

I. TỔNG QUÁT:

1. InternetBanking là gì?

Là một trong những Kênh Ngân hàng điện tử mang Ngân hàng đến gần KH mọi lúc, mọi nơi của Sacombank, giúp KH truy cập những thông tin mới nhất, chủ động thực hiện giao dịch, quản lý tài chính của chính mình an toàn, tiết kiệm và nhanh chóng.

2. Sử dụng InternetBanking mang lại lợi ích gì?

- ✓ **Tiếp cận** với dịch vụ Ngân hàng mọi lúc, mọi nơi: Truy vấn thông tin chi tiết số dư và giao dịch tài khoản tiền gửi thanh toán, tiết kiệm không kỳ hạn, tiết kiệm có kỳ hạn; Truy vấn thông tin tài khoản tiền vay tại Sacombank; chuyển khoản; thanh toán hóa đơn, tiện ích gia tăng của Ngân hàng....
- ✓ **Tiết kiệm** chi phí và thời gian
- ✓ **An toàn** về chất lượng dịch vụ với công nghệ bảo mật cao
- ✓ **Hiệu quả** trong quản lý tài chính với thông tin được cập nhật tức thời

3. Khách hàng có thể sử dụng SPDV nào trên InternetBanking

- ✓ **Trong giai đoạn đầu** internetBanking Sacombank triển khai các sản phẩm dịch vụ như **truy vấn** thông tin tài khoản tiền gửi, tiết kiệm, tài khoản tiền vay; **chuyển khoản đến tất cả các Ngân hàng** trong nước nhận bằng tài khoản/CMND, chi lương (áp dụng cho KH DN), thanh toán hóa đơn (điện, điện thoại, ADSL...), thanh toán Thẻ tín dụng, nạp tiền điện thoại.
- ✓ **Trong thời gian tới** Sacombank sẽ tiếp tục cho ra đời các sản phẩm dịch vụ như:: gửi tiền tiết kiệm, nộp tiền tài khoản lưu ký chứng khoán, mua vé máy bay....

4. Khách hàng có thể xem hướng dẫn sử dụng InternetBanking ở đâu?

Quý khách có thể download “tài liệu” hướng dẫn sử dụng InternetBanking hoặc xem các nội dung “hướng dẫn sử dụng” tại website <http://www.e-sacombank.com>

5. Có phải giao diện Internet Banking Sacombank có thay đổi không? Giao diện mới này có gì khác so với giao diện trước đây?

Nhằm mục tiêu không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của Khách hàng kết hợp với xu hướng hiện đại hóa của ngành Ngân hàng trong tương lai, website dịch vụ Ngân hàng điện tử - Kênh Internet Banking Sacombank chính thức thay đổi giao diện cùng với nhiều tiện ích vượt trội hơn dành cho Khách hàng. *(Tải về [Hướng dẫn sử dụng giao diện mới để đăng nhập và tra cứu thông tin](#))*

II. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG

1. Điều kiện để Tôi đăng ký sử dụng InternetBanking?

Quý khách hàng phải có tài khoản tại Sacombank.

2. Tôi cần làm gì để tham gia Kênh/ sử dụng các dịch vụ qua InternetBanking

✓ Đối với Khách hàng cá nhân:

- Đăng ký sử dụng InternetBanking tại bất kỳ điểm giao dịch của Sacombank trên toàn quốc
- Mang theo CMND hoặc Hộ chiếu (bản gốc)

✓ Đối với Khách hàng Tổ chức:

- Khách hàng thực hiện cung cấp bộ hồ sơ pháp lý theo quy định và đăng ký sử dụng InternetBanking với xác nhận của tổ chức và người đại diện theo pháp luật của tổ chức.
- Trường hợp Khách hàng ủy quyền cho nhân viên của mình thực hiện thủ tục đăng ký, nhận thông tin đăng nhập và Thiết bị xác thực thì phải có giấy ủy quyền do người đại diện theo pháp luật của tổ chức (có thẩm quyền hợp pháp trên toàn bộ các tài khoản tiền gửi và tiền vay của tổ chức) xác nhận (ký tên và đóng dấu).

3. Tôi có thể đăng ký sử dụng InternetBanking trực tuyến hay không?

Nhằm đảm bảo an toàn cho khách hàng, Quý khách hàng phải đến các điểm giao dịch của Sacombank thực hiện đăng ký sử dụng InternetBanking

4. Tôi có thể thực hiện giao dịch qua InternetBanking ngoài giờ hành chính được không?

Quý khách hàng có thể thực hiện giao dịch trên InternetBanking bất kỳ lúc nào 07 ngày /tuần, 24giờ/ngày.

5. Tôi đã đăng ký sử dụng InternetBanking (chỉ sử dụng các SPDV truy vấn thông tin), nay Internet Banking Sacombank đã thay đổi giao diện vậy tôi có cần phải đăng ký lại để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mà InternetBanking mới triển khai không?

Việc thay đổi giao diện không ảnh hưởng đến việc sử dụng internetbanking của quý khách. Hiện tại InternetBanking Sacombank đã và đang triển khai thêm các SPDV thuộc phân hệ thanh toán bên cạnh các SPDV truy vấn, Quý khách hàng có nhu cầu sử dụng các sản phẩm thanh toán qua InternetBanking vui lòng liên hệ điểm giao dịch gần nhất của Sacombank để đăng ký hạn mức thanh toán và loại hình xác thực sử dụng.

III. PHÍ DỊCH VỤ

1. Tôi sử dụng InternetBanking phải trả các loại phí nào?

Quý khách vui lòng tham khảo [biểu phí sử dụng dịch vụ tại đây](#)

2. Vui lòng cho Tôi biết mức phí khi sử dụng từng loại hình xác thực?

- ✓ Trường hợp Quý khách sử dụng phương thức xác thực qua SMS: hàng tháng Ngân hàng sẽ thu 5.500 VNĐ phí sử dụng dịch vụ xác thực.
- ✓ Trường hợp Quý khách sử dụng phương thức xác thực qua thiết bị Token: Quý khách sẽ trả 330.000VNĐ /1 thiết bị đăng ký sử dụng, sử dụng trong 05 năm. Hiện tại Sacombank đang hỗ trợ cho Khách hàng Cá nhân 110.000VNĐ/thiết bị, Quý khách hàng cá nhân chỉ cần thanh toán 220.000VNĐ/thiết bị khi sử dụng dịch vụ xác thực qua Token.

3. Tôi thực hiện chuyển tiền trong hệ thống Sacombank nhận bằng tài khoản qua InternetBanking, Tôi có phải trả phí hay không?

Hiện tại Sacombank miễn phí dịch vụ chuyển tiền trong hệ thống Sacombank nhận bằng tài khoản qua InternetBanking

IV. THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Tôi đã đăng ký sử dụng InternetBanking nhưng Tôi quên tên đăng nhập, mật khẩu và số định danh, Tôi phải làm gì để có thể sử dụng lại InternetBanking?

Quý khách vui lòng đến Điểm giao dịch gần nhất của Sacombank yêu cầu cấp lại thông tin kích hoạt để thực hiện kích hoạt sử dụng lại và tạo thông tin đăng nhập mới (tên đăng nhập, mật khẩu, số định danh)

Nhằm bảo vệ Khách hàng Sacombank không cấp lại thông tin kích hoạt qua điện thoại, email

2. Số định danh là gì?

Số định danh do Quý khách hàng tự tạo sau khi kích hoạt sử dụng lần đầu tiên, được xem như là mật khẩu thứ 2 của Quý khách hàng khi đăng nhập sử dụng InternetBanking của Sacombank.

3. Tôi phải làm gì để bảo vệ an toàn mật khẩu, số định danh khi đăng nhập sử dụng InternetBanking?

Quý khách vui lòng thực hiện theo các khuyến cáo của Sacombank được quy định trong Điều kiện và Điều khoản sử dụng InternetBanking:

- ✓ Tự bảo quản thông tin tên đăng nhập, mật khẩu và số định danh của mình, không nên để lộ thông tin cho người khác biết.
- ✓ Thường xuyên thay đổi mật khẩu và số định danh.
- ✓ Sau khi thực hiện giao dịch nên thoát khỏi website bằng cách nhấn nút Thoát trên màn hình.
- ✓ Không thực hiện chức năng tự lưu thông tin đăng nhập trên máy.

V. MÃ XÁC THỰC

1. Tôi đã sử dụng InternetBanking (chỉ sử dụng các SPDV truy vấn thông tin), đã đến Ngân hàng đăng ký sử dụng các SPDV thanh toán qua InternetBanking, để sử dụng các SPDV thanh toán Tôi lấy mã xác thực như thế nào?

Sau khi Quý khách đến Ngân hàng: đăng ký sử dụng các SPDV thanh toán qua InternetBanking, đăng ký phương thức xác thực (lấy mã xác thực qua SMS hoặc Token), Quý khách đăng nhập vào InternetBanking và thực hiện “Kích hoạt xác thực” để khởi động loại hình xác thực đã đăng ký. Kể từ đó với mỗi giao dịch thực hiện qua internetbanking, quý khách lấy mật khẩu bằng cách (1) nhấn nút trên token hoặc (2) hệ thống sẽ gửi tin nhắn vào điện thoại mà quý khách đã đăng ký.

2. Tôi đang sử dụng InternetBanking với phương thức xác thực qua SMS, Tôi vừa mất điện thoại, Tôi phải làm ntn?

- ✓ Quý khách vui lòng liên hệ TTDVKH Sacombank qua tổng đài 1900 5555 88 hoặc đến điểm giao dịch Sacombank gần nhất để thông báo và yêu cầu khoá hiệu lực của loại hình xác thực qua SMS của quý khách.
- ✓ Để tiếp tục sử dụng InternetBanking lại sau khi lấy lại được số điện thoại hoặc dùng số điện thoại mới, Quý khách vui lòng đến Điểm giao dịch Sacombank gần nhất để yêu cầu (1) mở khóa xác thực với số điện thoại đã lấy lại hoặc (2) đăng ký lại số điện thoại nhận xác thực theo số điện thoại mới của Khách hàng.

3. Tôi đăng ký loại hình xác thực qua SMS, đang sử dụng SPDV chuyển khoản nhưng 10 phút sau khi giao dịch vẫn chưa nhận được tin nhắn, phải làm gì để thực hiện giao dịch

Theo quy định của phương thức giao dịch dùng xác thực qua SMS, trong vòng 5 phút nếu không nhận được mật khẩu do Sacombank gửi vào điện thoại di động, Quý khách vui lòng thực hiện lại giao dịch để nhận mật khẩu mới.

4. Tôi đang sử dụng xác thực qua SMS, Tôi có thể giao dịch ở nước ngoài được không?

Hiện tại nếu Quý khách sử dụng phương thức xác thực qua SMS thì chưa thực hiện giao dịch InternetBanking ở nước ngoài. Tuy nhiên nếu Quý khách có nhu cầu thực hiện giao dịch ở nước ngoài, Quý khách có thể sử dụng phương thức xác thực qua thiết bị Token.

5. Thiết bị Token là gì và sử dụng như thế nào? Thiết bị xác thực Mini Token sử dụng trong bao lâu?

Đây là một thiết bị lấy mã xác thực có kích thước nhỏ gọn, với mỗi lần thực hiện giao dịch yêu cầu mã xác thực, Khách hàng nhấn nút trên thiết bị, màn hình thiết bị hiển thị dãy số Mã xác thực (Mã xác thực được sinh ra ngẫu nhiên sau khi nhấn nút và mỗi dãy số hiển thị trên token chỉ được sử dụng 1 lần duy nhất cho 1 giao dịch), Quý khách nhập dãy số này vào màn hình InternetBanking để xác thực giao dịch. Thời gian sử dụng của thiết bị Token là 05 năm.

6. Tôi đăng ký sử dụng loại hình xác thực qua thiết bị Token, Tôi vừa mất thiết bị xác thực Token, Tôi phải làm ntn?

Quý khách vui lòng thực hiện 01 trong 02 cách sau:

- ✓ Gọi điện thoại đến TT DVKH qua tổng đài 1900 5555 88 để khóa ngay thiết bị xác thực đồng thời đến CN/SGD Sacombank yêu cầu hủy thiết bị xác thực và đăng ký lại thiết bị xác thực mới.
- ✓ Hoặc đến CN/SGD Sacombank để thông báo, yêu cầu khoá/hủy thiết bị xác thực Token và đăng ký lại thiết bị xác thực mới.

VI. GIAO DỊCH

1. Tôi muốn biết hạn mức sử dụng khi đăng ký sử dụng các SPDV thanh toán qua InternetBanking?

Quý khách vui lòng tham khảo bảng hạn mức sử dụng InternetBanking [tại đây](#)

2. Tôi muốn biết sau khi thực hiện chuyển khoản đến tài khoản khác mở tại sacombank, sau bao lâu Người thụ hưởng nhận được tiền?

Sau khi Quý khách thực hiện thành công giao dịch chuyển khoản thì ngay lập tức Người thụ hưởng đã nhận được tiền.

3. Trường hợp Tôi đã thực hiện giao dịch chuyển khoản thành công và phát hiện chuyển nhầm tài khoản, Tôi phải làm sao để lấy lại tiền?

Sau khi Quý khách thực hiện giao dịch chuyển khoản thành công thì Người thụ hưởng đã nhận được tiền, do đó nếu Quý khách phát hiện chuyển nhầm tài khoản, Quý khách liên hệ và thương lượng với Người thụ hưởng để hoàn lại số tiền chuyển nhầm. Do đó khi thực hiện giao dịch chuyển khoản Quý khách vui lòng kiểm tra chính xác thông tin các bước chương trình thể hiện trước khi nhập mã xác thực thực hiện giao dịch.