

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. *SAIGONBANK*: là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Công thương.
2. *Khách hàng*: là cá nhân mở tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử tại SAIGONBANK.
3. *Tài khoản thanh toán trực tuyến (TKTTTT)*: là tài khoản thanh toán của Khách hàng cá nhân mở bằng phương thức trực tuyến, xác minh thông tin Khách hàng bằng phương thức eKYC trên ứng dụng SAIGONBANK Smart Banking.
4. *Điểm giao dịch*: là địa điểm giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của SAIGONBANK bao gồm Hội sở, Chi nhánh và các Phòng Giao dịch.
5. *Chủ tài khoản*: là cá nhân mở TKTTTT.
6. *Xác thực trực tiếp*: là việc cán bộ SAIGONBANK kiểm tra, đối chiếu thông tin Khách hàng đã cung cấp khi mở TKTTTT, thu thập chữ ký và các thông tin bổ sung của Khách hàng thông qua gặp mặt trực tiếp tại Điểm giao dịch.
7. *Số dư tối thiểu*: là số tiền tối thiểu mà chủ TKTTTT phải duy trì trong TKTTTT theo quy định của SAIGONBANK từng thời kỳ.
8. *Số dư khả dụng*: là số tiền có trong TKTTTT mà chủ TKTTTT có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch từ TKTTTT. Số dư khả dụng bao gồm số tiền có trong TKTTTT và hạn mức thấu chi (nếu có) sau khi trừ đi: (i) số dư tối thiểu, (ii) các khoản tiền bị phong tỏa, (iii) các khoản phí và nghĩa vụ tài chính khác của chủ TKTTTT đối với SAIGONBANK.
9. *Lãi suất*: là mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do SAIGONBANK công bố/nhiệm yết công khai trong từng thời kỳ theo quy định của SAIGONBANK.
10. *Phí*: là các loại phí quản lý TKTTTT, phí giao dịch và các khoản phí liên quan khác mà chủ TKTTTT phải trả theo quy định trong biểu phí do SAIGONBANK công bố/nhiệm yết công khai trong từng thời kỳ hoặc theo các thỏa thuận của chủ TKTTTT với SAIGONBANK.
11. *Hạn mức giao dịch qua TKTTTT*: là tổng số tiền tối đa trên TKTTTT mà chủ TKTTTT được sử dụng để giao dịch (ngoại trừ giao dịch ghi nợ tài khoản để mở/nộp thêm tiền vào tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm trực tuyến trên ứng dụng SAIGONBANK Smart Banking).

Điều 2. Quản lý tài khoản

1. Thực hiện giao dịch:
 - a. Khách hàng thực hiện các giao dịch trên TKTTTT thông qua các phương tiện điện tử và các máy móc thiết bị tự động khác được quy định cụ thể theo từng sản phẩm,

dịch vụ do SAIGONBANK cung cấp;

- b. Khách hàng yêu cầu sử dụng TKTTTT với hạn mức cao hơn hạn mức quy định tại Điểm giao dịch.
2. Lãi suất: Khách hàng được hưởng lãi trên số dư Có trên TKTTTT theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do SAIGONBANK công bố trong từng thời kỳ tại Điểm giao dịch và trang thông tin điện tử tại địa chỉ <https://www.saigonbank.com.vn>.
 3. Phí quản lý TKTTTT, phí giao dịch TKTTTT, các khoản phí liên quan khác và việc thay đổi về phí: theo biểu phí do SAIGONBANK công bố theo từng thời kỳ tại Điểm giao dịch và trang thông tin điện tử tại địa chỉ <https://www.saigonbank.com.vn>.
 4. SAIGONBANK cung cấp thông tin Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - a. Cung cấp cho chính Khách hàng;
 - b. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của Khách hàng;
 - c. Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản cho người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản thanh toán khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
 5. Cung cấp thông tin Khách hàng và thông tin TKTTTT đến Khách hàng (số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTTTT; việc TKTTTT bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở TKTTTT và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTTTT):
 - a. SAIGONBANK cung cấp kịp thời đến Khách hàng bằng văn bản hoặc thư điện tử hoặc tin nhắn hoặc điện thoại có ghi âm hoặc trên ứng dụng SAIGONBANK Smart Banking hoặc công bố trên trang thông tin điện tử hoặc theo các hình thức khác phù hợp quy định của pháp luật;
 - b. Khách hàng được xem là đã nhận thông tin căn cứ vào:
 - i. Ngày giao văn bản, ngày giao thư hoặc ngày cố gắng giao thư trong trường hợp thông báo được giao tận tay, gửi chuyển phát nhanh hoặc gửi bằng thư;
 - ii. Vào ngày gửi đi trong trường hợp gửi bằng thư điện tử, tin nhắn, liên hệ bằng điện thoại hoặc thông qua ứng dụng SAIGONBANK Smart Banking hoặc phương tiện điện tử khác theo thông báo của SAIGONBANK trong từng thời kỳ;
 - iii. Vào ngày công bố trong trường hợp công bố trên trang thông tin điện tử của SAIGONBANK.
 6. Các quy định khác liên quan đến TKTTTT không được đề cập tại văn bản này thực hiện theo các quy định hiện hành đối với tài khoản thanh toán của Khách hàng cá nhân được SAIGONBANK ban hành từng thời kỳ.

Điều 3. Phong tỏa tài khoản

1. SAIGONBANK được quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTTTT trong các trường hợp sau:
 - a. Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán và SAIGONBANK hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản;

- b. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - c. Khi SAIGONBANK phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTTTT của Khách hàng hoặc thực hiện 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 bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào TKTTTT của Khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên TKTTTT không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - d. Theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
 - e. Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TKTTTT;
 - f. Trường hợp có cơ sở nghi ngờ TKTTTT của Khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;
 - g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Việc chấm dứt phong tỏa TKTTTT được thực hiện:
- a. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và SAIGONBANK;
 - b. Khi kết thúc thời hạn phong tỏa tại văn bản đề nghị mà không có văn bản khác thay thế;
 - c. Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - d. Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm c khoản 1 Điều này;
 - e. Theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
 - f. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
3. Sau khi phong tỏa TKTTTT, SAIGONBANK phải thông báo cho chủ TKTTTT biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTTTT (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu SAIGONBANK không thông báo cho Khách hàng về việc phong tỏa TKTTTT). Hình thức thông báo theo thỏa thuận mở, sử dụng TKTTTT.
4. Số tiền bị phong tỏa trên TKTTTT phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TKTTTT bị phong tỏa một phần số tiền trên TKTTTT thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

Điều 4. Đóng tài khoản

1. SAIGONBANK thực hiện đóng TKTTTT trong những trường hợp sau:
 - a. Trường hợp phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TKTTTT cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
 - b. Khi TKTTTT có số dư bằng 0 (không) đồng và không phát sinh giao dịch tài chính

chủ động liên tục từ 06 (sáu) tháng trở lên;

- c. Chủ tài khoản có yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTTTT;
 - d. Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;
 - e. Chủ tài khoản vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán:
 - i. Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cấp, thông đồng để lấy cấp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử;
 - ii. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - f. Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với SAIGONBANK;
 - g. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
2. Khi đóng TKTTTT, SAIGONBANK tự động trích nợ tài khoản để thanh toán các khoản phí (nếu có) và thông báo đến chủ tài khoản.
 3. Sau khi đóng TKTTTT, SAIGONBANK thông báo cho chủ tài khoản hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết. Đồng thời, SAIGONBANK sẽ được toàn quyền quyết định về việc chấm dứt hay duy trì các sản phẩm, dịch vụ liên quan đến tài khoản đó.
 4. Xử lý số dư khi đóng TKTTTT:
 - a. Thanh toán phí đóng TKTTTT (nếu có) và các khoản phí liên quan khác theo biểu phí của SAIGONBANK được công bố tại các Điểm giao dịch và/hoặc trang thông tin điện tử của SAIGONBANK trong từng thời kỳ;
 - b. Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và SAIGONBANK hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;
 - c. Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - d. Trường hợp chủ tài khoản, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp đã được thông báo nhưng không đến nhận, SAIGONBANK xử lý số dư còn lại khi đóng TKTTTT theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản với SAIGONBANK và theo quy định của pháp luật có liên quan.
 5. Sau khi đóng TKTTTT, Khách hàng có nhu cầu sử dụng tài khoản thanh toán phải thực hiện thủ tục mở tài khoản thanh toán theo quy định của SAIGONBANK.
 6. SAIGONBANK không cung cấp cho Khách hàng thông tin TKTTTT đã đóng trừ trường hợp đặc biệt theo yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc được SAIGONBANK chấp thuận.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng:

- a. Được mở 01 TKTTTT để thực hiện giao dịch;
- b. Sử dụng số dư khả dụng trên TKTTTT của mình (trong hạn mức giao dịch qua TKTTTT) để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. Chủ TKTTTT được SAIGONBANK tạo điều kiện để sử dụng TKTTTT của mình thuận tiện và an toàn;
- c. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại SAIGONBANK;
- d. Yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ SAIGONBANK để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán;
- e. Được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTTTT của mình theo thỏa thuận với SAIGONBANK;
- f. Được hưởng lãi suất cho số tiền trên TKTTTT theo mức lãi suất do SAIGONBANK quy định tùy theo đặc điểm của TKTTTT, số dư TKTTTT và được công bố tại trang thông tin điện tử của SAIGONBANK tại địa chỉ <https://www.saigonbank.com.vn> và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ;
- g. Được yêu cầu SAIGONBANK phong tỏa, đóng TKTTTT khi cần thiết;
- h. Được quyền khiếu nại đối với các giao dịch liên quan đến TKTTTT của mình;
- i. Yêu cầu SAIGONBANK hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTTTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTTTT theo thỏa thuận với SAIGONBANK;
- j. Yêu cầu SAIGONBANK bồi thường thiệt hại khi: SAIGONBANK thực hiện giao dịch thanh toán chậm so với thỏa thuận, không thực hiện giao dịch thanh toán hoặc thực hiện giao dịch thanh toán không khớp đúng với lệnh thanh toán, thu phí dịch vụ thanh toán không đúng loại phí hoặc mức phí đã công bố và các vi phạm khác trong thỏa thuận;
- k. Được SAIGONBANK bảo mật thông tin liên quan đến TKTTTT, giao dịch trên TKTTTT theo quy định của pháp luật, trừ các trường hợp phải cung cấp thông tin theo yêu cầu của các Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- l. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

- a. Khi thực hiện mở TKTTTT, Khách hàng phải đọc, hiểu rõ và đồng ý với Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến để hoàn thành giao dịch;
- b. Đồng ý nhận các tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi từ SAIGONBANK đến số điện thoại, địa chỉ thư điện tử đăng ký của Khách hàng về các dịch vụ mới, các chương trình khuyến mại về dịch vụ và các thông báo liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng cũng như các yêu cầu nhận biết và/hoặc nhận biết nâng cao, xác minh và cập nhật thông tin Khách hàng và các bên liên quan;

- c. Đảm bảo có đủ tiền trên TKTTTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập và trả các khoản phí theo biểu phí của SAIGONBANK ban hành trong từng thời kỳ được công bố tại trang thông tin điện tử <https://www.saigonbank.com.vn>;
- d. Chấp hành các quy định về mở, sử dụng TKTTTT theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với SAIGONBANK;
- e. Thực hiện đúng, đầy đủ các điều kiện, quy trình đối với các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với SAIGONBANK và theo quy định của pháp luật;

f. Kịp thời thực hiện:

- Liên hệ ngay các Điểm giao dịch của SAIGONBANK gần nhất hoặc Tổng đài Chăm sóc Khách hàng của SAIGONBANK (số 1900 5555 11) để yêu cầu hỗ trợ (khóa thẻ SAIGONBANK/phong tỏa tài khoản SAIGONBANK/khóa ứng dụng SAIGONBANK Smart Banking...);
- Liên hệ ngay các điểm giao dịch gần nhất hoặc tổng đài chăm sóc khách hàng của nhà mạng viễn thông để thông báo mất thẻ nhận dạng chủ thuê bao (thẻ SIM), yêu cầu khóa thuê bao và làm lại thẻ SIM mới.

Khi phát hiện:

- Có những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản, thông tin giao dịch bị lợi dụng;
 - Mất thiết bị viễn thông liên lạc (điện thoại di động...) hoặc bị chiếm dụng số thuê bao điện thoại hoặc mất thẻ SIM.
- g. Hoàn trả hoặc phối hợp với SAIGONBANK hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTTTT của mình;
 - h. Cung cấp đầy đủ, trung thực, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng TKTTTT;
 - i. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin mà mình cung cấp;
 - j. Cung cấp đầy đủ, chính xác, cập nhật kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho SAIGONBANK những thông tin trong hồ sơ TKTTTT, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của SAIGONBANK theo thỏa thuận; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;
 - k. Phối hợp với SAIGONBANK để xử lý sự cố gian lận hoặc có dấu hiệu gian lận liên quan đến dịch vụ TKTTTT nếu được SAIGONBANK yêu cầu;
 - l. Duy trì số dư tối thiểu trên TKTTTT theo quy định của SAIGONBANK từng thời kỳ;
 - m. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật về thanh toán không dùng tiền mặt;
 - 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 TKTTTT do lỗi của mình;

- o. Trong trường hợp do lỗi của Khách hàng, Khách hàng đồng ý chịu trách nhiệm và bồi thường cho SAIGONBANK đối với tất cả các khiếu nại, yêu cầu, hành động, tố tụng, tổn thất, thiệt hại, chi phí mà SAIGONBANK phải trả theo thực tế phát sinh từ hoặc có liên quan tới việc SAIGONBANK cung cấp tài khoản và/hoặc sản phẩm, dịch vụ hoặc chấp thuận thực hiện các chỉ thị cho Khách hàng theo đúng quy định tại thỏa thuận mở và sử dụng TKTTTT;
- p. Không được mua bán, cho thuê, cho mượn TKTTTT, cho phép người khác sử dụng TKTTTT của mình;
- q. Không có các chủ sở hữu hưởng lợi, không tham gia các thỏa thuận pháp lý được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, ủy quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản tại thời điểm mở TKTTTT;
- r. Chịu trách nhiệm bảo vệ các bí mật thông tin TKTTTT, giao dịch trên TKTTTT, các yếu tố định danh khác, các phương tiện điện tử dùng trong thanh toán, tuân thủ các hướng dẫn của SAIGONBANK về các biện pháp để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán, tránh bị lợi dụng, lừa đảo, gian lận;
- s. Không được sử dụng TKTTTT để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- t. Tuân thủ các hướng dẫn của SAIGONBANK về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua TKTTTT;
- u. Cam kết nguồn gốc tài sản/tiền có nguồn gốc hợp pháp, minh bạch;
- v. Thông báo cho SAIGONBANK trong vòng 30 ngày kể từ ngày có thay đổi thông tin về việc tuân thủ các quy định của pháp luật và của SAIGONBANK về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, phòng, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan;
- w. Tuân thủ các quy định của pháp luật và của SAIGONBANK về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác và các quy định khác có liên quan;
- x. Bằng việc đồng ý các nội dung tại Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng TKTTTT, Khách hàng đồng ý cho SAIGONBANK xử lý dữ liệu cá nhân với vai trò là Bên kiểm soát dữ liệu cá nhân và/hoặc Bên xử lý dữ liệu cá nhân và đồng ý cho SAIGONBANK cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho Khách hàng, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định của pháp luật;
- y. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của SAIGONBANK

1. Quyền của SAIGONBANK:

- a. Được chủ động trích Nợ TKTTTT của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - i. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết

- định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
- ii. 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 TKTTTT theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
 - iii. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản phải thông báo cho chủ tài khoản biết;
 - iv. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với SAIGONBANK để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; việc trích Nợ tài khoản phải thông báo cho chủ tài khoản biết;
 - v. Các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.
- b. Được từ chối/tạm dừng giao dịch, từ chối và/hoặc ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ trong những trường hợp sau:
- i. Khi TKTTTT chưa được SAIGONBANK hậu kiểm với kết quả kiểm duyệt là Đạt tiêu chuẩn;
 - ii. Chưa hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản với:
 - Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập).
 - iii. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
 - iv. Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTTTT hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng TKTTTT;
 - v. TKTTTT không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán;
 - vi. TKTTTT bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
 - vii. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;

- viii. Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về thanh toán không dùng tiền mặt;
 - ix. Khách hàng từ chối hoặc không hợp tác cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ theo yêu cầu của SAIGONBANK, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo các quy định pháp luật liên quan về nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin, đánh giá tăng cường về Khách hàng và/hoặc giao dịch cho mục đích tuân thủ quy định phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận và đạo luật FATCA; hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
 - x. Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với Khách hàng tại thỏa thuận mở và sử dụng TKTTTT bao gồm: trường hợp TKTTTT có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của SAIGONBANK;
 - xi. Khi 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 về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan;
 - xii. Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - xiii. Chủ TKTTTT thuộc phạm vi hạn chế hoặc từ chối giao dịch theo quy định của SAIGONBANK từng thời kỳ;
 - xiv. Các trường hợp khác theo quy định của SAIGONBANK và của pháp luật.
- c. Từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa TKTTTT của chủ TKTTTT trong trường hợp chủ TKTTTT chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho SAIGONBANK;
- d. Được từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại Khách hàng đối với các trường hợp sau:
- i. Thông tin trong hồ sơ mở TKTTTT của chủ tài khoản không trùng khớp với thông tin của cá nhân đó trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;
 - ii. TKTTTT nằm trong danh sách được quảng cáo, mua, bán, trao đổi trên các website, hội nhóm trên không gian mạng;
 - iii. TKTTTT có hơn 03 giao dịch nhận tiền từ các tài khoản thanh toán nằm trong danh sách có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến lừa đảo, gian lận, giả mạo,...

- iv. TKTTTT cá nhân nhận tiền có nội dung lệnh chuyển tiền chứa các ký tự, thuật ngữ như: chuyển tiền cho Tòa án, Viện kiểm sát, Công an, Thanh tra, giao thông, chuyển tiền phục vụ công tác điều tra,...
 - v. TKTTTT thường xuyên được truy cập từ các địa chỉ IP nước ngoài hoặc sử dụng nhiều hơn 02 thiết bị ở các khu vực địa lý khác nhau để truy cập TKTTTT trong thời gian ngắn (không phù hợp để di chuyển giữa các khu vực địa lý);
 - vi. TKTTTT nhận tiền từ nhiều tài khoản thanh toán khác nhau và được chuyển đi hoặc rút ra ngay trong thời gian rất ngắn (không để lại số dư hoặc để lại rất ít);
 - vii. TKTTTT phát sinh các giao dịch với địa điểm, thời gian, tần suất bất thường (ví dụ: phát sinh khung giờ đêm từ nhiều địa điểm khác nhau);
 - viii. Giá trị, số lượng giao dịch lớn, bất thường không phù hợp với nghề nghiệp, độ tuổi, địa chỉ cư trú, lịch sử giao dịch và hành vi,... của chủ tài khoản (ví dụ: người cao tuổi, người ở khu vực vùng sâu, vùng xa, người dân tộc thiểu số,... nhưng phát sinh số lượng, giá trị giao dịch lớn);
 - ix. Mã định danh của thiết bị di động (device ID) được sử dụng để cài đặt ứng dụng ngân hàng (Mobile Banking App) bị thay đổi;
 - x. Khách hàng thuộc danh sách cảnh báo của Ngân hàng Nhà nước, Cơ quan Công an hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác;
 - xi. Có từ 02 TKTTTT trở lên đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử sử dụng cùng một số điện thoại di động (nhận SMS OTP, SMS banking...);
 - xii. Một mã định danh của thiết bị di động (device ID) được sử dụng để thực hiện giao dịch cho nhiều hơn 01 TKTTTT;
 - xiii. Nghi ngờ/phát hiện Khách hàng mở và sử dụng TKTTTT gian lận, giả mạo dựa theo Bộ tiêu chí nhận diện các TKTT có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo mà SAIGONBANK ban hành theo từng thời kỳ;
 - xiv. Nghi ngờ/phát hiện Khách hàng hoặc giao dịch của Khách hàng liên quan đến tội phạm, rửa tiền, khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của SAIGONBANK về phòng, chống rửa tiền, phòng chống khủng bố, phòng chống phổ biến và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
 - xv. TKTTTT có giao dịch thanh toán nhưng không thể liên hệ được với Khách hàng theo thông tin liên hệ do Khách hàng cung cấp;
 - xvi. Dấu hiệu khác.
- e. Tạm dừng giao dịch thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
- f. Được yêu cầu cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ các khoản tiền do SAIGONBANK/tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTTTT;

- g. Được quyền thu phí khi cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định của SAIGONBANK và pháp luật;
- h. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch qua TKTTTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết;
- i. Quy định và áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng TKTTTT tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của SAIGONBANK phù hợp các quy định của pháp luật;
- j. Không chịu trách nhiệm về tranh chấp do các thông tin thay đổi khác với thông tin lưu trên hệ thống thông tin của SAIGONBANK mà chủ TKTTTT không thông báo cho SAIGONBANK bằng văn bản;
- k. Trong trường hợp phát hiện chủ tài khoản sử dụng TKTTTT và các dịch vụ đi kèm, có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm thỏa thuận đã có với SAIGONBANK, SAIGONBANK có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của chủ tài khoản, giữ lại tang vật và thông báo với cơ quan có thẩm quyền xem xét và xử lý;
- l. Ngừng cung cấp các dịch vụ đăng ký đi kèm TKTTTT khi chủ tài khoản không thực hiện thanh toán các khoản phí dịch vụ cho SAIGONBANK;
- m. Được phong tỏa, đóng TKTTTT, chuyển đổi hoặc tắt toán số dư TKTTTT của chủ tài khoản theo quy định của SAIGONBANK và pháp luật;
- n. Được miễn trách nhiệm khi xảy ra các thiệt hại, sai sót trên TKTTTT của chủ tài khoản xuất phát từ các sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn: quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, chiến tranh, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, bạo động, đình công, dịch bệnh hoặc bất kỳ loại bất khả kháng nào khác;
- o. Không có trách nhiệm bồi thường cho Khách hàng về bất kỳ tổn thất nào của Khách hàng do việc SAIGONBANK thực hiện các chỉ thị giao dịch/thanh toán giả mạo hoặc gian lận sau khi SAIGONBANK đã kiểm tra, xác thực theo đúng quy trình và bằng tất cả khả năng có thể, trừ trường hợp do lỗi của SAIGONBANK hoặc trường hợp trước khi thực hiện các chỉ thị này, SAIGONBANK đã nhận được thông báo bằng văn bản từ Khách hàng về việc một trong các điều kiện giao dịch kể trên bị thất lạc hoặc bị tiết lộ cho người không có thẩm quyền;
- p. Có quyền yêu cầu chủ tài khoản cung cấp thông tin có liên quan trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định pháp luật;
- q. Trường hợp cần xác minh thông tin, SAIGONBANK sẽ gửi thư qua đường bưu điện tới địa chỉ hoặc thông báo tới địa chỉ thư điện tử/số điện thoại Khách hàng đã đăng ký. Nếu SAIGONBANK không nhận được phản hồi của Khách hàng hoặc Khách hàng không phối hợp tới Điểm giao dịch theo đề nghị của SAIGONBANK trong vòng 30 ngày kể từ ngày SAIGONBANK gửi thông báo thành công, SAIGONBANK được quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ, phong tỏa số dư trong tài khoản. Thông báo của SAIGONBANK tới Khách hàng được tính là thành công được xác định theo phản hồi của đơn vị cung cấp dịch vụ (nhà mạng viễn thông) hoặc phản hồi trên ứng dụng của SAIGONBANK. Dịch vụ sẽ được

- SAIGONBANK cung cấp lại và giải tỏa khi Khách hàng đến SAIGONBANK làm thủ tục xác minh thông tin để đảm bảo Khách hàng là chủ tài khoản hợp pháp;
- r. Được cung cấp thông tin về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của SAIGONBANK đến Khách hàng bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác;
 - s. Thu thập và báo cáo các thông tin của Khách hàng theo quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định cấm vận và tuân thủ đạo luật FATCA;
 - t. Được sử dụng thông tin Khách hàng để phục vụ mục đích kiểm tra, xác minh dấu hiệu nghi ngờ gian lận, giả mạo, lừa đảo, vi phạm pháp luật,...; cung cấp thông tin liên quan đến giao dịch theo quy định của SAIGONBANK và quy định của pháp luật;
 - u. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản và SAIGONBANK không trái với quy định pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của SAIGONBANK:

- a. Thực hiện giao dịch thanh toán, yêu cầu sử dụng TKTTTT kịp thời, an toàn, chính xác theo thỏa thuận với Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng TKTTTT đó; niêm yết công khai phí dịch vụ thanh toán;
- b. Kịp thời ghi Có vào TKTTTT của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với TKTTTT của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TKTTTT của Khách hàng theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
- c. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ tài khoản về số dư, các giao dịch phát sinh trên TKTTTT, việc phong tỏa TKTTTT và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTTTT bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng TKTTTT và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- d. Thông báo, cảnh báo để Khách hàng nhận biết và phòng tránh những rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán và tuân thủ đúng nội dung tại thỏa thuận đã ký kết với SAIGONBANK; hướng dẫn Khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán về nghĩa vụ tự bảo mật thông tin tài khoản, các yếu tố định danh khác và các phương tiện điện tử dùng trong thanh toán, tránh bị lợi dụng, lừa đảo, gian lận;
- e. Cập nhật thông tin Khách hàng định kỳ hoặc khi Khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TKTTTT và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng khi xác định Khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do SAIGONBANK ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ TKTTTT theo đúng quy định của pháp luật;

- f. Đảm bảo an toàn số dư trên TKTTTT và bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTTTT và các giao dịch trên TKTTTT của Khách hàng theo quy định của pháp luật;
- g. Tuân thủ việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp, việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho Khách hàng theo quy định của SAIGONBANK và quy định của pháp luật;
- h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
 - i. Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của SAIGONBANK bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
 - ii. Thiệt hại do SAIGONBANK không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
 - iii. Thiệt hại do SAIGONBANK không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng TKTTTT khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc Khách hàng, TKTTTT của Khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật.
- i. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật về thanh toán không dùng tiền mặt;
- j. SAIGONBANK phải xác minh lại thông tin nhận biết Khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
 - i. Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - ii. SAIGONBANK có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở TKTTTT của Khách hàng đã thu thập trước đây;
 - iii. Thông tin của chủ tài khoản có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
 - iv. Thông tin về TKTTTT, chủ tài khoản sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.
- k. Thông báo và hướng dẫn Khách hàng sử dụng TKTTTT, dịch vụ thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho Khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và tiếp nhận, giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong mở và sử dụng TKTTTT theo quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa chủ tài khoản với SAIGONBANK;

1. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 7. Giao dịch không hủy ngang

1. Chủ tài khoản không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã thực hiện thành công (dữ liệu giao dịch đã được nhập vào hệ thống xử lý của SAIGONBANK).
2. Trường hợp chủ tài khoản muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, SAIGONBANK có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến SAIGONBANK ngay lập tức sau khi chủ tài khoản thực hiện giao dịch, SAIGONBANK chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của chủ tài khoản, việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của SAIGONBANK cũng như quyền và lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
3. Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công sẽ được SAIGONBANK coi là có giá trị và không hủy ngang và chủ tài khoản đảm bảo chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với SAIGONBANK đối với các giao dịch đó.

Điều 8. Tiếp nhận, xử lý tra soát và khiếu nại

1. SAIGONBANK tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của chủ tài khoản trong quá trình sử dụng TKTTTT và tuân thủ các nguyên tắc sau:
 - a. Hình thức tiếp nhận: qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần), qua các Điểm giao dịch của SAIGONBANK và kênh trực tuyến;
 - b. Chủ tài khoản sử dụng mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại theo quy định của SAIGONBANK, trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của SAIGONBANK và quy định của pháp luật về ủy quyền;
 - c. Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn trả lời hoặc xử lý tra soát, khiếu nại:

SAIGONBANK trả lời hoặc xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng.
3. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại:
 - a. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho Khách hàng, SAIGONBANK thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ;
 - b. Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, SAIGONBANK thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý, nếu không

thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, SAIGONBANK thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Khu vực trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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, SAIGONBANK thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

Điều 9. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

1. Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện các điều khoản, điều kiện sử dụng giữa chủ tài khoản và SAIGONBANK, thì tranh chấp đó được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, hòa giải, SAIGONBANK được toàn quyền lựa chọn Tòa án nơi có trụ sở chính của SAIGONBANK hoặc nơi có trụ sở của chi nhánh, phòng giao dịch của SAIGONBANK để tiến hành giải quyết.
3. Trường hợp khiếu nại của chủ tài khoản không liên quan đến lỗi của SAIGONBANK, chủ tài khoản sẽ chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại và các chi phí khác theo quy định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Điều 10. Thay đổi, sửa đổi Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng TKTTTT

SAIGONBANK có quyền sửa đổi, bổ sung Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến này và thông báo đến Khách hàng trên trang thông tin điện tử của SAIGONBANK tại địa chỉ <https://www.saigonbank.com.vn>;

Khách hàng tại đây đồng ý và không có bất kỳ khiếu nại nào về việc SAIGONBANK thực hiện thông báo việc sửa đổi, bổ sung quy định Điều khoản, điều kiện này qua hình thức trên.