

**KHẨN**

## HƯỚNG DẪN

### V/v triển khai phát hành Thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU cho Khách hàng

- Kính gửi: - CÁC PHÒNG HỘI SỞ;  
- CÁC CHI NHÁNH/PGD,

Nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của Khách hàng và cạnh tranh với các Ngân hàng trên thị trường, nay Tổng Giám đốc hướng dẫn các Đơn vị về việc triển khai phát hành thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU cho Khách hàng (KH), nội dung cụ thể như sau:

#### I. Mục đích

- Phát triển thêm nguồn KH.
- Phát triển các tiện ích thẻ phù hợp với thị trường và nhu cầu của KH, giúp sản phẩm thẻ thanh toán SCB cạnh tranh được so với các Ngân hàng bạn.
- Đa dạng hóa danh mục sản phẩm thẻ, mang đến cho KH nhiều sự lựa chọn phù hợp với nhu cầu đa dạng của từng đối tượng KH.
- Gia tăng số lượng KH sử dụng thẻ quốc tế SCB, từ đó gia tăng nguồn thu từ phí Interchange và phí chuyển đổi ngoại tệ cho Ngân hàng, cũng như mang đến nhiều cơ hội bán chéo sản phẩm, dịch vụ khác.

#### II. Thời gian triển khai: Từ ngày 11/03/2019.

#### III. Nội dung sản phẩm thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU

##### 1. Đặc tính sản phẩm thẻ

- Thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU là sản phẩm thẻ thanh toán quốc tế phát hành dựa trên tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ mở tại SCB. Thẻ được dùng để rút tiền mặt, thanh toán, chuyển khoản, tra cứu số dư... tại máy ATM; thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các Đơn vị chấp nhận thẻ hoặc các website thương mại điện tử chấp nhận thanh toán thẻ Visa trong lãnh thổ Việt Nam và trên thế giới.
- Điểm nhấn của sản phẩm:
  - + Thiết kế thẻ độc đáo.
  - + Miễn phí rút tiền tại ATM trên toàn quốc.



- + Miễn/giảm phí thường niên năm tiếp theo nếu KH đạt doanh số chi tiêu năm kè trước, cụ thể:

Tỷ lệ giảm phí thường niên	Điều kiện về doanh số năm kè trước để được ưu đãi phí năm kè tiếp	
	Thẻ chính	Thẻ phụ
Giảm <b>50%</b> phí thường niên	18 triệu đồng/năm (bình quân tháng: 1,5 triệu đồng/tháng)	12 triệu đồng/năm (bình quân tháng: 1,0 triệu đồng/tháng)
Miễn <b>100%</b> phí thường niên	30 triệu đồng/năm (bình quân tháng: 2,5 triệu đồng/tháng)	24 triệu đồng/năm (bình quân tháng: 2,0 triệu đồng/tháng)

**Ghi chú:** Doanh số năm kè trước bao gồm doanh số thanh toán hàng hóa, dịch vụ và doanh số rút tiền mặt.

- + Tích hợp tính năng công nghệ: QR Pay, Samsung Pay, Contactless.

Chi tiết đặc tính sản phẩm thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU cho KH - **Phu lục 01** đính kèm.

## 2. Hướng dẫn sử dụng thẻ – **Phu lục 02** đính kèm.

Hướng dẫn sử dụng thẻ này đã được thiết kế, in án đính kèm bì thư phát hành thẻ trước khi giao cho KH.

## 3. Một số câu hỏi thường gặp – **Phu lục 03** đính kèm.

## IV. Quy trình liên quan đến thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU

- Quy trình phát hành thẻ:
  - Quy trình phát hành thẻ, thao tác nhập và duyệt thông tin phát hành thẻ trên chương trình Cardworks đối với thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU được thực hiện tương tự như thao tác phát hành thẻ thanh toán quốc tế hiện tại.
  - Biểu mẫu Giấy đăng ký kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ theo **Biểu mẫu** đính kèm.
- Quy trình kích hoạt và giao thẻ:
  - Đơn vị phải thực hiện **kích hoạt thẻ** khi giao cho KH.
  - Đơn vị giao thẻ & PIN cho KH (ký nhận trên form), cập nhật và duyệt thông tin giao thẻ trên chương trình Phân phối thẻ theo quy định.
- Các quy trình khác liên quan (cấp PIN, gia hạn thẻ,...): Thực hiện tương tự như thao tác phát hành thẻ thanh toán quốc tế hiện tại.

## V. Chương trình ưu đãi

Thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU dành cho KH được tham gia các chương trình sau:

STT	Tên chương trình	Thời gian triển khai	Nội dung thẻ lệ	Hướng dẫn hạch toán
1	Chương trình phát hành thẻ thanh toán quốc tế SCB	Từ 11/03/2019 – 30/04/2019	Thông báo số 26/HĐ-TGĐ.19 ngày 08/03/2019	
2	Chương trình ưu đãi liên kết với CGV	Thứ Bảy hàng tuần, từ 23/03/2019 - 25/05/2019	<u>Phu lục 04</u>	<u>Phu lục 06</u>
3	Du lịch Hàn Quốc cùng thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU	Từ 25/03/2019 – 02/06/2019	<u>Phu lục 05</u>	

**Ghi chú:** Thẻ lệ của chương trình “Du lịch Hàn Quốc cùng thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU” theo công văn này thay thế cho Thẻ lệ đính kèm công văn số 1636/TB-TGĐ.19 ngày 26/02/2019.

## VI. Định hướng trong công tác tư vấn bán hàng

- Đối tượng KH mục tiêu:
  - + Thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU: phân khúc KH trẻ (sinh viên, người mới đi làm và gia đình trẻ/cặp đôi).
  - + Thẻ thanh toán quốc tế Mastercard Standard: phân khúc KH bô mẹ trẻ hoặc trung niên, cao tuổi.
  - + Thẻ thanh toán quốc tế Mastercard Signature: phân khúc KH thượng lưu.

**Ghi chú:** Đây là định hướng để Đơn vị dễ tư vấn bán hàng. Trường hợp KH không thuộc phân khúc KH mục tiêu của sản phẩm thẻ đó, nhưng KH có nhu cầu muốn phát hành thì Đơn vị vẫn phát hành bình thường.

- So sánh thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU và thẻ thanh toán quốc tế Mastercard Standard/Signature – theo Phu lục 07 đính kèm.

Yêu cầu Đơn vị tích cực tư vấn Khách hàng phát hành thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU.

## VII. Nhân sự liên hệ

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các Đơn vị liên hệ trực tiếp các Phòng liên quan để được hỗ trợ:

- Liên quan đến nội dung sản phẩm thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU: Phòng PTSPBL - Ms Thanh Hoa – điện thoại 028.3925.6628 (ext 1008).
- Liên quan đến hệ thống Cardworks, thông số thẻ:
  - + Phòng PTKDT&NHS: Ms Oanh - Điện thoại 028.39253909 (ext 165).
  - + Phòng KTT&NHS: Mr Phước - Điện thoại 028.39253909 (ext 169).
- Liên quan đến công tác phát hành thẻ: Phòng TNT&NHS – điện thoại 028.39253909 – ext 724 gặp Ms Hiền.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Tổng Giám đốc “để báo cáo”,
- Toàn hàng “để thực hiện”,
- Lưu VT, P.PTSPBL.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC



GIÁM ĐỐC  
KHỐI NGÂN HÀNG BÁN LẺ  
TRẦN THỊ MINH THẢO



## PHỤ LỤC 01:

# **ĐẶC TÍNH SẢN PHẨM THẺ THANH TOÁN QUỐC TẾ SCB BEYOU DÀNH CHO KHÁCH HÀNG**

(Đính kèm công văn số ...20.../TB-TGD.19 ngày ...9.../03/2019)

## **I- Đặc tính sản phẩm thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU**

### **1. Định nghĩa**

- Thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU là sản phẩm thẻ thanh toán quốc tế phát hành dựa trên tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ mở tại SCB. Thẻ được dùng để rút tiền mặt, thanh toán, chuyển khoản, tra cứu số dư... tại máy ATM; thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các Đơn vị chấp nhận thẻ hoặc các website thương mại điện tử chấp nhận thanh toán thẻ Visa trong lãnh thổ Việt Nam và trên thế giới.
- Thẻ thanh toán quốc tế do SCB phát hành có mã BIN (mã nhận diện ngân hàng) là **453618**.

### **2. Tên sản phẩm: Thẻ “BE YOU”**

### **3. Loại thẻ: Thẻ thanh toán quốc tế Visa hạng Vàng,**

### **4. Công nghệ thẻ: Sử dụng công nghệ thẻ kết hợp chip EMV với contactless.**

### **5. Tiện ích thẻ**

- Thuận tiện trong quản lý chi tiêu cá nhân.
- An toàn khi sử dụng thẻ, tránh được những rắc rối bất tiện do sử dụng tiền mặt gây ra như mất tiền, tiền rách, tiền giả...
- Thanh toán/ rút tiền mặt tại hàng triệu máy ATM/POS có biểu tượng Visa tại Việt Nam và trên toàn thế giới.
- Dễ dàng và an toàn khi thực hiện mua sắm hàng hóa, dịch vụ qua Internet với chức năng bảo mật 3D secure
- Tận hưởng chương trình ưu đãi tại các đơn vị liên kết với SCB trong các lĩnh vực mua sắm, thời trang, ẩm thực, du lịch...
- Ưu đãi đặc biệt của Tổ chức thẻ quốc tế Visa tại nhiều nhà hàng, khách sạn và các hình thức/địa điểm giải trí trên toàn thế giới.
- Hạn mức giao dịch cao tại các máy ATM của SCB.
- Dịch vụ Khách hàng 24/7.

### **6. Chức năng thẻ**

- Các giao dịch thực hiện tại ATM:
  - Rút tiền mặt;

- Tra cứu số dư tài khoản thanh toán;
  - Chuyển khoản cùng hệ thống (tại ATM SCB);
  - Chuyển khoản đến thẻ tín dụng quốc tế SCB Visa/MasterCard (tại ATM SCB);
  - Sao kê 5 giao dịch gần nhất trên tài khoản thanh toán;
  - Đổi PIN tại ATM SCB.
- Các giao dịch thực hiện tại POS:
- Thanh toán hàng hóa, dịch vụ;
  - Ứng tiền mặt (tại các POS được phép triển khai chức năng ứng tiền mặt theo quy định của NHNN).
- Thanh toán tại các website thương mại điện tử chấp nhận thẻ Visa.
- Nhận chuyển khoản từ Ngân hàng khác.
- 7. Lợi ích của thẻ**
- **Miễn phí rút tiền tại ATM trong nước.**
  - **Miễn/giảm phí thường niên năm tiếp theo** nếu Khách hàng đạt doanh số chi tiêu cao năm kè trước:

Tỷ lệ giảm phí thường niên	Điều kiện về doanh số năm kè trước để được ưu đãi phí năm kè tiếp	
	Thẻ chính	Thẻ phụ
Giảm <b>50%</b> phí thường niên	18 triệu đồng/năm (bình quân tháng: 1,5 triệu đồng/tháng)	12 triệu đồng/năm (bình quân tháng: 1,0 triệu đồng/tháng)
Miễn <b>100%</b> phí thường niên	30 triệu đồng/năm (bình quân tháng: 2,5 triệu đồng/tháng)	24 triệu đồng/năm (bình quân tháng: 2,0 triệu đồng/tháng)

- Tích hợp tính năng công nghệ:
- Quản lý số dư trên eBanking, quản lý **tài chính cá nhân** trên Internet Banking.
  - Mở/khóa thẻ online.
  - QR pay, Samsung Pay, Contactless.
  - Đổi PIN trên Internet/Mobile Banking SCB.

## **8. Thời hạn hiệu lực**

- Tối đa 60 tháng (5 năm) kể từ ngày phát hành.
- Không tự động gia hạn.

## **9. Một số đặc tính khác**

## 9.1 Nguyên tắc thu phí thường niên

- **Phí thường niên năm đầu tiên:** được thu ngay khi kích hoạt thẻ thành công và số phí thu sẽ được chia theo tỉ lệ, tính từ tháng kích hoạt thẻ đến tháng cuối của năm thường niên.
- **Phí thường niên từ năm thứ 2 trở về sau:** được ghi nhận trên tài khoản tiền gửi thanh toán vào ngày cuối của tháng phát hành thẻ với mức phí bằng với mức phí công bố theo biểu phí hiện hành (không chia theo tỉ lệ như phí thường niên năm đầu tiên).

## 9.2 Nguyên tắc khóa thẻ tạm thời

- Hệ thống sẽ tự động hạch toán phí (sau thời gian hệ thống chạy batch):
  - Phí phát hành thẻ (trong ngày hồ sơ phát hành thẻ đã được duyệt trên hệ thống).
  - Phí thường niên (trong ngày KH kích hoạt thẻ).
  - Phí cấp lại thẻ (trong ngày yêu cầu cấp lại thẻ được duyệt trên hệ thống)
  - Phí gia hạn thẻ (trong ngày yêu cầu gia hạn thẻ được duyệt trên hệ thống)
  - Phí cấp lại PIN (trong ngày yêu cầu cấp lại PIN được thực hiện trên hệ thống)
- Nếu số dư TKTT không đủ để thanh toán các phí trên, hệ thống sẽ tiếp tục trích nợ tối đa thêm 6 lần (mỗi ngày/lần **vào thời điểm chạy batch cuối ngày hệ thống Cardworks**). Nếu vào lần thứ 7 trích nợ, tài khoản vẫn không đủ số dư cho việc thanh toán phí, thẻ sẽ tự động bị khóa tạm thời trên hệ thống.
- Trường hợp có 2 phí cần phải thu trong cùng 1 ngày, nếu tài khoản chỉ đủ số dư để thanh toán 1 phí, hệ thống sẽ tự động hạch toán thu 1 phí và sẽ tiếp tục trích nợ tối đa thêm 6 lần đối với phí còn lại. Nếu vào lần thứ 7 trích nợ, tài khoản vẫn không đủ số dư cho việc thanh toán phí, thẻ sẽ tự động bị khóa tạm thời trên hệ thống.
- Việc mở khóa sẽ được thực hiện tại quầy ngay sau khi Khách hàng nộp tiền thanh toán phí.

## 9.3 Chức năng chi tiêu qua mạng: Hệ thống mặc định tất cả các thẻ phát hành mới **đều mở** chức năng chi tiêu qua mạng.

## II- Hạn mức giao dịch và biểu phí thẻ

(Đơn vị tính: đồng)

Số thứ tự	Nội dung	Thẻ SCB beYOU cho Khách hàng	Ghi chú
A	<b>HẠN MỨC TỐI ĐA GIAO DỊCH THẺ</b>		
1	<b>Hạn mức rút tiền</b>		
-	Hạn mức rút tiền/thẻ/ngày tại trong nước	50.000.000	

Số thứ tự	Nội dung	Thẻ SCB beYOU cho Khách hàng	Ghi chú
-	Hạn mức rút tiền/thẻ/ngày ở nước ngoài	30.000.000	
-	Hạn mức rút tiền/lần tại máy ATM SCB	5.000.000	
-	Hạn mức rút tiền/lần tại máy ATM Ngân hàng khác	Theo quy định của NH liên minh	
<b>2</b>	<b>Hạn mức chuyển khoản/ ngày</b>	50.000.000	<i>Tại ATM SCB</i>
<b>3</b>	<b>Hạn mức thanh toán</b>		
-	Hạn mức thanh toán/ngày	Bằng số dư có trong tài khoản thanh toán liên kết với thẻ	
-	Hạn mức thanh toán/lần		
	+ Giao dịch thanh toán tại POS	100.000.000	
	+ Giao dịch thanh toán trực tuyến	30.000.000	
<b>4</b>	<b>Số lần giao dịch/ngày</b>		
-	Giao dịch rút tiền mặt	10	
-	Giao dịch chuyển khoản	30	
-	Giao dịch thanh toán (tại POS/trực tuyến)	Không giới hạn số lần giao dịch	
<b>B</b>	<b>BIỂU PHÍ</b>		
<b>1</b>	<b>Phí phát hành thẻ</b>	70.000 đồng/thẻ	<i>Không thu phí đối với CBNV của TCCL /CBNV là Khách hàng cá nhân chuyển tiền theo danh sách để chi lương qua thẻ SCB</i>
<b>2</b>	<b>Phí thường niên</b>		<i>Không thu phí thường niên năm đầu tiên đối với CBNV của TCCL /CBNV là Khách hàng cá nhân chuyển tiền theo danh sách để chi lương qua thẻ SCB</i>
-	Thẻ chính	80.000 đồng/thẻ	
-	Thẻ phụ	60.000 đồng/thẻ	

<b>Stt</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Thẻ SCB beYOU cho Khách hàng</b>	<b>Ghi chú</b>
3	<b>Phí cấp lại thẻ (theo yêu cầu Khách hàng)</b>	70.000 đồng/thẻ	
4	<b>Phí gia hạn thẻ</b>	0 đồng	
5	<b>Phí cấp lại PIN</b>	20.000 đồng/lần/thẻ	<i>Không thu khi KH đổi PIN trên eBanking</i>
6	<b>Phí rút tiền mặt</b>		
6.1	Trong hệ thống		
-	Tại ATM của SCB	<b>Miễn phí</b>	
-	Tại POS của SCB	50.000 đồng/lần	<i>Nếu rút tiền mặt tại POS, chủ thẻ sẽ mất phí do Ngân hàng phát hành (SCB) thu và mất phí dịch vụ ứng tiền mặt qua POS tại quầy (thu theo biểu phí SCB hiện hành)</i>
6.2	Ngoài hệ thống		
-	Tại ATM của NH khác		
	+ Trong lãnh thổ Việt Nam	<b>Miễn phí</b>	
	+ Ngoài lãnh thổ Việt Nam	3% số tiền giao dịch, tối thiểu 50.000 đồng	<i>Ngoài phí phải trả cho SCB, Khách hàng có thể chịu phí theo quy định của Ngân hàng cung cấp dịch vụ</i>
-	Tại POS của Ngân hàng khác		
	+ Trong lãnh thổ Việt Nam	50.000 đồng/lần	
	+ Ngoài lãnh thổ Việt Nam	3% số tiền giao dịch, tối thiểu 50.000 đồng	<i>Phí này chưa bao gồm phí thu tại quầy đối với dịch vụ ứng tiền mặt qua POS</i>
7	<b>Chuyển khoản trong hệ thống ATM của SCB</b>	0 đồng	<i>Gồm giao dịch chuyển khoản đến tài khoản thanh toán và chuyển khoản đến thẻ tín dụng SCB Visa/Mastercard</i>
8	<b>Phí chuyển đổi ngoại tệ</b>	2,2% số tiền giao	



Số thứ tự	Nội dung	Thẻ SCB beYOU cho Khách hàng	Ghi chú
		dịch	
9	Phí truy xuất chứng từ, Phí khiếu nại sai	100.000 đồng/lần	P.Kết toán Hội sở thực hiện hạch toán thu phí
10	Phí tra cứu lịch sử giao dịch		
-	Tại ATM/POS của SCB	Miễn phí	
-	Tại ATM/POS của NH khác	1.000 đồng/giao dịch	

**Ghi chú:**

- Mức phí trên chưa bao gồm VAT.
- Các loại phí tại mục 6,7,8,10 sẽ được thực hiện thu ngay khi Khách hàng thực hiện giao dịch. Trường hợp tài khoản của Khách hàng không đủ số dư để ghi nợ tổng số tiền giao dịch và phí giao dịch, giao dịch sẽ bị từ chối do không đủ số dư trong tài khoản.



PHỤ LỤC 02:

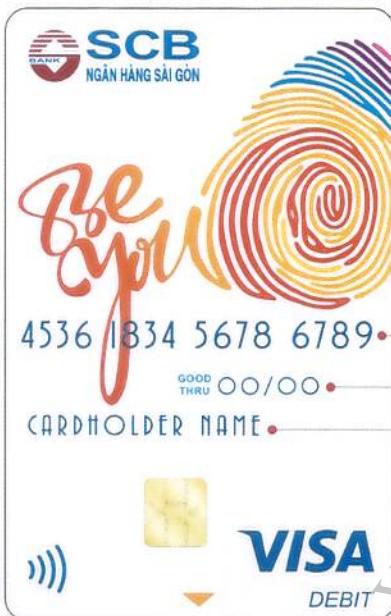
M.S.D.N: 0311449990

NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
SÀI GÒN

THẺ THANH TOÁN  
*Be you*  
Cùng bạn khám phá



## THÔNG TIN TRÊN THẺ



- 1 Số thẻ được sử dụng trong giao dịch
- 2 Thời hạn hiệu lực thẻ (mm/yy)
- 3 Họ và tên chủ thẻ
- 4 Số nhận diện chủ thẻ (CVC2/CVV2) được sử dụng trong các giao dịch thẻ thanh toán qua Internet
- 5 Băng chữ ký: là nơi ghi nhận chữ ký dùng để giao dịch thẻ
- 6 Số hotline hỗ trợ Khách hàng



Chào mừng Quý Khách đến với thế giới ưu đãi đặc quyền dành riêng cho chủ thẻ thanh toán Quốc tế SCB beYOU.

Để bắt đầu sử dụng, vui lòng kiểm tra chính xác các thông tin bên dưới:

- Họ và tên chủ thẻ:
- Số tài khoản thẻ:
- Số thẻ:
- Hiệu lực đến:

Sau đó ký tên lên băng chữ ký ở mặt sau thẻ và liên hệ tổng đài CSKH **1900 6538** để được hỗ trợ kích hoạt.

# ĐA DẠNG TIỆN ÍCH



## QR EASY

Quét mã QR trên ứng dụng SCB Mobile Banking, bạn có thể thanh toán nhanh chóng, đơn giản, tiện lợi chỉ với smartphone.



## CONTACTLESS

Thêm sành điệu khi bạn có thể thanh toán một chạm hoặc vẫy nhẹ trước màn hình máy POS với thẻ SCB beYOU.



## SAMSUNG PAY

Thêm thời thượng cho chủ thẻ sử dụng điện thoại Samsung. Tích hợp thẻ SCB beYOU vào Samsung Pay để nhanh chóng, dễ dàng và bảo mật tối ưu.



## MIỄN PHÍ RÚT TIỀN



Ngại gì khám phá khi có thẻ SCB beYOU trong tay. Bạn có thể rút tiền miễn phí tại tất cả các điểm ATM trên toàn quốc.

Ưu đãi phí thường niên năm tiếp theo	Điều kiện về doanh số năm kế trước để được ưu đãi phí năm kế tiếp	
	Thẻ chính	Thẻ phụ
Giảm 50% phí thường niên	1,5 triệu đồng/ tháng	1,0 triệu đồng/ tháng
Miễn 100% phí thường niên	2,5 triệu đồng/ tháng	2,0 triệu đồng/ tháng



Vui lòng cập nhật các ưu đãi mới nhất tại:

Website

Facebook Fanpage

Zalo

## HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THẺ THANH TOÁN QUỐC TẾ SCB beYOU

Tải ứng dụng scan mã QR trên Apple App Store hoặc Google Play Store để xem hướng dẫn sử dụng chi tiết các thông tin sau:

Biểu phí  
dịch vụ

Điều kiện &  
điều khoản

Rút tiền và  
thanh toán tại  
máy POS

Sử dụng  
Samsung Pay

Sử dụng  
QR Easy

Sử dụng  
Contactless

Trường hợp cần hỗ trợ trong quá trình sử dụng thẻ, Quý khách vui lòng liên hệ:

- Điện thoại: 1900 6538
- Email: cardcenter@scb.com.vn
- Hoặc chi nhánh/ PGD gần nhất



<https://bit.ly/FAQSCB>





PHỤ LỤC 03

## MỘT SỐ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

(Đính kèm công văn số 29/QĐ-TB-TGD.19 ngày 09/03/2019)

1. **Những tiện ích vượt trội khi sở hữu thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU**
  - Miễn phí rút tiền mặt tại ATM trên toàn quốc
  - Miễn/giảm phí thường niên năm tiếp theo khi chi tiêu thẻ.
  - Trải nghiệm các công nghệ vượt trội: QR pay, Samsung Pay, Contactless
2. **Khi rút tiền tại ATM ngân hàng khác trên lãnh thổ Việt Nam bằng thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU có bị thu phí không?**

Theo quy định hiện tại của Hiệp hội thẻ Việt Nam và Tổ chức thẻ quốc tế Mastercard/Visa, Ngân hàng thanh toán thẻ (Ngân hàng đặt máy ATM) không được phép thu phí của chủ thẻ từ Ngân hàng khác. Việc thu phí rút tiền ATM của chủ thẻ do Ngân hàng phát hành quy định. Theo đó, khi rút tiền bằng thẻ TTQT SCB tại ATM Ngân hàng liên minh, Khách hàng chỉ phải trả phí theo biểu phí niêm yết của SCB (Ngân hàng phát hành).

Đối với thẻ TTQT SCB beYOU, KH sẽ được miễn phí khi rút tiền tại các ATM của Ngân hàng liên minh trên lãnh thổ Việt Nam.
3. **Phí phát hành thẻ và phí thường niên thẻ thanh toán beYOU cho KH là bao nhiêu?**

STT	Nội dung	Phí
1	Phí phát hành	70.000 đồng/thẻ
2	Phí thường niên	
-	Thẻ chính	80.000 đồng/thẻ
-	Thẻ phụ	60.000 đồng/thẻ

4. **Để có thể sử dụng thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU, KH có bắt buộc phải đổi PIN lần đầu tại ATM không?**

KH không bắt buộc phải đổi PIN khi sử dụng thẻ. Tuy nhiên, vì lý do an toàn, KH nên đổi PIN trước khi sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán quốc tế SCB – beYOU.
5. **KH dùng thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU để mua hàng online có an toàn không?**

Với công nghệ thẻ mới với tính năng bảo mật cao (EMV, 3D Secure), KH hoàn toàn an tâm khi sử dụng thẻ thanh toán quốc tế SCB – beYOU để mua sắm hàng hóa online.

**6. KH có thể đưa thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU cho người thân sử dụng được không?**

Để đảm bảo rõ ràng cho bản thân, KH không nên đưa thẻ cho người thân sử dụng. KH có thể phát hành thêm thẻ phụ cho người thân sử dụng nhằm quản lý chi tiêu.

**7. Các ưu đãi thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU có khác gì so với thẻ thanh toán quốc tế SCB Mastercard không?**

Do thẻ Mastercard và Visa là 02 thương hiệu khác nhau, theo đó ưu đãi sẽ khác nhau theo thương hiệu thẻ (ưu đãi từ Visa và Mastercard).

Hiện tại, SCB đã phân khúc khách hàng theo các dòng thẻ khác nhau, theo đó tùy theo từng thời điểm, SCB sẽ triển khai các chương trình ưu đãi khác nhau theo từng phân khúc.

Hiện tại SCB đang triển khai các chương trình sau:

- Từ ngày 11/03/2019 - 30/04/2019, chương trình ưu đãi phát hành thẻ TTQT SCB: miễn phí phát hành và tặng 20%, tối đa 100.000 đồng khi thanh toán hàng hóa trong vòng 37 ngày kể từ ngày phát hành.
- Từ ngày 23/03/2019 – 25/05/2019, chương trình ưu đãi liên kết với CGV: KH sử dụng thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU có thẻ mua 02 vé xem phim CGV chỉ với 85.000 VNĐ.
- Từ ngày 25/03/2019 - 02/06/2019, chương trình Du lịch Hàn Quốc cùng thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU: Tặng 1 chuyến du lịch trị giá 15 triệu đồng khi chi tiêu bất kỳ bằng thẻ beYOU và có mã chuẩn chi 250319.

Ngoài ra còn nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn khác cho thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU theo từng thời kỳ.



## PHỤ LỤC 04

### **THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH ƯU ĐÃI LIÊN KẾT VỚI CGV**

(Đính kèm công văn số 29/.../TB-TGD.19 ngày 09/03/2019)

- Tên chương trình: "CHƯƠNG TRÌNH ƯU ĐÃI LIÊN KẾT VỚI CGV"**
- Thời gian triển khai:** Thứ Bảy hàng tuần từ ngày 23/03/2019 đến hết ngày 25/05/2019 (10 tuần).
- Đối tượng Khách hàng:** Tất cả chủ thẻ thanh toán quốc tế (TTQT) SCB beYOU.
- Nội dung chương trình khuyến mại:** Mua 02 vé xem phim CGV chỉ với 85.000 đồng cho chủ thẻ TTQT SCB beYOU tại website [www.cgv.vn](http://www.cgv.vn).

#### **Ghi chú:**

- *Ưu đãi bắt đầu từ 09h00 - 23h59 Thứ Bảy hàng tuần từ ngày 23/03/2019 đến hết ngày 25/05/2019.*
- *Áp dụng cho vé xem phim 2D tại tất cả rạp CGV trên toàn quốc.*
- *Mỗi khách hàng/thẻ được ưu đãi tối đa 01 lần/chương trình.*
- *Chương trình ưu đãi không áp dụng chung với các chương trình ưu đãi/khuyến mãi giảm giá khác cùng thời điểm.*
- *Ưu đãi không được cấp lại trong trường hợp đơn hàng bị hoàn/trả hoặc đơn bị hủy do người mua.*
- *KH chỉ tiến hành thanh toán khi hệ thống đã hiển thị số tiền giảm giá. SCB và CGV không chịu trách nhiệm về việc hệ thống không hiển thị số tiền giảm giá mà KH vẫn tiến hành thanh toán.*
- *Trong bất kỳ trường hợp xảy ra tranh chấp; khiếu nại, quyết định của SCB là quyết định cuối cùng.*
- *Khi tham gia chương trình, KH đồng ý cho SCB toàn quyền sử dụng hình ảnh, thông tin của KH và các hoạt động quảng cáo và thông báo rộng rãi với công chúng mà không cần sự chấp thuận của KH và không phải trả thêm khoản phí nào.*
- *Các nội dung khác thực hiện theo quy định của Ngân hàng TMCP Sài Gòn và thực hiện đúng theo pháp luật về khuyến mại.*



## PHỤ LỤC 05

### THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH

#### “DU LỊCH HÀN QUỐC CÙNG THẺ TTQT SCB BEYOU”

(Đính kèm công văn số 29.../TB-TGD.19 ngày 09./03/2019)

##### 1. Tên chương trình khuyến mại:

**“DU LỊCH HÀN QUỐC CÙNG THẺ TTQT SCB BEYOU”**

2. Thời gian khuyến mại: Từ ngày 25/03/2019 đến hết ngày 02/06/2019.

3. Đối tượng Khách hàng: Khách hàng là chủ thẻ TTQT SCB beYOU.

Ghi chú: Chương trình chỉ áp dụng cho Khách hàng ngoài (không áp dụng với CBNV SCB).

##### 4. Nội dung chương trình khuyến mại:

Tặng quà là 01 chuyến du lịch Hàn Quốc 4 ngày 3 đêm cho chủ thẻ TTQT SCB beYOU có 06 số của mã chuẩn chi trên hóa đơn thanh toán là 250319 và nhanh nhất mỗi tuần trong thời gian triển khai chương trình.

Số lượng quà tặng mỗi tuần (Giải/tuần)	Giá trị quà tặng (Đồng/giải)	Số tuần triển khai (Tuần)	Tổng giá trị đã bao gồm VAT (Đồng)
01	15.000.000	10	150.000.000

##### Ghi chú:

- Mã số chuẩn chi là 06 số xuất hiện trên hóa đơn của các giao dịch thực hiện bằng quốc tế SCB ngay sau các ký tự Approval Code/App. Code/Authorization Code/Auth. Code/Số chuẩn chi.
- Đối với giao dịch thanh toán online/giao dịch QR payment mã chuẩn chi sẽ được căn cứ vào mã chuẩn chi được ghi nhận vào hệ thống của SCB.
- Trường hợp trong tuần không có Khách hàng có mã chuẩn chi thỏa điều kiện 250319 thì mã chuẩn chi thỏa điều kiện sẽ giảm dần 1 số từ trái qua theo định dạng 50319.

Trường hợp không có mã chuẩn chi thỏa định dạng 50319, thì mã chuẩn chi thỏa điều kiện sẽ tiếp tục giảm dần 1 số từ trái sang theo định dạng 0319.

Trường hợp không có mã chuẩn chi thỏa định dạng 0319, thì mã chuẩn chi thỏa điều kiện sẽ tiếp tục giảm dần 1 số từ trái sang theo định dạng 319.

Trường hợp không có mã chuẩn chi thỏa định dạng 319, thì mã chuẩn chi thỏa điều kiện sẽ tiếp tục giảm dần 1 số từ trái sang theo định dạng 19.

## **5. Các quy định khi tham gia chương trình**

### **5.1. Quy định về giao dịch hợp lệ**

- Ưu đãi này chỉ áp dụng cho chủ thẻ chính. Giao dịch của thẻ phụ sẽ được tính cho thẻ chính.
- Trường hợp không có KH thỏa điều kiện nhận thưởng trong tuần, quà tặng sẽ được cộng dồn sang tuần kế tiếp.
- Trường hợp tại cùng thời điểm có trên 1 KH thỏa điều kiện; quà tặng sẽ được trao cho KH có giá trị giao dịch cao hơn.
- Tuần được định nghĩa như sau:

Tuần	Thời gian
Tuần 1	Từ 0h0'1" ngày 25/03/2019 đến 23h59'59" ngày 31/03/2019
Tuần 2	Từ 0h0'1" ngày 01/04/2019 đến 23h59'59" ngày 07/04/2019
Tuần 3	Từ 0h0'1" ngày 08/04/2019 đến 23h59'59" ngày 14/04/2019
Tuần 4	Từ 0h0'1" ngày 15/04/2019 đến 23h59'59" ngày 21/04/2019
Tuần 5	Từ 0h0'1" ngày 22/04/2019 đến 23h59'59" ngày 28/04/2019
Tuần 6	Từ 0h0'1" ngày 29/04/2019 đến 23h59'59" ngày 05/05/2019
Tuần 7	Từ 0h0'1" ngày 06/05/2019 đến 23h59'59" ngày 12/05/2019
Tuần 8	Từ 0h0'1" ngày 13/05/2019 đến 23h59'59" ngày 19/05/2019
Tuần 9	Từ 0h0'1" ngày 20/05/2019 đến 23h59'59" ngày 26/05/2019
Tuần 10	Từ 0h0'1" ngày 27/05/2019 đến 23h59'59" ngày 02/06/2019

- Các giao dịch hợp lệ phải được hạch toán vào hệ thống SCB chậm nhất sau **07 ngày làm việc** kể từ ngày kết thúc chương trình.
- Bất kỳ giao dịch nào SCB nghi vấn là giao dịch không hợp lệ, **SCB có quyền loại trừ** ra khỏi tổng số tiền chi tiêu hưởng ưu đãi và yêu cầu KH cung cấp hóa đơn tài chính, các thông tin và chứng từ cần thiết để đảm bảo rằng các giao dịch của KH là hợp lệ theo quy định của Pháp luật; Tổ chức thẻ Quốc tế và SCB.
- SCB có quyền loại trừ doanh số của các giao dịch đảo của giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ; giao dịch hoàn trả (toute bộ hay một phần); giao dịch bị hủy hay có tranh chấp sau thời gian triển khai chương trình nếu ảnh hưởng đến điều kiện nhận ưu đãi.

### **5.2. Quy định về việc nhận ưu đãi của chương trình**

- Mỗi KH được nhận ưu đãi 01 lần duy nhất, KH đã nhận ưu đãi từ những tuần này không được nhận ưu đãi ở những tuần sau nếu thỏa điều kiện.
- Các trường hợp không được nhận ưu đãi:

- + Chủ thẻ có nợ xấu, gian lận hoặc bị bắt buộc hủy thẻ trong thời gian của chương trình diễn ra và vào các thời điểm trao quà tặng.
  - + KH từ chối ưu đãi, đã hủy Thẻ hoặc yêu cầu hủy Thẻ trước hoặc vào ngày SCB trao quà tặng.
  - + Các Chủ thẻ chậm trả phí và các khoản dư nợ trước thời gian SCB trao quà tặng.
- KH sẽ được nhận quà tặng dưới hình thức hiện vật hoặc quy đổi thành quà tặng khác có giá trị tương đương.

### 5.3. Một số quy định chung

- Chủ thẻ tham gia chương trình này vẫn được tham gia các chương trình khác (nếu đủ điều kiện).
- Một số quy định đối với KH trúng thưởng:
  - + KH trúng thưởng sẽ chịu **thuế thu nhập không thường xuyên** đối với giải thưởng nằm trong khung chịu thuế theo quy định của Pháp luật Việt Nam.
  - + Sau khi chủ thẻ đủ điều kiện và nhận được giải thưởng, nếu các giao dịch hợp lệ để tham gia ưu đãi bị trả lại; bị hủy hoặc chủ thẻ đề nghị đóng thẻ trong vòng 06 tháng kể từ ngày phát hành thẻ, SCB có quyền trừ giá trị của ưu đãi vào Tài khoản thẻ TDQT/TTQT của Chủ thẻ chính mà không cần thông báo đến Chủ thẻ và đề nghị KH thanh toán hết toàn bộ dư nợ phát sinh trước khi thực hiện đóng thẻ.
  - + SCB không phải nhà cung cấp dịch vụ được sử dụng làm quà tặng của chương trình. Theo đó, KH khi nhận quà tặng của chương trình sẽ trở thành KH của nhà cung cấp dịch vụ và phải tự liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp về mọi thắc mắc phát sinh.
- Trong bất kỳ trường hợp xảy ra tranh chấp; khiếu nại, quyết định của SCB là quyết định cuối cùng.
- Khi tham gia chương trình, KH đồng ý cho SCB toàn quyền sử dụng hình ảnh, thông tin của KH vào các hoạt động quảng cáo và thông báo rộng rãi với công chúng mà không cần sự chấp thuận của KH và không phải trả thêm khoản phí nào.
- Các nội dung khác thực hiện theo quy định của Ngân hàng TMCP Sài Gòn và thực hiện đúng theo pháp luật về khuyến mại.



**PHỤ LỤC 06**

## **HƯỚNG DẪN HẠCH TOÁN**

(Đính kèm công văn số 29.../TB-TGD.19 ngày 09./03/2019)

Hướng dẫn hạch toán chương trình ưu đãi liên kết với CGV và chương trình du lịch Hàn Quốc cùng thẻ thanh toán quốc tế SCB beYOU:

STT	Tiêu chí	Tên chương trình	
		Chương trình ưu đãi liên kết với CGV	Du lịch Hàn Quốc cùng thẻ TTQT SCB beYOU
1	Mã chương trình	006.19	004.19
2	Mã & Tên chương trình trên UDF	006.19.CTKM.THE_UU DAI LIEN KET VOI CGV	004.19.CTKM.THE_DU LICH HAN QUOC CUNG THE TTQT SCB BEYOU
3	TK hạch toán	811004	811004
4	Sản phẩm	305 - Dịch vụ thanh toán_thẻ ghi nợ Visa	305 - Dịch vụ thanh toán_thẻ ghi nợ Visa
5	Khách hàng	01 - KHCN thông thường	01 - KHCN thông thường
6	Phòng ban	02	02
7	Mã ngân sách	KD1105	KD1105

**BẢNG SO SÁNH CÁC SẢN PHẨM THẺ THANH TOÁN QUỐC TẾ SCB  
CHO KHÁCH HÀNG**

(Đính kèm công văn số 29./TB-TGD.19 ngày 09/03/2019)

STT	Khoản mục	THẺ BE YOU	THẺ MASTERCARD DEBIT	
			STANDARD	SIGNATURE
I	<b>Điểm nhấn của sản phẩm</b>	- Miễn phí rút tiền mặt. - Miễn/giảm phí thường niên năm tiếp theo (nếu thỏa điều kiện)	Hoàn tiền lên đến 3%, tối đa 200.000 đồng /thẻ /tháng	Tích điểm đổi quà: 3.000 đồng = 1 điểm
II	<b>Tiện ích khi sử dụng thẻ</b>			
-	Úng tiền mặt tại ATM/POS		Toàn cầu	
-	Úng dụng thanh toán online (Grab, Uber, iTunes,...)	✓	✓	✓
-	Ưu đãi thẻ SCB	✓	✓	✓
-	Ưu đãi của Tổ chức thẻ quốc tế	Visa	Mastercard	Mastercard
-	Ngân hàng trực tuyến (Internet/Mobile Banking)	✓		✓
-	Dịch vụ tin nhắn SMS	✓		✓
III	<b>Đặc tính sản phẩm</b>			
1	<b>Thời hạn sử dụng</b>	5 năm	5 năm	5 năm
2	<b>Hạn mức thẻ</b>	Bằng số dư TKTGTT	Bằng số dư TKTGTT	Bằng số dư TKTGTT
3	<b>Hạn mức giao dịch</b>			
3.1	Hạn mức rút tiền			
-	Hạn mức rút tiền/ngày tại trong nước	50.000.000 đồng	50.000.000 đồng	68.000.000 đồng
-	Hạn mức rút tiền/thẻ/ngày ở nước ngoài	30.000.000 đồng	30.000.000 đồng	30.000.000 đồng
-	Hạn mức rút tiền/lần tại máy ATM SCB	5.000.000 đồng	5.000.000 đồng	6.800.000 đồng
-	Hạn mức rút tiền/lần tại máy ATM Ngân hàng khác	Theo quy định của NH liên minh		
-	Số lần giao dịch rút tiền/ngày	10 lần/ngày	30 lần/ngày	68 lần/ngày
3.2	Hạn mức chuyển khoản			
-	Hạn mức chuyển khoản/ngày tại ATM SCB	50.000.000 đồng	50.000.000 đồng	Bằng số dư có trong tài khoản
-	Số lần giao dịch chuyển khoản/ngày	30 lần/ngày	30 lần/ngày	68 lần/ngày
3.3	Hạn mức thanh toán			
-	Hạn mức thanh toán/ngày	Bằng số dư có trong tài khoản		
-	Hạn mức thanh toán/lần			

STT	Khoản mục	THẺ BE YOU	THẺ MASTERCARD DEBIT	
			STANDARD	SIGNATURE
	+ Giao dịch thanh toán tại POS	100.000.000 đồng	50.000.000 đồng	680.000.000 đồng
	+ Giao dịch thanh toán trực tuyến	30.000.000 đồng	30.000.000 đồng	68.000.000 đồng
-	Số lần giao dịch thanh toán/ngày (tại POS /trực tuyến)	Không giới hạn số lần		
<b>4</b>	<b>Một số phí</b>			
4.1	Phí phát hành thẻ thường - lần đầu (chưa bao gồm VAT)	70.000 đồng/thẻ	Miễn phí	Miễn phí
4.2	Phí thường niên (chưa bao gồm VAT)			
-	Thẻ chính	80.000 đồng/thẻ	Miễn phí	Miễn phí
-	Thẻ phụ	60.000 đồng/thẻ	Miễn phí	Miễn phí
4.3	Phí giao dịch rút tiền mặt (chưa bao gồm VAT)			
	+ Tại ATM SCB	<b>0 đồng</b>	0 đồng	0 đồng
	+ Tại ATM ngân hàng khác trong nước	<b>0 đồng</b>	2.300 đồng/lần	2.800 đồng/lần
	+ Tại ATM ngân hàng khác trên thế giới	3% số tiền giao dịch, tối thiểu 50.000 đồng/lần.		
4.4	Phí chuyển đổi ngoại tệ (chưa bao gồm VAT)	2,2%	2,2%	2,0%
<b>IV</b>	<b>Điều kiện đăng ký</b>	CMND/CCCD/Hộ chiếu		



## GIẤY ĐĂNG KÝ KIÊM HỢP ĐỒNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ

**Mã KH/CIF:** .....

Đối với phát hành thẻ cho chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ: KH điền tất cả thông tin từ mục 1 đến mục 6.

Đối với trường hợp chỉ phát hành thẻ cho chủ thẻ phụ: KH điền thông tin từ mục 2 đến mục 6.

### 1. THÔNG TIN CHUNG

#### Phát hành Thẻ ghi nợ nội địa:

- Rose card     Thẻ Tài     Thẻ Lộc
- Thẻ Phú     Thẻ Quý     Thẻ liên kết

Loại hình phát hành:  Thông thường     Nhanh  
Thanh toán phí phát hành:

- Tự động ghi nợ tài khoản     Tiền mặt

#### Phát hành Thẻ ghi nợ quốc tế (Thẻ thanh toán quốc tế)

- Mastercard Chuẩn     Mastercard Signature
- Visa beYOU

#### Tài khoản kết nối đến thẻ:

TK chính kết nối với thẻ: .....

TK phụ (nếu có): TK1: .....

                            TK2: .....

                            TK3: .....

### 2. THÔNG TIN CHỦ THẺ CHÍNH

Tên Khách hàng: .....

Tên dập nổi trên thẻ (chữ in, không dấu, tối đa 21 ký tự  
kể cả khoảng trắng):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Giới tính:  Nam     Nữ

CMND/CCCD/Hộ chiếu số: .....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

Địa chỉ liên lạc: .....

Số điện thoại sử dụng là số điện thoại di động đã được  
KH cung cấp khi đăng ký thông tin tại SCB.

Điện thoại nhà riêng: .....

### 3. THÔNG TIN CHỦ THẺ PHỤ 1 (Đề nghị gạch chéo nếu không có)

Tên Khách hàng: .....

Tên dập nổi trên thẻ (chữ in, không dấu, tối đa 21 ký tự  
kể cả khoảng trắng):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Giới tính:  Nam     Nữ

Mã CIF: .....

CMND/CCCD/Hộ chiếu số: .....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

Quan hệ với chủ thẻ chính: .....

Loại thẻ phát hành (chủ thẻ phụ chọn loại thẻ phát  
hành giống loại thẻ của thẻ chính):

#### Phát hành Thẻ ghi nợ nội địa:

- Rose card     Thẻ Tài     Thẻ Lộc
- Thẻ Phú     Thẻ Quý     Thẻ liên kết

#### Phát hành Thẻ ghi nợ quốc tế (Thẻ thanh toán quốc tế)

- Mastercard Chuẩn     Mastercard Signature
- Visa beYOU

### 4. THÔNG TIN CHỦ THẺ PHỤ 2 (Đề nghị gach chéo nếu không có)

Tên Khách hàng: .....

Tên dập nổi trên thẻ (chữ in, không dấu, tối đa 21 ký tự  
kể cả khoảng trắng):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Giới tính:  Nam     Nữ

Mã CIF: .....

CMND/CCCD/Hộ chiếu số: .....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

Quan hệ với chủ thẻ chính: .....

Loại thẻ phát hành (chủ thẻ phụ chọn loại thẻ phát  
hành giống loại thẻ của thẻ chính):

#### Phát hành Thẻ ghi nợ nội địa:

- Rose card     Thẻ Tài     Thẻ Lộc
- Thẻ Phú     Thẻ Quý     Thẻ liên kết

#### Phát hành Thẻ ghi nợ quốc tế (Thẻ thanh toán quốc tế)

- Mastercard Chuẩn     Mastercard Signature
- Visa beYOU

### 5. ĐĂNG KÝ CHI TIỀU QUA MẠNG (áp dụng với thẻ thanh toán quốc tế)

Giao dịch chi tiêu qua mạng giúp Quý khách dễ dàng  
đặt hàng và thanh toán. Chức năng này đang được mặc  
định **cài đặt sẵn** cho Thẻ thanh toán quốc tế của Quý  
khách với sự đảm bảo an toàn bảo mật của hệ thống 3D  
Secure theo tiêu chuẩn quốc tế.

Bất kỳ khi nào, Quý khách có thể liên hệ Hotline 24/7 của SCB: 1800 5454 38 hoặc 1900 6538 để đóng chức năng chi tiêu qua mạng.

## 6. ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ EBANKING

### 6.1 SMS BANKING

Số điện thoại sử dụng là Số điện thoại di động đã cung cấp khi đăng ký thông tin tại SCB.

#### Tài khoản tiền gửi thanh toán

Tất cả  (Các) tài khoản:

Số tài khoản:.....

Số tài khoản:.....

#### Tài khoản tiền gửi tiết kiệm

### 6.2 EBANKING

Mã đăng nhập:.....

Quyền truy cập:  Tra cứu  Tài chính

Đăng ký giải pháp xác thực:

SMS  SMS và Token

Thanh toán phí Token:

Tiền mặt

Tự động ghi nợ TK:.....

Hình thức nhận mật khẩu:  SMS  Email

Số điện thoại sử dụng và Email: Số điện thoại di động và Email đã cung cấp khi đăng ký thông tin tại SCB

## 7. CAM KẾT

Tôi/Chúng tôi cam kết những thông tin khai báo nêu trên là hoàn toàn đầy đủ, đúng sự thật và tuân thủ đúng quy định của Ngân hàng TMCP Sài Gòn và pháp luật có liên quan. Tôi sẽ thông báo ngay cho Ngân hàng TMCP Sài Gòn bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến những nội dung khai báo nêu trên.

Tôi/Chúng tôi cam kết sử dụng thẻ theo đúng quy định pháp luật và quy định của SCB, chịu mọi trách nhiệm đối với các phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ được SCB cấp.

Ngày.....tháng.....năm.....

Chủ thẻ chính/Chủ tài khoản	Chủ thẻ phụ
Ký và ghi rõ họ tên	Ký và ghi rõ họ tên

## PHÂN DÀNH CHO NGÂN HÀNG

Chấp nhận cung cấp dịch vụ eBanking và phát hành thẻ theo các thông tin đã đăng ký trên theo yêu cầu của khách hàng.

**Số lượng thẻ phát hành:** ..... (hàng chữ:.....)

**Loại hình phát hành (áp dụng thẻ ghi nợ nội địa):**  Thông thường  Nhanh

**Thanh toán phí phát hành (áp dụng thẻ ghi nợ nội địa):**  Tự động ghi nợ tài khoản  Tiền mặt

Kể từ khi SCB chấp thuận thì giấy đề nghị này đương nhiên trở thành Hợp đồng. Hợp đồng này được lập thành 02 bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 bản.

Cán bộ tiếp nhận hồ sơ	Giao dịch viên	Kiểm soát viên	Trưởng Đơn vị
Ngày / Date .....	Ngày / Date .....	Ngày / Date .....	Ngày / Date .....

## ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG THẺ/ EBANKING CỦA SCB

**ĐIỀU 1:** Các từ ngữ sử dụng trong điều kiện, điều khoản sử dụng Thẻ / eBanking được hiểu như sau:

1. **NH** là Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB) tổ chức và thực hiện hoạt động phát hành, thanh toán thẻ và cung cấp dịch vụ eBanking
2. **Khách hàng** là cá nhân sử dụng dịch vụ eBanking, dịch vụ thẻ do SCB cung cấp.
3. **Chủ thẻ** là người được NH cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ. Chủ thẻ chính đồng thời là chủ tài khoản và là người chịu trách nhiệm sau cùng đối với NH. Chủ thẻ phụ là người được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ
4. **Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT)** là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các Tổ chức phát hành thẻ, Tổ chức thanh toán thẻ và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ dựa trên mã tổ chức phát hành thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
5. **Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM):** là các Ngân hàng thanh toán, Đơn vị chấp nhận thẻ, ATM mà tại đó Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để rút tiền mặt
6. **PIN:** là mã số mật được SCB cấp cho chủ thẻ lần đầu, và chủ thẻ có thể thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực chủ thẻ. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử, số PIN được xem là chữ ký của chủ thẻ.
7. **Máy rút tiền tự động (ATM)** là thiết bị của SCB hoặc các Ngân hàng liên minh mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ của SCB để rút tiền mặt hoặc thực hiện một số dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp.
8. **Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)** là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa và dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ đã được ký kết giữa Đơn vị chấp nhận thẻ với SCB..
9. **Thẻ** của SCB là loại thẻ ghi nợ do NH phát hành trên cơ sở tài khoản tiền gửi thanh toán không kỳ hạn bằng VNĐ của khách hàng, được sử dụng để rút tiền mặt, thực hiện một số dịch vụ tại ATM và thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT.

**10. Tài khoản** là tài khoản tiền gửi thanh toán không kỳ hạn bằng VNĐ do chủ thẻ mở tại NH để sử dụng thẻ của SCB và phục vụ cho các giao dịch thẻ/ eBanking.

**11. Giao dịch thẻ** là giao dịch có sử dụng thẻ và số PIN của chủ thẻ tại các máy ATM và tại các ĐVCNT.

**12. eBanking** là dịch vụ truy vấn thông tin / chuyển khoản / thanh toán qua các kênh như SMS Banking, Internet Banking tại địa chỉ website [ebanking.scb.com.vn](http://ebanking.scb.com.vn) hoặc qua ứng dụng Mobile Banking cài đặt trên điện thoại di động/máy tính bảng.

**13. Token** là thiết bị bảo mật sử dụng trong trường hợp chuyển khoản qua Internet Banking/Mobile Banking. Mỗi token được gắn cho một khách hàng sử dụng.

**14. Thời hạn hợp đồng sử dụng thẻ** có hiệu lực từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng thẻ của SCB và có thời hạn theo quy định của SCB.

### **ĐIỀU 2: Quy định đăng ký và thực hiện giao dịch**

#### **1. Hạn mức giao dịch và biểu phí**

- Các giao dịch qua ATM, eBanking đều được quy định hạn mức giao dịch trừ trường hợp chuyển khoản đến nhiều tài khoản qua Internet Banking. Hạn mức giao dịch và biểu phí do Tổng Giám đốc NH TMCP Sài Gòn ban hành và có thể thay đổi trong từng thời kỳ.

- Khi thay đổi biểu phí, SCB sẽ thông báo cho Khách hàng qua một trong các kênh sau:

- Đăng trên website của SCB; hoặc
- Niêm yết thông báo tại các Đơn vị của SCB; hoặc
- Gửi thông báo đến địa chỉ, email mà chủ thẻ đăng ký với SCB; hoặc
- Gửi tin nhắn đến số điện thoại mà chủ thẻ đã đăng ký...

- Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí thẻ, thời gian từ khi SCB thông báo cho chủ thẻ đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.

#### **2. Thời gian nhận lệnh và xử lý giao dịch**

- Các giao dịch tự động qua ATM, eBanking thực hiện sau thời gian xử lý cuối ngày sẽ được ghi nhận vào ngày làm việc hôm sau.

- Đối với chuyển khoản ngoài hệ thống qua eBanking (trừ chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7), nếu lệnh gửi trước 15h30 thì lệnh đó sẽ được thực hiện ngay trong ngày. Các trường

hợp gửi lệnh sau thời gian trên hoặc trong ngày lễ, nghỉ, thì lệnh sẽ được xử lý vào ngày làm việc hôm sau.

- Nếu lệnh của khách hàng không được chấp nhận, SCB sẽ thông báo từ chối việc thực hiện lệnh cho khách hàng thông qua kênh khách hàng đã gửi lệnh, và trả lại số tiền chuyển khoản /thanh toán không thành công vào tài khoản khách hàng.
- Đối với giao dịch điều chỉnh hạn mức người dùng Internet Banking, NH sẽ cập nhật hạn mức mới cho khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm khách hàng đăng ký điều chỉnh.
- Mỗi khách hàng được đăng ký tối đa 2 mã đăng nhập Internet Banking và Mobile Banking. Mã đăng nhập của khách hàng là duy nhất, có độ dài từ 6 đến 20 ký tự, có thể là chữ, số hoặc vừa chữ vừa số. Khách hàng có thể đăng ký dùng chung mã đăng nhập Internet Banking và Mobile Banking.

### **ĐIỀU 3: Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

#### **1. Quyền của Khách hàng**

- Được sử dụng các dịch vụ thẻ, eBanking của SCB trong phạm vi đã đăng ký và được chấp thuận của NH.
- Được SCB tư vấn, hướng dẫn sử dụng thẻ và cung cấp các tiện ích gia tăng từ dịch vụ thẻ của SCB, các biện pháp đảm bảo an toàn sử dụng thẻ; được quyền yêu cầu SCB giải đáp các thắc mắc liên quan đến thẻ.
- Được sử dụng thẻ trên tài khoản theo đăng ký của chủ thẻ. Tỷ giá áp dụng đối với các giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ là tỷ giá do NH công bố tại thời điểm thực hiện giao dịch.
- Được tra soát, khiếu nại về những sai sót (nếu có) trong quá trình sử dụng dịch vụ. Thời gian thực hiện tra soát, khiếu nại về các giao dịch thẻ là 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch; hoặc trong vòng tối đa 30 (ba mươi) ngày đối với giao dịch eBanking.
- Yêu cầu SCB khóa Thẻ/eBanking trong trường hợp thẻ bị mất cắp/thất lạc hoặc phát hiện thẻ bị nghi ngờ giả mạo.
- Được cung cấp dịch vụ tiếp nhận thông tin, xử lý giao dịch 24/7, thông báo giao dịch qua tin nhắn (SMS), dịch vụ cung cấp thông tin/hỗ trợ giao dịch qua Hotline theo quy định của SCB từng thời kỳ và quy định pháp luật có liên quan.
- Đề nghị SCB phát hành thẻ phụ.
- Chủ thẻ chính được quyền đề nghị SCB tạm khóa thẻ hoặc chấm dứt quyền sử dụng thẻ của Chủ thẻ phụ.

- Được tham gia các chương trình ưu đãi, các chương trình chăm sóc khách hàng khác theo quy định của SCB.

#### **2. Trách nhiệm của khách hàng**

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của SCB khi đăng ký phát hành thẻ/ebanking và trong quá trình sử dụng thẻ/ebanking, chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
- Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản theo quy định của SCB (nếu có).
- Thực hiện các biện pháp an toàn cho thẻ/ebanking, chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, giữ bí mật PIN của thẻ/ebanking, không đưa thẻ cho bất cứ ai. Trong giao dịch thẻ, số PIN dùng để chứng thực chủ thẻ và được coi là chữ ký điện tử của chủ thẻ, do đó chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch thẻ có sử dụng số PIN hoặc có chữ ký của chủ thẻ.
- Chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ thực hiện thông qua chip (tiếp xúc và không tiếp xúc) và/hoặc giao dịch trực tuyến có sử dụng dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế của SCB.
- Sử dụng thẻ đúng mục đích. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến giao dịch thẻ theo biểu phí được SCB quy định trong từng thời kỳ.
- Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho SCB khi tài khoản ebanking bị lợi dụng hoặc bị lộ, thẻ bị mất cắp, thất lạc, lộ số PIN hoặc nghi ngờ thẻ bị lợi dụng... theo số điện thoại Hotline SCB, hoặc các Đơn vị SCB gần nhất. Sau đó chủ thẻ phải gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý (email đăng ký giao dịch với ngân hàng, gọi điện đến hotline bằng số điện thoại đã đăng ký, hoặc các kênh điện tử được SCB triển khai) cho SCB trong thời gian sớm nhất. Trường hợp không thông báo kịp thời cho SCB dẫn đến thẻ/tài khoản ebanking bị kẻ gian lợi dụng, chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra.
- Trường hợp Chủ thẻ yêu cầu SCB hỗ trợ giao dịch (xác nhận tình trạng thẻ, thông tin giao dịch, hạn mức khả dụng...) hoặc yêu cầu SCB thực hiện các thao tác hỗ trợ (cấp phép giao dịch, mở khóa thẻ, kích hoạt thẻ...) thông qua Hotline, thì Chủ thẻ đồng ý rằng:
  - + Thông tin định danh Chủ thẻ được SCB xác định thông qua số điện thoại của Chủ thẻ đã đăng ký với SCB và các câu hỏi định danh theo quy định của SCB từng thời kỳ.
  - + Tùy vào đánh giá của SCB trên cơ sở các thông tin định danh Chủ thẻ cung cấp và nhằm hạn chế các rủi ro cho Chủ thẻ, SCB có quyền

quyết định thực hiện hoặc không thực hiện việc hỗ trợ giao dịch, thao tác hỗ trợ cho Chủ thẻ.

- + Trong một số trường hợp đặc biệt nhằm kịp thời hỗ trợ và đảm bảo an toàn cho thẻ/Chủ thẻ, SCB có quyền quyết định việc hạn chế một số tiện ích của thẻ (khóa thẻ, khóa chức năng chi tiêu qua mạng...) dựa trên yêu cầu của Chủ thẻ/người thân của Chủ thẻ thông qua số điện thoại khác với số điện thoại Chủ thẻ đã đăng ký với SCB.
- + Chủ thẻ chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến thẻ/Tài khoản thẻ do việc SCB hỗ trợ giao dịch hoặc thực hiện các thao tác hỗ trợ theo quy định nêu trên sau khi đã định danh KH.
- Không được làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả, cũng như sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- Không được thực hiện giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- Chịu trách nhiệm giải quyết mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến việc phân biệt giá hàng hóa, dịch vụ khi thanh toán bằng thẻ.
- Đối với các giao dịch chuyển khoản, chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với việc xác định số tài khoản chuyển đến và chủ tài khoản được chuyển đến. Trong trường hợp chuyển nhầm tài khoản, chủ thẻ phải tự thương lượng giải quyết, SCB chỉ hỗ trợ trong khả năng có thể.
- Hợp tác với SCB trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến sử dụng thẻ quốc tế bằng cách cung cấp thông tin liên quan đến thẻ, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ và các thông tin khác theo yêu cầu của SCB.
- Chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân và cùng chịu trách nhiệm liên đới trong việc thực hiện các điều kiện, điều khoản phát hành và sử dụng thẻ. Trường hợp chủ thẻ chính bị chết hay mất tích/bị Tòa án tuyên bố chết hoặc mất tích, hoặc mất năng lực hành vi dân sự/hạn chế năng lực hành vi dân sự/có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc thanh toán cho SCB và việc thừa hưởng số dư trên tài khoản tiền gửi của chủ thẻ chính được thực hiện theo quy định của pháp luật

#### **ĐIỀU 4: Quyền và trách nhiệm của SCB**

##### **1. Quyền của SCB**

- Ghi nợ tài khoản khách hàng các khoản phí và các khoản thanh toán, rút tiền thừa, quá số dư (nếu có) và các giao dịch thẻ/eBanking liên quan phát sinh nhưng hệ thống chưa tự động ghi nợ một phần hoặc toàn bộ số tiền phải ghi nợ.
- Từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong trường hợp khách hàng không thực hiện đầy đủ các thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không có đủ số dư được phép sử dụng cho việc thực hiện các lệnh thanh toán hoặc khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Khóa thẻ / hủy thẻ/khóa kênh dịch vụ eBanking trong trường hợp giả mạo, lợi dụng hoặc nghi ngờ bị giả mạo, lợi dụng hoặc thực hiện các giao dịch không hợp pháp hoặc khi nhận được thông báo bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thực hiện thông báo cho khách hàng.
- Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo quy định.
- Khi cần thiết, SCB có quyền tiết lộ trong sự bảo mật cho các cơ quan hữu quan những thông tin liên quan đến khách hàng, tài khoản thẻ, giao dịch thẻ, eBanking của khách hàng phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại nhưng theo đúng qui định của pháp luật.
- SCB không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng hàng hóa, dịch vụ được chi trả bằng thẻ / kênh eBanking, bao gồm cả hàng hóa và dịch vụ của các ĐVCNT hoặc hàng hóa, dịch vụ có được từ các chương trình khuyến mãi.
- SCB có quyền dựa vào bất kỳ chứng từ nào liên quan đến dịch vụ thẻ/eBanking có chữ ký (giấy, điện tử) của khách hàng như là bằng chứng xác thực rằng các giao dịch là do chính khách hàng thực hiện.
- Chấm dứt việc sử dụng thẻ/eBanking khi khách hàng vi phạm “Điều kiện, điều khoản sử dụng thẻ/eBanking của SCB”.
- Được miễn trách trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền thông,... bị trục trặc ngoài khả năng kiểm soát của NH.

##### **2. Trách nhiệm của SCB**

- Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán thẻ, cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- Phổ biến/ hướng dẫn chủ thẻ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn cho giao dịch thẻ, những hành vi bị cấm khi sử dụng thẻ và trách nhiệm của chủ thẻ khi vi phạm.
  - + Thông báo, cập nhật đầy đủ thông tin hoặc khi có sự thay đổi thông tin cho chủ thẻ về điều

kiện, điều khoản sử dụng thẻ, các loại phí mà chủ thẻ phải trả trước và trong quá trình sử dụng thẻ.

- + Giải quyết các yêu cầu, tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ.
- Cung cấp dịch vụ hỗ trợ KH 24/7 (gồm cả công tác tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của chủ thẻ).
- Khi nhận được thông báo của chủ thẻ về việc tài khoản ebanking bị lợi dụng, mật khẩu ebanking bị lộ, thẻ bị thất lạc, mất cắp hoặc lộ số PIN/nghi ngờ lộ số PIN, hoặc SCB nghi ngờ/phát hiện thẻ bị gian lận hoặc có nguy cơ bị đánh cắp thông tin có khả năng gây rủi ro cho chủ thẻ, SCB phải thực hiện ngay việc khóa thẻ/ebanking.
- Trường hợp thẻ bị lợi dụng sau khi SCB đã xác nhận khóa thẻ/ebanking (xác nhận bằng văn bản hoặc thông qua Hotline có ghi âm), SCB phải chịu trách nhiệm do việc để thẻ bị lợi dụng.
- Các trường hợp tra soát giao dịch tại ATM nếu hình ảnh/camera cung cấp không nhận diện được người thực hiện giao dịch (do người thực hiện có ý che mặt, đeo khẩu trang, đội nón ... khi thực hiện giao dịch), SCB chỉ hỗ trợ cung cấp các chứng từ giao dịch liên quan (được nhận từ tổ chức quản lý ATM) và hỗ trợ xử lý cho khách hàng trong khả năng tốt nhất.
  - + Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn phòng ngừa rủi ro cho các giao dịch thẻ/ebanking theo các nguyên tắc quản lý rủi ro.
  - + Bảo mật các thông tin liên quan đến thẻ/tài khoản thẻ, chủ thẻ, giao dịch thẻ, trường hợp:
    - ✓ Theo yêu cầu của chủ thẻ hoặc người được chủ thẻ ủy quyền hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ thẻ.
    - ✓ Phục vụ tra soát giao dịch thẻ có liên quan đến bên thứ 3 (tổ chức phát hành thẻ/thanh toán thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức cung ứng dịch vụ...).
    - ✓ Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
  - + Bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng và phần mềm quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ hoạt động thông suốt và an toàn.

## **ĐIỀU 5: Sửa đổi nội dung điều khoản**

- NH được phép sửa đổi nội dung “Điều kiện, điều khoản sử dụng thẻ / eBanking của SCB” bằng cách thông báo bằng văn bản / kênh SMS Banking, website của SCB.
- Việc tiếp tục sử dụng kênh dịch vụ khi NH sửa đổi “Điều kiện, điều khoản sử dụng thẻ /

eBanking của SCB” có nghĩa là khách hàng chấp nhận các sửa đổi đó.

## **ĐIỀU 6: Các thỏa thuận khác**

- Tất cả thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với SCB và/hoặc với bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho SCB và được SCB xác nhận về việc đã nhận văn bản.
- Trong quá trình sử dụng thẻ, nếu có bất cứ thắc mắc hay góp ý/tham phiền về chất lượng và sản phẩm dịch vụ của SCB hoặc chủ thẻ cho rằng có sự sai sót, Khách hàng thông báo cho SCB để SCB kiểm tra và giải quyết trong thời gian sớm nhất. Tùy theo từng trường hợp, SCB cũng sẽ thực hiện các biện pháp phù hợp để ngăn chặn sự việc tương tự lặp lại. Chủ thẻ có thể phản hồi ý kiến đến SCB qua một trong những cách sau:
  - Trực tiếp tại các Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch của SCB.
  - Hotline SCB qua số điện thoại 1800 545438 hoặc 1900 6538 (phục vụ 24/7) hoặc email [chamsockhachhang@scb.com.vn](mailto:chamsockhachhang@scb.com.vn).

Bản điều kiện và điều khoản này là một phần không tách rời của Giấy đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ. Khách hàng/Chủ thẻ ký trên Giấy đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ được xem là Khách hàng/Chủ thẻ đương nhiên chấp nhận các quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc sử dụng thẻ, eBanking kể cả Bản Điều kiện và điều khoản này.

## **ĐIỀU 7: Điều khoản thi hành**

Khách hàng và NH xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các điều kiện và điều khoản trên đây, và hiểu rõ cách thức sử dụng kênh dịch vụ nêu trên. Khách hàng cam kết thực hiện đúng các điều kiện và điều khoản này cũng như các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam.

Trong quá trình thực hiện Giấy đăng ký kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì một trong các bên có quyền đưa vụ tranh chấp ra giải quyết tại Trung Tâm Trọng Tài Thương Mại Tài Chính Ngân Hàng Việt Nam ([www.trongtainganhang.com.vn](http://www.trongtainganhang.com.vn)) theo các quy tắc tố tụng của Trung tâm này hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam hiện hành. Trong trường hợp giải quyết tranh chấp bằng trọng tài, Chủ tịch Trung tâm Trọng tài Thương mại Tài chính Ngân hàng Việt Nam có thể gộp các tranh chấp có liên quan đến Hợp đồng này vào giải quyết trong cùng một vụ kiện