

ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG

Điều 1: Các từ ngữ sử dụng trong "Điều khoản sử dụng Dịch vụ Thanh toán trực tuyến SAIGONBANK" được hiểu như sau

1.1. **Dịch vụ thanh toán trực tuyến SAIGONBANK (DVTTTT):** là việc cho phép Chủ tài khoản thực hiện các giao dịch mua bán trực tuyến thông qua việc cấp phép trực tuyến, xử lý dữ liệu và thanh toán do SAIGONBANK phối hợp với Banknetvn thực hiện.

1.2. **SAIGONBANK:** là Ngân hàng quản lý Tài khoản cho khách hàng, chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ mở tài khoản/phát hành thẻ, xử lý mở và quản lý tài khoản/thẻ, đồng thời thực hiện việc thanh toán cuối cùng với chủ tài khoản.

1.3. **Chủ tài khoản:** là người sở hữu tài khoản/thẻ được SAIGONBANK phát hành để thực hiện các giao dịch trên tài khoản hay bằng thẻ và các giao dịch khác.

1.4. **Tài khoản:** là tài khoản do khách hàng mở tại SAIGONBANK để đăng ký sử dụng Dịch vụ Thanh toán trực tuyến SAIGONBANK và phục vụ cho các giao dịch khác của khách hàng được SAIGONBANK chấp thuận.

1.5. **Đại lý:** là các tổ chức hoặc cá nhân cung ứng hàng hoá, dịch vụ ký thỏa thuận hợp tác với Banknetvn để cho phép chấp nhận thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ thông qua tài khoản/thẻ SAIGONBANK thay cho tiền mặt.

1.6. **OTP (One Time Password):** là mật khẩu sử dụng một lần trong một khoảng thời gian nhất định, có thể tự biến mà SAIGONBANK cấp cho khách hàng thông qua các phương tiện bao gồm nhưng không giới hạn bởi website, thư điện tử, điện thoại di động và các thiết bị cung cấp mật khẩu chuyên dùng khác khi thanh toán trực tuyến.

Điều 2: Thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến

Khách hàng thực hiện thanh toán trực tuyến (trên Internet) cho đại lý. Căn cứ vào nội dung các thông tin khách hàng cung cấp, SAIGONBANK sẽ kiểm tra tính chính xác của thông tin về tài khoản của khách hàng, thông tin về nội dung cần thanh toán và chuyển tiền từ tài khoản của khách hàng sang tài khoản của đại lý. Hướng dẫn cụ thể việc thực hiện các bước thanh toán trực tuyến được đăng tải trên trang web của SAIGONBANK (<http://www.saigonbank.com.vn>), tờ rơi hướng dẫn thanh toán tại các chi nhánh - phòng giao dịch của SAIGONBANK.

Điều 3: Quyền và trách nhiệm của khách hàng sử dụng Dịch vụ Thanh toán trực tuyến SAIGONBANK

3.1. Quyền của Khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến:

- Được hướng dẫn sử dụng dịch vụ Thanh toán trực tuyến và cấp mật khẩu để sử dụng dịch vụ này;
- Được nhận sao kê các giao dịch thanh toán khi có yêu cầu, theo quy định của SAIGONBANK;
- Được sử dụng các dịch vụ do SAIGONBANK cung cấp;
- Có quyền yêu cầu tra soát hoặc thực hiện khiếu nại về tài chính đối với các Giao dịch thanh toán trực tuyến trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch.
- Đề nghị chấm dứt sử dụng dịch vụ khi không còn nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến do SAIGONBANK cung cấp theo mẫu.

3.2. Trách nhiệm của khách hàng sử dụng Dịch vụ Thanh toán trực tuyến SAIGONBANK:

- Tuân thủ đúng các quy định thanh toán trực tuyến của SAIGONBANK.
- Chịu trách nhiệm bảo mật OTP, số thuê bao điện thoại sử dụng; tránh để người khác lợi dụng mật khẩu, số thuê bao điện thoại thực hiện các hành vi gian lận trong dịch vụ thanh toán trực tuyến. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để người khác sử dụng điện thoại lấy mã OTP dẫn đến việc bị lợi dụng tài khoản thanh toán.
- Thông báo bằng văn bản một cách nhanh nhất cho SAIGONBANK khi bị mất cắp, thất lạc hoặc có nghi ngờ thuê bao di động và mật khẩu đang bị lợi dụng.
- Kiểm tra và thanh toán đầy đủ, đúng hạn phí sử dụng dịch vụ đã đăng ký (nếu có).
- Giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc mua bán hàng hóa dịch vụ với đại lý
- Thực hiện mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, tính tương thích của các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng, ...khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ

Điều 4: Quyền và trách nhiệm của SAIGONBANK

4.1. Quyền của SAIGONBANK:

- Miễn trách đối với mọi tranh chấp giữa khách hàng và đại lý về số tiền thanh toán, thời điểm thanh toán và các vấn đề khác giữa khách hàng và đại lý trong mọi thời điểm, kể cả trước trong và sau khi SAIGONBANK đã chuyển tiền đến tài khoản của đại lý;
- Ghi nợ tài khoản khách hàng để thanh toán cho đại lý theo lệnh thanh toán trên internet của khách hàng khi đủ điều kiện hợp lệ, hợp pháp của lệnh thanh toán;
- Ghi nợ các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc thanh toán của khách hàng;
- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền thông tin về khách hàng, tài khoản... theo đúng quy định của pháp luật;
- Miễn trách trong trường hợp khách hàng khiếu nại về dịch vụ thanh toán trực tuyến quá 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch đó;
- Từ chối yêu cầu thanh toán của khách hàng trong các trường hợp khách hàng không thực hiện đúng quy định sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến của SAIGONBANK;
- Có quyền khác theo quy định của pháp luật.

4.2. Trách nhiệm của SAIGONBANK:

- Tuân thủ các quy định của pháp luật về mở tài khoản và thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng.
- Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ tài khoản, việc yêu cầu thanh toán của khách hàng trừ khi pháp luật có quy định khác.
- Chịu trách nhiệm tạm ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của khách hàng về việc tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ.
- Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại về tài chính đối với các giao dịch thanh toán trực tuyến của khách hàng trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch.
- SAIGONBANK không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, trừ phi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của SAIGONBANK gây ra.

Điều 5: Giao dịch thanh toán trực tuyến không huỷ ngang

- Khách hàng không thể huỷ, thay đổi bất kỳ yêu cầu thanh toán nào đã được thực hiện thành công, hệ thống đã chuyển tiền ghi có cho đại lý và được hệ thống của SAIGONBANK ghi nhận với đầy đủ thông tin hợp lệ, hợp pháp của các lệnh thanh toán cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.

Điều 6: Điều khoản bất khả kháng

- SAIGONBANK được quyền miễn trách nhiệm đối với việc giao dịch thanh toán của khách hàng không thành công trong các trường hợp sau đây:
- Tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet; lỗi kết nối do nguyên nhân từ phía Tổng đài.
- Các trường hợp lỗi hệ thống do nguyên nhân bất khả kháng ngoài phạm vi kiểm soát của ngân hàng.
- Khách hàng nhập sai thông tin dẫn đến dịch vụ thanh toán bị nhầm lẫn

Điều 7: Sửa đổi nội dung điều khoản

- SAIGONBANK được phép sửa đổi nội dung "Điều khoản sử dụng Dịch vụ Thanh toán trực tuyến SAIGONBANK" bằng cách thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên website, tại quầy giao dịch của SAIGONBANK hoặc thông báo bằng các hình thức khác mà SAIGONBANK cho là phù hợp.
- Việc khách hàng tiếp tục sử dụng và tiếp tục thực hiện các yêu cầu thanh toán sau khi Ngân hàng sửa đổi "Điều khoản sử dụng Dịch vụ Thanh toán trực tuyến SAIGONBANK" có nghĩa là khách hàng chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.
- Trong trường hợp khách hàng đồng ý tiếp tục sử dụng dịch vụ, trừ khi có yêu cầu khác bằng văn bản.