

ĐIỀU 1. CÁC TỪ NGỮ SỬ DỤNG TRONG PHỤ LỤC NÀY ĐƯỢC HIỂU NHƯ SAU

- Bên A là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) nơi Bên B mở tài khoản.
- Bên B là khách hàng (KH) bao gồm tổ chức hoặc cá nhân là chủ tài khoản mở tại Bên A.
- Tài khoản (TK) là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ do Bên B là tổ chức hoặc cá nhân mở tại Bên A. Đúng tên chủ tài khoản có thể là một hay nhiều cá nhân hoặc tổ chức. Từ 02 chủ thể trở lên cùng đúng tên mở TK thì gọi là TK chung.
- Số dư duy trì tối thiểu: là số tiền tối thiểu Bên B phải nộp lần đầu tiên khi mở TK và duy trì trong suốt quá trình sử dụng TK.
- Số dư được phép sử dụng: là số tiền Bên B có thể rút tiền mặt hoặc chuyển khoản. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa, tạm khóa và cộng hạn mức thấu chi sử dụng (nếu có).

ĐIỀU 2. QUẢN LÝ TK

- Thực hiện giao dịch:
 - Bên B có thể đến bất cứ Chi nhánh, Phòng giao dịch nào của Bên A để thực hiện mọi giao dịch liên quan đến TK như: gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản, yêu cầu thay đổi thông tin KH, thông tin TK, thông báo hủy hoặc thay đổi nội dung ủy quyền, yêu cầu đóng TK, ...
 - Trường hợp Bên B là tổ chức/hoạt động theo ủy quyền của tổ chức thì phải đăng ký và sử dụng con dấu trong mọi giao dịch với Bên A ngoại trừ trường hợp tổ chức nước ngoài không có con dấu hoặc các tổ chức theo quy định của pháp luật Việt Nam không có con dấu hoặc Bên A có quy định khác.
- Số dư duy trì tối thiểu trên TK: Bên B phải duy trì số dư tối thiểu trên TK theo quy định của Bên A. Trường hợp số dư là ngoại tệ mà Bên A đã bán cho Bên B để duy trì số dư tối thiểu thì Bên B phải bán lại cho Bên A khi đóng TK.
- Thấu chi: Bên B có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với Bên A. Hạn mức thấu chi, phí, lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa Bên B và Bên A phù hợp với các quy định của Bên A.
- Lãi suất: Bên B được hưởng lãi trên số dư có theo mức lãi suất tiền gửi do Bên A công bố theo từng thời kỳ.
- Phí quản lý TK, phí giao dịch TK và các phí liên quan khác: theo biểu phí do Bên A công bố theo từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận riêng của Bên B với Bên A.
- Sổ phụ, giấy báo nợ, báo có: Bên A có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời chứng từ TK theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận riêng với Bên B.

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

1. Bên B có các quyền sau:

- Sử dụng số tiền trên TK của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Bên B được Bên A tạo điều kiện để sử dụng TK của mình thuận tiện và an toàn;
- Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Bên A cung ứng;
- Ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo quy định tại Điều 6 Phụ lục này;
- Yêu cầu Bên A thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TK của mình theo thỏa thuận với Bên A;
- Được yêu cầu Bên A tạm khóa, đóng TK khi cần thiết; gửi thông báo cho Bên A về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Bên B với Bên A không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Bên B có các nghĩa vụ sau:

- a. Đảm bảo có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với Bên A thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TK;
- b. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TK tại Phụ lục này;
- c. Đảm bảo mẫu dấu đăng ký và giao dịch với Bên A là mẫu dấu còn hiệu lực và khớp đúng với mẫu dấu đã đăng ký/thông báo với Cơ quan thẩm quyền theo quy định pháp luật. Tự chịu mọi trách nhiệm về việc mẫu dấu, chữ ký khi giao dịch với Bên A bị lợi dụng, giả mạo mà không phải do lỗi của Bên A;
- d. Đảm bảo các giao dịch thu, chi trên TK là hợp pháp, phù hợp với quy định của pháp luật ngoại hối, pháp luật Việt Nam và sẽ xuất trình các hồ sơ, chứng từ liên quan đến các giao dịch phát sinh trên TK bất cứ khi nào Bên A yêu cầu;
- e. Đăng ký chữ ký kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán khi giao dịch với Bên A trường hợp Bên B thuộc đối tượng bắt buộc bổ nhiệm kế toán trưởng theo quy định pháp luật;
- f. Kịp thời thông báo cho Bên A khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng;
- g. Hoàn trả hoặc phối hợp với Bên A hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TK của mình;
- h. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng TK. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Bên A khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TK;
- i. Bên B (tổ chức) chịu trách nhiệm về các thông tin khai báo để được áp dụng mô hình kế toán đơn giản và phải thông báo ngay cho Bên A khi có sự thay đổi về quy mô làm ảnh hưởng đến việc áp dụng mô hình kế toán theo Nghị định 39/2018/NĐ-CP;
- j. Duy trì số dư tối thiểu trên TK theo quy định của Bên A;
- k. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình;
- l. Không được cho thuê, cho mượn TK của mình;
- m. Không sử dụng TK thanh toán để thực hiện các giao dịch mà theo quy định pháp luật bắt buộc phải thực hiện thông qua TK vốn đầu tư trực tiếp, TK vốn đầu tư gián tiếp hoặc các loại TK khác;
- n. Không được sử dụng TK để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

1. Bên A có các quyền sau:

a. Được chủ động trích (ghi Nợ) TK của Bên B trong trường hợp:

- i. Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với Bên B phù hợp quy định của pháp luật. Trường hợp TK nợ phí của Bên B không đủ số dư để Bên A thu phí, Bên A có quyền thu phí trên TK còn số dư cao nhất tại thời điểm thu phí;
- ii. TK ngoại tệ của Bên B không đủ số dư để trả các khoản phí phát sinh trên TK (phí quản lý TK, phí giao dịch, . . .), Bên B được quyền chủ động trích tiền từ TK bằng đồng Việt nam để thu các khoản phí này theo tỷ giá bán chuyển khoản tại thời điểm thu phí của Bên B;
- iii. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
- iv. Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho Bên B biết;
- v. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của Bên B hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền. Để tránh hiểu nhầm, Bên A sẽ được quyền chủ động ghi Nợ theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền mà không cần xem xét nguyên nhân hủy lệnh chuyển có đó. Khi đó, mọi khiếu nại, tranh chấp nếu có Bên B sẽ liên hệ trực tiếp tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền đã yêu cầu hủy lệnh đó;
- vi. Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Bên B với Bên A.

b. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Bên B trong trường hợp:

- i. Bên B không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TK hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Bên B với Bên A;
 - ii. TK không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
 - iii. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
 - iv. TK đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TK đang bị đóng, TK bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
- c. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của Bên B hoặc chưa phong tỏa TK chung theo quy định tại tiết iii điểm a khoản 2 Điều 5 Phụ lục này khi Bên B chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Bên A;
- d. Từ chối yêu cầu cung cấp thông tin, thông báo phong tỏa TK cho Bên B trong trường hợp TK bị phong tỏa theo văn bản của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc đang được điều tra liên quan đến TK;
- e. Từ chối thực hiện các giao dịch/tạm ngưng cung cấp dịch vụ liên quan trên TK trong trường hợp Bên A xác định được Bên B (tổ chức) đã đăng ký áp dụng mô hình kế toán đơn giản theo Nghị định 39/2018/NĐ-CP nhưng không thỏa điều kiện;
- f. Quy định về số dư tối thiểu trên TK và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Bên B biết;
- g. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng TK phù hợp các quy định của pháp luật;
- h. Có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tạm ngưng giao dịch/tạm khóa TK của Bên B khi Bên A có cơ sở xác định Bên B có dấu hiệu gian lận, vi phạm Hợp đồng này, vi phạm pháp luật liên quan đến TK;
- i. Có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) yêu cầu Bên B (tổ chức) cung cấp thông tin, giấy tờ chứng minh Bên B thỏa điều kiện áp dụng mô hình kế toán đơn giản.
- j. Bên A có quyền sửa đổi, bổ sung những quy định trong Phụ lục này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của quy định pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của Bên B và Bên A. Trước khi bản thay đổi có hiệu lực Bên A phải thông báo cho Bên B trước chậm nhất 01 ngày bằng một trong các hình thức:
- i. Nhắn tin đến số điện thoại di động đã đăng ký; hoặc
 - ii. Gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ Bên B cung cấp cho Bên A; hoặc
 - iii. Công bố trên website www.sacombank.com.vn của Bên A, thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Bên A hoặc phương thức phù hợp khác.
- Các sửa đổi, bổ sung này mặc nhiên có giá trị hiệu lực với Bên B nếu Bên B tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi sự sửa đổi, bổ sung có hiệu lực.
- k. Được quyền chủ động cung cấp các thông tin liên quan đến TK và các giao dịch khác có liên quan cho các tổ chức tham gia xử lý giao dịch (bất kể đó là tổ chức Việt Nam hay không), ngay khi Bên A nhận được yêu cầu từ các tổ chức này, miễn là các thông tin được cung cấp phải chính xác với thông tin mà Bên B đã đăng ký với Bên A trong quá trình đăng ký và/hoặc sử dụng TK, thực hiện giao dịch;
- l. Bên A có quyền (không phải nghĩa vụ) tạm ngưng cung cấp tất cả dịch vụ/tạm khóa TK vô thời hạn ngay khi nhận được bất kỳ khiếu nại, thắc mắc hay phản hồi của Bên B về việc không hài lòng dịch vụ do Bên A cung cấp cho đến khi Bên B có yêu cầu bằng văn bản về việc mở lại TK/cung cấp lại dịch vụ.
- m. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Bên B với Bên A không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Bên A có nghĩa vụ sau:

- a. Thực hiện lệnh thanh toán của Bên B sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
- b. Lưu giữ mẫu chữ ký của chủ tài khoản, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán của Bên B (trường hợp Bên B là tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc phải bố trí kế toán trưởng) và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TK;
- c. Ghi Có vào TK của Bên B kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TK của Bên B;
- d. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên TK theo thỏa thuận với Bên B (được quy định tại Phiếu đăng ký dịch vụ/Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng TK) và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- e. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TK của Bên B. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở TK và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định của pháp luật;
- f. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến TK và giao dịch trên TK của Bên B theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với Bên B;
- g. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TK của Bên B do lỗi của mình;
- h. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- i. Hướng dẫn, thông báo công khai để Bên B biết và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TK.

ĐIỀU 5. TẠM KHÓA, PHONG TỎA VÀ ĐÓNG TK

1. Tạm khóa:

- a. Bên A thực hiện tạm khóa TK của Bên B (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK khi:
 - i. Có văn bản yêu cầu của Bên B (chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của Bên B) hoặc theo thỏa thuận tại Phụ lục này hoặc có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Bên B với Bên A, trừ trường hợp quy định tại điểm c khoản 1 Điều 4 của Phụ lục này;
 - ii. Bên B bị phản ánh có hành vi gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến TK. Thời hạn tạm khóa tối đa là 24 giờ làm việc và Bên A sẽ thông báo đến Bên B khi phát sinh giao dịch tạm khóa.
- b. Việc chấm dứt tạm khóa TK và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Bên B (Chủ tài khoản hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Bên B) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Bên A hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Phong tỏa TK:

- a. Bên A thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK của Bên B trong các trường hợp sau:
 - i. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - ii. Bên A phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của Bên B hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - iii. Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản Bên B về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung.
- b. Ngay sau khi phong tỏa TK, Bên A phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo đã thỏa thuận tại hợp đồng mở và sử dụng TK giữa hai bên) cho chủ tài khoản Bên B (hoặc người giám hộ, đại diện hợp pháp của Bên B) biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK phù hợp với quy định tại Phụ lục này. Số tiền bị phong tỏa trên TK phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- c. Bên A chấm dứt phong tỏa TK khi có một trong các điều kiện sau:
 - i. Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - ii. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK;
 - iii. Bên A đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
 - iv. Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung về việc tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung đã được giải quyết.

3. Đóng TK:

- a. Bên A được quyền đóng TK trong các trường hợp sau: (i) khi có yêu cầu bằng văn bản của Bên B hoặc tất cả các chủ tài khoản chung hoặc theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Bên B và Bên B đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK; (ii) Khi TK có số dư bằng 0 (hoặc không bảo đảm số dư tối thiểu theo quy định của Bên A trong từng thời kỳ) và bị ngưng sử dụng ít nhất 06 tháng (hoặc thời gian khác theo Thông báo quy định của Bên A trong từng thời kỳ); (iii) Khi Bên B (cá nhân) chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích, mất năng lực hành vi dân sự hoặc Bên B (tổ chức) chấm dứt hoạt động; (iv) Khi Bên B vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại hợp đồng về mở và sử dụng TK với Bên A; (v) Các trường hợp khác theo quy định của Bên A phù hợp quy định pháp luật trong từng thời kỳ.
- b. Trường hợp Bên B có yêu cầu đóng TK, Bên B phải lập giấy yêu cầu đóng TK (theo mẫu Bên A) và hoàn lại các tờ séc chưa sử dụng (nếu có).
- c. Việc đóng TK của Bên B theo tiết (ii) điểm a khoản 3 Điều này chỉ được thực hiện khi Bên A đã thông báo cho Bên B biết trước ít nhất là 15 ngày kể từ ngày thông báo.
- d. Khi đóng TK, Bên A sẽ đồng thời chấm dứt các dịch vụ kết nối với TK đó. Bên B thanh toán phí đóng TK theo quy định trong biểu phí của Bên A được niêm yết công khai tại quầy giao dịch.
- e. Sau khi đóng TK, Bên A phải thông báo cho Bên B, người đại diện hợp pháp, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.

4. Xử lý số dư còn lại sau khi đóng TK:

- a. Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản Bên B; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Bên B trong trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
- b. Chi trả theo yêu cầu của các chủ sở hữu của Bên B trường hợp Bên B là tổ chức có TK chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- c. Chi trả theo quyết định của tòa án;
- d. Bên A xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TK đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với Bên B, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

5. Sau khi đóng TK, Bên B muốn sử dụng TK phải làm thủ tục mở TK theo quy định của Bên A.

ĐIỀU 6. ỦY QUYỀN SỬ DỤNG TK

1. Bên B, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của Bên B được ủy quyền cho người khác sử dụng TK của mình.
2. Việc ủy quyền trong sử dụng TK phải bằng văn bản và được lập tại Bên A hoặc được lập tại Cơ quan có thẩm quyền công chứng chứng thực theo quy định của pháp luật về ủy quyền. Quyền hạn và nghĩa vụ của người được ủy quyền được quy định theo văn bản ủy quyền của Bên B.
3. Bên B, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của Bên B muốn hủy hay thay đổi người được ủy quyền thì phải thực hiện thủ tục theo hướng dẫn của Bên A.

ĐIỀU 7. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

1. Phương thức tiếp nhận tra soát, khiếu nại:

Trường hợp Bên B cần tra soát, khiếu nại liên quan đến TK của mình, Bên B có thể sử dụng 3 phương thức sau:

- a. Đến bất kỳ điểm giao dịch nào của Sacombank
- b. Liên hệ theo số điện thoại: 1900 5555 88
- c. Email đến địa chỉ: ask@sacombank.com.vn

Sau khi tiếp nhận nhu cầu của Bên B, Bên A hướng dẫn Bên B hoàn tất hồ sơ, thủ tục khiếu nại theo quy định của pháp luật.

2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

- a. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày Bên B hoàn tất hồ sơ tra soát, khiếu nại lần đầu của Bên B, Bên A có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;
 - b. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Bên B, Bên A thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Bên B theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Bên B và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng TK;
 - c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Bên A và Bên B sẽ thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Bên A thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Bên B về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Bên A và Bên B sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp Bên A, Bên B và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 8. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP:

Nếu có bất kì tranh chấp nào có phát sinh liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý TK thì các chủ TK Bên B và Bên A trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng, hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.

ĐIỀU 9: THÔNG BÁO

1. Bên A có trách nhiệm công bố các loại phí, biểu phí tại website www.sacombank.com.vn, tại điểm giao dịch của Bên A hoặc theo phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật.
2. Tất cả các thông báo, tài liệu giao dịch mà Bên A và/hoặc cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện, giải quyết tranh chấp Hợp đồng này được các Bên gửi theo địa chỉ nêu trong Hợp đồng này (hoặc theo địa chỉ khác được thông báo bằng văn bản của các Bên).
3. Bên B cam kết nơi cư trú nêu tại Hợp đồng này là nơi cư trú hợp pháp của Bên B. Đây là địa chỉ Bên A gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Hợp đồng và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Bên B thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng này. Bên B phải thông báo cho Bên A, cơ quan địa phương về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú hoặc nơi cư trú mới.
4. Trường hợp Bên B vi phạm nghĩa vụ thông báo về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, nơi cư trú mới theo quy định tại Hợp đồng này và/hoặc đã gạch tên khỏi hộ khẩu và/hoặc xuất cảnh mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, Bên B được xem là cố tình giấu địa chỉ nhằm trốn tránh thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng này. Trong trường hợp này, nơi cư trú nêu tại Hợp đồng này (hoặc địa chỉ nêu tại văn bản Thông báo mà Bên A nhận được sau cùng) là nơi cư trú cuối cùng của Bên B. Bên B chấp nhận việc Bên A xử lý tài sản vắng mặt/Toà án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Bên B.
5. Việc gửi văn bản, tài liệu giao dịch được thực hiện thông qua: điện tín, điện báo, bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Mọi thông báo, tài liệu giao dịch được coi là đã nhận sau khi được gửi đi bằng điện tín, gửi đúng địa chỉ mail, 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 Bên B.