

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ SACOMBANK EBANKING

Hiệu lực từ ngày 28/09/2017

Nội dung của các điều khoản và điều kiện dưới đây cùng với Phiếu đăng ký dịch vụ Sacombank eBanking tạo thành một hợp đồng sử dụng dịch vụ eBanking giữa Sacombank và Khách hàng (sau đây gọi tắt là Hợp đồng). Bằng việc xác nhận đồng ý với điều khoản và điều kiện này, khách hàng thừa nhận khách hàng đã đọc, hiểu 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 thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín.
- 1.2 Khách hàng (KH) là Tổ chức, Cá nhân làm chủ tài khoản thanh toán (TKTT) được mở tại Sacombank và là chủ thể đứng tên, ký tên trên phiếu yêu cầu sử dụng dịch vụ liên quan đến eBanking.
- 1.3 Điểm giao dịch là các chi nhánh và phòng giao dịch của Sacombank trên lãnh thổ Việt Nam.
- 1.4 Sacombank eBanking (gọi tắt là eBanking) là kênh giao dịch Ngân hàng điện tử do Sacombank cung cấp cho KH thông qua các 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, KH có thể truy cập vào website www.isacombank.com.vn hoặc www.msacombank.com.vn hoặc vào ứng dụng Sacombank mBanking bằng các thông tin đăng nhập để thực hiện các giao dịch trên các tài khoản mà KH có đăng ký truy cập qua eBanking. Sacombank eBanking có 2 kênh giao dịch là iBanking và mBanking.
- 1.5 Sacombank iBanking (viết tắt là iBanking) là một loại kênh giao dịch Ngân hàng điện tử theo đó KH thực hiện giao dịch qua website www.isacombank.com.vn.
- 1.6 Sacombank mBanking (viết tắt là mBanking) là một kênh giao dịch Ngân hàng điện tử theo đó KH thực hiện giao dịch qua website www.msacombank.com.vn (mBanking Web) hoặc ứng dụng Sacombank mBanking (mBanking App).
- 1.7 Người dùng (User) là các cá nhân được KH đăng ký cấp quyền với Sacombank để có thể trực tiếp sử dụng các kênh và các sản phẩm dịch vụ qua các kênh của eBanking theo phân quyền được cấp.
- 1.8 Thông tin đăng nhập eBanking bao gồm tên đăng nhập (User ID), mật khẩu đăng nhập (login password) và mã xác nhận (captcha) do hệ thống eBanking cung cấp (mã xác nhận chỉ áp dụng đối với iBanking).
- 1.9 Mật khẩu đăng nhập tạm thời là mật khẩu được hệ thống eBanking cung cấp cho từng User eBanking khi KH đăng ký sử dụng, được dùng để User đăng nhập hệ thống eBanking lần đầu tiên và tự tạo lập mật khẩu đăng nhập cho iBanking hoặc mBanking của Sacombank.
- 1.10 Mã xác thực là mã số mật được cung cấp thông qua các thiết bị xác thực để User sử dụng cho việc duyệt thực thi các lệnh giao dịch thực hiện qua eBanking có yêu cầu xác thực.
- 1.11 Thiết bị xác thực là thiết bị dùng cấp phát mã xác thực OTP mà KH đăng ký lựa chọn cho từng User khi đăng ký sử dụng eBanking, có chức năng cung cấp mã xác thực cho KH sử dụng mỗi khi thực hiện giao dịch.

- 1.12 Token là một loại thiết bị xác thực, hoạt động theo phương thức tự tạo các ký tự một cách ngẫu nhiên và thay đổi theo thời gian, là một thiết bị ngoài, có thời hạn sử dụng.
- 1.13 mSign Token: là ứng dụng xác thực được cài đặt trên điện thoại di động, hoạt động theo phương thức tự tạo các ký tự một cách ngẫu nhiên và thay đổi theo thời gian, có thời hạn sử dụng và/hoặc xác thực giao dịch trực tiếp trên màn hình của ứng dụng.
- 1.14 OTP (One-time password) là mật khẩu sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.
- 1.15 Phương thức xác thực là cách xác thực giao dịch do KH lựa chọn cho User khi đăng ký sử dụng eBanking. Có ba phương thức xác thực:
- OTP SMS: OTP gửi qua tin nhắn điện thoại
 - OTP Token: OTP qua Token
 - mSign Token: OTP qua mSign hoặc/và xác thực trực tiếp trên màn hình mSign
- 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 trong ngày là tổng số tiền tối đa KH được phép giao dịch trong một ngày được tính trên tổng giá trị các giao dịch được thực hiện trên từng kênh giao dịch Ebanking (iBanking hoặc mBanking App hoặc mBanking Web), do KH đăng ký trong mức quy định của Sacombank, không bao gồm các giao dịch phí, tiền gửi trực tuyến, tài khoản vay trực tuyến và thương mại trực tuyến. Hạn mức này tính chung cho một KH không phân biệt số lượng User thuộc KH đó. Hạn mức giao dịch trong ngày trên iBanking, mBanking App và mBanking Web hoàn toàn độc lập nhau.
- 1.18 Hạn mức cho một giao dịch là tổng số tiền tối đa một User được phép thực hiện trên một giao dịch do KH đăng ký trong mức quy định của Sacombank, ngoại trừ các giao dịch phí, tiền gửi trực tuyến, tài khoản vay trực tuyến và tài trợ thương mại trực tuyến. Hạn mức này phải nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức giao dịch trong ngày của KH. Hạn mức một giao dịch trên iBanking, mBanking App và mBanking Web hoàn toàn độc lập nhau.
- 1.19 Giao dịch tương lai là giao dịch được KH tạo sẵn và xác định ngày thực thi của giao dịch là ngày trong tương lai.
- 1.20 Duyệt giao dịch qua ngày là phương thức người dùng có 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 Sacombank xử lý giao dịch.
- 1.21 Chức năng “Yêu cầu dịch vụ” là một sản phẩm mà Sacombank cung cấp cho KH – trong đó KH có thể thực hiện (i) mở/tắt toán tài khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến; (ii) mở/tắt toán/rút một phần tài khoản tiền gửi đa năng trực tuyến và/hoặc các loại hình sản phẩm/dịch vụ khác mà Sacombank triển khai trong từng thời kỳ.
- 1.22 Ngày làm việc được hiểu là các ngày từ Thứ Hai tới Thứ Sáu (từ 7:30 sáng tới 5:00 chiều), Thứ Bảy (từ 7:30 sáng tới 11:30 trưa), hoặc thời gian làm việc thực tế của Sacombank theo từng thời kỳ; ngoại trừ các ngày lễ theo quy định của luật lao động Việt Nam hoặc các ngày nghỉ của Sacombank.

- 1.23 Thời điểm Sacombank xử lý giao dịch được tính từ thời điểm yêu cầu của KH được ghi nhận vào hệ thống của Sacombank một cách hợp lệ sau khi KH đã hoàn tất các bước kiểm soát, duyệt giao dịch đã đăng ký với Sacombank (nếu có).
- 1.24 Ngày thanh toán là ngày giờ giao dịch được ghi nhận hạch toán thật sự vào tài khoản của KH.
- 1.25 Ngày giao dịch là ngày giờ phát sinh giao dịch.
- 1.26 Ngày hiệu lực là ngày trong tương lai mà KH yêu cầu Sacombank xử lý giao dịch.

ĐIỀU 2: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

2.1 Quyền của KH:

- Được truy cập vào trang web, ứng dụng của eBanking và sử dụng các sản phẩm dịch vụ cung cấp qua các kênh này theo gói dịch vụ KH đã đăng ký;
- Có quyền tra soát/khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ theo quy định của pháp luật. Việc khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Sacombank. Khách hàng được quyền khiếu nại trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định của Sacombank kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, Sacombank sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào phát sinh hoặc có liên quan. 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;
- Yêu cầu Sacombank cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu đăng nhập theo thủ tục đăng ký cập nhật mà Sacombank quy định. Sacombank sẽ thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra xác nhận và chấp nhận yêu cầu thay đổi thông tin của KH;
- Các quyền khác theo quy định của bản điều kiện và điều khoản sử dụng này và các quy định có liên quan đến pháp luật.

2.2 Trách nhiệm của KH:

- Mở TKTT VNĐ tại Sacombank và tuân thủ các quy định về mở, sử dụng tài khoản của Sacombank và pháp luật;
- Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định, hướng dẫn liên quan đến Hợp đồng này trước khi sử dụng;
- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Sacombank khi đăng ký sử dụng các kênh eBanking và trong quá trình sử dụng các sản phẩm dịch vụ cung cấp qua các kênh eBanking; Cam kết chịu trách nhiệm đối với các thông tin này;
- Đồng ý cho Sacombank trích tiền từ tài khoản để thanh toán các giá trị giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch, các loại phí liên quan đến khiếu nại, tranh chấp theo quy định của Sacombank và pháp luật;
- Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện bằng thông tin đăng nhập, mã xác thực của KH (kể cả khi KH tạm ngưng, chấm dứt sử dụng eBanking) mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác với bất kỳ lý do nào trừ khi thỏa mãn các điều kiện tại Điều 8.1 dưới đây và phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của Sacombank;

- Hoàn trả cho Sacombank những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên tài khoản/thẻ và lãi phát sinh theo quy định của Sacombank, những khoản tiền ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản theo nhận định của Sacombank (nếu có). Theo đó KH đồng ý rằng Sacombank có quyền tự động trích tiền từ tài khoản của KH để thu hồi những khoản tiền này;
- Trực tiếp đến Sacombank nhận thiết bị Token hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận thiết bị Token và chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại đối với việc ủy quyền này. Đối với KH cá nhân việc ủy quyền phải được KH lập trực tiếp bằng văn bản ngay tại Sacombank hoặc phải được công chứng, chứng thực tại cơ quan có thẩm quyền. Đối với KH Tổ chức, văn bản ủy quyền phải được ký tên, đóng dấu hợp pháp bởi chủ tài khoản;
- Mỗi lần đăng nhập eBanking, KH không được rời khỏi máy tính, điện thoại hoặc để người khác sử dụng máy tính, điện thoại 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 eBanking;
- Chịu trách nhiệm áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo tính an toàn, tính tương thích và cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng ... mà KH sử dụng để kết nối truy cập vào hệ thống eBanking của Sacombank. Cài đặt và thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên các thiết bị cá nhân đảm bảo cài đặt đúng và cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.
- Khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép vào Sacombank eBanking, hoặc nghi ngờ thông tin đăng nhập hoặc của KH không còn bảo mật hoặc KH làm mất thiết bị xác thực, KH cần thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Trung tâm dịch vụ Khách hàng của Sacombank, theo số điện thoại 1900 5555 88 hoặc số điện thoại được Sacombank thông báo theo từng thời kỳ;
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến dịch vụ theo biểu phí được Sacombank quy định theo từng thời kỳ;
- Thông báo ngay cho Sacombank những thay đổi thông tin liên quan KH bao gồm nhưng không hạn chế các địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của Sacombank. Đối với KH tổ chức, KH phải thông báo ngay cho Sacombank những thay đổi thông tin liên quan đến người đại diện theo pháp luật của tổ chức, chủ tài khoản, các người dùng, con dấu, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (trường hợp có đăng ký chữ ký kế toán trưởng/người phụ trách kế toán giao dịch tại Sacombank). Trường hợp KH không thông báo hoặc đang hoặc đã thông báo nhưng Sacombank chưa kịp điều chỉnh trên hệ thống thì KH phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, dịch vụ eBanking, không liên quan Sacombank, và không ảnh hưởng đến giá trị hiệu lực các giao dịch đã thực hiện;
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm liên quan tới những rủi ro phát sinh từ giao dịch của KH tổ chức (không đăng ký chữ ký kế toán trưởng) đăng ký User vừa tạo vừa duyệt giao dịch;
- Chịu trách nhiệm bảo mật thông tin đăng nhập, mã xác thực, bảo quản thiết bị xác thực và 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 này. Cho mục đích này, KH cam kết và Sacombank đương nhiên hiểu KH không bao giờ viết, tiết lộ bằng bất cứ hình thức nào, dù vô tình hay cố ý thông tin đăng nhập, mã xác thực, 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 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 eBanking;

- Hợp tác và cung cấp thông tin cần thiết theo yêu cầu của Sacombank phù hợp với thỏa thuận với Sacombank và quy định pháp luật;
- Sử dụng dịch vụ và quản lý tài khoản theo đúng quy định của Sacombank, của Ngân hàng nhà nước Việt Nam;
- Đối với các giao dịch thanh toán từ TKTT 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.
- Khách hàng sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch phải tuân thủ các điều kiện và điều khoản của từng loại thẻ sử dụng mà Sacombank quy định theo từng thời kỳ.
- Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật;
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Sacombank và các quy định có liên quan của pháp luật.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA SACOMBANK

3.1 Quyền của Sacombank

- Được miễn trách nhiệm do không thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc hoặc vì bất cứ lý do nào khác;
- Sacombank được quyền xóa toàn bộ các giao dịch được người dùng tạo nhưng đã quá thời gian duyệt theo quy định mà KH không hoàn tất bước duyệt.
- Cung cấp và sử dụng thông tin tra soát về tài khoản của KH;
- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về KH và các giao dịch theo quy định của pháp luật;
- Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định Sacombank và pháp luật hoặc trong các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank;
- Được quyền khóa/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng dịch vụ của KH theo quy định tại Điều 6.3;
- Ghi Nợ tài khoản giá trị của tất cả các giao dịch, các khoản phí liên quan đến giao dịch theo biểu phí được Sacombank quy định theo từng kỳ, các khoản giao dịch thừa, rút quá số dư các khoản tiền ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản theo nhận định của Sacombank (nếu có);
- Tạm khóa/phong tỏa và ghi Nợ số tiền trên tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định của Hợp đồng này;

- Ghi Nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử KH thua kiện;
- Sacombank không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa KH và đơn vị thụ hưởng/bên thứ ba (nếu có) đối với những giao dịch của KH được thực hiện thông qua eBanking. Khi Sacombank thực thi các lệnh giao dịch của KH theo thời gian quy định tại Điều 7 của điều khoản và điều kiện này thì không phụ thuộc vào việc tranh chấp của KH với đơn vị thụ hưởng, KH tự chịu trách nhiệm về tính chính xác và hợp pháp về các lệnh giao dịch của mình gửi đến Sacombank theo quy định của Điều 7.2;
- Các quyền khác theo quy định Hợp đồng này, các quy định có liên quan của pháp luật.

3.2 Trách nhiệm của Sacombank

- Tuân thủ các giao dịch về thương mại điện tử của pháp luật Việt Nam;
- Sacombank không tuyên bố hoặc bảo đảm rằng việc truy cập của KH vào eBanking của Sacombank sẽ không bị gián đoạn. Thời gian dừng hệ thống trong năm, khoảng thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày, thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố theo Điều 5 của điều khoản và điều kiện sử dụng eBanking này, và KH đồng ý rằng, khi có bất kỳ sự thay đổi Sacombank sẽ thông báo đến KH thông qua website, các điểm giao dịch của Sacombank trong từng thời kỳ hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của Sacombank;
- Đảm bảo các quyền lợi của KH theo Hợp đồng;
- Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của KH theo quy định của pháp luật;
- Khóa quyền sử dụng của User ngay khi nhận được thông báo trực tiếp thông qua số Hotline của Trung tâm dịch vụ khách hàng Sacombank (sau khi đã hoàn tất các bước xác minh thông tin khách hàng) hoặc bằng văn bản của KH về việc thiết bị xác thực bị thất lạc, hoặc lộ thông tin đăng nhập, của KH;
- Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng dịch vụ;
- 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 đặc thù của sản phẩm và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank, Sacombank không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có gì sai sót;
- Sacombank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn, các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện, người sử dụng thực hiện giao dịch tại nước ngoài...;
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Hợp đồng và các quy định có liên quan của Pháp luật.

ĐIỀU 4: QUY ĐỊNH VỀ THANH TOÁN TIỀN VAY TRỰC TUYẾN

- 4.1 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.

- 4.2 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.
- 4.3 Tất toán trước hạn: là giao dịch thanh toán toàn bộ vốn, lãi, phí 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.
- 4.4 Thanh toán tiền vay:
- KH chỉ được thanh toán cho các tài khoản tiền vay của chính KH.
 - KH được thanh toán khoản tiền vay và/ hoặc lãi trước hạn, trễ hạn, quá hạn (không áp dụng thanh toán trước hạn đối với hợp đồng vay theo phương thức góp đều; Đối với thanh toán trước hạn theo các phương thức còn lại, KH chỉ được thanh toán trước các kỳ dư nợ gốc theo lịch).
 - Khi thanh toán, KH phải chịu các chi phí phát sinh liên quan đến giao dịch trên eBanking và các khoản phạt do vi phạm cam kết hợp đồng tín dụng ban đầu với Sacombank. Các mức phí/phạt này được thông báo trên màn hình thanh toán trực tuyến của Sacombank trong từng thời kỳ.
- 4.5 Loại tiền thanh toán: VNĐ
- 4.6 Tài khoản thanh toán tiền vay: là TKTT VNĐ, tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn VNĐ của KH, do KH chỉ định để thực hiện giao dịch.
- 4.7 Chi phí có liên quan: KH chịu mọi các khoản chi phí liên quan đến việc thanh toán tiền vay trực tuyến. Các khoản phí này được thể hiện trên eBanking hoặc theo thông báo của Sacombank trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 5: THỜI GIAN DỪNG HỆ THỐNG TRONG NĂM, THỜI GIAN CUNG CẤP DỊCH VỤ TRONG NGÀY VÀ THỜI GIAN PHỤC HỒI HỆ THỐNG SAU KHI GẶP SỰ CỐ

- 5.1 Khoảng thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày: các dịch vụ qua eBanking được Sacombank cung cấp đến KH tối thiểu vào các giờ làm việc trong ngày, các ngày làm việc trong tuần theo quy định về giờ, ngày giao dịch/làm việc của Sacombank tại các điểm giao dịch.
- 5.2 Tổng thời gian dừng hệ thống trong năm: tối đa 3.65 ngày.
- 5.3 Thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố: tối đa 1.68 giờ/ ngày.

ĐIỀU 6: TRUY CẬP VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

- 6.1 Sacombank không đảm bảo việc cung cấp các dịch vụ qua eBanking một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, KH có thể sử dụng vào mọi thời điểm mà Sacombank cam kết cung cấp dịch vụ trong ngày, KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các dịch vụ của eBanking do bảo trì hệ thống hoặc bất kỳ lý do nào khác.
- 6.2 Giao dịch chỉ được chấp nhận khi được thực hiện qua eBanking bằng thông tin đăng nhập, mã xác thực phù hợp và yêu cầu giao dịch đã được chuyển đến hệ thống xử lý của Sacombank. Sacombank không đảm bảo việc cung cấp các 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 tính của KH khi KH truy cập vào website, ứng dụng của Sacombank thực hiện giao dịch.
- 6.3 Sacombank có thể, tùy theo quyền quyết định của mình, chấm dứt hoặc từ chối việc thực hiện giao dịch hoặc tạm ngưng một số dịch vụ hay toàn bộ tính năng của dịch vụ eBanking hoặc khóa chức năng đăng nhập của KH vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước khi Sacombank thấy là cần thiết bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định của Sacombank hoặc pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, hoặc (ii) theo quyết định yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc (iii) các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc (iv) khi lợi ích của KH /Sacombank/bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc gian lận; hoặc (v) Sacombank tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc (vi) khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này; hoặc (vii) khi giao dịch vượt quá hạn mức; hoặc (viii) KH không đáp ứng đủ điều kiện sử dụng eBanking; hoặc (ix) KH vi phạm 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 eBanking.
- 6.4 KH phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ.
- 6.5 Giá trị các giao dịch và các khoản phí quy định tại biểu phí sử dụng dịch vụ của Sacombank và khoản tiền phạt (nếu có) sẽ được ghi Nợ/Có trực tiếp từ tài khoản. Đối với mức phí của giao dịch tương lai sẽ được áp dụng theo biểu phí hiệu lực tại thời điểm hiệu lực giao dịch. Sacombank được quyền từ chối giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên tài khoản không đủ để thanh toán giá trị giao dịch, tiền phạt và phí hoặc trong trường hợp hết hạn mức giao dịch trong ngày của một KH hoặc hạn mức thanh toán cho một giao dịch.
- 6.6 KH đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính, điện thoại cá nhân của KH, về phần mềm kể cả phần mềm trình duyệt Internet, Mobile được sử dụng trong việc truy cập eBanking và các dịch vụ qua kênh, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, cập nhật phiên bản ứng dụng, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để KH có thể truy cập eBanking. Sacombank không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính, điện thoại, ứng dụng đã cài đặt của KH trong quá trình sử dụng dịch vụ qua các kênh eBanking.
- 6.7 KH chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính, điện thoại cá nhân và phần mềm KH sử dụng trong việc truy cập các dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được các Kênh eBanking.

ĐIỀU 7: THỜI GIAN XỬ LÝ, HIỆU LỰC CỦA GIAO DỊCH

- 7.1 Đối với giao dịch trong ngày
- 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 ghi Nợ/Có theo quy định tài khoản và theo quy định trong văn bản này sau khi Sacombank đã kiểm tra và hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu hợp lệ từ KH.
 - Thời gian thực thi các lệnh giao dịch qua các kênh eBanking tại Sacombank:

- + Trường hợp lệnh giao dịch do Sacombank độc lập xử lý hoàn tất (thanh toán trong nội bộ Sacombank): Các lệnh giao dịch được Sacombank thực thi trong các ngày làm việc của mình. Cụ thể như sau:
 - ❖ Lệnh giao dịch Sacombank nhận được trong thời gian làm việc theo quy định hiện hành của Sacombank: thực thi trong ngày làm việc.
 - ❖ Lệnh giao dịch Sacombank nhận được ngoài thời gian làm việc theo quy định hiện hành của Sacombank: thực thi chậm nhất vào ngày làm việc kế tiếp.
- + Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống Sacombank): Các lệnh giao dịch được Sacombank thực thi trong các ngày làm việc của mình và của bên thứ ba liên quan. Cụ thể như sau:
 - ❖ Lệnh giao dịch Sacombank nhận được trước trước 16h00 chiều (buổi chiều) từ thứ 2 đến thứ 6: thực thi trong ngày làm việc.
 - ❖ Lệnh giao dịch Sacombank nhận được sau thời gian trên: thực thi vào ngày làm việc kế tiếp của Sacombank và bên thứ ba có liên quan.
- + Đối với giao dịch bán ngoại tệ trong hệ thống: Ngày thanh toán chính là ngày giao dịch.
- + Trường hợp ngoại lệ: Tùy theo tình hình thực tế, ngay khi nhận được lệnh giao dịch của KH, Sacombank sẽ cố gắng thực thi ngay, thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định nêu trên.

7.2 Đối với giao dịch tương lai

- Thời gian tiếp nhận của một giao dịch tương lai hợp lệ được tính từ thời điểm Sacombank ghi nhận được giao dịch đó. 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 ghi Nợ /Có theo quy định về tài khoản và theo quy định trong văn bản này sau khi Sacombank đã kiểm tra và hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu hợp lệ từ KH.
- Thời gian thực thi các lệnh giao dịch tương lai qua eBanking tại Sacombank:
 - + Tại ngày hiệu lực giao dịch, trường hợp lệnh giao dịch do Sacombank độc lập xử lý hoàn tất (thanh toán trong nội bộ Sacombank): Các giao dịch được thực thi trong ngày làm việc của Sacombank
 - + Tại ngày hiệu lực giao dịch, trường hợp lệnh giao dịch tương lai cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống Sacombank): Các lệnh giao dịch được Sacombank thực thi trong các ngày làm việc của mình và của bên thứ ba liên quan.
 - + Đối với giao dịch bán ngoại tệ trong hệ thống: Ngày thanh toán chính là ngày giao dịch.
 - + Trường hợp ngoại lệ: Tùy theo tình hình thực tế, tại ngày hiệu lực giao dịch của KH, Sacombank sẽ cố gắng thực thi trong ngày, thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định nêu trên.

7.3 Các giao dịch thanh toán/ tất toán tiền vay trực tuyến trên eBanking KH được phép thực hiện giao dịch trong ngày làm việc của Sacombank và có hiệu lực ngay khi (i) KH xác thực giao dịch thành công và (ii) được hệ thống Sacombank ghi nhận, xử lý thành công.

7.4 Thời hạn giải quyết khiếu nại: Là thời hạn Sacombank giải quyết và/hoặc phản hồi cho khách hàng kể từ sau khi tiếp nhận khiếu nại từ khách hàng. Thời hạn giải quyết khiếu nại thực hiện theo các quy định hiện hành của Sacombank tương ứng với từng loại sản phẩm, dịch vụ.

ĐIỀU 8: GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

- 8.1 KH không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên eBanking bởi User của KH. Trường hợp KH muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, Sacombank chỉ sẽ xem xét với điều kiện (i) yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến Sacombank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) Sacombank chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH muốn hủy yêu cầu và (iii) việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Sacombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- 8.2 Bất kỳ giao dịch eBanking nào đã được thực hiện sẽ được Sacombank coi là có giá trị và không hủy ngang. Các giao dịch thực hiện được coi và tại đây được KH cam kết, chấp thuận là giao dịch do KH là bên duy nhất thực hiện. KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện thông qua eBanking. 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 truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực được KH lựa chọn.
- 8.3 Các User của cùng một KH 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.

ĐIỀU 9: CHỨNG TỪ

- 9.1 Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp các kênh eBanking và các dịch vụ qua các kênh eBanking 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.
- 9.2 Đối với KH cá nhân: hóa đơn cho các giao dịch thu phí phát sinh giữa Sacombank và KH, chậm nhất vào ngày cuối tháng của tháng phát sinh giao dịch thu phí, KH đến điểm giao dịch Sacombank khi có nhu cầu nhận hóa đơn, sau thời điểm này, Sacombank sẽ không phát hành hóa đơn cho KH mà chỉ tổng hợp chung theo hóa đơn toàn hệ thống Sacombank.
- 9.3 Đối với KH tổ chức: hóa đơn cho các giao dịch thu phí phát sinh giữa Sacombank và KH, kể từ ngày liền kề sau ngày phát sinh giao dịch thu phí, KH đến Điểm giao dịch Sacombank khi có nhu cầu nhận hóa đơn.

ĐIỀU 10: BIỂU PHÍ VÀ GIỚI HẠN GIAO DỊCH

- 10.1 Biểu phí (bao gồm mức phí, phương thức thu phí) sử dụng các kênh eBanking và các dịch vụ qua các kênh eBanking và/hoặc có liên quan sẽ do Sacombank quy định theo từng thời kỳ. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, Sacombank sẽ thông báo cho KH qua trang điện tử của Sacombank hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của Sacombank. Biểu phí sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu KH tiếp tục sử dụng các kênh eBanking sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.
- 10.2 Sacombank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch trong từng thời kỳ và sẽ được công bố theo các hình thức tương tự quy định tại Điều 11.1
- 10.3 TKTT chung và tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn đồng chủ sở hữu không được thực hiện các giao dịch trên eBanking.

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 bất cứ lúc nào nhưng phải thông báo trước khi có hiệu lực cho KH bằng các hình thức (bao gồm nhưng không giới hạn): như gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ KH cung cấp cho Sacombank hoặc công bố trên website Sacombank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Sacombank hoặc bất cứ phương thức nào do Sacombank quyết định. 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.
- 11.2 Sacombank sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của KH sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng văn bản của KH. Trong thời gian đó nếu KH vẫn sử dụng dịch vụ thì phải tuân theo những nội dung sửa đổi của Hợp đồng và thông báo Sacombank trên Website
- 11.3 Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi Hợp đồng có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó.

ĐIỀU 12: LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 12.1 Các điều kiện và điều khoản sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam, nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong bản điều kiện và điều khoản sử dụng này thì việc giải thích từ ngữ theo ý chí của Sacombank sẽ được ưu tiên áp dụng.
- 12.2 Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện các điều kiện và điều khoản sử dụng 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.
- 12.3 Điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ eBanking được ban hành bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự mâu thuẫn giữa bản tiếng Việt và tiếng Anh thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

ĐIỀU 13: THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 13.1 Các điều kiện và điều khoản sử dụng này có hiệu lực kể từ ngày KH ký vào Phiếu yêu cầu dịch vụ liên quan tới eBanking cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt việc đăng ký này.
- 13.2 KH xác nhận, đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các điều kiện và điều khoản sử dụng eBanking, cam kết thực hiện đúng các điều khoản và điều kiện này cũng như các thỏa thuận liên quan khác với Sacombank (thỏa thuận về tài khoản, về thẻ thanh toán...)