

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

Hiệu lực từ ngày: 27/02/2024

Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản cùng với Giấy/Phiếu/Đơn hoặc văn bản, dữ liệu điện tử về việc đăng ký mở và sử dụng tài khoản thanh toán ("Đề nghị mở tài khoản") tạo thành một Hợp đồng về mở và sử dụng tài khoản thanh toán hoàn chỉnh ("Hợp đồng") giữa Sacombank và KH. Bằng việc xác nhận đồng ý với bản điều khoản và điều kiện này thông qua ký sống tại văn bản giấy hoặc nhấp chọn đồng ý tại màn hình đăng ký dịch vụ, KH thừa nhận: (i) KH đã được Sacombank cung cấp đầy đủ và xem xét kỹ các thông tin về Hợp đồng, sản phẩm, dịch vụ của Sacombank trước khi chấp nhận mở TK (ii) KH đã đọc, hiểu, chấp nhận bị ràng buộc bởi các quyền và nghĩa vụ tại bản điều khoản và điều kiện này.

### ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các từ ngữ sử dụng trong bản điều khoản và điều kiện này được hiểu như sau:

- Sacombank:** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín.
- Khách hàng (KH):** bao gồm tổ chức hoặc cá nhân đề nghị mở TK và sử dụng TK và là chủ TK mở tại Sacombank.
- Tài khoản (TK):** là TK thanh toán bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ do KH là tổ chức hoặc cá nhân mở tại Sacombank. Đúng tên chủ TK có thể là một hay nhiều cá nhân hoặc tổ chức. Từ 02 chủ thể trở lên cùng đứng tên mở TK thì gọi là TK chung.
- Tài khoản trực tuyến (TK trực tuyến):** là TK của KH mở thông qua phương tiện điện tử sau khi hoàn tất thủ tục định danh điện tử theo quy định của Sacombank, không bao gồm TK được đăng ký mở thêm thông qua dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking.
- Định danh điện tử:** là việc thu thập, nhận biết, xác minh thông tin KH thông qua phương tiện điện tử mà không gặp mặt trực tiếp KH.
- Số dư duy trì tối thiểu:** là số tiền tối thiểu KH phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm trong suốt quá trình sử dụng TK theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.
- Số dư được phép sử dụng:** là số tiền KH có thể rút tiền mặt, chuyển khoản, sử dụng dịch vụ thanh toán trên TK. Số dư được phép sử dụng bằng số dư có trên TK trừ đi các khoản phong tỏa, tạm khóa, số dư duy trì tối thiểu và cộng hạn mức thấu chi sử dụng (nếu có).
- Điểm giao dịch:** là tất cả các Chi nhánh, Phòng giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của Sacombank.
- Kênh trực tuyến:** là các kênh giao dịch ngân hàng trực tuyến của Sacombank nhằm cung cấp sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các tính năng, tiện ích khác đến KH thông qua thiết bị điện tử có kết nối mạng Internet. Kênh trực tuyến bao gồm website <https://www.isacombank.com.vn>, ứng dụng mbanking, ứng dụng Sacombank Pay, máy ATM (Smart Teller Machine) và kênh trực tuyến khác được Sacombank triển khai hoặc hợp tác triển khai trong từng thời kỳ.
- Ví điện tử (Ví):** là TK điện tử định danh do Tổ chức cung ứng Ví điện tử cung cấp cho KH, cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ TK đồng Việt Nam/Thẻ ghi nợ có liên kết với TK đồng Việt Nam của KH vào tài khoản đảm bảo thanh toán của Tổ chức cung ứng Ví điện tử.
- Đối tác:** là tổ chức có hợp tác với Sacombank để cung ứng các sản phẩm, dịch vụ của Sacombank và đối tác đến Khách hàng như dịch vụ mở TK trực tuyến, dịch vụ trung gian thanh toán, ... bao gồm tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và các đối tác khác mà Sacombank triển khai hợp tác trong từng thời kỳ.
- Ứng dụng Đối tác:** là ứng dụng trên nền tảng di động được tích hợp tính năng mở TK trực tuyến của Sacombank (nếu có), cho phép KH liên kết TK để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ do Sacombank và Đối tác hợp tác cung cấp đến khách hàng. Dịch vụ mở TK trực tuyến và các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng là sản phẩm, dịch vụ của Sacombank cung cấp cho KH, không phải là sản phẩm, dịch vụ

của Đối tác và Ứng dụng Đối tác chỉ đóng vai trò trung gian hỗ trợ giao dịch giữa Sacombank và KH.

- 13. Mã xác thực (OTP):** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần, được sinh ra ngẫu nhiên bởi hệ thống và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, được sử dụng để xác thực giao dịch do chính KH thực hiện. Phương thức nhận OTP là tin nhắn SMS qua số điện thoại mà KH đăng ký khi mở TK hoặc ứng dụng sinh OTP được cài đặt trên thiết bị di động hoặc hình thức khác theo quy định của Sacombank từng thời kỳ. Tùy từng loại giao dịch và hạn mức giao dịch, Sacombank sẽ yêu cầu KH sử dụng loại OTP phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của Sacombank.
- 14. Chữ ký số:** là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.
- 15. Website của Sacombank:** là website chính thức của Sacombank theo đường dẫn <https://www.sacombank.com.vn>.

## ĐIỀU 2. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ MỞ, SỬ DỤNG VÀ QUẢN LÝ TK

### 1. Mở tài khoản:

- a.** KH cung cấp đầy đủ hồ sơ mở TK theo quy định của Sacombank và chịu trách nhiệm về tính xác thực, chính xác, hợp pháp của các thông tin kê khai và hồ sơ mở TK mà mình cung cấp. Sacombank có quyền đề nghị KH cung cấp các giấy tờ mở TK phù hợp với yêu cầu quản lý của Sacombank và quy định của pháp luật. Giấy tờ pháp lý trong hồ sơ mở TK phải còn hiệu lực theo quy định pháp luật, trong đó giấy tờ là bản sao phải có nội dung đầy đủ, chính xác, khớp đúng so với bản chính.
- b.** Tại mọi thời điểm, KH đồng ý rằng Sacombank có thể: (i) nhận biết KH thông qua bên thứ ba; hoặc (ii) xác minh thông tin nhận biết KH thông qua việc thuê tổ chức khác; hoặc (iii) khai thác thông tin trong các cơ sở dữ liệu quốc gia theo quy định của pháp luật, thông qua cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tổ chức khác được thuê để xác minh thông tin KH hoặc bên thứ ba nhận biết KH để đối chiếu, xác minh thông tin do KH cung cấp.
- c.** KH hiểu rõ thủ tục mở TK chưa hoàn chỉnh cho đến khi Sacombank nhận được đầy đủ thông tin, hồ sơ để mở TK theo quy định của Sacombank và hoàn tất việc xác minh, xác thực thông tin KH.
- d.** KH cam kết bổ sung đầy đủ, chính xác thông tin, giấy tờ cho Sacombank khi nhận được yêu cầu của Sacombank.
- e.** Giới hạn số lượng TK: Tổng số TK tối đa mà một KH cá nhân mở tại Sacombank là 03 TK đối với cùng một loại tiền (không phân biệt Chi nhánh/Phòng giao dịch và TK mở tại quầy hay TK mở thông qua phương thức điện tử) hoặc theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ. Trường hợp KH có nhu cầu mở TK vượt quá Tổng số TK tối đa theo quy định, Sacombank có thể từ chối hoặc đồng ý và trường hợp Sacombank đồng ý mở TK, KH phải lập Giấy đề nghị theo mẫu của Sacombank, cam kết sử dụng TK đúng mục đích, đồng ý chi trả phí quản lý TK và thực hiện các thủ tục khác theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.
- f.** KH sẽ thông báo cho Sacombank ngay khi có bất kỳ sự nhầm lẫn, sai sót trong quá trình mở TK và chấp nhận thực hiện theo hướng dẫn từ Sacombank.
- g.** Đối tượng mở TK:
  - (i) Đối tượng mở TK do Sacombank quy định từng thời kỳ và phù hợp với quy định pháp luật. KH cam đoan và đảm bảo rằng KH có đủ điều kiện được mở TK theo quy định của Sacombank.
  - (ii) Trường hợp chủ TK là cá nhân chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam thì việc mở và thực hiện giao dịch (bao gồm cả đóng TK) được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ TK.

- (iii) Đối tượng mở TK thông qua dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking: là cá nhân đã mở và sử dụng ít nhất 01 TK tại Sacombank, đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking và có nhu cầu mở thêm TK thông qua việc sử dụng dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking.
- (iv) Kênh đăng ký mở TK: Tùy từng loại TK, đối tượng KH, loại tiền, việc mở TK có thể thực hiện thông qua kênh tại quầy hoặc các Kênh trực tuyến của Sacombank.

## 2. Thực hiện giao dịch:

- a. KH có thể đến bất kỳ Điểm giao dịch nào của Sacombank để thực hiện mọi giao dịch liên quan đến TK như: nộp tiền, rút tiền, chuyển khoản, yêu cầu thay đổi thông tin KH, thông tin TK, lập giấy ủy quyền, thông báo hủy hoặc thay đổi nội dung ủy quyền, yêu cầu tạm khóa, giải tỏa, đóng TK, ... Khi giao dịch tại quầy, KH cần xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp để giao dịch/giao nhận chứng từ và sử dụng chữ ký, con dấu khớp đúng với thông tin, mẫu chữ ký, mẫu dấu đã đăng ký với Sacombank.
- b. Chứng từ giao dịch phải được lập hợp pháp, hợp lệ và cung cấp đầy đủ hồ sơ chứng minh giao dịch theo quy định hiện hành của pháp luật và quy định của Sacombank.
- c. Trường hợp KH có nhu cầu giao dịch trên các Kênh trực tuyến, KH sẽ phải thực hiện thủ tục đăng ký và/hoặc sử dụng sản phẩm, dịch vụ theo quy định của Sacombank phù hợp với Kênh trực tuyến tương ứng. KH được thực hiện các giao dịch trên Kênh trực tuyến theo phạm vi đăng ký với Sacombank hoặc phạm vi khác do Sacombank triển khai trong từng thời kỳ.
- d. Tùy từng dịch vụ, sản phẩm, giao dịch và hạn mức giao dịch mà KH tham gia trên Kênh trực tuyến, KH đồng ý Sacombank sẽ sử dụng một hoặc một số yếu tố sau đây để nhận diện, xác thực KH: mã xác thực, thông tin cá nhân, thông tin tài khoản, thẻ đã đăng ký tại Sacombank, giấy tờ tùy thân, thẻ ngân hàng, thẻ xác thực, yếu tố sinh trắc học, chữ ký số hoặc sử dụng bất kỳ yếu tố, phương thức xác thực nào mà KH đã từng đăng ký tại Sacombank cho bất kỳ Kênh trực tuyến nào, ... 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. Bất kỳ giao dịch nào đã được Sacombank thực hiện trên cơ sở kiểm tra (các) yếu tố xác thực này được xem là do chính KH là bên duy nhất tạo ra và KH không được hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên các Kênh trực tuyến với bất kỳ lý do nào.
- e. Trường hợp KH là tổ chức/hoạt động theo ủy quyền của tổ chức thì phải đăng ký và sử dụng con dấu trong mọi giao dịch tại quầy với Sacombank ngoại trừ trường hợp tổ chức nước ngoài không có con dấu hoặc các tổ chức theo quy định của pháp luật Việt Nam không có con dấu hoặc Sacombank có quy định khác.
- f. TK đã mở thành công được liên kết với các Ví điện tử do chính KH là chủ Ví hoặc liên kết sử dụng trên Ứng dụng đối tác. Để liên kết TK và/hoặc sử dụng TK liên kết trên Ứng dụng đối tác, KH đồng ý sử dụng các biện pháp xác thực liên kết, xác thực giao dịch theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật. KH có trách nhiệm bảo mật OTP và các thông tin được sử dụng để xác thực KH khi liên kết và/hoặc sử dụng TK liên kết trên Ứng dụng đối tác, bảo quản các thiết bị bảo mật, điện thoại di động nhận OTP. Để hủy liên kết, KH có thể thực hiện trên Ứng dụng đối tác.
- g. Kể từ thời điểm TK với Ví điện tử của KH được liên kết thành công, KH đồng ý ủy quyền cho Sacombank báo có TK để thực hiện yêu cầu rút tiền từ Ví về TK, tự động trích tiền từ TK đã liên kết để thực hiện các yêu cầu nạp tiền vào Ví, thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà Sacombank nhận được từ Tổ chức cung ứng Ví điện tử. Các tranh chấp giữa KH và Tổ chức cung ứng Ví điện tử trong quá trình sử dụng các dịch vụ trung gian thanh toán do KH và Tổ chức cung ứng Ví điện tử tự xử lý, không liên quan đến Sacombank.
- h. Trường hợp TK được liên kết sử dụng trên Ứng dụng đối tác, phạm vi các giao dịch được thực hiện trên ứng dụng của từng Đối tác sau khi liên kết TK thành công theo thỏa thuận giữa

Sacombank và KH và quy định về cung ứng sản phẩm, dịch vụ của Sacombank trong từng thời kỳ.

3. **Hạn mức giao dịch:** được hiểu là hạn mức giao dịch theo kênh giao dịch gồm tại các Điểm giao dịch của Sacombank, Kênh trực tuyến hoặc các kênh khác của Sacombank triển khai trong từng thời kỳ.
  - a. KH được sử dụng TK theo hạn mức giao dịch đã đăng ký với Sacombank (nếu có). Trường hợp Sacombank và KH không có thỏa thuận nào khác, KH được quyền giao dịch với hạn mức tối đa bằng số dư được phép sử dụng tại thời điểm KH giao dịch.
  - b. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, Sacombank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của KH trên TK. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, Sacombank sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các dịch vụ cho KH trước chậm nhất 01 ngày làm việc.
4. **Số dư duy trì tối thiểu trên TK:** KH phải duy trì số dư tối thiểu trên TK theo quy định của Sacombank. Trường hợp số dư là ngoại tệ mà Sacombank đã bán cho KH để duy trì số dư tối thiểu thì KH phải bán lại cho Sacombank khi đóng TK.
5. **Thấu chi:** KH có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận thấu chi với Sacombank. Hạn mức thấu chi, phí, lãi thấu chi và các vấn đề liên quan khác thực hiện theo thỏa thuận giữa KH và Sacombank phù hợp với các quy định của Sacombank.
6. **Lãi suất:** KH được hưởng lãi trên số dư có theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Sacombank công bố theo từng thời kỳ.
7. **Phí quản lý TK, phí giao dịch TK, phí cung cấp thông tin, các phí sử dụng dịch vụ trên TK và các phí liên quan khác:** theo biểu phí do Sacombank công bố theo từng thời kỳ được niêm yết tại Website của Sacombank hoặc tại quầy giao dịch hoặc theo các thỏa thuận riêng của KH với Sacombank. Các phí này có thể thay đổi trong từng thời kỳ và sẽ được Sacombank công bố và niêm yết công khai trên Website của Sacombank tối thiểu 01 ngày trước khi áp dụng. TK bị tạm khóa; dừng giao dịch; phong tỏa hoặc chờ bổ sung thông tin vẫn chịu phí quản lý TK và dịch vụ liên quan trên TK do KH đăng ký (dịch vụ gửi tin báo, dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking,...).
8. **Nhận sổ phụ, giấy báo nợ, báo có (gọi tắt chứng từ):**

KH có thể nhận chứng từ theo thời gian và phương thức (trừ trường hợp có thỏa thuận riêng khác) như sau:

  - a. Tại các Điểm giao dịch của Sacombank:
    - (i) KH có thể yêu cầu Sacombank cung cấp tất cả các loại chứng từ phát sinh (gồm cả giao dịch tại các Điểm giao dịch của Sacombank và/hoặc Kênh trực tuyến). Sacombank sẽ cung cấp đầy đủ, kịp thời chứng từ TK theo đúng thời gian và phương thức đã thỏa thuận với KH.
    - (ii) Thời gian cung cấp chứng từ của KH tổ chức: kể từ ngày 10 hàng tháng, KH có thể yêu cầu Sacombank cung cấp các chứng từ phát sinh của tháng liền trước. Trong trường hợp KH có nhu cầu cung cấp chứng từ phát sinh khác thời gian này, tùy tình hình thực tế, Sacombank sẽ xem xét và quyết định việc có đáp ứng theo nhu cầu KH.
  - b. Trên Kênh trực tuyến: KH chủ động truy cập và tải trực tiếp tại kênh mà KH giao dịch hoặc tại Kênh trực tuyến khác của Sacombank kể từ thời điểm hoàn tất giao dịch.
9. **Nhận tin báo biến động số dư:**
  - a. KH có thể đăng ký Dịch vụ Gửi Tin báo của Sacombank để nhận các thông báo về biến động số dư trên tài khoản.
  - b. Sacombank phát triển tính năng thông báo về các giao dịch phát sinh trên TK và thông tin liên quan khác trên (các) Kênh trực tuyến mà KH có cài đặt và đăng ký sử dụng. Việc triển khai tính năng nhận thông báo trên từng Kênh trực tuyến cho từng đối tượng KH cụ thể (gồm thời điểm triển khai, đăng ký, sử dụng, chấm dứt sử dụng tính năng, và/hoặc bất kỳ tính năng, nội dung nào khác) thực hiện theo thông báo của Sacombank từng thời kỳ. KH có thể chủ động lựa chọn bật/tắt tính năng tại (các) Kênh trực tuyến hoặc tùy từng thời điểm, Sacombank sẽ tự động bật tính năng này cho KH sử dụng và thông báo cho KH tối thiểu 07 ngày trước khi bật tính năng.

- c. Khi sử dụng Dịch vụ Gửi tin báo/tính năng thông báo của Sacombank, KH đồng ý tuân thủ Điều khoản và điều kiện Dịch vụ Gửi tin báo được Sacombank niêm yết công khai tại Website của Sacombank.

## ĐIỀU 2A. QUY ĐỊNH VỀ TK TRỰC TUYẾN

### 1. Đối tượng mở TK trực tuyến:

- a. TK mở trực tuyến không áp dụng hình thức TK chung.
- b. Đối tượng mở TK trực tuyến cá nhân là cá nhân có quốc tịch Việt Nam (trường hợp KH có thêm quốc tịch khác, KH sẽ phải khai báo tại quầy), cư trú tại Việt Nam, từ đủ 18 tuổi trở lên đến dưới 70 tuổi (đối với TK mở trên Ứng dụng Đối tác và máy ATM) hoặc từ đủ 18 tuổi trở lên (đối với TK mở trên Sacombank Pay) có đầy đủ năng lực hành vi dân sự, chưa mở bất kỳ TK nào tại Sacombank.
- c. Đối tượng mở TK trực tuyến tổ chức là doanh nghiệp thuộc loại hình công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, doanh nghiệp tư nhân được thành lập, hoạt động hợp pháp theo pháp luật Việt Nam, có tình trạng “còn hoạt động” đến thời điểm mở TK, chưa đăng ký thông tin tại Sacombank, chỉ có 01 người đại diện theo pháp luật có quốc tịch Việt Nam.
- d. TK trực tuyến không được áp dụng đối với:
- (i) KH cá nhân/Người đại diện mở TK của KH tổ chức thuộc các đối tượng phải thực hiện giao dịch thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật.
  - (ii) KH cá nhân là người không cư trú.
  - (iii) KH cá nhân có thông tin về các chủ sở hữu hưởng lợi.
  - (iv) KH có tham gia các thỏa thuận pháp lý (theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền).
  - (v) KH có dấu hiệu liên quan đến Hoa Kỳ (theo đạo luật FATCA).
  - (vi) KH thuộc danh sách trì hoãn và danh sách cấm vận theo quy định của Sacombank.
2. KH chỉ được mở tối đa 01 TK trực tuyến trên tất cả các nền tảng cung cấp tính năng định danh điện tử và mở TK trực tuyến.

### 3. Kênh đăng ký mở TK trực tuyến:

- a. TK trực tuyến cá nhân (VND) được đăng ký mở trên Ứng dụng Sacombank Pay, máy ATM, Ứng dụng Đối tác.
- b. TK trực tuyến tổ chức (VND) được đăng ký mở trên website <https://www.sacombank.com.vn>.
- c. Các kênh đăng ký mở TK khác do Sacombank triển khai trong từng thời kỳ.

### 4. Quản lý TK trực tuyến:

- a. TK trực tuyến được giao dịch trên Kênh trực tuyến trong phạm vi các tính năng và hạn mức giao dịch theo quy định của Sacombank từng thời kỳ. TK trực tuyến chỉ được thực hiện ủy quyền và các giao dịch tại quầy sau khi đã hoàn tất xác minh thông tin nhận biết thông qua gặp mặt trực tiếp tại quầy giao dịch của Sacombank và đăng ký mẫu chữ ký, con dấu để giao dịch tại quầy.
- b. Trường hợp KH có nhu cầu điều chỉnh hạn mức giao dịch hoặc đăng ký giao dịch tại quầy hoặc sử dụng các dịch vụ khác trên TK, KH có thể đến bất cứ Điểm giao dịch nào của Sacombank để thực hiện theo các quy trình, thủ tục theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn: thực hiện thủ tục nhận biết, xác minh thông tin thông qua gặp mặt trực tiếp, đăng ký bổ sung chữ ký và mẫu dấu, đề nghị nâng hạn mức và đăng ký sử dụng các dịch vụ thanh toán khác trên TK.
- c. TK trực tuyến cá nhân:
- (i) TK trực tuyến cá nhân mở trên ứng dụng Sacombank Pay được sử dụng cho các giao dịch chuyển tiền, thanh toán và các giao dịch khác thực hiện trên ứng dụng Sacombank Pay.
  - (ii) TK trực tuyến cá nhân mở trên máy ATM được sử dụng cho các giao dịch nộp tiền, rút tiền, chuyển tiền, thanh toán và các giao dịch khác thực hiện trên máy ATM.

- (iii) TK trực tuyến cá nhân mở trên Ứng dụng Đối tác là tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử (“Ứng dụng Ví điện tử”) được tự động liên kết với Ví điện tử của chính KH tại tổ chức cung ứng dịch vụ Ví điện tử đó và sử dụng để thực hiện các giao dịch trên Ứng dụng Ví điện tử bao gồm giao dịch nạp tiền từ TK liên kết vào Ví điện tử; giao dịch thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp từ TK liên kết và rút tiền từ Ví điện tử về TK liên kết.
  - (iv) TK trực tuyến cá nhân mở trên Ứng dụng Đối tác (ngoài Ứng dụng Ví điện tử) được liên kết để sử dụng trên Ứng dụng đối tác theo yêu cầu của KH. Phạm vi các giao dịch được thực hiện trên ứng dụng của từng Đối tác liên kết sau khi liên kết TK thành công theo thỏa thuận giữa Sacombank và KH và quy định về cung ứng sản phẩm, dịch vụ của Sacombank trong từng thời kỳ.
  - (v) Trường hợp KH có nhu cầu giao dịch trên các kênh trực tuyến khác, KH thực hiện theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 2 Hợp đồng này.
  - (vi) Trường hợp KH đăng ký báo giao dịch tự động qua SMS, số điện thoại nhận tin báo là số điện thoại theo thông tin KH đăng ký khi mở TK.
- d. TK trực tuyến tổ chức:**
- (i) KH phải đăng ký Người đại diện theo pháp luật là Người đại diện hợp pháp mở và sử dụng TK (Người đại diện chủ TK) và đăng ký thông tin Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán để giao dịch TK (trừ trường hợp KH là doanh nghiệp áp dụng chế độ kế toán đơn giản theo quy định pháp luật và đăng ký Người đại diện chủ TK là Người đại diện theo pháp luật kiêm nhiệm Người phụ trách kế toán).
  - (ii) TK trực tuyến được đăng ký và sử dụng dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking – phân hệ thanh toán, dịch vụ Gửi tin báo (mặc định đăng ký theo thông tin số điện thoại/email của Người đại diện chủ TK) và phát hành Thẻ ghi nợ Doanh nghiệp.
  - (iii) Chế độ phê duyệt tài chính khi sử dụng dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking bao gồm chế độ “1 người tạo – 1 người duyệt” hoặc chế độ “Không cấp duyệt – 1 người vừa tạo và duyệt”, cụ thể:
    - Chế độ “1 người tạo – 1 người duyệt” được áp dụng khi KH không thỏa điều kiện kế toán đơn giản theo quy định pháp luật hoặc KH thỏa điều kiện chế độ kế toán đơn giản nhưng có đăng ký thông tin Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán trong giao dịch TK. User tạo được đăng ký theo thông tin Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán và User duyệt được đăng ký theo thông tin của Người đại diện chủ TK.
    - Chế độ “Không cấp duyệt – 1 người vừa tạo và duyệt” được áp dụng khi KH là doanh nghiệp siêu nhỏ áp dụng chế độ kế toán đơn giản theo quy định pháp luật và đăng ký thông tin Người đại diện chủ TK là Người đại diện theo pháp luật kiêm nhiệm Người phụ trách kế toán. User giao dịch Internet Banking & Mobile Banking được đăng ký theo thông tin Người đại diện chủ TK.
  - (iv) Sacombank chỉ phát hành thẻ ghi nợ doanh nghiệp sau khi TK trực tuyến của KH được mở thành công và phát hành tối đa 02 thẻ ghi nợ doanh nghiệp theo thông tin của Cán bộ nhân viên (CBNV) được đề nghị cấp Thẻ (Người được ủy quyền sử dụng Thẻ) là Người đại diện Chủ TK và/hoặc Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán (nếu KH có đăng ký thông tin Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán). Phạm vi sử dụng thẻ ghi nợ doanh nghiệp theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.
  - (v) Trước khi Sacombank hoàn tất thủ tục đối chiếu, xác minh thông tin KH, TK trực tuyến này chỉ được giao dịch một chiều – ghi có. Các giao dịch ghi nợ và việc kích hoạt sử dụng dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking/thẻ chỉ được thực hiện sau khi Sacombank nhận được đủ thông tin, hồ sơ hợp lệ từ KH và hoàn tất thủ tục đối chiếu, xác minh thông tin KH theo quy định của Sacombank. Trong trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ, chưa khớp đúng với thông tin khai báo và bộ hồ sơ mở TK/thẻ, Sacombank sẽ thông báo yêu cầu KH bổ sung thông tin, hồ sơ và KH cam kết thực hiện bổ sung thông tin, hồ sơ (bao gồm cả

thông tin về Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán, chủ sở hữu hưởng lợi, Người thành lập, Giám đốc/Tổng giám đốc) cho Sacombank trong thời hạn và theo cách thức mà Sacombank yêu cầu.

## 5. Hạn mức giao dịch:

- a. TK trực tuyến cá nhân được thực hiện tổng giá trị giao dịch (ghi Nợ) qua TK với hạn mức tối đa 20 triệu đồng/lần/ngày và 100 triệu đồng/tháng.
  - b. TK trực tuyến tổ chức: Hạn mức giao dịch (ghi Nợ) trên TK khi sử dụng dịch vụ Internet Banking & Mobile Banking là 300.000.000 đồng/giao dịch và 500.000.000 đồng/ngày và không vượt quá số dư được phép sử dụng tại thời điểm KH giao dịch.
  - c. Hạn mức này không áp dụng:
    - (i) Sacombank áp dụng giải pháp cuộc gọi ghi hình (video call) để thực hiện thu thập, kiểm tra, xác minh thông tin nhận biết KH theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ.
    - (ii) Sacombank áp dụng công nghệ để kiểm tra, đối chiếu đặc điểm sinh trắc học của KH với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân.
    - (iii) Sau khi Sacombank áp dụng nhận biết và xác minh thông tin KH thông qua gặp mặt trực tiếp
    - (iv) Các giao dịch chuyển tiền để gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn bằng phương thức điện tử cho chính KH tại Sacombank.
    - (v) Các trường hợp Sacombank được chủ động trích Nợ TK của KH theo thỏa thuận với KH và quy định pháp luật.
6. Số dư duy trì tối thiểu đối với TK trực tuyến là 0 VND.
7. KH chấp nhận rằng bất kỳ hành động đăng ký mở TK trực tuyến bằng việc cung cấp hình ảnh các giấy tờ tùy thân của KH cá nhân/người đại diện hợp pháp của KH tổ chức, cung cấp thông tin yêu cầu kê khai và yếu tố sinh trắc học đáp ứng quy định của Sacombank cùng với việc KH nhập đúng OTP được gửi đến số điện thoại đã đăng ký hoặc sử dụng chữ ký số thì được xem là do chính KH đăng ký dịch vụ và phải chịu mọi rủi ro (nếu có) liên quan đến việc đăng ký.

## ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

### 1. KH có các quyền sau:

- a. Sử dụng số tiền trên TK của mình trong phạm vi số dư được phép sử dụng và đúng mục đích thu chi của loại hình TK để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. KH được Sacombank tạo điều kiện để sử dụng TK của mình thuận tiện và an toàn.
- b. Chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Sacombank cung ứng.
- c. Ủy quyền cho người khác sử dụng TK theo quy định tại Hợp đồng này và quy định pháp luật.
- d. Yêu cầu Sacombank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TK của mình theo thỏa thuận với Sacombank.
- e. Được yêu cầu Sacombank tạm khóa, đóng TK khi cần thiết; gửi thông báo cho Sacombank về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung.
- f. Được nhận thông tin quảng cáo qua email, số điện thoại đã đăng ký với Sacombank về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại và chương trình hoạt động khác của Sacombank bằng thư điện tử, tin nhắn, gọi điện thoại và các phương thức khác do Sacombank áp dụng trong từng thời kỳ.
- g. Các quyền khác theo Hợp đồng này, quy định của pháp luật và theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với Sacombank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

### 2. KH có các nghĩa vụ sau:

- a. Đảm bảo duy trì các điều kiện mở TK trong suốt quá trình mở và sử dụng TK theo quy định tại Hợp đồng này.

- b.** Đảm bảo có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với Sacombank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TK.
- c.** Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TK tại Hợp đồng này.
- d.** Đảm bảo mẫu dấu đăng ký và giao dịch với Sacombank là mẫu dấu còn hiệu lực và khớp đúng với mẫu dấu được lưu giữ, sử dụng tại doanh nghiệp hoặc mẫu dấu đã đăng ký/thông báo với cơ quan thẩm quyền theo quy định pháp luật. Tự chịu mọi trách nhiệm về việc mẫu dấu, chữ ký khi giao dịch với Sacombank bị lợi dụng, giả mạo mà không phải do lỗi của Sacombank.
- e.** Đảm bảo các giao dịch thu, chi trên TK là hợp pháp, phù hợp với quy định của pháp luật ngoại hối, pháp luật Việt Nam và sẽ xuất trình các hồ sơ, chứng từ liên quan đến các giao dịch phát sinh trên TK bất cứ khi nào Sacombank yêu cầu.
- f.** Đăng ký chữ ký Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán khi giao dịch với Sacombank trong trường hợp KH (tổ chức) thuộc đối tượng bắt buộc bổ nhiệm Kế toán trưởng theo quy định pháp luật. Trường hợp đăng ký thông tin Người đại diện chủ TK là Người đại diện theo pháp luật kiêm nhiệm Người phụ trách kế toán, KH cam kết:
  - (i) Là doanh nghiệp đáp ứng các tiêu chí là doanh nghiệp siêu nhỏ theo quy định pháp luật và đang áp dụng chế độ kế toán đơn giản.
  - (ii) Người đại diện theo pháp luật đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn của người phụ trách kế toán và không thuộc các trường hợp khác về việc không được làm kế toán theo quy định pháp luật.
  - (iii) Người đại diện theo pháp luật khi ký chứng từ giao dịch với ngân hàng được hiểu là ký với vai trò duyệt và kiểm soát chứng từ theo quy định pháp luật.
  - (iv) Không được ủy quyền cho cùng một người để đồng thời ký duyệt và ký kiểm soát chứng từ.
  - (v) Tự chịu trách nhiệm và miễn trừ cho Sacombank các trách nhiệm liên quan đến việc sử dụng các nội dung đăng ký này để cung cấp dịch vụ cho KH.
- g.** Trường hợp KH có thuê người lao động nước ngoài thì KH phải có trách nhiệm tuân thủ quy định pháp luật lao động đối với người lao động là người nước ngoài, bao gồm nhưng không giới hạn việc chi lương bằng ngoại tệ và/hoặc bằng đồng Việt Nam, bảo đảm Giấy phép lao động/Giấy xác nhận người lao động không thuộc diện cấp Giấy phép lao động cho người lao động nước ngoài theo quy định của pháp luật và miễn trừ mọi trách nhiệm cho Sacombank đối với các vấn đề phát sinh có liên quan.
- h.** Kịp thời thông báo cho Sacombank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng.
- i.** Hoàn trả vô điều kiện các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TK của mình, các khoản tiền mà KH rút thừa, rút quá số dư.
- j.** Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác, hợp pháp các thông tin liên quan về mở và sử dụng TK. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Sacombank khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TK và hoàn toàn chịu trách nhiệm do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin cho Sacombank.
- k.** Trường hợp khai báo thông tin là doanh nghiệp siêu nhỏ, KH (tổ chức) cam kết đáp ứng đầy đủ các tiêu chí xác định là doanh nghiệp siêu nhỏ được áp dụng chế độ kế toán đơn giản theo quy định pháp luật và phải thông báo ngay cho Sacombank khi có sự thay đổi về quy mô và chế độ kế toán áp dụng (không còn là doanh nghiệp siêu nhỏ áp dụng chế độ kế toán đơn giản) hoặc theo yêu cầu của Sacombank gửi đến KH).
- l.** Đảm bảo số dư duy trì tối thiểu trên TK theo quy định của Sacombank.
- m.** Chịu mọi trách nhiệm về hành vi cung cấp tài liệu hồ sơ gian lận, giả mạo liên quan đến mở, sử dụng TK và nguồn gốc số tiền sử dụng trên TK.
- n.** Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình.

- o. Không mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh.
- p. Không được cho thuê, cho mượn TK, mua bán thông tin TK của mình.
- q. Không sử dụng TK để thực hiện các giao dịch mà theo quy định pháp luật bắt buộc phải thực hiện thông qua TK vốn đầu tư trực tiếp, TK vốn đầu tư gián tiếp hoặc các loại TK khác.
- r. Không được sử dụng TK hoặc tạo điều kiện cho người khác sử dụng TK để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- s. Đồng ý và chấp thuận cho Sacombank được áp dụng các biện pháp bổ sung để xác thực KH như chụp ảnh, lấy dấu vân tay và xác thực thông qua các yếu tố sinh trắc học của KH, cung cấp thêm các thông tin, giấy tờ khác ngoài các giấy tờ trong hồ sơ đăng ký mở TK theo yêu cầu của Sacombank.
- t. Đảm bảo số điện thoại, email KH đăng ký mở TK phải là thuê bao, email đã được kích hoạt và KH có toàn quyền sở hữu, truy cập sử dụng hợp pháp, hợp lệ số điện thoại, email này; và phải thông báo cho Sacombank ngay lập tức khi phát sinh bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến các thông tin liên lạc bao gồm: số điện thoại, địa chỉ, email mà KH đã đăng ký (cho dù thay đổi này phát sinh do việc KH thay đổi thông tin liên lạc mới, ngừng sử dụng dịch vụ viễn thông, mất điện thoại hoặc bất kỳ lý do nào khác). Trừ khi nhận được thông báo thay đổi từ KH, Sacombank sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ, xác thực KH qua các thông tin liên lạc mà KH đăng ký với Sacombank.
- u. Bổ sung, cung cấp lại thông tin, hồ sơ để Sacombank tiến hành xác minh lại và/hoặc đến trực tiếp Điểm giao dịch của Sacombank để thực hiện các thủ tục nhận diện KH khi nhận được yêu cầu từ Sacombank.
- v. Bảo mật mã xác thực do Sacombank cung cấp, các thông tin cá nhân, thông tin tài khoản, thẻ, yếu tố nhận diện, xác thực KH mà KH đăng ký với Sacombank hoặc được Sacombank cung cấp hoặc sử dụng để nhận diện, xác thực KH trong quá trình sử dụng TK, tự bảo quản giấy tờ tùy thân, thẻ ngân hàng, các thiết bị điện tử, phần mềm được sử dụng để truy cập, sử dụng dịch vụ, xác thực giao dịch 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, giấy tờ, thiết bị, phần mềm này, đảm bảo chỉ có KH là người trực tiếp sử dụng và chịu mọi rủi ro, thiệt hại (nếu có) nếu không tuân thủ nghĩa vụ này.
- w. Trường hợp mở TK và/hoặc liên kết TK và/hoặc sử dụng TK liên kết trên Ứng dụng đối tác, KH xác nhận:
  - (i) Đồng ý cho Đối tác được quyền thu thập, sử dụng và cung cấp những thông tin mà KH đăng ký/cập nhật với Đối tác (bao gồm các thông tin KH, thông tin xác thực giao dịch, giấy tờ pháp lý của KH) cho Sacombank.
  - (ii) Các thông tin cung cấp qua Ứng dụng Đối tác là đúng sự thật, chính xác và còn hiệu lực. KH phải cập nhật thông tin cho Sacombank khi có sự thay đổi thông tin đã cung cấp.
  - (iii) Hiểu rõ vai trò của Đối tác là đơn vị chịu trách nhiệm thu thập, xác minh thông tin nhận biết KH, giấy tờ pháp lý của KH, cung cấp thông tin, kết quả xác minh này cho Sacombank, là đơn vị trung gian thực hiện truyền dẫn dữ liệu về các yêu cầu mở TK, yêu cầu giao dịch KH với Sacombank thông qua Ứng dụng Đối tác và xác thực yêu cầu này được khởi tạo bởi chính KH là chủ tài khoản Ứng dụng Đối tác. Chủ tài khoản Ứng dụng đối tác là chủ thể đã được Đối tác nhận biết, xác định danh tính và các thông tin KH mà Đối tác gửi cho Sacombank khớp với thông tin KH đã được Đối tác hoàn thành việc nhận biết theo quy định pháp luật.
- x. Các nghĩa vụ khác theo Hợp đồng này, quy định của pháp luật và theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với Sacombank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## **ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA SACOMBANK**

### **1. Sacombank có các quyền sau:**

- a.** Được chủ động trích (ghi Nợ) TK của KH mà không bị giới hạn bởi hạn mức tại khoản 3 Điều 2 và khoản 5 Điều 2A của Hợp đồng này trong trường hợp:
- (i) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán (bao gồm cả dịch vụ cung ứng trên tất cả TK của KH tại Sacombank). Trường hợp TK nợ phí của KH không đủ số dư để Sacombank thu phí, Sacombank có quyền thu phí trên TK còn số dư cao nhất tại thời điểm thu phí.
  - (ii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật.
  - (iii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TK theo quy định của pháp luật và thông báo cho KH biết.
  - (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền, để tránh hiểu nhầm, Sacombank sẽ được quyền chủ động ghi Nợ theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền mà không cần xem xét nguyên nhân hủy lệnh chuyển có đó. Khi đó, mọi khiếu nại, tranh chấp nếu có KH sẽ liên hệ trực tiếp tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền đã yêu cầu hủy lệnh đó.
  - (v) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa KH với Sacombank.
  - (vi) Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và Sacombank hoặc theo quy định của pháp luật.
- b.** Được quyền từ chối, tạm dừng thực hiện lệnh thanh toán của KH trong trường hợp:
- (i) KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán (bao gồm cả trường hợp giấy tờ xuất trình không còn hiệu lực, hoặc giấy tờ rách, mờ, nhòe, khó nhận diện trong ảnh hoặc không có dấu giáp lai..), lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TK hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa KH với Sacombank.
  - (ii) TK không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức giao dịch, hạn mức thấu chi (nếu có) để thực hiện lệnh thanh toán.
  - (iii) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật.
  - (iv) TK đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TK đang bị đóng, TK bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
  - (v) Các trường hợp khác theo Hợp đồng này, thỏa thuận khác giữa KH và Sacombank và theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ phù hợp quy định pháp luật.
- c.** Được từ chối thực hiện các giao dịch, tạm ngừng giao dịch, tạm ngừng cung cấp dịch vụ liên quan trên TK, tạm khóa TK (giao dịch ghi có/ghi nợ), phong tỏa TK (giao dịch ghi có/ghi nợ), yêu cầu KH bổ sung thông tin, hồ sơ để Sacombank tiến hành xác minh lại KH và/hoặc xác minh giao dịch của KH, yêu cầu KH đến trực tiếp Điểm giao dịch để thực hiện thủ tục nhận biết, xác minh KH thông qua gặp mặt trực tiếp hoặc thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh khác khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- (i) 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 mở TK, 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.
  - (ii) Sacombank có cơ sở xác định KH không thỏa điều kiện mở TK.

- (iii) Sacombank tiếp nhận khiếu nại từ chính chủ TK về việc không mở TK hoặc có thông tin về tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện của các tổ chức, cá nhân liên quan đến giao dịch trên TK của KH.
  - (iv) Sacombank phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TK hoặc các rủi ro liên quan đến việc vi phạm các quy định của pháp luật và của Sacombank về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận và các quy định khác có liên quan.
  - (v) Sacombank phát hiện thông tin giao dịch (thông tin bên nhận, bên chuyển, nội dung diễn giải...), hồ sơ mở và sử dụng TK mà KH cung cấp có dấu hiệu gian lận, giả mạo, hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật, không đủ tin cậy theo đánh giá của Sacombank, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:
    - KH sử dụng giấy tờ tùy thân có dấu hiệu giả mạo/không chính chủ, hoặc KH mở thuê/mở hộ TK cho người khác sử dụng; cho thuê, cho mượn, mua/bán TK bằng bất kỳ hình thức nào;
    - Giao dịch vi phạm pháp luật liên quan đến quản lý ngoại hối;
    - Giao dịch thanh toán cho hàng hóa/dịch vụ bất hợp pháp (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 lừa đảo; lừa đảo qua điện thoại, qua mạng; tiền ảo...);
    - 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.
  - (vi) Thông tin, hồ sơ KH cung cấp chưa đầy đủ, chính xác, hợp lệ theo quy định pháp luật và quy định của Sacombank.
  - (vii) Sacombank có cơ sở xác định KH không thuộc loại hình doanh nghiệp siêu nhỏ hoặc không áp dụng chế độ kế toán đơn giản.
  - (viii) Khi KH vi phạm Hợp đồng này, vi phạm pháp luật.  
Trường hợp Sacombank tiến hành xác thực, xác minh KH và/hoặc giao dịch của KH theo quy định tại **điểm (c)** này thì Sacombank sẽ thông báo cho KH thông qua hình thức: gửi thư qua đường bưu điện tới địa chỉ hoặc gửi email/tin nhắn/gọi điện thoại tới email/số điện thoại mà KH đã đăng ký. KH đồng ý thực hiện thủ tục bổ sung thông tin, hồ sơ; thủ tục xác minh KH, xác minh giao dịch của KH theo các hướng dẫn của Sacombank và trong thời hạn mà Sacombank yêu cầu. Nếu (1) KH từ chối cung cấp thông tin/không đến Điểm giao dịch để xác minh lại; hoặc (2) KH không cung cấp thông tin, hồ sơ trong thời hạn yêu cầu; thông tin, hoặc (3) hồ sơ được KH cung cấp không phù hợp theo quy định pháp luật và quy định của Sacombank; hoặc (4) KH không chứng minh được danh tính của mình, nguồn gốc số tiền và mục đích giao dịch hợp pháp; hoặc (5) Sacombank không thể liên lạc được KH thông qua các thông tin liên lạc mà KH đã đăng ký thì Sacombank có quyền tiếp tục tạm khóa, phong tỏa TK của KH hoặc đóng TK (mà không phải thông báo trước cho KH).
- d.** Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của KH hoặc chưa phong tỏa TK chung theo quy định tại **tiết (iii) điểm a khoản 2 Điều 5** Hợp đồng này khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Sacombank.

- e. Từ chối yêu cầu cung cấp thông tin, thông báo phong tỏa TK cho KH trong trường hợp TK bị phong tỏa theo văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc đang được điều tra liên quan đến TK.
  - f. Từ chối thực hiện các giao dịch/tạm ngưng cung cấp dịch vụ liên quan trên TK trong trường hợp Sacombank xác định được KH (tổ chức) đã đăng ký áp dụng chế độ kế toán đơn giản theo Nghị định 80/2021/NĐ-CP và/hoặc các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) nhưng không thỏa điều kiện.
  - g. Có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) yêu cầu KH (tổ chức) cung cấp thông tin, giấy tờ chứng minh KH thỏa điều kiện áp dụng chế độ kế toán đơn giản.
  - h. Quy định về số dư tối thiểu trên TK và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để KH biết.
  - i. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng TK phù hợp các quy định của pháp luật.
  - j. Sacombank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tạm ngưng cung cấp tất cả dịch vụ/tạm khóa TK vô thời hạn ngay khi nhận được bất kỳ khiếu nại, thắc mắc hay phản hồi của KH về việc không hài lòng dịch vụ do Sacombank cung cấp cho đến khi KH có yêu cầu bằng văn bản về việc sử dụng lại TK/cung cấp lại dịch vụ.
  - k. Được gửi thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại và chương trình hoạt động khác cho KH bằng thư điện tử, tin nhắn và các phương thức khác do Sacombank áp dụng trong từng thời kỳ đến email, số điện thoại mà KH đã đăng ký với Sacombank.
  - l. Được áp dụng tỷ giá bán chuyển khoản tại thời điểm thực hiện giao dịch đối với các trường hợp sau, mà không cần sự đồng ý của KH: (i) TK bằng đồng Việt Nam của KH được báo có các khoản tiền bằng ngoại tệ; (ii) TK bằng đồng Việt Nam/ngoại tệ không đủ số dư để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán; (iii) trích tiền trên TK theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iv) các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
  - m. Được miễn trừ đối với tất cả các tổn thất, thiệt hại phát sinh của KH trong trường hợp Sacombank cung cấp dịch vụ, xác thực KH thông qua thông tin liên lạc mà KH đăng ký (như email, số điện thoại...) nhưng các thông tin liên lạc này không còn được KH sử dụng và/hoặc không còn tồn tại nhưng KH không đăng ký thay đổi với Sacombank hoặc vì bất kỳ lý do nào dẫn đến KH không còn kiểm soát quyền sử dụng đối với các thông tin liên lạc này.
  - n. Các quyền khác theo Hợp đồng này, quy định của pháp luật và theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với Sacombank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
- 2. Sacombank có nghĩa vụ sau:**
- a. Thực hiện lệnh thanh toán của KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.
  - b. Lưu giữ mẫu chữ ký của chủ TK, Kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán của KH (trường hợp KH là tổ chức thuộc đối tượng bắt buộc phải bố trí Kế toán trưởng) và những người được ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TK.
  - c. Ghi Có vào TK của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TK của KH.
  - d. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư và các giao dịch phát sinh trên TK theo thỏa thuận với KH và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.
  - e. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TK của KH. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở TK và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định của pháp luật.
  - f. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TK của KH do lỗi của mình.

- g. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- h. Hướng dẫn, thông báo công khai để KH biết và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TK.
- i. Các nghĩa vụ khác theo Hợp đồng này, quy định của pháp luật và theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với Sacombank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## **ĐIỀU 5. TẠM KHÓA, PHONG TỎA VÀ ĐÓNG TK**

### **1. Tạm khóa TK:**

- a. Sacombank thực hiện tạm khóa TK của KH (tạm dừng giao dịch thu/chi) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK khi:
  - (i) Có văn bản yêu cầu của KH (chủ TK hoặc người đại diện hợp pháp của KH); hoặc KH (cá nhân) đề nghị hỗ trợ và thực hiện theo hướng dẫn của Sacombank thông qua tổng đài điện thoại có ghi âm (1800 5858 88 hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên Website của Sacombank); hoặc theo thỏa thuận tại Hợp đồng này; hoặc có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với Sacombank, trừ trường hợp quy định tại **điểm d khoản 1 Điều 4** của Hợp đồng này.
  - (ii) KH bị phản ánh có hành vi gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật liên quan đến TK. Thời hạn tạm khóa tối đa là 24 giờ làm việc và Sacombank sẽ thông báo đến KH khi phát sinh giao dịch tạm khóa.
  - (iii) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
- b. Việc tạm khóa TK chấm dứt khi:
  - (i) Hết thời hạn tạm khóa theo yêu cầu của KH (chủ TK hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của KH) hoặc theo thỏa thuận giữa chủ TK với Sacombank.
  - (ii) Khi Sacombank đã hoàn tất xác minh lại thông tin KH.
  - (iii) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **2. Phong tỏa TK:**

- a. Sacombank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK của KH trong các trường hợp sau:
  - (i) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  - (ii) Sacombank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền, số tiền bị phong tỏa trên TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
  - (iii) Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ TK về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung.
  - (iv) Các trường hợp khác theo Hợp đồng này, thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH và Sacombank và theo quy định pháp luật.
- b. Ngay sau khi phong tỏa TK, Sacombank phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo đã thỏa thuận tại hợp đồng mở và sử dụng TK giữa hai bên) cho chủ TK (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của KH) biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK phù hợp với quy định tại Hợp đồng này. Số tiền bị phong tỏa trên TK phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- c. Sacombank chấm dứt phong tỏa TK khi có một trong các điều kiện sau:
  - (i) Kết thúc thời hạn phong tỏa.
  - (ii) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK.
  - (iii) Sacombank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền.

- (iv) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung về việc tranh chấp về TK chung giữa các chủ TK chung đã được giải quyết.
- (v) Khi Sacombank đã hoàn tất xác minh lại thông tin KH.
- (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### 3. Đóng TK:

- a. Sacombank được quyền đóng TK trong các trường hợp sau: (i) khi có yêu cầu bằng văn bản của KH (Chủ TK/Các Chủ TK chung) hoặc theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện hợp pháp của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK; (ii) Khi TK có số dư bằng 0 (hoặc không bảo đảm số dư tối thiểu theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ) và bị ngưng sử dụng ít nhất 06 tháng kể từ thời điểm TK có số dư bằng 0 (hoặc thời gian khác theo Thông báo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ); (iii) Khi KH (cá nhân) chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích, mất năng lực hành vi dân sự hoặc KH (tổ chức) chấm dứt hoạt động; (iv) Khi KH vi phạm cam kết, thỏa thuận tại Hợp đồng này hoặc thỏa thuận khác giữa KH và Sacombank; (v) Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và Sacombank và theo quy định của Sacombank phù hợp quy định pháp luật trong từng thời kỳ.
- b. Trường hợp KH có yêu cầu đóng TK, KH đến các Điểm giao dịch của Sacombank, lập giấy yêu cầu đóng TK (theo mẫu Sacombank) và hoàn lại các tờ séc chưa sử dụng (nếu có). KH không được yêu cầu đóng TK khi TK đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với Sacombank.
- c. Việc đóng TK của KH theo **tiết (ii) điểm a khoản 3** Điều này chỉ được thực hiện khi Sacombank đã thông báo cho KH biết trước ít nhất là 15 ngày kể từ ngày thông báo.
- d. Khi đóng TK, Sacombank sẽ đồng thời chấm dứt các dịch vụ kết nối với TK đó. KH thanh toán phí đóng TK và các phí liên quan theo quy định trong biểu phí của Sacombank được công bố trong từng thời kỳ.
- e. Sau khi đóng TK, Sacombank phải thông báo cho KH, người đại diện hợp pháp, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.

### 4. Xử lý số dư còn lại sau khi đóng TK:

- a. Chi trả theo yêu cầu của chủ TK; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH trong trường hợp chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TK là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích.
- b. Chi trả theo yêu cầu của các chủ sở hữu của KH trường hợp KH là tổ chức có TK chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
- c. Chi trả theo quyết định của tòa án hoặc theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.
- d. Sacombank xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TK đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

- 5. Sau khi đóng TK, KH muốn sử dụng TK phải làm thủ tục mở TK theo quy định của Sacombank.

## ĐIỀU 6. ỦY QUYỀN SỬ DỤNG TK

- 1. KH, Kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của KH được ủy quyền cho người khác sử dụng TK của mình. Từng chủ TK chung có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình sử dụng TK chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ TK chung còn lại.
- 2. Việc ủy quyền trong sử dụng TK phải bằng văn bản và thực hiện theo quy định, thủ tục, hướng dẫn của Sacombank. Văn bản ủy quyền của KH cá nhân được lập tại Sacombank hoặc được lập tại cơ quan có thẩm quyền công chứng chứng thực theo quy định của pháp luật về ủy quyền. Văn bản ủy quyền của KH tổ chức có thể lập theo mẫu của Sacombank hoặc có nội dung tối thiểu theo quy

định của Sacombank. Quyền hạn và nghĩa vụ của người được ủy quyền được quy định theo văn bản ủy quyền của KH.

3. KH, Kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) của KH muốn hủy hay thay đổi người được ủy quyền thì phải thực hiện thủ tục theo hướng dẫn của Sacombank.

## **ĐIỀU 7. THU THẬP, SỬ DỤNG VÀ BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

1. 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 KH 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:
  - a. Thông tin về KH cá nhân và người liên quan đến KH cá nhân như 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,...
  - b. Thông tin về KH tổ chức (tên giao dịch đầy đủ và viết tắt; địa chỉ đặt trụ sở chính; số điện thoại, số fax; lĩnh vực hoạt động, kinh doanh...) và thông tin cá nhân về người thành lập, đại diện hoặc người liên quan của tổ chức (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,...).
  - c. 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.
2. KH đồng ý Sacombank được phép sử dụng thông tin KH cho các mục đích sau:
  - a. Nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH.
  - b. Quản trị, vận hành, hỗ trợ và quản lý mối quan hệ, giao dịch và/hoặc TK của KH với Sacombank bao gồm đánh giá điều kiện KH tham gia sản phẩm, dịch vụ; thực thi các yêu cầu của KH; cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH; 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, khiếu nại, tra soát giữa Sacombank, KH và các bên liên quan...
  - 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 việc đánh giá, quản lý rủi ro và 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, giao dịch bất hợp pháp hoặc nghi ngờ là bất hợp pháp...
  - e. Các mục đích khác theo quy định của pháp luật.
3. KH đồng ý tự chịu trách nhiệm bảo mật đối với các thông tin mà KH cung cấp cho Sacombank; đồng thời tự chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin liên quan đến KH, TK và giao dịch trên TK của KH đã, đang và sẽ sử dụng tại Sacombank bị lộ vì bất kỳ lý do gì thông qua bất cứ phương thức nào mà không do lỗi của Sacombank.
4. Sacombank có nghĩa vụ đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến KH, TK và giao dịch trên TK của KH theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với KH.
5. Nhằm thực hiện các mục đích nêu tại Khoản 2 Điều này, KH đồng ý rằng Sacombank có thể cung cấp thông tin của KH cho cá nhân, tổ chức sau đây:
  - a. KH và/hoặc Người giám hộ/Người đại diện theo pháp luật của KH, 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 của pháp luật.
  - c. Bên thứ ba khác 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 (iii) Nhân viên của Sacombank và/hoặc các đại lý hoặc nhà thầu phụ, nhà cung cấp dịch vụ, 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 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.
- Khi cung cấp thông tin tại khoản 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 TK, thực hiện giao dịch và trong phạm vi cần thiết để thực hiện các mục đích nêu tại khoản 2 Điều này.
6. 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.

## ĐIỀU 8. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

### 1. Phương thức tiếp nhận tra soát, khiếu nại:

KH được quyền đề nghị Sacombank thực hiện tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp KH cần tra soát, khiếu nại liên quan đến TK của mình, KH có thể sử dụng 3 phương thức sau:

- a. Đến bất kỳ Điểm giao dịch nào của Sacombank.
- b. Liên hệ theo số điện thoại: 1800 5858 88 (có ghi âm) hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên Website của Sacombank trong từng thời kỳ.
- c. Email đến địa chỉ: [ask@sacombank.com.vn](mailto:ask@sacombank.com.vn).

Sau khi tiếp nhận nhu cầu của KH, Sacombank hướng dẫn KH hoàn tất hồ sơ, thủ tục khiếu nại theo quy định Sacombank phù hợp với quy định pháp luật.

### 2. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

- a. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày KH hoàn tất hồ sơ tra soát, khiếu nại lần đầu của KH, Sacombank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH.
- b. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, Sacombank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định pháp luật.
- c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Sacombank và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

- 3. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Sacombank thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý

kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Sacombank và KH sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- Trường hợp Sacombank, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## ĐIỀU 9. THÔNG BÁO

- Trừ trường hợp có thỏa thuận khác, Sacombank sẽ thông báo cho KH các vấn đề liên quan tới TK cũng như sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về quy định của Sacombank bằng một trong các phương thức liên hệ sau: gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH, gửi email tới KH, thông báo trên Website của Sacombank hoặc các phương thức phù hợp khác. Các Bên thống nhất đồng ý rằng địa chỉ, số điện thoại và email của KH nhận thông báo là địa chỉ, số điện thoại và email mà KH đăng ký trong Giấy đăng ký thông tin KH hoặc các dữ liệu điện tử về đăng ký thông tin KH.
- Tất cả các thông báo, tài liệu giao dịch mà Sacombank và/hoặc cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện, giải quyết tranh chấp Hợp đồng này được các Bên gửi theo địa chỉ nêu trong Hợp đồng này (bao gồm địa chỉ thường trú, nơi ở hiện tại của KH cá nhân, địa chỉ trụ sở chính, địa chỉ giao dịch của KH tổ chức hoặc địa chỉ của Người đại diện hợp pháp của KH) hoặc theo địa chỉ khác được thỏa thuận bằng văn bản giữa các Bên.
- KH cam kết thông tin địa chỉ nêu tại Hợp đồng này là nơi cư trú/địa điểm kinh doanh hợp pháp của KH. Đây là địa chỉ Sacombank gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Hợp đồng và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu KH thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng này. KH phải thông báo cho Sacombank, cơ quan địa phương về sự thay đổi địa chỉ hoặc nơi cư trú/địa điểm kinh doanh mới.
- Trường hợp KH vi phạm nghĩa vụ thông báo về sự thay đổi địa chỉ theo quy định tại Hợp đồng này bao gồm đã gạch tên khỏi hộ khẩu/ngừng kinh doanh tại địa chỉ cung cấp cho Sacombank và/hoặc xuất cảnh mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, KH được xem là cố tình giấu địa chỉ nhằm trốn tránh thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng này. Trong trường hợp này, địa chỉ nêu tại Hợp đồng này (hoặc địa chỉ nêu tại văn bản thông báo mà Sacombank nhận được sau cùng) là nơi cư trú cuối cùng của KH. KH chấp nhận việc Sacombank xử lý tài sản vắng mặt/Toà án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của KH.
- Mọi thông báo, tài liệu giao dịch được coi là đã nhận sau khi được gửi đi đến đúng địa chỉ email, nhắn tin đúng số điện thoại, gửi bưu điện 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, thời điểm Sacombank công bố trên Website của Sacombank.

## ĐIỀU 10. ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- Điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi Pháp luật Việt Nam.
- Sacombank có quyền sửa đổi, bổ sung những quy định trong bản điều khoản và điều kiện này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của quy định pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của KH và Sacombank. Trước khi bản thay đổi có hiệu lực Sacombank phải thông báo cho KH trước chậm nhất 01 ngày bằng một trong các hình thức:
  - Nhắn tin đến số điện thoại di động đã đăng ký; hoặc
  - Gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ KH cung cấp cho Sacombank; hoặc
  - Công bố trên Website của Sacombank, thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại các Điểm giao dịch của Sacombank hoặc phương thức phù hợp khác.

Các sửa đổi, bổ sung này mặc nhiên có giá trị hiệu lực với KH nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi sự sửa đổi, bổ sung có hiệu lực. Trường hợp không đồng ý với việc sửa đổi, bổ sung này, KH có quyền yêu cầu đóng tài khoản theo quy định tại **điểm a khoản 3 Điều 5** của Hợp đồng này.

3. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào có phát sinh liên quan đến việc mở, sử dụng và quản lý TK thì KH và Sacombank trước hết sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng, hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra tòa án có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.
4. Hợp đồng mở và sử dụng TK có hiệu lực kể từ ngày KH và Sacombank ký vào văn bản đề nghị mở TK của KH (TK mở tại quầy) hoặc KH xác nhận đồng ý đăng ký mở TK bằng phương tiện điện tử và nhận được thông báo của Sacombank về việc mở TK thành công (TK trực tuyến).
5. Hợp đồng mở và sử dụng TK trực tuyến được lập và lưu trữ dưới dạng dữ liệu điện tử và tùy theo yêu cầu của KH và khả năng đáp ứng của Sacombank, KH có thể nhận 01 bản Hợp đồng thông qua một trong các phương thức sau: (i) Bản Hợp đồng dưới dạng dữ liệu điện tử được gửi thông qua email mà KH đăng ký với Sacombank (ii) Bản Hợp đồng giấy được chuyển đổi từ dữ liệu điện tử được gửi trực tiếp cho KH khi KH yêu cầu tại quầy.