

## Điều khoản, điều kiện sử dụng phương thức xác thực Soft OTP tại Ngân hàng TMCP Nam Á

Quý khách vui lòng đọc kỹ Điều kiện, điều khoản sử dụng phương thức xác thực Soft OTP của Ngân hàng TMCP Nam Á trước khi tiến hành cài đặt sử dụng phương thức xác thực bằng Soft OTP. Bằng việc cài đặt sử dụng phương thức Xác thực bằng Soft OTP đồng nghĩa với việc Quý khách chấp thuận và đồng ý với “Điều khoản, điều kiện sử dụng phương thức xác thực Soft OTP 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 Soft OTP trên ứng dụng của Nam A Bank.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

- a. Nam A Bank là Ngân hàng TMCP Nam Á.
- b. Khách hàng là Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Nam A Bank và phương thức xác thực Soft OTP.
- c. Soft OTP (One Time Password) là hình thức xác thực được Nam A Bank cung cấp cho Khách hàng ngay trên ứng dụng Nam A Bank để xác thực các giao dịch tài chính, thanh toán trên ứng dụng Nam A Bank. Mã xác thực được sinh ra ngẫu nhiên, duy nhất, không trùng lặp đối với từng giao dịch và mã xác thực sẽ được điền tự động trên màn hình giao dịch hoặc Khách hàng thực hiện điền vào ô xác thực (tùy theo tính đáp ứng của từng ứng dụng) giúp Khách hàng tiết kiệm thời gian giao dịch.
- d. Ứng dụng Nam A Bank bao gồm Open Banking và các kênh giao dịch điện tử khác tương tự Open Banking mà Nam A Bank dự định triển khai.

### Điều 3. Quyền của Khách hàng

- a. Được tự nguyện lựa chọn đăng ký, cài đặt thay đổi, hủy bỏ phương thức xác thực Soft OTP trên ứng dụng Nam A Bank.
- b. Được sử dụng hình thức xác thực Soft OTP khi đáp ứng điều kiện đăng ký và kích hoạt thành công chức năng xác thực Soft OTP.
- c. Được phản ánh, khiếu nại nếu xảy ra các vấn đề liên quan chất lượng dịch vụ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Quá thời hạn trên Nam A Bank không chịu trách nhiệm giải quyết.

### Điều 4. Trách nhiệm của Khách hàng

- a. Để sử dụng phương thức xác thực Soft OTP, Khách hàng phải đăng ký, kích hoạt trên ứng dụng và không sử dụng các phần mềm can thiệp trái phép hoặc gây hại cho hệ điều hành trên thiết bị của Khách hàng như: Root, Jailbreak,...
- b. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm và sử dụng mọi biện pháp để đảm bảo an toàn, bảo mật cho tài khoản/mật khẩu đăng nhập ứng dụng Nam A Bank (không để lộ/tiết lộ/cung cấp mã xác thực cho người khác, đảm bảo thoát đăng nhập sau mỗi lần sử dụng dịch vụ, không đăng nhập/click vào đường link lạ hoặc tải ứng dụng lạ,...) và/hoặc các nguy cơ, rủi ro từ tài khoản, thiết bị của Khách hàng.

- c. Khách hàng đồng ý và chấp nhận mã Soft OTP điền sẵn trên màn hình xác thực giao dịch là do Khách hàng tự thực hiện. Khách hàng tuyệt đối không cung cấp/tiết lộ mã xác thực Soft OTP và chịu trách nhiệm đối với giao dịch tài chính/thanh toán được xác thực bằng Soft OTP.
- d. Tuyệt đối không cung cấp tài khoản, mật khẩu đăng nhập ứng dụng/mã xác thực OTP cho bất cứ ai.
- e. Thông báo một cách nhanh nhất khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc người khác truy cập vào tài khoản và thực hiện giao dịch cho Nam A Bank.
- f. Khách hàng tuân thủ các Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng số hiện hành của Nam A Bank.

#### **Điều 5. Quyền của Nam A Bank**

- a. Nam A Bank có quyền tự động thu thập thông tin về thiết bị tối thiểu bao gồm: đối với thiết bị di động là thông tin định danh duy nhất của thiết bị (như số IMEI, Serial, WLAN MAC, Android ID,...), đối với máy tính là địa chỉ MAC hoặc thông tin định danh thiết bị khác thông qua các API (Application Programming Interface) của hệ điều hành) mà Khách hàng đã tải ứng dụng để nhận dạng thiết bị nhằm phục vụ việc thẩm định, phê duyệt thiết bị theo tiêu chuẩn đăng ký sử dụng phương thức xác thực Soft OTP theo quy định của Nam A Bank, phù hợp với quy định của pháp luật và hỗ trợ theo dõi khi cần thiết.
- b. Nam A Bank có quyền gửi OTP đến số điện thoại Khách hàng đăng ký để xác minh người dùng là chủ tài khoản ứng dụng.
- c. Nam A Bank có quyền ngừng cung cấp phương thức xác thực Soft OTP mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng khi phát hiện/có căn cứ/nghi ngờ các trường hợp có liên quan đến giả mạo, gian lận, bị lợi dụng, rủi ro từ tài khoản, thiết bị của Khách hàng hoặc khi Khách hàng không sử dụng dịch vụ trong khoảng thời gian từ 180 ngày trở lên.

#### **Điều 6. Trách nhiệm của Nam A Bank**

Cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo đúng thỏa thuận.

#### **Điều 7. Các trường hợp miễn trách nhiệm**

Nam A Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/ do:

- a. 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, để người khác lợi dụng.
- b. 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 đường truyền của các mạng viễn thông, 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.
- c. Sự cố do nguyên nhân kỹ thuật, hệ điều hành thuộc các thiết bị của Khách hàng.
- d. Việc Nam A Bank thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **Điều 8: Quy định chung về bảo mật thông tin, giải quyết tranh chấp và các quy định khác**

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**

- a. Khách hàng 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 Khách hàng về việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản, điều kiện này và các thông tin về sản phẩm, chương trình liên quan bằng nhưng không giới hạn bởi một trong các hình thức sau: bằng văn bản, qua email, SMS, Notification trên Open Banking, 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. Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Nam A Bank nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm Nam A Bank thông báo.
- b. 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 phần khác của Điều khoản, điều kiện này.
- c. Khách hàng xác nhận là đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng nội dung Điều khoản, điều kiện này, các quy định khác của Ngân hàng liên quan đến phương thức xác thực Soft OTP tại Nam A Bank và các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan.
- d. Trong trường hợp Điều khoản, điều kiện này hay màn hình chức năng của ứng dụng Nam A Bank được lập hay 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.
- e. 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 quy định tại Nam A Bank thì thực hiện theo quy định của pháp luật.