

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ SACOMBANK PAY

Hiệu lực từ ngày 31/12/2024

Nội dung của Điều khoản và Điều kiện dưới đây cùng với Phiếu/Giấy/Đơn đề nghị hoặc văn bản, dữ liệu điện tử về việc đăng ký, thay đổi đăng ký Dịch vụ Sacombank Pay ("Đề nghị dịch vụ") tạo thành một hợp đồng sử dụng Dịch vụ Sacombank Pay giữa Sacombank và Khách hàng ("Hợp đồng"). Bằng việc tải và xác nhận đăng ký sử dụng Sacombank Pay thông qua số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ Sacombank Pay, Khách hàng thừa nhận đã được Sacombank cung cấp đầy đủ, đã đọc, hiểu rõ và chấp nhận bị ràng buộc bởi các quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng này và đồng ý việc phát hành thẻ trả trước tại Sacombank theo Điều khoản và điều kiện về phát hành và sử dụng thẻ trả trước của Sacombank đã được niêm yết công khai.

ĐIỀU 1. CÁC ĐỊNH NGHĨA

- 1.1 Sacombank** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.
- 1.2 Khách hàng ("KH")** hay **Người dùng** hay **User** là cá nhân tải, đăng ký sử dụng và truy cập Ứng dụng Sacombank Pay.
- 1.3 Điểm giao dịch** là các chi nhánh và phòng giao dịch của Sacombank trên lãnh thổ Việt Nam.
- 1.4 Dịch vụ Sacombank Pay ("Dịch vụ")** là dịch vụ Sacombank cung cấp cho KH kênh giao dịch trực tuyến qua ứng dụng Sacombank Pay để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các tính năng, tiện ích khác thông qua các Thiết bị điện tử có kết nối internet.
- 1.5 Thiết bị điện tử** là những thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ thông tin, công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ tương tự (như điện thoại, máy tính, máy tính bảng,...).
- 1.6 Tên đăng nhập (User ID)** là số điện thoại KH đăng ký nhằm mục đích xác định danh tính KH khi truy cập và sử dụng Dịch vụ.
- 1.7 Mật khẩu đăng nhập** là dãy các ký tự do KH tự thiết lập và ghi nhớ, được sử dụng để xác thực KH khi truy cập Dịch vụ.
- 1.8 Tài khoản Sacombank Pay** là tài khoản dùng để đăng nhập và sử dụng Dịch vụ, bao gồm Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập nhằm mục đích xác định danh tính KH khi truy cập và sử dụng Dịch vụ, bao gồm: Tài khoản Sacombank Pay chưa được định danh, Tài khoản Sacombank Pay định danh.
- 1.9 Tài khoản Sacombank Pay vô danh** là Tài khoản Sacombank Pay đã được đăng ký nhưng chưa được định danh, chỉ sử dụng để tra cứu thông tin sản phẩm – dịch vụ và các chương trình khuyến mại của Sacombank mà không thể thực hiện các giao dịch tài chính.
- 1.10 Tài khoản Sacombank Pay định danh** là Tài khoản Sacombank Pay mà Người dùng đã được định danh (xác định danh tính) thông qua phương thức điện tử hoặc tại quầy

theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.

1.11 Thẻ trả trước Sacombank Pay là Thẻ trả trước phi vật lý do Sacombank phát hành cho Người dùng sau khi đăng ký Tài khoản Sacombank Pay thành công. Thẻ trả trước Sacombank Pay không được chuyển đổi thành Thẻ trả trước vật lý, số dư tối đa và hạn mức giao dịch của thẻ tùy thuộc vào loại hình Tài khoản Sacombank Pay. Trong đó:

- Tài khoản Sacombank Pay chưa định danh: phát hành **Thẻ trả trước Sacombank Pay vô danh**.
- Tài khoản Sacombank Pay định danh: phát hành **Thẻ trả trước Sacombank Pay định danh**.

1.12 Phương thức xác thực là cách thức xác thực KH khi truy cập và/hoặc thực hiện giao dịch trên kênh giao dịch trực tuyến do Sacombank cung cấp cho KH phù hợp với quy định pháp luật. Phương thức xác thực do Sacombank cung cấp trong từng thời kỳ tùy thuộc vào loại sản phẩm, dịch vụ, hạn mức giao dịch, xác thực truy cập hay xác thực giao dịch, bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập, -sinh trắc học do ngân hàng thu thập, lưu trữ đã được kiểm tra với dữ liệu trong chip Căn cước công dân của KH do Bộ công an cấp; SMS OTP, mSign, Smart OTP...

1.13 Thông tin bảo mật là Tên đăng nhập; Mật khẩu đăng nhập; Mã xác thực; các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học; thông tin xác thực KH khi truy cập, sử dụng các phần mềm xác thực, thiết bị xác thực, Thiết bị điện tử mà KH sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực (như Thiết bị điện tử cài đặt phần mềm xác thực hoặc kết nối số điện thoại nhận SMS OTP); số điện thoại, email của KH; bất kỳ yếu tố nhận diện, xác thực KH khác mà Sacombank quy định trong từng thời kỳ hay bất kỳ yếu tố, thông tin nào khác mà KH đăng ký với Sacombank hoặc được Sacombank cung cấp trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

1.14 Yêu cầu giao dịch là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào của KH được tạo lập, gửi, nhận và xử lý thông qua việc sử dụng Dịch vụ.

1.15 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.

1.16 Hạn mức giao dịch là giá trị giao dịch tối đa KH được phép giao dịch trong một thời gian cụ thể trên ứng dụng Sacombank Pay theo quy định của Sacombank từng thời kỳ, bao gồm:

- Hạn mức trong ngày/tháng** là tổng giá trị giao dịch tối đa KH được phép thực hiện trong một ngày/tháng trên ứng dụng Sacombank Pay không bao gồm các giao dịch phí, tiền gửi trực tuyến, giao dịch vay trực tuyến, giao dịch mua bán ngoại tệ và các giao dịch khác theo thông báo của Sacombank từng thời điểm.
- Hạn mức một giao dịch** là giá trị giao dịch tối đa mà KH được phép thực hiện cho một lần giao dịch trên ứng dụng Sacombank Pay không bao gồm các giao dịch phí, tiền gửi trực tuyến, giao dịch vay trực tuyến, giao dịch mua bán ngoại tệ và các giao dịch khác theo thông báo của Sacombank từng thời điểm. Hạn mức một giao dịch phải nhỏ hơn hoặc bằng Hạn mức giao dịch trong ngày của KH.

1.17 Ngày làm việc là thời gian mà Sacombank mở cửa hoạt động kinh doanh theo giờ Việt Nam và pháp luật Việt Nam, không bao gồm các ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ theo quy định

pháp luật hoặc các ngày nghỉ của Sacombank.

1.18 Ngày hiệu lực là ngày, giờ mà giao dịch được ghi nhận vào hệ thống của Sacombank.

1.19 Đối tác liên kết là tổ chức trung gian giữa Sacombank và Nhà cung cấp dịch vụ, hợp tác với Sacombank trong việc triển khai các dịch vụ thanh toán cho KH, Nhà cung cấp dịch vụ.

1.20 Nhà cung cấp dịch vụ là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán thông qua dịch vụ thanh toán của Sacombank hoặc thanh toán thông qua vai trò trung gian thanh toán của các Đối tác liên kết.

ĐIỀU 2. SỬ DỤNG VÀ QUẢN LÝ THÔNG TIN BẢO MẬT

2.1 Để sử dụng Dịch vụ, KH cần tải ứng dụng Sacombank Pay và đăng ký Tài khoản Sacombank Pay, gồm: Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập (đặt theo cấu trúc do Sacombank hướng dẫn). Mật khẩu đăng nhập có hiệu lực tối đa 12 tháng kể từ lần thay đổi gần nhất. Khi đến hạn, Sacombank sẽ gửi thông báo yêu cầu KH thay đổi Mật khẩu đăng nhập để tiếp tục sử dụng Dịch vụ. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, KH phải định kỳ thay đổi Mật khẩu đăng nhập theo yêu cầu của Sacombank và/hoặc tự mình thay đổi để đảm bảo an toàn và bảo mật. KH không nên chọn Mật khẩu đăng nhập có tính cá nhân, dễ suy đoán và đã sử dụng trước đây như ngày sinh, số giấy tờ tùy thân, họ tên, biển số xe, các số tự nhiên giống nhau hoặc liên tiếp.

2.2 Khi xảy ra các trường hợp (i) Tên đăng nhập của KH bị nhập sai Mật khẩu đăng nhập quá số lần quy định của Sacombank; (ii) bất kỳ Thông tin bảo mật của KH được sử dụng để xác thực nhưng sau khi kiểm tra, Sacombank xác định là không chính xác quá số lần quy định của Sacombank; (iii) theo đánh giá của Sacombank, giao dịch có khả năng phát sinh những rủi ro, thiệt hại cho KH; (iv) các Thông tin bảo mật không còn an toàn dựa trên thông tin KH cung cấp; (v) KH không truy cập sử dụng Dịch vụ trong một khoảng thời gian dài liên tục do Sacombank quy định, Sacombank có quyền chủ động khóa quyền truy cập Dịch vụ và/hoặc khóa quyền sử dụng Phương thức xác thực của KH để đảm bảo an toàn thông tin và tránh những rủi ro về tài chính cho KH cho đến khi KH có nhu cầu mở khóa Dịch vụ, Phương thức xác thực để tiếp tục sử dụng.

2.3 Các yêu cầu bao gồm yêu cầu cung cấp thông tin về Tên đăng nhập, yêu cầu kích hoạt lại Dịch vụ, mở khóa Dịch vụ, cập nhật trạng thái xác thực (bao gồm khóa, mở khóa, đồng bộ, kích hoạt lại thiết bị xác thực, phần mềm xác thực, phương thức xác thực), thay đổi Phương thức xác thực phải được thực hiện theo quy định, hướng dẫn của Sacombank trong từng thời kỳ.

2.4 Tùy từng dịch vụ, sản phẩm, giao dịch mà KH tham gia trên các kênh giao dịch trực tuyến, một hoặc một số Thông tin bảo mật sẽ được Sacombank sử dụng để xác thực KH trên cơ sở phù hợp với Phương thức xác thực mà Sacombank quy định cho dịch vụ, sản phẩm, giao dịch đó và quy định pháp luật có liên quan.

2.5 KH chịu trách nhiệm bảo đảm tính an toàn, bảo mật cho (các) Thông tin bảo mật, bảo quản thiết bị xác thực, Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực, 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, thiết bị này và đảm bảo chỉ có KH mới có quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ. Cho mục đích này, KH cam kết:

- a. Tuân thủ các hướng dẫn, thông báo, cảnh báo của Sacombank về an toàn, bảo mật khi sử dụng Dịch vụ.
- b. Không bao giờ viết, ghi chép, tiết lộ bằng bất cứ hình thức nào, dù vô tình hay cố ý Thông tin bảo mật 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, trình duyệt web nào có khả năng lưu lại tự động.
- c. Không truy cập và sử dụng Dịch vụ từ bất kỳ Thiết bị điện tử, hệ thống mạng khi không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hoặc sao chép việc truy cập của KH.
- d. Cài đặt và thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên các Thiết bị điện tử cá nhân đảm bảo cài đặt đúng và cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất.
- e. Không cài đặt các phần mềm lạ, không rõ nguồn gốc và gây hại đến Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực.
- f. Không nên sử dụng tính năng nhận diện khuôn mặt cho mục đích xác thực truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực nếu có anh chị em sinh đôi.
- g. Gỡ cài đặt phần mềm truy cập Dịch vụ, phần mềm xác thực trên Thiết bị điện tử của mình khi đổi hoặc không sử dụng Thiết bị điện tử đó nữa.
- h. Mỗi lần đăng nhập Dịch vụ, KH không được rời khỏi bất kỳ Thiết bị điện tử nào sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ hoặc để người khác sử dụng các thiết bị này đến khi KH thoát ra khỏi chương trình đang sử dụng. KH có trách nhiệm thoát khỏi phần mềm ứng dụng sử dụng Dịch vụ khi không sử dụng.
- i. Trực tiếp đến Sacombank nhận thiết bị xác thực hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận thiết bị xác thực và chịu mọi trách nhiệm, thiệt hại đối với việc ủy quyền này.
- j. Tải, truy cập chính xác và sử dụng Thông tin bảo mật để xác thực giao dịch trên các kênh giao dịch chính thống đã được Sacombank công khai với KH. KH không được nhập bất kỳ Thông tin bảo mật nào trên các kênh giao dịch không được Sacombank công bố công khai và tự chịu trách nhiệm về việc nhập các thông tin trên các kênh giao dịch không do Sacombank kiểm soát và quản lý.
- k. Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng Dịch vụ;
- l. Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗi hỏng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng sử dụng Dịch vụ; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch.
- m. Lựa chọn các Phương thức xác thực có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của KH về Hạn mức giao dịch.
- n. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Dịch vụ, phần mềm tạo OTP.
- o. Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.

2.6 Khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép vào Dịch vụ, hoặc nghi ngờ Thông tin bảo mật của KH không còn bảo mật hoặc KH làm mất thiết bị xác thực,

Thiết bị điện tử sử dụng để truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực, KH cần thay đổi ngay Mật khẩu đăng nhập và thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Trung tâm dịch vụ Khách hàng của Sacombank, theo số điện thoại 1800 5858 88 (hoặc số điện thoại được Sacombank thông báo theo từng thời kỳ) hoặc liên hệ trực tiếp đến các Điểm giao dịch của Sacombank để xử lý. KH đồng ý quá trình làm việc với Sacombank có thể được ghi âm và đồng ý xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào của sự việc, đồng thời chấp nhận thực hiện theo tất cả các yêu cầu, hướng dẫn từ Sacombank bao gồm việc thay đổi ngay Mật khẩu đăng nhập và đồng ý cho Sacombank khóa quyền truy cập Dịch vụ, Phương thức xác thực để hạn chế thiệt hại, tổn thất cho KH. Cho đến khi Sacombank khóa quyền truy cập nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch vụ (bao gồm các giao dịch của người không được phép).

- 2.7** Sacombank chịu trách nhiệm bảo mật các Thông tin bảo mật của KH và bảo đảm an toàn, bảo mật, quản lý rủi ro hệ thống của Sacombank theo quy định của pháp luật có liên quan.
- 2.8** KH đồng ý rằng, trường hợp KH sử dụng bất kỳ phần mềm, ứng dụng của bất kỳ bên thứ ba nào để đăng nhập, sử dụng Dịch vụ của Sacombank, các thông tin về KH, tài khoản, giao dịch, Thông tin bảo mật được KH đồng ý cung cấp trên các phần mềm, ứng dụng này có thể được biết, lưu giữ và sử dụng theo chính sách của bên thứ ba đó. Trường hợp này, KH hiểu rằng Sacombank không thể và không có khả năng kiểm soát việc sử dụng, lưu trữ các thông tin này của bên thứ ba và việc sử dụng, lưu trữ các thông tin này cũng như giải quyết các tranh chấp liên quan sẽ thực hiện theo thỏa thuận giữa KH và bên thứ ba đó. Trường hợp Sacombank cung cấp Dịch vụ thông qua bên thứ ba mà Sacombank có ký Hợp đồng, Sacombank sẽ tiếp nhận giải quyết hoặc chuyển các khiếu nại của KH cho bên thứ ba giải quyết và sẽ phản hồi cho KH về kết quả giải quyết khiếu nại cho KH.

ĐIỀU 3. THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

- 3.1** KH đồng ý cung cấp đầy đủ, trung thực, chính xác các thông tin, giấy tờ cần thiết theo yêu cầu của Sacombank khi đăng ký sử dụng Dịch vụ và trong quá trình sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích được cung cấp trên kênh giao dịch trực tuyến. Trong trường hợp thông tin giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực/không hợp lệ, Sacombank tạm ngừng Dịch vụ Sacombank Pay cho đến khi KH đăng ký/cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân mới nhất và còn hiệu lực cho Sacombank phù hợp với quy định pháp luật và quy định của Sacombank trong từng thời kỳ. Trường hợp KH lần đầu thiết lập mối quan hệ tại Sacombank và được định danh thông qua phương thức điện tử, KH cam kết:
- Không có dấu hiệu liên quan đến Hoa Kỳ (theo đạo luật FATCA).
 - Không tham gia với tư cách "Bên nhận ủy thác" trong bất kỳ Thỏa thuận pháp lý nào (theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền).
 - Có một quốc tịch là quốc tịch Việt Nam, và thuộc đối tượng người cư trú, trường hợp có thêm các quốc tịch khác Người dùng sẽ thực hiện khai báo ngay tại các

điểm giao dịch hợp pháp thuộc mạng lưới hoạt động của Sacombank (quầy giao dịch).

- d. Là người sở hữu thực tế và chi phối hoạt động của tài khoản/thẻ trong trường hợp mở tài khoản/thẻ trên Sacombank Pay, không có thông tin về chủ sở hữu hưởng lợi.

3.2 KH đồng ý cho Sacombank thu thập thông tin của KH từ nguồn KH cung cấp và/hoặc do Sacombank tổng hợp từ quá trình sử dụng dịch vụ trên các kênh giao dịch với Sacombank và/hoặc từ các đối tác của Sacombank để triển khai sản phẩm, dịch vụ cho KH và/hoặc các nguồn thông tin công khai, hợp pháp khác của KH theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không hạn chế các thông tin sau: thông tin về nhân thân của KH và người liên quan đến KH (họ tên, ngày tháng năm sinh, nơi sinh, quốc tịch, nghề nghiệp, chức vụ, số điện thoại, số giấy tờ tùy thân, ngày cấp, nơi cấp, địa chỉ đăng ký thường trú và nơi ở hiện tại, tên cơ quan, địa chỉ cơ quan, giới tính...), thông tin về TK/số dư TK của KH, giao dịch của KH, việc KH sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Sacombank, thông tin được thu thập tự động khi Người dùng sử dụng Dịch vụ như như địa chỉ IP, mã thiết bị, loại thiết bị, hệ điều hành, loại trình duyệt, ngày giờ kết nối, cookie(s), lịch sử các thao tác ... và thông tin kỹ thuật khác (gọi chung là "Thông tin KH").

3.3 Sacombank có trách nhiệm bảo mật thông tin KH theo quy định của pháp luật và cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin của KH cho bên thứ ba mà không có sự chấp thuận của KH trừ trường hợp cung cấp thông tin theo quy định pháp luật.

3.4 KH đồng ý rằng Sacombank được phép sử dụng các thông tin của KH cho các mục đích sau:

- a. Nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH theo quy định pháp luật.
- b. Quản trị, vận hành, hỗ trợ và quản lý mối quan hệ, giao dịch của KH với Sacombank bao gồm đánh giá điều kiện KH tham gia sản phẩm, dịch vụ; nhập liệu, kiểm tra, xác thực các giao dịch của KH tại Sacombank; thực thi các yêu cầu của KH; cung cấp các sản phẩm, dịch vụ; thực hiện các quyền và nghĩa vụ của Sacombank theo quy định tại (các) hợp đồng đã ký kết với KH; sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa Sacombank và KH.
- c. Liên lạc với KH để giới thiệu, đề xuất hoặc tư vấn cho KH những thông tin về sản phẩm, dịch vụ mà KH có thể quan tâm hoặc mang lại ưu đãi, lợi ích tài chính cho KH; chương trình khuyến mại, thực hiện khảo sát và chương trình hoạt động khác của Sacombank.
- d. Hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh và nội bộ của Sacombank, bao gồm hoạt động đánh giá, quản lý rủi ro, tuân thủ quy định của Sacombank và của pháp luật; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc phát triển sản phẩm ngân hàng, thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế hoặc hoạt động có mục đích kiểm toán, lưu trữ và điều hành, để ngăn chặn, phát hiện hành vi gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc giao dịch bất hợp pháp, nghi ngờ là bất hợp pháp.
- e. Các mục đích khác theo quy định của pháp luật.

3.5 Nhằm thực hiện các mục đích nêu tại Khoản 3.4 Điều này, KH đồng ý rằng Sacombank

6/23

có thể cung cấp thông tin của KH cho cá nhân, tổ chức sau đây:

- a. KH và/hoặc người đại diện hợp pháp, người thừa kế của KH và/hoặc bên thứ ba được KH đồng ý ủy quyền/chấp thuận cung cấp thông tin. Yêu cầu cung cấp thông tin phải lập thành văn bản gửi đến Sacombank;
- b. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- c. Bên thứ ba bao gồm: (i) kế toán viên, kiểm toán viên nội bộ hoặc kiểm toán viên bên ngoài, các cố vấn chuyên môn của Sacombank, luật sư, tư vấn tài chính, công chứng viên, cơ quan xếp hạng; hoặc (ii) nhân viên của Sacombank và/hoặc các đại lý hoặc nhà thầu phụ, Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết, nhà tư vấn, các tổ chức tham gia xử lý giao dịch cho KH bất kể đó là tổ chức được thành lập và hoạt động tại Việt Nam hay không; và/hoặc các bên thứ ba khác đã ký hợp đồng hợp tác với Sacombank. Bên thứ ba phải có cam kết chịu ràng buộc tuân thủ các quy định bảo mật tương tự nội dung tại Điều này;
- d. Trong phạm vi các giao dịch do KH thiết lập, Sacombank được cung cấp thông tin Họ và Tên của KH cho người thụ hưởng của giao dịch nếu người thụ hưởng yêu cầu nhằm phục vụ cho công tác tra soát, đối chiếu số liệu của người thụ hưởng.

3.6 Khi cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 3.5 Điều này, Sacombank đảm bảo các thông tin được cung cấp phải chính xác với thông tin mà KH được lưu trữ tại Sacombank trong quá trình đăng ký và/hoặc sử dụng Dịch vụ, thực hiện giao dịch và trong phạm vi cần thiết để thực hiện các mục đích nêu tại khoản 3.4 Điều này.

3.7 Việc lưu trữ thông tin được thực hiện trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích theo quy định tại Khoản 3.4 Điều này, các hợp đồng, thỏa thuận, văn bản khác với KH, trừ trường hợp được hoặc phải lưu trữ lâu hơn theo quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

3.8 Đối với thông tin KH là Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP và các văn bản pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế trong từng thời kỳ, KH đồng ý toàn bộ (không kèm theo điều kiện) rằng Sacombank được thu thập, xử lý Dữ Liệu Cá Nhân theo Điều Khoản Chung Về Bảo Vệ Và Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân ("Điều Khoản Chung") được niêm yết tại quầy, website <https://www.sacombank.com.vn>. Trường hợp muốn hạn chế xử lý dữ liệu tại Điều Khoản Chung này, KH chủ động liên hệ Sacombank để được hướng dẫn. Điều Khoản Chung là một phần không tách rời Hợp đồng này. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Sacombank và KH tại Điều Khoản Chung sẽ không thay thế, chấm dứt hoặc thay đổi, mà sẽ là cộng dồn vào các quyền và nghĩa vụ mà Sacombank và KH đang có tại Hợp đồng này.

3.9 KH chịu trách nhiệm đảm bảo số điện thoại, địa chỉ email đăng ký sử dụng Dịch vụ (bao gồm số điện thoại, email nhận Mật khẩu đăng nhập, Mã xác thực, các yếu tố xác thực khác...) là số điện thoại, email chính chủ, thuộc sở hữu của KH, đang hoạt động và chỉ có KH có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp số điện thoại, email này trong suốt thời gian sử dụng Dịch vụ, đồng thời chịu trách nhiệm bất kỳ khiếu nại, tranh chấp phát sinh khi thông tin này là không chính chủ. KH đồng ý nhận thông tin về các sản phẩm, dịch vụ và các chương trình khuyến mại ("quảng cáo") của Sacombank qua số điện thoại di động, email này. Trường hợp có nhu cầu từ chối nhận quảng cáo, KH sẽ phản hồi theo hướng dẫn của Sacombank trên chính tin nhắn, thư điện tử quảng cáo đó.

- 3.10** KH cam kết đảm bảo rằng dữ liệu sinh trắc học gắn với Thiết bị điện tử hoặc dữ liệu sinh trắc học đăng ký với Sacombank để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực là dữ liệu thuộc về chính Người dùng và chỉ dùng dữ liệu sinh trắc của chính Người dùng để xác thực khi truy cập và sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực; không lưu trữ, đăng ký, sử dụng dữ liệu sinh trắc học của người khác; không cố gắng/cố tình thực hiện bất kỳ hành vi gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật từ việc đăng ký, sử dụng dữ liệu sinh trắc học với Sacombank. Dữ liệu về sinh trắc học mà KH đăng ký sẽ được Sacombank lưu trữ và sử dụng để so sánh, đối chiếu với dữ liệu của KH tại thời điểm KH đăng ký mới và/hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Sacombank hoặc khi KH thay đổi các thiết bị để truy cập, sử dụng Dịch vụ/thay đổi Mật khẩu đăng nhập, để hạn chế các hành vi gian lận, giả mạo và các mục đích nêu tại khoản 3.4 Điều này. Tỷ lệ trùng khớp sinh trắc học được chấp nhận thực hiện theo quy định của Sacombank tại thời điểm kiểm tra.
- 3.11** KH có nghĩa vụ đảm bảo các thông tin KH tại Sacombank là thông tin được cập nhật mới nhất, chính xác nhất và thông báo ngay cho Sacombank bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin KH đã đăng ký tại Sacombank bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ thư điện tử, số điện thoại đã đăng ký và/hoặc gửi các giấy tờ liên quan đến thông tin thay đổi (nếu có) cho Sacombank. Khi yêu cầu thay đổi thông tin KH như số điện thoại, email... KH hiểu rõ rằng việc thay đổi các thông tin này sẽ làm thay đổi việc sử dụng các thông tin này trong Dịch vụ và các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích trên Dịch vụ.
- 3.12** Sacombank sẽ cung cấp Dịch vụ dựa trên các thông tin mà KH đã đăng ký với Sacombank cho đến khi nhận được yêu cầu thay đổi thông tin từ KH. KH phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, tổn thất do việc sử dụng tài khoản, Dịch vụ bằng thông tin KH đã đăng ký, cập nhật với Sacombank.
- 3.13** Khi đăng ký/cập nhật dữ liệu sinh trắc học với Sacombank trên cơ sở đối chiếu dữ liệu trong chip của căn cước công dân, trường hợp thông tin hiện hữu của KH tại Sacombank có sự khác biệt so với thông tin trong CCCD gắn chip mà KH cung cấp thì bằng việc đồng ý đăng ký thông tin sinh trắc học tại Sacombank, KH đồng thời đồng ý cho phép Sacombank thu thập và thực hiện cập nhật thông tin KH tại Sacombank theo các thông tin của CCCD gắn chip mà KH cung cấp ở thời điểm đăng ký/cập nhật sinh trắc học. Trường hợp KH giao dịch tại quầy, KH cam kết sẽ thực hiện thủ tục cập nhật thông tin theo hướng dẫn của Sacombank (nếu có) trước khi thực hiện giao dịch tại quầy. Đối với các thông tin chưa đủ cơ sở xác định được tính xác thực, tin cậy căn cứ hồ sơ, giấy tờ mà KH cung cấp, Sacombank có thể không cập nhật và yêu cầu KH cung cấp các giấy tờ chứng minh trước khi quyết định cập nhật thông tin.

ĐIỀU 4. TRUY CẬP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 4.1** Bằng việc đăng ký Dịch vụ này, KH thừa nhận đã được Sacombank tư vấn, hướng dẫn, giải thích đầy đủ điều kiện, cách thức sử dụng Dịch vụ, các rủi ro và chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.
- 4.2** KH cam kết tuân thủ các thủ tục đăng ký, sửa đổi, bổ sung, sử dụng Dịch vụ, trình tự, thủ tục, quy định giao dịch theo hướng dẫn của Sacombank.
- 4.3** Phạm vi cung cấp của Dịch vụ và Hạn mức giao dịch

- a. Phạm vi cung cấp của Dịch vụ (bao gồm các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích được triển khai) do Sacombank quy định và thông báo cho KH trong từng thời kỳ. TKTT chung, tiền gửi tiết kiệm chung và tiền gửi chung có kỳ hạn không được đăng ký để truy cập, sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp có thỏa thuận khác giữa KH và Sacombank.
- b. Hạn mức giao dịch của KH được quy định tùy theo mức độ, cách thức định danh của Tài khoản Sacombank Pay và phù hợp với quy định pháp luật. Các Yêu cầu giao dịch thực hiện phải nằm trong Hạn mức giao dịch của KH cũng như hạn mức sử dụng của từng loại sản phẩm, dịch vụ của Sacombank (thẻ, tài khoản thanh toán,...) và hạn mức tương ứng với từng Phương thức xác thực cụ thể, hạn mức kênh giao dịch.
- c. Sacombank có quyền quy định phạm vi các giao dịch nằm trong Hạn mức giao dịch của KH và giới hạn giá trị hạn mức đối với một số giao dịch nhất định được thực hiện trên Dịch vụ. Phạm vi giao dịch và hạn mức giao dịch sẽ được Sacombank thông báo cho KH theo các hình thức thông báo quy định tại Hợp đồng này hoặc tại màn hình Dịch vụ khi KH thực hiện giao dịch.
- d. KH có thể đến Điểm giao dịch của Sacombank yêu cầu điều chỉnh Hạn mức giao dịch hoặc chủ động tăng/giảm Hạn mức giao dịch trên Ứng dụng Sacombank Pay theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ. Bằng việc đối chiếu sinh trắc học và sử dụng Phương thức xác thực, KH xác nhận đồng ý với yêu cầu tăng/giảm Hạn mức giao dịch trên Ứng dụng Sacombank Pay và hoàn toàn chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh liên quan.

4.4 KH có thể sử dụng Dịch vụ 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần kể cả ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ, trừ thời gian xử lý giao dịch cuối ngày hoặc thời gian ngừng hệ thống đã thông báo trước. Tuy nhiên, KH thừa nhận rằng ngoài thời gian ngừng hệ thống được Sacombank lên kế hoạch và thông báo trước cho KH thì tại một số thời điểm nhất định, KH có thể sẽ không truy cập được Dịch vụ, không thực hiện được một số hoặc tất cả Yêu cầu giao dịch qua các kênh giao dịch trực tuyến trong các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn do sửa chữa lỗi hệ thống đột xuất hoặc sự cố điện, lỗi đường truyền, mạng; lỗi kỹ thuật, gián đoạn do Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Đối tác liên kết và/hoặc bên thứ ba, việc truy cập và sử dụng Dịch vụ có thể bị gián đoạn tham gia xử lý giao dịch. Sacombank sẽ nỗ lực tối đa để phục hồi hệ thống (nếu gặp sự cố) và hạn chế thời gian ngừng hệ thống. Thời gian gián đoạn cung cấp Dịch vụ trong một lần, tổng thời gian gián đoạn cung cấp Dịch vụ trong một năm thực hiện theo thông báo của Sacombank trong từng thời kỳ.

4.5 KH bằng chi phí của mình, chịu trách nhiệm: (i) tự lắp đặt, duy trì, vận hành và áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, Thiết bị điện tử, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... mà KH sử dụng để kết nối, truy cập Dịch vụ; (ii) đảm bảo đáp ứng các tiêu chí tối thiểu để truy cập Dịch vụ như duy trì kết nối Internet, duy trì sử dụng tài khoản, số điện thoại, email đăng ký sử dụng cho Dịch vụ, không sử dụng các thiết bị điện tử bị "bẻ khóa" hoặc "can thiệp quyền kiểm soát" để truy cập, sử dụng Dịch vụ và các Phương thức xác thực.

4.6 Sacombank không đảm bảo việc cung cấp 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 móc, Thiết bị điện tử của KH. KH phải truy cập chính xác địa chỉ, phần mềm cung cấp Dịch vụ và ứng dụng của Sacombank khi thực hiện các Yêu cầu giao dịch.

- 4.7** KH đồng ý rằng luôn chủ động cập nhật phiên bản ứng dụng mới nhất của Dịch vụ. Trường hợp KH sử dụng phiên bản không tương thích hoặc không đáp ứng các điều kiện để được sử dụng phiên bản ứng dụng theo quy định của Sacombank thì các sản phẩm, dịch vụ, tính năng được cung cấp theo Dịch vụ có thể hoạt động không đầy đủ/bị hạn chế hoặc hoạt động theo các chỉ dẫn chưa cập nhật.
- 4.8** KH yêu cầu và đồng ý cho Sacombank gửi email (thư điện tử) có chứa thông tin đường dẫn đến trang tin điện tử của Sacombank hoặc đối tác của Sacombank trong từng thời kỳ.
- 4.9** 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 yếu tố kỹ thuật, hệ thống và nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Sacombank, các thông tin liên quan đến giao dịch, số dư tài khoản của KH được Sacombank cung cấp qua Dịch vụ có thể không luôn luôn là trạng thái cuối cùng của giao dịch bởi có các giao dịch chưa được Sacombank hoàn tất xử lý hoặc điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn.
- 4.10** KH phải thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và Sao kê tài khoản và thông báo ngay cho Sacombank tại các Điểm giao dịch hoặc qua số hotline của Sacombank khi phát hiện bất kỳ sự khác biệt, sai sót, nhầm lẫn nào trong các giao dịch của mình. KH đồng ý phối hợp với Sacombank, Nhà cung cấp dịch vụ và Đối tác liên kết để tìm nguyên nhân xử lý các lỗi KH phản ánh trong quá trình sử dụng Dịch vụ và thực hiện tất cả yêu cầu cần thiết để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, giả mạo.
- 4.11** KH cam kết không thực hiện và đảm bảo Người dùng không thực hiện các hành vi cấm sau:
- Can thiệp, xóa, làm tổn hại hoặc thay đổi phần mềm, dữ liệu điện tử hoặc ngăn chặn trái phép việc truyền tải dữ liệu, làm sai lệch thông tin của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử hoặc hệ thống của Sacombank.
 - Có hành vi khác cản trở hoặc gây rối loạn hoạt động của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử, hệ thống của Sacombank.
 - Tấn công, vô hiệu hóa trái pháp luật làm mất tác dụng của biện pháp bảo vệ an toàn thông tin mạng của hệ thống thông tin, chiếm quyền điều khiển, phá hoại hệ thống thông tin của Sacombank, can thiệp vào chức năng hoạt động của phương tiện điện tử; lấy cắp, thay đổi, hủy hoại, làm giả dữ liệu hoặc sử dụng trái phép dịch vụ bao gồm cả hành vi cố ý vượt qua cảnh báo, mã truy cập, tường lửa, sử dụng quyền quản trị hệ thống hoặc bằng phương thức khác xâm nhập trái phép vào mạng máy tính, mạng viễn thông hoặc phương tiện điện tử, hệ thống.
 - Các hành vi khác tác động vào hệ thống nhằm thu lợi bất chính, gây thiệt hại, làm tê liệt, gián đoạn, ngưng trệ hoạt động của mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử hoặc làm đình trệ hoạt động của Sacombank hoặc chiếm đoạt

thông tin.

- e. Xuyên tạc hoặc đưa ra các nội dung sai lệch hoặc gây hiểu lầm liên quan đến Dịch vụ.
- f. Truy cập, đăng nhập hoặc sử dụng bất kỳ tài khoản nào không phải của mình.
- g. Sao chép hoặc tạo bất kỳ bản sao nào của ứng dụng, phần mềm, website của Sacombank.

ĐIỀU 5. YÊU CẦU GIAO DỊCH VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

5.1 Yêu cầu giao dịch

- a. Các Yêu cầu giao dịch thực hiện thông qua Dịch vụ được xem là hợp lệ khi đáp ứng các điều kiện sau:
 - Nội dung yêu cầu nằm trong phạm vi cung cấp của Dịch vụ, giá trị giao dịch nằm trong hạn mức giao dịch theo quy định tại điểm b khoản 4.3 Điều 4 Hợp đồng cũng như số dư khả dụng của tài khoản, thẻ.
 - Được lập với các thông tin chính xác, đầy đủ và đáp ứng theo các quy định của Sacombank về sản phẩm, dịch vụ.
 - Hệ thống Sacombank kiểm tra và xác định các thông tin đăng nhập hệ thống (bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập) và các yếu tố Sacombank sử dụng để xác thực KH (như Mã xác thực, sinh trắc học...) là chính xác.
- b. KH đồng ý rằng: Việc KH đăng nhập vào Dịch vụ bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc sử dụng các Phương thức xác thực theo quy định của Sacombank để xác nhận giao dịch có giá trị pháp lý chứng minh sự đồng ý, chấp thuận của KH đối với Yêu cầu giao dịch gửi đến Sacombank.
- c. KH hiểu rằng bất kỳ sai sót, nhầm lẫn nào trong việc nhập, kiểm tra các chi tiết trong Yêu cầu giao dịch có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một tài khoản không đúng hoặc số tiền và loại tiền tệ không đúng; hoặc bị gạch nợ không đúng; hoặc yêu cầu không được thực hiện; hoặc giao dịch trùng. Do đó, KH có trách nhiệm cẩn trọng trong việc lập Yêu cầu giao dịch; kiểm tra kỹ các thông tin giao dịch, hóa đơn (bao gồm cả mã hóa đơn, mã thanh toán, số tiền, thông tin bên nhận thanh toán, thời điểm thanh toán...) tại màn hình Dịch vụ trước khi gửi Yêu cầu giao dịch đến Sacombank, tự chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp lệ, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện thông qua kênh giao dịch trực tuyến, tự giải quyết các tranh chấp phát sinh giữa KH và người thụ hưởng, Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết cũng như mọi tổn thất, thiệt hại phát sinh (nếu có) do lỗi sai sót từ KH.
- d. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên các kênh giao dịch trực tuyến sẽ được Sacombank coi là có giá trị và không hủy ngang. KH không được hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên các kênh giao dịch trực tuyến với bất kỳ lý do nào.
- e. KH hiểu rằng việc sử dụng Dịch vụ là phương thức giao dịch trực tuyến, do đó 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 đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc yếu tố xác thực giao dịch mà KH sử

dụng. 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 hiểu rõ và chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng Dịch vụ bằng chính Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập và/hoặc kết hợp các Phương thức xác thực do Sacombank cung cấp cho KH và các Thông tin bảo mật khác để thực hiện các giao dịch thì các giao dịch này được xem là do chính KH là bên duy nhất tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm cho tất cả các giao dịch đã thực hiện thông qua kênh giao dịch trực tuyến cũng như các rủi ro liên quan trong suốt thời gian hiệu lực của Hợp đồng, kể cả khi thời điểm xác định trách nhiệm đối với các giao dịch đã thực hiện trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng là sau khi KH đã tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ.

- f. Khi gửi các Yêu cầu giao dịch trên Sacombank Pay, KH đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành về quản lý ngoại hối; phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các quy định của Sacombank, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung, bản chất giao dịch và đảm bảo mục đích giao dịch là hợp pháp, minh bạch, không liên quan đến tội phạm.
- g. Đối với các giao dịch thanh toán từ tài khoản thanh toán 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.

5.2 Xử lý giao dịch

- a. Sacombank chỉ xử lý giao dịch khi hệ thống của Sacombank ghi nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ của KH.
- b. Tùy từng loại giao dịch và theo yêu cầu của pháp luật, cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc quy định của Sacombank, Sacombank có thể yêu cầu KH và KH đồng ý hợp tác cung cấp và bổ sung thêm thông tin, chứng từ chứng minh liên quan hoặc xác nhận bất kỳ chi tiết nào trước khi Sacombank thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH.
- c. Khi phát sinh các loại phí liên quan đến giao dịch và phí Dịch vụ, phí tiện ích thanh toán (nếu có) theo quy định của Sacombank và pháp luật, theo chính sách của từng Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết (nếu có), các khoản tiền ghi có nhằm, thừa vào tài khoản, các khoản rút thừa, rút/thanh toán quá số dư khả dụng, các khoản tiền mà KH có nghĩa vụ thanh toán theo thỏa thuận giữa Sacombank và KH, và các giao dịch trích tiền theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu, quyết định của cơ quan có thẩm quyền, KH có nghĩa vụ phải hoàn trả, thanh toán các khoản tiền này và đồng ý Sacombank được tự động ghi nợ bất kỳ tài khoản của KH để thanh toán hoặc hoàn trả các khoản tiền này. Trường hợp tài khoản của KH không đủ số dư để ghi nợ, KH cam kết sẽ nộp tiền để thanh toán, hoàn trả các khoản tiền này.
- d. Trong trường hợp các giao dịch thanh toán có quy đổi từ ngoại tệ sang Việt Nam Đồng, tỷ giá thực hiện quy đổi là tỷ giá tại thời điểm Sacombank xử lý giao dịch, KH chấp nhận rằng tỷ giá này có thể chênh lệch so với tỷ giá tại thời điểm KH gửi Yêu cầu giao dịch.

e. Sacombank có quyền trì hoãn, tạm ngừng, từ chối thực hiện giao dịch, tạm ngừng Dịch vụ các trường hợp sau:

- Sacombank phát hiện có bất kỳ rủi ro, sai lệch hoặc dấu hiệu bất thường giữa thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH khi định danh, giữa thông tin do KH khai báo so với các thông tin KH lưu trữ tại Sacombank, hoặc bên thứ ba mà Sacombank hợp tác để xác minh thông tin của KH, hoặc cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hoặc thông tin được tích hợp với tài khoản định danh điện tử của KH, hoặc các nguồn dữ liệu hợp pháp khác.
- Sacombank tiếp nhận khiếu nại từ chính chủ Tài khoản Sacombank Pay về việc không đăng ký, sử dụng Sacombank Pay.
- Sacombank có bằng chứng hoặc theo đánh giá dựa trên cơ sở hợp lý của Sacombank về việc giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền hoặc có liên quan đến những đối tượng bị cảnh báo/cấm giao dịch hoặc nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật;
- Sacombank nghi ngờ và/hoặc nhận được thông báo từ bên thứ ba (bao gồm cơ quan nhà nước có thẩm quyền) về giao dịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có bằng chứng hoặc theo đánh giá dựa trên cơ sở các tiêu chí rủi ro của Sacombank xác định giao dịch, khách hàng có dấu hiệu gian lận, giả mạo, hoặc sử dụng tài khoản cho mục đích vi phạm pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - + KH sử dụng giấy tờ tùy thân có dấu hiệu giả mạo/không chính chủ, hoặc KH mở thuê/ mở hộ tài khoản cho người khác sử dụng; cho thuê, cho mượn, mua/bán tài khoản bằng bất kỳ hình thức nào hoặc các trường hợp liên quan đến gian lận, giả mạo và rủi ro, hoặc nghi ngờ gian lận, giả mạo;
 - + Giao dịch vi phạm pháp luật liên quan đến quản lý ngoại hối;
 - + Thông tin giao dịch (thông tin bên nhận, bên chuyển, nội dung diễn giải...) có dấu hiệu là thanh toán, chuyển tiền cho mục đích bất hợp pháp như thanh toán hàng hóa, dịch vụ bị pháp luật cấm; dịch vụ thuộc ngành nghề kinh doanh có điều kiện như hoạt động ngân hàng mà không có giấy phép/đáp ứng đủ điều kiện theo quy định pháp luật; tín dụng đen; cho vay lãi đảo; lừa đảo qua điện thoại, qua mạng; tiền ảo; gian lận, giả mạo...);
 - + Giao dịch không như giao dịch không thể kiểm tra được bản chất giao dịch thanh toán cho loại hàng hóa/dịch vụ nào hoặc giao dịch nâng khống giá trị, giao dịch thanh toán thường xuyên có giá trị lớn...;
 - + Giao dịch có liên quan đến bất kỳ bên nào (cá nhân, tổ chức, cơ quan chính phủ) bị xử phạt vi phạm pháp luật và/hoặc có liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến đối tượng bị xử phạt vi phạm pháp luật bởi các Liên hiệp, tổ chức quốc tế hay luật quốc gia liên quan;
 - + Giao dịch có thể trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến nguồn thu hay được sử dụng vì mục đích hoặc cho hành vi bất hợp pháp.
- Sacombank yêu cầu KH cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan trước khi thực hiện Yêu cầu giao dịch hoặc KH từ chối cung cấp

- thêm thông tin và/hoặc các tài liệu theo yêu cầu của Sacombank;
- Các yêu cầu, thông tin mà Sacombank nhận được từ Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết và/hoặc KH không toàn vẹn, đầy đủ nội dung hoặc không phù hợp hoặc Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết không cho phép thực hiện thanh toán bằng phương tiện điện tử;
 - Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Khi lợi ích của KH/Sacombank/bên thứ ba có thể bị tổn hại;
 - Sacombank, Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì, nâng cấp hệ thống (theo kế hoạch đã thông báo trước cho KH) hoặc sửa chữa lỗi hệ thống đột xuất;
 - Khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này hoặc 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 Dịch vụ;
 - Yêu cầu giao dịch do KH lập là không hợp lệ bao gồm nhưng không giới hạn (i) Số dư trên tài khoản không đủ để thanh toán giá trị giao dịch, tiền phạt và phí hoặc trong trường hợp giao dịch vượt phạm vi sử dụng Dịch vụ, Hạn mức giao dịch, hạn mức sử dụng của các sản phẩm, dịch vụ; (ii) nội dung Yêu cầu giao dịch không đầy đủ và chính xác theo quy định pháp luật và quy định của Sacombank; (iii) các yếu tố định danh/xác thực/bảo mật/an toàn không chính xác theo quy định của Sacombank; (iv) tình trạng tài khoản/thẻ của KH, người thụ hưởng bị đóng, phong tỏa, tạm khóa, tạm ngưng giao dịch dẫn đến không thể thực hiện giao dịch theo yêu cầu KH; (v) KH không thực hiện theo đúng hướng dẫn của Sacombank (nếu có);
 - KH không đáp ứng đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ;
 - Các trường hợp Sacombank khóa Dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này;
 - Các trường hợp bất khả kháng ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank.
 - Trừ trường hợp trì hoãn, tạm ngưng, từ chối thực hiện giao dịch, tạm ngưng Dịch vụ theo kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng hệ thống đã thông báo trước cho KH, trong các trường hợp còn lại, Sacombank thông báo cho KH chậm nhất 03 (ba) Ngày làm việc sau khi thực hiện việc trì hoãn, tạm ngưng, từ chối thực hiện giao dịch.
- f. Sacombank không chấp nhận việc hủy bỏ Yêu cầu giao dịch mà KH đã thực hiện thành công. KH sẽ liên hệ các Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết hoặc người thụ hưởng để yêu cầu tra soát/hoàn trả và trong khả năng của mình, Sacombank sẽ hỗ trợ KH gửi yêu cầu tra soát/hoàn trả đến với Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết hoặc người thụ hưởng hoặc Ngân hàng phục vụ người thụ hưởng, nhưng không đảm bảo đảm các khoản đã thanh toán được hoàn trả lại. Việc hoàn trả lại giá trị các giao dịch đã thực hiện thành công hoàn toàn phụ thuộc vào ý chí của Nhà cung cấp dịch vụ/Đối tác liên kết và người thụ hưởng.
- g. Sacombank có thể xem xét yêu cầu của KH về việc hủy bỏ, sửa đổi Yêu cầu giao dịch đã lập và gửi thành công tới Sacombank với điều kiện (i) yêu cầu hủy, sửa đổi

giao dịch được gửi đến Sacombank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, (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, sửa đổi giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Sacombank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác. Việc hủy, sửa đổi giao dịch theo yêu cầu của KH hoàn toàn phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của Sacombank. Trong trường hợp này, Sacombank cam kết nỗ lực tối đa để hỗ trợ KH nhưng không chịu trách nhiệm nếu việc hủy và/hoặc sửa đổi này không thực hiện được vì bất cứ lý do gì.

h. Tính năng thanh toán tiền vay trực tuyến: là tính năng cho phép KH thanh toán cho các khoản vay của chính KH (bao gồm khoản tiền vay và/hoặc lãi trước hạn, trễ hạn, quá hạn):

- Đồng tiền trả nợ vay (bao gồm nợ gốc, lãi vay, phí, phạt): VND
- 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.
- 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.
- Tất toán trước hạn: là giao dịch thanh toán toàn bộ vốn, lãi, phí, phạt 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.
- KH chỉ được thanh toán trước hạn các kỳ dư nợ gốc theo lịch nhưng không được thanh toán trước hạn đối với hợp đồng vay theo phương thức góp đều.
- KH phải tuân thủ các quy định về trả nợ gốc, lãi tiền vay; thứ tự thu hồi nợ gốc, lãi tiền vay; trả nợ trước hạn; cơ cấu lại thời hạn trả nợ; lãi suất áp dụng; các loại phí (bao gồm cả phí trả nợ trước hạn) và phạt vi phạm theo các hợp đồng tín dụng đã ký kết với Sacombank và quy định pháp luật trong thời kỳ. Các mức phí, phạt vi phạm được hiển thị trên màn hình Dịch vụ khi thanh toán.

5.3 Chứng từ giao dịch: Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch vụ 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.

ĐIỀU 6. THỜI GIAN XỬ LÝ GIAO DỊCH

6.1 Ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ được thiết lập cho kênh giao dịch trực tuyến có thể khác so với ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ tại Điểm giao dịch. Do đó, thời gian xử lý giao dịch theo quy định tại Điều này sẽ được tính theo ngày làm việc và ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ được thiết lập tại hệ thống của Sacombank.

6.2 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 giao dịch theo quy định tài khoản và theo quy định trong Hợp đồng này sau khi hệ thống ghi nhận đã nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ từ KH. Các Yêu cầu giao dịch của KH được ghi Nợ không

đồng nghĩa với việc người thụ hưởng được ghi Có. Việc ghi Có cho người thụ hưởng sẽ chỉ được thực hiện sau khi Sacombank và ngân hàng phục vụ người thụ hưởng kiểm tra chi tiết các điều kiện Báo Có và chấp nhận hạch toán lệnh giao dịch.

6.3 Thời gian ngừng giao dịch (cut-off time) là thời hạn cuối cùng mà một giao dịch có thể được hạch toán và chuyển đi/thực hiện trong ngày. Cut-off time đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau, được Sacombank thông báo trên màn hình Dịch vụ và có thể thay đổi tùy vào khả năng cung ứng dịch vụ của Sacombank.

6.4 Thời gian xử lý các Yêu cầu giao dịch:

- a. Trường hợp yêu cầu giao dịch do Sacombank độc lập xử lý hoàn tất (thanh toán trong nội bộ Sacombank):
 - Đối với Yêu cầu giao dịch hợp lệ được gửi trước cut-off time của ngày làm việc Sacombank sẽ nỗ lực xử lý Yêu cầu giao dịch (bao gồm hạch toán tài khoản của KH) ngay trong ngày hệ thống ghi nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ từ KH.
 - Tùy theo quy định của Sacombank đối với từng giao dịch, Yêu cầu giao dịch hợp lệ được gửi trong hoặc sau cut-off time, hoặc trong các ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ của Sacombank có thể bị từ chối xử lý hoặc được hệ thống ghi nhận và xử lý trong cùng ngày hệ thống nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ hoặc chờ xử lý vào Ngày làm việc tiếp theo nhưng tài khoản KH có thể bị trích nợ ngay khi Sacombank nhận được Yêu cầu giao dịch hợp lệ.
- b. Trường hợp Yêu cầu giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống Sacombank): Thời điểm báo có cho Người thụ hưởng tùy vào chính sách, quy định của ngân hàng bạn, tổ chức xử lý giao dịch, hoặc quản lý hệ thống giao dịch.
- c. Đối với giao dịch bán ngoại tệ trong hệ thống: Yêu cầu giao dịch từ KH phải được gửi trước cut-off time của Sacombank và các giao dịch sẽ được Sacombank thực thi trong Ngày làm việc.
- d. Trường hợp ngoại lệ: Thời gian xử lý giao dịch chỉ mang tính tương đối. Tùy theo tình hình thực tế, Sacombank sẽ nỗ lực đáp ứng chính xác thời gian xử lý giao dịch, trừ trường hợp giao dịch không thực hiện/thực hiện chậm do nguyên nhân khách quan, vượt ngoài tầm kiểm soát của Sacombank.
- e. Ngày hiệu lực mặc định là ngày Sacombank hoàn tất xử lý Yêu cầu giao dịch của KH, trừ trường hợp các giao dịch được xử lý vào ngày nghỉ, ngày nghỉ lễ; hoặc sau cut-off time, hoặc đã hết thời gian làm việc của các hệ thống, các chương trình ứng dụng liên quan thì Ngày hiệu lực của giao dịch là ngày làm việc tiếp theo hoặc theo quy định riêng về sản phẩm, dịch vụ của Sacombank trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 7. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

7.1 KH tự chịu trách nhiệm mọi rủi ro và những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải chịu từ hoặc do các nguyên nhân sau:

- a. Nguyên nhân phát sinh từ phía KH như: (i) việc sử dụng hoặc tiếp cận các thông tin, Dịch vụ bởi người khác không phải KH; (ii) việc rò rỉ, mất, đánh cắp dữ liệu và các Thông tin bảo mật phát sinh từ lỗi cố ý hoặc vô ý của KH (bao gồm bị lợi dụng, bị

lừa đảo) trong việc bảo đảm an toàn cho các Thiết bị điện tử, Thông tin bảo mật (iii) KH không tuân thủ quy định bảo mật thông tin tại Hợp đồng này dẫn đến người khác dùng những Thông tin bảo mật này để sử dụng hoặc tiếp cận Dịch vụ; (iv) bất kỳ thông tin nào được KH cung cấp cho Sacombank là không chính xác/trung thực/đầy đủ/cập nhật kịp thời; (v) bất kỳ sự cố nào phát sinh từ lỗi phần cứng, phần mềm, Thiết bị điện tử của KH bao gồm cả tình trạng hệ thống, Thiết bị điện tử bị hỏng hoặc bị tấn công bởi bên thứ ba hoặc không tương thích, không phù hợp với hệ thống của Sacombank; (vi) KH không kịp thời thông báo Sacombank khóa Dịch vụ khi phát sinh các trường hợp rủi ro, nghi ngờ rủi ro; (vii) KH sử dụng các phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do Sacombank cung cấp; (viii) KH vi phạm các nghĩa vụ khác quy định tại Hợp đồng này và/hoặc không thực hiện đúng các hướng dẫn, thông báo của ngân hàng về an toàn, bảo mật, sử dụng Dịch vụ.

- b. Việc Sacombank đã có thông báo cho KH về lỗi hệ thống hoặc trạng thái chưa hoàn tất của giao dịch và KH cần liên hệ với Sacombank để xác định trạng thái cuối cùng trước khi thực hiện giao dịch tiếp theo, theo đó Thông tin giao dịch/thanh toán của KH có thể chưa chính xác hoặc chưa phải thông tin cuối cùng khi giao dịch chưa được hoàn tất xử lý hoặc chưa hoàn tất điều chỉnh khi có sai sót, nhầm lẫn (nếu có) và thông tin giao dịch có thể được ghi nhận không cùng thời điểm phát sinh giao dịch.
- c. Việc gửi tin nhắn được thực hiện bởi bên thứ ba không được phép và người này bằng bất cứ cách nào thực hiện kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà KH đã đăng ký.
- d. Các tranh chấp phát sinh giữa KH và người thụ hưởng khi Sacombank đã thực hiện theo đúng Yêu cầu giao dịch được gửi từ KH.
- e. Các tranh chấp khiếu nại phát sinh giữa KH và Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết về hàng hóa, dịch vụ mà Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết cung cấp cho KH, không thuộc phạm vi dịch vụ ngân hàng và không do lỗi của Sacombank.
- f. Các trường hợp Sacombank đã tạm ngừng, trì hoãn, từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm ngừng, ngừng Dịch vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng này và trường hợp Sacombank không thể hủy bỏ, thay đổi Yêu cầu giao dịch đã được xử lý.
- g. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Sacombank, kể cả tình trạng gián đoạn do Dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền, mạng; hoặc lỗi kỹ thuật, gián đoạn do Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Đối tác liên kết và/hoặc bên thứ ba tham gia xử lý giao dịch.
- h. Các trường hợp bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định pháp luật.

7.2 Trong các trường hợp Sacombank có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho KH, trách nhiệm của Sacombank sẽ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong tài khoản và hoàn trả các khoản phí, lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.

7.3 Đối với các dịch vụ Sacombank giữ vai trò thanh toán, bao gồm các dịch vụ thanh toán mà Sacombank có hợp tác với bên thứ ba để triển khai cung cấp trên các kênh thanh

toán khác, Sacombank chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh từ việc thanh toán được xác định là do lỗi của Sacombank.

- 7.4** Đối với các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ, Sacombank chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu KH cho các Nhà cung cấp dịch vụ hoặc Đối tác liên kết, hỗ trợ KH đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán. Việc đảm bảo cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp cũng như chất lượng hàng hóa, dịch vụ và việc cung ứng dịch vụ trung gian khác sẽ thuộc trách nhiệm của Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết đó. Các vấn đề phát sinh, khiếu nại của KH không liên quan đến dịch vụ thanh toán của Sacombank, KH sẽ liên hệ Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết để được giải quyết.
- 7.5** Theo yêu cầu từ phía KH, KH có thể được chuyển đến website hoặc ứng dụng cung ứng hàng hóa, dịch vụ của Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết này. Các website, ứng dụng này do Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết độc lập phát triển mà không phải là một phần hay bộ phận của kênh giao dịch trực tuyến của Sacombank. Sacombank không kiểm soát các yếu tố bảo mật, công nghệ liên quan đến hệ thống, phần mềm giao dịch của các tổ chức này, Sacombank chịu trách nhiệm thẩm định danh tính của Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết mà Sacombank có ký Hợp đồng theo quy định pháp luật, tuy nhiên việc hợp tác giữa Sacombank và Đối tác liên kết, Nhà cung cấp dịch vụ không phải là sự chứng thực hay bảo chứng một cách tuyệt đối của Sacombank đối với các Đối tác liên kết, Nhà cung cấp dịch vụ cũng như hàng hóa, dịch vụ mà họ cung cấp.

ĐIỀU 8. PHÍ DỊCH VỤ VÀ HÓA ĐƠN

8.1 Phí Dịch vụ

- Sacombank có quyền thực hiện thu phí từ KH và KH đồng ý thanh toán đầy đủ, đúng hạn theo chính sách phí của Sacombank.
- Biểu phí (bao gồm các loại phí, mức phí) sử dụng Dịch vụ và các sản phẩm, dịch vụ qua cung cấp thông qua việc sử dụng Dịch vụ và/hoặc có liên quan (gọi chung là "Phí Dịch vụ") sẽ do Sacombank thông báo công khai từng thời kỳ tại website www.sacombank.com.vn và/hoặc Điểm giao dịch của Sacombank. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, Sacombank sẽ công bố và niêm yết công khai trên website www.sacombank.com.vn và/hoặc sẽ thông báo đến cho KH theo các hình thức phù hợp quy định của Hợp đồng này ít nhất 01 (một) ngày trước khi Biểu phí mới có hiệu lực. KH đồng ý Biểu phí mới sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực. Trong trường hợp KH không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung về Phí Dịch vụ thì có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng Dịch vụ.
- Tùy từng loại sản phẩm, dịch vụ, các khoản phí có thể thu theo định kỳ theo quy định của Sacombank hoặc ngay/sau khi phát sinh giao dịch. Phí được thu trong suốt quá trình sử dụng Dịch vụ (kể cả thời gian tạm ngưng Dịch vụ).
- Phí Dịch vụ được thu bằng cách Sacombank tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán phí do KH chỉ định hoặc tài khoản mặc định thu phí theo quy định của Sacombank bao gồm các khoản phí phát sinh từ bên thứ ba có liên quan đến giao dịch và/hoặc do người thụ hưởng từ chối thanh toán phí (trường hợp quy định phí do người thụ hưởng chịu).

- e. Cho mục đích thu phí, KH cam kết duy trì đủ số dư trên tài khoản chỉ định/mặc định thu phí để thực hiện nghĩa vụ thanh toán với Sacombank và đồng ý cho Sacombank chủ động tạm khóa/phong tỏa và trích tiền trên bất kỳ tài khoản nào của KH để thu, truy thu các khoản Phí Dịch vụ, nghĩa vụ tài chính phát sinh trong trường hợp số dư trên tài khoản chỉ định/mặc định thu phí không đủ để thanh toán phí.
- f. Phí Dịch vụ đã thu sẽ không hoàn lại khi KH không sử dụng hoặc đề nghị ngưng sử dụng Dịch vụ.

8.2 Hóa đơn

- a. Hóa đơn các giao dịch thu phí phát sinh trên tài khoản của KH sẽ được Ngân hàng phát hành theo phương thức điện tử (gọi tắt Hóa đơn điện tử). KH chủ động tra cứu, xem và lưu hóa đơn điện tử tại website: <https://hoadondientu.sacombank.com> hoặc đến Điểm giao dịch Sacombank khi có nhu cầu chuyển đổi hóa đơn hoặc cần hỗ trợ và đăng ký thông tin để đăng nhập và tra cứu Hóa đơn điện tử.
- b. Hóa đơn các phí tiện ích thanh toán (nếu có) và hóa đơn thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ sẽ được phát hành theo chính sách của từng Nhà cung cấp dịch vụ, Đối tác liên kết.

ĐIỀU 9. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

9.1 KH gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại thông qua Trung tâm dịch vụ khách hàng của Sacombank số hotline 1800 5858 88 hay bất kỳ số nào khác do Sacombank thông báo từng thời điểm) hoặc qua các phương tiện điện tử khác theo thông báo của Sacombank hoặc tại bất kỳ Điểm giao dịch nào của Sacombank. Việc khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Sacombank. Trường hợp KH khiếu nại qua phương tiện điện tử, đối với những yêu cầu tra soát, khiếu nại có tính chất phức tạp, rủi ro theo quy định của Sacombank (theo hướng dẫn của tư vấn viên qua điện thoại), KH có trách nhiệm bổ sung và gửi cho Sacombank Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo biểu mẫu của Sacombank làm căn cứ chính thức để Sacombank xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.

9.2 Thời gian tiếp nhận, xử lý khiếu nại tra soát:

- a. Đối với giao dịch tài khoản thanh toán và thẻ, thời hạn KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại và thời hạn giải quyết khiếu nại được quy định theo bản điều khoản và điều kiện về việc phát hành/mở và sử dụng thẻ/tài khoản của Sacombank từng thời kỳ.
- b. Đối với các giao dịch khác: Trường hợp không có thỏa thuận khác tại các thỏa thuận, hợp đồng về sử dụng sản phẩm, dịch vụ của giữa Sacombank và KH, KH được quyền khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày Sacombank xử lý Yêu cầu giao dịch của KH. Sacombank có nghĩa vụ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại về các Yêu cầu giao dịch đã thực hiện trong thời hạn 30 Ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH.

9.3 Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch có yếu tố tội phạm thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trường hợp giao dịch không có yếu tố tội phạm theo kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì trong vòng 15 Ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nhận được kết luận này, Sacombank sẽ thỏa

19/23

thuận với KH về phương án xử lý kết quả khiếu nại.

- 9.4** Trong trường hợp hết thời gian xử lý khiếu nại mà Sacombank, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và KH không đồng ý với phương án xử lý khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp thực hiện theo quy định pháp luật.
- 9.5** Trường hợp khiếu nại của KH không đúng hoặc quá thời hạn khiếu nại quy định, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ các giao dịch khiếu nại theo quy định của Sacombank.

ĐIỀU 10. THAY ĐỔI, NGỪNG DỊCH VỤ

- 10.1** Sacombank có thể thay đổi, điều chỉnh Dịch vụ; thay đổi giao diện; đổi tên Dịch vụ; điều chỉnh, loại bỏ khác liên quan đến tính năng dịch vụ, tiện ích gia tăng cung cấp cho KH và thông báo cho KH bằng cách thức phù hợp theo quy định Hợp đồng này. Việc KH sử dụng Dịch vụ được coi như KH đã chấp nhận các thay đổi này.
- 10.2** KH có quyền yêu cầu Sacombank đăng ký, sửa đổi các yếu tố đã đăng ký liên quan đến Dịch vụ như cập nhật thông tin Người dùng, tài khoản chỉ định thu phí, email, cập nhật Phương thức xác thực, cập nhật thông tin KH, trạng thái thiết bị/phần mềm xác thực,... Mọi yêu cầu đăng ký, sửa đổi chỉ có hiệu lực khi được Sacombank chấp nhận thực hiện. Khi gửi các yêu cầu liên quan đến Dịch vụ cho Sacombank, người dùng, KH và người đại diện hợp pháp của KH có nghĩa vụ phải chứng minh danh tính và/hoặc cung cấp các hồ sơ chứng minh danh tính theo yêu cầu của Sacombank.
- 10.3** Để đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin, KH thừa nhận rằng một số yêu cầu liên quan đến đăng ký, sửa đổi đăng ký Dịch vụ sẽ được Sacombank yêu cầu phải thực hiện trực tiếp bởi chính KH mà không được ủy quyền cho người khác. Các trường hợp được ủy quyền và thủ tục ủy quyền thực hiện theo quy định của Sacombank và phù hợp quy định pháp luật.
- 10.4** KH có thể yêu cầu tạm ngừng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ vào bất kỳ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu cho Sacombank theo biểu mẫu và thủ tục của Sacombank. Sacombank sẽ chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của KH ngay sau khi tiếp nhận được yêu cầu hợp lệ của KH với điều kiện KH hoàn thành các nghĩa vụ các tài chính với Sacombank. Trong thời gian tạm ngừng sử dụng Dịch vụ, KH vẫn phải tuân theo những nội dung của Hợp đồng này.
- 10.5** Sacombank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ cho KH mà không cần thông báo trước trong các trường hợp sau đây:
- KH không tuân thủ các quy định của Hợp đồng này hoặc không tuân thủ theo các hướng dẫn, thông báo của Sacombank và (hoặc) quy định của pháp luật có liên quan.
 - Do sự kiện bất khả kháng hoặc các sự cố vượt ngoài phạm vi kiểm soát của Sacombank.
 - KH là cá nhân chết, bị tuyên bố mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị tuyên bố mất tích hoặc chết.
 - KH thuộc đối tượng cấm thiết lập quan hệ thuộc danh sách cấm giao dịch hoặc các danh sách liên quan đến phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt.

- e. KH không đảm bảo các điều kiện sử dụng Dịch vụ theo quy định của Sacombank.
- f. (Các) tài khoản mà KH sử dụng cho Dịch vụ bị đóng.
- g. Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
- h. Sacombank tiếp nhận khiếu nại từ chủ sở hữu số điện thoại về việc tiếp tục cung ứng Dịch vụ cho KH sẽ ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của họ (bao gồm việc người đó không thể đăng ký sử dụng Sacombank Pay do số điện thoại đã có thông tin đăng ký Sacombank Pay trước đó). Trường hợp này, Sacombank sẽ ngừng Dịch vụ với điều kiện Người khiếu nại chứng minh được số điện thoại đã đăng ký Sacombank Pay là số điện thoại chính chủ thuộc quyền sở hữu của họ (không phải của KH đã đăng ký Sacombank Pay trước đó).
- i. Tài khoản Sacombank Pay vô danh không được đăng nhập hoặc có đăng nhập nhưng không phát sinh bất kỳ giao dịch nào (bao gồm giao dịch tra cứu và các giao dịch tài chính như giao dịch chuyển tiền, thanh toán, nạp/rút tiền....) trong vòng 12 (mười hai) tháng liên tục.

10.6 Trường hợp ngừng cung cấp Dịch vụ Sacombank Pay, Sacombank có quyền (không có nghĩa vụ) thanh lý Thẻ trả trước Sacombank Pay của KH và số dư còn lại (nếu có) sẽ được chi trả theo quy định pháp luật

ĐIỀU 11. Bất khả kháng

11.1 Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan mà các bên không thể lường trước, không thể khắc phục được và nằm ngoài khả năng của các bên mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp dưới đây:

- Thiên tai, thảm họa tự nhiên, hỏa hoạn, dịch bệnh, chiến tranh, khủng bố, bạo loạn, biểu tình, đình công, bãi công, và các hạn chế của Chính phủ, can thiệp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sự thay đổi các chính sách theo quy định của pháp luật.
- Quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các tổ chức quốc tế có liên quan đến các hoạt động phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận/trừng phạt, phòng chống gian lận, ...
- Bất kỳ trung tâm xử lý thanh toán hoặc thị trường nào gặp sự cố, tạm ngừng giao dịch.
- Sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, sự gián đoạn trong việc cung cấp dịch vụ từ các nhà cung cấp dịch vụ cho Sacombank,.... xảy ra bất ngờ, nằm ngoài khả năng kiểm soát của Sacombank.

11.2 Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tạm ngừng thực hiện Hợp đồng và Sacombank sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các phương thức liên lạc tại Hợp đồng. Việc tạm ngừng này không được xem là vi phạm của Sacombank và sẽ không phát sinh trách nhiệm bồi thường của Sacombank đối với Khách hàng hoặc Bên thứ ba. Sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nội dung tại Hợp đồng.

ĐIỀU 12. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

- 12.1** Sacombank có quyền sửa đổi, bổ sung những Điều khoản và điều kiện này và các Điều khoản và điều kiện các sản phẩm, dịch vụ cung cấp thông qua việc sử dụng Dịch vụ bất cứ lúc nào nhưng phải thông báo ít nhất 01 (một) ngày làm việc trước khi bản sửa đổi, bổ sung có hiệu lực cho KH bằng việc niêm yết tại website www.sacombank.com.vn, Điểm giao dịch và/hoặc các hình thức thông báo phù hợp quy định của Hợp đồng này. 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. Việc KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi, bổ sung Hợp đồng có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó.
- 12.2** Trong trường hợp KH không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng Dịch vụ.

ĐIỀU 13. THÔNG BÁO

- 13.1** Tất cả các thông báo, chấp thuận, yêu cầu, hoặc các liên lạc khác liên quan đến Dịch vụ (gọi chung là “Thông báo”) của Sacombank gửi đến KH sẽ được thực hiện bằng một trong các phương thức sau: thông báo trên màn hình, giao diện Dịch vụ; tin nhắn đến số điện thoại mà KH đăng ký và/hoặc gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ cư trú/nơi ở hiện tại hoặc địa chỉ email do KH đăng ký với Sacombank và/hoặc công bố trên website www.sacombank.com.vn và/hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc niêm yết tại các Điểm giao dịch của Sacombank và/hoặc bất cứ phương thức nào phù hợp với quy định pháp luật.
- 13.2** Mọi thông báo, tài liệu giao dịch được coi là đã nhận sau khi được gửi đi bằng điện tín, gửi đúng địa chỉ email, 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 KH, hoặc tại thời điểm Sacombank hoàn tất đăng tải, niêm yết trên website và Điểm giao dịch của Sacombank.

ĐIỀU 14. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 14.1** Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày KH xác nhận đồng ý trên Đề nghị dịch vụ cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt Hợp đồng này.
- 14.2** Các Bên đồng ý rằng (các) điều khoản trong Điều khoản và điều kiện này có giá trị độc lập với nhau trừ trường hợp rõ ràng được dẫn chiếu một cách chính xác và đầy đủ. Việc một trong các điều khoản trong Điều khoản và điều kiện này bị vô hiệu sẽ không làm ảnh hưởng đến việc thực thi các điều khoản khác. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào bị vô hiệu thì hai bên cam kết bằng tất cả nỗ lực của mình điều chỉnh sao cho phù hợp với các quy định của pháp luật để thực thi.
- 14.3** KH xác nhận đã được Sacombank cung cấp, giải thích đầy đủ, đã đọc, hiểu rõ và đồng ý chấp nhận tuân thủ Điều khoản và điều kiện này cũng như các thỏa thuận liên quan tới từng dịch vụ, sản phẩm, giao dịch mà KH tham gia với Sacombank, các thông tin, quy định về sản phẩm dịch vụ được Sacombank niêm yết công khai tại website www.sacombank.com.vn, Điểm giao dịch và/hoặc các hình thức thông báo phù hợp quy định của Hợp đồng này.

14.4 Các điều khoản và điều kiện sử dụng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

14.5 Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng này 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. Sacombank được toàn quyền lựa chọn Tòa án nhân dân nơi có trụ sở chính của Sacombank hoặc nơi có trụ sở của chi nhánh, phòng giao dịch của Sacombank để tiến hành khởi kiện.