

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

Hiệu lực từ ngày: 30/08/2021

Nội dung của Điều khoản và điều kiện này cùng với các thông tin Khách hàng (KH) đã đăng ký với Sacombank và thông tin KH nhập/chọn tại màn hình mở tài khoản thanh toán trên kênh trực tuyến Sacombank Pay/eBanking là tạo thành một thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán giữa Sacombank và KH (sau đây gọi là “Hợp đồng”). Bằng việc xác nhận đồng ý với Điều khoản và điều kiện này, KH thừa nhận rằng: (i) KH đã được Sacombank cung cấp đầy đủ thông tin về Hợp đồng, sản phẩm, dịch vụ của Sacombank, (ii) KH đã đọc, hiểu, chấp nhận bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện chi phối việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán và đồng ý nhận các thông tin về tài khoản mở mới qua email sau khi hoàn tất thủ tục mở tài khoản thanh toán trực tuyến.

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- **Bên A:** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) nơi Bên B mở tài khoản.
- **Bên B:** là KH cá nhân chủ tài khoản mở tại Bên A.
- **Tài khoản trực tuyến (TK):** là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam được mở thông qua eBanking/Sacombank Pay hoặc tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ được mở thông qua eBanking do Bên B mở tại Bên A nhằm mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán (được phép theo quy định của Sacombank và quản lý ngoại hối của Ngân hàng nhà nước Việt Nam) qua ngân hàng bằng các phương tiện thanh toán.
- **Số dư duy trì tối thiểu:** là số tiền tối thiểu Bên B phải duy trì trong suốt quá trình sử dụng TK theo quy định của Bên A trong từng thời kỳ.
- **Số dư được phép sử dụng:** là số tiền Bên B có thể rút chuyển khoản để thanh toán khi sử dụng sản phẩm dịch vụ của Bên A. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa, tạm khóa, phí.
- **Phí:** là các khoản phí liên quan đến tài khoản bao gồm Phí quản lý tài khoản, Phí giao dịch tài khoản và các phí khác thực hiện theo quy định của pháp luật. Phí liên quan đến tài khoản được thu theo biểu phí do Bên A công bố trong từng thời kỳ tại website của Bên A và tại quầy giao dịch; hoặc theo thỏa thuận riêng của Bên A và Bên B.
- **Website:** là website của Bên A <https://www.sacombank.com.vn>.

- **Kênh giao dịch trực tuyến:** là kênh eBanking hoặc Sacombank Pay tương ứng được KH sử dụng để mở TK theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này.
- **eBanking:** là kênh giao dịch ngân hàng điện tử do Sacombank cung cấp cho KH thông qua thiết bị có kết nối internet. Theo đó, tùy theo kênh giao dịch cụ thể mà Sacombank cung cấp theo từng đối tượng KH vào từng thời điểm, bao gồm: ibanking, mbanking và các kênh giao dịch khác được Sacombank triển khai từng thời kỳ.
- **Sacombank Pay:** là ứng dụng được cài đặt và sử dụng trên thiết bị di động (bao gồm điện thoại di động thông minh và thiết bị di động thông minh) có kết nối Internet do Sacombank phát triển cho phép Người dùng tìm kiếm và cập nhật kịp thời các ưu đãi từ Sacombank, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, chuyển tiền, rút tiền mặt tại ATM Sacombank và sử dụng các dịch vụ khác do Sacombank cung cấp trong từng thời kỳ.
- Các khái niệm khác: được định nghĩa trong Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Sacombank eBanking, Điều khoản và Điều kiện sử dụng ứng dụng Sacombank Pay.

ĐIỀU 2. QUY ĐỊNH VỀ MỞ, QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TK

1. Quy định về mở TK:

a. Điều kiện mở TK trực tuyến:

- Trường hợp mở TK trên Sacombank Pay: khách hàng là cá nhân người Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên có nhu cầu mở TK; đã hoàn tất định danh trên ứng dụng Sacombank Pay và chưa có TK tại Bên B.
- Trường hợp mở TK trên eBanking: khách hàng là cá nhân có nhu cầu mở TK; đã mở và sử dụng ít nhất 01 tài khoản thanh toán có sử dụng dịch vụ eBanking tại Bên A (sau đây gọi là TK nguồn); TK được mở phải cùng loại tiền với TK nguồn.
- TK do chính Bên A mở và đứng tên chủ tài khoản, không thực hiện các hình thức TK chung, TK thông qua người giám hộ, người đại diện.

b. Loại tiền: VND (Sacombank Pay), VND/Ngoại tệ (eBanking).

c. Chi nhánh quản lý TK: là Chi nhánh được Bên B chọn để mở TK trên ứng dụng Sacombank Pay/eBanking.

d. Mỗi khách hàng chỉ được mở 01 TK trên ứng dụng Sacombank Pay và tối đa 03 TK trên ứng dụng eBanking tại Bên B đối với cùng một loại tiền (không phân biệt Chi nhánh/Phòng giao dịch và TK mở tại quầy hay trực tuyến). Trường hợp KH có nhu cầu mở từ tài khoản thứ 4 trở lên, Bên B phải thực hiện theo các quy định của Bên A trong từng thời kỳ.

e. Thời gian hiệu lực của giao dịch mở TK: là thời điểm Bên A xác nhận mở TK thành công.

2. Thực hiện giao dịch:

a. Đối với TK được mở trên kênh Sacombank Pay:

- TK được mở tại Bên A theo Hợp đồng này chỉ được sử dụng cho các giao dịch thực hiện trên kênh điện tử. Bên B được thực hiện tổng giá trị giao dịch (ghi Nợ) qua TK với hạn mức tối đa 20 triệu đồng/lần/ngày trên Sacombank Pay và 100 triệu đồng/tháng. Riêng đối với giao dịch ghi Nợ qua TK để gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn bằng phương thức điện tử cho chính Bên B tại Bên A thì không giới hạn hạn mức.
 - Trường hợp Bên B có nhu cầu nâng hạn mức ghi Nợ hoặc sử dụng các dịch vụ khác của Bên A trừ các trường hợp nêu tại điểm a Khoản 1 Điều này, Bên B có thể đến bất cứ Chi nhánh, Phòng giao dịch nào của Bên A và thực hiện theo các quy trình, thủ tục theo quy định của Bên A trong từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn bởi: thay đổi thông tin cá nhân (nếu có), ủy quyền sử dụng TK theo Điều 6 Hợp đồng này, nâng hạn mức giao dịch, nâng cấp thành các gói tài khoản thanh toán hiện có của Bên A và các giao dịch khác theo quy định của Bên A trong từng thời kỳ trước khi thực hiện giao dịch.
- b. Đối với TK được mở trên kênh eBanking:
- TK được mở tại Bên A theo thỏa thuận này được sử dụng cho các giao dịch thực hiện trên kênh điện tử và kênh tại quầy. Hạn mức giao dịch của TK được thực hiện theo hạn mức giao dịch kênh eBanking Bên B đã đăng ký với Bên A.
 - Trường hợp giao dịch tại Quầy, Bên B phải sử dụng mẫu chữ ký đã đăng ký với Bên A tại TK trước đó để giao dịch.
3. Số dư duy trì tối thiểu trên TK: 0 VND (Sacombank Pay), 50.000 VND/10 Đơn vị ngoại tệ (eBanking). Số dư tối thiểu này có thể thay đổi theo quy định của Bên A được công bố trên Website của Bên A trong từng thời kỳ. Trường hợp số dư là ngoại tệ mà Bên A đã bán cho Bên B để duy trì số dư tối thiểu thì khi đóng tài khoản Bên B phải bán lại cho Bên A.
4. Lãi suất: Bên B được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản thanh toán do Bên A công bố theo từng thời kỳ trên website của Bên A.
5. Phí: là các khoản phí liên quan đến tài khoản bao gồm:
- Phí quản lý tài khoản và Phí báo giao dịch tự động (trường hợp Bên B chọn nhắn tin biến động số dư qua SMS) đối với TK mở trên Sacombank Pay.
 - Phí quản lý TK đối với mở TK trên eBanking.
 - Và các phí khác thực hiện theo quy định của Bên A ban hành trong từng thời kỳ.
 - Phí liên quan đến TK được thu theo biểu phí do Bên A công bố trong từng thời kỳ tại website của Bên A và tại quầy giao dịch; hoặc theo thỏa thuận riêng của Bên A và Bên B. Các phí này có thể thay đổi có thể thay đổi trong từng thời kỳ và sẽ được công bố và niêm yết công khai trên website của Bên A tối thiểu 01 (một) ngày trước khi áp dụng.
6. 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.

7. Trường hợp số tiền ngoại tệ chuyển vào tài khoản VND, Bên B đồng ý cho Bên A báo có tài khoản VND theo tỷ giá do Bên A niêm yết tại thời điểm thực hiện.

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

1. Bên B có các quyền sau:

- a. 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.
- b. Chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Bên A cung ứng.
- c. 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.
- d. Được yêu cầu Bên A tạm khóa, đóng TK khi cần thiết.
- e. Được nhận thông tin quảng cáo qua email, điện thoại đã đăng ký với Bên A về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại và chương trình hoạt động khác của Bên A bằng thư điện tử, tin nhắn và các phương thức khác do Bên A áp dụng trong từng thời kỳ.
- f. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Bên B có các nghĩa vụ sau:

- a. Cung cấp thông tin mở TK trung thực, đầy đủ và chính xác.
- b. Đảm bảo cập nhật thông tin theo quy định pháp luật liên quan nếu có, 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.
- c. Đảm bảo duy trì số dư tối thiểu theo quy định của Bên A và có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập.
- d. Tuân thủ các quy định về mở và sử dụng TK tại Phụ lục này.
- e. Đảm bảo các giao dịch thu, chi trên TK là hợp pháp, phù hợp với quy định của 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.
- 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 vô điều kiện các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TK của mình;
- h. 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.
- i. Không được cho thuê, cho mượn TK của mình.
- j. Không sử dụng TK 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;

- k. 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 mà không bị giới hạn bởi hạn mức quy định tại điểm a khoản 1 Điều 2 nêu trên trong trường hợp:

- i. Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo yêu cầu của Bên B và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán. 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. 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.
- iii. 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.
- iv. 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.
- v. Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Bên B với Bên A.

b. Từ chối, tạm dừng 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 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 để thực hiện các lệnh thanh toán.
 - v. Bên A phát hiện Bên B có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của Bên B khi thực hiện mở và sử dụng TK.
- 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. Quy định về số dư tối thiểu trên TK và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Bên B biết.
 - f. 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.
 - g. Có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tạm dừng lệnh thanh toán/tạm ngưng giao dịch/tạm khóa TK/đóng 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.
 - h. 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 (một) 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 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.
 - i. Được quyền chủ động cung cấp các thông tin liên quan đến Bên B cho bên thứ ba nhằm mục đích xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền; hoặc 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.

- j. Bên A có quyền (nhưng không có 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 hoặc khi khiếu nại, thắc mắc đã được giải quyết.
- k. Được gửi thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại và chương trình hoạt động khác cho Bên B bằng thư điện tử, tin nhắn và các phương thức khác do Bên A áp dụng trong từng thời kỳ.
- l. 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. 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;
- c. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên TK theo thỏa thuận với Bên B và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp. Trường hợp Bên B đăng ký báo giao dịch tự động, số điện thoại nhận biến động số dư chính là số điện thoại Bên B đã đăng ký sử dụng Sacombank Pay/eBanking.
- d. 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.
- e. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- f. 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 TK:

- 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.

- iii. Bên A phát hiện Bên B có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của Bên B khi thực hiện mở và sử dụng TK.
- 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 TK hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Bên B) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa chủ TK với Bên A hoặc Bên A đã tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng thành công trong trường hợp tạm khóa TK theo tiết iii, điểm a, khoản 1 điều này 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. Bên A phát hiện Bên B có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của Bên B khi thực hiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
- b. Ngay sau khi phong tỏa TK, Bên A phải thông báo (bằng văn bản hoặc điện thoại hoặc tin nhắn hoặc email hoặc theo hình thức thông báo khác đã được thỏa thuận tại hợp đồng mở và sử dụng TK giữa hai bên) cho 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. Bên A đã tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng thành công trong trường hợp phong tỏa TK theo tiết iii, điểm a, khoản 2 Điều này.

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 (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 đến Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch của Bên A để thực hiện thủ tục đóng TK theo quy định về đóng TK của Bên A trong từng thời kỳ.
- 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 và trên website của Bên A.
- 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 TK Bên B; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Bên B trong trường hợp Bên B là người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có 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 quyết định của tòa án.
- c. 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

1. 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.
2. 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. THU THẬP, SỬ DỤNG, CHUYỂN GIAO VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

1. Bên B đồng ý cho Bên A thu thập thông tin của Bên B từ nguồn Bên B cung cấp và/hoặc do Bên A tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với ngân hàng và/hoặc các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của Bên B theo quy định của pháp luật bao gồm nhưng không hạn chế các thông tin sau: Họ tên, ngày tháng năm sinh, nơi sinh, quốc tịch, nghề nghiệp, chức vụ, số điện thoại, số CMND/CCCD/HC, ngày cấp, nơi cấp, địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại, tên cơ quan, địa chỉ cơ quan, giới tính,...
2. Bên A thu thập thông tin Bên B cho các mục đích sau:
 - a. Quản trị, vận hành, hỗ trợ và quản lý mối quan hệ, giao dịch và/hoặc TK của Bên B với Bên A; thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Bên A theo quy định tại (các) Hợp đồng đã ký kết với Bên B;
 - b. Liên lạc với Bên B để giới thiệu, đề xuất hoặc tư vấn cho Bên B những thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại và chương trình hoạt động khác của Bên A;
 - c. Hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh và nội bộ của Bên A, bao gồm việc đánh giá và quản lý rủi ro và tuân thủ quy định của Bên A và của pháp luật; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, kiểm toán và điều hành, mục đích khác theo quy định của pháp luật.
3. Bên B đồng ý tự chịu trách nhiệm bảo mật đối với các thông tin mà Bên B cung cấp cho Bên A; đồng thời tự chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin liên quan đến TK và giao dịch trên TK của Bên B đã, đang và sẽ sử dụng tại Bên A bị lộ vì bất kỳ lý do gì thông qua bất cứ phương thức nào mà không do lỗi của Bên A.
4. Bên A có nghĩa vụ 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, trừ các trường hợp sau:
 - a. Theo yêu cầu bằng văn bản của Bên B và/hoặc Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của Bên B, Người thừa kế của Bên B và/hoặc Bên thứ ba được Bên B đồng ý ủy quyền;
 - b. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật;
 - c. Cung cấp thông tin cho (i) kiểm toán viên nội bộ hoặc kiểm toán viên bên ngoài; (ii) cho các đại lý hoặc nhà thầu phụ, các cố vấn chuyên môn của Bên A hoặc bên thứ ba độc lập mà Bên A đã ký hợp đồng hợp tác trong phạm vi cần thiết nhằm thực hiện mục đích cung cấp dịch vụ cho Bên B mà các đại lý hoặc nhà thầu phụ, các cố vấn chuyên môn và bên thứ ba này đều chịu ràng buộc tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật tương tự nội dung tại Điều này;
 - d. Cung cấp cho nhân viên của Bên A và/hoặc bên thứ ba khi các nhân viên này và/hoặc bên thứ ba cần phải biết thông tin để (i) thực thi các yêu cầu của khách hàng; (ii) cung cấp các

- sản phẩm, dịch vụ và xử lý các giao dịch; (iii) khuyến mại, cung cấp ưu đãi đặc quyền, cải thiện các sản phẩm, dịch vụ của Bên A; (iv) sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa Bên A, Bên B và các bên liên quan;
- e. Chia sẻ thông tin trong nội bộ Bên A để thực hiện cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cho Bên B;
 - f. Cung cấp thông tin khi Bên A cho rằng việc tiết lộ thông tin là cần thiết hoặc thích hợp để ngăn chặn, phát hiện giao dịch bất hợp pháp hoặc nghi ngờ là bất hợp pháp.

ĐIỀU 8. 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.

- 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 9. 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 10. THÔNG BÁO

- Bên A có trách nhiệm công bố các loại phí, biểu phí tại website, tại điểm giao dịch của Bên A hoặc theo phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật.
- 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 thỏa thuận bằng văn bản giữa các Bên).
- 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.
- 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.
- 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.

ĐIỀU 11. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Điều khoản và điều kiện này được ban hành bằng tiếng Việt.
2. Trong trường hợp có sự mâu thuẫn giữa nội dung của Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến này với nội dung quy định trong Điều khoản và điều kiện sử dụng của kênh giao dịch tương ứng thì quy định tại Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến này được ưu tiên áp dụng.
3. Bên A có quyền sửa đổi, bổ sung những điều khoản và điều kiện này bất cứ lúc nào nhưng phải thông báo cho Bên B trước chậm nhất 01 (một) ngày làm việc trước khi có hiệu lực cho Bên B bằng một trong các hình thức: nhắn tin đến số điện thoại di động đã đăng ký hoặc gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ Bên B cung cấp cho Bên A hoặc công bố trên website của Bên A hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Bên A hoặc bất cứ phương thức nào phù hợp với quy định pháp luật. Các sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị nếu Bên B tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi sự sửa đổi, bổ sung có hiệu lực. Bên B có quyền chấm dứt Hợp đồng này bằng cách gửi Thông báo bằng văn bản cho Bên A trước 03 (ba) ngày nếu không đồng ý với các sửa đổi bổ sung này.
4. Phiếu này được lưu trữ dưới dạng điện tử bởi Bên A, Bên B nhận 1 bản thông qua email đã đăng ký với Bên A khi mở tài khoản.