

Điều khoản, điều kiện sử dụng phương thức xác thực sinh trắc học trên kênh Ngân hàng số Tại Ngân hàng TMCP Nam Á

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản, điều kiện này áp dụng đối với các Khách hàng sử dụng phương thức xác thực Sinh trắc học trên kênh Ngân hàng số.

Điều 2. Khái niệm và giải thích từ ngữ

- NHNN:** Ngân hàng Nhà nước.
- Nam A Bank:** Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Nam Á.
- Khách hàng (KH):** Là cá nhân có đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của Nam A Bank.
- Dịch vụ Ngân hàng số (eBanking):** Bao gồm Dịch vụ Ngân hàng trên Internet và Dịch vụ Ngân hàng qua mạng viễn thông.
- Dịch vụ Ngân hàng trên Internet:** Bao gồm các dịch vụ Ngân hàng và dịch vụ trung gian thanh toán do Nam A Bank cung cấp thông qua các thiết bị có kết nối mạng Internet.
- Dịch vụ Ngân hàng qua mạng viễn thông:** Bao gồm dịch vụ SMS Banking và các dịch vụ khác do Nam A Bank cung cấp thông qua các thiết bị có kết nối mạng viễn thông.
- Thông tin tài khoản đăng nhập:** Bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập dùng để truy cập và sử dụng dịch vụ eBanking.
- Tên đăng nhập:** Là chuỗi ký tự do Nam A Bank cung cấp hoặc do KH lựa chọn (được Nam A Bank chấp thuận) để đại diện cho một người sử dụng trên hệ thống dịch vụ Ngân hàng trên Internet. Tên đăng nhập phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự; không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số; không được trùng với các tên đăng nhập đã tồn tại trên hệ thống của từng sản phẩm dịch vụ cụ thể.
- Mật khẩu đăng nhập:** Là chuỗi các ký tự mà KH dùng đăng nhập để sử dụng dịch vụ eBanking. Mật khẩu đăng nhập có thể được thay thế bằng những hình thức khác có ứng dụng công nghệ bảo mật Sinh trắc học như vân tay, nhận dạng bằng khuôn mặt,... Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự, bao gồm các ký tự chữ (có chứa chữ hoa và chữ thường), số và các ký tự đặc biệt. Mật khẩu mới không được trùng với mật khẩu cũ trước đó.
- Phương thức xác thực (PTXT):** Là các cách thức Nam A Bank sử dụng đối với từng sản phẩm, dịch vụ, giao dịch mà KH thực hiện để xác thực KH và/hoặc chỉ dẫn hoặc yêu cầu KH thực hiện các thao tác xác nhận giao dịch trước khi thực hiện giao dịch cho KH trên eBanking.

11. **Sinh trắc học:** Là những thuộc tính vật lý hoặc đặc điểm sinh học đặc trưng duy nhất của mỗi cá nhân như vân tay, khuôn mặt, giọng nói, móng mắt,... được sử dụng để xác thực/định danh người sử dụng (KH).
12. **Thiết bị cầm tay thông minh (thiết bị):** Là điện thoại thông minh (smart phone), máy tính bảng.
13. **PTXT bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH (PTXT sinh trắc học của KH):** Là phương thức xác thực bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ căn cước công dân của KH do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của KH do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập hoặc bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về KH đã thu thập và kiểm tra, kết hợp với PTXT khác do Nam A Bank quy định từng thời kỳ phù hợp với pháp luật.
14. **PTXT bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH gắn liền với thiết bị (PTXT sinh trắc học gắn liền thiết bị):** Là phương thức xác thực bằng cách sử dụng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH đã đăng ký trên thiết bị để xác thực giao dịch.
15. **Giao dịch:** Là các hoạt động được thực hiện bởi KH thông qua việc sử dụng dịch vụ eBanking, bao gồm: truy vấn số dư tài khoản, thanh toán cho nhà cung ứng dịch vụ, chuyển khoản, mở/tắt toán tài khoản tiền gửi, tiền vay và các hoạt động khác do Nam A Bank cung cấp trong từng thời kỳ.
16. **Giao dịch tài chính:** Là hoạt động làm thay đổi số dư của KH tại Nam A Bank bao gồm nhưng không giới hạn số dư tài khoản thanh toán và số dư các khoản tiền gửi tại Nam A Bank.
17. **Giao dịch phi tài chính:** Là hoạt động mang tính chất cung cấp thông tin hoặc đăng ký sử dụng các dịch vụ do Nam A Bank cung cấp hoặc hoạt động khác không làm thay đổi số dư tiền của KH (cấp lại mã pin, mở E-commerce thẻ,...).
18. **Hạn mức giao dịch:** Là số tiền tối thiểu, tối đa mà KH có thể được phép thực hiện trên mỗi giao dịch hoặc trong một ngày theo từng sản phẩm, dịch vụ, đối tượng KH và được Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
19. **Thông tin bảo mật:** Là toàn bộ các thông tin mà KH cần giữ bí mật khi truy cập hoặc thực hiện giao dịch trên eBanking, bao gồm nhưng không giới hạn: tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, mã xác thực OTP, thiết bị xác thực, số điện thoại, email,...

Điều 3. Điều kiện đăng ký và sử dụng

1. Điều kiện đăng ký:

- a. KH có đăng ký và sử dụng dịch vụ eBanking tại Nam A Bank.
- b. Đối với PTXT sinh trắc học gắn liền thiết bị, KH cần có thiết bị di động hoặc máy tính bảng có chức năng mở khóa thiết bị bằng sinh trắc học. Thiết bị di động/máy tính bảng của KH đã đăng ký mở khóa thiết bị bằng sinh trắc học và đây cũng chính là thiết bị KH sử dụng để đăng nhập/giao dịch trên Open Banking.

2. Điều kiện sử dụng:

- a. Đối với PTXT sinh trắc học gắn liền thiết bị, KH đăng ký và kích hoạt thành công PTXT sinh trắc học gắn liền thiết bị.
- b. Đối với PTXT sinh trắc học của KH, KH đã được Nam A Bank thu thập dữ liệu sinh trắc học của KH đảm bảo tuân thủ theo quy định pháp luật và quy định của Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
- c. Đảm bảo kết nối Internet và hoạt động của thiết bị trong khoảng thời gian giữa thời điểm khởi tạo giao dịch và thời điểm sử dụng PTXT giao dịch của dịch vụ eBanking tại Nam A Bank.

Điều 4. Nguyên tắc sử dụng

1. PTXT sinh trắc học gắn liền thiết bị được tích hợp cùng tính năng đăng nhập eBanking bằng sinh trắc học. Khi KH kích hoạt tính năng đăng nhập và xác thực bằng dấu hiệu sinh trắc học gắn liền thiết bị, KH đồng thời được sử dụng sinh trắc học gắn liền thiết bị để đăng nhập vào eBanking và được xác thực các giao dịch phi tài chính, giao dịch tài chính phù hợp với các quy định của Nam A Bank, NHNN từng thời kỳ.
2. Sinh trắc học dùng để đăng nhập và xác thực giao dịch trên eBanking bằng PTXT sinh trắc học thiết bị được mặc định theo sinh trắc học KH đã đăng ký để mở khóa thiết bị (di động/máy tính bảng). Trường hợp thiết bị của KH đã đăng ký nhiều hơn (01) sinh trắc học để mở khóa thiết bị trước khi kích hoạt tính năng đăng nhập và xác thực bằng sinh trắc học gắn liền thiết bị, KH được đăng nhập và xác thực giao dịch trên kênh eBanking bằng một trong các sinh trắc học mà thiết bị của KH đang cho phép.
3. Tùy nhu cầu giao dịch của KH, Nam A Bank sẽ yêu cầu sử dụng PTXT giao dịch tối thiểu phù hợp với quy định của Nam A Bank và đảm bảo tuân thủ quy định của NHNN theo từng thời kỳ.
4. Khi KH quét sinh trắc học để xác thực giao dịch không thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các lỗi sau: Không nhận diện được sinh trắc học, sinh trắc học không hợp lệ, lỗi hệ điều hành hoặc thiết bị,.. thì Nam A Bank sẽ tự động chuyển sang PTXT khác mà KH đã đăng ký với Nam A Bank phù hợp với quy định của Nam A Bank và quy định của NHNN trong từng thời kỳ.
5. Việc đăng ký, hủy đăng ký, kích hoạt, hủy kích hoạt PTXT sinh trắc học thiết bị KH có thể chủ động thao tác trên các kênh eBanking theo quy định của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
6. KH được phép đăng ký sử dụng nhiều PTXT giao dịch khác nhau nhưng tại một thời điểm, KH chỉ được sử dụng một PTXT duy nhất để xác thực giao dịch.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank

1. Quyền của Nam A Bank

- a. Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do lỗi KH để lộ thông tin bảo mật vì bất kỳ lý do gì.
- b. Nam A Bank có quyền tự động thu thập thông tin thiết bị mà KH đã tải ứng dụng để nhận dạng thiết bị nhằm phục vụ việc thẩm định, phê duyệt thiết bị đăng ký sử

dụng chắc năng đăng nhập và xác thực giao dịch bằng sinh trắc học theo quy định của Nam A Bank và hỗ trợ theo dõi khi cần thiết.

- c. Chủ động quyết định Hạn mức giao dịch, loại giao dịch tài chính/giao dịch phi tài chính áp dụng đối với PTXT sinh trắc học của KH, PTXT sinh trắc học gắn liền thiết bị cũng như được quyền chủ động thay đổi luồng đăng nhập/kích hoạt/xóa/điều chỉnh,... phương thức xác thực này nhằm đảm bảo an toàn, hạn chế rủi ro cho KH và Nam A Bank cũng như tuân thủ theo các Quy định của NHNN và pháp luật.
- d. Không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu kiện, khiếu nại nào của KH liên quan đến việc đăng nhập và/hoặc xác thực giao dịch bằng sinh trắc học trên Open Banking dựa trên sinh trắc học lưu trên thiết bị của KH và được miễn trừ mọi trách nhiệm/nghĩa vụ phát sinh từ việc thiết bị của KH lưu trữ sinh trắc học của người khác (nếu có).
- e. Nam A Bank có quyền ngưng cung cấp dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của KH khi phát hiện/có căn cứ/nghi ngờ các trường hợp liên quan đến giả mạo, gian lận, bị lợi dụng, rủi ro từ tài khoản, thiết bị của KH.
- f. Các quyền khác theo quy định của Nam A Bank và của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Nam A Bank

- a. Cung cấp PTXT sinh trắc học thiết bị trong phạm vi KH đã đăng ký sử dụng và thỏa thuận với Nam A Bank.
- b. Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của KH

1. Quyền của KH

- a. Được tự nguyện lựa chọn đăng ký, cài đặt thay đổi, hủy bỏ PTXT sinh trắc học gắn liền thiết bị. Được sử dụng PTXT sinh trắc học thiết bị khi đáp ứng điều kiện đăng ký và kích hoạt thành công chức năng xác thực sinh trắc học gắn liền thiết bị.
- b. Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng phương thức xác thực theo quy định Nam A Bank và quy định của pháp luật.
- c. Các quyền khác của KH được nêu trong các phần khác của Thỏa thuận này và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Nghĩa vụ của KH

- a. Bảo mật thông tin truy cập, mật khẩu đăng nhập, mật khẩu xác thực giao dịch và các thông tin bảo mật khác; không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết theo khuyến cáo của Nam A Bank nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép tên đăng nhập và mật khẩu. KH cam kết không bao giờ tiết lộ (dù vô tình hay cố ý) các thông tin bảo mật cho bất kỳ ai, tại bất cứ nơi nào, bất kỳ hình thức nào và vào bất kỳ thời điểm nào.
- b. KH chịu trách nhiệm về các thông tin nhập trên các dịch vụ eBanking, trừ các trường hợp KH đã có thông báo trước về việc bị lộ thông tin mật khẩu.

- c. KH chịu trách nhiệm đối với sinh trắc học được đăng ký để mở khóa thiết bị (di động/máy tính bảng); Đồng thời KH đồng ý miễn trừ mọi trách nhiệm, nghĩa vụ cho Nam A Bank về các rủi ro phát sinh từ việc thiết bị của KH lưu trữ/đăng ký sinh trắc học của người khác.
- d. Thực hiện đúng các thỏa thuận đã thể hiện trong Thỏa thuận này, hoặc các văn bản sửa đổi bổ sung (nếu có).
- e. Cam kết thông tin KH cung cấp cho Nam A Bank là chính xác, đầy đủ và KH chịu trách nhiệm về mặt pháp lý/thiệt hại cho bất kỳ hậu quả nào do việc cung cấp sai thông tin của mình. Thông báo ngay cho Nam A Bank bằng văn bản tại các quầy giao dịch của Nam A Bank khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến việc sử dụng dịch vụ eBanking. Trường hợp không thông báo kịp thời KH phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, dịch vụ eBanking.
- f. KH chịu hoàn toàn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh rủi ro, thiệt hại do lỗi KH để lộ thông tin bảo mật vì bất kỳ lý do gì.
- g. KH xác nhận đã được Nam A Bank cung cấp đầy đủ thông tin về phương thức xác thực sinh trắc học và Điều khoản, điều kiện này trước khi đăng ký sử dụng dịch vụ và đồng thời hướng dẫn KH sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật.
- h. KH chấp nhận, đồng ý và cho phép Nam A Bank sử dụng thông tin KH để: phục vụ việc quản lý, giám sát, hỗ trợ, tư vấn giữa Nam A Bank và KH và/hoặc sử dụng vào mục đích quảng bá sản phẩm, dịch vụ của Nam A Bank; chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với Nam A Bank nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của KH.
- i. KH chấp nhận, đồng ý và cho phép Nam A Bank thu thập dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của KH để phục vụ xác thực các giao dịch do KH thực hiện trên eBanking.
- j. Trừ khi KH đã thông báo trước cho Nam A Bank về việc để mất, bị mất cắp, bị lộ thông tin bảo mật và được Nam A Bank chấp nhận; KH chấp nhận rằng việc truy cập hoặc thực hiện giao dịch trên eBanking bằng thông tin bảo mật hoặc bằng bất kỳ yếu tố, thông tin nào khác mà KH đăng ký với Nam A Bank và/hoặc các yếu tố định danh khác do Nam A Bank cung cấp cho KH đều được coi là do KH thực hiện và KH chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các giao dịch đã được thiết lập.
- k. Các trách nhiệm khác của KH được nêu trong các phần khác của Thỏa thuận này và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 7. Các trường hợp miễn trách nhiệm

Nam A Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà KH phải gánh chịu trong các trường hợp sau:

1. Khách hàng để lộ/tiết lộ thông tin tài khoản, mật khẩu xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch Nam A Bank cho người khác không liên quan/không có quyền đối với giao dịch và bị lợi dụng gây ra thiệt hại.
2. Thiết bị của KH lưu trữ/đăng ký sinh trắc học của người khác để mở khóa thiết bị dẫn đến việc để lộ/tiết lộ thông tin tài khoản, mật khẩu xác thực và/hoặc các thông tin

khác liên quan đến giao dịch tại Nam A Bank cho người không có liên quan/không có quyền đối với giao dịch và bị lợi dụng gây ra thiệt hại.

3. 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 ứng dụng Nam A Bank do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Nam A Bank bao gồm nhưng không giới hạn: tình trạng gián đoạn của hệ thống của Nam A Bank (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 do nguyên nhân kỹ thuật, hệ điều hành thuộc các thiết bị của KH, sự cố điện, đình công, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh và hoặc các sự kiện bất khả kháng tương tự xảy ra.
4. Số dư khả dụng trong tài khoản KH không đủ thực hiện dịch vụ hoặc hết hạn mức giao dịch trong ngày KH đăng ký hoặc vượt quá hạn mức thanh toán cho 01 giao dịch.
5. Hệ thống của Nam A Bank hoặc bên thứ ba gặp sự cố và/hoặc bất cứ lý do bất khả kháng nào khác.
6. Nam A Bank tạm ngưng, gián đoạn cung cấp dịch vụ eBanking theo Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
7. Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi, lỗi mạng, virus,.. bị trục trặc, lỗi do bên thứ ba cung ứng dịch vụ hoặc vì bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Nam A Bank.
8. Vì lý do để bảo đảm an toàn và hạn chế rủi ro cho KH, Nam A Bank không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại Điều khoản, điều kiện này.
9. Nam A Bank được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phương hại/thiệt hại nào về danh dự, uy tín của KH do việc Nam A Bank chấm dứt cung cấp dịch vụ eBanking theo quy định của Thỏa thuận này.
10. Nam A Bank không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp, bất đồng (nếu có) giữa KH và đơn vị thụ hưởng trên giao dịch trực tuyến mà KH thực hiện.
11. Các trường hợp được nêu tại các phần khác của thỏa thuận này và/hoặc quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 8. Quy định chung về bảo mật thông tin và giải quyết tranh chấp

Theo quy định của Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng số do Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 9. Các điều khoản khác

1. KH đồng ý rằng, Nam A Bank có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều khoản, điều kiện này trên cơ sở bảo đảm việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật. Nam A Bank sẽ thông báo cho KH về việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản, điều kiện này và các thông tin về sản phẩm, chương trình liên quan thông qua các hình thức bao gồm nhưng không giới hạn như: Bảng văn bản, qua email, SMS, niêm yết tại trụ sở các Đơn vị kinh doanh của Nam A Bank hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên (các) website chính thức của Nam A Bank. KH được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Nam A Bank nếu Nam A Bank tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm Nam A Bank thông báo.

2. 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 phần khác của Điều khoản, điều kiện.
3. Trong trường hợp Điều khoản, điều kiện này hoặc nội dung hiển thị trên màn hình chức năng của ứng dụng do Nam A Bank thiết kế thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì chỉ có bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
4. Các vấn đề không được quy định ở Điều khoản, điều kiện này sẽ được thực hiện theo nội dung điều khoản, điều kiện của sản phẩm, dịch vụ, giao dịch tương ứng của Nam A Bank (nếu có). Trường hợp các vấn đề này không được Nam A Bank điều chỉnh thì thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Thời gian hiệu lực và điều khoản thi hành

1. Thỏa thuận này có hiệu lực áp dụng đối với KH kể từ ngày KH đăng ký sử dụng phương thức xác thực Sinh trắc học trên kênh Ngân hàng số cho đến khi KH chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định của Nam A Bank và/hoặc pháp luật.
2. Trường hợp KH đã chấm dứt sử dụng dịch vụ, KH vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản, điều kiện này và các thỏa thuận khác liên quan đến trách nhiệm của KH mà KH chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm ngừng dịch vụ.