

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ
DÀNH CHO KHÁCH HÀNG HỘ KINH DOANH**
(Đính kèm Đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh)

Điều 1. Giải thích thuật ngữ

1. **Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (sau đây gọi tắt là “SHB”)**: là Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội bao gồm Trụ sở chính, Trung tâm kinh doanh và các chi nhánh, Phòng giao dịch trực thuộc trên toàn lãnh thổ Việt Nam
2. **KH Hộ kinh doanh/Hộ kinh doanh**: Là tổ chức không có tư cách pháp nhân, do một cá nhân hoặc các thành viên hộ gia đình đăng ký thành lập và chịu trách nhiệm bằng toàn bộ tài sản của mình đối với hoạt động kinh doanh của hộ¹.
3. **Dịch vụ Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh (Ebank một cấp)**: Là dịch vụ bao gồm hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác do SHB cung cấp cho KH là Hộ kinh doanh trên môi trường mạng², theo đó, KH chỉ cần đăng ký một người sử dụng kiêm nhiệm vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh, để thực hiện các giao dịch điện tử, sử dụng các sản phẩm/dịch vụ đã đăng ký mà không cần phải trực tiếp tới quầy giao dịch/điểm giao dịch của SHB.
4. **Giao dịch phi tài chính**: Là các giao dịch không làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại SHB.
5. **Giao dịch tài chính**: Là các giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại SHB.
6. **Giao dịch nghi ngờ**: là các giao dịch chưa xác định được trạng thái cuối cùng (thành công/không thành công) tại thời điểm thực hiện giao dịch.
7. **Hạn mức giao dịch**: Là số tiền tối đa mà khách hàng được phép thực hiện giao dịch.
8. **Người đại diện hợp pháp của tổ chức**: Là người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc người đại diện theo ủy quyền của tổ chức.
9. **Người sử dụng**: Là những cá nhân được quyền đăng nhập và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số theo đăng ký của khách hàng.
10. **SHB Smart OTP**: Là hình thức xác nhận thông tin qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị của khách hàng, cho phép người sử dụng chủ động lấy mã khóa bí mật dùng một lần để xác nhận các giao dịch điện tử trên hệ thống Ngân hàng số của SHB.
11. **Ngày thực hiện giao dịch**: Là ngày khách hàng yêu cầu ngân hàng thực hiện xử lý giao dịch.
12. **Giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 24/7**: Là dịch vụ thực hiện các giao dịch chuyển tiền đi giữa tài khoản khách hàng mở tại SHB đến các tài khoản/thẻ mở tại các ngân hàng khác theo thời gian thực, sau khi giao dịch được thực hiện, tài khoản người thụ hưởng ngoài hệ thống sẽ được ghi Có trực tuyến mà không phân biệt thời gian gửi điện.

Điều 2. Phạm vi dịch vụ cung cấp

1. SHB cung cấp cho khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số thông qua việc truy cập trang web <https://ibanking.shb.com.vn/corp> hoặc ứng dụng di động được đăng tải chính

¹ Điều 82 Nghị định số 168/2025/NĐ-CP ngày 30/6/2025 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp.

² Không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - QR Code) hiển thị từ phía KH theo Khoản 1 Điều 2 Thông tư số 50/2024/TT-NHNN (đã được sửa đổi, bổ sung).

thức trên các kho ứng dụng di động hoặc các hệ thống, nền tảng khác được SHB cung cấp trong từng thời kỳ, bao gồm các dịch vụ tài chính, phí tài chính.

2. Việc cung cấp từng hoặc tất cả các dịch vụ trên theo quy định của SHB trong từng thời kỳ.
3. Khách hàng đăng ký sử dụng các dịch vụ thông qua việc điền, ký và đóng dấu hợp lệ vào mẫu biểu **“Đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh”**, và/hoặc các mẫu biểu đăng ký/hợp đồng/thỏa thuận dịch vụ Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh do SHB cung cấp (nếu có).
4. Việc đồng ý sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của Khách hàng được hiểu là việc đồng ý với các loại hình dịch vụ đã đăng ký và toàn bộ các thông tin, hướng dẫn, quy định và điều kiện sử dụng dịch vụ mà SHB đang áp dụng đối với các loại dịch vụ đó tại thời điểm khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ cũng như các sửa đổi, bổ sung (nếu có) trong thời gian khách hàng sử dụng dịch vụ do SHB cung cấp.

Điều 3. Hạn mức giao dịch tài chính

1. SHB sẽ từ chối các giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch của khách hàng và người sử dụng.
2. Hạn mức theo khách hàng:
 - a) Hạn mức theo khách hàng gồm hạn mức/giao dịch theo khách hàng, tổng hạn mức giao dịch/ngày theo khách hàng.
 - b) SHB đăng ký dịch vụ cho khách hàng sẽ đăng ký hạn mức theo khách hàng.
3. Hạn mức theo người sử dụng/Per-user limit: Hạn mức theo người sử dụng là Hạn mức/giao dịch SHB thực hiện đăng ký theo nhu cầu của khách hàng (nếu có). Trường hợp không có yêu cầu, hạn mức người sử dụng được cài đặt tự động theo hạn mức của khách hàng.
4. Đối với các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 24/7: Hạn mức giao dịch tối đa là 499,999,999 VND/giao dịch. Hạn mức này có thể thay đổi theo quy định của SHB và đối tác từng thời kỳ.

Điều 4. Thời gian và hiệu lực của giao dịch

1. Thời gian giao dịch
 - a) Thời gian thực hiện giao dịch: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm, trừ trường hợp bảo trì hệ thống hoặc lý do khác nằm ngoài tầm kiểm soát của SHB. Ngoài ra, tùy theo từng thời kỳ, SHB có thể quy định thời gian được thực hiện đối với một số giao dịch cụ thể.
 - b) Thời gian SHB xử lý giao dịch thanh toán:
 - Lệnh thanh toán trong cùng hệ thống SHB: Được xử lý ngay khi lệnh thanh toán của khách hàng được gửi tới Ngân hàng.
 - Lệnh thanh toán liên ngân hàng ngoài hệ thống SHB (Citad):
 - + Lệnh thanh toán trong ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần từ 06:00 đến 16:00, trừ các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Pháp luật và SHB, sẽ được chuyển đi trong ngày.
 - + Lệnh thanh toán thực hiện sau 16:00 của các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu và lệnh thực hiện vào ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Pháp luật và SHB sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.
 - Lệnh thanh toán nhanh ngoài hệ thống SHB (24/7): Được xử lý ngay khi lệnh thanh toán của khách hàng được gửi tới Ngân hàng.
 - c) Thời gian SHB xử lý yêu cầu của Khách hàng trên hệ thống Ngân hàng điện tử đối với

các sản phẩm/dịch vụ khác sẽ theo quy định riêng của từng sản phẩm/dịch vụ của SHB trong từng thời kỳ.

- d) SHB có quyền thay đổi thời gian xử lý giao dịch trên mà không cần phải thông báo trước cho KH.
- 2. Hiệu lực giao dịch
 - Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập và mật khẩu của khách hàng. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi SHB chấp nhận và thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng.
 - Đối với giao dịch đòi hỏi phải kèm theo chứng từ gốc và/hoặc hồ sơ, tài liệu chứng minh tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch theo quy định của pháp luật, giao dịch trên Ngân hàng số chỉ được SHB chấp nhận và thực hiện theo yêu cầu khi SHB nhận được đầy đủ chứng từ gốc, hồ sơ, tài liệu kèm theo của giao dịch nói trên. Trường hợp SHB chưa nhận được đầy đủ các chứng từ gốc, hồ sơ, tài liệu theo quy định, SHB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh khi giao dịch bị chậm trễ.

Điều 5. Hồ sơ giao dịch

- 1. Khách hàng phải đính kèm/cung cấp đầy đủ các chứng từ với những giao dịch cần cung cấp hồ sơ theo quy định của SHB trong từng thời kỳ và bổ sung các chứng từ còn thiếu (nếu có) trên cơ sở tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- 2. Các hồ sơ do khách hàng gửi qua Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh của SHB được SHB sử dụng làm căn cứ xử lý giao dịch: chuyển tiền trong nước, thanh toán lương, chuyển tiền quốc tế đi, mua bán ngoại tệ hoặc các giao dịch khác theo quy định tại từng thời kỳ mà không cần xuất trình hay bồi hoàn chứng từ giấy trừ khi có yêu cầu của SHB nhằm mục đích kiểm tra đảm bảo tuân thủ của SHB và cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không phân biệt theo mục đích chuyển tiền và/hoặc loại chứng từ nếu đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:
 - a. Là bản sao điện tử định dạng PDF do khách hàng scan (quét) màu từ hồ sơ giao dịch bản giấy (bản chính/bản gốc/bản sao hợp lệ của các chứng từ, tài liệu), đảm bảo không bị chỉnh sửa, tẩy xóa hay các hành vi khác làm thay đổi sai lệch so với hồ sơ giao dịch bản giấy.
 - b. Hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền, mua bán ngoại tệ của giao dịch nào phải được gửi kèm với giao dịch đó.
 - c. Đảm bảo tính hợp pháp, hiệu lực của hồ sơ giao dịch theo quy định của pháp luật và quy định hiện hành của SHB
- 3. Đối với trường hợp giao dịch chuyển tiền có phát sinh nghĩa vụ hoàn trả chứng từ của khách hàng (ví dụ: chuyển tiền quốc tế trước khi thông quan hàng hóa, hoàn tất dịch vụ...), khách hàng phải cam kết khi thực hiện giao dịch và có trách nhiệm hoàn trả chứng từ còn thiếu bằng cách xuất trình chứng từ theo quy định của SHB đảm bảo đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật và quy định của SHB.
- 4. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính pháp lý, xác nhận của Lệnh chuyển tiền, giao dịch mua bán ngoại tệ và hồ sơ, tài liệu cung cấp cho SHB, đồng thời hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch SHB đã xử lý căn cứ vào các chứng từ scan và gửi kèm giao dịch qua Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh của SHB. Khách hàng thống nhất với SHB trong trường hợp có tranh chấp thì các hồ sơ, tài liệu do khách hàng cung cấp qua Ngân hàng số này là chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). SHB được

miễn trách nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro liên quan đến việc thực hiện theo Lệnh chuyển tiền, giao dịch mua bán ngoại tệ và hồ sơ do khách hàng cung cấp qua SHB..

5. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và/hoặc giao dịch giữa SHB và khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi SHB là bằng chứng về việc giao dịch Ngân hàng số giữa SHB và Khách hàng. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý công nhận trách nhiệm của SHB và khách hàng trước pháp luật.

Điều 6. Phí dịch vụ

1. **Phí dịch vụ thu từ khách hàng bao gồm:**
 - Phí giao dịch: Đối với các dịch vụ có thu phí theo quy định tại biểu phí từng thời kỳ, phí dịch vụ được thu theo từng giao dịch tại thời điểm phát sinh giao dịch hoặc thu theo định kỳ căn cứ vào thỏa thuận giữa SHB và khách hàng. Các giao dịch chuyển tiền 24/7 chỉ áp dụng hình thức thu phí theo từng giao dịch, không áp dụng hình thức thu phí định kỳ.
 - Các loại phí khác (nếu có) được SHB công bố công khai trên website/địa điểm giao dịch.
2. Mức phí dịch vụ theo quy định tại biểu phí của SHB từng thời kỳ.
3. SHB sẽ thu phí từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí, nếu tài khoản này không đủ số dư thì SHB có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của khách hàng tại SHB hoặc yêu cầu khách hàng thanh toán cho SHB bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho SHB trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

Điều 7. Tên đăng nhập và Mật khẩu

1. Tên đăng nhập và mật khẩu do SHB cung cấp để định danh khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, khách hàng phải thay đổi mật khẩu định kỳ theo quy định của SHB.
2. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và các yếu tố xác nhận khác. Để bảo mật thông tin, người sử dụng không được ghi chép ở bất cứ nơi nào, không được tiết lộ cho bất kỳ người nào. Không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người sử dụng. Thoát khỏi hệ thống khi không sử dụng. Thận trọng, hạn chế sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào dịch vụ Ngân hàng số.
3. Khách hàng và người sử dụng của khách hàng đồng ý rằng bất cứ hành động nào trong việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng số bằng đúng tên truy cập, mật khẩu và/hoặc được xác nhận bằng hình thức xác nhận theo đăng ký của Khách hàng phù hợp với quy định của SHB (nếu có yêu cầu xác nhận) được hệ thống của SHB ghi nhận là do chính khách hàng thực hiện. SHB không chịu trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra xác nhận nào khác ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và việc xác nhận theo đăng ký của khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi giao dịch thực hiện bằng đúng tên truy cập, mật khẩu và các yếu tố xác nhận theo đăng ký của khách hàng.
4. Khách hàng/Người sử dụng thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho SHB khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ Ngân hàng số; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ. Đồng thời khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác trước khi thông báo cho SHB.

Điều 8. Đăng ký bổ sung dịch vụ

Các bên đồng ý rằng:

1. Khi SHB bổ sung dịch vụ trên Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh, Khách hàng không cần phải ký lại Đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số và SHB sẽ có thông báo đến khách hàng bằng các hình thức phù hợp. Trường hợp khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Ngân hàng số được coi là đồng ý với các dịch vụ bổ sung và các điều khoản được sửa đổi, bổ sung.
2. Bản điều khoản điều kiện đính kèm Đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh sẽ được bổ sung và có thể được điều chỉnh theo quy định của SHB và pháp luật trong từng thời kỳ. Khách hàng cam kết đã đọc và hiểu rõ toàn bộ nội dung điều khoản điều kiện kèm theo được đăng tải trên website SHB.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ các bên

1. Nghĩa vụ chung

Mỗi Bên cam kết, trong quá trình thực hiện Đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh và các Phụ lục kèm theo (nếu có) (sau đây gọi là Hợp đồng), sẽ giữ bí mật các thông tin do Bên kia cung cấp (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về cả các chương trình phần mềm, tài liệu sử dụng và các thông tin khác liên quan đến chương trình) và chỉ được cung cấp thông tin cho bên thứ ba khi được sự đồng ý của Bên còn lại hay theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Quyền và nghĩa vụ SHB

2.1. Quyền của SHB

- 2.1.1. Được thu phí dịch vụ theo quy định tại Đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số này.
- 2.1.2. Trích Nợ tài khoản để thực hiện các giao dịch của khách hàng; để thu các khoản phí liên quan theo biểu phí được SHB quy định trong từng thời kỳ; để bồi hoàn các khoản SHB ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản của khách hàng (nếu có).
- 2.1.3. Ghi nợ hoặc phong tỏa số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
- 2.1.4. Từ chối thực hiện giao dịch mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm và/hoặc tổn thất, chi phí phát sinh nếu giao dịch của khách hàng thuộc một trong các trường hợp sau: (i) Khách hàng không thực hiện đúng, đầy đủ các nội dung đã thoả thuận tại Hợp đồng và/hoặc (ii) Hồ sơ, chứng từ giao dịch có sai sót, không đáp ứng đầy đủ theo quy định của SHB và/hoặc (iii) Giao dịch không thuộc quy định tại Hợp đồng này hoặc (iv) SHB nghi ngờ có sai phạm, nghi vấn liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ và/hoặc chữ ký số trên chứng từ.
- 2.1.5. SHB có quyền lựa chọn sử dụng dịch vụ của Bên thứ ba để thực hiện Lệnh chuyển tiền theo yêu cầu của Người chuyển tiền.
- 2.1.6. SHB và/hoặc Bên thứ ba trong giao dịch chuyển tiền có thể trì hoãn, giữ lại hoặc từ chối thực hiện giao dịch mà không chịu bất cứ trách nhiệm gì nếu SHB và/hoặc Bên thứ ba có cơ sở nghi ngờ rằng: (i) Giao dịch có thể vi phạm pháp luật Việt Nam, pháp luật và thông lệ quốc tế; và/hoặc (ii) Giao dịch có liên quan đến rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố...; (iii) Người chuyển tiền vi phạm cam kết bổ sung các chứng từ hợp lệ còn thiếu của các giao dịch đã thực hiện theo quy định của SHB.
- 2.1.7. SHB được phép cung cấp thông tin liên quan đến khách hàng, Người chuyển tiền và giao dịch chuyển tiền bao gồm nhưng không giới hạn: Họ tên; thông tin CCCD/Thẻ CC/CC điện tử, Giấy chứng nhận Đăng ký hoạt động/đăng ký doanh nghiệp; địa chỉ;

Mã số thuế; ... theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam và/hoặc của nước mà Bên thứ ba

- 2.1.8. SHB được quyền tạm ngừng/tạm khóa việc sử dụng, kết nối dịch vụ của khách hàng trong khoảng thời hạn mà SHB thấy cần thiết mà không cần sự đồng ý của khách hàng và SHB sẽ thông báo cho khách hàng chậm nhất là 48h sau khi thực hiện việc ngừng/tạm khóa này trong các trường hợp sau:
- (i) Người sử dụng đăng nhập không thành công quá số lần quy định của SHB từng thời kỳ.
 - (ii) Người sử dụng có giấy tờ tùy thân hoặc thời hạn phụ trách chức vụ đã khai báo với SHB hết hiệu lực.
 - (iii) Có vi phạm của khách hàng hoặc các đơn vị liên quan liên quan đối với SHB.
 - (iv) Các đơn vị liên quan chấm dứt dịch vụ, giao dịch đối với Khách hàng hoặc SHB/Các đơn vị liên quan không còn hợp tác trong triển khai dịch vụ.
 - (v) Xảy ra sự can thiệp trái pháp luật hay bất kỳ sự kiện nào khác gây gián đoạn hệ thống không do lỗi của SHB.
 - (vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc quy định/chính sách nội bộ của SHB trong từng thời kỳ.
- 2.1.9. Trường hợp tạm ngừng dịch vụ phục vụ mục đích bảo trì, nâng cấp hệ thống của SHB hoặc các đơn vị liên quan, SHB sẽ thông báo trước cho khách hàng chậm nhất là 48h trước ngày tạm ngừng cung cấp Dịch vụ qua một trong các hình thức: công bố kế hoạch bảo trì trên website và/hoặc gửi email và/hoặc gửi tin nhắn đến địa chỉ email/số điện thoại khách hàng đã đăng ký với SHB và/hoặc các hình thức khác theo thông báo của SHB từng thời kỳ.
- 2.1.10. SHB được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với việc thực hiện các giao dịch của khách hàng khi:
- (i) SHB sử dụng các thông tin và tài liệu mà KH đã gửi qua tên đăng nhập đã đăng ký trên hệ thống Ngân hàng điện tử để SHB thực hiện giao dịch cho khách hàng nếu nội dung các chứng từ đó không chính xác, bị giả mạo hoặc được thực hiện không đúng thẩm quyền.
 - (ii) Khách hàng cung cấp thông tin, chỉ dẫn sai và/hoặc không phù hợp trên chứng từ dẫn tới sự chậm trễ, hạch toán sai trong việc thực hiện giao dịch.
 - (iii) Chứng từ có hiệu lực trong ngày làm việc SHB, được khách hàng chuyển đúng thời gian quy định cùng ngày hiệu lực nhưng SHB không thể thực hiện được giao dịch trong các trường hợp bất khả kháng (như hết giờ nhận lệnh thanh toán của các kênh thanh toán, hệ thống thanh toán bị hỏng...) và/hoặc sự kiện bất khả kháng khác.
 - (iv) Nội dung trên chứng từ được xác thực trước khi gửi đến SHB đã bị sửa chữa theo cách thức mà SHB với cách nhận biết thông thường không thể phát hiện được.
 - (v) Hình thức xác nhận mà khách hàng đã đăng ký với SHB bị lợi dụng, hình thức xác nhận bị lộ, bị đánh cắp hoặc sử dụng trái phép.
 - (vi) Do lỗi của khách hàng hoặc của đơn vị cung cấp hệ thống/phần mềm quản lý nội của khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các vấn đề liên quan hệ thống kết nối, đường truyền gây ra và các sai sót do tiêu chuẩn kỹ thuật gây nên sự hiểu lầm hay nhận định sai về giao dịch giữa các bên.
 - (vii) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật Việt Nam.
- 2.1.11. SHB được miễn trách nhiệm trong trường hợp khách hàng khiếu nại dịch vụ sau thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

- 2.1.12. Đơn phương chấm dứt hợp đồng khi SHB phát hiện hồ sơ, tài liệu bị giả mạo và/hoặc khách hàng hàng từ chối cung cấp hồ sơ theo quy định tại Hợp đồng này.
- 2.1.13. Từ chối nhận, lập Biên bản tạm giữ hồ sơ khách hàng cung cấp/hoàn trả khi có sự khác biệt giữa hồ sơ hoàn trả và Hồ sơ scan/bản chụp hồ sơ Ngân hàng đã được nhận. Trong trường hợp này, Hồ sơ scan/ bản chụp hồ sơ là hồ sơ duy nhất có giá trị pháp lý trong giao dịch giữa các Bên cho đến khi khách hàng cung cấp/hoàn trả được đầy đủ Hồ sơ gốc hợp pháp, hợp lệ, khớp đúng với Hồ sơ scan/bản chụp hồ sơ khách hàng đã cung cấp.
- 2.1.14. Định kỳ hoặc đột xuất SHB có quyền yêu cầu khách hàng xuất trình hồ sơ bản giấy để kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ giao dịch đã được gửi đến SHB dành cho Hộ kinh doanh nhằm mục đích kiểm soát tuân thủ theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, quản lý và sử dụng tài khoản, quy định về phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của pháp luật Việt Nam, tuân thủ chính sách cấm vận hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 2.1.15. Được quyền sửa đổi, bổ sung dịch vụ Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh và Bản Điều khoản và điều kiện này khi cần thiết hoặc theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thông báo tới khách hàng bằng các hình thức thông báo theo quy định của SHB. Nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Ngân hàng số kể từ thời điểm có hiệu lực sửa đổi, bổ sung theo Thông báo của SHB có nghĩa là khách hàng hoàn toàn chấp nhận các sửa đổi, bổ sung đó.
- 2.1.16. Các quyền khác theo quy định tại Thỏa thuận này và quy định của Pháp luật.

2.2 Nghĩa vụ của SHB

- 2.2.1. SHB có trách nhiệm thực hiện các yêu cầu kịp thời, chính xác theo đúng thỏa thuận với khách hàng, có thông báo cho khách hàng về việc không thực hiện giao dịch do chứng từ có sai sót hoặc SHB nghi ngờ có sai phạm, nghi ngờ liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ và chữ ký số trên chứng từ mà khách hàng cung cấp.
- 2.2.2. Cung cấp thông tin cho khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, Bên thứ ba theo quy định pháp luật.
- 2.2.3. Khoá, tạm ngừng, kích hoạt lại hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng hoặc theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 2.2.4. Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng chương trình cho khách hàng.
- 2.2.5. Bảo mật các thông tin liên quan đến khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật.
- 2.2.6. Cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng, đúng cam kết theo Hợp đồng này.
- 2.2.7. Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này hoặc các thỏa thuận bổ sung (nếu có).
- 2.2.8. Cam kết khả năng bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống Online Banking: Tổng thời gian gián đoạn cung ứng toàn bộ dịch vụ thanh toán trực tuyến, dịch vụ trung gian thanh toán trực tuyến không vượt quá 04 giờ/năm, thời gian gián đoạn cung ứng dịch vụ không vượt quá 30 phút/lần trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được thông báo trước 24 giờ cho khách hàng³.

3. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

3.1. Quyền của Khách hàng

³ Khoản 2a Điều 19 Thông tư số 15/2024/TT- NHNN ngày 28/6/2024 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (đã được sửa đổi, bổ sung).

- 3.1.1. Được yêu cầu SHB hướng dẫn, cung cấp các thông tin, tiêu chuẩn, tài liệu liên quan đến việc triển khai dịch vụ.
- 3.1.2. Người sử dụng được yêu cầu cấp lại mật khẩu trên dịch vụ Ngân hàng số, mật khẩu cấp lại được gửi cho khách hàng qua địa chỉ email hoặc số điện thoại đã đăng ký với Ngân hàng.
- 3.1.3. Khiếu nại, yêu cầu tra soát nếu có sai sót, vi phạm hoặc có giao dịch nghi ngờ phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật và SHB. Khách hàng có thể thông báo đến tổng đài chăm sóc khách hàng của SHB (Hotline: *6688) (có ghi âm) hoặc lập đề nghị tra soát, khiếu nại bằng văn bản gửi cho SHB trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày phát sinh giao dịch. Đối với các tra soát, khiếu nại cần cần lưu chứng từ làm cơ sở xử lý (*như điều chỉnh thông tin giao dịch, yêu cầu hoàn tiền...*) được thực hiện qua tổng đài chăm sóc khách hàng, khách hàng cần bổ sung đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu. Thời gian xử lý tra soát, khiếu nại được tính từ thời gian SHB nhận được đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng. Trường hợp khách hàng ủy quyền cho tổ chức/cá nhân khác thực hiện tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật và SHB về ủy quyền. Quá thời hạn trên, SHB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của SHB, khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của SHB (nếu có).
- 3.1.4. Khách hàng có thể đề nghị SHB bổ sung thêm, thay đổi một hoặc một số dịch vụ được quy định tại Hợp đồng này.

3.2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- 3.2.1. Khách hàng cam kết số điện thoại đăng ký Dịch vụ Ngân hàng số của Khách hàng là số điện thoại chính chủ của người đại diện hợp pháp của Hộ kinh doanh và không trùng với số điện thoại đã đăng ký khác của KH trên hệ thống SHB. Khi đổi số điện thoại sử dụng dịch vụ, điện thoại bị mất cắp, thất lạc hoặc lộ thông tin như: mật khẩu/biện pháp xác thực giao dịch, mật khẩu đăng nhập... Khách hàng phải thông báo ngay với Ngân hàng thông qua tổng đài 24/7 *6688/số điện thoại khác theo thông báo của SHB từng thời kỳ hoặc tại các điểm giao dịch của SHB để được khóa dịch vụ, Khách hàng phải đến Ngân hàng thực hiện thay đổi thông tin để được tiếp tục sử dụng dịch vụ.
- 3.2.2. Tuân thủ các quy định của SHB và pháp luật về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch thương mại điện tử, pháp luật về quản lý ngoại hối và các quy định khác liên quan đến giao dịch do khách hàng thực hiện.
- 3.2.3. Tuân thủ các yêu cầu của SHB, các hướng dẫn, khuyến cáo của đơn vị cung cấp hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp (nếu có) trong việc bảo mật user, mật khẩu, các công cụ xác nhận giao dịch, đồng thời quản lý, kiểm soát Thông Tin Mật trong toàn bộ quá trình phát triển, xây dựng kết nối (nếu có) và quá trình thực hiện giao dịch, chỉ giao dịch trên các địa chỉ website và ứng dụng hợp lệ do SHB công bố và thông báo ngay cho SHB nếu nghi ngờ có sự giả mạo đối với địa chỉ website và ứng dụng Ngân hàng số của SHB.
- 3.2.4. Chịu mọi trách nhiệm và rủi ro liên quan đến việc bảo mật thông tin tài khoản đăng nhập dịch vụ. SHB được miễn trách nhiệm trong trường hợp tài khoản của khách hàng bị rủi ro do lỗi bảo mật thông tin tài khoản, bị giả mạo, bị lợi dụng, bị hack, đăng nhập bất hợp pháp, bị thực hiện bởi người không có thẩm quyền và hoặc các hoạt động khác không do lỗi/ngoài tầm kiểm soát của SHB.

- 3.2.5. Thông báo kịp thời cho SHB và/hoặc cơ quan có thẩm quyền để xử lý các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây: (i) Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập dịch vụ trái phép; (ii) Nghi ngờ mật khẩu bị lộ; (iii) Thiết bị bảo mật bị thất lạc hoặc bị mất; (iv) Phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn...trên chứng từ đã gửi; (v) Phát hiện bất kỳ vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong việc sử dụng dịch vụ của khách hàng.
- 3.2.6. Thanh toán phí dịch vụ đầy đủ, đúng hạn cho SHB; đồng ý cho SHB trích Nợ tài khoản để thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch và phí sử dụng dịch vụ, phí giải quyết tranh chấp theo quy định của SHB và pháp luật.
- 3.2.7. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, chứng từ, văn bản cần thiết theo yêu cầu của SHB/cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi đăng ký và trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng qua dịch vụ Ngân hàng số của SHB.
- 3.2.8. Cam kết nộp bản gốc hoặc bản sao có chứng thực của tất cả các chứng từ đã gửi qua dịch vụ Ngân hàng số của SHB ngay khi nhận được yêu cầu của SHB và theo quy định của pháp luật và đồng ý rằng nếu SHB không nhận được bản gốc của bất kỳ chứng từ nào theo yêu cầu thì SHB có quyền chấm dứt việc cung cấp bất kỳ dịch vụ nào cho các giao dịch tiếp theo mà không cần báo trước và sẽ không bị khiếu nại, khiếu kiện vì bất kỳ lý do nào.
- 3.2.9. Cam kết và chấp nhận vô điều kiện, không hủy ngang chứng từ gửi đến SHB với hình thức xác nhận và nội dung hợp lệ, hợp pháp để thực hiện giao dịch, từ bỏ quyền khiếu nại bất cứ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện giao dịch. Trường hợp có tranh chấp thì các hồ sơ, tài liệu do khách hàng cung cấp qua chương trình này là chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). SHB được miễn trách nhiệm nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro từ việc thực hiện theo hồ sơ do khách hàng cung cấp.
- 3.2.10. Khách hàng cam kết sẽ bồi thường và miễn trừ trách nhiệm cho SHB tại mọi thời điểm đối với mọi hành động, khiếu kiện, khiếu nại, mất mát, tổn thất, chi phí và phí tổn (bao gồm cả chi phí và phí tổn pháp lý) mà SHB phải gánh chịu dù là phát sinh trực tiếp hay gián tiếp có liên quan đến việc SHB chấp nhận và thực hiện các chứng từ do khách hàng cung cấp.
- 3.2.11. Khách hàng đồng ý cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật các thông tin về Người sử dụng theo yêu cầu của SHB phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách hàng cam kết sẽ sử dụng các biện pháp quản lý nội bộ để đảm bảo rằng người sử dụng sẽ đảm bảo bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch, hình thức xác nhận, thực hiện các giao dịch đúng theo nhu cầu của khách hàng và tuân thủ theo đúng các quy định của pháp luật.
- 3.2.12. Cam kết hoàn trả cho SHB các khoản ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản của khách hàng và/hoặc các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử khách hàng thua kiện (nếu có).
- 3.2.13. Chủ động khắc phục các lỗi, sự cố và gián đoạn liên quan đến hệ thống phần mềm, đường truyền kỹ thuật được hai bên xác định không phải do lỗi của SHB.
- 3.2.14. Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu, đồng ý và đảm bảo các cá nhân liên quan đến việc đăng ký và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số tại SHB đã đọc, hiểu, đồng ý theo bản Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân tại SHB được đăng tải trên website <https://www.shb.com.vn> và/hoặc tại các địa điểm giao dịch của SHB; sẽ thực hiện cập nhật thông tin Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này thường xuyên trên trang điện tử chính thức của SHB và/hoặc các kênh cung

cấp dịch vụ của SHB. SHB được quyền sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh bất kỳ điều khoản, nội dung nào của Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này.

3.2.15. Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này, các thỏa thuận bổ sung khác (nếu có) và quy định pháp luật Việt Nam.

Điều 10. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa, dự kiến của Bên rơi vào tình trạng bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn: sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bão, thiên tai; bãi công, nổi loạn, rối loạn, đảo chính, đình công, chiến tranh, tai nạn và các trường hợp tương tự; hoặc do bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên (sự cố về điện, viễn thông); hoặc do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, tuyên bố hay quyết định của Cơ quan có thẩm quyền.
2. Bất kỳ Bên nào sẽ không phải chịu trách nhiệm pháp lý do việc không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ toàn bộ hay một phần các nội dung thỏa thuận tại Hợp đồng này do sự kiện bất khả kháng gây ra.
3. Ngay khi xảy ra Sự kiện bất khả kháng, Bên chịu thiệt hại/ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại để các bên cùng thảo luận biện pháp tháo gỡ, xử lý hoặc có biện pháp ngăn chặn, giảm bớt thiệt hại.

Điều 11. Thông báo và các hình thức thông báo

1. Khách hàng cam kết địa chỉ, thông tin liên hệ nêu tại “Đề nghị kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng tổ chức” là địa chỉ, thông tin liên hệ thực tế hiện nay của khách hàng. Khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho SHB ngay khi có sự thay đổi địa chỉ, thông tin liên lạc nêu trên. Trường hợp khách hàng không thông báo với SHB thì mặc nhiên chấp nhận địa chỉ, thông tin liên hệ nêu tại Hợp đồng này là địa chỉ, thông tin liên hệ chính thức của khách hàng. SHB được xem là hoàn thành nghĩa vụ thông báo khi đã gửi thông báo, tài liệu giao dịch theo địa chỉ, thông tin liên hệ của khách hàng nêu tại Hợp đồng này.
2. Khách hàng đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại của SHB và nhận thông báo quảng cáo về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của SHB bằng hòm thư điện tử, tin nhắn hoặc kênh khác.
3. SHB gửi văn bản, các tài liệu, thông báo các thông tin cho khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức như: thông báo công khai tại các điểm giao dịch của SHB, đăng tải trên website www.shb.com.vn của SHB, thông báo trên hệ thống ngân hàng trực tuyến, ứng dụng Mobile Banking, ứng dụng Ngân hàng số dành cho Hộ kinh doanh, gửi thư điện tử, nhắn tin (sms), gọi điện thoại vào số di động/số điện thoại cố định mà khách hàng đã đăng ký với SHB,...
4. Mọi văn bản, tài liệu, thông báo được coi là khách hàng đã nhận:
 - 4.1. Vào thời điểm nhận (nếu chuyển trực tiếp và có biên nhận); hoặc
 - 4.2. Vào ngày làm việc liền sau ngày văn bản được gửi bằng thư bảo đảm (có dấu bưu điện hoặc chứng từ chuyển phát); hoặc
 - 4.3. Vào ngày làm việc liền ngay sau ngày văn bản được gửi bằng fax và khi gửi máy fax đã thông báo gửi và nhận thành công; hoặc
 - 4.4. Vào ngày SHB gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử (email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
 - 4.5. Vào ngày SHB công bố trên website www.shb.com.vn và/hoặc các website khác của SHB; hoặc

- 4.6. Vào ngày SHB thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
5. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến tên truy cập, mật khẩu được SHB gửi riêng cho Khách hàng và chịu trách nhiệm mọi thiệt hại (nếu có) và bồi thường thiệt hại cho SHB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Khách hàng để lộ những thông tin này.
6. Thông báo của khách hàng gửi đến SHB chỉ được xem là hợp lệ khi có xác nhận của SHB.

Điều 12. Luật điều chỉnh và cơ chế giải quyết tranh chấp

1. Hợp đồng này được điều chỉnh, giải thích và thực thi tuân thủ theo pháp luật Việt Nam.
2. Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng này sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng. Trong trường hợp sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày yêu cầu giải quyết tranh chấp bằng thương lượng mà tranh chấp vẫn không giải quyết được thì các Bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
3. Bản tiếng nước ngoài của Hợp đồng này và tại giao diện của dịch vụ Ngân hàng số được chuẩn bị như là một bản dịch của bản tiếng Việt, bất kỳ sự khác biệt nội dung nào giữa hai bản sẽ được coi là lỗi dịch thuật và bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.