

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN PVCOMBANK BUSINESS

Điều 1 : Phạm vi áp dụng

Điều khoản và điều kiện áp dụng đối với khách hàng doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử của PVcomBank và xác thực giao dịch bằng phương pháp Smart OTP.

Điều 2 : Giải thích từ ngữ

1. **Ngân hàng/NH** : Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đại Chúng Việt Nam, gọi tắt là PVcomBank.
2. **Khách hàng/KH** : Là Tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm: tổ chức là pháp nhân, doanh nghiệp tư nhân và các tổ chức khác đáp ứng các điều kiện do PVcomBank quy định và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank.
3. **PVcomBank Smart OTP** : Là ứng dụng được phát triển bởi PVcomBank, cài đặt trên điện thoại di động của khách hàng và được sử dụng để xác thực giao dịch trên các kênh Ngân hàng điện tử của PVcomBank.
4. **PV Advanced OTP** : là ứng dụng được phát triển bởi PVcomBank. Cho phép Khách hàng phê duyệt các giao dịch của Doanh nghiệp được khởi tạo từ PVcomBank Business bao gồm : Giao dịch Chuyển khoản (Trong Hệ thống, Ngoài hệ thống, Định kỳ, 24/7, Lô/Lương, Ngoại tệ); Giao dịch Thanh toán (Hoá đơn, Nạp thẻ Điện thoại); Dịch vụ Thẻ; Dịch vụ Tiền gửi; và Dịch vụ PVcomBank Smart OTP.
5. **Hệ thống dịch vụ ngân hàng trực tuyến PVcomBank Business (sau đây gọi là hệ thống PVcomBank Business)**: là hệ thống công nghệ của PVcomBank hoặc hệ thống công nghệ được PVcomBank chấp thuận sử dụng để cung cấp dịch vụ PVcomBank Business tới khách hàng, trong đó bao gồm các phương tiện điện tử phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ PVcomBank Business, hệ thống xử lý các giao dịch được PVcomBank sử dụng để giao tiếp với khách hàng và qua đó cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng thông qua Internet, mạng viễn thông...
6. **Dịch vụ ngân hàng trực tuyến PVcomBank Business (sau đây gọi là PVcomBank Business)**: là dịch vụ của PVcomBank, nhằm mang đến cho khách hàng một phương

thức giao dịch trực tuyến an toàn và tiện lợi. Với dịch vụ này khách hàng có thể thực hiện các giao dịch trực tuyến với PVcomBank tại bất kỳ thời điểm và địa điểm nào thông qua thiết bị điện tử có kết nối Internet mà không cần trực tiếp đến PVcomBank.

7. **OTP (One Time Password)** : Là mật khẩu sử dụng một lần, do hệ thống Smart OTP sinh ra, sử dụng để xác thực giao dịch trực tuyến của Khách hàng. OTP được ứng dụng PVcomBank Smart OTP sinh ra ngẫu nhiên khi phát sinh giao dịch, có hiệu lực trong khoảng thời gian xác định theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
8. **PIN** : Là mã số do khách hàng cài đặt, được sử dụng để xác nhận quyền truy cập, sử dụng, thay đổi và tạo mã xác thực trong ứng dụng Smart OTP.
9. **Thời gian xử lý giao dịch** : Thời gian xử lý các giao dịch điện tử do Khách hàng chủ động gửi yêu cầu.
10. Khách hàng được thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần.
11. PVcomBank sẽ gửi thông báo ngay cho Khách hàng ngay khi có yêu cầu từ phía Khách hàng. Trên thông báo giao dịch cuối kỳ, đối với những giao dịch nhận được sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống PVcomBank coi là giao dịch của ngày tiếp theo.

Điều 3 : Quyền của Khách hàng

1. Cài đặt, đăng ký dịch vụ Smart OTP.
2. Thiết lập và thay đổi phương thức bảo vệ Smart OTP qua mã PIN
3. Chuyển đổi thiết bị cài đặt Smart OTP.
4. Huỷ đăng ký xác thực bằng Smart OTP.
5. Xoá ứng dụng Smart OTP khi chưa huỷ đăng ký phương thức xác thực này.
6. Yêu cầu PVcomBank cung cấp các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu khoá/mở khoá/kích hoạt lại phương thức xác thực theo thủ tục đăng ký cập nhật mà PVcomBank quy định. PVcomBank sẽ thực hiện yêu cầu của Khách hàng sau khi tiến hành kiểm tra và chấp nhận yêu cầu này.

Điều 4 : Trách nhiệm của Khách hàng

1. Bảo đảm thiết bị cài đặt Smart OTP an toàn. Không được sử dụng các thiết bị đã can thiệp vào quyền quản trị thiết bị (admin) thông qua các biện pháp như Jailbreak (trên hệ điều hành iOS) hoặc Root (trên hệ điều hành Android); thiết bị cài đặt các ứng dụng bên

thứ ba không được phát hành trên các kho ứng dụng chính thống của các hệ điều hành iOS (App Store), Android (Google Play).

2. Không tiết lộ phương thức bảo vệ Smart OTP (mã PIN) và mã xác thực OTP cho bất kỳ người nào.
3. Thông báo ngay cho Ngân hàng thông qua Hotline hoặc các chi nhánh, phòng giao dịch khi phát hiện hoặc nghi ngờ các thông tin tên đăng nhập, mật khẩu, phương thức bảo vệ Smart OTP (mã PIN, vân tay, nhận diện khuôn mặt), mã OTP bị lộ.
4. Chịu trách nhiệm hoàn toàn trong trường hợp giao cho một người kiểm soát nhiều hơn một vai trò trong Doanh nghiệp
5. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc cài đặt ứng dụng Smart OTP trên thiết bị di động được xác thực bằng mã kích hoạt gửi về số điện thoại đăng ký PVcomBank Business của Khách hàng
6. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc bảo quản và sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu, các thông tin liên quan đến Smart OTP kể từ khi được Ngân hàng cung cấp. Khách hàng phải thông báo ngay cho PVcomBank để kịp thời xử lý khi tên truy cập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, đánh cắp, bị lộ hoặc nghi bị đánh cắp, đồng thời khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và các rủi ro khác trước khi thông báo cho PVcomBank
7. Tuân thủ đúng hướng dẫn về bảo mật được Ngân hàng ban hành, sửa đổi theo từng thời kỳ khi sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử của PVcomBank.
8. Khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào dịch vụ Ngân hàng điện tử và bằng tên truy cập với đúng mật khẩu và/hoặc các yếu tố định danh khác do PVcomBank cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập.
9. Tin nhắn được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ bất kể khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.
10. Khi có nhu cầu ngừng sử dụng phương thức xác thực, Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho PVcomBank bằng một trong các hình thức sau theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ, bao gồm: Liên hệ điểm giao dịch hợp pháp của PVcomBank, yêu cầu trên ứng dụng PV Advanced OTP hoặc gọi điện thoại tới Hotline của PVcomBank.

11. Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống truy cập, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.

Điều 5 : Quyền của Ngân hàng

1. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân khi thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ PVcomBank Smart OTP.
2. Có quyền ngừng cung cấp hoặc chấm dứt dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của khách hàng trong trường hợp vi phạm các quy định về Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ PVcomBank Smart OTP.
3. Khi khách hàng khiếu nại dịch vụ qua hotline hoặc chi nhánh, phòng giao dịch, Ngân hàng có quyền ghi âm cuộc gọi, lưu trữ thông tin khách hàng để xử lý các vấn đề phát sinh nếu có.
4. Phí dịch vụ được PVcomBank công bố từng thời kỳ.
5. Khách hàng uỷ quyền cho PVcomBank được quyền tự động trích nợ phí sử dụng dịch vụ trên bất kỳ tài khoản nào mở tại PVcomBank để thanh toán. Phí dịch vụ được thu trước hoặc sau hoặc ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào từng loại hình dịch vụ PVcomBank cung cấp.
6. PVcomBank được quyền thay đổi nội dung các điều kiện, điều khoản này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho Khách hàng.

Điều 6 : Trách nhiệm của Ngân hàng

1. Cung cấp dịch vụ, đảm bảo an toàn thông tin giao dịch, thông tin xác thực giao dịch của Khách hàng.
2. Hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ, khiếu nại liên quan nếu có.
3. PVcomBank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất do Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, trừ phi những thiệt hại, tổn thất này là do lỗi cố ý của PVcomBank.
4. PVcomBank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ/hoặc do :
 - Việc Khách hàng để mất hoặc lộ thông tin truy cập, mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác PVcomBank cung cấp.

- Việc tin nhắn được thực hiện bởi 1 bên thứ ba mà bên thứ ba đã thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà khách hàng đã đăng ký
- Sự gián đoạn của hệ thống trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của PVcomBank, bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ đang nâng cấp, lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, hệ thống của bên thứ ba tham gia, các gián đoạn bất khả kháng ...
- Thiết bị của Khách hàng bị người khác sử dụng mà được sự đồng ý hoặc không được sự đồng ý của khách hàng

5. Tất cả các chi dẫn thanh toán do Khách hàng gửi yêu cầu được coi là không huỷ ngang.

Trường hợp cần thêm thông tin về dịch vụ, Quý khách vui lòng liên hệ :

Trung tâm Chăm sóc khách hàng (PVcomBank Call Center).

Hotline : 1900555592.

Hoặc Email : pvb@pvcombank.com.vn