

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TRÊN KÊNH NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (E-BANK)

Khách hàng vui lòng đọc kỹ Bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm trên kênh Ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là "Bản điều khoản và điều kiện") trước khi giao dịch. Bản điều khoản và điều kiện này là điều kiện giao dịch áp dụng chung cho Khách hàng giao dịch tiền gửi tiết kiệm trên E-Bank tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á (sau đây gọi tắt là "SeABank"). Bản điều khoản và điều kiện là một phần gắn liền, không tách rời của (các) khoản tiền gửi tiết kiệm trên E-Bank được xác lập giữa SeABank với bất kỳ Bên nào là Khách hàng cá nhân theo phương thức giao dịch điện tử và là căn cứ để xác định, ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.

Tại mọi thời điểm, các nội dung tại Bản điều khoản và điều kiện có thể được SeABank chủ động sửa đổi, bổ sung và thông báo công khai tại trụ sở của SeABank và/hoặc trên website chính thức của SeABank và/hoặc theo các phương thức khác được SeABank áp dụng trong từng thời kỳ. Sau khi nội dung Bản điều khoản và điều kiện này được sửa đổi, bổ sung mà Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ, thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm trên E-Bank tại SeABank có nghĩa là Khách hàng đã hiểu rõ và chấp thuận với nội dung được sửa đổi, bổ sung tương ứng.

## ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- SeABank:** Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á. SeABank được hiểu bao gồm trụ sở chính, các Chi nhánh, Phòng giao dịch của Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á với tư cách là một bên trong giao dịch vàng trên E-Bank.
- Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm trên kênh Ngân hàng điện tử:** Là thông điệp dữ liệu trên E-Bank ghi nhận các điều kiện và điều khoản cụ thể về dịch vụ tiền gửi tiết kiệm trên E-Bank được SeABank công khai trên kênh Ngân hàng điện tử và/hoặc điểm giao dịch của SeABank.
- Khách hàng/KH:** Là người gửi tiền thực hiện giao dịch tiền gửi trên kênh Ngân hàng điện tử của SeABank.
- Dịch vụ tiền gửi tiết kiệm Online:** Là dịch vụ gửi tiền tiết kiệm trực tuyến trên kênh Ngân hàng điện tử mà SeABank cung cấp cho Khách hàng trong phạm vi các giao dịch dưới đây:
  - Mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online theo các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm của SeABank;
  - Truy vấn thông tin các tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online và các khoản tiền gửi tiết kiệm mở tại Quầy giao dịch của KH;
  - Tất toán trước hạn, đúng hạn các tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online;
  - Đặt lịch trích tiền định kỳ từ tài khoản thanh toán (TKTT) của KH sang tài khoản tiền gửi tiết kiệm gửi góp;
  - Nộp thêm tiền vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm gửi góp, tiết kiệm thông minh;
  - Rút trước hạn một phần tiền gửi trên tài khoản tiền gửi tiết kiệm (TKTGK) online (áp dụng cho những sản phẩm có tính năng rút một phần gốc trước hạn):
    - Đối với phần tiền gửi rút trước hạn sẽ được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất theo quy định của SeABank tại thời điểm rút tiền.
    - Đối với phần tiền gửi còn lại vẫn được duy trì đến hết thời hạn gửi với mức lãi suất đang áp dụng đối với khoản tiền gửi đó.
    - Tính năng rút một phần gốc trước hạn được triển khai trên kênh online khi hệ thống đáp ứng được yêu cầu.
  - Báo mất các sổ tiết kiệm mở tại Quầy giao dịch của KH:
    - Hệ thống sẽ phong tỏa tạm thời các khoản tiền gửi tiết kiệm mở tại Quầy giao dịch trong thời gian 3 ngày làm việc kể từ ngày KH thực hiện khai báo mất trên kênh Ngân hàng điện tử.
    - Trong vòng 3 ngày làm việc KH cần đến trực tiếp Đơn vị kinh doanh của SeABank (ĐVKD) để tiếp tục xử lý yêu cầu, sau thời gian này nếu KH chưa đến ĐVKD thì STK sẽ được tự động giải tỏa.
    - Các tính năng khác theo quy định của SeABank ban hành từng thời kỳ.
- Tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online:** Là tài khoản tiền gửi tiết kiệm được mở thông qua Dịch vụ tiền gửi tiết kiệm Online dành cho Khách hàng cá nhân theo nguyên tắc hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận với SeABank và không phát hành sổ tiết kiệm vật lý, được ghi nhận trên hệ thống Ngân hàng điện tử của SeABank, được bảo hiểm tiền gửi tiết kiệm theo đúng quy định pháp luật.
- Mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online:** Là việc KH thực hiện chuyển tiền từ TKTT của KH mở tại SeABank sang tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online qua dịch vụ tiền gửi tiết kiệm Online. Tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online được mở ngay tại thời điểm KH chấp thuận các Điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm Online, hoàn tất các bước đăng ký mở tài khoản tiết kiệm Online và được SeABank chấp thuận việc mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm.
- Tất toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online:** Là việc chấm dứt hoạt động của tài khoản tiết kiệm Online bằng cách chuyển toàn bộ số dư từ tài khoản tiết kiệm Online sang TKTT của KH mở tại SeABank.
- Ngày hệ thống:** Là ngày ghi nhận giao dịch, được hiển thị tại màn hình giao dịch khi KH thực hiện mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online. Ngày hệ thống có thể trùng hoặc không trùng với ngày KH thực hiện giao dịch phụ thuộc vào thời điểm KH thực hiện giao dịch và thời điểm hệ thống của SeABank thực hiện khóa ngày (thời điểm SeABank chạy hệ thống cuối ngày).
- E-Bank:** Là dịch vụ Ngân hàng điện tử, bao gồm Dịch vụ SeANet, SeAMobile và các dịch vụ Ngân hàng điện tử khác của SeABank phát triển trong từng thời kỳ.
- Ngày nghỉ:** Bao gồm ngày nghỉ cuối tuần, nghỉ lễ, nghỉ Tết hoặc các ngày nghỉ khác theo quy định của SeABank từng thời kỳ.

## ĐIỀU 2. ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG

Là tất cả KHCN có TKTT tại SeABank, có sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và thỏa mãn các yêu cầu sau:

- Đối với tiền gửi là đồng Việt Nam (VND): Là công dân Việt Nam.
- Đối với tiền gửi là ngoại tệ: Công dân Việt Nam là người cư trú được gửi tiết

kiệm bằng ngoại tệ phù hợp với quy định của pháp luật về ngoại hối. Chỉ sử dụng TKTT bằng ngoại tệ để mở TKTGK online bằng chính ngoại tệ đó

- Không áp dụng hình thức tiền gửi tiết kiệm chung với Dịch vụ tiền gửi tiết kiệm Online.

## ĐIỀU 3. SẢN PHẨM ÁP DỤNG:

- Tiết kiệm Bạc thang
- Tiết kiệm Linh lãi cuối kỳ
- Tiết kiệm Trả lãi hàng tháng
- Tiết kiệm Gửi góp
- Tiết kiệm Thông minh
- Và các sản phẩm có quy định áp dụng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm Online của SeABank ban hành từng thời kỳ

## ĐIỀU 4. LÃI SUẤT

- Lãi suất tiền gửi tiết kiệm do SeABank quy định từng thời kỳ, phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước và phù hợp với quy định của từng sản phẩm tiết kiệm. Mức lãi suất này BẰNG chính mức lãi suất năm tương ứng (lãi suất quy đổi) theo phương pháp tính lãi sử dụng:
  - Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày tiếp theo ngày nhận tiền gửi đến hết ngày thanh toán hết khoản tiền gửi; và
  - Số dư thực tế để tính lãi là số dư đầu ngày tính lãi.
- Để làm rõ, phương pháp tính lãi trên không được áp dụng để tính lãi tiền gửi của Khách hàng. Phương pháp tính lãi áp dụng theo quy định tại Điều 5 của Bản điều khoản điều kiện này.
- Lãi suất tiền gửi tiết kiệm được SeABank công bố công khai tại các địa điểm giao dịch và trên Website chính thức của SeABank (<https://www.seabank.com.vn>).

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TRÊN KÊNH NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (E-BANK)

## ĐIỀU 5. PHƯƠNG PHÁP TÍNH LÃI

- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày nhận tiền gửi đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết khoản tiền gửi (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.
- Lãi suất của TKTGTK online được áp dụng theo lãi suất SeABank niêm yết (i) tại ngày TKTGTK online có hiệu lực hoặc (ii) ngày tái tục gần nhất.
- Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ %/năm, một năm là 365 ngày.
- Công thức tính lãi:  
Số tiền lãi của kỳ tính lãi bằng (=) tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong kỳ tính lãi.  
Trong đó: 
$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi}}{365}$$
  
Số dư thực tế: Là số dư tiền gửi cuối ngày tính lãi.

## ĐIỀU 6. PHƯƠNG THỨC TRẢ LÃI

- Lãi được trả theo quy định của từng sản phẩm tiết kiệm và phương thức xử lý đáo hạn mà KH lựa chọn tại thời điểm mở TKTGTK
- Trường hợp KH thực hiện rút tiền gửi tiết kiệm trước hạn mà phần lãi KH đã nhận nhiều hơn số lãi KH được hưởng trong trường hợp rút trước hạn, SeABank có quyền bù trừ nghĩa vụ trên tiền gốc để truy thu lại phần chênh lệch ngay khi trả gốc cho KH.
- Khách hàng được hưởng lãi suất rút trước hạn như sau:
  - Rút trước hạn khi thời gian thực gửi dưới 1 ngày: không được hưởng lãi.
  - Rút trước hạn khi thời gian thực gửi từ 1 ngày trở lên: được hưởng lãi suất không kỳ hạn thấp nhất theo quy định của SeABank tại thời điểm rút tiền.

## ĐIỀU 7. PHƯƠNG THỨC TẮT TOÁN

- KH có thể tắt toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online thông qua các phương thức sau:
  - Thực hiện tắt toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online trên kênh Ngân hàng điện tử của SeABank.
  - Lựa chọn hình thức tự động tắt toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online tại thời điểm mở tài khoản tiết kiệm Online.
- Thực hiện tắt toán tài khoản tiết kiệm Online tại một trong các địa điểm giao dịch của SeABank trên toàn hệ thống. Quy trình tắt toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm online thực hiện theo Quy trình giao dịch do SeABank ban hành từng thời kỳ.
- TKTT nhận gốc và lãi (nếu có) của TKTGTK online được hệ thống mặc định là TKTT đã được trích tiền để mở TKTGTK online và theo loại đơn vị tiền tệ của TKTT đó.

## ĐIỀU 8. THỜI GIAN GIAO DỊCH

- Giao dịch mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online, nộp thêm tiền/chuyển thêm tiền vào TKTGTK online (áp dụng cho các sản phẩm được phép gửi thêm tiền vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm/Số tiết kiệm mở tại quầy giao dịch hoặc trên kênh ngân hàng điện tử)
  - Thời gian giao dịch: KH có thể thực hiện bất cứ thời gian nào trong ngày.
  - Ngày bắt đầu tính lãi: Là ngày hệ thống của SeABank ghi nhận giao dịch thành công và hiển thị trên giao dịch của KH.  
*Lưu ý: Trường hợp KH mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online/chuyển thêm tiền vào TKTGTK online trùng vào ngày nghỉ/ngày lễ theo quy định của SeABank thì ngày bắt đầu tính lãi là ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ/ngày lễ.*
- Giao dịch tắt toán đúng hạn/trước hạn tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online:
  - Đối với giao dịch tắt toán tài khoản tiết kiệm Online qua dịch vụ ngân hàng điện tử:

Sản phẩm áp dụng	Thời gian thực hiện giao dịch tắt toán TKTGTK Online qua dịch vụ ngân hàng điện tử
Tiết kiệm Bạc thang Tiết kiệm Linh lãi cuối kỳ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bất cứ thời điểm nào trong ngày (ngoại trừ trường hợp TKTGTK online có ngày thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng trùng với một trong các thời điểm sau:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Ngày tắt toán trước hạn rơi vào ngày nghỉ/ngày lễ theo quy định của SeABank từng thời kỳ và là ngày liền trước ngày đến hạn.</li> <li>Ngày tắt toán trùng vào ngày đến hạn và trùng với ngày nghỉ/ngày lễ theo quy định của SeABank từng thời kỳ và trùng với thời điểm hệ thống xử lý khóa ngày.</li> </ul> </li> <li>Trường hợp KH tắt toán trong quá trình hệ thống xử lý khóa ngày:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Số tiền gốc được thanh toán vào TKTT ngay sau khi KH giao dịch thành công.</li> <li>Số tiền lãi (nếu có) sẽ được thanh toán vào TKTT sau khi hệ thống xử lý khóa ngày thành công.</li> </ul> </li> </ul>
Tiết kiệm Trả lãi hàng tháng Tiết kiệm Gửi góp Tiết kiệm Thông minh	<ul style="list-style-type: none"> <li>Từ 8h đến 18h các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hoặc theo lịch làm việc của SeABank trong từng thời kỳ.</li> </ul>

- Lưu ý:**
- Thời gian thực hiện giao dịch tắt toán tài khoản tiết kiệm online có thể được thay đổi theo hướng dẫn, thông báo của SeABank trong từng thời kỳ.
  - KH không được phép tắt toán TKTGTK online trong trường hợp TKTGTK online bị phong tỏa do đã được cầm cố làm tài sản đảm bảo cho khoản cấp tín dụng của KH tại SeABank hoặc tổ chức tín dụng khác hoặc trường hợp khác theo quy định của SeABank và pháp luật trong từng thời kỳ
  - Đối với giao dịch tắt toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online/ rút trước hạn một phần tiền gửi TKTGTK Online tại quầy giao dịch: KH thực hiện theo thời gian giao dịch tại quầy của SeABank ban hành từng thời kỳ
  - Đối với giao dịch rút trước hạn một phần tiền gửi TKTGTK online trên kênh online (chỉ được triển khai trên kênh online khi hệ thống đáp ứng được yêu cầu): Thời gian giao dịch thực hiện theo các quy định/hướng dẫn của SeABank ban hành từng thời kỳ.
  - Giao dịch truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online/các khoản tiền gửi tiết kiệm mở tại Quầy giao dịch; giao dịch báo mất Số tiết kiệm mở tại quầy giao dịch của KH có thể thực hiện bất cứ thời gian nào trong ngày.



## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TRÊN KÊNH NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (E-BANK)

### ĐIỀU 9. TRA CỨU THÔNG TIN TGTK

- Khách hàng có thể tra cứu thông tin khoản TGTK đã gửi tại SeABank theo một trong các phương thức sau:
  - Trực tiếp đến các điểm giao dịch trong hệ thống của SeABank trên toàn quốc;
  - Tra cứu thông tin qua dịch vụ ngân hàng điện tử;
  - Gọi điện tới Tổng đài hỗ trợ trải nghiệm đa kênh 247 (Hotline 1900555587) của SeABank;
  - Bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức khác do SeABank cung cấp trong từng thời kỳ.
- Đối với từng phương thức tra cứu thông tin, Khách hàng tuân thủ các quy định của SeABank từng thời kỳ.

### ĐIỀU 10. XỬ LÝ ĐÁO HẠN

- Tại thời điểm mở tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online, KH có thể đăng ký lựa chọn một trong các phương thức xử lý đáo hạn tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online như sau:
  - Tự động tất toán khi tới hạn: Tại thời điểm đáo hạn, toàn bộ số tiền gốc và lãi (nếu có) sẽ tự động chuyển sang TKTT của KH mở tại SeABank.
  - Lãi tự động nhập vào gốc và chuyển tiếp kỳ hạn: Theo hình thức này, số tiền lãi sẽ được nhập vào gốc và toàn bộ số tiền gốc và lãi sẽ được tự động chuyển sang kỳ hạn/loại hình tương ứng với kỳ hạn/loại hình cũ với mức lãi suất quy định tại thời điểm chuyển tiếp.
  - Lãi tự động chuyển vào TKTT và gốc tự động chuyển tiếp kỳ hạn: Theo hình thức này, số tiền lãi sẽ tự động chuyển vào TKTT của KH mở tại SeABank và số tiền gốc sẽ tự động chuyển sang kỳ hạn/loại hình tương ứng với kỳ hạn/loại hình cũ với mức lãi suất quy định tại thời điểm chuyển tiếp.
  - Các hình thức khác theo quy định của từng sản phẩm do SeABank ban hành từng thời kỳ (nếu có)
- Trường hợp tại thời điểm đáo hạn, SeABank không còn huy động kỳ hạn/loại hình đó nữa thì SeABank sẽ giải quyết theo quy định của từng sản phẩm tiết kiệm theo quy định của SeABank từng thời kỳ cụ thể.

### ĐIỀU 11. XÁC NHẬN SỐ DƯ

- Khách hàng có thể xác nhận số dư TKTGTK online tại bất cứ địa điểm giao dịch nào của SeaBank trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật và của SeABank.
- Thủ tục, quy trình thực hiện xác nhận số dư TKTGTK online tuân theo Quy trình giao dịch tiền gửi tiết kiệm SeABank ban hành trong từng thời kỳ.

### ĐIỀU 12. SỬ DỤNG TKTGTK ONLINE LÀM TÀI SẢN BẢO ĐẢM

- Khách hàng có thể sử dụng TKTGTK online làm tài sản bảo đảm tại SeABank và các tổ chức tín dụng khác (nếu được tổ chức tín dụng đó chấp thuận) theo quy định SeABank, của các tổ chức tín dụng đó và các quy định của pháp luật về bảo đảm tiền vay.
- Các quy định đối với cho vay cầm cố TKTGTK online được áp dụng theo quy định về cho vay cầm cố số dư tiền gửi của SeABank ban hành từng thời kỳ.

### ĐIỀU 13. ỦY QUYỀN TẤT TOÁN/ RÚT TRƯỚC HẠN MỘT PHẦN TIỀN GỬI TKTGTK ONLINE

- KH được phép ủy quyền cho người khác có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự phù hợp thay mặt mình thực hiện tất toán/ rút trước hạn một phần tiền gửi TKTGTK Online tại quầy giao dịch của SeABank.
- Người ủy quyền và người nhận ủy quyền có thể đến bất cứ địa điểm giao dịch nào của SeABank để thực hiện ủy quyền tất toán/rút trước hạn một phần tiền gửi khoản tiền gửi tiết kiệm Online. Việc ủy quyền phải lập thành văn bản theo mẫu SeABank hoặc giấy ủy quyền/hợp đồng ủy quyền còn thời hạn đảm bảo đầy đủ các nội dung tuân theo quy định tiền gửi tiết kiệm của SeABank ban hành từng thời kỳ.
- Thủ tục, quy trình thực hiện ủy quyền TKTGTK online tuân theo Quy trình giao dịch tiền gửi tiết kiệm SeABank ban hành trong từng thời kỳ.

### ĐIỀU 14. CHUYỂN GIAO QUYỀN SỞ HỮU TKTGTK ONLINE

- Khách hàng có thể chuyển quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm Online cho người khác trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật và của SeABank. Người nhận chuyển giao quyền sở hữu đảm bảo phù hợp với quy định tại Điều 2 Bản điều khoản điều kiện này và có TKTT mở tại SeABank đồng thời có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại SeABank.
- Khách hàng có thể đến bất cứ địa điểm giao dịch nào của SeaBank để thực hiện chuyển quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm online. Giao dịch chuyển quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm Online không được phép thực hiện trên kênh ngân hàng điện tử.
- Thủ tục, quy trình thực hiện chuyển quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm online tuân theo Quy trình giao dịch tiền gửi tiết kiệm SeABank ban hành trong từng thời kỳ.

### ĐIỀU 15. PHÍ GỬI, RÚT VÀ THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH LIÊN QUAN ĐẾN TGTK

Việc thu phí đối với giao dịch nhận, chi trả TGTK và thực hiện các dịch vụ khác liên quan đến TGTK tuân theo biểu phí dành cho Khách hàng cá nhân của SeABank trong từng thời kỳ.

### ĐIỀU 16. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

Việc thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online và các nội dung khác không được đề cập tại Bản điều khoản, điều kiện này sẽ tuân theo quy định của từng sản phẩm tiết kiệm do KH lựa chọn và Quy định tiền gửi tiết kiệm của SeABank ban hành từng thời kỳ.

### ĐIỀU 17. KHIẾU NẠI VÀ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

- Thời hạn khiếu nại về các giao dịch tiết kiệm tối đa là 30 ngày kể từ ngày xác lập giao dịch đó.
- Hình thức khiếu nại: Khách hàng có thể khiếu nại trực tiếp hoặc bằng văn bản, điện thoại, fax, email đến người đứng đầu Đơn vị nơi thực hiện giao dịch bị khiếu nại hoặc cấp cao hơn của người này.
- Việc bồi thường cho Khách hàng những thiệt hại vật chất do lỗi của SeABank gây ra được thực hiện trên cơ sở kết luận của Lãnh đạo SeABank hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền. SeABank có quyền bằng mọi biện pháp hợp pháp truy đòi lại số tiền SeABank đã bồi hoàn cho Khách hàng nếu xác minh được thiệt hại xảy ra là do lỗi của Khách hàng.

# ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TRÊN KÊNH NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (E-BANK)

## ĐIỀU 18. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

### 1. Quyền của khách hàng

- Được truy cập vào Ngân hàng điện tử của SeABank bằng user và mật khẩu do SeABank cung cấp để thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online.
- Được bảo toàn hoặc bảo hiểm theo quy định của pháp luật đối với số tiền đã gửi online.
- Được thực hiện các giao dịch theo yêu cầu phù hợp với kỳ hạn gửi và được thanh toán đầy đủ tiền gốc và lãi cho số tiền trên tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online theo thỏa thuận với SeABank.
- Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho SeABank trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH bị vi phạm. Quá thời hạn trên, SeABank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của SeABank, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của SeABank.
- Các quyền khác theo quy định của Điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ "Tiền gửi tiết kiệm Online" này và các quy định có liên quan của pháp luật.

### 2. Trách nhiệm của Khách hàng

- Tuân thủ các quy định của SeABank về việc sử dụng dịch vụ.
- Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cần thiết theo yêu cầu của SeABank khi đăng ký dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Thông báo điều chỉnh thông tin của KH cho SeABank ngay khi có thay đổi.
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến dịch vụ theo biểu phí được SeABank quy định theo từng thời kỳ.
- Công nhận và đồng ý sử dụng chữ ký mẫu của KH đã đăng ký tại SeABank khi mở TKTT làm chữ ký mẫu khi tất toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online tại các điểm giao dịch của SeABank.
- Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch đã được thực hiện bằng Tên truy cập và mật khẩu của KH mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi,

thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào. Cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.

- Chịu mọi trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ tên đăng nhập, mật khẩu hoặc bất cứ thông tin nào khác liên quan đến TKTT, tài khoản tiền gửi tiết kiệm Online của KH dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng. Bất kỳ hành động xác thực khi thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm online mà việc xác thực đó thông qua số điện thoại, email đã đăng ký dịch vụ ngân hàng thì đều được coi là KH truy cập, khởi tạo thông điệp dữ liệu/chứng tử điện tử, xác nhận chấp thuận với nội dung của thông điệp dữ liệu/chứng tử điện tử đó, trừ trường hợp do lỗi của Ngân hàng. Thông điệp dữ liệu/chứng tử điện tử đáp ứng yêu cầu nêu trên là ràng buộc pháp lý đối với KH.
- Xác nhận đã hiểu rõ và chấp thuận sử dụng chữ ký điện tử (xác thực điện tử hay còn gọi là xác thực OTP và các hình thức khác theo quy định của SeABank) trong việc đăng ký và thực hiện mọi giao dịch liên quan đến dịch vụ tiền gửi tiết kiệm online. Theo đó Khách hàng xác nhận mọi thông tin, chữ ký điện tử được khởi tạo, gửi đi từ thông tin Số điện thoại, email... mà Quý Khách đã đăng ký tại SeABank (bao gồm thông tin kê khai đăng ký khi mở tài khoản thanh toán tại SeABank) đều được Quý khách kiểm soát, là đáng tin cậy và SeABank không cần thiết phải thực hiện các biện pháp kiểm chứng, xác thực thêm.
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ "Tiền gửi tiết kiệm Online" này, Quy định tiền gửi tiết kiệm của SeABank, các sản phẩm tiết kiệm của SeABank và các quy định có liên quan của Pháp luật.

## ĐIỀU 19. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA SEABANK

### 1. Quyền của SeABank

- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc, do lỗi bên thứ 3 cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của SeABank hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, SeABank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các Điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ "Tiền gửi tiết kiệm Online" này.
- Được quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ của KH nếu phát hiện KH vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với SeABank, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét và xử lý.
- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về KH và các giao dịch theo đúng yêu cầu của pháp luật và SeABank.
- Phong tỏa, giải tỏa, chuyển đổi hoặc tất toán số dư tiền gửi tiết kiệm Online theo quy định của SeABank.
- Các quyền khác theo quy định của Điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ "Tiền gửi tiết kiệm Online" này và các quy định có liên quan của pháp luật.

### 2. Trách nhiệm của SeABank

- Đảm bảo cung cấp dịch vụ cho KH theo đúng các Điều khoản thỏa thuận sử

dụng dịch vụ "Tiền gửi tiết kiệm Online".

- Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật và của SeABank.
- Thông báo cho KH khi có thay đổi đối với khoản tiền gửi tiết kiệm của KH theo một trong các phương thức do SeABank triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn một trong các phương thức sau: gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của KH, gọi điện thoại, gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của KH đăng ký, gửi thư điện tử, niêm yết tại trụ sở địa điểm giao dịch, thông báo trên website chính thức của SeABank (<https://www.seabank.com.vn>) hoặc thông qua dịch vụ ngân hàng điện tử của SeABank mà KH có đăng ký sử dụng dịch vụ.
- Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng dịch vụ theo quy định của SeABank và pháp luật. SeABank không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của SeABank dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt gãy mạng, đường truyền, mất điện.
- Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ "Tiền gửi tiết kiệm Online" này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## ĐIỀU 20. GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

- KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công (tức là từ thời điểm dữ liệu đã được nhập vào hệ thống xử lý của SeABank). Trường hợp KH muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, SeABank có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện (i) yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến SeABank ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) SeABank chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao

dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và (iii) việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của SeABank cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.

- Bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công sẽ được coi là có giá trị và không hủy ngang và KH cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với SeABank đối với các giao dịch đó.



## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIỀN GỬI TIẾT KIỆM TRÊN KÊNH NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (E-BANK)

### ĐIỀU 21. THAY ĐỔI, SỬA ĐỔI, CHẤM DỨT DỊCH VỤ, SỬA ĐỔI NỘI DUNG ĐIỀU KHOẢN

1. SeABank có quyền thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ, được phép khóa/tạm dừng/ chấm dứt/ từ chối/ sửa đổi/ bổ sung/ thay đổi giao diện/ thay đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho KH mà không cần báo trước khi SeABank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: KH không tuân thủ các điều kiện thỏa thuận dịch vụ này, quy định của SeABank hoặc của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ; theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc gian lận; khi lợi ích của SeABank/ KH/ Bên thứ 3 có thể bị vi phạm; SeABank tạm ngừng dịch vụ để bảo trì; khi có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của SeABank dẫn đến không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ hoặc SeABank hoặc do KH giao dịch không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro do khuyến cáo của tổ chức liên quan; nghi ngờ các giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền,

vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của SeABank và pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của SeABank.

2. SeABank có quyền sửa đổi, bổ sung các điều kiện và điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ này vào bất cứ lúc nào. Các sửa đổi, bổ sung này có hiệu lực kể từ ngày được xác định trong thông báo gửi cho KH. Nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi, bổ sung Điều khoản thỏa thuận sử dụng dịch vụ "Tiền gửi tiết kiệm Online" này có nghĩa là KH chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
3. Khi có các sự kiện trên, SeABank sẽ thông báo trên website hoặc các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo đến cho KH qua một trong các phương tiện: email, điện thoại cố định, điện thoại di động của KH (đã đăng ký với Ngân hàng).
4. KH đồng ý và không có bất kỳ khiếu nại nào rằng SeABank thực hiện các hành vi thay đổi, sửa đổi, chấm dứt dịch vụ, sửa đổi nội dung điều khoản bằng việc thông báo trên các phương tiện như quy định tại điều này.

### ĐIỀU 22. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Điều khoản thỏa thuận này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong Điều khoản thỏa thuận này thì việc giải thích từ ngữ theo ý chí của SeABank sẽ được ưu tiên áp dụng. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Điều khoản

thỏa thuận này giữa KH và SeABank, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền nơi SeABank có trụ sở giao dịch để giải quyết.

### ĐIỀU 23. THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều khoản thỏa thuận này có hiệu lực kể từ khi KH hoàn thành việc đăng ký, sử dụng dịch vụ tiền gửi tiết kiệm Online và được SeABank chấp thuận. Khách hàng cam kết thực hiện đúng toàn bộ các Điều khoản thỏa thuận này cũng

như các quy định nội bộ của SeABank về dịch vụ và các thỏa thuận khác liên quan với SeABank, cho đến khi có sự kiện pháp lý làm chấm dứt Điều khoản thỏa thuận này.

**NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á**  
(đã ký)