

## ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ<sup>1</sup>

(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân)

Khách hàng và Ngân hàng thống nhất về các Điều kiện và điều khoản về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (sau đây gọi tắt là “Điều kiện, Điều khoản”) như sau:

### Điều 1. Giải thích từ ngữ và viết tắt

1. “**Ngân hàng**”, “**PG Bank**” là Ngân hàng Thương mại cổ phần Xăng dầu Petrolimex.
2. “**Dịch vụ ngân hàng điện tử**” bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ SMS Banking và Internet Banking, cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch bao gồm: Truy vấn thông tin tài khoản, giao dịch chuyển khoản, giao dịch tiền gửi tiết kiệm, thanh toán, nhận thông báo từ PG Bank, các giao dịch khác theo quy định của PG Bank từng thời kỳ, các tiện ích khác qua mạng Internet và các thiết bị di động, viễn thông mà không cần phải trực tiếp thực hiện tại ngân hàng.
3. “**Token**” là thiết bị có công dụng tạo mã số bí mật dựa trên sự đồng bộ mã hóa giữa thiết bị và tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử do PG Bank cấp cho khách hàng.
4. “**OTP**” là mã số 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 hai để xác thực người dùng khi thực hiện giao dịch thông qua dịch vụ Ngân hàng điện tử.
5. “**Smart OTP**” là phương thức xác thực bằng mã xác thực OTP được tạo ra bởi ứng dụng PG Bank Smart OTP, sử dụng cho các giao dịch được thực hiện thông qua dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của PG Bank.
6. “**Ứng dụng PG Bank Smart OTP**” là phần mềm ứng dụng trên điện thoại di động/ máy tính bảng do PG Bank phát triển, được cung cấp cho khách hàng để tạo mã xác thực OTP khi thực hiện giao dịch thông qua dịch vụ Ngân hàng điện tử.

### Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Khách hàng có quyền truy cập vào hệ thống ngân hàng điện tử của PG Bank để thực hiện các giao dịch điện tử.
2. Sử dụng đúng mục đích những thông tin dịch vụ ngân hàng điện tử do PG Bank cung cấp.
3. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác theo đúng hướng dẫn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử hiện hành của PG Bank.
4. Khách hàng chịu trách nhiệm về nội dung thông tin, nội dung thanh toán của mình trên hệ thống ngân hàng điện tử và đảm bảo có đủ tiền ở ngân hàng để thực hiện các lệnh chuyển tiền đi.
5. Trường hợp Khách hàng gửi yêu cầu giao dịch điện tử nhằm hoặc lỗi sai sót do sơ suất phía Khách hàng, Khách hàng lập tức gửi yêu cầu tra soát sang PG Bank để PG Bank hỗ trợ xử lý.

<sup>1</sup> Điều kiện điều khoản này là văn bản kèm theo và là bộ phận không tách rời của Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán và Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.

6. Khách hàng nhanh chóng thông báo cho PG Bank nếu phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống ngân hàng điện tử giữa hai bên.
7. Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật mật khẩu và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép tên đăng nhập và mật khẩu là các phương tiện giúp Khách hàng sử dụng dịch vụ. Cho mục đích này, Khách hàng cam kết và PG Bank đương nhiên hiểu Khách hàng không bao giờ viết, tiết lộ dù vô tình hay cố ý mật khẩu cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào. Khách hàng sẽ có nghĩa vụ hủy ngay mật khẩu vừa được cung cấp bởi PG Bank và tự tạo mật khẩu sử dụng dịch vụ của mình. PG Bank khuyến cáo Khách hàng không chọn mật khẩu là những số dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại, không lưu mật khẩu và tên đăng nhập tại bất kỳ phần mềm nào có tính năng lưu lại tự động (ví dụ, tính năng “nhớ mật khẩu” hoặc tính năng tương tự trên trang web đang sử dụng); Chịu trách nhiệm giữ gìn bảo quản thiết bị bảo mật Token tại vị trí an toàn.
8. Khách hàng phải sử dụng mọi biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc sử dụng dịch vụ bởi những người không có thẩm quyền. Mọi giao dịch thanh toán, chuyển khoản, nếu PG Bank kiểm tra thấy đúng, đủ các yếu tố định danh thì sẽ được mặc nhiên coi là ý chí của Khách hàng. Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro và thiệt hại do việc sử dụng của người không có thẩm quyền gây ra.
9. Mỗi lần đăng nhập vào dịch vụ, Khách hàng không được rời khỏi máy tính, điện thoại di động, máy tính bảng hoặc để người khác sử dụng máy tính, điện thoại di động, máy tính bảng cho đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập dịch vụ Internet banking; Không nên truy cập dịch vụ bằng máy tính công cộng hay mạng không dây công cộng.
10. Khách hàng có quyền và trách nhiệm thông báo cho đơn vị cung cấp dịch vụ các lỗi gặp phải và các sự cố trong quá trình sử dụng.
11. Khách hàng phải thông báo ngay cho PG Bank để kịp thời xử lý khi phát hiện tên truy cập và mật khẩu hoặc các yếu tố định danh khác bị mất, đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi bị lộ bằng cách liên hệ với Trung tâm dịch vụ Khách hàng của PG Bank để thực hiện khóa tên truy cập, thiết bị bảo mật hoặc liên hệ với các điểm giao dịch của PG Bank để xử lý. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác xảy ra trước thời điểm PG Bank nhận được thông báo của Khách hàng.
12. Khách hàng phải tuân thủ các quy định về hạn mức giao dịch và sử dụng các phương thức xác thực khi thực hiện giao dịch theo quy định của PG Bank. PG Bank sẽ công bố công khai trên website của PG Bank và thông báo bằng văn bản hoặc thông báo thông qua các phương tiện điện thoại, fax, email (theo thông tin Khách hàng cung cấp) cho Khách hàng quy định của PG Bank về hạn mức giao dịch và các phương thức xác thực khi thực hiện giao dịch. Khách hàng công nhận rằng các thông báo, thông điệp khác của PG Bank gửi cho Khách hàng qua các phương tiện nêu trên có giá trị pháp lý như thông báo gửi bằng văn bản.
13. Khách hàng phải thanh toán cho PG Bank các khoản chi phí dịch vụ thanh toán theo biểu phí hiện hành của PG Bank.
14. Khách hàng phải đảm bảo số dư trong tài khoản đăng ký thanh toán phí dịch vụ SMS Banking đủ để thanh toán phí dịch vụ SMS Banking. Trong trường hợp số dư trong tài khoản đăng ký thanh toán phí dịch vụ điện tử không đủ, PG Bank sẽ tạm dừng cung cấp

dịch vụ sau 30 ngày kể từ ngày không thu được phí. Dịch vụ sẽ được mở tự động lại cho Khách hàng khi PG Bank thu đủ phí.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của PG Bank**

1. PG Bank cung cấp cho Khách hàng dịch vụ ngân hàng điện tử theo đúng yêu cầu.
2. PG Bank thu phí dịch vụ SMS Banking của Khách hàng theo đúng thỏa thuận tại Điều kiện, Điều khoản này.
3. PG Bank đảm bảo rằng hệ thống dịch vụ ngân hàng điện tử chạy ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.
4. PG Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử trừ khi những thiệt hại, mất mát này do lỗi của PG Bank.
5. Trong trường hợp Khách hàng muốn thu hồi, hủy bỏ hoặc sửa đổi giao dịch đã được PG Bank xử lý, PG Bank sẽ cố gắng bằng mọi biện pháp để thu hồi, hủy bỏ, hoặc sửa đổi các giao dịch này, nhưng không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không sửa đổi hay hủy bỏ được các lệnh PG Bank đã xử lý.
6. PG Bank có quyền từ chối thực hiện các giao dịch nếu phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định của pháp luật. Trong trường hợp như vậy, PG Bank có nghĩa vụ thông báo cho Khách hàng về sự từ chối này.

### **Điều 4. Phí dịch vụ ngân hàng điện tử**

Loại phí và mức phí do PG Bank quy định trong từng thời kỳ. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của pháp luật và được PG Bank công bố công khai trên website của PG Bank, tại các điểm giao dịch và/hoặc cung cấp cho Khách hàng khi đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí, PG Bank sẽ thông báo cho Khách hàng qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với PG Bank hoặc bằng văn bản và công bố trên website của PG Bank hoặc tại các điểm giao dịch của PG Bank. Việc Khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử coi là Khách hàng đã đồng ý với các khoản phí dịch vụ ngân hàng điện tử. Trường hợp không đồng ý, Khách hàng thông báo tới PG Bank về việc chấm dứt dịch vụ.

### **Điều 5. Giờ giao dịch**

Các giao dịch ngân hàng điện tử được thực hiện trong các ngày làm việc từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần, không thực hiện trong các ngày nghỉ, ngày lễ, Tết, nghỉ bù theo quy định của pháp luật. Lịch biểu giao dịch đối với từng loại dịch vụ ngân hàng điện tử tuân thủ lịch biểu giao dịch chung của PG Bank.

### **Điều 6. Các thông tin cần bảo mật**

1. PG Bank và Khách hàng cam kết bảo mật các thông tin dưới đây:
  - a. Tên đăng nhập và mật khẩu;
  - b. Lịch sử giao dịch;
  - c. Các thông tin liên quan đến số tiền, chi tiết giao dịch và tài khoản của Khách hàng;
  - d. Và các thông tin khác theo quy định của pháp luật.
2. Các thông tin cần bảo mật chỉ được công bố theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của Khách hàng.

3. Khách hàng chấp thuận việc PG Bank công bố các thông tin bảo mật cho chính Khách hàng thông qua và sau khi xác nhận các thông tin cá nhân.

#### **Điều 7. Rủi ro và xử lý rủi ro**

1. Những rủi ro mà Khách hàng có thể gặp phải trong quá trình thực hiện giao dịch ngân hàng điện tử:
  - a. Lỗi kỹ thuật hệ thống phần cứng, phần mềm có thể xảy ra: do tốc độ, chất lượng đường truyền hoặc lỗi thiết bị, lỗi phần mềm, việc kết nối giữa Khách hàng và hệ thống của PG Bank có thể không thực hiện được, bị gián đoạn, bị chậm,...;
  - b. Nguy cơ ngưng trệ hoạt động của hệ thống mạng do tắc nghẽn đường truyền;
  - c. Các máy tính, điện thoại di động, máy tính bảng có thể bị nhiễm virus làm ngưng trệ các hoạt động trao đổi thông tin trong mạng máy tính và mạng di động;
  - d. Lệnh giao dịch có thể bị treo, bị ngừng, bị trì hoãn, hoặc có lỗi dữ liệu;
  - e. Việc nhận dạng các tổ chức hoặc người tiếp nhận giao dịch có thể bị nhầm, sai sót;
  - f. Số liệu giao dịch hoặc thông tin giao dịch khác có thể có lỗi hoặc sai, lệch;
  - g. Những rủi ro khác mà PG Bank công bố thông qua website <http://www.pgbank.com.vn>.
2. Khách hàng đồng ý rằng PG Bank được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không nhận được các thông báo hoặc các thông tin PG Bank gửi do:
  - a. Địa chỉ email của Khách hàng không nhận được thư điện tử vì bất kỳ lý do nào mà không phải do lỗi trực tiếp của PG Bank;
  - b. Khách hàng thay đổi địa chỉ liên lạc, số điện thoại, fax hoặc địa chỉ email và các thông tin đã đăng ký với PG Bank...mà không thông báo bằng văn bản cho PG Bank;
  - c. Lỗi của Khách hàng hay của bên thứ ba bất kì.
3. Khách hàng đồng ý rằng PG Bank được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ sai sót, thiệt hại hoặc tổn thất nào xảy ra đối với Khách hàng phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ một trong các sự kiện dưới đây:
  - a. Khách hàng cung cấp chậm trễ, không đầy đủ, không rõ ràng hoặc không chính xác các thông tin cho PG Bank, bao gồm các thông tin về lệnh giao dịch, số tiền giao dịch và các thông tin khác có liên quan, dẫn đến việc giao dịch của Khách hàng không thực hiện được hoặc thực hiện không chính xác;
  - b. Lỗi của bất kỳ bên thứ ba nào, bao gồm cả những đối tác của PG Bank trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử;
  - c. Lỗi của hệ thống hay bất kỳ phương tiện kỹ thuật nào liên quan đến hệ thống, kể cả trường hợp hệ thống từ chối tên đăng nhập, mật khẩu vì bất kỳ lý do nào;
  - d. PG Bank thực hiện chậm hay không thể thực hiện được trách nhiệm của mình do có sự trục trặc về máy móc, xử lý dữ liệu, thông tin viễn thông, thiên tai, số lượng lệnh tăng đột biến hay bất kỳ sự việc nào nằm ngoài sự kiểm soát của PG Bank;
  - e. Khách hàng bị chết, mất tích hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự nhưng PG Bank không nhận được thông báo bằng văn bản và các giấy tờ chứng minh kèm theo

của những người thừa kế, người đại diện hợp pháp, người giám hộ hoặc người có thẩm quyền khác về các sự kiện này để chấm dứt hợp đồng, đình chỉ giao dịch.

4. Khách hàng đồng ý rằng PG Bank được miễn trừ trách nhiệm khi tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử khi thuộc một trong các trường hợp sau:
  - a. Có yêu cầu, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc ngừng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử;
  - b. Xuất hiện sự cố nghiêm trọng đối với hệ thống mà PG Bank buộc phải tạm ngừng cung cấp dịch vụ để khắc phục nhằm đảm bảo an toàn hệ thống; PG Bank trong khả năng của mình sẽ cố gắng khắc phục nhanh nhất sự cố và đưa hệ thống về trạng thái bình thường;
  - c. Trường hợp việc bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp hệ thống dù đã được thực hiện vào những ngày không giao dịch nhưng buộc phải kéo dài ngoài sự mong đợi của PG Bank, thì khi đó Khách hàng có thể lựa chọn hình thức giao dịch khác để thực hiện giao dịch của mình;
  - d. Khi xảy ra các sự kiện bất khả kháng khác như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất; sự phá hoại tấn công, chiến tranh, nổi loạn, đình công, sự thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước hoặc các sự kiện khác được pháp luật xem là sự kiện bất khả kháng.
5. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định pháp luật.

Hai bên sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm pháp lý nào về các sự cố gây cản trở, gián đoạn hoặc ngừng hoạt động của hệ thống ngân hàng điện tử nếu các sự cố đó được gây ra bởi một sự kiện bất khả kháng theo quy định của pháp luật nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của các bên.

#### **Điều 8. Xử lý vi phạm**

1. Mỗi bên đều có quyền yêu cầu ngừng cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ nếu phát hiện có sự vi phạm quy định an toàn bảo mật của dịch vụ hoặc có sự sửa đổi dịch vụ trái phép.
2. Mỗi bên phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc bên đó gây ra lỗi cố ý hay vô ý dẫn đến việc dịch vụ, tên người sử dụng, mật khẩu bị lợi dụng để lấy thông tin trái phép hoặc lập điện giả mạo gây thiệt hại cho bên kia hoặc cho một bên thứ ba.
3. Ngoại trừ các trường hợp nêu tại Điều 6, bên nào vi phạm quy định hoặc có lỗi gây ra thiệt hại cho bên kia phải chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại và tổn thất, bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán mà Bên bị thiệt hại phải thực hiện đối với bên thứ ba do hậu quả của việc vi phạm hay lỗi của bên vi phạm gây ra.

#### **Điều 9. Giải quyết tranh chấp**

Mọi tranh chấp phát sinh sẽ được các bên giải quyết thông qua thương lượng trên tinh thần hợp tác. Trường hợp thương lượng không thành thì tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.

#### **Điều 10. Hiệu lực**

1. Khách hàng khi không còn nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử phải thông báo/đề nghị bằng văn bản cho PG Bank để chấm dứt Điều kiện, điều khoản này. PG Bank không mặc nhiên hủy các tên đăng nhập cũng như không chịu trách nhiệm về các mất mát, rủi ro xảy ra khi Khách hàng không thực hiện trách nhiệm thông báo việc chấm dứt sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

2. Điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày ký và chấm dứt hiệu lực trong các trường hợp:
  - a. Khách hàng yêu cầu chấm dứt Điều kiện, điều khoản này hoặc có yêu cầu đóng tài khoản giao dịch tại PG Bank;
  - b. Tài khoản bị đóng theo các trường hợp đã thỏa thuận về đóng tài khoản giữa Khách hàng và PG Bank hoặc tài khoản bị đóng theo quy định pháp luật;
  - c. Khách hàng vi phạm các quy định tại Điều kiện, điều khoản này hoặc thực hiện hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật;
  - d. Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích, bị mất năng lực hành vi dân sự;
  - e. PG Bank buộc phải chấm dứt cung cấp dịch vụ khi xảy ra các trường hợp nêu tại Khoản 4 Điều 7 của Điều kiện, Điều khoản này;
  - f. Các trường hợp khác theo thỏa thuận của các bên hoặc theo quy định của Pháp luật.
4. PG Bank và Khách hàng đồng ý rằng Điều kiện, điều khoản này có hiệu lực áp dụng tương tự trong trường hợp các giao dịch liên quan đến tài khoản của Khách hàng mở tại PG Bank được thực hiện thông qua các phương tiện điện tử khác bao gồm nhưng không giới hạn ở fax, tin nhắn SMS, email, web-chat...theo sự tự nguyện thỏa thuận của các bên và phù hợp với quy định của pháp luật.
5. Điều kiện, điều khoản này thay thế cho tất cả các thỏa thuận trước đây về đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (nếu có).
6. Điều kiện, điều khoản này bao gồm 10 Điều và các tài liệu kèm theo bao gồm nhưng không giới hạn ở: Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán, Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, văn bản yêu cầu thay đổi thông tin lệnh giao dịch, chứng từ, tài liệu, dữ liệu điện tử, dữ liệu ghi âm có liên quan.

# PG BANK