

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG SACOMBANK GỬI TIN BÁO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 62/2019/QĐ-VBLQ ngày 24/06/2019 của Tổng giám đốc)

Hiệu lực từ ngày 04/11/2019

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

ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA

- 1.1 Sacombank là Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín.
- 1.2 Khách hàng (KH) là Tổ chức, Cá nhân có mở tài khoản thanh toán tại Sacombank và là chủ thể đứng tên, ký tên trên Phiếu đăng ký/ thay đổi sử dụng dịch vụ Sacombank Gửi tin báo.
- 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 Gửi tin báo / Sacombank Alert hay Alert – Gửi tin báo (gọi tắt là Dịch vụ) là dịch vụ Sacombank chủ động gửi các thông tin liên quan đến các tài khoản/thẻ thanh toán mà KH mở tại Sacombank thông qua kênh giao tiếp như điện thoại di động và/hoặc email mà KH đăng ký với Sacombank để sử dụng cho Dịch vụ này. Phạm vi các thông tin Sacombank gửi cho KH bao gồm:
 - Gửi tin báo – Giao dịch tự động
 - Gửi tin báo – Nhắc nợ tự động
 - Gửi tin báo – Nhắc đến hạn nộp tài khoản tiền gửivà các thông tin khác do Sacombank triển khai trong từng thời kỳ và được thông báo đến KH.
- 1.5 Số điện thoại/Email đăng ký là số điện thoại di động/email của Khách hàng để đăng ký sử dụng cho Dịch vụ với thông tin chi tiết tại Phiếu đăng ký/thay đổi sử dụng Dịch vụ Sacombank Gửi tin báo.
- 1.6 Tài khoản chỉ định trả phí là tài khoản thanh toán của KH mở tại Sacombank được KH đăng ký để dùng ưu tiên cho việc trích các khoản phí liên quan đến sử dụng Dịch vụ được cung cấp qua kênh giao dịch Ngân hàng điện tử.
- 1.7 Ngày làm việc được hiểu là các ngày từ Thứ Hai tới Thứ Sáu (từ 7h30 tới 17h00), Thứ Bảy (từ 7h30 tới 11h30), hoặc thời gian làm việc thực tế của Sacombank theo từng thời kỳ; ngoại trừ các ngày lễ theo quy định của Luật lao động Việt Nam hoặc các ngày nghỉ của Sacombank.
- 1.8 Thời gian thanh toán là ngày giờ giao dịch được ghi nhận hạch toán vào Tài khoản của KH.
- 1.9 Thời gian giao dịch là ngày giờ phát sinh giao dịch.
- 1.10 Thời gian Gửi tin báo là ngày giờ hệ thống gửi tin báo đến KH.

ĐIỀU 2: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KH

- 2.1 Quyền của KH
 - Được sử dụng Dịch vụ cung cấp theo các tính năng mà KH đã đăng ký với Sacombank;

- Đăng ký với Sacombank số điện thoại/email để Sacombank cung cấp Dịch vụ qua số điện thoại/email đã đăng ký và chịu mọi rủi ro, thiệt hại phát sinh từ việc đăng ký này;
- 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 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền lợi của KH bị vi phạm. Quá thời hạn trên, KH tự chịu bất kỳ trách nhiệm nào phát sinh hoặc có liên quan. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của Sacombank, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Sacombank;
- Các quyền khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan đến pháp luật.

2.2 Trách nhiệm của KH

- Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định, hướng dẫn liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo 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 Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ; đồng thời cam kết chịu mọi trách nhiệm đối với tính chính xác, đầy đủ, trung thực của các thông tin này;
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được Sacombank quy định theo từng thời kỳ;
- Đồng ý cho Sacombank tự động trích tiền từ Tài khoản chỉ định trả phí để thanh toán 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; Trường hợp Tài khoản chỉ định trả phí không đủ số dư thực tế để thanh toán các khoản tiền này thì Sacombank được quyền tự động tất toán trước hạn tài khoản tiết kiệm/tiền gửi có kỳ hạn chuyển sang tài khoản thanh toán của KH và/hoặc trích tiền từ các tài khoản thanh toán khác của KH tại Sacombank hoặc yêu cầu tổ chức nơi KH có tài khoản thực hiện trích tiền để thanh toán tiền cho Sacombank hoặc đơn phương chấm dứt cung cấp Dịch vụ;
- Thông báo ngay cho Sacombank những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, Số điện thoại/Email đăng ký hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của Sacombank hoặc khi Số điện thoại/Email đăng ký không còn tồn tại hoặc không còn thuộc sở hữu của KH hoặc bị sử dụng, lợi dụng, giả mạo bởi người khác. Đối với KH Tổ chức, ngoài việc thông báo các thông tin nêu trên còn phải thông báo ngay cho Sacombank những thay đổi thông tin liên quan đến tên, người đại diện theo pháp luật của Tổ chức, chủ tài khoản, con dấu, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (trường hợp có đăng ký chữ ký kế toán trưởng/người phụ trách kế toán giao dịch tại Sacombank). Trường hợp KH không thông báo hoặc thông báo chưa hợp lệ thì KH phải chịu mọi trách nhiệm đối với mọi thiệt hại đối với Sacombank hoặc bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, Dịch vụ theo Số điện thoại/Email đăng ký; không liên quan Sacombank, và không ảnh hưởng đến giá trị hiệu lực các giao dịch đã thực hiện. Trường hợp KH đã thông báo hợp lệ, Sacombank sẽ cập nhật thông tin điều chỉnh cho KH trong vòng 01 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận thông báo từ KH. Thông báo hợp lệ là thông báo phải do chính KH lập bằng văn bản theo mẫu của Sacombank cùng với hồ sơ

chứng minh nội dung thông tin thay đổi và được KH gửi đến cho Sacombank bằng các phương thức thông báo phù hợp theo hướng dẫn của Sacombank.

- 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;
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Sacombank và các quy định có liên quan của pháp luật.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA SACOMBANK

3.1 Quyền của Sacombank

- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về KH và các giao dịch theo đúng yêu cầu của pháp luật;
- Được quyền tạm ngưng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch vụ của KH theo quy định tại Điều 4.4;
- Phong tỏa và ghi Nợ số tiền trên tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định của Hợp đồng này;
- Các quyền khác theo quy định Hợp đồng này, các quy định có liên quan của pháp luật.

3.2 Trách nhiệm của Sacombank

- Sacombank không tuyên bố hoặc bảo đảm rằng việc sử dụng Dịch vụ sẽ không bị gián đoạn. KH đồng ý rằng, khi có bất kỳ sự thay đổi, Sacombank sẽ thông báo đến KH thông qua một trong các hình thức như Website, các Điểm giao dịch của Sacombank trong từng thời kỳ hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của Sacombank;
- Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và thông tin giao dịch của KH theo quy định của pháp luật;
- Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ;
- Sacombank sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho KH qua Dịch vụ kịp thời và 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; KH chấp nhận rằng các tin nhắn được thông báo qua Dịch vụ có thể chưa phải là thông tin về trạng thái cuối cùng của giao dịch do còn các giao dịch chưa hoàn tất xử lý hay điều chỉnh.
- Được miễn trách nhiệm do không thực hiện gửi tin báo/mất tin/thiếu tin/ tin chậm trễ/chưa chính xác trong quá trình truyền dẫn theo yêu cầu của KH phát sinh do:
 - i. Các nguyên nhân từ phía KH bao gồm cả nguyên nhân do KH không bảo quản Số điện thoại/Email đăng ký dẫn đến việc truy cập trái phép các phương tiện này; hoặc
 - ii. Sự cung cấp thông tin không chính xác của KH; hoặc
 - iii. Việc nhận và gửi tin nhắn do bên thứ ba thực hiện và bên thứ ba bằng hết khả năng của mình đã thực hiện việc kết nối tới Số điện thoại/Email đăng ký; hoặc

- iv. Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng; hoặc sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Sacombank, bao gồm một số nguyên nhân, cụ thể như sau: tình trạng gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông hoặc của bên thứ ba liên quan; sự cố điện, sự cố kỹ thuật, đứt nghẽn mạng, đường truyền; mất điện, thiên tai, địch họa, đình công, các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền khác;
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và điều kiện sử dụng này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

ĐIỀU 4: TRUY CẬP VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

- 4.1. Thời gian gửi tin báo được ghi nhận trên hệ thống phụ thuộc vào mức độ đáp ứng và khả năng xử lý của hệ thống, các thỏa thuận giữa Sacombank và KH. Thời gian Gửi tin báo được hiểu là có độ trễ và không trùng với Thời gian thanh toán/Thời gian giao dịch.
- 4.2. Sacombank không đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, KH có thể sử dụng vào mọi thời điểm mà Sacombank cam kết cung cấp Dịch vụ trong ngày, KH thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các tính năng của Dịch vụ do bảo trì hệ thống hoặc các lỗi trực trực về hệ thống.
- 4.3. 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 và điện thoại di động của KH khi KH truy cập vào email, điện thoại di động của KH để xem giao dịch.
- 4.4. Sacombank có thể chấm dứt hoặc từ chối việc gửi tin nhắn thực hiện giao dịch hoặc tạm ngưng một số tính năng hay toàn bộ tính năng của Dịch vụ của KH khi Sacombank thấy là cần thiết bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) KH vi phạm quy định của Sacombank hoặc pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, hoặc (ii) theo quyết định yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc (iii) các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc (iv) khi lợi ích của KH/ Sacombank/ bên thứ ba có thể bị ảnh hưởng, tổn hại hoặc gian lận; hoặc (v) Sacombank tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; hoặc (vi) khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này; hoặc (vii) KH không đáp ứng đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ; hoặc (viii) KH 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 Dịch vụ.
- 4.5. Giá trị các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng dịch vụ của Sacombank và khoản tiền phạt (nếu có) sẽ được ghi Nợ trực tiếp từ tài khoản của KH. Sacombank được quyền từ chối cung cấp Dịch vụ nếu số dư được phép sử dụng trên Tài khoản chỉ định trả phí không đủ để thanh toán tiền phạt và/hoặc phí.
- 4.6. KH đơn phương chịu trách nhiệm đảm bảo điện thoại di động, máy tính, phần mềm trình duyệt Internet được sử dụng an toàn, bảo mật và thuộc quyền sử dụng hợp pháp của KH trong việc truy cập Dịch vụ. Sacombank không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc

máy tính, điện thoại di động/email cá nhân của KH, khiếu nại của bên ba về quyền sử dụng Số điện thoại/Email đăng ký trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

- 4.7. KH chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính, điện thoại di động/ Máy tính sử dụng trong việc truy cập Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ.

ĐIỀU 5: CHỨNG TỪ

- 5.1 Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ 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.
- 5.2 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 .

ĐIỀU 6: BIỂU PHÍ VÀ GIỚI HẠN GIAO DỊCH

- 6.1 Biểu phí (bao gồm mức phí, phương thức thu phí) sử dụng Dịch vụ và/hoặc có liên quan sẽ do Sacombank quy định theo từng thời kỳ. Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, Sacombank sẽ thông báo cho KH thông qua một trong các hình thức như qua điện thoại, trên website của Sacombank hay các hình thức thích hợp khác theo quyết định của Sacombank. Biểu phí sẽ có giá trị ràng buộc nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.
- 6.2 KH cam kết thanh toán phí cho việc sử dụng Dịch vụ và các sản phẩm, dịch vụ được Sacombank cung cấp tính từ thời điểm Phiếu đăng ký có hiệu lực;
- 6.3 Sacombank sẽ ngưng tính phí sử dụng Dịch vụ kể từ thời điểm mà việc đăng ký ngưng sử dụng Dịch vụ này có hiệu lực (đối với các dịch vụ có tính phí).
- 6.4 KH cam kết rằng trong trường hợp Tài khoản chỉ định trả phí của KH không đủ số dư để trả phí, Sacombank có quyền trích thu phí từ các tài khoản khác còn lại của KH mở tại Sacombank hoặc yêu cầu các tổ chức khác nơi KH có tài khoản trích tiền để thanh toán tiền phí cho Sacombank hoặc ngưng cung cấp Dịch vụ theo quy định tại Điều 4.4.
- 6.5 KH cam kết thanh toán phí phát sinh mỗi tháng cho Sacombank. Nếu quá thời hạn quy định mà KH mà chưa thanh toán, Sacombank được quyền (nhưng không phải nghĩa vụ) ngưng cung cấp các dịch vụ có tính phí và được quyền truy thu các khoản phí chưa được thanh toán trước đó.

ĐIỀU 7: SỬA ĐỔI, BỔ SUNG NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

- 7.1 Sacombank có quyền sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện này bất cứ lúc nào nhưng phải thông báo trước khi có hiệu lực cho KH bằng các hình thức (bao gồm nhưng không giới hạn): như gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ KH cung cấp cho Sacombank hoặc công bố trên website Sacombank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết

tại các Điểm giao dịch của Sacombank hoặc bất cứ phương thức nào do Sacombank quyết định. Các sửa đổi, bổ sung sẽ có giá trị ràng buộc nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi sửa đổi, bổ sung có hiệu lực. Trong trường hợp KH không đồng ý với những sửa đổi, bổ sung thì có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo khoản 7.2 dưới đây.

- 7.2 Sacombank sẽ chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của KH trong thời hạn tối đa 07 (bảy) ngày kể từ ngày Sacombank nhận được thông báo về việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ bằng văn bản của KH. Trong thời gian đó nếu KH vẫn sử dụng Dịch vụ thì phải trả phí và tuân theo những nội dung sửa đổi, bổ sung của Hợp đồng và thông báo Sacombank trên Website.
- 7.3 Việc KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi Hợp đồng có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn việc sửa đổi đó.

ĐIỀU 8: LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 8.1 Các Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 8.2 Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện các Điều khoản và Điều kiện 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.
- 8.3 Trường hợp có mâu thuẫn nội dung các Điều khoản và Điều kiện giữa tiếng Việt và tiếng Anh thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

ĐIỀU 9: THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 9.1 Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày KH ký vào Phiếu đăng ký/thay đổi sử dụng Dịch vụ Sacombank Gửi tin báo có xác nhận của Sacombank cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt việc đăng ký này.
- 9.2 KH xác nhận, đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các Điều khoản và Điều kiện sử dụng Sacombank Gửi tin báo, 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...).
- 9.3 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 Sacombank Gửi tin báo liên tục theo đúng như nội dung của Điều kiện và Điều khoản này.