

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

Hiệu lực từ 11/06/2024

Điều khoản và điều kiện đăng ký và sử dụng phương thức xác thực SACOMBANK Smart OTP (gọi tắt là "Điều khoản & điều kiện") quy định về quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Tài Liệu (SACOMBANK) và Khách hàng (KH) trong quá trình cung cấp và sử dụng phương thức xác thực SACOMBANK Smart OTP. KH được xem là đã đọc, hiểu và chấp nhận chịu ràng buộc bởi tất cả nội dung trong Điều khoản và điều kiện này khi kích hoạt sử dụng Smart OTP và xác nhận đồng ý Điều khoản & Điều kiện này trên màn hình đăng ký Smart OTP; đồng thời phải thực hiện các hướng dẫn sử dụng và thông báo theo từng thời kỳ của SACOMBANK về việc đăng ký và sử dụng phương thức xác thực SACOMBANK Smart OTP.

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- SACOMBANK Smart OTP (Smart OTP):** là phương thức xác thực được tích hợp trên ứng dụng SACOMBANK PAY nhằm xác thực các giao dịch trực tuyến của KH với SACOMBANK. Smart OTP gồm 2 giải pháp xác thực:
 - OTP được sinh ra ngẫu nhiên từ hệ thống Smart OTP đồng bộ với hệ thống giao dịch. Khi KH thực hiện giao dịch, SACOMBANK yêu cầu KH nhập OTP để hoàn thành giao dịch thanh toán ("Soft OTP loại cơ bản").
 - Hệ thống Smart OTP tiếp nhận các thông tin giao dịch thông qua kết nối với hệ thống giao dịch và yêu cầu KH phản hồi xác nhận/không xác nhận thực hiện giao dịch trực tiếp ngay trên màn hình giao dịch.
- Mã kích hoạt Smart OTP (Mã kích hoạt):** là mã số dùng để kích hoạt tính năng Smart OTP trên SACOMBANK PAY, được gửi đến số điện thoại của KH đã đăng ký với SACOMBANK và đồng thời là tài khoản đăng nhập (UserID) SACOMBANK PAY của KH.
- PIN Smart OTP ("PIN"):** là mật khẩu (6 số) dùng để xác thực khách hàng khi truy cập vào tính năng Smart OTP.
- Xác thực sinh trắc học:** là việc sử dụng dữ liệu sinh trắc học của KH (bao gồm dấu vân tay, đặc điểm nhận diện khuôn mặt...) để xác thực KH khi truy cập Smart OTP. Sau khi kích hoạt Smart OTP, KH có thể kích hoạt và sử dụng Xác thực sinh trắc học để thay thế cho việc sử dụng PIN OTP.
- Mã xác thực Smart OTP (OTP):** là dãy số (6 số) có giá trị sử dụng một lần, do hệ thống Smart OTP sinh ra một cách ngẫu nhiên, có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định do SACOMBANK quy định và được sử dụng trong việc xác thực các giao dịch trực tuyến của KH.
- Các thuật ngữ khác** không được quy định trong Điều khoản và điều kiện này sẽ được hiểu theo Điều khoản và điều kiện sử dụng ứng dụng SACOMBANK PAY.

ĐIỀU 2. QUY ĐỊNH VỀ PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC SMART OTP

- Đăng ký và sử dụng Smart OTP
Để sử dụng Phương thức xác thực Smart OTP, KH cần đáp ứng các điều kiện sau:
 - Có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) sử dụng hệ điều hành theo quy định của SACOMBANK trong từng thời kỳ. SACOMBANK Smart OTP không hỗ trợ các thiết bị di động đã can thiệp ở mức độ hệ điều hành (jail break, unlock, rooted ...).
 - Đã có Tài khoản SACOMBANK PAY định danh bao gồm cả hình thức định danh điện tử (e-KYC) trên ứng dụng SACOMBANK PAY.

- Hoàn tất các bước đăng ký, kích hoạt để sử dụng Smart OTP bao gồm đăng nhập SACOMBANK PAY, kích hoạt tính năng bằng Mã kích hoạt, tạo PIN để truy cập, xác nhận đồng ý tuân thủ Điều khoản & điều kiện này... Chi tiết các bước thực hiện theo hướng dẫn của SACOMBANK từng thời kỳ.
- 2. Trường hợp KH đã đăng ký sử dụng Smart OTP, bằng việc kích hoạt sử dụng Smart OTP và đồng ý chấp nhận Điều khoản & điều kiện này, KH đồng ý thay đổi giải pháp xác thực trước đó đã đăng ký với SACOMBANK cho các giao dịch tại khoản 3 dưới đây bằng phương thức xác thực SACOMBANK Smart OTP. Trường hợp KH đăng ký phương thức xác thực qua SACOMBANK Msign trước đó thì SACOMBANK Msign vẫn tiếp tục được áp dụng cho giao dịch trên kênh SACOMBANK eBanking (gồm website www.isacombank.com.vn và ứng dụng SACOMBANK mBanking).
- 3. Phạm vi và hạn mức giao dịch
 - Phạm vi giao dịch áp dụng Smart OTP gồm giao dịch trên SACOMBANK PAY, giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến, các giao dịch nạp, rút Ví, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trên kênh giao dịch của tổ chức cung ứng Dịch vụ Ví điện tử... từ phương tiện thanh toán đã liên kết.
 - SACOMBANK có thể quy định, thay đổi phạm vi áp dụng của Smart OTP tương ứng với từng loại dịch vụ mà SACOMBANK đang cung cấp cho KH và hạn mức giao dịch áp dụng.
 - Phạm vi áp dụng và hạn mức giao dịch sẽ được SACOMBANK thông báo đến KH thông qua một trong các kênh sau đây: Website chính thức, ứng dụng giao dịch của SACOMBANK, điểm giao dịch của SACOMBANK, gửi đến số điện thoại, địa chỉ thư điện tử do KH cung cấp cho SACOMBANK.
 - Khi khóa ứng dụng SACOMBANK PAY, hệ thống sẽ tự động vô hiệu hóa Smart OTP. Trường hợp KH muốn sử dụng Smart OTP, KH cần yêu cầu mở khóa ứng dụng SACOMBANK PAY và kích hoạt lại Smart OTP.
 - Khi KH chấm dứt sử dụng SACOMBANK PAY, hệ thống sẽ tự động hủy Smart OTP và KH đồng ý sử dụng phương thức xác thực KH đã đăng ký trước đó để xác thực giao dịch theo quy định của SACOMBANK từng thời kỳ. Trường hợp KH muốn sử dụng Smart OTP, KH đăng ký lại ứng dụng SACOMBANK PAY và kích hoạt Smart OTP.
- 4. Chi tiết hướng dẫn sử dụng Smart OTP được công bố tại website SACOMBANK.

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của KH:
 - Yêu cầu SACOMBANK thay đổi mã PIN, khóa, mở khóa, kích hoạt lại Smart OTP theo hướng dẫn của SACOMBANK. SACOMBANK sẽ thực hiện yêu cầu của KH sau khi tiến hành kiểm tra, xác thực KH và chấp nhận yêu cầu này.
 - Có quyền được SACOMBANK cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng, đầy đủ thông tin liên quan đến việc sử dụng Smart OTP.
 - Yêu cầu SACOMBANK hỗ trợ, hướng dẫn trong quá trình sử dụng Smart OTP.
 - Có quyền khiếu nại với SACOMBANK 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 KH sử dụng.
 - Các quyền khác của KH theo Điều khoản và điều kiện này và quy định pháp luật.
2. Nghĩa vụ của KH:
 - Tuân thủ các thủ tục đăng ký, cập nhật thông tin đăng ký, cài đặt tính năng, thao tác sử dụng Smart OTP chính xác và đầy đủ theo quy định, hướng dẫn của SACOMBANK.

- KH chịu trách nhiệm bảo quản 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, không cho mượn thiết bị cài đặt Smart OTP khi đã kích hoạt sử dụng, đảm bảo thiết bị không bị phá khóa, không bị can thiệp phần cứng và các chế độ bảo mật của hệ điều hành, không cài đặt phần mềm không an toàn hoặc kém bảo mật.
- Thừa nhận việc kích hoạt do chính KH thực hiện sau khi SACOMBANK đã kiểm tra mã đăng nhập SACOMBANK PAY và mã kích hoạt gửi đến số điện thoại đăng ký của KH và xác nhận là đúng.
- KH có nghĩa vụ đảm bảo an toàn, bảo mật/chịu trách nhiệm lưu giữ thông tin từ Smart OTP và/ hoặc các thông tin khác liên quan của KH hoặc do SACOMBANK cung cấp bao gồm mã đăng nhập SACOMBANK PAY (mPass), mã kích hoạt Smart OTP, mã PIN truy cập Smart OTP, mã xác thực (OTP) và các yếu tố định danh, xác thực KH (gọi chung là "thông tin bảo mật") và cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn khi các thông tin này bị lộ, đánh cắp hoặc lợi dụng do lỗi của KH.
- KH cần tự ghi nhớ các thông tin bảo mật, không viết, tiết lộ bằng bất cứ hình thức nào, dù vô tình hay cố ý thông tin bảo mật cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào, không lưu thông tin đăng nhập tại tất cả phần mềm nào có khả năng lưu lại và thận trọng, hạn chế dùng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào hệ thống.
- Chỉ các giao dịch thực hiện bằng phương thức xác thực do SACOMBANK cung cấp và giao dịch phải được thực hiện trên các kênh giao dịch chính thức do SACOMBANK công khai với KH mới có giá trị pháp lý và ràng buộc các bên. KH không được nhập các thông tin bảo mật trên các kênh giao dịch không được SACOMBANK công bố công khai và tự chịu trách nhiệm về việc nhập các thông tin trên các kênh không được công bố công khai này.
- Chấp nhận mọi giao dịch được xác thực thông qua Smart OTP mà SACOMBANK cung cấp cho KH được hiểu là giao dịch do chính KH thực hiện.
- Đồng ý để SACOMBANK tự động ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của KH để thu các khoản phí, các nghĩa vụ tài chính phát sinh phải trả cho SACOMBANK khi KH sử dụng Smart OTP. Biểu phí sử dụng dịch vụ sẽ do SACOMBANK quy định theo từng thời kỳ và thông báo đến KH.
- Trường hợp không thể truy cập Smart OTP hoặc phát hiện các giao dịch bất thường, nghi ngờ thông tin bảo mật của mình bị lộ/ đánh cắp/ sử dụng trái phép 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 hoặc bất kỳ một vấn đề nào hay sự cố nghiệp vụ liên quan đến sự an toàn của Smart OTP, KH có trách nhiệm thông báo ngay cho SACOMBANK bằng một trong các hình thức sau theo quy định của SACOMBANK trong từng thời kỳ, bao gồm: liên hệ điểm giao dịch hợp pháp của SACOMBANK, gọi điện cho Trung tâm DVKH của SACOMBANK để được hướng dẫn xử lý.
- Các nghĩa vụ khác theo Điều khoản và điều kiện này và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA SACOMBANK

1. Quyền của SACOMBANK:

- Có quyền (i) khóa quyền sử dụng tính năng và thiết lập lại (reset) Smart OTP khi KH nhập sai PIN quá số lần tối đa do SACOMBANK quy định từng thời điểm; (ii) hủy Smart OTP khi KH chấm dứt sử dụng SACOMBANK PAY; (iii) vô hiệu hóa (disable) Smart OTP khi khóa SACOMBANK PAY.
- Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại, mất mát của KH phát sinh từ/do:

- + KH vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin, bảo quản thiết bị truy cập Smart OTP dẫn đến việc một bên thứ ba truy cập và sử dụng trái phép Smart OTP; 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 sử dụng Smart OTP do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của SACOMBANK kể cả tình trạng gián đoạn do dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet; lỗi gián đoạn do nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc đối tác trung gian thanh toán hoặc các sự kiện bất khả kháng tương tự xảy ra; hoặc
 - + Sự cố do lỗi của KH vi phạm các nghĩa vụ khác tại Hợp đồng hoặc nguyên nhân kỹ thuật, hệ thống điều hành thuộc về thiết bị của KH (bao gồm cả phần cứng, phần mềm và các nội dung khác trên thiết bị); hoặc
 - + KH sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Smart OTP không do SACOMBANK cung cấp.
 - Các quyền khác theo Điều kiện & điều khoản này và quy định pháp luật.
2. Nghĩa vụ của SACOMBANK:
- Cung cấp thông tin, giải thích rõ ràng, đầy đủ các thông tin liên quan đến sử dụng Smart OTP cho KH.
 - Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về bảo mật thông tin khách hàng và quy định về an toàn bảo mật trong giao dịch ngân hàng điện tử.
 - Cung cấp Smart OTP trong phạm vi KH đăng ký sử dụng và thỏa thuận với SACOMBANK.
 - Giải quyết các khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng Smart OTP của SACOMBANK.
 - Các nghĩa vụ khác theo Điều kiện & điều khoản này và quy định pháp luật.

ĐIỀU 5. HIỆU LỰC VÀ CÁC TRƯỜNG HỢP CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

1. Điều khoản và điều kiện này cùng các nội dung sửa đổi/bổ sung (nếu có) có hiệu lực ràng buộc như một hợp đồng giữa KH và SACOMBANK kể từ thời điểm được KH chấp thuận thông qua việc:
 - KH thực hiện các bước kích hoạt sử dụng Smart OTP theo chỉ dẫn của SACOMBANK và xác nhận đồng ý Điều khoản & điều kiện này trên Màn hình đăng ký Smart OTP; hoặc
 - KH trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng Smart OTP sau khi SACOMBANK thông báo Điều khoản và điều kiện này và các nội dung sửa đổi/bổ sung (nếu có) đến KH theo các phương thức phù hợp với quy định tại Điều 7 của Điều khoản và điều kiện này.
2. KH có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng phương thức xác thực Smart OTP nếu KH không đồng ý với những nội dung sửa đổi trong Điều khoản và điều kiện này đã được SACOMBANK thông báo hợp lệ tới KH. Trường hợp KH tiếp tục sử dụng phương thức xác thực Smart OTP cho các giao dịch ngân hàng trực tuyến được xem là KH đã chấp nhận các nội dung sửa đổi của SACOMBANK.
3. KH 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 SACOMBANK trong từng thời kỳ.
4. SACOMBANK có quyền chủ động ngừng cung cấp Smart OTP cho KH khi:
 - Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của SACOMBANK, SACOMBANK không còn khả năng cung cấp Smart OTP hay KH không còn thuộc đối tượng sử dụng Smart OTP theo nội dung trong Điều khoản và điều kiện này và các quy định liên quan khác của SACOMBANK.
 - Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật của nhà nước dẫn đến việc SACOMBANK không thể tiếp tục cung cấp cho KH.

ĐIỀU 6. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG SACOMBANK SMART OTP

Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều khoản và điều kiện 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 Nhân dân có thẩm quyền.

ĐIỀU 7. THAY ĐỔI NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN

1. SACOMBANK có quyền thay đổi các nội dung của Điều khoản và điều kiện này và gửi thông báo cho KH. KH được xem là đã nhận được thông báo nếu:
 - Các thông báo này đã được đăng tải trên website của SACOMBANK tại địa chỉ: <https://www.sacombank.com.vn>; hoặc
 - Được thông báo tại các điểm giao dịch của SACOMBANK; hoặc
 - Được gửi đến thư điện tử hoặc điện thoại di động do KH đăng ký với SACOMBANK.
2. SACOMBANK có trách nhiệm thông báo tới KH ít nhất 07 ngày làm việc trước thời điểm các thay đổi của Điều khoản và điều kiện 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 KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày các thay đổi của Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực thì được hiểu là KH chấp nhận hoàn toàn các thay đổi đó.

ĐIỀU 8. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 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 Điều khoản và điều kiện này.
- Các vấn đề không được quy định trong Điều khoản và điều kiện này sẽ được thực hiện theo quy định liên quan khác của SACOMBANK, của pháp luật và thỏa thuận giữa các bên.