ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
SỬ DỤNG DỊCH VỤ INTERNET BANKING & MOBILE BANKING[1]

Hiệu lực từ ngày: 04/12/2023

Nội dung của các Điều khoản và Điều kiện dưới đây cùng với Phiếu/Giấy/Đơn đề nghị hoặc văn bản, dữ liệu điện tử về việc đăng ký, thay đổi đăng ký Dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking ("Đề nghị dịch vụ") tạo thành một hợp đồng sử dụng Dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking giữa Sacombank và Khách hàng ("Hợp đồng"). Bằng việc xác nhận đồng ý đăng ký Dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking, Khách hàng thừa nhận đã đọc, hiểu rõ và chấp nhận bị ràng buộc bởi các quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng này.

ĐIỀU 1. CÁC ĐỊNH NGHĨA

1.1 **Sacombank** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.

1.2 **Khách hàng** ("**KH**") là tổ chức, cá nhân có tài khoản thanh toán mở tại Sacombank và đăng ký sử dụng Dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking.

1.3 **Điểm giao dịch** là các chi nhánh và phòng giao dịch của Sacombank trên lãnh thổ Việt Nam.

1.4 **Dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking ("Dịch vụ")** là dịch vụ Sacombank cung cấp cho KH các kênh giao dịch trực tuyến để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các tính năng, tiện ích khác thông qua các Thiết bị điện tử có kết nối internet. Kênh giao dịch trực tuyến được cung cấp cụ thể theo từng đối tượng KH và vào từng thời điểm, bao gồm Internet Banking và Mobile Banking.

1.5 **Internet Banking** là một kênh giao dịch trực tuyến của Sacombank được cung cấp qua website www.isacombank.com.vn.

1.6 **Mobile Banking** là một kênh giao dịch trực tuyến của Sacombank được cung cấp qua ứng dụng Sacombank mBanking.

1.7 **Người dùng/User** là KH cá nhân hoặc (các) cá nhân được KH tổ chức đăng ký cấp quyền với Sacombank để truy cập và sử dụng Dịch vụ theo phân quyền được cấp.

1.8 **Thiết bị điện tử** là những thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ tương tự (như điện thoại, máy tính, máy tính bảng,…).

1.9 **Tên đăng nhập** là một dãy ký tự do KH tự thiết lập, đăng ký với Sacombank và được Sacombank chấp thuận nhằm mục đích xác định danh tính KH khi truy cập kênh giao dịch trực tuyến. Mỗi User chỉ được đăng ký 01 (một) Tên đăng nhập duy nhất.

1.10 **Mật khẩu đăng nhập** là dãy các ký tự do Sacombank cấp cho KH hoặc do KH tự thiết lập và ghi nhớ, được sử dụng để xác thực KH khi truy cập kênh giao dịch trực tuyến.

1.11 **Mật khẩu đăng nhập tạm thời** là Mật khẩu đăng nhập được hệ thống Sacombank cấp cho từng User khi KH đăng ký Dịch vụ, được dùng để User đăng nhập lần đầu hoặc khi KH yêu cầu cấp lại mật khẩu. Sau khi đăng nhập bằng Mật khẩu đăng nhập tạm thời, KH phải tự tạo lập lại và ghi nhớ Mật khẩu đăng nhập cho kênh giao dịch trực tuyến.

1.12 **Mã xác thực/One time password ("OTP")** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định của Sacombank, được hệ thống Sacombank sinh ra và gửi cho KH thông qua phương thức phù hợp bao gồm tin nhắn điện thoại, thiết bị xác thực, phần mềm xác thực được cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình

---

[1] *Các Phiếu/Giấy/Đơn đề nghị, văn bản, dữ liệu điện tử và các điều khoản và điều kiện liên quan đến mở, đăng ký, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng đăng ký tại Sacombank có sử dụng cụm từ sau đây thì được hiểu theo khái niệm tại Điều khoản và Điều kiện này: (a) "Sacombank eBanking" hay "eBanking" được hiểu là Dịch vụ "Internet Banking & Mobile Banking", (b) "Sacombank iBanking" hay "iBanking"được hiểu là kênh trực tuyến "Internet Banking" và (c) "Sacombank mBanking" hay "mBanking"được hiểu là kênh trực tuyến "Mobile Banking".*

thức gửi khác theo thông báo của Sacombank từng thời kỳ, để xác thực các giao dịch có yêu cầu nhập OTP. Tùy từng loại giao dịch và Hạn mức giao dịch, Sacombank sẽ yêu cầu KH sử dụng loại OTP phù hợp với quy định pháp luật và quy định của Sacombank bao gồm:

- **OTP loại cơ bản** là Mã xác thực được sinh ra ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống giao dịch của Sacombank.
- **OTP loại nâng cao** là Mã xác thực được tạo kết hợp với mã từng giao dịch.

1.13 **Phương thức xác thực** là cách thức xác thực KH khi truy cập và/hoặc thực hiện giao dịch trên kênh giao dịch trực tuyến do Sacombank cung cấp cho KH và được KH lựa chọn cho User. Phương thức xác thực do Sacombank cung cấp tùy thuộc vào loại sản phẩm, dịch vụ, hạn mức giao dịch, xác thực truy cập hay xác thực giao dịch, bao gồm:

- **Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập**.
- **SMS OTP** là Phương thức xác thực bằng OTP được gửi qua tin nhắn điện thoại đến số điện thoại KH đăng ký.
- **Token OTP** là Phương thức xác thực bằng OTP được gửi qua thiết bị có chức năng tạo và cung cấp OTP cho KH ("thiết bị xác thực"), bao gồm Token loại cơ bản (tạo OTP loại cơ bản) và Token loại nâng cao (tạo OTP loại nâng cao).
- **mSign** là Phương thức xác thực bằng phần mềm cài đặt trên Thiết bị điện tử có tính năng tạo và cung cấp mã OTP cho KH và/hoặc tiếp nhận các thông tin yêu cầu xác thực giao dịch thông qua kết nối từ hệ thống giao dịch và yêu cầu KH xác nhận/không xác nhận giao dịch trực tiếp trên màn hình ứng dụng ("phần mềm xác thực").
- **Chữ ký số** là một dạng chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.
- **Sinh trắc học:** là Phương thức xác thực thông qua các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của người dùng khó có khả năng làm giả (như khuôn mặt, tĩnh mạch ngón tay hoặc bàn tay, mống mắt, giọng nói,…).
- Các Phương thức xác thực khác theo thông báo triển khai của Sacombank trong từng thời kỳ.

1.14 **Thông tin bảo mật** là Tên đăng nhập; Mật khẩu đăng nhập; Mã xác thực; các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học; thông tin xác thực KH khi truy cập, sử dụng các phần mềm xác thực, thiết bị xác thực, Thiết bị điện tử mà KH sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực (như Thiết bị điện tử cài đặt phần mềm xác thực hoặc kết nối số điện thoại nhận SMS OTP); số điện thoại, email của KH; bất kỳ yếu tố nhận diện, xác thực KH khác mà Sacombank quy định trong từng thời kỳ hay bất kỳ yếu tố, thông tin nào khác mà KH đăng ký với Sacombank hoặc được Sacombank cung cấp trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

1.15 **Yêu cầu giao dịch** là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào của KH được tạo lập, gửi, nhận và xử lý thông qua việc sử dụng Dịch vụ.

1.16 **Sao kê** là bảng kê chi tiết các giao dịch cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng tài khoản trong một thời gian nhất định.

1.17 **Hạn mức giao dịch** là tổng giá trị giao dịch tối đa KH được phép giao dịch trên cả hai kênh Internet Banking và Mobile Banking do KH đăng ký hoặc theo quy định của Sacombank từng thời điểm, bao gồm:

a. **Hạn mức trong ngày** là tổng giá trị giao dịch tối đa KH được phép thực hiện trong một ngày trên cả hai kênh Internet Banking và Mobile Banking không bao gồm các giao dịch

phí, tiền gửi trực tuyến, giao dịch vay trực tuyến, giao dịch mua bán ngoại tệ và các giao dịch khác theo thông báo của Sacombank từng thời điểm.

b. **Hạn mức một giao dịch** là giá trị giao dịch tối đa mà KH được phép thực hiện cho một lần giao dịch trên cả hai kênh Internet Banking và Mobile Banking không bao gồm các giao dịch phí, tiền gửi trực tuyến, giao dịch vay trực tuyến, giao dịch mua bán ngoại tệ và các giao dịch khác theo thông báo của Sacombank từng thời điểm. Hạn mức một giao dịch phải nhỏ hơn hoặc bằng Hạn mức giao dịch trong ngày của KH.

1.18 **Giao dịch tương lai** là Yêu cầu giao dịch được KH tạo sẵn tại thời điểm hiện tại và yêu cầu Sacombank xử lý vào một ngày xác định trong tương lai.

1.19 **Duyệt giao dịch qua ngày** là tính năng cho phép Người dùng của tổ chức được cấp quyền kiểm soát/duyệt có thể duyệt các giao dịch trong khoảng thời gian xác định mà KH đăng ký với Sacombank kể từ thời điểm tạo giao dịch, mức phí/lãi suất/tỷ giá áp dụng cho các giao dịch duyệt qua ngày được tính tại thời điểm xử lý giao dịch.

1.20 **Ngày làm việc** là thời gian mà Sacombank mở cửa hoạt động kinh doanh theo giờ Việt Nam và pháp luật Việt Nam, không bao gồm các ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ theo quy định pháp luật hoặc các ngày nghỉ của Sacombank.

1.21 **Ngày hiệu lực** là ngày, giờ mà giao dịch được ghi nhận vào hệ thống của Sacombank.

1.22 **Đối tác liên kết** là tổ chức trung gian giữa Sacombank và Nhà cung cấp dịch vụ, hợp tác với Sacombank trong việc triển khai các dịch vụ thanh toán cho KH, Nhà cung cấp dịch vụ.

1.23 **Nhà cung cấp dịch vụ** là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán thông qua dịch vụ thanh toán của Sacombank hoặc thanh toán thông qua vai trò trung gian thanh toán của các Đối tác liên kết.

ĐIỀU 2. SỬ DỤNG VÀ QUẢN LÝ THÔNG TIN BẢO MẬT

2.1 Để sử dụng Dịch vụ, KH đăng ký Tên đăng nhập và được Sacombank cấp Mật khẩu đăng nhập tạm thời đến số điện thoại hoặc email mà KH đã đăng ký với Sacombank. KH phải thay đổi Mật khẩu đăng nhập ngay khi đăng nhập bằng Mật khẩu đăng nhập tạm thời. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, KH phải định kỳ thay đổi Mật khẩu đăng nhập theo yêu cầu của Sacombank và/hoặc tự mình thay đổi để đảm bảo an toàn và bảo mật. KH không nên chọn Mật khẩu đăng nhập có tính cá nhân, dễ suy đoán và đã sử dụng trước đây như ngày sinh, số giấy tờ tùy thân, họ tên, biển số xe, các số tự nhiên giống nhau hoặc liên tiếp.

2.2 Khi xảy ra các trường hợp (i) Tên đăng nhập của KH bị nhập sai Mật khẩu đăng nhập quá số lần quy định của Sacombank; (ii) bất kỳ Thông tin bảo mật của KH được sử dụng để xác thực nhưng sau khi kiểm tra, Sacombank xác định là không chính xác quá số lần quy định của Sacombank; (iii) theo đánh giá của Sacombank, giao dịch có khả năng phát sinh những rủi ro, thiệt hại cho KH; (iv) các Thông tin bảo mật không còn an toàn dựa trên thông tin KH cung cấp; (v) KH không truy cập sử dụng Dịch vụ trong một khoảng thời gian dài liên tục do Sacombank quy định, Sacombank có quyền chủ động khóa quyền truy cập Dịch vụ và/hoặc khóa quyền sử dụng Phương thức xác thực của KH để đảm bảo an toàn thông tin và tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi KH có nhu cầu mở khóa Dịch vụ, Phương thức xác thực để tiếp tục sử dụng.

2.3 Các yêu cầu bao gồm yêu cầu cung cấp thông tin về Tên đăng nhập, yêu cầu kích hoạt lại Dịch vụ, mở khóa Dịch vụ, cấp lại Mật khẩu đăng nhập tạm thời, cập nhật trạng thái xác thực (bao gồm khóa, mở khóa, đồng bộ, kích hoạt lại thiết bị xác thực, phần mềm xác thực), thay đổi Phương thức xác thực phải được thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Sacombank. Việc cập nhật trạng thái xác thực, cấp lại Mật khẩu đăng nhập tạm thời có thể được thực hiện theo yêu cầu của từng Người dùng, các yêu cầu khác phải được đại diện hợp pháp của tổ chức ký và đóng dấu.

2.4 Tùy từng dịch vụ, sản phẩm, giao dịch mà KH tham gia trên các kênh giao dịch trực tuyến,

một hoặc một số Thông tin bảo mật sẽ được Sacombank sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương thức xác thực mà Sacombank quy định cho dịch vụ, sản phẩm, giao dịch đó và quy định pháp luật có liên quan. KH cam kết đảm bảo rằng dữ liệu sinh trắc học được lưu trữ trên Thiết bị điện tử để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực là dữ liệu thuộc về chính Người dùng và chỉ dùng dữ liệu sinh trắc của chính Người dùng để xác thực khi truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực; không lưu trữ, sử dụng dữ liệu sinh trắc học của người khác.

2.5 KH chịu trách nhiệm bảo đảm tính an toàn, bảo mật cho (các) Thông tin bảo mật, bảo quản thiết bị xác thực, Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực, thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng ngừa việc sử dụng trái phép các thông tin, thiết bị này và đảm bảo chỉ có KH mới có quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ. Cho mục đích này, KH cam kết:

a. Tuân thủ các hướng dẫn, thông báo, cảnh báo của Sacombank về an toàn, bảo mật khi sử dụng Dịch vụ.

b. Không bao giờ viết, ghi chép, tiết lộ bằng bất cứ hình thức nào, dù vô tình hay cố ý Thông tin bảo mật cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Sacombank khuyến cáo KH không lưu thông tin đăng nhập tại tất cả phần mềm, trình duyệt web nào có khả năng lưu lại tự động (ví dụ tính năng "nhớ mật khẩu" hoặc tính năng tương tự trên trang web đang sử dụng) và thận trọng, hạn chế dùng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào hệ thống.

c. Không truy cập và sử dụng Dịch vụ từ bất kỳ Thiết bị điện tử, hệ thống mạng khi không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hoặc sao chép việc truy cập của KH.

d. Cài đặt và thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên các Thiết bị điện tử cá nhân đảm bảo cài đặt đúng và cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất.

e. Không cài đặt các phần mềm gây hại đến Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực.

f. Không nên sử dụng tính năng nhận diện khuôn mặt cho mục đích xác thực truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực nếu có anh chị em sinh đôi.

g. Gỡ cài đặt phần mềm truy cập Dịch vụ, phần mềm xác thực trên Thiết bị điện tử của mình khi đổi hoặc không sử dụng Thiết bị điện tử đó nữa.

h. Mỗi lần đăng nhập Dịch vụ, KH không được rời khỏi bất kỳ Thiết bị điện tử nào sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ hoặc để người khác sử dụng các thiết bị này đến khi KH thoát ra khỏi chương trình đang sử dụng. KH có trách nhiệm thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập Dịch vụ.

i. Trực tiếp đến Sacombank nhận thiết bị xác thực hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận thiết bị xác thực và chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại đối với việc ủy quyền này.

j. Tải, truy cập chính xác và sử dụng Thông tin bảo mật để xác thực giao dịch trên các kênh giao dịch chính thống đã được Sacombank công khai với KH. KH không được nhập bất kỳ Thông tin bảo mật nào trên các kênh giao dịch không được Sacombank công bố công khai và tự chịu trách nhiệm về việc nhập các thông tin trên các kênh giao dịch không do Sacombank kiểm soát và quản lý.

2.6 Khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép vào Dịch vụ, hoặc nghi ngờ Thông tin bảo mật của KH không còn bảo mật hoặc KH làm mất thiết bị xác thực, Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực, KH cần thay đổi ngay Mật khẩu đăng nhập và thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Trung tâm dịch vụ Khách hàng của Sacombank, theo số điện thoại 1800 5858 88 (hoặc số điện thoại được Sacombank thông báo theo từng thời kỳ) hoặc liên hệ trực tiếp đến các Điểm giao dịch của Sacombank để xử lý. KH đồng ý quá trình làm việc với Sacombank có thể được ghi âm và đồng ý xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào của sự việc, đồng thời chấp nhận thực hiện

theo tất cả các yêu cầu, hướng dẫn từ Sacombank bao gồm việc thay đổi ngay Mật khẩu đăng nhập và đồng ý cho Sacombank khóa quyền truy cập Dịch vụ để hạn chế thiệt hại, tổn thất cho KH. Cho đến khi Sacombank khoá quyền truy cập nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch vụ (bao gồm các giao dịch của người không được phép).

2.7 Sacombank chịu trách nhiệm bảo mật các Thông tin bảo mật của KH và bảo đảm an toàn, bảo mật, quản lý rủi ro hệ thống của Sacombank theo quy định của pháp luật có liên quan.

2.8 KH đồng ý rằng, trường hợp KH sử dụng bất kỳ phần mềm, ứng dụng của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, sử dụng Dịch vụ của Sacombank, các thông tin về KH, tài khoản, giao dịch, Thông tin bảo mật do KH cung cấp trên các phần mềm, ứng dụng này có thể được biết, lưu giữ và sử dụng theo chính sách của bên thứ ba đó. Trường hợp này, KH hiểu rằng Sacombank không thể và không có khả năng kiểm soát việc sử dụng, lưu trữ các thông tin này của bên thứ ba và việc sử dụng, lưu trữ các thông tin này cũng như giải quyết các tranh chấp liên quan sẽ thực hiện theo thỏa thuận giữa KH và bên thứ ba đó, không liên quan đến Sacombank.

ĐIỀU 3. THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

3.1 KH đồng ý cung cấp đầy đủ, trung thực, chính xác các thông tin, giấy tờ cần thiết theo yêu cầu của Sacombank khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích được cung cấp trên kênh giao dịch trực tuyến.

3.2 KH đồng ý cho Sacombank thu thập thông tin của KH từ nguồn KH cung cấp và/hoặc do Sacombank tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với Sacombank và/hoặc từ các đối tác của Sacombank để triển khai sản phẩm, dịch vụ cho KH và/hoặc các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của pháp luật.

3.3 Sacombank có trách nhiệm bảo mật các thông tin cá nhân liên quan đến KH, tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của KH ("thông tin KH") theo quy định của pháp luật và cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của KH cho bên thứ ba mà không có sự chấp thuận của KH trừ trường hợp cung cấp thông tin theo quy định pháp luật.

3.4 KH đồng ý rằng Sacombank được phép sử dụng các thông tin của KH cho các mục đích sau:

a. Nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH theo quy định pháp luật.

b. Quản trị, vận hành, hỗ trợ và quản lý mối quan hệ, giao dịch của KH với Sacombank bao gồm đánh giá điều kiện KH tham gia sản phẩm, dịch vụ; thực thi các yêu cầu của KH; cung cấp các sản phẩm, dịch vụ; thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Sacombank theo quy định tại (các) hợp đồng đã ký kết với KH; sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa Sacombank và KH.

c. Liên lạc với KH để giới thiệu, đề xuất hoặc tư vấn cho KH những thông tin về sản phẩm, dịch vụ mà KH có thể quan tâm hoặc mang lại ưu đãi, lợi ích tài chính cho KH; chương trình khuyến mại, thực hiện khảo sát và chương trình hoạt động khác của Sacombank.

d. Hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh và nội bộ của Sacombank, bao gồm hoạt động đánh giá, quản lý rủi ro, tuân thủ quy định của Sacombank và của pháp luật; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế hoặc hoạt động có mục đích kiểm toán, lưu trữ và điều hành, để ngăn chặn, phát hiện hành vi gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc giao dịch bất hợp pháp,nghi ngờ là bất hợp pháp.

e. Các mục đích khác theo quy định của pháp luật.

3.5 Nhằm thực hiện các mục đích nêu tại Khoản 3.4 Điều này, KH đồng ý rằng Sacombank có thể cung cấp thông tin của KH cho cá nhân, tổ chức sau đây:

a. KH và/hoặc người đại diện hợp pháp, người thừa kế của KH và/hoặc bên thứ ba được KH đồng ý ủy quyền/chấp thuận cung cấp thông tin. Yêu cầu cung cấp thông tin phải lập thành văn bản gửi đến Sacombank;

b. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;

c. Bên thứ ba bao gồm: (i) kế toán viên, kiểm toán viên nội bộ hoặc kiểm toán viên bên ngoài, các cố vấn chuyên môn của Sacombank, luật sư, tư vấn tài chính, công chứng viên, cơ quan xếp hạng; hoặc (ii) nhân viên của Sacombank và/hoặc các đại lý hoặc nhà thầu phụ, Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết, nhà tư vấn, các tổ chức tham gia xử lý giao dịch cho KH bất kể đó là tổ chức được thành lập và hoạt động tại Việt Nam hay không; và/hoặc các bên thứ ba khác đã ký hợp đồng hợp tác với Sacombank. Bên thứ ba phải có cam kết chịu ràng buộc tuân thủ các quy định bảo mật tương tự nội dung tại Điều này;

d. Trong phạm vi các giao dịch do KH thiết lập, Sacombank được cung cấp thông tin Họ và Tên của KH cho người thụ hưởng của giao dịch nếu người thụ hưởng yêu cầu nhằm phục vụ cho công tác tra soát, đối chiếu số liệu của người thụ hưởng.

3.6 Khi cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 3.5 Điều này, Sacombank đảm bảo các thông tin được cung cấp phải chính xác với thông tin mà KH được lưu trữ tại Sacombank trong quá trình đăng ký và/hoặc sử dụng Dịch vụ, thực hiện giao dịch và trong phạm vi cần thiết để thực hiện các mục đích nêu tại khoản 3.4 Điều này.

3.7 Đối với thông tin KH là Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ, KH đồng ý toàn bộ (không kèm theo điều kiện) rằng Sacombank được thu thập, xử lý Dữ Liệu Cá Nhân theo Điều Khoản Chung Về Bảo Vệ Và Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân ("Điều Khoản Chung") được niêm yết tại quầy, website https://www.sacombank.com.vn. Trường hợp muốn hạn chế xử lý dữ liệu tại Điều Khoản Chung này, KH chủ động liên hệ Sacombank để được hướng dẫn. Điều Khoản Chung là một phần không tách rời Hợp đồng này. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Sacombank và KH tại Điều Khoản Chung sẽ không thay thế, chấm dứt hoặc thay đổi, mà sẽ là cộng dồn vào các quyền và nghĩa vụ mà Sacombank và KH đang có tại Hợp đồng này.

3.8 KH chịu trách nhiệm đảm bảo số điện thoại, địa chỉ email đăng ký sử dụng Dịch vụ (bao gồm số điện thoại, email nhận Mật khẩu đăng nhập tạm thời, Mã xác thực, các yếu tố xác thực khác…) là số điện thoại, email chính chủ, thuộc sở hữu của KH, đang hoạt động và chỉ có KH có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp số điện thoại, email này trong suốt thời gian sử dụng Dịch vụ, đồng thời chịu trách nhiệm bất kỳ khiếu nại, tranh chấp phát sinh khi thông tin này là không chính chủ.

3.9 KH có nghĩa vụ đảm bảo các thông tin KH tại Sacombank là thông tin được cập nhật mới nhất, chính xác nhất và thông báo ngay cho Sacombank bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin KH đã đăng ký tại Sacombank bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ thư điện tử, số điện thoại đã đăng ký và/hoặc gửi các giấy tờ liên quan đến thông tin thay đổi (nếu có) cho Sacombank. Đối với KH Tổ chức, KH phải đăng ký chi tiết thông tin các Người dùng sử dụng Dịch vụ theo phân quyền được cấp (bao gồm cả Phương thức xác thực của các Người dùng này) và cam kết thông báo ngay cho Sacombank những thay đổi thông tin liên quan đến người đại diện hợp pháp của tổ chức, chủ tài khoản, các Người dùng, con dấu, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (nếu có). Khi yêu cầu thay đổi thông tin KH như số điện thoại, email…, KH hiểu rõ rằng việc thay đổi các thông tin này sẽ làm thay đổi việc sử dụng các thông tin này trong Dịch vụ và các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích trên các Kênh giao dịch trực tuyến.

3.10 Sacombank sẽ cung cấp Dịch vụ dựa trên các thông tin mà KH đã đăng ký với Sacombank cho đến khi nhận được yêu cầu thay đổi thông tin từ KH. KH phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, tổn thất do việc sử dụng tài khoản, Dịch vụ bằng thông tin KH đã đăng ký, cập nhật với Sacombank.

3.11 Sacombank sẽ cập nhật thông tin điều chỉnh cho KH trong vòng 01 Ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu hợp lệ từ KH. Yêu cầu hợp lệ là yêu cầu phải do KH lập theo mẫu của Sacombank cùng với hồ sơ chứng minh nội dung thông tin thay đổi và được KH gửi đến cho

Sacombank bằng các phương thức phù hợp theo hướng dẫn của Sacombank.

ĐIỀU 4. TRUY CẬP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ

4.1 Bằng việc đăng ký Dịch vụ này, KH thừa nhận đã được Sacombank tư vấn, hướng dẫn, giải thích đầy đủ điều kiện, cách thức sử dụng Dịch vụ, các rủi ro và chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.

4.2 KH cam kết tuân thủ các thủ tục đăng ký, sửa đổi, bổ sung, sử dụng Dịch vụ, trình tự, thủ tục, quy định giao dịch theo hướng dẫn của Sacombank.

4.3 Phạm vi cung cấp của Dịch vụ và Hạn mức giao dịch

a. Phạm vi cung cấp của Dịch vụ (bao gồm các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích được triển khai trên từng kênh giao dịch trực tuyến) do Sacombank quy định và thông báo cho KH trong từng thời kỳ. TKTT chung, tiền gửi tiết kiệm chung và tiền gửi chung có kỳ hạn không được đăng ký để truy cập, sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa KH và Sacombank.

b. KH được đăng ký Hạn mức giao dịch trong phạm vi hạn mức do Sacombank quy định. Các Yêu cầu giao dịch thực hiện phải nằm trong Hạn mức giao dịch mà KH đã đăng ký cũng như hạn mức sử dụng của từng loại sản phẩm, dịch vụ của Sacombank (thẻ, tài khoản thanh toán,…) và hạn mức tương ứng với từng Phương thức xác thực cụ thể. Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của Sacombank, KH phải đăng ký với Sacombank, chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được Sacombank chấp thuận.

c. Đối KH tổ chức, Hạn mức giao dịch bao gồm: (a) Hạn mức trong ngày và Hạn mức một giao dịch của tổ chức là hạn mức tính chung cho các giao dịch đã hoàn tất bước duyệt tổ chức, mà không phân biệt theo từng User của tổ chức và (b) Hạn mức trong ngày và Hạn mức một giao dịch của User là hạn mức tính theo từng user của tổ chức. Trong đó, hạn mức giao dịch theo từng User không vượt quá hạn mức giao dịch của tổ chức.

d. Sacombank có quyền quy định phạm vi các giao dịch nằm trong Hạn mức giao dịch mà KH đăng ký và giới hạn giá trị hạn mức đối với một số giao dịch nhất định được thực hiện trên các kênh giao dịch trực tuyến. Phạm vi giao dịch và hạn mức giao dịch sẽ được Sacombank thông báo cho KH theo các hình thức thông báo quy định tại Hợp đồng này hoặc tại màn hình Dịch vụ khi KH thực hiện giao dịch.

4.4 KH có thể sử dụng Dịch vụ 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần kể cả ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ, trừ thời gian xử lý giao dịch cuối ngày hoặc thời gian ngừng hệ thống đã thông báo trước. Tuy nhiên, Sacombank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn.. KH thừa nhận rằng ngoài thời gian ngừng hệ thống được Sacombank lên kế hoạch và thông báo trước cho KH thì tại một số thời điểm nhất định, KH có thể sẽ không truy cập được Dịch vụ, không thực hiện được một số hoặc tất cả Yêu cầu giao dịch qua các kênh giao dịch trực tuyến do sửa chữa lỗi hệ thống đột xuất hoặc sự cố điện, lỗi đường truyền, mạng; lỗi kỹ thuật, gián đoạn do Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Đối tác liên kết và/hoặc bên thứ ba tham gia xử lý giao dịch. Sacombank sẽ nỗ lực tối đa để phục hồi hệ thống (nếu gặp sự cố) và hạn chế thời gian ngừng hệ thống.

4.5 KH bằng chi phí của mình, chịu trách nhiệm: (i) tự lắp đặt, duy trì, vận hành và áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, Thiết bị điện tử, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng … mà KH sử dụng để kết nối, truy cập Dịch vụ.; (ii) đảm bảo đáp ứng các tiêu chí tối thiểu để truy cập Dịch vụ như duy trì kết nối Internet, duy trì sử dụng tài khoản, số điện thoại, email đăng ký sử dụng cho Dịch vụ, không sử dụng các thiết bị điện tử bị "bẻ khóa" hoặc "can thiệt quyền kiểm soát" để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực.

4.6 Sacombank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ qua phương tiện điện tử sẽ hoàn toàn

không bị ngắt hoặc không gặp lỗi; các thông tin truyền tải không bị mất; không xuất hiện những vi rút (virus) gây thiệt hại cho hệ thống máy móc, Thiết bị điện tử của KH. KH phải truy cập chính xác địa chỉ, phần mềm cung cấp Dịch vụ và ứng dụng của Sacombank khi thực hiện các Yêu cầu giao dịch.

4.7 KH đồng ý rằng luôn chủ động cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất của Dịch vụ. Trường hợp KH sử dụng phiên bản không tương thích hoặc không đáp ứng các điều kiện để được sử dụng phiên bản ứng dụng theo quy định của Sacombank thì các sản phẩm, dịch vụ, tính năng được cung cấp theo Dịch vụ có thể hoạt động không đầy đủ/bị hạn chế hoặc hoạt động theo các chỉ dẫn chưa cập nhật.

4.8 Sacombank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho KH qua Dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do yếu tố kỹ thuật, hệ thống và nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank, các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được Sacombank cung cấp qua Dịch vụ có thể không luôn luôn được cập nhật hoàn toàn bởi có các giao dịch chưa được Sacombank hoàn tất xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn. Vì vậy, KH hiểu rõ rằng trong một số trường hợp, các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của KH được thông báo qua Dịch vụ chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng ở thời điểm thông báo.

4.9 KH phải thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và Sao kê tài khoản và thông báo ngay cho Sacombank tại các Điểm giao dịch hoặc qua số hotline của Sacombank khi phát hiện bất kỳ sự khác biệt, sai sót, nhầm lẫn nào trong các giao dịch của mình. KH đồng ý phối hợp với Sacombank, Nhà cung cấp dịch vụ và Đối tác liên kết để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi KH phản ánh trong quá trình sử dụng Dịch vụ và thực hiện tất cả yêu cầu cần thiết để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, giả mạo.

4.10 Trường hợp KH tổ chức không đăng ký chữ ký kế toán trưởng và/hoặc đăng ký mô hình giao dịch một User vừa tạo vừa duyệt giao dịch, KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm liên quan tới những rủi ro phát sinh.

4.11 KH cam kết không thực hiện và đảm bảo Người dùng không thực hiện các hành vi cấm sau:

a. Can thiệp, xóa, làm tổn hại hoặc thay đổi phần mềm, dữ liệu điện tử hoặc ngăn chặn trái phép việc truyền tải dữ liệu, làm sai lệch thông tin của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử hoặc hệ thống của Sacombank.

b. Có hành vi khác cản trở hoặc gây rối loạn hoạt động của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử, hệ thống của Sacombank.

c. Tấn công, vô hiệu hóa trái pháp luật làm mất tác dụng của biện pháp bảo vệ an toàn thông tin mạng của hệ thống thông tin, chiếm quyền điều khiển, phá hoại hệ thống thông tin của Sacombank, can thiệp vào chức năng hoạt động của phương tiện điện tử; lấy cắp, thay đổi, hủy hoại, làm giả dữ liệu hoặc sử dụng trái phép dịch vụ bao gồm cả hành vi cố ý vượt qua cảnh báo, mã truy cập, tường lửa, sử dụng quyền quản trị hệ thống hoặc bằng phương thức khác xâm nhập trái phép vào mạng máy tính, mạng viễn thông hoặc phương tiện điện tử, hệ thống.

d. Các hành vi khác tác động vào hệ thống nhằm thu lợi bất chính, gây thiệt hại, làm tê liệt, gián đoạn, ngưng trệ hoạt động của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử hoặc làm đình trệ hoạt động của Sacombank hoặc chiếm đoạt thông tin.

e. Xuyên tạc hoặc đưa ra các nội dung sai lệch hoặc gây hiểu lầm liên quan đến Dịch vụ.

f. Truy cập, đăng nhập hoặc sử dụng bất kỳ tài khoản nào không phải của mình.

g. Sao chép hoặc tạo bất kỳ bản sao nào của ứng dụng, phần mềm, website của Saccombank.

ĐIỀU 5. YÊU CẦU GIAO DỊCH VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

5.1 Yêu cầu giao dịch

a. Các Yêu cầu giao dịch thực hiện thông qua kênh giao dịch trực tuyến được xem là hợp lệ khi đáp ứng các điều kiện sau:

- Nội dung yêu cầu nằm trong phạm vi cung cấp của Dịch vụ, giá trị giao dịch nằm trong Hạn mức giao dịch của kênh trực tuyến cũng như số dư khả dụng của tài khoản và hạn mức sử dụng của từng loại sản phẩm, dịch vụ của Sacombank (thẻ, tài khoản thanh toán,…).
- Được lập với các thông tin chính xác, đầy đủ và đáp ứng theo các quy định của Sacombank về sản phẩm, dịch vụ.
- Đối với KH tổ chức, yêu cầu giao dịch đã hoàn tất các bước tạo, kiểm soát, duyệt giao dịch đã đăng ký với Sacombank.
- Hệ thống Sacombank kiểm tra và xác định các thông tin đăng nhập hệ thống (bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập) và các yếu tố Sacombank sử dụng để xác thực KH (như Mã xác thực, sinh trắc học…) là chính xác.

b. KH đồng ý rằng: Việc KH đăng nhập vào Dịch vụ bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc sử dụng các Phương thức xác thực theo quy định của Sacombank để xác nhận giao dịch có giá trị pháp lý chứng minh sự đồng ý, chấp thuận của KH đối với Yêu cầu giao dịch gửi đến Sacombank. Trường hợp thực hiện xác thực qua chữ ký số, KH tự chịu trách nhiệm về mục đích sử dụng chữ ký số và có nghĩa vụ thông báo ngay cho Sacombank những thông tin thay đổi liên quan đến phạm vi sử dụng, giới hạn trách nhiệm của chữ ký số đã đăng ký với Sacombank.

c. KH hiểu rằng bất kỳ sai sót, nhầm lẫn nào trong việc nhập, kiểm tra các chi tiết trong Yêu cầu giao dịch có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một tài khoản không đúng hoặc số tiền và loại tiền tệ không đúng; hoặc bị gạch nợ không đúng; hoặc yêu cầu không được thực hiện; hoặc giao dịch trùng. Do đó, KH có trách nhiệm cẩn trọng trong việc lập Yêu cầu giao dịch; kiểm tra kỹ các thông tin giao dịch, hóa đơn (bao gồm cả mã hóa đơn, mã thanh toán, số tiền, thông tin bên nhận thanh toán, thời điểm thanh toán…) tại màn hình Dịch vụ trước khi gửi Yêu cầu giao dịch đến Sacombank, tự chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp lệ, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện thông qua kênh giao dịch trực tuyến, tự giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa KH và người thụ hưởng, Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết cũng như mọi tổn thất, thiệt hại phát sinh (nếu có).

d. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên các kênh giao dịch trực tuyến sẽ được Sacombank coi là có giá trị và không hủy ngang. KH không được hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên các kênh giao dịch trực tuyến với bất kỳ lý do nào.

e. Đối với giao dịch của KH tổ chức, Sacombank được quyền xóa toàn bộ các giao dịch được Người dùng tạo nhưng đã quá thời gian duyệt theo đăng ký của KH hoặc theo quy định của Sacombank mà KH không hoàn tất bước duyệt.

f. KH hiểu rằng việc sử dụng Dịch vụ là phương thức giao dịch trực tuyến, do đó Sacombank có quyền nhưng không có nghĩa vụ phải áp dụng các biện pháp nào khác để chứng minh các giao dịch đó được tạo ra bởi KH ngoài việc kiểm tra đúng Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc Phương thức xác thực do Sacombank cung cấp cho KH. Sacombank không thể và không bắt buộc xác định các thông tin đó phải được khởi tạo và/hoặc chấp nhận từ chính KH, theo đó KH hiểu rõ và chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng Dịch vụ bằng chính Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc kết hợp các Phương thức xác thực do Sacombank cung cấp cho KH và các Thông tin bảo mật khác để thực hiện các giao dịch thì các giao dịch này được xem là do chính KH là bên duy nhất tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm cho tất cả các giao dịch đã thực hiện thông qua kênh giao dịch trực tuyến cũng như các rủi ro liên quan trong suốt thời gian hiệu lực của Hợp đồng, kể cả khi thời điểm xác định trách nhiệm đối với các giao

dịch đã thực hiện trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng là sau khi KH đã tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ.

g. Các User của cùng một KH tổ chức được hiểu là một KH duy nhất. KH là người chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện của tất cả các User của KH.

h. Khi gửi các Yêu cầu giao dịch trên kênh giao dịch trực tuyến, KH đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành về quản lý ngoại hối; phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng hoạt và các quy định của Sacombank, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung, bản chất giao dịch và đảm bảo mục đích giao dịch là hợp pháp, minh bạch, không liên quan đến tội phạm.

i. Đối với các giao dịch thanh toán từ tài khoản thanh toán được phép thấu chi, KH phải cam kết và chịu trách nhiệm về việc sử dụng nguồn tiền vay của Sacombank theo đúng quy định, mục đích đã ký kết tại hợp đồng cấp tín dụng với Sacombank, không được nhận nợ thấu chi để trả nợ và/hoặc mở tiền gửi có kỳ hạn và/hoặc sử dụng cho các mục đích không đúng quy định của pháp luật.

5.2 Xử lý giao dịch

a. Sacombank chỉ xử lý giao dịch khi hệ thống của Sacombank ghi nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ của KH.

b. Tùy từng loại giao dịch và theo yêu cầu của pháp luật, cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc quy định của Sacombank, Sacombank có thể yêu cầu KH và KH đồng ý hợp tác cung cấp và bổ sung thêm thông tin, chứng từ chứng minh liên quan hoặc xác nhận bất kỳ chi tiết nào trước khi Sacombank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH.

c. Khi phát sinh các loại phí liên quan đến giao dịch và phí Dịch vụ, phí tiện ích thanh toán (nếu có) theo quy định của Sacombank và pháp luật, theo chính sách của từng Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết (nếu có), các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào tài khoản, các khoản rút thừa, rút/thanh toán quá số dư khả dụng, các khoản tiền mà KH có nghĩa vụ thanh toán theo thỏa thuận giữa Sacombank và KH, và các giao dịch trích tiền theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu, quyết định của cơ quan có thẩm quyền, KH có nghĩa vụ phải hoàn trả, thanh toán các khoản tiền này và đồng ý Sacombank được tự động ghi nợ bất kỳ tài khoản của KH để thanh toán hoặc hoàn trả các khoản tiền này. Trường hợp tài khoản của KH không đủ số dư để ghi nợ, KH cam kết sẽ nộp tiền để thanh toán, hoàn trả các khoản tiền này.

d. Trong trường hợp các giao dịch thanh toán có quy đổi từ ngoại tệ sang Việt Nam Đồng, tỷ giá thực hiện quy đổi là tỷ giá tại thời điểm Sacombank xử lý giao dịch, KH chấp nhận rằng tỷ giá này có thể chênh lệch so với tỷ giá tại thời điểm KH gửi Yêu cầu giao dịch.

e. Sacombank có quyền trì hoãn, tạm ngừng, từ chối thực hiện giao dịch, tạm ngừng Dịch vụ các trường hợp sau:

- Khi Sacombank có bằng chứng hoặc theo đánh giá dựa trên cơ sở hợp lý của Sacombank về việc giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền hoặc có liên quan đến những đối tượng bị cảnh báo/cấm giao dịch hoặc nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật;
- Sacombank nghi ngờ và/hoặc nhận được thông báo từ bên thứ ba về giao dịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có bằng chứng hoặc theo đánh giá dựa trên cơ sở hợp lý xác định giao dịch vi phạm pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn:
  + Giao dịch vi phạm pháp luật liên quan đến quản lý ngoại hối; phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; hiệp định, hiệp ước mà Việt Nam có tham gia ký kết và các thông lệ quốc tế liên quan;
  + Giao dịch thanh toán cho hàng hóa/dịch vụ bất hợp pháp (hàng hóa, dịch vụ bị pháp luật cấm; dịch vụ thuộc ngành nghề kinh doanh có điều kiện như hoạt động ngân hàng mà không có giấy phép/đáp ứng đủ điều kiện theo quy định pháp

luật; tín dụng đen; cho vay lừa đảo; lừa đảo qua điện thoại, qua mạng; tiền ảo…);
+ Giao dịch khống như giao dịch không thể kiểm tra được bản chất giao dịch thanh toán cho loại hàng hóa/dịch vụ nào hoặc giao dịch nâng khống giá trị, giao dịch thanh toán thường xuyên có giá trị lớn...;
+ Giao dịch có liên quan đến bất kỳ bên nào (cá nhân, tổ chức, cơ quan chính phủ) bị xử phạt vi phạm pháp luật và/hoặc có liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến đối tượng bị xử phạt vi phạm pháp luật bởi các Liên hiệp, tổ chức quốc tế hay luật quốc gia liên quan;
+ Giao dịch có thể trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến nguồn thu hay được sử dụng vì mục đích hoặc cho hành vi bất hợp pháp.

- Sacombank yêu cầu KH cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan trước khi thực hiện Yêu cầu giao dịch hoặc KH từ chối cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu theo yêu cầu của Sacombank;
- Các yêu cầu, thông tin mà Sacombank nhận được từ Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết và/hoặc KH không toàn vẹn, đầy đủ nội dung hoặc không phù hợp hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết không cho phép thực hiện thanh toán bằng phương tiện điện tử;
- Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các trường hợp liên quan đến gian lận, giả mạo và rủi ro, hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo;
- Khi lợi ích của KH/Sacombank/bên thứ ba có thể bị tổn hại;
- Sacombank, Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì, nâng cấp hệ thống (theo kế hoạch đã thông báo trước cho KH) hoặc sữa chữa lỗi hệ thống đột xuất;
- Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này hoặc bất kỳ cam kết, thỏa thuận hay hợp đồng nào đã cam kết, ký với Sacombank cho dù cam kết, thỏa thuận, hợp đồng đó có liên quan hay không liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ;
- Yêu cầu giao dịch do KH lập là không hợp lệ bao gồm nhưng không giới hạn (i) Số dư trên tài khoản không đủ để thanh toán giá trị giao dịch, tiền phạt và phí hoặc trong trường hợp giao dịch vượt phạm vi sử dụng Dịch vụ, Hạn mức giao dịch, hạn mức sử dụng của các sản phẩm, dịch vụ; (ii) nội dung Yêu cầu giao dịch không đầy đủ và chính xác theo quy định pháp luật và quy định của Sacombank; (iii) các yếu tố định danh/xác thực/bảo mật/an toàn không chính xác theo quy định của Sacombank; (iv) tình trạng tài khoản/thẻ của KH, người thụ hưởng bị đóng, phong tỏa, tạm khóa, tạm ngưng giao dịch dẫn đến không thể thực hiện giao dịch theo yêu cầu KH; (v) KH không thực hiện theo đúng hướng dẫn của Sacombank (nếu có);
- KH không đáp ứng đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ;
- Các trường hợp Sacombank khóa Dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này;
- Các trường hợp bất khả kháng ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank.

Trừ trường hợp trì hoãn, tạm ngừng, từ chối thực hiện giao dịch, tạm ngừng Dịch vụ theo kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng hệ thống đã thông báo trước cho KH, trong các trường hợp còn lại, Sacombank thông báo cho KH chậm nhất 03 (ba) Ngày làm việc sau khi thực hiện việc trì hoãn, tạm ngừng, từ chối thực hiện giao dịch.

f. Sacombank không chấp nhận việc hủy bỏ Yêu cầu giao dịch mà KH đã thực hiện thành công. KH sẽ tự liên hệ các Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết hoặc người thụ hưởng để yêu cầu tra soát/hoàn trả và trong khả năng của mình, Sacombank sẽ hỗ trợ KH gửi yêu cầu tra soát/hoàn trả đến với Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết hoặc người thụ hưởng hoặc Ngân hàng phục vụ người thụ hưởng, nhưng không đảm bảo đảm các

khoản đã thanh toán được hoàn trả lại. Việc hoàn trả lại giá trị các giao dịch đã thực hiện thành công hoàn toàn phụ thuộc vào ý chí của Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết và người thụ hưởng.

g. Sacombank có thể xem xét yêu cầu của KH về việc hủy bỏ, sửa đổi Yêu cầu giao dịch đã lập và gửi thành công tới Sacombank với điều kiện (i) yêu cầu hủy, sửa đổi giao dịch được gửi đến Sacombank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, (ii) Sacombank chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và (iii) việc hủy, sửa đổi giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Sacombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác. Việc hủy, sửa đổi giao dịch theo yêu cầu của KH hoàn toàn phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của Sacombank. Trong trường hợp này, Sacombank cam kết nỗ lực tối đa để hỗ trợ KH nhưng không chịu trách nhiệm nếu việc hủy và/hoặc sửa đổi này không thực hiện được vì bất cứ lý do gì.

h. Tính năng thanh toán tiền vay trực tuyến: là tính năng cho phép KH thanh toán cho các khoản vay của chính KH (bao gồm khoản tiền vay và/hoặc lãi trước hạn, trễ hạn, quá hạn):

- Đồng tiền trả nợ vay (bao gồm nợ gốc, lãi vay, phí, phạt): VND
- Thanh toán trước hạn: là các giao dịch thanh toán trước ngày thỏa thuận trên hợp đồng tín dụng đã ký kết giữa Sacombank và KH.
- Thanh toán trễ hạn/quá hạn: là các giao dịch thanh toán sau ngày thỏa thuận trên hợp đồng tín dụng đã ký kết giữa Sacombank và KH.
- Tất toán trước hạn: là giao dịch thanh toán toàn bộ vốn, lãi, phí, phạt của khoản vay trước hạn hợp đồng tín dụng đã ký kết giữa Sacombank và KH trước đó, chấm dứt nghĩa vụ nợ của KH với Sacombank. KH không được tất toán vào ngày mở hợp đồng vay.
- KH chỉ được thanh toán trước hạn các kỳ dư nợ gốc theo lịch nhưng không được thanh toán trước hạn đối với hợp đồng vay theo phương thức góp đều.
- KH phải tuân thủ các quy định về trả nợ gốc, lãi tiền vay; thứ tự thu hồi nợ gốc, lãi tiền vay; trả nợ trước hạn; cơ cấu lại thời hạn trả nợ; lãi suất áp dụng; các loại phí (bao gồm cả phí trả nợ trước hạn) và phạt vi phạm theo các hợp đồng tín dụng đã ký kết với Sacombank và quy định pháp luật trong thời kỳ. Các mức phí, phạt vi phạm được hiển thị trên màn hình Dịch vụ khi thanh toán.

5.3 Chứng từ giao dịch

a. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa Sacombank và KH cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Sacombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của KH và Sacombank. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một Hợp đồng đã được Sacombank và KH thỏa thuận xác nhận.

b. KH có thể chủ động tải chứng từ hoặc sao kê định dạng pdf trên kênh Internet Banking.

c. Chứng từ của giao dịch mà KH tổ chức đã thực hiện thành công trên kênh Internet Banking & Mobile Banking sẽ được Ngân hàng cung cấp chứng từ điện tử có chữ ký số của Ngân hàng.

ĐIỀU 6. THỜI GIAN XỬ LÝ GIAO DỊCH

6.1 Ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ được thiết lập cho kênh giao dịch trực tuyến có thể khác so với ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ tại Điểm giao dịch. Do đó, thời gian xử lý giao dịch theo quy định tại Điều này sẽ được tính theo ngày làm việc và ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ được thiết lập tại hệ thống của Sacombank.

6.2 Các Yêu cầu giao dịch được gửi từ phía KH không có nghĩa là các giao dịch đã được Sacombank ghi nhận và xử lý. Sacombank chỉ tiến hành xử lý giao dịch theo quy định tài

khoản và theo quy định trong Hợp đồng này sau khi hệ thống ghi nhận đã nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ từ KH. Các Yêu cầu giao dịch của KH được ghi Nợ không đồng nghĩa với việc người thụ hưởng được ghi Có. Việc ghi Có cho người thụ hưởng sẽ chỉ được thực hiện sau khi Sacombank và ngân hàng phục vụ người thụ hưởng kiểm tra chi tiết các điều kiện Báo Có và chấp nhận hạch toán lệnh giao dịch.

6.3 Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) là thời hạn cuối cùng mà một giao dịch có thể được hạch toán và chuyển đi/thực hiện trong ngày. Cut-off time đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau, được Sacombank thông báo trên màn hình Dịch vụ và có thể thay đổi tùy vào khả năng cung ứng dịch vụ của Sacombank.

6.4 Thời gian xử lý các Yêu cầu giao dịch:

a. Trường hợp yêu cầu giao dịch do Sacombank độc lập xử lý hoàn tất (thanh toán trong nội bộ Sacombank):

- Đối với Yêu cầu giao dịch hợp lệ được gửi trước cut-off time của ngày làm việc Sacombank sẽ nỗ lực xử lý Yêu cầu giao dịch (bao gồm hạch toán tài khoản của KH) ngay trong ngày hệ thống ghi nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ từ KH.
- Đối với Giao dịch tương lai: Sacombank sẽ xử lý Yêu cầu giao dịch của KH tại bất kỳ thời điểm nào trong ngày tương lai mà KH yêu cầu.
- Tùy theo quy định của Sacombank đối với từng giao dịch, Yêu cầu giao dịch hợp lệ được gửi trong hoặc sau cut-off time, hoặc trong các ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ của Sacombank có thể bị từ chối xử lý hoặc được hệ thống ghi nhận và xử lý trong cùng ngày hệ thống nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ hoặc chờ xử lý vào Ngày làm việc tiếp theo nhưng tài khoản KH có thể bị trích nợ ngay khi Sacombank nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ.

b. Trường hợp Yêu cầu giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống Sacombank): Thời điểm báo có cho Người thụ hưởng tùy vào chính sách, quy định của ngân hàng bạn, tổ chức xử lý giao dịch, hoặc quản lý hệ thống giao dịch.

c. Đối với giao dịch bán ngoại tệ trong hệ thống: Yêu cầu giao dịch từ KH phải được gửi trước cut-off time của Sacombank và các giao dịch sẽ được Sacombank thực thi trong Ngày làm việc.

d. Trường hợp ngoại lệ: Thời gian xử lý giao dịch chỉ mang tính tương đối. Tùy theo tình hình thực tế, Sacombank sẽ nỗ lực đáp ứng chính xác thời gian xử lý giao dịch, trừ trường hợp giao dịch không thực hiện/thực hiện chậm do nguyên nhân khách quan, vượt ngoài tầm kiểm soát của Sacombank.

e. Ngày hiệu lực mặc định là ngày Sacombank hoàn tất xử lý Yêu cầu giao dịch của KH, trừ trường hợp các giao dịch được xử lý vào ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ; hoặc sau cut-off time, hoặc đã hết thời gian làm việc của các hệ thống, các chương trình ứng dụng liên quan thì Ngày hiệu lực của giao dịch là ngày làm việc tiếp theo hoặc theo quy định riêng về sản phẩm, dịch vụ của Sacombank trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 7. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

7.1 KH tự chịu trách nhiệm mọi rủi ro và không được yêu cầu Sacombank bồi thường đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu từ hoặc do các nguyên nhân sau:

a. Nguyên nhân phát sinh từ phía KH như: (i) việc sử dụng hoặc tiếp cận các thông tin, Dịch vụ bởi người khác không phải KH; (ii) việc rò rỉ, mất, đánh cắp dữ liệu và các Thông tin bảo mật phát sinh từ lỗi cố ý hoặc vô ý của KH (bao gồm bị lợi dụng, bị lừa đảo) trong việc bảo đảm an toàn cho các Thiết bị điện tử, Thông tin bảo mật (iii) KH không tuân thủ quy định bảo mật thông tin tại Hợp đồng này dẫn đến người khác dùng những Thông tin bảo mật này để sử dụng hoặc tiếp cận Dịch vụ; (iv) bất kỳ thông tin nào được KH cung cấp cho Sacombank là không chính xác/trung thực/đầy đủ/cập nhật kịp thời; (v) bất kỳ

sự cố nào phát sinh từ lỗi phần cứng, phần mềm, Thiết bị điện tử của KH bao gồm cả tình trạng hệ thống, Thiết bị điện tử bị hỏng hoặc bị tấn công bởi bên thứ ba hoặc không tương thích, không phù hợp với hệ thống của Sacombank; (vi) KH không kịp thời thông báo Sacombank khóa Dịch vụ khi phát sinh các trường hợp rủi ro, nghi ngờ rủi ro; (vii) KH sử dụng các phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do Sacombank cung cấp; (viii) KH vi phạm các nghĩa vụ khác quy định tại Hợp đồng này và/hoặc không thực hiện đúng các hướng dẫn, thông báo của ngân hàng về an toàn, bảo mật, sử dụng Dịch vụ.

b. Việc Sacombank đã có thông báo cho KH về lỗi hệ thống hoặc trạng thái chưa hoàn tất của giao dịch và KH cần liên hệ với Sacombank để xác định trạng thái cuối cùng trước khi thực hiện giao dịch tiếp theo. Thông tin giao dịch/thanh toán của KH có thể chưa chính xác hoặc chưa phải thông tin cuối cùng khi giao dịch chưa được hoàn tất xử lý và thông tin giao dịch có thể không được ghi nhận hoặc được ghi nhận có thể không cùng thời điểm phát sinh giao dịch (chậm so với thời gian thực).

c. Việc gửi tin nhắn được thực hiện bởi bên thứ ba không được phép và người này bằng bất cứ cách nào thực hiện kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký.

d. Các tranh chấp phát sinh giữa KH và người thụ hưởng khi Sacombank đã thực hiện theo đúng Yêu cầu giao dịch được gửi từ KH.

e. Các tranh chấp khiếu nại phát sinh giữa KH và Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết về hàng hóa, dịch vụ mà Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết cung cấp cho KH, không thuộc phạm vi dịch vụ ngân hàng.

f. Các trường hợp Sacombank đã tạm ngừng, trì hoãn, từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm ngừng, ngừng Dịch vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng này và trường hợp Sacombank không thể hủy bỏ, thay đổi Yêu cầu giao dịch đã được xử lý.

g. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Sacombank, kể cả tình trạng gián đoạn do Dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền, mạng; hoặc lỗi kỹ thuật, gián đoạn do Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Đối tác liên kết và/hoặc bên thứ ba tham gia xử lý giao dịch.

h. Các trường hợp bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định pháp luật.

7.2 Trong các trường hợp Sacombank có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho KH, trách nhiệm của Sacombank sẽ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong tài khoản và hoàn trả các khoản phí, lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.

7.3 Đối với các dịch vụ Sacombank giữ vai trò thanh toán, bao gồm các dịch vụ thanh toán mà Sacombank có hợp tác với bên thứ ba để triển khai cung cấp trên các kênh thanh toán khác, Sacombank chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh từ việc thanh toán được xác định là do lỗi chủ quan của Sacombank.

7.4 Đối với các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ, Sacombank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu KH cho các Nhà cung cấp dịch vụ hoặc Đối tác liên kết. hỗ trợ KH đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán. Việc đảm bảo cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp cũng như chất lượng hàng hóa, dịch vụ và việc cung ứng dịch vụ trung gian khác sẽ thuộc trách nhiệm của Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết đó. Các vấn đề phát sinh, khiếu nại của KH không liên quan đến dịch vụ thanh toán của Sacombank, KH sẽ liên hệ Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết để được giải quyết.

7.5 Theo yêu cầu từ phía KH, KH có thể được chuyển đến website hoặc ứng dụng cung ứng hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết này. Các website, ứng dụng này do Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết độc lập phát triển mà không phải là một phần hay bộ phận của kênh giao dịch trực tuyến của Sacombank. Sacombank không kiểm soát các yếu tố bảo mật, công nghệ liên quan đến đến hệ thống, phần mềm giao dịch của các tổ chức này

và việc hợp tác giữa Sacombank và Đối tác liên kết, Nhà cung cấp dịch vụ không phải là sự chấp thuận, chứng thực hay bảo chứng của Sacombank đối với các Đối tác liên kết, Nhà cung cấp dịch vụ cũng như hàng hóa, dịch vụ mà họ cung cấp.

ĐIỀU 8. PHÍ DỊCH VỤ VÀ HÓA ĐƠN

8.1 Phí Dịch vụ

a. Sacombank có quyền thực hiện thu phí từ KH và KH đồng ý thanh toán đầy đủ, đúng hạn theo chính sách phí của Sacombank.

b. Biểu phí (bao gồm các loại phí, mức phí) sử dụng Dịch vụ và các sản phẩm, dịch vụ qua cung cấp thông qua việc sử dụng Dịch vụ và/hoặc có liên quan (gọi chung là "Phí Dịch vụ") sẽ do Sacombank thông báo công khai từng thời kỳ tại website www.sacombank.com.vn và/hoặc Điểm giao dịch của Sacombank. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, Sacombank sẽ công bố và niêm yết công khai trên website www.sacombank.com.vn và/hoặc sẽ thông báo đến cho KH theo các hình thức phù hợp quy định của Hợp đồng này ít nhất 01 (một) ngày trước khi Biểu phí mới có hiệu lực. KH đồng ý Biểu phí mới sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.

c. Tùy từng loại sản phẩm, dịch vụ, các khoản phí có thể thu theo định kỳ theo quy định của Sacombank hoặc ngay/sau khi phát sinh giao dịch. Phí được thu trong suốt quá trình sử dụng Dịch vụ (kể cả thời gian tạm ngưng Dịch vụ). Mức phí của Giao dịch tương lai sẽ được áp dụng theo biểu phí có hiệu lực tại thời điểm hiệu lực giao dịch.

d. Phí Dịch vụ được thu bằng cách Sacombank tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán phí do KH chỉ định hoặc tài khoản mặc định thu phí theo quy định của Sacombank bao gồm các khoản phí phát sinh từ bên thứ ba có liên quan đến giao dịch và/hoặc do người thụ hưởng từ chối thanh toán phí (trường hợp quy định phí do người thụ hưởng chịu).

e. Cho mục đích thu phí, KH cam kết duy trì đủ số dư trên tài khoản chỉ định/mặc định thu phí để thực hiện nghĩa vụ thanh toán với Sacombank và đồng ý cho Sacombank chủ động tạm khóa/phong tỏa và trích tiền trên bất kỳ tài khoản nào của KH để thu, truy thu các khoản Phí Dịch vụ, nghĩa vụ tài chính phát sinh trong trường hợp số dư trên tài khoản chỉ định/mặc định thu phí không đủ để thanh toán phí.

f. Phí Dịch vụ đã thu sẽ không hoàn lại khi KH không sử dụng hoặc đề nghị ngưng sử dụng Dịch vụ.

8.2 Hóa đơn

a. Hóa đơn các giao dịch thu phí phát sinh trên tài khoản của KH sẽ được Ngân hàng phát hành theo phương thức điện tử (gọi tắt Hóa đơn điện tử). KH chủ động tra cứu, xem và lưu hóa đơn điện tử tại website: https://hoadondientu.sacombank.com hoặc đến Điểm giao dịch Sacombank khi có nhu cầu chuyển đổi hóa đơn hoặc cần hỗ trợ và đăng ký thông tin để đăng nhập và tra cứu Hóa đơn điện tử.

b. Hóa đơn các phí tiện ích thanh toán (nếu có) và hóa đơn thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ sẽ được phát hành theo chính sách của từng Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết.

ĐIỀU 9. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

9.1 KH gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại thông qua Trung tâm dịch vụ khách hàng của Sacombank số hotline 1800 5858 88 hay bất kỳ số nào khác do Sacombank thông báo từng thời điểm) hoặc qua các phương tiện điện tử khác theo thông báo của Sacombank hoặc tại bất kỳ Điểm giao dịch nào của Sacombank. Việc khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Sacombank. Trường hợp KH khiếu nại qua phương tiện điện tử, đối với những yêu cầu tra soát, khiếu nại có tính chất phức tạp, rủi ro theo quy định của Sacombank (theo hướng dẫn của tư vấn viên qua điện thoại), KH có trách nhiệm bổ sung và gửi cho Sacombank Giấy đề

nghị tra soát, khiếu nại theo biểu mẫu của Sacombank làm căn cứ chính thức để Sacombank xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.

9.2 Thời gian tiếp nhận, xử lý khiếu nại tra soát:

a. Đối với giao dịch tài khoản thanh toán và thẻ, thời hạn KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại và thời hạn giải quyết khiếu nại được quy định theo bản điều khoản và điều kiện chung về việc phát hành/mở và sử dụng thẻ/tài khoản của Sacombank từng thời kỳ.

b. Đối với các giao dịch khác: Trường hợp không có thỏa thuận khác tại các thỏa thuận, hợp đồng về sử dụng sản phẩm, dịch vụ của giữa Sacombank và KH, KH được quyền khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày Sacombank xử lý Yêu cầu giao dịch của KH. Sacombank có nghĩa vụ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại về các Yêu cầu giao dịch đã thực hiện trong thời hạn 30 Ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH.

9.3 Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch có yếu tố tội phạm thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp giao dịch không có yêu tố tội phạm theo kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì trong vòng 15 Ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nhận được kết luận này, Sacombank sẽ thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả khiếu nại.

9.4 Trong trường hợp hết thời gian xử lý khiếu nại mà Sacombank, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và KH không đồng ý với phương án xử lý khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp thực hiện theo quy định pháp luật.

9.5 Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của Sacombank, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Sacombank.

ĐIỀU 10. THAY ĐỔI, NGỪNG DỊCH VỤ

10.1 Sacombank có thể thay đổi, điều chỉnh Dịch vụ; thay đổi địa chỉ, ứng dụng truy cập kênh giao dịch trực tuyến; thay đổi giao diện; đổi tên Dịch vụ; điều chỉnh, loại bỏ khác liên quan đến tính năng dịch vụ, tiện ích gia tăng cung cấp cho KH và thông báo cho KH bằng cách thức phù hợp theo quy định Hợp đồng này. Việc KH sử dụng Dịch vụ được coi như KH đã chấp nhận các thay đổi này.

10.2 KH có quyền yêu cầu Sacombank đăng ký, sửa đổi các yếu tố đã đăng ký liên quan đến Dịch vụ như cập nhật thông tin Người dùng, Hạn mức giao dịch, tài khoản chỉ định thu phí, số điện thoại/email, phương thức nhận mật khẩu, cập nhật Phương thức xác thực, cập nhật thông tin KH, mô hình phê duyệt, trạng thái thiết bị/phần mềm xác thực, đổi Mật khẩu đăng nhập, cấp lại Mật khẩu đăng nhập tạm thời… Mọi yêu cầu đăng ký, sửa đổi chỉ có hiệu lực khi được Sacombank chấp nhận thực hiện. Khi gửi các yêu cầu liên quan đến Dịch vụ cho Sacombank, người dùng, KH và người đại diện hợp pháp của KH có nghĩa vụ phải chứng minh danh tính và/hoặc cung cấp các hồ sơ chứng minh danh tính theo yêu cầu của Sacombank.

10.3 Để đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin, KH thừa nhận rằng một số yêu cầu liên quan đến đăng ký, sửa đổi đăng ký Dịch vụ sẽ được Sacombank yêu cầu phải thực hiện trực tiếp bởi chính KH, người dùng của KH mà không được ủy quyền cho người khác. Các trường hợp được ủy quyền và thủ tục ủy quyền thực hiện theo quy định của Sacombank và phù hợp quy định pháp luật.

10.4 KH có thể yêu cầu ngừng, tạm ngừng sử dụng Dịch vụ vào bất kỳ lúc nào bằng cách gửi văn bản yêu cầu tạm ngừng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ cho Sacombank theo biểu mẫu và thủ tục do Sacombank quy định. Sacombank sẽ chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của KH ngay sau khi tiếp nhận được yêu cầu hợp lệ của KH với điều kiện KH hoàn thành các nghĩa vụ các tài chính với Sacombank. Trong thời gian tạm ngừng sử dụng Dịch vụ, KH vẫn phải tuân theo những nội dung của Hợp đồng này.

10.5 Sacombank có quyền ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ cho KH mà không cần

thông báo trước cho KH trong các trường hợp sau đây:

a. KH không tuân thủ các quy định của Hợp đồng này hoặc không tuân thủ theo các hướng dẫn, thông báo của Sacombank và (hoặc) quy định của pháp luật có liên quan.

b. Do sự kiện bất khả kháng hoặc các sự cố vượt ngoài phạm vi kiểm soát của Sacombank.

c. KH là cá nhân chết, bị tuyên bố mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị tuyên bố mất tích hoặc chết, hoặc tổ chức bị giải thể, phá sản, hoặc bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu hồi giấy phép kinh doanh, hoạt động theo quy định pháp luật.

d. KH thuộc đối tượng cấm thiết lập quan hệ thuộc danh sách cấm giao dịch hoặc các danh sách liên quan đến phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt.

e. KH không đảm bảo các điều kiện sử dụng Dịch vụ theo quy định của Sacombank.

f. (Các) tài khoản mà KH sử dụng cho Dịch vụ bị đóng.

g. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 11. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

11.1 Sacombank có quyền sửa đổi, bổ sung những Điều khoản và điều kiện này và các Điều khoản và điều kiện các sản phẩm, dịch vụ cung cấp thông qua việc sử dụng Dịch vụ bất cứ lúc nào nhưng phải thông báo ít nhất 01 (một) ngày làm việc trước khi bản sửa đổi, bổ sung có hiệu lực cho KH bằng việc niêm yết tại website www.sacombank.com.vn, Điểm giao dịch và/hoặc các hình thức thông báo phù hợp quy định của Hợp đồng này . Các sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị ràng buộc nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi sự sửa đổi, bổ sung có hiệu lực. Việc KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi, bổ sung Hợp đồng có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó

11.2 Trong trường hợp KH không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng Dịch vụ.

ĐIỀU 12. THÔNG BÁO

12.1 Tất cả các thông báo, chấp thuận, yêu cầu, hoặc các liên lạc khác liên quan đến Dịch vụ (gọi chung là "Thông báo") của Sacombank gửi đến KH sẽ được thực hiện bằng một trong các phương thức sau: thông báo trên màn hình, giao diện Dịch vụ; tin nhắn đến số điện thoại mà KH đăng ký và/hoặc gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ cư trú/nơi ở hiện tại hoặc địa chỉ email do KH đăng ký với Sacombank và/hoặc công bố trên website www.sacombank.com.vn và/hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc niêm yết tại các Điểm giao dịch của Sacombank và/hoặc bất cứ phương thức nào phù hợp với quy định pháp luật.

12.2 Mọi thông báo, tài liệu giao dịch được coi là đã nhận sau khi được gửi đi bằng điện tín, gửi đúng địa chỉ email, nhắn tin đúng số điện thoại, điện báo có xác nhận của bưu điện nơi gửi, nếu gửi trực tiếp được coi là đã nhận sau khi có xác nhận của nhân sự các bên, người thân (cùng nơi cư trú) hoặc nhân viên của KH, hoặc tại thời điểm Sacombank hoàn tất đăng tải, niêm yết trên website và Điểm giao dịch của Sacombank.

ĐIỀU 13. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

13.1 Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày KH xác nhận đồng ý trên Đề nghị dịch vụ cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt Hợp đồng này.

13.2 Các Bên đồng ý rằng (các) điều khoản trong Điều khoản và điều kiện này có giá trị độc lập với nhau trừ trường hợp rõ ràng được dẫn chiếu một cách chính xác và đầy đủ. Việc một trong các điều khoản trong Điều khoản và điều kiện này bị vô hiệu sẽ không làm ảnh hưởng đến việc thực thi các điều khoản khác. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào bị vô hiệu thì hai bên cam kết bằng tất cả nỗ lực của mình điều chỉnh sao cho phù hợp với các quy định của pháp

luật để thực thi.

13.3 KH xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý Điều khoản và điều kiện này, cam kết thực hiện đúng các Điều khoản và điều kiện này cũng như các thỏa thuận liên quan tới từng dịch vụ, sản phẩm, giao dịch mà KH tham gia với Sacombank.

13.4 Các điều khoản và điều kiện sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

13.5 Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng này giữa KH và Sacombank, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp thương lượng, hòa giải không thành, các bên có quyền đưa tranh chấp ra tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết. Sacombank được toàn quyền lựa chọn Tòa án nhân dân nơi có trụ sở chính của Sacombank hoặc nơi có trụ sở của chi nhánh, phòng giao dịch của Sacombank để tiến hành khởi kiện.

13.6 Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ được ban hành bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự mẫu thuẫn giữa bản tiếng Việt và tiếng Anh thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.