

## **ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ SAIGONBANK SMART BANKING**

### **Điều 1. Cam kết của Khách hàng**

1.1. Thực hiện các hướng dẫn về dịch vụ do SAIGONBANK cung cấp.

1.2. Trừ khi đã thông báo trước cho SAIGONBANK theo khoản mục 5.4 và 5.9 tại Điều 5 của bản Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ (Sau đây gọi tắt là Văn bản) này, Khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking bằng tên đăng nhập với đúng mật khẩu truy cập và/ hoặc các yếu tố định danh khác do SAIGONBANK cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập.

1.3. Đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà SAIGONBANK yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho SAIGONBANK là chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật kịp thời khi có sự thay đổi từ Khách hàng.

1.4. Khi sử dụng dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking qua điện thoại di động, Khách hàng đồng ý rằng:

a) Thông báo ngay cho SAIGONBANK bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động của mình (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc do điện thoại di động của Khách hàng bị mất, hoặc vì bất kỳ lý do nào khác). Trừ khi nhận được thông báo của Khách hàng, SAIGONBANK sẽ vẫn tiếp tục cung cấp dịch vụ qua số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký.

b) Tin nhắn được coi là đã gửi thành công cho Khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ, bất kể Khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.

c) SAIGONBANK không đảm bảo tính bảo mật của bất kỳ thông tin hoặc tin nhắn dịch vụ của SAIGONBANK Smart Banking và không chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên thứ ba không có thẩm quyền. Khách hàng đồng ý rằng SAIGONBANK được miễn trách nhiệm trong những trường hợp này.

d) Đồng ý nhận tin nhắn do SAIGONBANK gửi tới để:

- Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng.

- Thông báo mã OTP (mật khẩu sử dụng một lần để giao dịch điện tử).

- Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mại và các thông tin có liên quan khác.

- Thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với Khách hàng.

1.5. Trong trường hợp thanh toán qua dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking, Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ theo nhu cầu của mình. Tuy nhiên, số tiền thanh toán phải đảm bảo không vượt quá hạn mức được phép sử dụng dịch vụ và số dư tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng vào thời điểm thực hiện giao dịch, trừ trường hợp Khách hàng được SAIGONBANK cấp hạn mức thấu chi trên tài khoản này và đã đăng ký với SAIGONBANK.

### **Điều 2. Mật khẩu, chữ ký điện tử sử dụng dịch vụ**

2.1. Mật khẩu do SAIGONBANK cấp được sử dụng để định danh Khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng nên định kỳ thay đổi mật khẩu.

2.2. Khách hàng phải có trách nhiệm bảo mật tên đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố định danh khác do SAIGONBANK cấp; sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền. Để bảo vệ mật khẩu, tránh bị lộ, mất, nhầm lẫn..., Khách hàng cần ghi nhớ mật khẩu không nên lưu mật khẩu ra giấy, điện thoại, máy tính hoặc các thiết bị, phương tiện khác tương tự.

2.3. Khách hàng phải bảo vệ mật khẩu để đảm bảo rằng chỉ có Khách hàng biết và có quyền truy cập sử dụng dịch vụ. Mọi giao dịch tài chính nếu hệ thống SAIGONBANK kiểm tra thấy đúng, đủ các yếu tố định danh theo quy định và cam kết trong Văn bản này, thì sẽ mặc nhiên coi đó là ý chí của Khách hàng, cho dù sau này phát hiện việc truy cập sử dụng dịch vụ đó được thực hiện bởi người không có thẩm quyền; Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng trái phép đó gây ra.

2.4. Khách hàng phải thông báo ngay cho SAIGONBANK để kịp thời xử lý khi tên đăng nhập, mật khẩu và/ hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi lộ; đồng thời Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác xảy ra trước khi thông báo cho SAIGONBANK và được SAIGONBANK ghi nhận.

### **Điều 3. Thời gian xử lý giao dịch**

Thời gian xử lý các giao dịch điện tử do Khách hàng chủ động gửi yêu cầu:

a) Khách hàng được thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần.

b) Trên sao kê giao dịch, đối với những giao dịch nhận được sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống của SAIGONBANK ghi nhận là giao dịch của ngày tiếp theo.

#### **Điều 4. Quyền và trách nhiệm của SAIGONBANK**

4.1. Khi nâng cấp phát triển dịch vụ, SAIGONBANK được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ cho Khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu Khách hàng đăng ký bổ sung dịch vụ (trong trường hợp các tiện ích dịch vụ đó không làm phát sinh chi phí của Khách hàng).

4.2. SAIGONBANK đảm bảo rằng hệ thống dịch vụ chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ trực tuyến.

4.3. SAIGONBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ được liệt kê theo điểm 4.4. sau đây, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi cố ý của SAIGONBANK.

4.4. SAIGONBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do:

a) Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ cung ứng của những người được Khách hàng ủy quyền; hoặc

b) Việc Khách hàng để mất, lộ tên đăng nhập, mật khẩu và/ hoặc các yếu tố định danh khác mà SAIGONBANK cung cấp dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận những thông tin mà dịch vụ cung ứng; hoặc

c) Bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc gửi tin nhắn, hoặc Khách hàng không nhận được tin nhắn; hoặc

d) Tính toàn vẹn hoặc tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng; hoặc

e) Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất cứ cách nào, thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc

f) 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 SAIGONBANK, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; bảo trì lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet; lỗi gián đoạn do nhà cung cấp dịch vụ thanh toán theo hóa đơn; hoặc

g) Bất cứ hành động bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, hoặc các yêu

cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền khác theo quy định của pháp luật.

4.5. SAIGONBANK có quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Tuy nhiên, SAIGONBANK có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ.

4.6. SAIGONBANK có thể từ chối không thực hiện chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng trong trường hợp tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng không đủ số dư; hoặc do tài khoản của Khách hàng đã đóng hoặc không hợp lệ; hoặc do nhà cung cấp dịch vụ không cho phép thực hiện thanh toán hóa đơn bằng phương tiện điện tử, và trong những trường hợp như vậy, SAIGONBANK sẽ gửi thông báo cho Khách hàng.

4.7. SAIGONBANK không chấp nhận việc hủy bỏ chỉ dẫn thanh toán mà Khách hàng đã thực hiện thành công. Tất cả các chỉ dẫn thanh toán do Khách hàng đưa ra khi sử dụng dịch vụ được coi là không hủy ngang, cho dù chỉ dẫn thanh toán này do Khách hàng hay một người khác được hiểu là Khách hàng thực hiện. Việc hủy bỏ phải từ phía nhà cung cấp dịch vụ và phải được sự đồng ý của SAIGONBANK.

4.8. SAIGONBANK được quyền tự động trích nợ tài khoản Khách hàng sử dụng trong dịch vụ để thanh toán cho các hóa đơn mà Khách hàng mua hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ với các nhà cung cấp mà Khách hàng tham gia. Việc thanh toán này có thể được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của chính nhà cung cấp dịch vụ.

#### **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

5.1. Được sử dụng các dịch vụ đã đăng ký với SAIGONBANK và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích dịch vụ do SAIGONBANK cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển dịch vụ.

5.2. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của SAIGONBANK, sử dụng đúng mục đích những thông tin mà dịch vụ cung cấp.

5.3. Nếu Khách hàng cho rằng có một sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của SAIGONBANK, Khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với bộ phận hỗ trợ dịch vụ hoặc đến các điểm giao dịch của SAIGONBANK để được giải quyết. Những vấn đề có thể phát sinh là:

a) Bất kỳ sự chậm trễ hoặc sai sót nào trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng; hoặc

b) Nếu phát hiện tài khoản của Khách hàng có phát sinh giao dịch thanh toán hóa đơn mà không do Khách hàng thực hiện; hoặc

c) Khách hàng cho rằng có sự gian lận trong việc sử dụng dịch vụ.

5.4. Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng dịch vụ vào bất kỳ lúc nào sau khi đã gửi và có xác nhận của SAIGONBANK về văn bản yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ theo mẫu mà SAIGONBANK cung cấp tại các điểm giao dịch và Website của SAIGONBANK. Sau khi chấm dứt sử dụng dịch vụ, Khách hàng không được tiếp tục sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu, và/ hoặc các yếu tố định danh khác do SAIGONBANK cung cấp.

5.5. Khách hàng có nghĩa vụ, bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào dịch vụ.

5.6. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc truy cập hoặc sử dụng trái phép dịch vụ.

5.7. Khách hàng phải đảm bảo an toàn và bí mật đối với bất kỳ tên đăng nhập, mật khẩu, và các yếu tố định danh khác mà SAIGONBANK cung cấp. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố định danh khác bị mất, lợi dụng, tiết lộ cho một người thứ ba và sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của người thứ ba đó.

5.8. Khách hàng cam kết ủy quyền cho SAIGONBANK được tự động trích nợ tài khoản sử dụng trong dịch vụ của mình để thanh toán cho các hóa đơn hàng hóa, dịch vụ với các nhà cung cấp mà Khách hàng tham gia. Việc thanh toán này có thể được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của chính nhà cung cấp dịch vụ.

5.9. Tất cả các điều khoản và điều kiện này vẫn có hiệu lực sau khi Khách hàng ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ. Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng dịch vụ, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này ở chừng mực liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ.

## **Điều 6. Chế độ phí**

6.1. Phí sử dụng dịch vụ được SAIGONBANK công bố cho từng thời kỳ tại các điểm giao dịch của SAIGONBANK tùy theo đặc điểm của từng loại dịch vụ trên kênh Ngân hàng trực tuyến.

6.2. Khách hàng ủy quyền cho SAIGONBANK được quyền tự động trích nợ phí sử dụng dịch vụ trên tài

khoản chuyên thu đã đăng ký tại SAIGONBANK để thanh toán tiền phí sử dụng dịch vụ này.

6.3. Phí dịch vụ có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào từng loại hình dịch vụ mà SAIGONBANK cung cấp. Đối với hình thức thu phí dịch vụ trước Khách hàng không được hoàn trả lại số tiền chưa sử dụng hết trong trường hợp Khách hàng không có nhu cầu sử dụng tiếp dịch vụ, hoặc Khách hàng có những thay đổi về thông tin nhận diện cá nhân dẫn đến việc không thể sử dụng tiếp số tiền chưa sử dụng.

6.4. Ngừng cung cấp các dịch vụ đăng ký về việc sử dụng dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking khi Khách hàng không thực hiện thanh toán phí duy trì dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking trong thời hạn 3 tháng liên tục.

## **Điều 7. Bản quyền**

Các thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do SAIGONBANK cung cấp trên dịch vụ là tài sản thuộc sở hữu của SAIGONBANK. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa mà không được sự cho phép bằng văn bản của SAIGONBANK đều coi là vi phạm pháp luật.

## **Điều 8. Thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản**

8.1. SAIGONBANK có thể thay đổi nội dung các điều kiện và điều khoản này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho Khách hàng.

8.2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo nếu:

a) Các thông báo này đã được đưa lên website của SAIGONBANK tại địa chỉ: <https://www.saigonbank.com.vn>; hoặc

b) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (email) mà Khách hàng đăng ký với SAIGONBANK; hoặc

c) Được thông báo tại các điểm giao dịch của SAIGONBANK; hoặc

d) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với SAIGONBANK sau khoảng thời gian quy định thường lệ của bưu điện; hoặc

e) Được gửi tới số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.

8.3. Trường hợp đối với những thay đổi như: (1) tăng trách nhiệm và nghĩa vụ của Khách hàng, (2) hạn chế bớt các dịch vụ hiện đang cung cấp trên kênh Ngân hàng trực tuyến, hoặc (3) giảm hạn mức giao dịch, trừ khi những thay đổi này phải thực hiện ngay vì yêu cầu an ninh hoặc theo quy định của pháp luật, SAIGONBANK sẽ thông báo cho Khách hàng ít nhất trước 30 ngày kể từ ngày có hiệu lực của những thay đổi

này.

**Điều 9. Cam kết thực hiện và giải quyết tranh chấp**

Hai bên cam kết nghiêm chỉnh thực hiện các điều khoản của Văn bản này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Nếu phát sinh tranh chấp trong quá trình thực hiện, hai bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng hoặc hòa giải. Trường hợp thương lượng hoặc hòa giải không thành, thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại nơi có trụ sở giao dịch của SAIGONBANK để giải quyết.

**Điều 10. Các điều khoản khác**

10.1. Văn bản này sẽ được điều chỉnh theo các văn bản pháp luật liên quan của Việt Nam.

10.2. Văn bản này và các tài liệu kèm theo là một bộ phận không tách rời nhau. Bằng việc ký thỏa thuận này Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ những điều khoản, điều kiện như trên và các quy định liên quan của pháp luật.

**Điều 11. Hiệu lực của điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking**

11.1 Các quy định điều khoản, điều kiện này có hiệu lực từ ngày Khách hàng bắt đầu đăng ký dịch vụ đến khi Khách hàng có yêu cầu và được SAIGONBANK ghi nhận về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ.

11.2 Quy định điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking này là một phần không thể tách rời của Giấy đăng ký dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking, sẽ được thay thế hoặc điều chỉnh bởi quy định khác của SAIGONBANK, trường hợp thay đổi hoặc điều chỉnh SAIGONBANK sẽ thông báo trên Website, điểm quầy giao dịch hoặc tại các kênh thông tin khác của SAIGONBANK. Các quy định về điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ SAIGONBANK Smart Banking hiện hành được xem như là có hiệu lực duy nhất áp dụng cho dịch vụ.

**PHẦN XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG**

Tôi đã đọc, nghiên cứu kỹ, hiểu rõ và chấp nhận các điều khoản, điều kiện nêu tại Quy định này về đăng ký sử dụng dịch vụ **SAIGONBANK Smart Banking** tại SAIGONBANK.

....., ngày..... tháng .....năm.....

Khách hàng  
(Ký, ghi rõ họ tên)