

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN (PBVN-EBANKING) CỦA PUBLIC BANK VIỆT NAM

(Điều kiện và Điều khoản này là một phần không tách rời của Đơn đăng ký sử dụng dịch vụ E-Banking của PBVN kèm Hợp đồng cung cấp, sử dụng dịch vụ E-Banking của PBVN)

TRANG WEB DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN CỦA PBVN CHO PHÉP GIAO TIẾP VÀ TƯƠNG TÁC GIỮA PBVN VÀ KHÁCH HÀNG. BẰNG VIỆC TRUY CẬP VÀO TRANG WEB NÀY VÀ/HOẶC SỬ DỤNG TẤT CẢ HOẶC BẤT KỲ TRANG NÀO TRONG TRANG WEB NÀY, KHÁCH HÀNG ĐƯỢC CHO LÀ ĐÃ HIỂU VÀ ĐỒNG Ý TUÂN THỦ THEO CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN NÀY. NẾU KHÁCH HÀNG KHÔNG ĐỒNG Ý CHẤP THUẬN BẤT KỲ ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN NÀO NÊU TẠI ĐÂY, KHÁCH HÀNG CÓ THỂ NGỪNG TRUY CẬP TRANG WEB NÀY HOẶC BẤT KỲ PHẦN NÀO CỦA TRANG WEB NÀY.

KHÁCH HÀNG PHẢI GHI NHẬN RẰNG VIỆC KHÁCH HÀNG TRUY CẬP HOẶC SỬ DỤNG TRANG WEB NÀY LÀ DO KHÁCH HÀNG CHỦ ĐỘNG THỰC HIỆN VÀ KHÁCH HÀNG PHẢI TỰ CHỊU MỌI RỦI RO VÀ KHÁCH HÀNG SẼ PHẢI CHỊU TRÁCH NHIỆM TUÂN THỦ MỌI QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT HIỆN HÀNH.

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. **Dịch vụ ngân hàng trên Internet (Internet Banking)** là các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ thanh toán được PBVN cung cấp thông qua mạng Internet.
2. **Khách Hàng** là các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ Internet Banking.
Khái niệm “*Khách Hàng*” bao gồm hai hoặc nhiều người hoặc nhiều bên, thì các thỏa thuận, quy định, cam kết, điều khoản và điều kiện được diễn đạt tại đây là được thực hiện bởi và thuộc về Khách Hàng sẽ được coi là được thực hiện bởi hoặc ràng buộc chung và riêng rẽ với những người hoặc những bên đó.
3. **Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP)** là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch Internet Banking.
4. **Mã phản hồi nhanh (Quick Response code – QR code)** là dạng mã vạch hai chiều có thể được đọc bởi một thiết bị đọc mã vạch hay điện thoại thông minh có chức năng chụp ảnh với ứng dụng chuyên biệt để quét mã vạch.
5. **Xác thực hai yếu tố** là phương pháp xác thực yêu cầu hai yếu tố để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính. Xác thực hai yếu tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết (số PIN, mã khóa bí mật, vv...) cùng với những gì mà người dùng có (thẻ thông minh, thiết bị token, điện thoại di động vv...) hoặc những dấu hiệu sinh trắc học của người dùng để xác minh danh tính.
6. **“Tên đăng nhập”** là chuỗi ký tự do PBVN cung cấp cho Khách Hàng, được sử dụng để Khách Hàng đăng nhập vào hệ thống PBVN Online và ứng dụng PBVN Mobile.

7. **“Mật khẩu (PIN)”** là mã số cá nhân được Khách Hàng sử dụng khi đăng nhập vào hệ thống PBVN E-banking.
8. **“Trang web”** là trang <https://ebank.publicbank.com.vn> hoặc bất kỳ địa chỉ nào khác mà PBVN sẽ quyết định và thông báo trong từng thời kỳ.
9. **Chi nhánh/Phòng giao dịch:** là Đơn vị kinh doanh, hoặc ĐVKD.

Bất kỳ điều khoản giao dịch ngân hàng nào không được định nghĩa hoặc mô tả cụ thể tại đây sẽ được hiểu theo quy tắc chung của các ngân hàng và định chế tài chính tại Việt Nam. Tất cả các điều khoản liên quan đến công nghệ máy tính không được định nghĩa hoặc mô tả tại đây sẽ được hiểu theo thực hành chung của các công ty máy tính và ngành công nghệ thông tin tại Việt Nam.

ĐIỀU 2: PHẠM VI DỊCH VỤ CUNG CẤP

Dịch vụ ngân hàng trực tuyến do PBVN cung cấp bao gồm:

- Truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản tiền vay, vv...;
- Chuyển khoản trong hệ thống PBVN;
- Chuyển tiền ngoài PBVN;
- Tiền gửi có kỳ hạn/Tiền gửi tiết kiệm trực tuyến;
- Thanh toán hóa đơn mua hàng hóa dịch vụ cho các nhà cung cấp có liên kết với PBVN, hoặc liên kết với PBVN qua các đơn vị trung gian;
- Nộp thuế online
- Các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trực tuyến khác được PBVN triển khai trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 3: HẠN MỨC GIAO DỊCH

- 3.1. Hạn mức giao dịch là số tiền Khách Hàng được thực hiện trên PBVN E-banking, bao gồm 02 loại hạn mức:
 - Hạn mức trên 01 giao dịch: là tổng số tiền tối đa Khách Hàng được phép thanh toán/chuyển khoản trong một giao dịch.
 - Hạn mức giao dịch trong ngày: là tổng số tiền tối đa Khách Hàng được thanh toán/chuyển khoản trong ngày qua PBVN E-banking.
- 3.2. Hạn mức giao dịch được PBVN quy định cụ thể theo từng thời kỳ và được thông báo tại các ĐVKD của PBVN, hoặc trên giao diện E-Banking hoặc trên website của PBVN.
- 3.3. PBVN có thể thay đổi hạn mức tối đa cho phép mà không cần sự chấp thuận của Khách Hàng. Ngân hàng sẽ thông báo về sự thay đổi này đến Khách Hàng. Trường hợp Khách Hàng không đồng ý với sự thay đổi của PBVN, Khách Hàng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Dịch vụ E-banking của PBVN bằng văn bản theo mẫu của PBVN.

ĐIỀU 4: PHÍ DỊCH VỤ

- 4.1. Biểu phí dịch vụ tuân theo quy định hiện hành của PBVN và được thông báo công khai trên trang web của PBVN hoặc thông qua các phương thức thích hợp tới Khách Hàng.
- 4.2. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ tài khoản của Khách Hàng tại PBVN, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc thu theo định kỳ.
- 4.3. Trước khi thực hiện giao dịch, Khách Hàng cần chắc chắn rằng tài khoản của mình sẽ có đủ

số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, PBVN sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì PBVN có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của Khách Hàng tại PBVN hoặc yêu cầu Khách Hàng thanh toán cho PBVN bằng các hình thức khác. Khách Hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho PBVN trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

ĐIỀU 5: CÁC DỊCH VỤ BỔ SUNG KÈM THEO E-BANKING

5.1. Với trường hợp các dịch vụ giá trị gia tăng trong sản phẩm E-banking được Ngân Hàng tự động tích hợp:

Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về các dịch vụ giá trị gia tăng đó. Nếu Khách Hàng không muốn sử dụng những sản phẩm giá trị gia tăng, Khách Hàng vui lòng gửi yêu cầu đến ngân hàng đề nghị chấm dứt sử dụng dịch vụ. Nếu Khách Hàng không gửi yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ, mặc nhiên được hiểu rằng Khách Hàng đồng ý sử dụng dịch vụ.

5.2. Với trường hợp các dịch vụ bổ sung kèm theo không được Ngân Hàng tự động tích hợp, Khách Hàng cần đến Ngân Hàng đăng ký để sử dụng sản phẩm dịch vụ.

ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

6.1. Quyền của Khách Hàng

- a. Sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking trong phạm vi đã thỏa thuận với PBVN.
- b. Gửi yêu cầu tra soát liên quan đến các giao dịch được thực hiện trên PBVN e-Banking.
- c. Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking qua điện thoại hỗ trợ (18001198) hoặc tại các ĐVKD của PBVN hoặc thông qua tính năng Hộp thư trên trang web địa chỉ: **www.publicbank.com.vn**.
- d. Chấm dứt sử dụng Dịch vụ sau khi đã gửi văn bản yêu cầu ngừng sử dụng Dịch vụ theo mẫu của PBVN tại các ĐVKD và được PBVN chấp thuận. Đối với Đồng Tài Khoản, mỗi và tất cả các Đồng Chủ Tài Khoản đồng ý rằng việc chấm dứt Dịch vụ E-Banking có thể do bất kỳ người ký được ủy quyền nào của Đồng Tài Khoản yêu cầu.
- e. Các quyền khác của Khách Hàng được nêu trong các phần khác của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

6.2. Trách nhiệm của Khách Hàng

- a. Sử dụng Dịch vụ và quản lý Tài khoản theo đúng qui định, hướng dẫn của PBVN và qui định của Pháp luật.
- b. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của PBVN khi đăng ký Dịch vụ và trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- c. Thông báo ngay cho PBVN bằng văn bản tại Đơn vị kinh doanh của PBVN khi có bất kỳ thay đổi nào. Đến đơn vị kinh doanh của PBVN để thông báo ngay bất kỳ sự thay đổi liên quan đến số điện thoại di động đã đăng ký sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking theo quy định hiện hành của PBVN (cho dù những thay đổi này phát sinh do việc thay đổi số điện thoại mới, hoặc việc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc là do điện thoại di động của Khách Hàng bị mất, hoặc bất kỳ lý do nào khác). PBVN sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký nếu không nhận được bất kỳ thông báo thay đổi của Khách Hàng.
- d. Chịu trách nhiệm bảo mật Tên đăng nhập, mật khẩu, điện thoại di động (để nhận SMS OTP, quét Mã phản hồi nhanh khi thực hiện giao dịch), và thiết bị Token (PBVN khuyến cáo Khách Hàng không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người dùng). Thông báo ngay cho PBVN nếu các thông tin trên bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ hay bị mất và phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện trên PBVN e-Banking trước khi PBVN thực hiện khóa dịch vụ của Khách Hàng
- e. Khách Hàng có trách nhiệm bảo quản Thiết Bị Bảo Mật và phải thông báo bằng văn bản ngay lập tức cho PBVN (hoặc thông báo miệng và gửi thư thông báo ngay sau đó) trong trường hợp Thiết Bị Bảo Mật đã bị mất hoặc bị lợi dụng dưới bất kỳ hình thức nào. PBVN không chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hay tổn thất nào mà Khách Hàng gặp phải hay phải gánh chịu do việc Khách Hàng không giữ bảo mật và/hoặc không sử dụng Thiết Bị Bảo Mật đúng theo yêu cầu và khuyến cáo của Ngân Hàng.
- f. Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do PBVN gửi tới để:
 - Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách Hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi.
 - Thông báo phục vụ cho việc thực hiện giao dịch với Khách Hàng.
 - Thông báo Tên đăng nhập và Thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ.
- g. Thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho PBVN nếu có bất kỳ bất thường nào trong giao dịch.
- h. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng Tên đăng nhập, mật khẩu, và yếu tố xác thực thứ 2 mà PBVN đã cấp cho Khách Hàng. Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về tất cả các lệnh và giao dịch được thực hiện sau khi có sự đăng nhập thành công bằng Tên Đăng Nhập và Mật Khẩu của Khách Hàng, không xét đến việc truy cập, lệnh và giao dịch đó có thể do một bên thứ ba thực hiện,

- i. Khách Hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc thiết bị, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng vv...do Khách Hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.
- j. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ) trên màn hình dịch vụ PBVN e-Banking trước khi sử dụng.
- k. Chịu trách nhiệm về các khoản phí điện thoại, phí truy cập Internet và các khoản phí khác mà bên thứ ba thu khi sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking.
- l. Bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng vv... để có thể kết nối, truy cập an toàn Dịch vụ PBVN e-Banking.
- m. Chấp nhận rằng tin nhắn từ PBVN e-Banking đã được gửi cho Khách Hàng nếu tin nhắn này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ, bất kể Khách Hàng có thực sự nhận được tin nhắn này hay không.
- n. Trong trường hợp Khách Hàng nhận được bất kỳ tài liệu hoặc dữ liệu nào có chứa thông tin mà Khách Hàng không phải người nhận như dự định, thì Khách Hàng đồng ý xóa các tài liệu hoặc dữ liệu đó, và cũng đồng ý sẽ thông báo qua điện thoại ngay lập tức cho PBVN. Việc sử dụng, phổ biến, phân phát hoặc sao chép các tài liệu hoặc số liệu đó bị nghiêm cấm.
- o. Không được phép tái tạo, sao chép, chỉnh sửa, phân phối, phát hành, truyền dẫn, lưu giữ, thực hiện, cấp phép, bán hoặc sửa đổi nội dung trang web mà không được sự đồng ý bằng văn bản của người có thẩm quyền của PBVN. Nghiêm cấm việc đưa đường dẫn tới trang web này, cấu trúc hoặc “phản ánh” bất kỳ nội dung nào của trang web này trên một trang web khác hoặc một máy chủ mà không có sự đồng ý rõ ràng bằng văn bản của một người có thẩm quyền của PBVN.
- p. Khách Hàng sẽ tuân thủ điều khoản và điều kiện của từng công ty nhận thanh toán hóa đơn trong việc thanh toán các hóa đơn cho các công ty này mà Ngân hàng không tham dự vào việc thực hiện các điều khoản và điều kiện đó.
- q. Các trách nhiệm khác theo quy định của các mục khác trong Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.
- r. Tất cả các điều khoản và điều kiện này vẫn có hiệu lực sau khi Khách Hàng ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ. Khách Hàng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này ở chừng mực liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách Hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ.

ĐIỀU 7: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA PBVN

7.1. Quyền của PBVN

- a. Yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân, chữ ký (và các tài liệu có liên quan theo quy định của pháp luật hiện hành) khi Khách Hàng thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ PBVN e-Banking.
- b. Khi cần thiết, PBVN có quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của Khách Hàng. Tuy nhiên PBVN có trách nhiệm thông báo trước cho Khách Hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ này.

- c. PBVN không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách Hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ, trừ những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi chủ quan của PBVN.
- d. Từ chối thực hiện các giao dịch nếu PBVN phát hiện giao dịch vào thời điểm xử lý, có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ hay không có đủ cơ sở để thực hiện xử lý như: số tiền còn lại trên tài khoản hạch toán sau khi thực hiện giao dịch nhỏ hơn số dư tối thiểu theo qui định của PBVN, tổng số tiền giao dịch trong ngày (bao gồm các giao dịch đã thực hiện trong ngày và giao dịch đang thực hiện) vượt quá hạn mức giao dịch cho phép, tài khoản hạch toán bị phong tỏa, tài khoản thụ hưởng bị đóng hay do yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của PBVN.
- e. Yêu cầu Khách Hàng cung cấp các văn bản và chứng từ, tài liệu (nếu cần thiết) để PBVN có đủ cơ sở thực hiện giao dịch và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực hiện giao dịch này.
- f. Tự động trích nợ tài khoản của Khách Hàng để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách Hàng thực hiện trên PBVN e-Banking.
- g. Đối với các tra soát tiếp nhận từ Khách Hàng, PBVN sẽ thay mặt Khách Hàng yêu cầu Ngân hàng thụ hưởng thực hiện tra soát hoặc yêu cầu hoàn trả Lệnh giao dịch từ Ngân hàng thụ hưởng để Khách Hàng làm lại Lệnh giao dịch mới.
- h. Trong trường hợp nhận được tra soát của các ngân hàng ngoài hệ thống yêu cầu Khách Hàng đính chính thông tin của lệnh thanh toán (do Khách Hàng chỉ dẫn sai thông tin), ngân hàng có quyền thay mặt Khách Hàng yêu cầu hoàn trả lại lệnh thanh toán nói trên để hoàn trả món tiền vào tài khoản của Khách Hàng.
- i. Thay đổi các hình thức tiếp nhận tra soát/khiếu nại liên quan đến các lệnh giao dịch thực hiện trên PBVN e-Banking của Khách Hàng mà không cần có sự đồng ý của Khách Hàng. Tuy nhiên, PBVN có trách nhiệm thông báo trước cho Khách Hàng về việc thay đổi này.
- j. PBVN có thể rút bất kỳ công ty nào, vào bất kỳ lúc nào, ra khỏi danh sách các Công ty nhận thanh toán hóa đơn, và danh sách này có thể được Ngân hàng thay đổi tùy từng thời điểm mà không cần tuyên bố lý do và Khách Hàng đồng ý rằng PBVN sẽ không chịu trách nhiệm về tổn thất, mất mát mà Khách Hàng có thể phải gánh chịu từ việc làm nói trên của Ngân hàng.
- k. Cung cấp thông tin theo quy định cho Khách Hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền và bên thứ ba được phép hoặc được Khách Hàng đồng ý.

7.2. Trách nhiệm của PBVN

- a. Đảm bảo các quyền lợi của Khách Hàng theo Điều khoản và Điều kiện này.
- b. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách Hàng, Tài khoản và Giao dịch theo quy định của Pháp luật và cam kết không bán, tiết lộ, rò rỉ các thông tin Khách Hàng. Thu thập, sử dụng, cung cấp thông tin Khách Hàng theo các quy định hiện hành.
- c. Cam kết khả năng đảm bảo hoạt động liên tục của hệ thống E-banking.
- d. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được thông báo hợp lệ của Khách Hàng bằng văn bản về các sự cố gặp phải.

- e. Hỗ trợ, tư vấn, xử lý yêu cầu Khách Hàng trong quá trình Khách Hàng đăng ký và sử dụng Dịch vụ, đảm bảo Dịch vụ được cung cấp ổn định, an toàn nhất trong phạm vi có thể.
- f. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng theo quy định.
- g. Thông báo và hoàn trả số tiền giao dịch vào tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách Hàng khi giao dịch bị lỗi không thể chuyển tới Ngân hàng thụ hưởng.
- h. Thông báo cho Khách Hàng khi có sự thay đổi chính sách liên quan đến Dịch vụ trên trang Web của Ngân hàng hoặc theo các phương thức mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
- i. Các giao dịch thanh toán hóa đơn liên quan đến việc thanh toán dịch vụ, hàng hóa giữa các đối tác cung cấp dịch vụ, hàng hóa và Khách Hàng, PBVN chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách Hàng và hỗ trợ Khách Hàng trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán hóa đơn trên trang web của PBVN. Việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa dịch vụ thuộc về trách nhiệm của các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ.
- j. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

7.3. Miễn trừ trách nhiệm

- a. PBVN không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách Hàng phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan tới do:
 - Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận thông tin mà những người được Khách Hàng ủy quyền.
 - Tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách Hàng; hoặc:
 - Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này bằng bất cứ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký; hoặc:
 - Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của PBVN, bao gồm nhưng không giới hạn ở tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa, lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông; hoặc:
 - Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn thiên tai, đình công, khủng bố, bạo loạn, chiến tranh, hoặc các yêu cầu hay chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi chính sách, quy định của pháp luật.
- b. PBVN không đảm bảo tính bảo mật của bất kỳ thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ và không chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ bị truy cập hoặc sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền. Khách Hàng đồng ý rằng PBVN được miễn trách nhiệm trong những trường hợp này.
- c. PBVN, Ban Lãnh Đạo Ngân hàng, các chuyên viên, nhân viên hoặc đại lý từ chối mọi cam kết hoặc tuyên bố hoặc ngụ ý về những vấn đề bao gồm: Khả năng bán sản phẩm, sự bảo đảm về tên hiệu, sự không vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, tính hữu dụng, tính

chính xác, chất lượng hoặc sự phù hợp với mục đích của các dịch vụ và sản phẩm được giao dịch thông qua trang web này.

- d. PBVN không cam đoan rằng việc truy cập vào toàn bộ hoặc một phần trang web này không bị lỗi hoặc mọi sai sót sẽ được sửa chữa, hoặc rằng sẽ không có bất kỳ sự chậm trễ, hỏng hóc hoặc lỗi nào đối với các thông tin truyền tải, hoặc không có vi-rút hoặc các chương trình có hại hoặc lây nhiễm nào sẽ được truyền, hoặc rằng sẽ không xảy ra hỏng hóc cho hệ thống máy tính của Khách Hàng.
- e. Khách Hàng được thông báo rằng trong từng thời kỳ PBVN có thể đưa các đường dẫn từ hoặc tới các trang web được sở hữu và vận hành bởi các bên thứ ba không thuộc sự kiểm soát của PBVN. PBVN sẽ không có trách nhiệm hoặc nghĩa vụ đối với những nội dung của các trang web của các bên thứ ba đó hoặc mọi hậu quả từ việc truy cập và kết nối vào các trang web đó. PBVN không chứng thực hoặc xác nhận nội dung của các trang được liên kết đó. Bất kỳ người nào kết nối với những trang web này mà không có sự chấp thuận rõ ràng bằng văn bản của người có thẩm quyền của PBVN sẽ có nghĩa vụ đối với mọi vấn đề nảy sinh từ việc kết nối đó.

ĐIỀU 8: SỬA ĐỔI, BỔ SUNG ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PBVN & CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

- 8.1. PBVN có quyền sửa đổi nội dung bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking và thông báo cho Khách Hàng bằng các phương thức mà Ngân hàng cho là phù hợp.
- 8.2. Thông báo thay đổi được coi là đã gửi đến Khách Hàng nếu: Các thông báo đã được đăng tải trên website PBVN tại địa chỉ www.publicbank.com.vn; hoặc gửi đến hộp thư điện tử (email) hoặc số điện thoại di động mà Khách Hàng đã đăng ký; hoặc gửi đến địa chỉ liên lạc đã đăng ký của Khách Hàng sau khoảng thời gian quy định thông thường của bưu điện tại thời điểm gửi; hoặc được công bố tại các điểm giao dịch của PBVN.
- 8.3. Việc Khách Hàng chấp nhận hay từ chối những nội dung sửa đổi trong Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các quy định trong bản Điều khoản và điều kiện này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo bản Điều khoản điều kiện này.
- 8.4. Khách Hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu Khách Hàng không đồng ý với những nội dung sửa đổi trong Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking. Trường hợp Khách Hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking, tức là Khách Hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi của PBVN.
- 8.5. PBVN có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kỳ dịch vụ nào liên quan đến dịch vụ của PBVN e-Banking của Khách Hàng mà không cần thông báo hoặc nêu lí do cho Khách Hàng. Khách Hàng có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng dịch vụ vào bất kì lúc nào trên cơ sở thông báo bằng văn bản cho PBVN. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi PBVN ngừng cung cấp dịch vụ.

ĐIỀU 9: LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 9.1. Hợp đồng dịch vụ PBVN e-Banking được điều chỉnh bởi Pháp luật Việt Nam. PBVN và Khách Hàng cam kết thực hiện theo đúng các nội dung được quy định tại Hợp đồng và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm (nếu có). Trong quá trình thực hiện, nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp thương lượng và hòa giải không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết.
- 9.2. Trường hợp khiếu nại của Khách Hàng không liên quan đến lỗi của PBVN, Khách Hàng sẽ phải chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại, theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

ĐIỀU 10: CÁC THỎA THUẬN KHÁC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 10.1. Đơn đăng ký dịch vụ PBVN e-Banking (kiếm Hợp đồng cung cấp, sử dụng dịch vụ e-Banking) và Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking là một bộ phận không tách rời nhau. Bằng việc ký vào Đơn đăng ký dịch vụ e-Banking, Khách Hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ những điều kiện điều khoản như trên và các quy định liên quan của Pháp luật Việt Nam.
- 10.2. Việc Khách Hàng sử dụng Dịch vụ PBVN E-banking vào bất kỳ lúc nào và trong từng thời kỳ sẽ biểu hiện cho PBVN biết về việc Khách Hàng chấp nhận và đồng ý và tiếp tục chấp nhận và đồng ý với các quy định tại bản Điều Khoản và Điều Kiện này và với các rủi ro khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên Internet.
- 10.3. Trong trường hợp bất kỳ hoặc tất cả các Dịch Vụ PBVN E-banking không thể truy cập được vì bất kỳ lý do nào, Khách Hàng đồng ý sử dụng các phương thức thay thế, bao gồm nhưng không giới hạn: máy rút tiền tự động (ATM) hoặc thực hiện các lệnh mà Khách Hàng mong muốn vào thời gian cần thiết tại một đơn vị kinh doanh bất kỳ của PBVN.
- 10.4. Khách Hàng chấp thuận với tất cả các thông báo và thông tin truyền đạt liên quan đến Dịch vụ PBVN E-banking hoặc được yêu cầu trong bản Điều Khoản và Điều Kiện áp dụng phương thức đã được Khách Hàng đăng ký khi đăng ký dịch vụ e-Banking và các bổ sung sửa đổi (nếu có).
- 10.5. Nếu bất kỳ điều nào trong bản Điều Khoản và Điều Kiện này vô hiệu, bất hợp pháp hoặc không thể thực thi theo bất kỳ quy định pháp luật nào, thì tính hiệu lực, hợp pháp và thực thi của các điều khoản khác sẽ không bị ảnh hưởng hoặc tổn hại theo bất kỳ cách nào.
- 10.6. Các thông tin hoặc tư vấn bằng miệng hoặc do PBVN, các đại lý hoặc cán bộ nhân viên của PBVN cung cấp không tạo thành sự cam kết chính thức và Khách Hàng đồng ý không dựa vào bất kỳ thông tin hoặc lời khuyên nào trong số đó như cam kết chính thức của PBVN.
- 10.7. Trong trường hợp bản Tiếng Anh và bản Tiếng Việt của bản Điều khoản và Điều kiện này được hiểu khác nhau, bản Tiếng Việt sẽ được áp dụng.
- 10.8. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc sự không thống nhất nào giữa bản Điều Khoản và Điều Kiện này và bản điều khoản và điều kiện đối với (các) Tài Khoản, thì bản điều khoản và điều kiện về tài khoản sẽ được áp dụng để giải thích và thi hành đối với những nội dung mâu thuẫn hoặc không thống nhất nêu trên.
- 10.9. Những vấn đề liên quan đến việc sử dụng dịch vụ E-banking mà chưa được quy định trong bản Điều kiện và Điều khoản này sẽ tuân thủ theo quy định của Pháp luật.

10.10. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách Hàng ký tên vào Đơn đăng ký dịch vụ e-Banking kèm Hợp đồng cung cấp, sử dụng dịch vụ e-Banking kèm theo Điều Khoản và Điều Kiện này là một phần không tách rời của Hợp Đồng.