

## PHỤ LỤC 02

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1515/2021/QĐ-TGD ngày 04/06/2021)

### ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ COMBO TÀI KHOẢN THANH TOÁN DÀNH CHO KHTC

#### Điều 1. Giải thích từ ngữ

- Ngân hàng (NH/SHB):** là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn – Hà Nội. SHB được hiểu bao gồm Trung tâm kinh doanh và tất cả các Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội.
  - Khách hàng/KH:** Là Khách hàng tổ chức (KHTC) đăng ký mở tài khoản và sử dụng dịch vụ Combo tài khoản thanh toán của SHB.
  - Điểm giao dịch:** là Trung tâm kinh doanh, các Chi nhánh và Phòng Giao dịch của SHB trên toàn hệ thống.
  - Combo tài khoản thanh toán (gói tài khoản thanh toán/Combo):** là một tập hợp các sản phẩm, dịch vụ cơ bản liên quan đến tài khoản thanh toán do SHB cung cấp cho khách hàng. Theo đó, khi sử dụng (các) sản phẩm, dịch vụ thanh toán từ tài khoản thanh toán thuộc Combo thì khách hàng sẽ được áp dụng mức phí của từng sản phẩm dịch vụ theo chính sách riêng áp dụng cho từng loại Combo tài khoản thanh toán của SHB. Gói tài khoản thanh toán bao gồm từ hai sản phẩm, dịch vụ sau trở lên và loại tiền sử dụng trong thanh toán là VNĐ, trong số các tài khoản thanh toán tham gia Combo của KH có ít nhất một tài khoản ở trạng thái hoạt động bình thường:
    - ✓ Tài khoản thanh toán VNĐ, tài khoản thấu chi VNĐ (gồm cả tài khoản số đẹp)
    - ✓ Dịch vụ ebanking (chuyển khoản trong và ngoài hệ thống)
    - ✓ Dịch vụ sms thông báo biến động số dư tài khoản
    - ✓ Dịch vụ chuyển khoản liên ngân hàng tại quầy
    - ✓ Dịch vụ chuyển khoản trong hệ thống SHB tại quầy
    - ✓ Dịch vụ nộp thuế nội địa, hải quan tại quầy và điện tử
    - ✓ Dịch vụ thẻ tín dụng Visa Platinum
- Số dư bình quân (SDBQ): là tổng số dư bình quân hàng tháng trên toàn bộ tài khoản thanh toán thuộc Combo của một KH.
- Phí quản lý gói tài khoản (QLGTK): là mức phí KH phải trả cho SHB nếu không duy trì đủ SDBQ hàng tháng tối thiểu theo quy định của từng gói.

#### Điều 2. Nguyên tắc tính phí và các ưu đãi theo Combo

- Số dư bình quân tháng bằng (=) Tổng các số dư không âm (CURRENT BALANCCE) chốt hàng ngày phát sinh trong tháng của toàn bộ Tài khoản thanh toán thuộc Combo của Khách hàng chia cho (/) Tổng số ngày thực của mỗi tháng.
- SHB sẽ thu phí QLGTK nếu khách hàng không duy trì đủ SDBQ tối thiểu theo quy định của từng gói Combo.

3. Thời điểm thu phí QLGTK: ngày mùng 5 hàng tháng của tháng kế tiếp so với tháng phát sinh phí QLGTK, trường hợp tại thời điểm thu phí, tài khoản mà KH lựa chọn để ưu tiên thu phí không đủ tiền để thu phí thì SHB sẽ tiếp tục thu phí từ các tài khoản khác thuộc Combo của KH.

Việc thu phí được thực hiện trên toàn bộ các tài khoản thanh toán thuộc Combo của KH bao gồm cả tài khoản thấu chi nếu còn hạn mức tại thời điểm thu phí cho đến khi thu đủ số phí nợ của KH.

4. Các loại phí, lãi suất liên quan đến việc sử dụng Combo tài khoản thanh toán được SHB quy định tại biểu phí, biểu lãi suất và công bố công khai trên cổng thông tin tại địa chỉ [www.shb.com.vn](http://www.shb.com.vn) và tại các điểm giao dịch hoặc theo các thỏa thuận khác của SHB với Khách hàng (nếu có).

#### 5. Trường hợp đăng ký/thay đổi Combo:

- a. Khách hàng được đăng ký/thay đổi các loại Combo khi đủ điều kiện để áp dụng loại Combo muốn đăng ký/thay đổi.
  - b. Ngay tại thời điểm đăng ký/thay đổi thành công Combo, KH sẽ được hưởng mức phí theo quy định của từng Combo đã đăng ký/thay đổi.
  - c. Trường hợp trong cùng 1 tháng, KH thay đổi Combo sử dụng thì cách tính phí được xác định như sau:
    - i. Các loại ưu đãi về phí giao dịch được hưởng theo Combo KH đang sử dụng tại thời điểm giao dịch.
    - ii. Phí QLGTK được tính theo mức phí QLGTK cao nhất trong các gói tài khoản thanh toán KH đã sử dụng trong tháng.
    - iii. Kể từ lần thứ 2 đăng ký/thay đổi Combo trong cùng 1 tháng, KH phải chịu phí đăng ký/ thay đổi và được thu ngay tại thời điểm đăng ký/thay đổi, trường hợp tài khoản KH không đủ số dư để thu phí thì không được phép đăng ký/thay đổi. Nếu KH thay đổi từ Combo có mức ưu đãi thấp hơn (gói thấp) lên Combo có mức ưu đãi cao hơn (gói cao hơn) thì không mất phí chuyển đổi gói.
  - d. **Trường hợp KH hủy Combo nhưng không đóng (các) tài khoản:** SHB vẫn thu phí QLGTK của Combo KH đã sử dụng trong tháng theo đúng nguyên tắc nêu tại Tiết ii, Mục c, Khoản 5, Điều 2 của bản Điều khoản điều kiện này.
  - e. **Trường hợp KH không hủy Combo, không đóng tài khoản nhưng thực hiện chuyển trạng thái toàn bộ tài khoản thuộc Combo từ normal sang no debit/ no credit (tức từ trạng thái tài khoản hoạt động bình thường sang trạng thái tài khoản không cho phép ghi nợ/ghi có):** SHB sẽ thu phí QLGTK của loại Combo cao nhất KH đã sử dụng trong tháng, trước khi chuyển trạng thái tài khoản và thực hiện hủy gói Combo KH đã đăng ký.
6. **Trường hợp KH hủy Combo đồng thời đóng toàn bộ tài khoản:** KH phải chịu các loại phí sau:
    - a. Phí QLGTK của gói cao nhất sử dụng trong tháng.

- b. Phí đóng (các) tài khoản thanh toán.
7. **Trường hợp hủy tự động Combo:** Sau 02 tháng không thu được phí, hệ thống tự động hủy gói đã đăng ký, chuyển toàn bộ tài khoản của KH về tài khoản thanh toán trước khi đăng kí Combo và thu phí theo biểu phí của SHB áp dụng cho tài khoản đó trong từng thời kỳ. Phí QLGTK mà KH đang nợ sẽ vẫn tiếp tục được hệ thống SHB thu tự động từ các TKTT của KH cho đến khi thu đủ. Hạn mức giao dịch qua Ebank của KH (nếu KH đang sử dụng dịch vụ Ebank tại SHB) sẽ được giữ nguyên theo lần đăng ký/thay đổi hạn mức ebank gần nhất khi sử dụng Combo của KH. Phí giao dịch qua Ebank của KH được cập nhật theo biểu phí dịch vụ Ebank (gói E.Diamond) dành cho khách hàng tổ chức được SHB ban hành trong từng thời kỳ.
8. **Quy định về ngày ghi nhận các giao dịch**
- Ngày ghi nhận các giao dịch có liên quan đến việc thay đổi số dư tài khoản thuộc Combo (chuyên tiền, nhận tiền, rút tiền,...) trùng với ngày thực hiện giao dịch trừ trường hợp các giao dịch thực hiện ngoài thời gian làm việc của SHB (*thời gian làm việc của SHB: từ 8h đến 17h các ngày từ Thứ Hai đến Thứ 6, từ 8h-12h Thứ 7*) và các ngày nghỉ, lễ, Tết của SHB thì ngày ghi nhận giao dịch là ngày làm việc tiếp theo.
9. **Quy định về hạn mức giao dịch chuyển khoản trên kênh Ngân hàng điện tử (Ebank)**
- Những KH đang sử dụng dịch vụ Ebank của KH tổ chức và đăng ký sử dụng dịch vụ Combo tài khoản thanh toán hoặc KH đăng ký sử dụng Ebank của KH tổ chức sau khi đăng ký Combo, hạn mức chuyển tiền của KH như sau:

<b>Nội dung</b>	<b>Hạn mức chuyển tiền khi sử dụng dịch vụ Combo</b>
Hạn mức giao dịch chuyển tiền trong SHB/ngày	10 tỉ đồng
Tổng hạn mức giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng (bao gồm chuyển tiền nhanh và chuyển tiền thông thường /ngày)	10 tỉ đồng
Hạn mức chuyển tiền nhanh/ 1 giao dịch	Từ ngày 01/06/2021 là dưới 500 triệu đồng. <i>Việc thay đổi hạn mức này thực hiện Theo chính sách dịch vụ chuyển khoản nhanh liên ngân hàng 247 của đối tác Napas và được SHB cập nhật trực tiếp tại:</i> <i>(i) Hệ thống Ebank KHDN SHB</i> <i>(ii) Bản Điều khoản điều kiện sử dụng Combo TKTT KHTC được đăng tải trên Website chính thức của SHB trong từng thời kỳ.</i>

Trong quá trình sử dụng dịch vụ Combo tài khoản thanh toán, nếu KH có nhu cầu thay đổi giảm hạn mức giao dịch, KH lập Đề nghị thay đổi dịch vụ Combo tài khoản tại các điểm giao dịch của SHB.

Trong trường hợp dịch vụ Combo bị hủy tự động, hạn mức giao dịch của KH được giữ nguyên theo hạn mức đăng ký hoặc thay đổi gần nhất theo Khoản 7 Điều 2 bản Điều khoản điều kiện này. Trường hợp KH chủ động hủy dịch vụ Combo, KH thực hiện đăng ký lại gói Ebank để tiếp tục sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến tại SHB, hạn mức giao dịch Ebank sẽ được cập nhật tương ứng với gói Ebank mà KH đăng ký. Phí dịch vụ Ebank sau thời điểm hủy gói Combo sẽ theo biểu phí dịch vụ Ebank dành cho khách hàng tổ chức được SHB ban hành trong từng thời kỳ.

KH có trách nhiệm tìm hiểu về cách thức bảo mật và có trách nhiệm bảo mật thông tin sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch có sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị bảo mật đã được SHB bàn giao.

KH sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm và toàn bộ tổn thất đối với các giao dịch được thực hiện bằng tên đăng nhập, mật khẩu của KH mà không được hủy ngang, phủ nhận, thay đổi, từ chối, thoái thác với bất kỳ lý do nào.

#### **10. Quy định về việc thông báo liên quan dịch vụ Combo tài khoản thanh toán**

Các giao dịch liên quan đến việc đăng ký, thay đổi, hủy Combo tài khoản thanh toán, thông báo nhắc nợ phí quản lý gói tài khoản thanh toán của KH sẽ được thông tin tới KH theo địa chỉ thư điện tử (email) được KH đăng ký khi mở Combo tài khoản thanh toán tại SHB.

Khách hàng được thay đổi địa chỉ email nhận thông báo giao dịch Combo tại các điểm giao dịch của SHB tại Việt Nam trong thời gian sử dụng Combo.

#### **11. Quy định về tài khoản ưu tiên dùng để thu phí quản lý gói tài khoản**

- Tài khoản ưu tiên thu phí quản lý gói tài khoản là tài khoản thuộc Combo của KH.
- KH được đăng ký / thay đổi tài khoản thanh toán ưu tiên để thu phí quản lý gói tài khoản trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ Combo.
- Việc đăng ký/thay đổi tài khoản ưu tiên thu phí được thực hiện tại các điểm giao dịch của SHB tại Việt Nam.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

#### **1. Quyền của Khách hàng:**

- Được quyền đăng ký, thay
- đổi và hủy dịch vụ Combo tài khoản thanh toán khi đủ điều kiện theo đúng quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này và quy định của SHB liên quan đến dịch vụ Combo tài khoản thanh toán dành cho KHTC;

#### **2. Nghĩa vụ của Khách hàng:**

- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng Combo tài khoản thanh toán theo quy định của SHB.

- Đọc, hiểu và thực hiện theo đúng các quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện này và quy định của SHB liên quan đến sản phẩm Combo tài khoản thanh toán;
  - Chấp hành tất cả các quy định, hướng dẫn của SHB liên quan đến việc sử dụng Combo tài khoản thanh toán;
  - Khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin KH, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến KH như: Số giấy tờ xác minh thông tin người đại diện hợp pháp của KH, Đăng ký kinh doanh,... KH có trách nhiệm đến SHB để đăng ký cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin ngay khi có sự thay đổi.
- 3.** Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của sản phẩm Combo tài khoản thanh toán, quy định của pháp luật, các thỏa thuận khác giữa SHB và Khách hàng (nếu có). Khách hàng hiểu, đồng ý và thừa nhận rằng trừ khi được quy định khác đi liên quan đến gói Combo theo bản Điều khoản và điều kiện này, mọi thỏa thuận, hợp đồng, văn bản được giao kết giữa Khách hàng và SHB liên quan đến Tài khoản và các sản phẩm, dịch vụ vẫn giữ nguyên hiệu lực.

#### **Điều 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA SHB:**

##### **1. Quyền của Ngân hàng**

- Trường hợp vì bất cứ lý do nào mà các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng Combo tài khoản thanh toán không được thanh toán đúng, đầy đủ theo quy định của Ngân hàng, Ngân hàng được quyền tự động trích nợ toàn bộ Tài khoản thanh toán của KH tại SHB (bao gồm cả tài khoản thấu chi nếu còn hạn mức thấu chi tại thời điểm thu phí) để thu các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng Combo tài khoản thanh toán.
- Được quyền chấm dứt Gói Combo với KH khi xảy ra một trong các trường hợp sau: (i) trường hợp KH không đáp ứng được điều kiện của gói Combo đó, (ii) trường hợp KH nợ phí quản lý gói Combo trong 02 tháng liên tiếp, (iii) Khi chuyển trạng thái toàn bộ tài khoản thuộc Combo sang trạng thái no credit/no debit (tài khoản không được ghi nợ/ghi có), (iv) các trường hợp khác phù hợp với quy định của pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp quy định của pháp luật thay đổi hoặc bất kỳ trường hợp nào mà SHB nhận thấy cần thiết phải chấm dứt gói Combo. KH hiểu và đồng ý rằng khi xảy ra một trong các trường hợp trên, SHB được quyền chấm dứt gói Combo ngay tại quầy đối với trường hợp (iii) hoặc ngay khi gửi thông báo chấm dứt cho KH đối với các trường hợp khác (theo bất kỳ hình thức nào SHB cho là phù hợp) mà không cần giải thích, biện minh hay bất kỳ sự xác nhận đồng ý nào từ KH.
- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc vì bất kỳ lý do nào khác không phải lỗi chủ quan của SHB dẫn đến các giao dịch liên quan đến các dịch vụ được đề cập đến khi sử dụng Combo tài khoản thanh toán không thực hiện được hoặc chậm trễ trong việc thực hiện;
- Được quyền sửa đổi, bổ sung các Quy định của sản phẩm Combo tài khoản thanh toán và Bản Điều khoản và điều kiện này khi cần thiết hoặc theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền bằng cách thông báo trên website, thông báo tại trụ sở SHB hoặc các phương tiện thông tin đại chúng. Nếu KH tiếp tục sử dụng Combo tài khoản thanh toán kể từ thời

điểm có hiệu lực sửa đổi, bổ sung theo Thông báo của SHB có nghĩa là KH hoàn toàn chấp nhận các sửa đổi, bổ sung đó;

## **2. Nghĩa vụ của Ngân hàng**

- Đảm bảo cung cấp Combo tài khoản thanh toán cho KH theo đúng các quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện này.
- Chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu kiểm tra, khiếu nại của KH liên quan đến Combo tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và SHB;
- Đảm bảo bí mật thông tin liên quan đến tài khoản và đảm bảo an toàn các khoản tiền gửi của KH theo quy định của pháp luật.
- Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản của KH do lỗi của SHB.
- Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của sản phẩm Combo tài khoản thanh toán, quy định của pháp luật, các thỏa thuận khác giữa SHB và Khách hàng (nếu có).