

## ĐIỀU KHOẢN THỎA THUẬN VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HÀNG NGÀY

(Có hiệu lực từ 25/10/2023 và thay thế cho các Bản điều khoản thỏa thuận đã ban hành trước đó)

### ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- Dịch vụ Ngân hàng Hàng ngày (Daily Banking/ Dịch vụ):** Là một hoặc một số dịch vụ do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng có liên quan đến Tài khoản, ví dụ như: (i) Dịch vụ mở và sử dụng tài khoản; (ii) Dịch vụ SeAMobile; (iii) Dịch vụ SMS & Email Banking; (iv) Dịch vụ SeANet; (v) Dịch vụ đăng ký thông tin Khách hàng tại SeABank (mở ID khách hàng); (vi) Dịch vụ khác được Ngân hàng triển khai trong từng thời kỳ.
- Ngân hàng (NH/SeABank):** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á, thực hiện cung cấp Dịch vụ Ngân hàng Hàng ngày theo quy định của NH Nhà nước Việt Nam.
- Khách hàng (KH):** Là các cá nhân đứng tên trên Đơn Đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Hàng ngày tại NH, ví dụ như là: (i) Chủ tài khoản; (ii) các Chủ tài khoản thanh toán chung.
- Tài khoản (TK):** Là tài khoản thanh toán và tài khoản tiết kiệm thông minh SeASave Smart bằng đồng Việt Nam (VND) và các ngoại tệ khác do KH mở tại NH với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán. Tùy theo từng đối tượng KH, tài khoản có thể mở theo các hình thức sau đây:
  - Tài khoản thanh toán của cá nhân: là tài khoản mà chủ tài khoản là một cá nhân độc lập đứng tên mở tài khoản.
  - Tài khoản thanh toán chung: là tài khoản có ít nhất hai cá nhân trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
- Đơn Đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Hàng ngày/Đơn đăng ký:** Là Đơn đăng ký dịch vụ ngân hàng hàng ngày kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản, thẻ ghi nợ, ngân hàng điện tử hoặc các hình thức thỏa thuận đăng ký, sử dụng Dịch vụ khác mà KH đã ký xác nhận.
- Điều kiện giao dịch chung/Điều khoản:** Là bản Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày này. Điều kiện giao dịch chung bao gồm các điều khoản ổn định do NH công bố để áp dụng chung cho khách hàng cá nhân mở và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Hàng ngày tại NH. Nếu KH ký Đơn đăng ký, KH được coi như chấp nhận Điều kiện giao dịch chung này. Điều khoản này có giá trị áp dụng đối với toàn bộ KH đã, đang và sẽ đăng ký, sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Hàng ngày cho đến khi có bản Điều khoản mới được sửa đổi, thay thế theo quy định của SeABank.
- Tài khoản không hoạt động:** Là TK thanh toán mở tại NH không phát sinh giao dịch nào từ phía KH trong thời gian liên tục từ 03 tháng trở lên đối với tài khoản của khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh (Trong đó, giao dịch phát sinh từ phía KH trên TKTT là tất cả các giao dịch, không bao gồm các bút toán tạo ra bởi SeABank như: thu phí sử dụng dịch vụ, sản phẩm (trừ sản phẩm bảo lãnh); trả lãi TKTT).
- Giao dịch:** Là các giao dịch liên quan đến tài khoản được KH thực hiện tại quầy giao dịch của NH hoặc qua các phương tiện điện tử có sử dụng tên truy cập và mật khẩu do KH đăng ký và được NH chấp thuận cung cấp.
- Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu KH phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm và do NH quy định trong từng thời kỳ phù hợp với từng loại TK.
- Số dư khả dụng:** Là số tiền KH có thể sử dụng để chi tiêu và thanh toán từ TK của mình. Số dư được phép sử dụng bao gồm cả hạn mức thấu chi (nếu có) phải trừ đi các khoản phong tỏa, tạm khóa, các khoản phí, chi phí và Số dư tối thiểu.
- Tổng đài tin nhắn:** Là tổng đài chính thức của NH sẽ nhận tin nhắn yêu cầu thực hiện giao dịch của KH và gửi tin nhắn phản hồi đến số điện thoại đã đăng ký của KH.
- Tổng đài điện thoại:** Là số điện thoại 1800 558 899 (miễn phí) và 1900 555 587 (tính phí) đã được NH đăng ký là kênh tiếp nhận yêu cầu của KH.

13. **Gói Ngân hàng điện tử:** Là tiện ích SeABank cung cấp cho khách hàng đăng ký một lần và được sử dụng tất cả các dịch vụ SeANet gói thanh toán, SeAMobile App, SeAMobile web, SMS Banking – thông báo giao dịch phát sinh trên tài khoản.
14. **SMS Banking:** Là dịch vụ ngân hàng điện tử cung cấp các tiện ích cho KH thông qua tin nhắn tới điện thoại di động. Mỗi KH được đăng ký một số điện thoại di động tại một thời điểm nhất định để thực hiện giao dịch với NH (sau đây được gọi là số điện thoại đã đăng ký).
15. **Email Banking:** Là dịch vụ ngân hàng điện tử cung cấp các tiện ích cho KH thông qua hộp thư điện tử do KH đăng ký (sau đây được gọi là email đã đăng ký).
16. **SeANet:** Là dịch vụ NH trực tuyến của NH cung cấp các tiện ích, dịch vụ NH cho KH thông qua internet.
17. **SeAMobile web:** Là dịch vụ do NH cung cấp cho KH thông qua điện thoại di động có khả năng kết nối Internet.
18. **SeAMobile App:** Là ứng dụng Ngân hàng điện tử được cài đặt trực tiếp trên điện thoại di động sử dụng hệ điều hành IOS và Android.
19. **eBank:** Bao gồm dịch vụ SeANet, SeAMobile web, SeAMobile app và các hình thức cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử khác do SeABank cung cấp từng thời kỳ.
20. **Gói eBank:** Là sự phân quyền sử dụng trên SeANet, SeAMobile các gói khác nhau có các tiện ích và chức năng khác nhau.
21. **Mật khẩu:** Là mã số bí mật do NH ấn định hoặc KH lựa chọn có tối thiểu là 6 ký tự số, dùng để đăng nhập sử dụng dịch vụ SeANet, SeAMobile và các Dịch vụ Ngân hàng điện tử khác (nếu có). KH phải thay đổi mật khẩu do SeABank cấp trong lần đầu tiên sử dụng Dịch vụ.
22. **Tên truy cập (User):** Là một nhóm gồm 10 ký tự số do NH cung cấp cho KH và được sử dụng khi truy cập sử dụng dịch vụ SeANet, SeAMobile và các Dịch vụ Ngân hàng điện tử khác (nếu có).
23. **Mật khẩu OTP:** Là Mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố để xác thực người dùng truy cập vào hệ thống hoặc thực hiện giao dịch Ngân hàng điện tử. Ngân hàng cung cấp cho KH mã OTP bằng các phương thức phù hợp với từng Dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như gửi qua tin nhắn SMS tới SĐT mà KH đã đăng ký với Ngân hàng, gửi từ ứng dụng SeAMobile, SeANet.
24. **Soft OTP:** Là giải pháp bảo mật được tích hợp trong ứng dụng SeAMobile/ứng dụng khác của SeABank để cung cấp mã xác thực giao dịch OTP cho người dùng khi thực hiện giao dịch trực tuyến.
25. **Hạn mức chuyển tiền:** Là tổng số tiền tối đa mà KH có thể chuyển đi hoặc thanh toán cho người nhận trong 01 (một) ngày.
26. **Hạn mức giao dịch trên eBank**
  - a) Hạn mức giao dịch của KH trên eBank được thực hiện theo quy định, chính sách của SeABank từng thời kỳ. SeABank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của KH (bao gồm hạn mức tối thiểu trên một giao dịch và các hạn mức khác theo quy định của SeABank).
  - b) Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, SeABank sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức liên hệ do NH triển khai từng thời kỳ bao gồm phương thức 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 địa chỉ email mà KH đã đăng ký, thông báo trên ứng dụng SeAMobile, SeANet, thông báo trên website của NH tại địa chỉ [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn) (sau đây được gọi là website của NH). Trường hợp KH muốn thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức quy định của SeABank, KH phải đăng ký và được SeABank chấp thuận và chịu hoàn toàn rủi ro (nếu có) từ việc điều chỉnh hạn mức.
27. **Chuyển tiền định kỳ:** Là các giao dịch chuyển tiền cho người hưởng trong hoặc ngoài hệ thống NH được tự động chuyển đi định kỳ theo thời gian và số tiền mà KH đã đăng ký trước.

28. **Đầu tư tự động:** Là các giao dịch chuyển tiền giữa tài khoản Tiết kiệm thông minh SeASave Smart và tài khoản thanh toán của chính KH mở tại NH. Giao dịch chuyển tiền này được thực hiện tự động định kỳ theo thời gian KH đăng ký.
29. **Nạp tiền dịch vụ (Topup):** Là dịch vụ nạp tiền mà KH có thể thực hiện thông qua dịch vụ SeANet/SeAMobile bao gồm nhưng không giới hạn các hình thức sau: nạp tiền cho thuê bao di động trả trước, nạp tiền dịch vụ,...
30. **Nạp tiền theo cấu trúc tin nhắn (SMS – Topup):** Là dịch vụ mà KH nhắn tin theo cú pháp và gửi tới đầu số do NH quy định để nạp tiền điện thoại di động.
31. **Thanh toán hóa đơn trả sau (Billing):** Là dịch vụ mà KH có thể thực hiện thanh toán hóa đơn điện thoại trả sau, hóa đơn Internet, điện, nước, thanh toán mã đặt chỗ máy bay,... thông qua dịch vụ SeANet/ SeAMobile, tại quầy.
32. **Thanh toán/mua hàng hóa online (Ecommerce):** Là dịch vụ mà KH có thể thực hiện giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ,... online trên các website của nhà cung cấp và KH thanh toán bằng cách nhập số thẻ của SeABank để xác thực giao dịch mua bán đó.
33. **Dịch vụ nhận thông báo từ SeABank:** Là dịch vụ nhận thông báo qua SMS và nhận thông báo qua ứng dụng ngân hàng điện tử của SeABank.
34. **FATCA:** Viết tắt của Foreign Account Tax Compliance Act nghĩa là Đạo luật tuân thủ Thuế đối với Tài khoản nước ngoài do chính phủ Hoa kỳ ban hành.
35. **Dữ Liệu Cá Nhân:** Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm (bao gồm nhưng không giới hạn trong phạm vi dữ liệu về: thông tin định danh khách hàng, thông tin về khoản vay, khoản cấp tín dụng, thông tin về tài khoản, tiền gửi, tài sản gửi, thông tin về giao dịch của khách hàng tại SeABank và thông tin khác mà khách hàng cung cấp hoặc SeABank thu thập trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ tại SeABank).
36. **Xử lý dữ liệu cá nhân:** Là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.
37. Các thuật ngữ viết hoa khác không được giải thích trong Điều kiện giao dịch chung là sẽ được hiểu và giải thích theo các nội dung tương ứng trong Đơn đăng ký, các sản phẩm, dịch vụ mà KH tham gia trên cơ sở đảm bảo phù hợp với quy định có liên quan của pháp luật.

## **ĐIỀU 2. ĐIỀU KHOẢN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN**

1. Mở tài khoản: KH thuộc đối tượng mở tài khoản theo quy định của NH và cam kết cung cấp đầy đủ, chính xác các giấy tờ, hồ sơ mở TK theo yêu cầu của NH; tuân theo các quy định của pháp luật, quy định của NH về mở TK được NH thông báo công khai tại website và/hoặc địa điểm kinh doanh của NH, đồng thời chịu mọi trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin, tài liệu cung cấp cho NH.
2. Quản lý tài khoản:
  - a) Số dư tối thiểu: KH phải duy trì số dư tối thiểu theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
  - b) Lãi suất: KH được hưởng lãi suất đối với số dư trên tài khoản theo mức lãi suất do NH quy định, được NH thông báo công khai tại website hoặc địa điểm kinh doanh của NH, tùy theo đặc điểm của Tài khoản, số dư tài khoản và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của NH Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ.
  - c) Thấu chi: KH đủ điều kiện có thể sử dụng hạn mức thấu chi nếu có thỏa thuận với NH. Hạn mức thấu chi, lãi suất, biểu phí và các điều kiện khác liên quan đến thấu chi được thực hiện theo quy định của NH trong từng thời kỳ.
3. Sử dụng tài khoản: Được thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc người được chủ tài khoản ủy quyền.
  - a) Thanh toán qua tài khoản:

- KH được sử dụng số tiền trên tài khoản để thực hiện các Lệnh thanh toán (Ủy nhiệm chi) hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi Số dư khả dụng. NH sẽ tạo mọi điều kiện để KH sử dụng tài khoản của mình theo cách có hiệu quả và an toàn nhất.
  - Rút, nộp tiền mặt trực tiếp tại các Đơn vị kinh doanh của NH.
  - Thực hiện các Lệnh Thanh toán, chuyển khoản tại các Đơn vị kinh doanh của NH, qua dịch vụ SeANet hoặc SeAMobile.
  - KH được yêu cầu NH cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình. Việc truy cập tài khoản thông qua hệ thống mạng thông tin được thực hiện theo từng sản phẩm cụ thể của NH.
  - KH cam kết đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các Lệnh thanh toán, chuyển khoản đã lập và hoàn trả các phí dịch vụ có liên quan đến giao dịch theo biểu phí được NH thông báo công khai tại website hoặc địa điểm kinh doanh của NH, chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư hoặc hạn mức thấu chi của TK.
  - KH cam kết tự tổ chức hạch toán, theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu số dư với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có hoặc Thông báo số dư Tài khoản do NH gửi đến. Nếu có sai sót, KH có trách nhiệm thông báo với NH trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận được thông tin từ NH.
  - KH tự chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình. Trường hợp có sai sót về chứng từ thanh toán, KH phải có văn bản giải trình chi tiết để NH xem xét giải quyết.
  - KH cam kết tuân thủ các hướng dẫn của NH về quy trình nghiệp vụ, mẫu biểu trong việc lập và thực hiện các giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng phương tiện thanh toán; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; các biện pháp bảo đảm an toàn trong thanh toán,...
  - KH cam kết không cho thuê, cho mượn tài khoản hoặc sử dụng tài khoản của mình để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc/và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- b) Sử dụng tài khoản thanh toán chung: trừ khi có thỏa thuận khác về cách thức sử dụng tài khoản, việc sử dụng tài khoản thanh toán chung sẽ được thực hiện theo nguyên tắc sau:
- Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản phải có sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung.
  - Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung gửi cho một chủ tài khoản được coi như thông báo tới tất cả các chủ tài khoản.
  - Các chủ tài khoản được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác trong việc sử dụng, định đoạt tài khoản thanh toán chung trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của chính mình. Việc ủy quyền phải tuân thủ các quy định của pháp luật và của NH.
  - Khi một trong các chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự hoặc tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật, thì quyền sử dụng tài khoản thanh toán chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật.
4. Tạm khóa tài khoản:
- a) NH được quyền tạm khóa một phần hay toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp sau: (i) Khi có văn bản yêu cầu của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK; hoặc (ii) NH nghi ngờ có sự nhầm lẫn, sai sót trong việc thực hiện các giao dịch liên quan đến TK; hoặc (iii) Khi có tranh chấp liên quan đến TK; hoặc (iv) Để đảm bảo các nghĩa vụ thanh toán các khoản nợ, các nghĩa vụ tài chính khác của KH với NH; hoặc (v) Khi NH phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến việc mở, sử dụng TK hoặc NH nghi ngờ, có thông tin về việc KH sử dụng TKTT để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật; (vi) Theo sự thỏa thuận trước bằng văn bản giữa NH và KH; (vii) Khi tài khoản không hoạt động (không phát sinh các giao dịch ghi nợ, ghi có, trừ các giao dịch thanh toán phí dịch vụ liên quan

đến việc sử dụng TK cho NH) trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định của NH; (viii) Khách hàng vi phạm nghĩa vụ trả nợ với NH hoặc các trường hợp khác mà NH đánh giá là cần thiết phải tạm khóa như KH liên quan đến vụ án hình sự (bị khởi tố, bắt, truy tố, xét xử, chấp hành hình phạt tù...), KH vi phạm pháp luật, chính sách của nhà nước và Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và được công bố công khai trên website chính thức và/hoặc các điểm giao dịch của NH. Đối với trường hợp TK được tạm khóa theo yêu cầu của KH, việc chấm dứt tạm khóa sẽ được NH thực hiện theo yêu cầu hợp lệ của KH. Đối với các trường hợp tạm khóa khác, việc chấm dứt tạm khóa sẽ được thực hiện khi chấm dứt sự kiện dẫn đến tạm khóa TK theo đánh giá của NH.

- b) Tài khoản trong thời gian tạm khóa TK theo yêu cầu của KH thì việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến sẽ thực hiện theo yêu cầu của KH (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản). Tài khoản trong thời gian tạm khóa TK khác sẽ chặn giao dịch theo cả 2 chiều (ghi Nợ và ghi Có), việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến như sau: (i) Đối với các lệnh thanh toán đi, NH sẽ từ chối thực hiện giao dịch; (ii) Đối với các lệnh thanh toán đến, NH sẽ hoàn trả lệnh chuyển tiền cho ngân hàng phát lệnh hoặc tạm thời quản lý số tiền này (hạch toán vào tài khoản treo nội bộ của NH). Sau khi TKTT của KH được chấm dứt tạm khóa, hoặc theo thỏa thuận khác với Khách hàng, hoặc có chỉ đạo của các cấp có thẩm quyền tại SeABank, hoặc có đề nghị từ các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thì SeABank sẽ tiếp tục xử lý lệnh thanh toán này (báo có hoặc trả lại Ngân hàng phát lệnh).

#### 5. Phong tỏa tài khoản:

- a) NH được phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp sau: (i) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cá nhân/ tổ chức có thẩm quyền theo quy định của pháp luật như Tòa án, Cơ quan điều tra, Viện kiểm sát...; (ii) Khi NH phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hoàn lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh 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 tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về TK thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung; (iv) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật. Ngay sau khi phong tỏa TK, NH sẽ thông báo cho KH hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của KH biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK theo phương thức phù hợp tại Điều kiện giao dịch chung này.
- b) Việc sử dụng tài khoản phong tỏa, số tiền bị phong tỏa, thời hạn bị phong tỏa, xử lý các Lệnh thanh toán qua tài khoản trong thời gian phong tỏa được thực hiện theo đúng nội dung phong tỏa. Số tiền bị phong tỏa sẽ được bảo toàn, kiểm soát theo nội dung phong tỏa và vẫn được hưởng lãi theo quy định của NH được công khai tại website và/hoặc tại Đơn vị kinh doanh của NH. Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì số tiền không bị phong tỏa vẫn được sử dụng như bình thường.
- c) Việc phong tỏa được chấm dứt khi: (i) Kết thúc thời hạn phong tỏa; (ii) Có văn bản yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK; (iii) NH đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền; (iv) Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản đã được giải quyết; (v) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### 6. Đóng tài khoản:

- a) NH có quyền quyết định đóng tài khoản của KH trong các trường hợp sau:
- Theo yêu cầu của KH: NH chỉ thực hiện đóng tài khoản của KH sau khi KH hoàn tất mọi nghĩa vụ đối với NH hoặc với bên thứ ba (nếu có yêu cầu) theo quy định của pháp luật. KH lập Giấy đề nghị đóng tài khoản theo mẫu của NH. NH sẽ thực hiện tất toán tài khoản căn cứ trên số dư thực tế còn lại của KH. KH phải thanh toán xong các khoản nợ và hoàn trả lại toàn bộ số séc trắng và giấy tờ khác chưa sử dụng do NH đã bán cho KH;
  - Khi Chủ tài khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là chết, bị mất tích, hoặc mất năng lực hành vi dân sự;

- KH vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều kiện giao dịch chung này và/hoặc các văn bản thỏa thuận khác liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT được thiết lập giữa KH và NH;
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
  - b) Sau khi đóng tài khoản, KH muốn sử dụng tài khoản phải làm lại thủ tục mở tài khoản.
  - c) Xử lý số dư còn lại khi đóng TK: Số dư (số tiền) còn lại sau khi đóng TK sẽ được sử dụng để thanh toán cho các nghĩa vụ tài chính đến hạn của KH tại NH, số tiền còn lại chưa sử dụng hết sẽ được NH: (i) chi trả theo yêu cầu của KH; (ii) chi trả cho người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH trong trường hợp KH là người 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; (iii) chi trả cho người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp KH chết, bị tuyên bố là đã chết; (iv) chi trả theo quyết định của Tòa án. Tùy theo yêu cầu của NH, KH/người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TK có trách nhiệm ký các tài liệu, chứng từ liên quan khi thực hiện nhận khoản tiền này. Trường hợp KH, người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TK đã được thông báo mà không đến nhận hoặc NH không nhận được yêu cầu thanh toán từ KH, người thụ hưởng hợp pháp số dư, toàn bộ số dư còn lại sau khi đóng TK (nếu có) sẽ được NH quản lý và không được hưởng lãi hoặc xử lý theo quy định của pháp luật từng thời kỳ.
7. Ủy quyền sử dụng tài khoản:
- KH được ủy quyền một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng tài khoản của mình cho người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật và của NH. Người được ủy quyền không được ủy quyền tiếp cho người thứ ba.
  - Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản theo mẫu của NH. Trường hợp không thực hiện ủy quyền tại các Đơn vị kinh doanh của NH thì văn bản ủy quyền phải có đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật và được xác nhận tại tổ chức hành nghề công chứng hoặc chứng thực của UBND hoặc Cơ quan có thẩm quyền khác theo quy định của pháp luật.
  - Thời hạn ủy quyền được xác định theo văn bản ủy quyền. Trường hợp không quy định thời hạn ủy quyền, việc ủy quyền chỉ có giá trị trong vòng 01 (một) năm kể từ ngày xác lập việc ủy quyền.

### **ĐIỀU 3. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ SMS & EMAIL BANKING**

1. Dịch vụ SMS Banking: Là dịch vụ ngân hàng điện tử cung cấp các tiện ích cho KH thông qua tin nhắn tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với SeABank gồm thông báo về biến động số dư phát sinh trên tài khoản và gửi tin nhắn (sms) đến Tổng đài tin nhắn của NH để sử dụng các nhóm tiện ích đã đăng ký với NH. Việc gửi SMS thông báo biến động số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán chỉ áp dụng với giao dịch có giá trị tối thiểu từ 10.000 VND hoặc giá trị khác theo quy định của SeABank từng thời kỳ.
2. Dịch vụ Email Banking: Thông báo về giao dịch phát sinh trên tài khoản và các email có tính chất quảng bá về sản phẩm, dịch vụ, lãi suất tiết kiệm và thông tin tỷ giá hàng ngày theo yêu cầu của KH thông qua địa chỉ hộp thư điện tử (email) của KH đã đăng ký với NH.
3. KH có thể đăng ký sử dụng dịch vụ thông qua số điện thoại và email đã đăng ký và KH phải trả phí dịch vụ theo quy định của NH. Nếu KH không đăng ký nhận thông báo qua SMS & Email Banking, NH không có trách nhiệm thông báo cho KH về dịch vụ KH sử dụng, tuy nhiên, tùy thuộc vào tình hình thực tế và chính sách của NH trong từng thời kỳ, NH vẫn có thể gửi thông báo cho KH theo kênh thông báo này đối với dịch vụ KH sử dụng mà không thu phí KH.
4. Đảm bảo an toàn trong sử dụng Dịch vụ:
  - a) KH đồng ý rằng, yêu cầu được gửi từ số điện thoại và email đã đăng ký với NH trong mọi trường hợp đều được hiểu là yêu cầu hợp lệ, không thể hủy ngang của KH.
  - b) Ngay khi số điện thoại đăng ký sử dụng SMS, hoặc email đăng ký sử dụng Email Banking thay đổi hay bị khóa hoặc tạm dừng sử dụng hoặc chấm dứt sử dụng theo yêu cầu của nhà cung cấp dịch vụ hoặc trường hợp khác, KH phải thông báo ngay cho NH bằng văn bản.
  - c) Cung cấp thông tin về SMS, Email rác cho nhà cung cấp dịch vụ Email, SMS, nhà cung cấp dịch vụ Email, SMS qua Internet, cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- d) Tuân thủ các quy định về sử dụng Email và SMS theo quy định của pháp luật và của NH.

### **ĐIỀU 4. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ NHẬN THÔNG BÁO TỪ SEABANK**

1. Nhận thông báo qua SMS: Là dịch vụ nhận thông báo biến động số dư đối với tài khoản thanh toán/thẻ ngân hàng/sản phẩm khác và nhận thông báo nội dung khác do SeABank phát triển trong từng thời kỳ qua SMS gửi đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với SeABank. Việc gửi SMS thông báo biến động số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán chỉ áp dụng với giao dịch có giá trị tối thiểu từ 10.000 VND hoặc giá trị khác theo quy định của SeABank từng thời kỳ.
2. Nhận thông báo qua ứng dụng: Là dịch vụ nhận thông báo biến động số dư đối với tài khoản thanh toán/thẻ ngân hàng/sản phẩm khác và nhận thông báo nội dung khác do SeABank phát triển trong từng thời kỳ qua ứng dụng Ngân hàng điện tử. Nội dung thông báo của “Dịch vụ nhận thông báo qua ứng dụng” được hiển thị trên eBank, thời điểm thông báo sẽ phụ thuộc vào hệ thống cung cấp dịch vụ của SeABank.
3. Phí “Dịch vụ nhận thông báo từ SeABank” được áp dụng áp dụng theo Biểu phí dịch vụ áp dụng đối với KHCHN và Hộ kinh doanh của SeABank được công khai tại điểm giao dịch và/hoặc website chính thức của SeABank: <https://www.seabank.com.vn>. SeABank được quyền thực hiện trích tiền (ghi nợ) từ bất kỳ tài khoản thanh toán/thẻ nào của Khách hàng mở tại SeABank để hạch toán thu phí dịch vụ theo biểu phí SeABank; trường hợp KH chưa nộp đủ phí của các tháng trước, SeABank sẽ truy thu phí nhận thông báo từ SeABank cho đến khi thu đủ phí các kỳ đã phát sinh theo điều kiện thu phí của SeABank quy định từng thời kỳ.
4. KH có thể đăng ký sử dụng “Dịch vụ nhận thông báo từ SeABank” qua kênh ngân hàng điện tử/tại quầy/các kênh khác... và KH phải trả phí theo quy định của NH. Nếu KH không đăng ký dịch vụ, NH vẫn có thể gửi thông báo cho KH theo kênh thông báo này đối với dịch vụ KH sử dụng trực tiếp mà không thu phí KH.
5. SeABank không chịu trách nhiệm do không thực hiện được việc cung cấp dịch vụ thông báo cho KH trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin của SeABank... bị trục trặc, phát sinh lỗi ngoài mong muốn của SeABank hoặc vì bất kỳ lý do bất khả kháng nào khác.

## **ĐIỀU 5. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ SEANET**

1. KH có thể lựa chọn dịch vụ SeANet/SeAMobile và Gói eBank do SeABank cung cấp khi đăng ký sử dụng Dịch vụ. Đối với tài khoản thanh toán chung, SeABank chỉ cung cấp dịch vụ SeANet/SeAMobile cho KH có mã khách hàng sử dụng để mở tài khoản thanh toán chung.
2. Mỗi dịch vụ có nhóm tiện ích khác nhau tùy theo chính sách của NH trong từng thời kỳ. Tùy từng thời kỳ, NH có quyền thay đổi, bổ sung các tiện ích và tính năng của dịch vụ và sẽ thông báo cho KH bằng một trong các phương thức liên hệ do NH triển khai từng thời kỳ bao gồm phương thức 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 địa chỉ email mà KH đã đăng ký, gửi từ ứng dụng SeAMobile, SeANet, thông báo trên website của NH tại địa chỉ [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn) (sau đây được gọi là website của NH).
3. KH được coi là đã nhận được thông báo của NH khi NH đã thông báo bằng các phương thức như địa chỉ, số điện thoại, email của KH đã đăng ký với SeABank, gửi từ ứng dụng SeAMobile, SeANet. Trường hợp KH có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho NH bằng văn bản về việc thay đổi thông tin và thực hiện thủ tục thay đổi thông tin. Nếu KH không thông báo hoặc không thực hiện thủ tục thay đổi thông tin thì NH có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như KH đã nhận được thông báo khi NH thông báo tới địa chỉ, số điện thoại và email này và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc KH.
4. Quy định về tên truy cập và mật khẩu sử dụng Dịch vụ:
  - a) Mật khẩu truy cập: Tùy vào từng Gói dịch vụ KH lựa chọn, mật khẩu bao gồm tối thiểu 06 ký tự số và tối đa 12 ký tự số.
  - b) KH sử dụng user và mật khẩu truy cập vào website: [www.seanet.vn](http://www.seanet.vn) (sau đây được gọi là website cung cấp dịch vụ) để tra cứu tài khoản và thực hiện các giao dịch trên tài khoản theo đúng gói dịch vụ đã đăng ký. KH được sử dụng mật khẩu và tên truy cập này để sử dụng cho Dịch vụ SeANet và SeAMobile, nếu có đăng ký cả hai Dịch vụ.

- c) KH phải thay đổi mật khẩu ngay sau khi được NH cung cấp và tự bảo mật Mật khẩu sử dụng Dịch vụ của mình. Trường hợp KH quên Mật khẩu hoặc đăng nhập sai Mật khẩu quá 05 lần, NH sẽ tự động tạm thời khóa tài khoản truy cập để tránh gian lận. KH có nghĩa vụ đăng ký lại Mật khẩu theo quy định của NH. KH có quyền đề nghị NH cấp lại/ hủy bỏ/ cấp bổ sung Mật khẩu, User và phải đăng ký bằng văn bản với NH.
  - d) Ngay khi mật khẩu hoặc tên truy cập bị mất, bị lộ hoặc nghi ngờ bị mất, bị lộ, bị lợi dụng, hoặc ngay khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép vào tài khoản, KH phải thông báo ngay cho NH (trực tiếp hoặc gọi điện đến Tổng đài điện thoại) để NH tiến hành ngay lập tức việc tạm khóa tài khoản truy cập của KH sau khi kiểm tra các thông tin KH cung cấp trong vòng 01 (một) giờ đồng hồ kể từ thời điểm KH thông báo lần đầu. Trường hợp KH thông báo bằng điện thoại, thì trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi NH xử lý tạm khóa/tạm phong tỏa cho KH, KH phải trực tiếp đến NH để xác nhận lại bằng văn bản. Sau thời hạn trên, NH tự động giải tỏa/chấm dứt tạm khóa tài khoản truy cập của KH. KH chịu trách nhiệm về tài chính đối với tất cả các giao dịch có sử dụng Dịch vụ được thực hiện trước khi KH thông báo cho NH và trong thời gian 01 giờ kể từ thời điểm NH nhận được thông báo của KH nêu trên hoặc khi NH tự động giải tỏa tài khoản truy cập do KH không đến NH xác nhận bằng văn bản.
  - e) KH đồng ý rằng, trong mọi trường hợp các yêu cầu giao dịch được gửi từ số điện thoại, từ ứng dụng SeAMobile, SeANet và các thông tin khác do KH đã đăng ký với NH đều được hiểu là yêu cầu hợp lệ, KH không được phép hủy và tự chịu trách nhiệm với các yêu cầu đó.
5. Quy trình và thời gian xử lý giao dịch:
- a. KH phải thực hiện đúng Hướng dẫn sử dụng SeANet do NH ban hành và đăng tải trên website của NH và NH không chịu trách nhiệm trong mọi trường hợp KH sử dụng dịch vụ không theo đúng các hướng dẫn, khuyến cáo của NH dẫn đến việc không thực hiện được dịch vụ hoặc dẫn đến các rủi ro liên quan đến lộ bí mật thông tin, Tài khoản KH bị lợi dụng...
  - b. Đối với các giao dịch chuyển tiền cho các tài khoản trong hệ thống NH: các giao dịch sẽ được NH xử lý ngay khi giao dịch phát sinh.
  - c. Trừ trường hợp có sự thay đổi theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước hoặc khi có sự kiện bất khả kháng, các giao dịch chuyển tiền cho các Tài khoản nằm ngoài hệ thống NH sẽ được thực hiện như sau:
    - Giao dịch được chuyển tới NH trước 16h30 các ngày từ thứ 2 đến thứ 6: NH sẽ ghi nợ Tài khoản vào cùng ngày làm việc và lệnh thanh toán sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên NH để đến NH thụ hưởng.
    - Giao dịch được chuyển tới NH sau 16h30 các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hoặc vào ngày thứ 7, chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết theo quy định của pháp luật hoặc ngày nghỉ khác theo quy định của NH: NH sẽ ghi nợ tài khoản của KH vào ngày làm việc tiếp theo. Sau đó lệnh thanh toán sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên NH để đến NH thụ hưởng.
  - d. Các yêu cầu Giao dịch được gửi đi từ phía KH không có nghĩa là các yêu cầu Giao dịch nêu trên đã đương nhiên được NH ghi nhận và xử lý. NH chỉ tiến hành ghi nợ/có Tài khoản theo quy định sau khi NH kiểm tra và hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu từ KH.
  - e. KH phải chịu trách nhiệm thanh toán 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 trừ khi thỏa mãn các điều kiện theo quy định tại bản Điều kiện giao dịch chung này và phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của NH.
6. Đồng tiền giao dịch: các giao dịch thanh toán, chuyển tiền được thực hiện bằng Đồng Việt Nam. Thỏa thuận này không hạn chế việc tra cứu giao dịch và kiểm tra số dư của KH đối với các tài khoản ngoại tệ đã mở tại NH.
7. Một số quy định khi sử dụng dịch vụ:
- a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện qua Dịch vụ bằng Tên truy cập và Mật khẩu của KH, và yêu cầu thực hiện Giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của NH.
  - b) NH có thể chấm dứt/từ chối việc thực hiện Giao dịch không cần báo trước trong các trường hợp



- (i) KH vi phạm nội dung của Điều kiện giao dịch chung này hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý Tài khoản; hoặc (ii) theo quy định của Pháp luật, quyết định/ yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc (iii) các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc (iv) khi lợi ích của KH có thể bị tổn hại hoặc có gian lận; hoặc (v) khi giao dịch vượt quá hạn mức; hoặc thông báo trước ít nhất 03 ngày làm việc trong trường hợp NH tạm ngưng dịch vụ để bảo trì.
- c) Ngân hàng có thể tạm khóa/đóng dịch vụ SeANet của khách hàng trong trường hợp nghi ngờ khách hàng thực hiện các giao dịch gian lận, rủi ro, các giao dịch bị nghiêm cấm,... theo quy định của NH và Pháp luật.
- d) Do đặc thù kỹ thuật của Dịch vụ, mặc dù KH có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi thời điểm nhưng KH cũng đồng ý rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ do lỗi đường truyền mạng, việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
8. Giao dịch không hủy ngang:
- a) KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Giao dịch nào đã thực hiện trên SeANet bằng Tên truy cập và Mật khẩu của KH. Trường hợp KH muốn huỷ yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, NH sẽ chỉ xem xét với điều kiện (i) yêu cầu huỷ Giao dịch được gửi đến NH ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) NH chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý Giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và (iii) việc huỷ Giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích chính đáng và hợp pháp của NH cũng như của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- b) Bất kỳ Giao dịch nào đã được thực hiện theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này sẽ được NH coi là có giá trị và không hủy ngang, trừ trường hợp được quy định khác tại bản Điều khoản điều kiện này.
- c) KH phải tự đảm bảo quá trình thực hiện Giao dịch chính xác, đầy đủ và phải chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính cá nhân và phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) của KH sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ.
9. Phí sử dụng dịch vụ sẽ do NH quy định trong từng thời kỳ và được công bố công khai tại website [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn) và tại các Đơn vị kinh doanh.
10. Chứng từ: Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ và/hoặc Giao dịch giữa NH và KH cũng như các số liệu khác được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi NH sẽ là bằng chứng về việc giao dịch SeANet của KH với NH, trừ trường hợp có sai sót, nhầm lẫn do lỗi của NH. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng đã được NH và KH thỏa thuận và xác nhận.

## **ĐIỀU 6. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ SEAMOBILE (GỒM SEAMOBILE WEB VÀ SEAMOBILE APP)**

1. KH có thể có thể lựa chọn dịch vụ SeANet/SeAMobile và Gói eBank do SeABank cung cấp khi đăng ký sử dụng Dịch vụ Đối với tài khoản thanh toán chung, SeABank chỉ cung cấp dịch vụ SeANet/SeAMobile cho KH có mã khách hàng sử dụng để mở tài khoản thanh toán chung. KH có nhu cầu sử dụng cần đăng ký sử dụng dịch vụ với NH để được cấp tên truy cập và mật khẩu, trong trường hợp KH đã sử dụng dịch vụ SeANet thì tên truy cập và mật khẩu đăng nhập SeAMobile sau khi đăng ký sẽ như dịch vụ SeANet.
2. KH sử dụng tên truy cập và mật khẩu NH cung cấp hoặc tên truy cập và mật khẩu của SeANet nếu KH có sử dụng SeANet và đăng nhập theo địa chỉ [www.seanet.vn](http://www.seanet.vn) hoặc tải ứng dụng về máy điện thoại di động để sử dụng dịch vụ.
3. Đồng tiền sử dụng: Trong phạm vi dịch vụ SeAMobile, NH cho phép và đảm bảo các giao dịch chuyển tiền được thực hiện bằng Đồng Việt Nam. Điều khoản này không hạn chế việc tra cứu giao dịch và kiểm tra số dư của KH đối với các tài khoản ngoại tệ đã mở tại NH cũng như việc chuyển tiền giữa các tài khoản ngoại tệ cùng đơn vị tiền tệ thuộc cùng sở hữu của khách hàng tại NH.
4. Truy cập dịch vụ và xử lý giao dịch:

- a) Do đặc thù kỹ thuật của Dịch vụ, mặc dù KH có thể sử dụng Dịch vụ vào mọi lúc, mọi nơi nhưng KH đồng ý rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các Dịch vụ do lỗi đường truyền mạng, việc bảo trì hệ thống hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.
  - b) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện qua Dịch vụ bằng Tên truy cập và Mật khẩu của KH, và yêu cầu thực hiện Giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của NH.
  - c) NH có thể chấm dứt/từ chối việc thực hiện Giao dịch không cần báo trước trong các trường hợp (i) KH vi phạm nội dung của Điều khoản này hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý Tài khoản, hoặc (ii) theo quy định của Pháp luật, quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc (iii) các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc (iv) khi lợi ích của KH có thể bị tổn hại hoặc có gian lận; hoặc (v) khi giao dịch vượt quá hạn mức; hoặc thông báo trước ít nhất 03 ngày làm việc trong trường hợp NH tạm ngưng dịch vụ để bảo trì.
  - d) NH có thể tạm khóa/đóng dịch vụ SeAMobile của khách hàng trong trường hợp nghi ngờ khách hàng thực hiện các giao dịch gian lận, rủi ro, các giao dịch bị nghiêm cấm,... theo quy định của NH và Pháp luật.
  - e) KH phải tự đảm bảo quá trình thực hiện Giao dịch chính xác và đầy đủ.
  - f) Trường hợp KH quên Mật khẩu hoặc đăng nhập sai Mật khẩu quá 05 (năm) lần, NH sẽ tự động tạm thời khóa tài khoản truy cập để tránh gian lận. KH có nghĩa vụ đăng ký lại Mật khẩu theo quy định của NH.
5. Giao dịch không hủy ngang:
- a) KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Giao dịch nào đã thực hiện trên SeAMobile bằng Tên truy cập và Mật khẩu của KH. Trường hợp KH muốn hủy yêu cầu thực hiện Giao dịch của mình, NH sẽ chỉ xem xét với điều kiện (i) yêu cầu hủy Giao dịch được gửi đến NH ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) NH 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 chính đáng và hợp pháp của NH cũng như của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
  - b) Bất kỳ Giao dịch SeAMobile nào đã được thực hiện theo quy định tại bản Điều khoản sẽ được NH coi là có giá trị và không hủy ngang, trừ trường hợp được quy định khác tại bản Điều khoản điều kiện chung này.
6. Chứng từ: Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ và/hoặc Giao dịch giữa NH và KH cũng như các số liệu khác được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi NH sẽ là bằng chứng về việc giao dịch SeAMobile của KH với NH, trừ trường hợp có sai sót, nhầm lẫn do lỗi của NH. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng đã được NH và KH thỏa thuận và xác nhận.
7. Phí dịch vụ:
- a) Biểu phí sử dụng Dịch vụ và các dịch vụ liên quan sẽ do NH quy định theo từng thời kỳ và được công bố công khai tại website [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn) và tại các Đơn vị kinh doanh.
  - b) Cách thức thu phí: Phí được thu tự động trên tài khoản của KH mỗi tháng một lần và thu vào ngày 8 (tám) của tháng hoặc ngày làm việc liền sau nếu ngày 08 của tháng rơi vào ngày nghỉ/lễ theo quy định của SeABank hoặc thời điểm khác theo quy định của NH trong từng thời kỳ.

## **ĐIỀU 7. QUY ĐỊNH VỀ DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

1. Mở ID Khách hàng: KH có nhu cầu sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại NH và thực hiện cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, hồ sơ để đăng ký thông tin KH theo yêu cầu của NH; tuân theo các quy định của pháp luật, quy định của NH về đăng ký thông tin KH (bao gồm thỏa thuận về bảo vệ Dữ Liệu Cá Nhân) được NH thông báo công khai tại website và/hoặc điểm giao dịch của NH hoặc hình thức thông báo khác theo bản Điều khoản này), đồng thời chịu mọi trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin, tài liệu cung cấp cho NH.
2. Trường hợp KH thay đổi về các thông tin đã đăng ký với SeABank (CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân, địa chỉ, số điện thoại, hòm thư điện tử, dấu hiệu nhận biết sinh trắc học và hoặc các thông tin khác) thì KH có trách nhiệm thông báo ngay cho NH để cập nhật điều chỉnh và KH hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với những rủi ro phát sinh nếu không thông báo cho NH.

3. Trong mọi trường hợp, ID Khách hàng được xác định là dữ liệu thuộc quyền quản lý, sử dụng của SeABank.

## **ĐIỀU 8. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KH**

1. Quyền của KH
  - a) Được phổ biến đầy đủ thông tin về các quy định mở tài khoản tại NH.
  - b) Sử dụng các Dịch vụ Ngân hàng hàng ngày đã đăng ký với NH và thay đổi các Dịch vụ này khi có nhu cầu theo đúng quy định của bản Điều khoản này.
  - c) Được NH cung cấp thông tin định kỳ hoặc khi có yêu cầu về các giao dịch, số dư, hạn mức liên quan đến sử dụng Dịch vụ (nếu có) theo quy định của NH.
  - d) Được NH bảo mật thông tin liên quan đến Tài khoản, giao dịch Tài khoản và việc sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật.
  - e) Đơn phương chấm dứt sử dụng Dịch vụ. Ngay khi KH thông báo chấm dứt sử dụng Dịch vụ, NH sẽ ngừng cung cấp Dịch vụ cho KH nhưng việc chấm dứt sử dụng Dịch vụ của KH chỉ có hiệu lực pháp lý khi KH thực hiện xong tất cả các nghĩa vụ tài chính đối với NH.
  - f) Các quyền khác theo quy định của Điều kiện giao dịch chung này và các quy định có liên quan của pháp luật.
2. Trách nhiệm của KH
  - a) KH phải bảo mật mã PIN, mật khẩu và tên truy cập và các thông tin cá nhân khác liên quan đến Dịch vụ.
  - b) Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của NH và chịu toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với giao dịch được thực hiện do sai sót của KH hoặc do việc bị lợi dụng sử dụng Dịch vụ Daily Banking không do lỗi của NH hoặc do KH không thực hiện đúng các cam kết tại Thỏa thuận này.
  - c) Cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ khi NH yêu cầu hoặc/ và khi có thay đổi các thông tin đã đăng ký.
  - d) Đồng ý cho NH tự động trích Tài khoản để thanh toán giá trị các Giao dịch, các loại phí liên quan đến Giao dịch, các khoản xử lý thừa, thiếu, các khoản tiền phạt quy định tại Điều khoản này và văn bản thỏa thuận khác giữa NH và khách hàng;
  - e) Có trách nhiệm duy trì, đảm bảo tại mọi thời điểm số dư trên TKTT của KH luôn lớn hơn 0 đồng, trừ trường hợp được NH cấp hạn mức thấu chi trên TKTT. KH đồng ý rằng, trường hợp KH vi phạm cam kết này, NH có quyền tự động đóng TK của KH nếu NH đã liên lạc với KH qua số điện thoại của KH đăng ký với Ngân hàng trong 03 ngày làm việc liên tiếp nhưng không liên lạc được.
  - f) Có trách nhiệm thường xuyên sử dụng TK, thực hiện các giao dịch liên quan đến TK và đảm bảo không để xảy ra tình trạng TK của KH không hoạt động (được hiểu là không phát sinh các giao dịch ghi có, ghi nợ, ngoại trừ các giao dịch thanh toán phí liên quan đến việc sử dụng TK cho NH) trong vòng từ 180 ngày trở lên. KH đồng ý rằng, trường hợp KH vi phạm cam kết về việc thường xuyên sử dụng TK được quy định tại Điểm này, NH có quyền quyết định đóng TK của KH mà không cần sự đồng ý/chấp thuận của KH.
  - g) Đồng ý cho NH được quyền sử dụng thông tin của KH trong hệ thống NH (được hiểu bao gồm các Đơn vị trực thuộc hệ thống của NH, các Công ty con, Công ty liên kết của NH, Công ty mà NH có góp vốn, mua cổ phần) nhằm phục vụ cho việc cung cấp sản phẩm, Dịch vụ cho KH.
  - h) Cung cấp đầy đủ các thông tin về Khách hàng, Tài khoản và các thông tin, chứng từ liên quan đến giao dịch của Khách hàng theo yêu cầu của SeABank để phục vụ hoạt động cung cấp sản phẩm, dịch vụ của SeABank cho KH.
  - i) Hoàn trả cho NH những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên Tài khoản và lãi phát sinh theo quy định của NH, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản (nếu có). NH có toàn quyền quyết định việc chủ động trích (ghi Nợ)/tạm khóa TK của KH một khoản tiền tương ứng với khoản tiền mà NH xác định là đã ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản của KH (nếu có) theo đánh giá của NH.

- j) Hoàn trả hoặc phối hợp với NH hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi có vào TK của mình.
- k) Tự tìm hiểu các hướng dẫn sử dụng Dịch vụ đăng tải trên website của NH hoặc liên hệ với NH để được trợ giúp về việc sử dụng Dịch vụ.
- l) Không sử dụng Dịch vụ để thực hiện các Giao dịch khi Tài khoản không còn đủ tiền, trừ trường hợp được NH cấp hạn mức thấu chi.
- m) Không được cho thuê, cho mượn Tài khoản hoặc sử dụng Tài khoản để thực hiện các giao dịch trái pháp luật hoặc để phá hoại hệ thống của NH hoặc có hành vi trái pháp luật khác. Trường hợp KH vi phạm NH có quyền đình chỉ hoặc đơn phương chấm dứt việc cung cấp Dịch vụ và yêu cầu bồi thường thiệt hại (nếu có).
- n) Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài khoản do lỗi của mình.
- o) Đơn phương chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ đối với NH vào bất kỳ thời điểm nào nhưng phải thông báo cho NH trước 07 ngày làm việc tính đến ngày dự kiến chấm dứt sử dụng Dịch vụ, đồng thời KH phải thực hiện đầy đủ những nghĩa vụ của mình đối với NH theo Điều kiện giao dịch chung này và văn bản thỏa thuận khác giữa NH và KH.
- p) Các trách nhiệm khác theo Điều kiện giao dịch chung này và theo quy định của pháp luật.

## **ĐIỀU 9. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NH**

### **1. Quyền của NH**

- a) Được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu của KH trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do bất khả kháng nào khác.
- b) Cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản theo cách thức thỏa thuận tại bản Điều kiện giao dịch chung này.
- c) Từ chối cấp phép việc thực hiện các Giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo bản Điều kiện giao dịch chung này, quy định của pháp luật, quy định của NH như đã được NH thông báo công khai tại website hoặc địa điểm kinh doanh của mình và trong các trường hợp bất khả kháng.
- d) Được miễn trách đối với: (i) việc sử dụng đúng hoặc sai mục đích của TK của KH; (ii) Mọi gian lận hoặc giả mạo gây ra cho KH do hành vi vi phạm hoặc lỗi của KH; (iii) Bất kỳ phương hại nào tới uy tín, hình ảnh và danh tiếng của KH có liên quan đến việc NH yêu cầu KH chấm dứt/ngừng sử dụng TK do hành vi vi phạm và/hoặc lỗi của KH.
- e) Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua TK (nếu có).
- f) Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho KH (bao gồm ngăn chặn giao dịch tài khoản, tạm ngưng cung cấp Dịch vụ, các biện pháp khác) trong các trường hợp cụ thể được quy định tại Điều 2, Điều 3, Điều 4, Điều 5 của bản Điều kiện giao dịch chung này.
- g) Được quyền chấm dứt việc cung cấp Dịch vụ cho KH (bao gồm đóng TK) trong các trường hợp quy định tại Điều kiện giao dịch chung này, các văn bản thỏa thuận khác ký kết giữa NH và KH và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- h) Được quyền sử dụng thông tin của KH trong hệ thống NH (được hiểu bao gồm các Đơn vị trực thuộc hệ thống của NH, các Công ty con, Công ty liên kết của NH, Công ty mà NH có góp vốn, mua cổ phần) nhằm phục vụ cho việc cung cấp sản phẩm, Dịch vụ cho KH.
- i) Được quyền chủ động quyết định cung cấp cho bên thứ ba là Ngân hàng Đại lý hoặc Công ty con, công ty liên kết của SeABank hoặc tổ chức có ký kết các hợp đồng, liên kết với SeABank nhằm phục vụ cho việc triển khai bán, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của SeABank các thông tin về Khách hàng, Tài khoản và các thông tin, chứng từ liên quan đến giao dịch của Khách hàng nhằm phục vụ hoạt động cung cấp sản phẩm, dịch vụ của SeABank cho Khách hàng và/hoặc phục vụ nhu cầu khác theo chính sách của SeABank từng thời kỳ.
- j) Có quyền sử dụng các thông tin về KH và các khoản tín dụng của KH, bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, tài liệu do KH cung cấp, các hợp đồng, văn bản ký kết giữa NH và KH để cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.

- k) Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về dịch vụ TK giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch TK theo quy định của pháp luật.
- l) Được chủ động trích (ghi nợ) TK của KH trong các trường hợp sau: (i) Thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi và các chi phí khác phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận với KH phù hợp với quy định pháp luật; (ii) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước 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 thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật; (iii) Để điều chỉnh các hạng mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết; (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền; (v) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa KH với NH; (vi) Bù trừ các nghĩa vụ của KH tại NH và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa KH và NH.
- m) Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của KH hoặc chưa phong tỏa TK thanh toán chung theo quy định của pháp luật 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 NH.
- n) Trường hợp NH nhận được yêu cầu hỗ trợ từ tổ chức, cá nhân khác về việc đã thực hiện các lệnh ghi có nhầm vào TK của KH thì NH sẽ liên hệ với KH để xác minh thông tin theo các phương thức mà KH đã đăng ký, khi đó KH có trách nhiệm hỗ trợ NH để xử lý. Trường hợp NH không liên hệ được với KH theo các phương tiện mà KH đã đăng ký thì NH có quyền chủ động đánh giá và quyết định tạm khóa, trích nợ số tiền tương ứng với số tiền đã ghi có nhầm lẫn trên TK của KH để xử lý theo quy định của NH.
- o) Các Quyền khác theo quy định của bản Điều kiện giao dịch chung này và quy định của pháp luật có liên quan.
- 2. Trách nhiệm của NH**
- a) Đảm bảo cung cấp chính xác, đầy đủ các Dịch vụ cho KH theo thỏa thuận và hệ thống chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.
- b) Đảm bảo các quyền lợi của KH theo bản Thỏa thuận này.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, Tài khoản và Giao dịch theo quy định của pháp luật và của NH.
- d) Phản hồi các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu của KH theo quy định của NH và pháp luật.
- e) NH sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho KH qua Dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do đặc thù của sản phẩm và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của NH, NH không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót. NH sẽ chịu trách nhiệm nếu các thông tin sai sót có nguyên nhân trực tiếp từ phía NH, trừ trường hợp bất khả kháng.
- f) Chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại do việc TK bị lợi dụng phát sinh kể từ khi NH đã xác nhận bằng văn bản về việc tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ của KH.
- g) Giải quyết khiếu nại, yêu cầu tra soát và tư vấn, hỗ trợ KH tối đa trong các trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo quy định áp dụng cho từng loại hình dịch vụ mà NH cung cấp cho khách hàng.
- h) NH có nghĩa vụ bảo mật thông tin của KH và các bên liên quan; chỉ được cung cấp các thông tin của KH cho bên thứ ba khi được KH đồng ý hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
- i) Các trách nhiệm khác theo quy định tại bản Điều khoản này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **ĐIỀU 10. THÔNG BÁO VÀ CHỨNG CỨ GIAO DỊCH**

1. KH có trách nhiệm duy trì các phương tiện, công cụ, địa chỉ để tiếp nhận các thông tin NH thông báo. KH được xem là đã nhận được thông báo của NH tại các thời điểm: sau ba ngày theo dấu

- buộc (khi gửi thư bảo đảm); thời điểm NH thực hiện fax được báo là thành công (khi gửi qua fax); thời điểm tin nhắn, email, thông báo qua app được gửi thành công (khi gửi qua tin nhắn, email, app); thời điểm KH nhận tại địa chỉ của KH (khi gửi trực tiếp).
2. Trong trường hợp KH có yêu cầu cung cấp thông tin về những giao dịch thanh toán trên TK của mình, có thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại về thông tin được cung cấp, KH có thể liên hệ Tổng đài điện thoại 1900 555 587 hoặc số điện thoại quy định khác của NH trong từng thời kỳ hoặc gửi tin nhắn đến NH thông qua tính năng Góp ý và Tra soát trên SeANet (đối với KH sử dụng dịch vụ SeANet) hoặc bất kỳ Đơn vị kinh doanh nào của NH trên toàn quốc hoặc thông qua phương thức khác do NH triển khai và thông báo cho KH từng thời kỳ. Đối với các thông tin mật liên quan đến TK, giao dịch TK, KH đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin theo quy định của NH. Trong những trường hợp khác, các thông báo của KH gửi cho NH được thực hiện thông qua hình thức văn bản, gửi qua bưu điện hoặc gửi trực tiếp tới NH. Người tiếp nhận thông báo từ KH sẽ ký xác nhận bằng văn bản ngay sau khi được nhận trực tiếp văn bản của KH. KH cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục theo quy định của NH khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác thực hiện tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo quy định của NH và quy định của pháp luật về ủy quyền.
  3. KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Sau thời hạn trên Ngân hàng được quyền từ chối giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng
  4. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại: Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng, NH sẽ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng.
  5. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại: Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại của KH sẽ được NH thực hiện trong thời hạn theo quy định của pháp luật và đảm bảo các nguyên tắc sau:
    - a) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại Điều kiện giao dịch chung này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, NH thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận bằng văn bản giữa NH và KH;
    - b) Trường hợp có tổn thất phát sinh và nguyên nhân được xác định là do lỗi của KH: NH không có nghĩa vụ thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH.
    - c) Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điều kiện giao dịch chung này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, NH và KH sẽ thỏa thuận bằng văn bản về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
    - d) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, NH thực hiện 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 khách hàng 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, NH thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
    - e) Trường hợp NH, 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.
  6. KH chấp nhận và đồng ý cho NH, bên thứ ba được NH ủy quyền/thuê được quyền gửi tin nhắn, email hoặc gọi điện cho KH theo đăng ký của KH tại Đơn đăng ký để thông báo, giới thiệu về các sản phẩm dịch vụ của NH, các sản phẩm dịch vụ KH đang sử dụng tại NH.
  7. Trong phạm vi nhận thông báo, thông tin quảng cáo như KH đã đăng ký tại Đơn đăng ký, NH, bên thứ ba được NH ủy quyền/thuê có thể gửi cho KH những thông tin sau:

- Thông báo những sản phẩm, dịch vụ và chương trình khuyến mại, chính sách mới liên quan trực tiếp đến dịch vụ của NH cung cấp cho KH, liên quan đến các sản phẩm dịch vụ của NH;
  - Thông báo về những thay đổi liên quan đến các dịch vụ Ngân hàng Hàng ngày;
  - Thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện Dịch vụ cho KH;
  - Thông báo khác theo đề nghị của KH nêu tại Đơn đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày.
8. Chứng cứ xác định sử dụng Dịch vụ:
- NH được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch nào liên quan đến các Dịch vụ Ngân hàng Hàng ngày do KH đăng ký sử dụng như là bằng chứng chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến tài khoản do chính KH thực hiện trừ trường hợp các bên cùng xác định có sự sai sót, giả mạo.
  - Chứng cứ bao gồm: thông điệp dữ liệu có sử dụng mã PIN, mật khẩu và tên truy cập hoặc bất cứ chứng từ nào có chữ ký của KH hoặc các bản ghi âm từ tổng đài điện thoại của NH.

## **ĐIỀU 11. CHẾ ĐỘ PHÍ VÀ GIỚI HẠN GIAO DỊCH**

1. Phí và sử dụng Dịch vụ:
  - a) Mức phí cụ thể được thực hiện theo Biểu phí của NH được thông báo trên website [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn) và tại các Đơn vị kinh doanh trong từng thời kỳ tùy theo từng loại Dịch vụ. NH có quyền quy định, thay đổi các mức phí của các loại phí liên quan đến Dịch vụ. Khi có thay đổi, NH sẽ thông báo cho KH theo cách thức quy định tại Điều khoản này. Sau 07 ngày kể từ ngày KH nhận được thông báo, nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ và không có bất cứ phản đối nào thì được xem là KH chấp nhận Biểu phí mới. Trong trường hợp không đồng ý với mức phí mới, KH được quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ.
  - b) Phương thức thu phí: tùy theo từng loại phí và quy định về biểu phí của NH được thông báo trên website [www.seabank.com.vn](http://www.seabank.com.vn) và tại các Đơn vị kinh doanh.
  - c) KH đồng ý để NH được quyền tự động trích nợ các khoản phải trả sau: phí sử dụng Dịch vụ trên bất kỳ tài khoản nào mở tại NH và ghi nợ Tài khoản giá trị tất cả các Giao dịch; tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quyết định của cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử KH thua kiện; các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, các khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản; các khoản phí 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 theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; các khoản phí điều chỉnh các giao dịch bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật,...
2. NH có thể ấn định, thay đổi giới hạn giao dịch trong từng thời kỳ như và sẽ được công bố trên website của NH và thông báo trực tiếp tới KH qua số điện thoại, email hoặc địa chỉ KH đăng ký. KH sẽ không được rút tiền, thanh toán vượt quá hạn mức theo quy định hiện hành của NH.

## **ĐIỀU 12. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM**

1. NH được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của KH phát sinh trong những trường hợp bất khả kháng, ví dụ như:
  - a) Sự ngắt quãng, trì hoãn, 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 khách quan, nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của NH ví dụ như: lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, điện thoại; hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ ... ; hoặc
  - b) Dịch vụ không thực hiện được do lỗi của bên thứ ba không tham gia Dịch vụ gây nên, bao gồm: sự cố điện, sự cố viễn thông, đình công, bãi công, chiến tranh v.v... ngoài khả năng kiểm soát của NH; hoặc quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
  - c) NH thực hiện chậm trễ hay không thực hiện được trách nhiệm của mình theo Điều khoản này do các trường hợp bất khả kháng khác như: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài sự kiểm soát thận trọng của NH.Việc xác định sự kiện bất khả kháng trong những sự kiện ví dụ trên đây được thực hiện theo quy định pháp luật và quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

- d) Các trường hợp khác, ví dụ như: số dư tài khoản của KH không đủ thực hiện Dịch vụ, thông tin KH cung cấp không chính xác, không đầy đủ.
2. NH được miễn trách nhiệm về bất kỳ sự phung phí/ thiệt hại nào về danh dự, uy tín của KH do việc NH chấm dứt hoặc tạm dừng dịch vụ theo quy định tại bản Điều khoản này.
3. NH không chịu trách nhiệm về chất lượng Dịch vụ được bên thứ ba cung cấp cho KH.

### **ĐIỀU 13. THỎA THUẬN VỀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

1. Khách hàng xác nhận đồng ý, tuân thủ với toàn bộ các bản điều khoản điều kiện, thông báo về bảo vệ, xử lý Dữ Liệu Cá Nhân được SeABank công khai tại website và/hoặc gửi đến email của Khách hàng theo quy định của SeABank từng thời kỳ.
2. Khách hàng đã hiểu rõ các quyền liên quan đến Dữ Liệu Cá Nhân theo quy định của pháp luật và đồng ý cho SeABank được quyền chủ động quyết định thu thập, quản lý, xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của Khách hàng trước khi cung cấp thông tin, tạo lập dữ liệu cá nhân tại SeABank. Với Dữ Liệu Cá Nhân của cá nhân khác được Khách hàng cung cấp cho SeABank (nếu có), Khách hàng cam kết đảm bảo rằng đã nhận được sự chấp thuận, đồng ý của các cá nhân đó trước khi thực hiện cung cấp dữ liệu, thông tin cho SeABank.
3. SeABank có đầy đủ các quyền của Bên kiểm soát và xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của Khách hàng theo quy định pháp luật. SeABank có quyền quyết định loại Dữ Liệu Cá Nhân xử lý, mục đích và phương thức xử lý Dữ Liệu Cá Nhân, trực tiếp xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của Khách hàng hoặc quyết định việc xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của Khách hàng thông qua bên thứ ba.
4. SeABank có quyền thu thập, xử lý đối với toàn bộ Dữ Liệu Cá Nhân của Khách hàng tại SeABank cho mục đích báo cáo, cung cấp thông tin, nghiên cứu, phát triển dịch vụ sản phẩm, cung cấp sản phẩm phù hợp, chăm sóc khách hàng, thực hiện các quyền của SeABank theo Đơn đăng ký và mục đích hợp pháp khác do SeABank quyết định và Dữ Liệu Cá Nhân của Khách hàng được lưu trữ trong suốt thời gian Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng tại SeABank hoặc thời hạn khác do SeABank quyết định phù hợp quy định pháp luật.
5. Thỏa thuận của Các Bên tại Điều kiện giao dịch chung này được coi là sự chấp thuận của Khách hàng, trường hợp xử lý dữ liệu cá nhân nhạy cảm thì SeABank không cần phải có thông báo trước cho Khách hàng. Theo đó thỏa thuận về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại Điều kiện giao dịch chung này được xác định là đã đáp ứng đầy đủ quy định của pháp luật liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông báo xử lý dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Khách hàng đã hiểu rõ loại dữ liệu cá nhân được xử lý; mục đích xử lý dữ liệu cá nhân; cách thức xử lý dữ liệu cá nhân; cá nhân tổ chức có liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân; hậu quả thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra; thời gian bắt đầu thời gian kết thúc của xử lý dữ liệu.
6. SeABank có quyền chủ động quyết định các vấn đề liên quan đến việc chỉnh sửa dữ liệu cá nhân; lưu trữ, xóa, hủy dữ liệu cá nhân và cung cấp dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho cá nhân, tổ chức khác theo chính sách nội bộ của SeABank. Trường hợp Khách hàng có đề nghị thay đổi hoặc không thực hiện đúng nội dung thỏa thuận, cam kết về bảo vệ dữ liệu cá nhân tại Điều này thì SeABank có quyền đơn phương chấm dứt dịch vụ ngân hàng mà Khách hàng đăng ký, sử dụng tại SeABank.
7. SeABank có quyền lựa chọn các hình thức cung cấp thông tin, thông báo liên quan đến việc kiểm soát, xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo các phương thức trao đổi thông tin quy định tại Điều kiện giao dịch chung này.

### **ĐIỀU 14. ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

1. Các điều khoản và điều kiện của Điều kiện giao dịch chung này có hiệu lực kể từ ngày Đơn đăng ký của KH được NH chấp thuận và người đại diện có thẩm quyền của NH đã ký, đóng dấu vào phần nội dung dành cho NH cho đến khi KH đã thực hiện xong toàn bộ các nghĩa vụ theo Đơn đăng ký và Điều kiện giao dịch chung này và được NH xác nhận chấm dứt cung cấp Dịch vụ. Điều kiện giao dịch chung này được thông báo công khai trên website của NH và NH có quyền thay đổi nội dung Điều kiện giao dịch chung này bất cứ lúc nào bằng cách thông báo trên website của mình. Trừ trường hợp Điều kiện giao dịch chung này có quy định khác, KH được coi là chấp thuận toàn bộ các nội dung sửa đổi theo thông báo của NH nếu tiếp tục sử dụng Dịch vụ tại NH sau 01 ngày kể từ ngày NH không báo. Nếu KH không đồng ý với các nội dung điều chỉnh, sửa



- đổi của NH, KH được quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ trước hạn và không phải thanh toán phí chấm dứt sử dụng Dịch vụ trước hạn cho NH.
2. Điều kiện giao dịch chung này được hiểu và điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam. Trường hợp phát sinh các vấn đề liên quan đến việc đăng ký, sử dụng Dịch vụ, KH có thể liên lạc với Tổng đài điện thoại của NH hoặc các Đơn vị kinh doanh của NH gần nhất.
  3. NH, KH có trách nhiệm nghiêm chỉnh thực hiện các nội dung của Điều kiện giao dịch chung này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có).
  4. KH xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các quy định trong bản Điều kiện giao dịch chung này đã được SeABank cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến Dịch vụ trước khi đăng ký sử dụng Dịch vụ. Xác nhận đã đọc và hiểu các quy định của NH liên quan đến Dịch vụ, các quy định pháp luật hiện hành và cam kết thực hiện đúng các quy định đó.

**NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á**