

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC SMART OTP

Điều khoản và Điều kiện đăng ký và sử dụng phương thức xác thực Smart OTP của Public Bank Vietnam (gọi tắt là “Quy định này”) quy định về quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam (PBVN) và Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng phương thức xác thực Smart OTP mà PBVN cung cấp khi sử dụng sản phẩm dịch vụ của PBVN. Khách hàng được xem là đã chấp nhận và đồng ý với tất cả các nội dung trong Quy định này khi ký tên trên “Đơn đăng ký kèm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN” và “Đơn đăng ký kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản” hoặc xác nhận đồng ý qua hình thức điện tử. Quy định này có giá trị pháp lý ràng buộc giữa các bên và là một bộ phận không tách rời của “Đơn đăng ký kèm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN” và “Đơn đăng ký kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản” và “Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của PBVN” giữa PBVN và Khách hàng.

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

PBVN: Là Ngân hàng Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Public Việt Nam.

Dịch vụ ngân hàng điện tử (e-Banking): Là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và dịch vụ Ngân hàng di động của PBVN cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch trực tuyến được phép bằng cách truy cập website của PBVN hoặc sử dụng các chương trình ứng dụng do PBVN cung cấp hoặc sử dụng chương trình ứng dụng của đối tác có kết nối với hệ thống của PBVN, xác lập và thực hiện các giao dịch thỏa thuận với PBVN (các chương trình/hệ thống này gọi chung là phương tiện điện tử).

Dịch vụ ngân hàng trực tuyến (Internet Banking): Là các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ thanh toán được PBVN cung cấp thông qua mạng Internet.

Dịch vụ ngân hàng di động (Mobile Banking): Là dịch vụ ngân hàng trực tuyến được PBVN cung cấp thông qua ứng dụng trên thiết bị di động có tên là PB engage VN có sẵn để tải về trên kho ứng dụng trực tuyến Apple App Store hoặc Google Play Store.

Ứng dụng PB engage VN: Là ứng dụng do PBVN cung cấp trên kho ứng dụng trực tuyến Google Play Store (đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành Android) và Apple App Store (đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành IOS) hoặc kho ứng dụng trực tuyến nào khác mà PBVN sẽ quyết định và thông báo trong từng thời kỳ.

Phương thức xác thực: Là cách thức được PBVN sử dụng để xác thực Khách hàng khi thực hiện giao dịch trên các kênh ngân hàng điện tử và các kênh khác theo quy định của PBVN, bao gồm: SMS OTP, Hard Token, PBVN Smart OTP.

Mật khẩu một lần (OTP – One time password): Là mật khẩu có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.

Phương thức xác thực PBVN Smart OTP (gọi tắt là “Smart OTP”): Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được sinh ra bởi ứng dụng Smart OTP hoặc ứng dụng Ngân hàng di động PB engage VN (sau đây gọi là “PB engage VN”) được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng, v.v...).

ĐIỀU 2. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG SMART OTP

2.1 Điều kiện sử dụng chung:

- Khách hàng cần có tài khoản thanh toán tại PBVN và sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN.
- Khách hàng cần hoàn tất các yêu cầu đăng ký, chấp nhận tất cả điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của PBVN trong đó yêu cầu thực hiện các phương thức xác thực và Điều khoản và Điều kiện sử dụng Smart OTP của PBVN được quy định tại từng thời kỳ.

2.2 Điều kiện sử dụng riêng:

- Có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng, v.v...) sử dụng hệ điều hành theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ.
***Lưu ý:** Smart OTP không hỗ trợ các thiết bị di động đã can thiệp ở mức độ hệ điều hành (jail break, unlock, rooted v.v...)
- Hoàn tất tải, cài đặt và kích hoạt ứng dụng PBVN Smart OTP hoặc/và ứng dụng PB engage VN về thiết bị di động của Khách hàng.

ĐIỀU 3. PHẠM VI DỊCH VỤ VÀ HẠN MỨC GIAO DỊCH ÁP DỤNG

Tùy theo quy định của pháp luật và chính sách của PBVN trong từng thời kỳ, PBVN quy định phạm vi áp dụng chi tiết của Smart OTP tương ứng với từng loại dịch vụ PBVN đang cung cấp cho Khách hàng và hạn mức giao dịch áp dụng đối với Smart OTP. Phạm vi áp dụng và hạn mức giao dịch sẽ được PBVN thông báo đến Khách hàng thông qua một trong các kênh sau đây: Website chính thức của PBVN; thông báo tại các điểm giao dịch của PBVN; ứng dụng PBVN Smart OTP/ứng dụng PB engage VN; gửi đến email hoặc điện thoại di động hoặc địa chỉ bưu điện do Khách hàng đã đăng ký với PBVN.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

4.1 Quyền của Khách hàng:

- Yêu cầu PBVN cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu, khóa, mở khóa/kích hoạt lại Smart OTP theo thủ tục đăng ký cập nhật mà PBVN quy định. PBVN sẽ thực hiện yêu cầu của Khách hàng sau khi tiến hành kiểm tra và chấp nhận yêu cầu này.
- Có quyền đăng ký thay đổi phương thức xác thực, hạn mức giao dịch của Smart OTP trong giới hạn cho phép tương ứng với gói dịch vụ.
- Có quyền khiếu nại với PBVN về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Smart OTP theo quy định của pháp luật. Việc khiếu nại sẽ được thực hiện theo quy định của từng dịch vụ Ngân hàng mà Khách hàng sử dụng.
- Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Smart OTP.

4.2 Nghĩa vụ của Khách hàng:

- Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo quá trình đăng ký, thao tác sử dụng Smart OTP chính xác và đầy đủ tuân theo Hướng dẫn sử dụng của PBVN.

- Khách hàng chịu trách nhiệm an toàn và bảo mật các thiết bị cài đặt Smart OTP, thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép các thiết bị đó.
- Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng tên đăng nhập, mật khẩu, và xác thực qua Smart OTP 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 được xác thực qua Smart OTP mà Khách hàng đã đăng ký, không xét đến việc thực hiện đó có thể do một bên thứ ba thực hiện.
- Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật/chịu trách nhiệm lưu giữ thông tin của Smart OTP và/ hoặc các thông tin khác liên quan của Khách hàng hoặc do PBVN cung cấp. Mọi giao dịch được xác thực thông qua Smart OTP mà PBVN cung cấp cho Khách hàng được hiểu là giao dịch được thực hiện theo ý chí của Khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm khi tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng do nguyên nhân xuất phát từ phía Khách hàng.
- Ứng dụng PBVN Smart OTP và PB engage VN do PBVN cung cấp trên kho ứng dụng trực tuyến Play Store (đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành Android) và App Store (đối với thiết bị sử dụng hệ điều hành iOS) hoặc kho ứng dụng trực tuyến nào khác mà PBVN sẽ quyết định và thông báo trong từng thời kỳ mới có giá trị pháp lý và ràng buộc các bên liên quan.
- Khách hàng đồng ý để PBVN tự động ghi nợ bất kỳ tài khoản thanh toán nào của Khách hàng để thu các khoản phí, các nghĩa vụ tài chính phát sinh phải trả cho PBVN khi Khách hàng sử dụng Smart OTP.
- Trường hợp phát hiện các giao dịch bất thường, nghi ngờ mật khẩu của mình bị lộ/đánh cắp hoặc mất, thất lạc thiết bị cài đặt Smart OTP, bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc tấn công hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công, hoặc có nhu cầu ngừng sử dụng Smart OTP, Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho PBVN bằng một trong các hình thức sau theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ, bao gồm: liên hệ điểm giao dịch hợp pháp của PBVN, gọi điện cho Trung tâm hỗ trợ khách hàng của PBVN.
- Thực hiện các nghĩa vụ khác theo Quy định này, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PBVN

5.1 Quyền của PBVN:

- Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do lỗi Khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực vì bất kỳ lý do gì, hoặc Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do PBVN cung cấp, hoặc thiết bị của khách hàng bị người khác sử dụng mà được sự đồng ý hoặc không được sự đồng ý của khách hàng.
- PBVN có quyền chủ động ngừng cung cấp Smart OTP cho Khách hàng khi:
 - Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của PBVN, PBVN không còn khả năng cung cấp Smart OTP hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng Smart OTP theo nội dung trong Quy định này và các quy định liên

quan khác của PBVN, hay đại diện ủy quyền của Khách hàng không được PBVN chấp thuận.

- Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật của nhà nước dẫn đến việc PBVN không thể tiếp tục cung cấp cho Khách hàng.
- Các trường hợp khác theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ.
- Trong trường hợp PBVN ngừng cung cấp dịch vụ Smart OTP, PBVN sẽ thông báo cho Khách hàng bằng các hình thức quy định bởi PBVN trong từng thời kỳ.

5.2 Nghĩa vụ của PBVN:

- Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về an toàn bảo mật trong giao dịch ngân hàng điện tử.
- Cung cấp Smart OTP trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với PBVN.
- Bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định của pháp luật. PBVN chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin về giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba được phép hoặc được Khách hàng đồng ý hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật.
- Khóa quyền truy cập e-Banking của Khách hàng khi nhận được thông báo của Khách hàng về việc thiết bị cài đặt Smart OTP bị thất lạc và/ hoặc lộ thông tin đăng nhập Smart OTP của Khách hàng.
- Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Smart OTP của PBVN.

ĐIỀU 6. XỬ LÝ SỰ CỐ TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG SMART OTP

Khách hàng cần gọi điện ngay cho số điện thoại hỗ trợ khách hàng của PBVN (18001198); hoặc đến các điểm giao dịch của PBVN để được hướng dẫn xử lý nếu:

- Khách hàng không thể truy cập vào ứng dụng PBVN Smart OTP/ứng dụng PB engage VN hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc
- Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của ứng dụng PBVN Smart OTP/ứng dụng PB engage VN.

ĐIỀU 7. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

PBVN không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/do:

- Khách hàng để lộ/tiết lộ thông tin xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch cho người khác; hoặc
- Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình kiểm tra thông tin và lấy mã xác thực trên các phương thức xác thực mà Khách hàng đăng ký do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của PBVN bao gồm: tình trạng gián đoạn của hệ thống của PBVN (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ Khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung

cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông, sự cố điện, các sự kiện bất khả kháng như dịch bệnh, thảm họa, chiến tranh, khủng bố, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh và/ hoặc các sự kiện bất khả kháng khác xảy ra; hoặc

- Sự cố có liên quan đến thiết bị của khách hàng (bao gồm sự cố hệ điều hành); hoặc
- Việc PBVN thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

ĐIỀU 8. THỜI HẠN HIỆU LỰC VÀ CÁC TRƯỜNG HỢP CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

8.1 Quy định này và các nội dung sửa đổi/bổ sung (nếu có) có hiệu lực ràng buộc như một hợp đồng giữa Khách hàng và PBVN kể từ thời điểm PBVN công bố nội dung trên website (hoặc phương thức phù hợp khác) được Khách hàng chấp thuận thông qua việc:

- Khách hàng đăng ký sử dụng Smart OTP; hoặc
- Khách hàng làm theo chỉ dẫn cam kết tuân thủ trên Màn hình đăng ký Smart OTP; hoặc
- Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng Smart OTP sau khi PBVN đăng tải Quy định này và các nội dung sửa đổi/bổ sung (nếu có) trên website chính thức của PBVN và/hoặc gửi đến địa chỉ email/số điện thoại di động đã đăng ký của Khách hàng và/hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của PBVN.

8.2 Khách hàng có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng phương thức xác thực Smart OTP nếu Khách hàng không đồng ý với những nội dung sửa đổi trong Quy định này. Trường hợp Khách hàng tiếp tục sử dụng phương thức xác thực Smart OTP cho các giao dịch e-Banking (bao gồm Internet Banking và Mobile Banking), tức là Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi của PBVN.

8.3 Khách hàng có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng phương thức xác thực Smart OTP vào bất kỳ lúc nào trên cơ sở thông báo bằng một trong các hình thức theo quy định của PBVN trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 9. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG SMART OTP

Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Quy định này được giải quyết trên cơ sở thương lượng/hòa giải giữa các bên. Trong trường hợp thương lượng và hòa giải không thành, tranh chấp đó sẽ được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

ĐIỀU 10. THAY ĐỔI NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN

10.1 PBVN có quyền thay đổi các nội dung của Quy định này bằng cách gửi thông báo cho Khách hàng. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo nếu:

- Các thông báo này đã được đăng tải trên website chính thức của PBVN tại địa chỉ: <http://www.publicbank.com.vn>; hoặc
- Được thông báo tại các điểm giao dịch của PBVN; hoặc
- Được thông báo qua ứng dụng PBVN Smart OTP/ứng dụng PB engage VN; hoặc
- Được gửi đến email hoặc điện thoại di động hoặc địa chỉ bưu điện do Khách hàng đã đăng ký với PBVN.

10.2 PBVN có trách nhiệm thông báo tới Khách hàng ít nhất 03 ngày làm việc trước thời điểm các thay đổi của Quy định này có hiệu lực, trừ trường hợp phải thực hiện ngay các thay đổi đó theo quy định pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày các thay đổi của Quy định này có hiệu lực thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi đó và PBVN không cần phải có thêm bất kỳ chấp thuận nào của Khách hàng.

ĐIỀU 11. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

11.1 Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản khác của Quy định này.

11.2 Trong trường hợp bản Tiếng Anh và Tiếng Việt của Quy định này và ứng dụng PBVN Smart OTP được hiểu khác nhau thì bản tiếng Việt có giá trị áp dụng.

11.3 Các vấn đề không được quy định trong Quy định này sẽ được thực hiện theo quy định liên quan khác của PBVN, của pháp luật và thỏa thuận giữa các bên.