

ĐIỀU KIỆN ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ QUA ĐIỆN THOẠI

Nội dung của các điều khoản và điều kiện dưới đây cùng với Phiếu đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ hoặc thông điệp dữ liệu có nội dung Khách hàng xác nhận đồng ý sử dụng Giao dịch qua điện thoại tạo thành một Hợp đồng sử dụng giao dịch qua điện thoại giữa Sacombank và Khách hàng (sau đây gọi tắt là Hợp đồng). Bằng việc ký vào Phiếu đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ và/hoặc xác nhận đồng ý giao dịch thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu, Khách hàng (“KH”) và Sacombank chấp nhận bị ràng buộc bởi và phải tuân thủ theo các quy định theo Hợp đồng này.

- Giao dịch qua điện thoại (“Giao dịch”):** là kênh giao dịch ngân hàng do Sacombank cung cấp cho Khách hàng thông qua điện thoại có ghi âm. Phạm vi triển khai giao dịch qua điện thoại do Sacombank cung cấp và quy định trong từng thời kỳ.
- Mã giao dịch qua điện thoại (MGD)** là một dãy số tối thiểu 6 ký tự số hoặc chữ hoặc số và chữ. Mã giao dịch do Khách hàng (KH) tự đặt và đăng ký hợp lệ cho Sacombank. Mỗi KH chỉ có duy nhất một MGD.
- Hạn mức giao dịch:** Trong trường hợp yêu cầu giao dịch thanh toán qua điện thoại, KH có thể sử dụng Giao dịch theo nhu cầu của mình, tuy nhiên, số tiền thanh toán không vượt quá hạn mức được phép sử dụng theo từng sản phẩm của Sacombank và số dư tiền gửi của KH tại thời điểm thực hiện giao dịch.
- Thời gian xử lý giao dịch:** 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 xử lý kể từ thời điểm Hệ thống Sacombank ghi nhận được đầy đủ yêu cầu hợp lệ và hợp pháp của KH. Thời gian xử lý giao dịch tuân thủ đúng quy định pháp luật và quy định của từng sản phẩm/dịch vụ của Sacombank.
- Dữ liệu ghi âm:** là thông tin dưới dạng âm thanh và được ghi âm từ cuộc hội thoại giữa KH và nhân viên Sacombank; bao gồm tất cả cuộc gọi đến tổng đài Sacombank từ KH và cuộc gọi đi từ số điện thoại tổng đài Sacombank được công bố trên website Sacombank hoặc tại CN/PGD của Sacombank trong từng thời kỳ đến KH. KH xác nhận rằng các dữ liệu ghi âm do Sacombank lưu trữ khi cung cấp Giao dịch qua điện thoại 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 giao dịch đã được Sacombank và KH thỏa thuận xác nhận.
- KH đồng ý rằng Sacombank được phép ghi âm lại nội dung cuộc gọi đến tổng đài của Sacombank nhằm truy cập sử dụng khi cần thiết để cung cấp Giao dịch cho KH hoặc làm cơ sở để giải quyết những thắc mắc/ khiếu nại liên quan (nếu có). Các thông tin KH cung cấp cho tổng đài sẽ được bảo mật tuyệt đối, Sacombank chỉ cung cấp cho bên thứ ba khi nhận được yêu cầu hợp lệ và hợp pháp theo quy định của Ngân Hàng Nhà Nước và quy định pháp luật.
- KH cam kết và đồng ý rằng:

- a. KH có trách nhiệm bảo mật và áp dụng các biện pháp hợp lý để đảm bảo chỉ có KH có quyền truy cập mã giao dịch qua điện thoại cùng các thông tin cá nhân khác mà KH và hoặc Sacombank có thể sử dụng để nhận diện KH (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về Họ tên, ngày tháng năm sinh, Thẻ CCCD/CMND hoặc Hộ chiếu, số tài khoản, các thông tin khác,...). Sacombank có toàn quyền quyết định trong việc yêu cầu KH cung cấp các thông tin nhận diện hoặc yêu cầu thay đổi thông tin nhận diện nhằm bảo đảm an toàn cho việc thực hiện giao dịch qua điện thoại của KH.
- b. Mã giao dịch qua điện thoại và các thông tin cá nhân mà KH đã đăng ký với Sacombank được sử dụng như một trong các yếu tố định danh để nhận diện KH khi yêu cầu Giao dịch. Trong trường hợp KH quên và/hoặc bị mất, đánh cắp, bị tiết lộ hoặc nghi ngờ bị lộ thông tin mã giao dịch qua điện thoại và các thông tin cá nhân của mình KH liên hệ trực tiếp bất kỳ CN/PGD của Sacombank để có biện pháp xử lý phù hợp
- c. Sacombank chỉ thực hiện các giao dịch theo yêu cầu qua điện thoại của KH khi (i) KH cung cấp đúng các thông tin theo yêu cầu của Sacombank và (ii) Giao dịch KH yêu cầu thuộc phạm vi cung cấp giao dịch qua điện thoại của Sacombank và (iii) KH thoả các điều kiện sử dụng sản phẩm Sacombank và (iv) KH đã xác nhận đọc, hiểu và chấp nhận các điều khoản và điều khoản sử dụng giao dịch có liên quan.
- d. Sacombank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) từ chối/tạm ngừng thực hiện giao dịch qua điện thoại (i) nếu Sacombank nghi ngờ Mã giao dịch qua điện thoại của KH hoặc/và các thông tin dùng để nhận diện KH bị lợi dụng; hoặc (ii) Theo nhận định của Sacombank, giao dịch có dấu hiệu giả mạo và/hoặc việc thực hiện giao dịch sẽ ảnh hưởng và gây tổn hại tới quyền lợi của KH và/hoặc Sacombank và bên thứ ba (nếu có); hoặc (iii) KH vi phạm quy định của Sacombank hoặc pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, thẻ, dịch vụ; hoặc (iv) theo yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc (v) Sacombank tạm ngừng dịch vụ để bảo trì, sửa chữa; hoặc (vi) khi giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch tại Mục 3 hoặc không đáp ứng đủ điều kiện sử dụng sản phẩm/dịch vụ của Sacombank; hoặc (vii) KH vi phạm bất kỳ cam kết, thỏa thuận hay hợp đồng này hoặc hợp đồng/thỏa thuận khác đã cam kết, ký kết với Sacombank cho dù cam kết, thỏa thuận, hợp đồng đó có liên quan hay không liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.
- e. KH cam kết không khiếu nại, khiếu kiện, yêu cầu Sacombank bồi thường bất kỳ thiệt hại nào khi Sacombank từ chối/ tạm ngừng thực hiện giao dịch vì các lý do nêu trên.
- f. KH đồng ý rằng các thông tin nhận diện khách hàng là một trong các cơ sở để Sacombank cung cấp Dịch vụ theo yêu cầu của KH. Sacombank chỉ có trách nhiệm kiểm tra các yếu tố định danh theo thông tin đã đăng ký và/hoặc MGD (nếu cần), Sacombank không thể và không bắt buộc xác định các thông tin đó phải được khởi tạo và/hoặc chấp nhận từ chính KH, theo đó KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng Giao dịch bằng chính thông tin cá nhân KH đã đăng ký hoặc MGD hoặc các yếu tố xác thực khác do Ngân hàng cung cấp cho KH để thực hiện các giao dịch thì các giao dịch này được xem là do chính KH tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm và rủi ro liên quan.

- g. KH hoàn toàn chịu trách nhiệm về các lệnh giao dịch, dịch vụ qua điện thoại mà Sacombank đã thực hiện thành công. KH không thể hủy ngang, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện qua điện thoại sau khi giao dịch đã hoàn tất.
- Trường hợp KH muốn yêu cầu hủy giao dịch đăng ký, trừ trường hợp tạm ngưng lệnh đăng ký cũ (không phân biệt đã đăng ký tại quầy giao dịch hay qua điện thoại) để thực hiện Lệnh đăng ký mới, đối với các trường hợp còn lại, KH chỉ có thể thay đổi lệnh giao dịch của mình bằng cách liên hệ trực tiếp tại bất kỳ CN/PGD của Sacombank để thực hiện yêu cầu thay đổi/ tạm ngưng/ chấm dứt lệnh đăng ký đã thực hiện qua điện thoại.
 - Trường hợp KH muốn yêu cầu hủy giao dịch chuyển khoản, Sacombank chỉ sẽ xem xét với điều kiện (i) yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến Sacombank ngay lập tức sau khi KH hoàn tất yêu cầu qua điện thoại, và (ii) Sacombank chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH và (iii) việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp của Sacombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- h. KH đồng ý rằng Sacombank được quyền tự động ghi Nợ tài khoản thanh toán và/hoặc tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và/hoặc các tài khoản khác của KH theo yêu cầu của KH để thực hiện theo lệnh hoặc giao dịch qua điện thoại của KH và thu phí cho các lệnh do KH yêu cầu Sacombank thực hiện qua điện thoại.
- i. KH có trách nhiệm xác nhận với Sacombank về các giao dịch đã thực hiện qua điện thoại ghi âm nếu Sacombank có yêu cầu.
- j. KH có trách nhiệm thanh toán phí dịch vụ theo biểu phí do Sacombank công bố từng thời kỳ tùy theo đặc điểm từng loại giao dịch qua điện thoại
- k. Sacombank không đảm bảo việc cung cấp các giao dịch qua điện thoại sẽ hoàn toàn không bị ngắt hoặc không gặp lỗi; sự cố do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Sacombank như Dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; lỗi gián đoạn do nhà cung cấp dịch vụ thanh toán theo hóa đơn..
8. Trường hợp KH có nhu cầu thay đổi/tạm ngưng/chấm dứt sử dụng Giao dịch, KH phải trực tiếp đến quầy giao dịch của Sacombank để đăng ký.
9. Sacombank bảo lưu quyền thay đổi/ngừng/chấm dứt cung cấp Giao dịch vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của KH. Tuy nhiên, Sacombank có trách nhiệm thông báo trước cho KH về việc thay đổi/ngừng/chấm dứt cung cấp giao dịch.