



ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ (DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG DI ĐỘNG) CỦA PUBLIC BANK VIETNAM

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

Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến (Internet Banking) và dịch vụ Ngân hàng di động (Mobile Banking) của PBVN (sau đây gọi chung là dịch vụ e-Banking) cho phép giao tiếp và tương tác giữa Public Bank Vietnam và Khách hàng.

Trước khi truy cập dịch vụ e-Banking và/hoặc sử dụng tất cả hoặc bất kỳ chức năng nào của dịch vụ, Khách hàng phải đọc, hiểu, đồng ý tuân thủ và bị ràng buộc bởi các Điều kiện và Điều khoản này cũng như các điều khoản khác mà Ngân hàng có thể đưa ra. Nếu Khách hàng không đồng ý chấp thuận bất kỳ Điều kiện và Điều khoản nào nêu tại đây, Khách hàng có thể ngừng sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN.

Việc truy cập hoặc sử dụng dịch vụ e-Banking của Khách hàng là do Khách hàng chủ động thực hiện và chịu mọi rủi ro phát sinh (nếu có). Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ mọi quy định của pháp luật hiện hành.

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong các Điều khoản và Điều kiện này, các từ ngữ dưới đây có nghĩa như sau:

- 1.1 **Đại lý:** Là bên thứ ba cung cấp các dịch vụ, sản phẩm, nội dung và thông tin.
- 1.2 **Thỏa thuận:** Là thỏa thuận giữa Khách hàng và Ngân hàng đối với dịch vụ e-Banking và mọi sửa đổi, bổ sung đi kèm.
- 1.3 **PBVN hoặc Ngân hàng:** Là Ngân hàng Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Public Việt Nam.
- 1.4 **Dấu hiệu sinh trắc học:** Là (các) dấu hiệu sinh trắc học được lưu trên thiết bị di động, giúp hỗ trợ nhận diện sinh trắc học, bao gồm nhưng không giới hạn dấu vân tay, khuôn mặt, và giọng nói; và có thể được sử dụng để đăng nhập/xác thực giao dịch trên ứng dụng PB Engage VN và dịch vụ thanh toán bằng mã QR cho phép Khách hàng thanh toán bằng việc quét mã QR tại các cửa hàng.
- 1.5 **Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** Là các Chi nhánh/Phòng giao dịch của PBVN.
- 1.6 **Khách hàng:** Là các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN.

Trường hợp “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 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.

- 1.7 **Thiết bị:** Là thiết bị di động hoặc thiết bị máy tính được sử dụng để kết nối mạng.

- 1.8 **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).
- 1.9 **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.
- 1.10 **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.
- 1.11 **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.
- 1.12 **Mật khẩu (Personal Identification Number - PIN):** Là một chuỗi kí tự duy nhất do Ngân hàng cung cấp để Khách hàng đăng nhập vào dịch vụ Ngân hàng điện tử lần đầu, sau đó được lập bởi Khách hàng và chỉ có Khách hàng và hệ thống máy tính của Ngân hàng biết, phải được nhập trên thiết bị của Khách hàng để xác thực người dùng và cấp quyền truy cập cho Khách hàng vào dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- 1.13 **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 02 để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch e-Banking. Mã OTP sẽ được gửi cho Khách hàng thông qua phương thức xác thực mà Khách hàng chọn (SMS / SMART-OTP / Hard Token).
- 1.14 **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 ứng dụng chuyên biệt để quét mã vạch.
- 1.15 **Dịch vụ thanh toán bằng mã QR (QR Pay):** Là dịch vụ mà Ngân hàng hợp tác với các bên cung cấp dịch vụ hỗ trợ dịch vụ thanh toán để Khách hàng có thể thanh toán bằng cách quét mã QR tại các cửa hàng liên kết thông qua ứng dụng PB engage VN của PBVN.
- 1.16 **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, v.v...) cùng với những gì mà người dùng có (thẻ thông minh, thiết bị token, điện thoại di động, v.v...) hoặc những dấu hiệu sinh trắc học của người dùng để xác minh danh tính.
- 1.17 **Trang web:** Là trang <https://ebank.publicbank.com.vn> và/hoặc <https://publicbank.com.vn> hoặc địa chỉ khác mà PBVN sẽ quyết định và thông báo trong từng thời kỳ.
- 1.18 **Ngày làm việc:** Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần, trừ những ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và của PBVN.
- 1.19 **Phương thức xác thực:** Là cách thức PBVN sử dụng để tạo ra mã OTP nhằm xác thực giao dịch của Khách hàng trên dịch vụ e-Banking và các kênh khác theo quy định của PBVN. Hiện

có 03 loại phương thức xác thực OTP được cung cấp bởi Ngân hàng bao gồm SMS OTP, Hard Token, Smart OTP.

- 1.20 **Phương thức xác thực Hard Token:** Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được tạo ra thông qua thiết bị Hard Token.
- 1.21 **Phương thức xác thực SMS OTP:** Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại đăng ký của Khách hàng.
- 1.22 **Phương thức xác thực Smart OTP:** Là phương thức xác thực trong đó mã OTP được sinh ra bởi ứng dụng Smart OTP/ứng dụng PB engage VN của PBVN được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng.

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 e-Banking do PBVN cung cấp bao gồm:

- Truy vấn thông tin tài khoản tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, tài khoản tiền vay v.v...;
- Chuyển tiền trong hệ thống PBVN;
- Chuyển tiền ngoài hệ thống PBVN;
- Gửi/tất toán tiền gửi có kỳ hạn;
- 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;
- Nạp tiền điện thoại;
- Nộp thuế online;
- Thanh toán QR (áp dụng với dịch vụ Mobile Banking);
- Nhận thông báo về biến động số dư và các chương trình khuyến mại của PBVN (áp dụng với dịch vụ Mobile Banking);
- Tìm kiếm thông tin về tỷ giá, lãi suất, địa điểm, v.v... (áp dụng với dịch vụ Mobile Banking);
- Các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng điện tử khác được PBVN triển khai trong từng thời kỳ theo nguyên tắc quy định tại Điều 8 của Điều khoản và Điều kiện này.

Các dịch vụ trên được mặc định và tự động tích hợp trong dịch vụ e-Banking do PBVN cung cấp, trừ dịch vụ chuyển tiền và thanh toán chỉ được mặc định cho tài khoản tiền gửi thanh toán. Nếu Khách hàng không muốn sử dụng một hay một số trong những dịch vụ này, 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 và tiếp tục sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking sau khi nhận được thông báo về những sửa đổi/bổ sung trên, mặc nhiên được hiểu rằng Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ.

ĐIỀU 3: TRUY CẬP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ E-BANKING

- 3.1 Việc đăng ký sử dụng dịch vụ e-Banking áp dụng với Khách hàng đã duy trì ít nhất một tài khoản với Ngân hàng và đảm bảo đáp ứng những điều kiện để sử dụng dịch vụ được quy định bởi Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- 3.2 Khách hàng sẽ được cung cấp Tên đăng nhập và Mật khẩu khi PBVN chấp thuận yêu cầu sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking. Khách hàng phải thay đổi Mật khẩu sau lần đăng nhập đầu tiên.
- 3.3 Khách hàng có thể thay đổi mật khẩu đăng nhập dịch vụ e-Banking bất cứ lúc nào.
- 3.4 Đối với tài khoản chung, mỗi đồng chủ tài khoản có thể sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking cho tài khoản chung thông qua việc truy cập bằng tên đăng nhập e-Banking của chính chủ tài khoản đó. Mọi giao dịch gắn với tài khoản chung được thực hiện thông qua dịch vụ e-Banking sẽ ràng buộc chung và riêng rẽ với tất cả các đồng chủ tài khoản.

ĐIỀU 4: HẠN MỨC GIAO DỊCH

- 4.1 Hạn mức giao dịch là số tiền mỗi Khách hàng được thực hiện trên PBVN e-Banking, bao gồm các loại hạn mức sau:
 - Hạn mức trên 01 giao dịch là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép thanh toán/chuyển tiền trong một giao dịch qua PBVN e-Banking.
 - Hạn mức giao dịch trong ngày là tổng số tiền tối đa Khách hàng được thanh toán/chuyển tiền trong ngày qua PBVN e-Banking.
 - Và các hạn mức khác được PBVN quy định trong từng thời kỳ.
- 4.2 Hạn mức giao dịch nêu tại Điều 4.1 của Điều khoản và Điều kiện này áp dụng với tất cả các tài khoản của Khách hàng đó, bao gồm cả tài khoản chung của Khách hàng (nếu có).
- 4.3 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, hoặc được thông báo cụ thể đến từng Khách hàng.
- 4.4 PBVN có thể thay đổi hạn mức giao dịch tối đa cho phép. Việc tiếp tục sử dụng dịch vụ e-Banking sau khi có thay đổi hạn mức giao dịch được xem như là Khách hàng đồng ý với hạn mức giao dịch mới. 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 5: PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC GIAO DỊCH

Các phương thức xác thực được sử dụng cho các giao dịch thực hiện trên giao diện Internet Banking của PBVN và/hoặc ứng dụng PB engage VN 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.

ĐIỀU 6: PHÍ DỊCH VỤ

- 6.1 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 khác.
- 6.2 Khách hàng đồng ý và cam kết thanh toán cho Ngân hàng các khoản phí dịch vụ mà Ngân

hàng có thể áp dụng đối với hoặc liên quan đến dịch vụ e-Banking của PBVN.

- 6.3 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.
- 6.4 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 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.
- 6.5 Ngân hàng có quyền thay đổi biểu phí sử dụng dịch vụ e-Banking sau khi thông báo cho Khách hàng theo phương thức đã được báo trước với Khách hàng. Sự thay đổi có hiệu lực kể từ ngày thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục truy cập và sử dụng dịch vụ e-Banking sau thông báo trên, Khách hàng đồng ý đã chấp thuận các thay đổi về phí dịch vụ đó.

ĐIỀU 7: DỊCH VỤ THANH TOÁN BẰNG MÃ QR

- 7.1 QR Pay là dịch vụ được cung cấp trong ứng dụng PB engage VN và theo đó các điều khoản liên quan đến dịch vụ này được gắn liền với Điều kiện và Điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử (Ngân hàng trực tuyến và Ngân hàng di động) của PBVN. Những điều khoản này áp dụng và điều chỉnh việc sử dụng dịch vụ QR Pay của khách hàng được cung cấp bởi Ngân hàng. Dịch vụ QR Pay cho phép Ngân hàng chuyển một số tiền được Khách hàng chỉ định từ một tài khoản khả dụng của Khách hàng đến một tài khoản của người bán hoặc người nhận thông qua mã QR của người bán hoặc người nhận.
- 7.2 Nếu Khách hàng muốn chuyển tiền qua QR Pay, trước tiên Khách hàng phải tải xuống và cài đặt ứng dụng PB engage VN trên thiết bị di động của Khách hàng và chọn một tài khoản khả dụng được sử dụng để Ngân hàng khấu trừ tiền cho các khoản thanh toán được thực hiện qua QR Pay.
- 7.3 Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo rằng số tiền giao dịch được nhập vào hoặc được hiển thị trên màn hình ứng dụng di động của Khách hàng là chính xác trước khi xác nhận giao dịch. Số tiền giao dịch được nhập vào hoặc được hiển thị thông qua mã QR của người bán hoặc người nhận có thể được Ngân hàng chấp nhận là chính xác khi Khách hàng xác nhận giao dịch. Ngân hàng không có nghĩa vụ xác minh rằng số tiền Ngân hàng thanh toán khớp đúng với số tiền của người nhận.
- 7.4 Ngân hàng sẽ thông báo cho Khách hàng về trạng thái thành công, thất bại hoặc bị từ chối của từng giao dịch thanh toán qua QR Pay.
- 7.5 Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng Ngân hàng không có nghĩa vụ và không bắt buộc phải thực hiện bất kỳ bước nào để xác minh hoặc tìm kiếm bất kỳ xác nhận nào khác từ bất kỳ bên nào về việc liệu người bán hoặc người nhận đó có phải là bên dự định nhận các khoản tiền hay không. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm về việc chuyển tiền cho người bán hoặc người nhận đó ngay cả khi người đó không phải là bên được dự định nhận tiền.
- 7.6 Căn cứ theo Điều 7.5 nêu trên, Khách hàng đồng ý rằng một khi giao dịch thanh toán qua QR Pay được xác nhận, nó sẽ không thể hủy ngang và Ngân hàng sẽ không thể hủy, dừng hoặc

thực hiện bất kỳ thay đổi nào đối với giao dịch đó.

ĐIỀU 8: CÁC DỊCH VỤ BỔ SUNG KÈM THEO E-BANKING

- 8.1 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.
- 8.2 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 9: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

9.1 Quyền của Khách hàng

- 9.1.1 Sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking theo các quy định tại Điều kiện và Điều khoản này và các quy định của pháp luật khác có liên quan.
- 9.1.2 Gửi yêu cầu tra soát liên quan đến các giao dịch được thực hiện trên PBVN e-Banking.
- 9.1.3 Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng dịch vụ PBVN e-Banking qua số điện thoại hỗ trợ (1800-599-930), thông qua tính năng Hộp thư trên trang web của Ngân hàng (www.ebank.publicbank.com.vn), qua địa chỉ email (Cardservices@publicbank.com.vn) hoặc tại các ĐVKD của PBVN.
- 9.1.4 Các quyền khác của Khách hàng được nêu trong các phần khác của Điều kiện và Điều khoản này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

9.2 Trách nhiệm của Khách hàng

- 9.2.1 Sử dụng dịch vụ và quản lý tài khoản theo đúng quy định, hướng dẫn của PBVN và quy định của Pháp luật. Cài đặt, sử dụng các phần mềm, ứng dụng, thiết bị thực hiện các giao dịch e-Banking theo đúng Hướng dẫn sử dụng dịch vụ của PBVN.
- 9.2.2 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.
- 9.2.3 Thông báo ngay bằng văn bản cho ĐVKD của PBVN khi có bất kỳ thay đổi nào từ phía Khách hàng. Đến ngay ĐVKD của PBVN để thông báo 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.
- 9.2.4 Chịu trách nhiệm bảo mật Tên đăng nhập, mật khẩu, điện thoại di động, thiết bị Token và mã OTP. PBVN khuyến cáo Khách hàng không tiết lộ mật khẩu cho người khác và/hoặc đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu người dùng. Thông báo ngay bằng văn bản ngay lập tức cho PBVN (hoặc thông báo qua đường dây nóng 24/7: 1800599930/84-24-38262000 và gửi thư thông báo ngay sau đó) trong

trường hợp các thông tin trên bị lộ hoặc nghi ngờ bị lộ hay bị mất hoặc bị lợi dụng 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.

- 9.2.5 Khách hàng 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 (Khách hàng có thể phản hồi về việc đồng ý/không đồng ý nhận các thông báo này).
 - 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.
- 9.2.6 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.
- 9.2.7 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 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.
- 9.2.8 Đối với tài khoản chung, chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch trên tài khoản chung được thực hiện thông qua dịch vụ PBVN e-Banking. Mọi giao dịch gắn với tài khoản được thực hiện thông qua dịch vụ PBVN e-Banking sẽ ràng buộc chung và riêng rẽ với tất cả các đồng chủ tài khoản, bất kể giao dịch đó được thực hiện bởi một trong các đồng chủ tài khoản và các đồng chủ tài khoản còn lại biết hoặc không biết về giao dịch đó.
- 9.2.9 Khách hàng phải tải xuống ứng dụng PB engage VN từ Apple App Store hoặc Google Play Store và sẽ không cài đặt ứng dụng di động thông qua một bên thứ ba hoặc các dịch vụ không được cung cấp bởi hệ điều hành trên điện thoại của họ.
- 9.2.10 Khách hàng không được sử dụng dịch vụ e-Banking trên các thiết bị hoặc hệ điều hành bị chỉnh sửa khác so với các thiết bị hoặc hệ điều hành được nhà sản xuất hỗ trợ hoặc đảm bảo về mặt cấu hình. Cụ thể là các thiết bị đã bị can thiệp để phá vỡ những rào cản bảo mật được cài đặt trên phần mềm gốc bởi nhà sản xuất điện thoại hoặc nhà phát triển hệ điều hành, hay còn được gọi là thiết bị bị “jail-broken” hoặc “rooted”.
- 9.2.11 Khách hàng không được sử dụng dịch vụ trong môi trường có thể gây hại đến những tính năng, đặc điểm bảo mật của dịch vụ e-Banking hoặc thông tin bảo mật của Khách hàng.
- 9.2.12 Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng các biện pháp hợp lý để đảm bảo tính an toàn, tương thích đối với mọi loại máy móc, thiết bị, phần mềm, ứng dụng Khách hàng sử dụng khi kết nối, tiếp cận đến dịch vụ để quản lý, ngăn chặn việc truy cập trái phép dịch vụ.
- 9.2.13 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.
- 9.2.14 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.

- 9.2.15 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 v.v... để có thể kết nối và truy cập an toàn dịch vụ PBVN e-Banking.
- 9.2.16 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.
- 9.2.17 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 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.
- 9.2.18 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 của PBVN 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.
- 9.2.19 Khách hàng sẽ bồi thường và bảo đảm cho Ngân hàng, các đơn vị kinh doanh của Ngân hàng không bị ảnh hưởng bởi bất cứ khiếu nại, tố tụng nào, hành động, tổn thất, thiệt hại, chi phí (bao gồm cả chi phí pháp lý trên cơ sở bồi thường), các khoản nợ hoặc chi phí phát sinh từ bất kỳ sơ suất nào và hoặc hành vi gian lận nào là kết quả của hành động hoặc hành vi của Khách hàng.
- 9.2.20 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.
- 9.2.21 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.
- 9.2.22 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 10: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA PBVN

10.1 Quyền của PBVN

- 10.1.1 Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân, chữ ký, con dấu (nếu có) 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.
- 10.1.2 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.
- 10.1.3 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.

- 10.1.4 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 quy 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.
- 10.1.5 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.
- 10.1.6 Tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng để thanh toán các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện trên PBVN e-Banking.
- 10.1.7 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.
- 10.1.8 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 lại món tiền vào tài khoản của Khách hàng.
- 10.1.9 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.
- 10.1.10 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.
- 10.1.11 Cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng cho Khách hàng hoặc cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền hoặc bên thứ ba được phép hoặc bên được Khách hàng đồng ý.

10.2. Trách nhiệm của PBVN

- 10.2.1 Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Điều khoản và Điều kiện này.
- 10.2.2 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.
- 10.2.3 Cam kết khả năng đảm bảo hoạt động liên tục của hệ thống e-Banking.
- 10.2.4 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.
- 10.2.5 Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.

- 10.2.6 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.
- 10.2.7 Thông báo cho Khách hàng khi có sự thay đổi chính sách liên quan đến dịch vụ trên trang Web của Ngân hàng/ứng dụng PB engage VN hoặc theo các phương thức mà Khách hàng đã đăng ký với Ngân hàng.
- 10.2.8 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 PBN. 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.
- 10.2.9 Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

10.3. Miễn trừ trách nhiệm

- 10.3.1 PBN 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 một và/hoặc các lí do sau:
- Việc sử dụng dịch vụ hoặc tiếp cận thông tin của Khách hàng hoặc những người được Khách hàng ủy quyền;
 - Việc PBN thực hiện theo chỉ thị của bất cứ người có thẩm quyền nào của tài khoản chung;
 - Tính xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng;
 - Sự thiếu sót, chậm trễ trong việc thực hiện hoặc không thực hiện các nghĩa vụ của Khách hàng theo quy định tại bản Điều kiện và Điều khoản này;
 - Bất cứ giao dịch lỗi được thực hiện bởi Khách hàng, bao gồm cả giao dịch chuyên nhằm cho đại lý hoặc bên nhận hoặc bên thứ ba;
 - 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;
 - 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 PBN, 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;
 - Bất cứ sự kiện bất khả kháng nào bao gồm cả 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.
- 10.3.2 PBN 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 PBN được miễn trách nhiệm trong những trường hợp này.
- 10.3.3 PBN, 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 nhưng không giới hạn: 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/ứng dụng của PBN.

- 10.3.4 PBN không cam đoan rằng việc truy cập vào toàn bộ hoặc một phần trang web dịch vụ Internet Banking/ứng dụng PBN engage VN của PBN 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.
- 10.3.5 Khách hàng được thông báo rằng trong từng thời kỳ PBN 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 PBN. PBN 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. PBN 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 PBN sẽ có nghĩa vụ đối với mọi vấn đề nảy sinh từ việc kết nối đó.

ĐIỀU 11: SỬA ĐỔI, BỔ SUNG ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ E-BANKING CỦA PBN VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

- 11.1 PBN có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ PBN e-Banking và thông báo cho Khách hàng bằng các phương thức mà Ngân hàng cho là phù hợp.
- 11.2 Thông báo thay đổi được coi là đã gửi đến Khách hàng nếu các thông báo đã được đăng tải trên website PBN 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 PBN; hoặc được thông báo qua ứng dụng PBN engage VN.
- 11.3 Việc Khách hàng chấp nhận hay từ chối những nội dung sửa đổi, bổ sung trong Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ PBN 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 và Điều kiện này.
- 11.4 Khách hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu Khách hàng không đồng ý với những nội dung sửa đổi, bổ sung trong Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ PBN e-Banking. Trường hợp Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ PBN e-Banking sau khi nhận được thông báo về những sửa đổi/bổ sung đối với Điều khoản và Điều kiện này, tức là Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó của PBN.
- 11.5 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 PBN. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi PBN ngừng cung cấp dịch vụ.
- 11.6 PBN có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kì dịch vụ nào liên quan đến dịch vụ của PBN e-Banking của Khách hàng mà không cần thông báo hoặc nêu lí do cho Khách hàng.

ĐIỀU 12: LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 12.1 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.
- 12.2 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 13: CÁC THỎA THUẬN KHÁC VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 13.1 Đơn đăng ký kiêm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN 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 kiêm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ e-Banking, Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ đúng, đầy đủ những Điều kiện và Điều khoản như trên và các quy định liên quan của pháp luật Việt Nam.
- 13.2 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 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/ứng dụng PB engage VN.
- 13.3 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.
- 13.4 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 được gửi theo phương thức đã được Khách hàng đăng ký khi đăng ký dịch vụ e-Banking và các bổ sung sửa đổi (nếu có).
- 13.5 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.
- 13.6 Các thông tin hoặc tư vấn bằng lời nói 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.
- 13.7 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.
- 13.8 Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc sự không thống nhất nào giữa bản Điều kiện và Điều khoản này và bản Điều kiện và Điều khoản 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.

- 13.9 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.
- 13.10 Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng ký tên vào Đơn đăng ký kèm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ e-Banking của PBVN kèm theo Điều khoản và Điều kiện này và các sửa đổi, bổ sung (nếu có) là một phần không tách rời của Hợp đồng.

[PHẦN CÒN LẠI CỦA TRANG NÀY ĐƯỢC CHỦ Ý ĐỂ TRỐNG]