

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ SACOMBANK EBANKING

Nội dung của các Điều Khoản và Điều Kiện dưới đây cùng với Phiếu đăng ký dịch vụ eBanking tạo thành một Hợp Đồng sử dụng dịch vụ eBanking giữa Sacombank và Khách hàng (sau đây gọi tắt là Hợp đồng). Bằng chứng là việc ký vào Phiếu đăng ký dịch vụ eBanking, Khách hàng và Sacombank đã chấp nhận bị ràng buộc bởi các quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng này.

### Điều 1. Một số Định nghĩa dùng cho các thỏa thuận liên quan đến việc sử dụng eBanking

1. Sacombank là Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương tín.
2. Khách hàng (KH) là các Tổ chức, cá nhân là chủ tài khoản tiền gửi được mở tại Sacombank và là chủ thể đứng tên trên bản đăng ký sử dụng dịch vụ liên quan đến eBanking.
3. Điểm giao dịch là các Chi nhánh, Sở giao dịch, Phòng giao dịch trên lãnh thổ Việt Nam.
4. Sacombank eBanking (gọi tắt là eBanking) là kênh giao dịch Ngân hàng điện tử do Sacombank cung cấp cho Khách hàng 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 Khách hàng vào từng thời điểm, Khách hàng có thể truy cập vào website [www.isacombank.com.vn](http://www.isacombank.com.vn) hoặc [www.msacombank.com.vn](http://www.msacombank.com.vn) hoặc vào ứng dụng Sacombank mBanking bằng thông tin đăng nhập để thực hiện các giao dịch trên các tài khoản mà Khách hàng có đăng ký truy cập qua Sacombank ebanking. Sacombank ebanking có 2 kênh giao dịch là iBanking và mBanking.
5. Sacombank iBanking (gọi tắt là iBanking) là 1 loại kênh giao dịch Ngân hàng điện tử theo đó Khách hàng thực hiện giao dịch qua website [www.isacombank.com](http://www.isacombank.com).
6. Sacombank mBanking (gọi tắt là mBanking) là 1 kênh giao dịch Ngân hàng điện tử theo đó Khách hàng thực hiện giao dịch qua website [www.msacombank.com.vn](http://www.msacombank.com.vn) hoặc ứng dụng Sacombank mBanking.
7. Người dùng (User) là các cá nhân được khách hàng đăng ký cấp quyền với Sacombank để có thể trực tiếp sử dụng kênh và các sản phẩm dịch vụ qua kênh eBanking theo phân quyền được cấp.
8. Thông tin đăng nhập eBanking bao gồm Tên đăng nhập (User ID) và Mật khẩu đăng nhập (login password) và mã xác nhận do hệ thống eBanking cung cấp (mã xác nhận chỉ áp dụng đối với iBanking).
9. Mật khẩu đăng nhập tạm thời là mật khẩu được hệ thống eBanking cung cấp cho từng User eBanking khi Khách hàng 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.
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.
11. Thiết bị xác thực là thiết bị dùng cấp phát Mã xác thực động mà Khách hàng đăng ký lựa chọn cho từng User khi đăng ký sử dụng eBanking, có chức năng cung cấp Mã xác thực cho Khách hàng sử dụng mỗi khi thực hiện giao dịch.
12. Token là 1 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 1 thiết bị ngoài, có thời hạn sử dụng.
13. OTP (One time password) là mật khẩu sử dụng 1 lần.

14. Phương thức xác thực: là cách xác thực giao dịch do Khách hàng lựa chọn cho User khi đăng ký sử dụng eBanking. Có 3 phương thức xác thực:
  - Xác thực bằng OTP qua SMS tin nhắn điện thoại
  - Xác thực bằng OTP qua Token
  - Xác thực bằng Mật khẩu giao dịch (Transaction Passwords-TPW)
15. Sao kê là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài khoản trong một thời gian nhất định.
16. Hạn mức giao dịch trong ngày là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện tính trên tổng giá trị các giao dịch được thực hiện trên iBanking hoặc mBanking trong cùng ngày, do Khách hàng đăng ký trong mức quy định của Sacombank, ngoại trừ các giao dịch phí và giao dịch mở tiền gửi trực tuyến. Hạn mức này tính chung cho 1 Khách hàng không phân biệt số lượng Người dùng thuộc Khách hàng đó. Hạn mức này trên eBanking và mBanking hoàn toàn độc lập nhau.
17. Hạn mức thanh toán cho 1 giao dịch là tổng số tiền tối đa 1 Người dùng được phép thực hiện trên một giao dịch do Khách hàng đăng ký trong mức quy định của Sacombank, ngoại trừ các giao dịch phí và giao dịch mở tiền gửi trực tuyến, hạn mức này phải nhỏ hơn hoặc bằng Hạn mức giao dịch trong ngày của Khách hàng. Hạn mức này trên eBanking và mBanking hoàn toàn độc lập nhau.
18. Tài khoản đồng chủ sở hữu: không áp dụng tính chất đồng chủ sở hữu tài khoản tiền gửi không kỳ hạn/tiết kiệm không kỳ hạn đối với các giao dịch qua eBanking.
19. Giao dịch tương lai: là giao dịch được Khách hàng tạo sẵn và định một ngày hiệu lực trong tương lai.
20. Ngày làm việc được hiểu là các ngày từ Thứ Hai (từ 7:30 sáng tới 5:00 chiều) tới 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

## Điều 2. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng
  - Được truy cập vào trang web, ứng dụng của eBanking và sử dụng các dịch vụ cung cấp qua các kênh này theo gói dịch vụ Khách hàng đã đăng ký;
  - Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Sacombank trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày quyền lợi của Khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên Sacombank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Sacombank, Khách hàng 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, Mật khẩu giao dịch 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 Khách hàng;
  - 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. Trách nhiệm của Khách hàng

- Mở tài khoản tiền gửi không kỳ hạn 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;
- Đồng ý cho Sacombank trích 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 Khách hàng 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 7.1 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 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);
- Trực tiếp đến Sacombank nhận Token hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận Token. Đối với Khách hàng cá nhân việc ủy quyền phải được Khách hàng lập trực tiếp bằng văn bản ngay tại Sacombank hoặc phải được công chứng, chứng thực tại cơ quan có thẩm quyền. Đối với Khách hàng Tổ chức, văn bản ủy quyền phải được ký tên, đóng dấu của Chủ tài khoản;
- Mỗi lần đăng nhập vào eBanking, Khách hàng không được rời khỏi máy tính, điện thoại hoặc để người khác sử dụng máy tính, điện thoại đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng có trách nhiệm thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập dịch vụ eBanking;
- Khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép vào eBanking mà Sacombank cung cấp cho Khách hàng, hoặc nghi ngờ Thông tin đăng nhập của Khách hàng không còn bảo mật, hoặc Khách hàng làm mất Thiết bị xác thực, Khách hàng cần thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Sacombank, theo số điện thoại 1900 5555 88;
- 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 về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của Sacombank. Đối với Khách hàng là Tổ chức 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. Trường hợp không thông báo kịp thời thì Khách hàng 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;
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm liên quan tới những rủi ro phát sinh từ giao dịch của Khách hàng 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, Khách hàng cam kết và Sacombank đương nhiên hiểu Khách hàng không bao giờ viết, tiết lộ 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 Khách hàng không lưu Thông tin đăng nhập, mật khẩu giao dịch 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;
- 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

#### 1. Quyền của Sacombank

- Được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc hoặc vì bất cứ lý do nào khác;
- Cung cấp và sử dụng thông tin tra soát về tài khoản của Khách hàng;
- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và Tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Khách hàng và các Giao dịch theo đúng yêu cầu của pháp luật;
- Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo 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 Khách hàng theo quy định tại Điều 5.3 dưới đây;
- Ghi Nợ tài khoản giá trị 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 nhằm, thừa vào tài khoản theo nhận định của Sacombank (nếu có);
- 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 Khách hàng thua kiện;
- Sacombank không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng/ bên thứ ba (nếu có) đối với những giao dịch trên tài khoản của Khách hàng được thực hiện thông qua eBanking. Khi Sacombank thực thi các lệnh giao dịch của KH theo thời gian quy định tại Điều 6 của Điều khoản và Điều kiện này thì không phụ thuộc vào việc tranh chấp của khách hàng với đơn vị thụ hưởng, khách hàng 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.

## 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 4 Điều khoản và Điều kiện sử dụng eBanking này, và Khách hàng đồng ý rằng, khi có bất kỳ sự thay đổi Sacombank sẽ thông báo đến Khách hàng 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 Khách hàng theo Hợp đồng;
- Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi và các giao dịch của Khách hàng theo quy định của pháp luật;
- Khóa quyền sử dụng của Người dùng trong vòng 02 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo trực tiếp thông qua số Hotline của Trung tâm dịch vụ Khách hàng Sacombank hoặc bằng văn bản của Khách hàng về việc Thiết bị xác thực bị thất lạc, hoặc lộ Thông tin đăng nhập, Mật khẩu giao dịch của Khách hàng;
- Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ;
- Sacombank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho Khách hàng 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. 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**

1. Khoảng thời gian cung cấp dịch vụ trong ngày: các dịch vụ qua eBanking được Sacombank cung cấp đến Khách hàng 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.
2. Tổng thời gian dừng hệ thống trong năm: tối đa 3.65 ngày.
3. Thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố: tối đa 1.68 giờ/ ngày.

## **Điều 5. Truy cập và xử lý giao dịch**

1. Sacombank không đảm bảo việc cung cấp các dịch vụ qua eBanking một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, Khách hàng có thể sử dụng vào mọi thời điểm mà Sacombank cam kết cung cấp dịch vụ trong ngày, Khách hàng 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.
2. Giao dịch chỉ được chấp nhận khi được thực hiện qua eBanking bằng Thông tin đăng nhập, Mã xác thực hoặc Mật khẩu giao dịch của Khách hàng 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 bị mất; xuất hiện những vi rút (virus) gây thiệt hại cho hệ thống máy tính của Khách hàng khi Khách hàng truy cập vào Website, ứng dụng của Sacombank thực hiện giao dịch.
  3. Sacombank có thể 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 Khách hàng 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) Khách hàng 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 Khách hàng /Sacombank/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc gian lận; hoặc (v) Sacombank tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này; hoặc (vi) khi giao dịch vượt quá hạn mức; hoặc (vii) Khách hàng không đáp ứng đủ điều kiện sử dụng eBanking; hoặc (viii) Khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết nào với Sacombank cho dù cam kết đó có liên quan hay không liên quan đến việc sử dụng eBanking.
  4. Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện Giao dịch chính xác và đầy đủ.
  5. Giá trị các giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng dịch vụ của Sacombank 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 cấp phép giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên Tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp hết Hạn mức giao dịch trong ngày của 01 Khách hàng hoặc Hạn mức thanh toán cho 01 giao dịch.
  6. Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính, điện thoại cá nhân của Khách hàng, 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 Khách hàng 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 Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ qua các Kênh eBanking.
  7. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính, điện thoại cá nhân và phần mềm Khách hàng 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 6. Thời gian xử lý hiệu lực của giao dịch

1. Đối với giao dịch trong ngày
  - Thời gian xử lý của một giao dịch hợp lệ được tính từ thời điểm Sacombank ghi nhận được giao dịch đó. Các yêu cầu giao dịch được gửi từ phía Khách hàng 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 Khách hàng.

- 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/ngày hiệu lực mở/tất toán tài khoản trong ngày làm việc.
  - Lệnh giao dịch Sacombank nhận được ngoài thời gian làm việc theo quy định hiện hành của Sacombank: thực thi/ngày hiệu lực mở/tất toán tài khoản 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/ngày hiệu lực giao dịch ngay trong ngày làm việc.
  - Lệnh giao dịch Sacombank nhận được sau thời gian trên: thực thi vào đầu ngày làm việc kế tiếp của Sacombank và bên thứ ba có liên quan.
- Trường hợp ngoại lệ: Tùy theo tình hình thực tế, ngay khi nhận được lệnh giao dịch của Khách hàng, 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.

## 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 Khách hàng 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 Khách hàng.
- 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 Sacombank thực thi theo quy định giờ làm việc hiện hành 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.
- Trường hợp ngoại lệ: Tùy theo tình hình thực tế, tại ngày hiệu lực giao dịch của Khách hàng, 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.

## 3. Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng 180 ngày kể từ ngày Sacombank nhận được khiếu nại của Khách hàng, Sacombank sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt Sacombank sẽ thông báo cụ thể cho Khách hàng.

## Điều 7. Giao dịch không hủy ngang

1. Khách hàng không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên eBanking bởi Người dùng của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng 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 Khách hàng 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 Khách hàng muốn hủy yêu cầu và (iii) hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Sacombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
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 Khách hàng cam kết, chấp thuận là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện. Khách hàng 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 khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực được Khách hàng lựa chọn.
3. Các Người dùng của cùng 01 KH được hiểu là 01 Khách hàng duy nhất. Khách hàng là người chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện của tất cả các Người dùng của Khách hàng

## Điều 8. Chứng từ

1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp Kênh eBanking và các Dịch vụ qua kênh eBanking và/hoặc giao dịch giữa Sacombank và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi Sacombank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng và Sacombank, các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một Hợp đồng đã được Sacombank và Khách hàng thỏa thuận xác nhận.
2. Đối với Khách hàng cá nhân: hóa đơn cho các giao dịch thu phí phát sinh giữa Sacombank và Khách hàng, chậm nhất vào ngày cuối tháng của tháng phát sinh giao dịch thu phí, Khách hàng đến Điểm giao dịch Sacombank khi có nhu cầu nhận hóa đơn, sau thời điểm này, Sacombank sẽ không phát hành hóa đơn cho Khách hàng mà chỉ tổng hợp chung theo hóa đơn toàn hệ thống Sacombank.
3. Đối với Khách hàng Tổ chức: hóa đơn cho các giao dịch thu phí phát sinh giữa Sacombank và Khách hàng, kể từ ngày liền kề sau ngày phát sinh giao dịch thu phí, Khách hàng đến Điểm giao dịch Sacombank khi có nhu cầu nhận hóa đơn.

## Điều 9. Biểu phí và Giới hạn giao dịch

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 Khách hàng 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 Khách hàng tiếp tục sử dụng Kênh eBanking sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.



2. Sacombank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch trong từng thời kỳ và sẽ được công bố trên Website của Sacombank hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của Sacombank.

## **Điều 10. Sửa đổi, bổ sung nội dung điều khoản**

1. Sacombank được phép sửa đổi, bổ sung nội dung Điều kiện và Điều khoản sử dụng bằng cách thông báo trên Website của Sacombank.
2. Sacombank sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng văn bản của Khách hàng. Trong thời gian đó Khách hàng vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo những nội dung sửa đổi của Hợp đồng như thông báo Sacombank trên Website.
3. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi Hợp đồng có nghĩa là Khách hàng chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó.

## **Điều 11. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

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.
2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện các Điều kiện và Điều khoản sử dụng giữa Khách hàng 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.
3. Trường hợp có mâu thuẫn nội dung Điều khoản, Điều kiện giữa Tiếng Việt và Tiếng Anh thì Bản Tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

## **Điều 12. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

1. Các Điều kiện và Điều khoản sử dụng này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký vào Phiếu đăng ký sử dụng eBanking cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt việc đăng ký này.
2. Khách hàng 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...)
3. Sacombank luôn nỗ lực đáp ứng đủ nguồn lực về hạ tầng công nghệ thông tin và nhân sự nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ eBanking liên tục theo đúng như nội dung của Điều kiện và Điều khoản này.