(b) Thông tin từ các nguồn khác nhằm xác minh lại thông tin Khách hàng cung cấp.
Information from other outsources to verify the information Customer provided.

- Các thông tin của Khách hàng được thu thập nhằm mục đích:
The Customer's information is collected to:

(a) Hỗ trợ Ngân hàng tốt hơn trong việc phục vụ cũng như xử lý giao dịch của Khách hàng;
Support The Bank to serve Customer better and process The Customer's transaction.

(c) Hỗ trợ Ngân hàng xác thực Khách hàng và bảo mật tốt hơn các thông tin cá nhân, thông tin tài chính của Khách hàng;
Support The Bank to identify The Customer and protect personal and financial information of Customer better.

(b) Giúp Ngân hàng nắm bắt các nhu cầu tài chính của Khách hàng nhằm cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính thiết thực;
Help The Bank to understand The Customer's financial needs to provide more effective financial products and services.

(d) Nhằm tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành.
Comply with the applicable law.

- Ngân hàng áp dụng quy trình bảo mật, các thiết bị an ninh điện tử, cũng như thường xuyên cập nhật các ứng dụng tiến bộ mới nhất trong công nghệ bảo mật và mã hóa để bảo mật các thông tin cá nhân

và thông tin tài chính của Khách hàng. Thông tin khách hàng sẽ không được cung cấp, chia sẻ hoặc tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ các trường hợp sau đây:

The Bank applies security devices and security procedures; regularly updates the newest application in security and encryption technology to protect personal information and financial information of The Customer. The Customer's information will not be disclosed for any third parties except for following situations:

(a) Ngân hàng buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật.
The Bank has to disclose information according to the applicable law.

(b) Ngân hàng cung cấp thông tin theo yêu cầu của Khách hàng hoặc của cơ quan có thẩm quyền.
The Bank provides information upon The Customer's request or competent authorities.

(c) Để thực hiện dịch vụ này, Ngân hàng phải cung cấp, chia sẻ thông tin cho bên thứ ba vì mục đích thực hiện, nâng cấp, cải tiến hệ thống, sản phẩm và/hoặc dịch vụ nhằm đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng.
The Bank must provide information for third parties (contractor, subcontractor, service provider, and other parties which affiliate with The Bank) for the purpose of conducting, upgrading, improving system, product and/or service to meet The Customer's demand.

(d) Cung cấp thông tin cho Tập đoàn tài chính Shinhan và/hoặc bên nhận đại lý, bên giao đại lý, bên nhận ủy thác, bên giao ủy thác, đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ hoặc bên có thứ ba liên quan đến Tập đoàn Tài chính Shinhan.
"Tập đoàn Tài chính Shinhan" có nghĩa là nhóm các công ty do Tập đoàn Tài chính Shinhan (được thành lập tại Hàn Quốc) đầu tư, kiểm soát hoặc quản lý, bao gồm nhưng không giới hạn các loại hình như sau: (x) Ngân hàng, Ngân Hàng Mẹ (là chủ sở hữu của Ngân hàng), các quỹ đầu tư, công ty con, công ty liên kết, công ty thành viên của Tập đoàn Tài chính Shinhan, của Ngân Hàng Mẹ, của Ngân hàng; (y) công ty con, công ty liên kết, công ty thành viên của các công ty tại nhóm (x); và (z) trụ sở, văn phòng đại diện, các chi nhánh của các công ty tại nhóm (x) và nhóm (y).
Provide information for any of Shinhan Financial Group members, and/or agents, trustor, trustee, goods/services provider or third party that relates to Shinhan Financial Group.
"Shinhan Financial Group" refers to a group of companies invested in, controlled, or managed by Shinhan Financial Group (established in South Korea), including but not limited to the following types: (i) headquarters, representative offices, branches of Shinhan Financial Group, of the Parent Bank (being the owner of the Bank), of companies in group (iii); and (ii) Banks; and (iii) investment funds, subsidiaries, affiliates, and subsidiaries of Shinhan Financial Group, the Parent Bank, the Bank; and (iv) subsidiaries, affiliates, and subsidiaries of companies in group (iii).

(c) Cung cấp thông tin cho bất kỳ kiểm toán viên hoặc cố vấn chuyên môn nào của Ngân hàng hoặc của bất kỳ thành viên nào thuộc Tập đoàn tài chính Shinhan mà các kiểm toán viên và cố vấn chuyên môn đó có nghĩa vụ bảo mật đối với Ngân hàng hoặc bất kỳ thành viên nào thuộc Tập đoàn Tài Chính Shinhan.
Provide information for any auditor or professional adviser of The Bank or any Shinhan Financial Group member who is under a duty of confidentiality to The Bank or any Shinhan Financial Group member

12. Bảo mật Shinhan CMS
Shinhan CMS Security

- Ngân hàng sẽ sử dụng các biện pháp mà Ngân hàng cho là hợp lý để bảo đảm tính bảo mật cho Shinhan CMS. Nhưng Ngân hàng không thể bảo đảm rằng tất cả việc truyền dữ liệu qua mạng Internet là tuyệt đối an toàn.

  The Bank will use the measures which are considered reasonable to ensure the security of Shinhan CMS. However, The Bank cannot guarantee that any data transmission over Internet is totally secure.
- Trách nhiệm bảo mật của Khách hàng:

  Security responsibility of Customer:

(a) Bảo mật Thông tin dùng để truy cập, thông tin dùng để thực hiện giao dịch/đăng ký dịch vụ cũng như các thông tin cá nhân của Khách hàng, không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này, không lưu lại Thông tin dùng để truy cập trên các trình duyệt web, đổi Mật khẩu theo định kỳ. Khách hàng phải thông báo ngay cho Ngân hàng khi bị tiết lộ, mất, thất lạc hoặc hư hỏng bất cứ thông tin/thiết bị nào trong các Thông tin dùng để truy cập, bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công;

Keep the Log-in information, transaction making/service-registering information as well as personal information secured, do not share the storage device of these information, do not save Log-in information on web browser, change password periodically. The Customer must inform The Bank immediately when any of Log-in information is disclosed, lost, damaged, be defrauded or suspect to be defrauded, be attacked or or suspect to be attacked by hacker;

(b) Không dùng máy tính công cộng hoặc thiết bị không thuộc sở hữu của Khách hàng để truy cập nền tảng CMS nhằm thực hiện giao dịch và đăng xuất khỏi Shinhan CMS khi không sử dụng.

Do not use public PC or devices not owned by The Customer for accessing CMS platform to process transaction; Log out Shinhan CMS after using.

(c) Sử dụng các biện pháp bảo mật, chống virus và không chia sẻ các thiết bị cá nhân mà người sử dụng dùng để truy cập, giao dịch trên nền tảng CMS.

Use the security measures and anti-virus program and do not share personal devices used for accessing, processing transaction on CMS platform.

(d) Không sử dụng các thiết bị đã bị phá khóa để sử dụng nền tảng CMS; chỉ tải và cài đặt các website và ứng dụng có nguồn gốc mà Khách hàng biết rõ.

Do not use cracked device to use CMS platform, only download and install known source application.

13. Bồi thường

Indemnification

Khách hàng sẽ bồi thường và bảo vệ cho Ngân hàng, các bên cấp phép và các đơn vị cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng, cũng như các giám đốc, cán bộ, nhân viên, cổ đông và đại lý của các bên, các đơn vị nói trên tránh khỏi tất cả các kiện tụng, khiếu nại, đòi bồi thường, yêu cầu, truy tố trách nhiệm, tổn thất, chi phí (bao gồm cả chi phí luật sư hợp lý và các chi phí pháp lý khác liên quan), các nghĩa vụ và các tổn thất khác của bất kỳ bên thứ ba nào phát sinh do nguyên nhân và/hoặc liên quan tới:

The Customer will indemnify and protect The Bank, The Bank's licensors and service providers, and their respective directors, officers, shareholders, employees and agents, against any and all third party suits, proceedings, claims, demands, causes of action, damages, expenses (including reasonable attorneys' fees and other legal expenses), liabilities and other losses that arising out of or relating to:

- Các hành vi sai trái hoặc thiếu sót của Khách hàng liên quan tới việc Khách hàng sử dụng Dịch vụ do bởi:

  The wrong action or omissions of The Customer relates to Customer's usage of The Service as the result of:

(a) Việc vi phạm hoặc không thực hiện bất kỳ điều khoản, nội dung hay quyền và nghĩa vụ quy định trong các Điều khoản và Điều kiện này;
Breaching or not conducting any terms, content or the right and obligation stipulated in theses Terms and Conditions;

(b) Các hành vi sai trái hoặc thiếu sót, sơ suất vô ý hay cố ý;
The negligence or willful misconduct whether by act or omission;

(c) Các hành vi sử dụng dịch vụ sai mục đích; hoặc
Any misuse of The Service(s); or

(d) Các hành vi trái pháp luật.
The failure to comply with applicable laws.

- Các khoản phạt tiền hoặc phạt dưới bất kỳ hình thức nào mà các tổ chức thanh toán bù trừ, các cơ quan nhà nước áp dụng đối với Ngân hàng liên quan tới hoặc vì việc Ngân hàng tác nghiệp theo chỉ thị của Khách hàng hoặc để phục vụ Khách hàng.
  Any fine, penalty or sanction in any form imposed on The Bank by any clearing house, or any governmental entity, arising out of or connected with any item processed by The Bank for The Customer or at The Customer's instruction.
- Bất kỳ hành động (tác nghiệp hoặc không tác nghiệp) nào của Ngân hàng tuân theo các Điều khoản và Điều kiện này hoặc theo chỉ thị của Khách hàng.
  Any act or omission of The Bank that is in accordance with these Terms and Conditions or instructions from The Customer.
- Các hành động của bên thứ ba mà Khách hàng tự liên hệ, hợp tác như việc cấy virus gây chậm trễ, thay đổi hoặc gây nhiễu quá trình truyền dữ liệu tới Ngân hàng.
  Actions by third parties, such as the introduction of a virus that delay, alter or corrupt the transmission of any data to The Bank.
- Dữ liệu do Khách hàng gửi bị mất hoặc biến dạng.
  Any loss or corruption of data in transit from The Customer.

14. Chuyển nhượng
Assignment

- Ngân hàng có quyền chuyển nhượng hoặc phân cấp quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định tại các Điều khoản và Điều kiện này cho Bên thứ ba.
  The Bank may assign or delegate its rights and obligations under these Terms and Conditions to Third party(s).
- Khách hàng không có quyền chuyển nhượng các quyền và nghĩa vụ của mình theo các Điều khoản và Điều kiện này cho bất kỳ một tổ chức hoặc cá nhân nào khác.
  The Customer may not assign The Customer's rights and obligations under these Terms and Conditions to any other person or entity.

15. Chấm dứt sử dụng dịch vụ
Termination

- Khách hàng có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào sau khi đăng ký Dịch vụ bằng cách trực tiếp đến quầy giao dịch tại Ngân hàng.
  The Customer may request to terminate the use of Shinhan CMS Service at any time after registering The Service by visiting counter of The Bank.
- Ngân hàng có thể lập tức ngưng cung cấp Dịch vụ Shinhan CMS mà không cần thông báo trước cho Khách hàng trong những trường hợp sau:

The Bank may terminate providing Shinhan CMS service immediately without prior notice if:

(a) Khách hàng vi phạm cam kết đã ký với Ngân hàng;
The Customer breaches any agreement with The Bank;

(b) Thông tin dùng để truy cập của Khách hàng bị lộ;
The Log-in information of The Customer is leaked;

(c) Ngân hàng có lý do để tin rằng đã có giao dịch không được ủy quyền xảy ra hoặc có thể xảy ra liên quan đến bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng hoặc bất kỳ dịch vụ mà Khách hàng đang sử dụng;
The Bank has reason to believe that an unauthorized transaction has been taken or may take place involving any of Customer's accounts or any service.

(d) Ngân hàng nghi ngờ thẩm quyền của một cá nhân bất kỳ khi người này đưa ra các chỉ thị liên quan đến tài khoản của Khách hàng hoặc dịch vụ mà Khách hàng đang sử dụng;
The Bank is uncertain about any person's authority who gives The Bank instructions regarding to The Customer's accounts or service(s).

(e) Khách hàng không có khả năng thanh toán các khoản phải trả cho Ngân hàng theo từng chính sách của các dịch vụ Ngân hàng mà Khách hàng sử dụng; hoặc phá sản hoặc tài sản đang bị quản lý hoặc đang trong quá trình giải thể.
The Customer has no ability to pay payables to The Bank according to specific policy of registered services; or bankrupt, has assets managed by receivership or is in dissolution proceeding.

Ngay cả khi Dịch vụ Shinhan CMS đã được tạm ngưng hoặc chấm dứt, Khách hàng vẫn chịu ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của Khách hàng phát sinh trong thời gian Khách hàng sử dụng dịch vụ.
Even when the Shinhan CMS Service has been ceased and terminated, Customer are still bound by these Terms and Conditions to the extent of the rights and obligations of The Customers during the period of using The Services.

16. Công khai và Sửa đổi
Publicity and Modification

Điều khoản và Điều kiện của Dịch vụ Shinhan CMS này được đăng tải trên trang điện tử của Ngân hàng: https://shinhan.com.vn và có thể được sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh theo quyết định của Ngân hàng tùy từng thời điểm. Bất kỳ thông báo về bất kỳ sự sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh nào sẽ được cập nhật, đăng tải trên trang điện tử của Ngân hàng: https://shinhan.com.vn và/hoặc thông báo đến Khách hàng trước 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày hiệu lực thông qua các phương tiện liên lạc khác mà Ngân hàng cho là phù hợp.
This Terms and Conditions of Shinhan CMS Service is posted officially on The Bank's website: https://shinhan.com.vn and shall be amended, updated or adjusted as The Bank's decision from time to time. Notice of any amendment, update or adjustment shall be announced, posted on The Bank's website: https://shinhan.com.vn and/or be notified to The Customer at least 05 (five) business days before effective day by other means of communication as The Bank deems appropriate.