# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Công ty Cổ phần Công nghệ thẻ

Digitally signed by Công ty Cổ phần Công nghệ thẻ NACENCOMM

DN: C=VN, S=MST:0103930279, L="Số 25

Lê Văn Thiêm, quận Thanh Xuân, Hà Nội", O=Công ty Cổ phần Công nghệ thẻ NACENCOMM, CN=Công ty Cổ phần Công nghệ thẻ NACENCOMM, E=admin@cavn.vn Reason: I am the author of this document Location: your signing location here

Date: 2021-08-16 16:53:40

Foxit Reader Version: 9.7.0

# CHỨNG THỰC CHỮ KÝ SỐ CÔNG CỘNG CA2 CỦA NACENCOMM

NACENCOMM

**Các thông tin cần biết về Chứng thực chữ ký số công cộng:**

* Chứng thực số: Là một dạng chứng thư điện tử do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng cấp, dùng để nhận diện chủ thể là các tổ chức /cá nhân trên môi trường máy tính và mạng internet.
* Chữ ký số: Có thể hiểu như con dấu điện tử / chữ ký điện tử của tổ chức / cá nhân phát hành văn bản, tài liệu trong giao dịch điện tử. Chữ ký số ngoài việc sử dụng cho kê khai thuế qua mạng, có thể sử dụng trong giao dịch điện tử khác như Hải Quan điện tử, BHXH (i-Van) và các dịch vụ công cộng khác.
* Tính pháp lý của chữ ký số: Luật giao dịch điện tử năm 2005 và Nghị định 130/2018/NĐ-CP quy định chi tiết luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số. Tham khảo thêm QUY CHẾ CHỨNG THỰC CHỮ KÝ SỐ CÔNG CỘNG CA2, được niêm yết công khai trên website: www.cavn.vn)
* Tính bảo mật thông tin chữ ký số: Chữ ký số đã được chứng minh về mặt kỹ thuật đảm bảo an ninh, duy nhất và không thể giả mạo được. Chữ ký số được lưu trữ trong thiết bị đặc biệt (USB Token), bảo vệ bởi mật khẩu nên có mức đảm bảo an ninh cao.

# Chuẩn bị thủ tục hồ sơ đăng ký:

1. Đối với cá nhân: Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân hoặc hộ chiếu
2. Đối với tổ chức: Quyết định thành lập hoặc quyết định quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn,cơ cấu tổ chức hoặc giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy chứng nhận đầu tư, chứng minh nhân dân, hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người đại diện pháp luật của tổ chức.
3. Cá nhân, tổ chức có quyền lựa chọn nộp bản sao từ bản gốc, bản sao có chứng thực hoặc nộp bản sao xuất trình kèm bản chính để đối chiếu.

# Các khoản phí mà khách hàng cần thanh toán:

* Phí dịch vụ sử dụng chứng thứ số (tham khảo bảng niêm yết giá dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng CA2)
* Phí dịch vụ duy trì hệ thống kiểm tra trạng thái chứng thư số (Theo thông tư 305/2016/BTC của Bộ Tài Chính)

# Hình thức thanh toán: Khách hàng có thể thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản.

* Thanh toán bằng tiền mặt: Khách hàng nộp tiền mặt và nhận lại phiếu thu từ: o Cán bộ kinh doanh trựctiếp của CA2 (có giấy giới thiệu của CA2) hoặc

o Cán bộ của RA/DL được CA2 ủy quyền (có bản sao hoặc scan hợp đồng Đại lý và giấy giới thiệu từ RA/DL)

* Chuyển khoản: Khách hàng chuyển khoản về thông tin tài khoản CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ THẺ NACENCOMM

Tài khoản: 103.216.566.22015 – tại Ngân hàng Techcombank – Chi nhánh Thăng Long

– Phòng giao dịch Kim Liên – HN

Hoặc: Chi nhánh tại TP.HCM – Công ty cổ phần công nghệ thẻ Nacencomm

Tài khoản: 48689868 – Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (VP Bank) – Chi nhánh Gia Định – TP.HCM

Nội dung chuyển tiền: “Tên công ty” – “MST” – Chuyển tiền dịch vụ chứng thư số CA2

\* Lưu ý: sau khi chuyển khoản vui lòng fax ủy nhiệm chi đến số: 02435765147 hoặc 02862587470 (chi nhánh tại TP.HCM) để báo xác nhận thanh toán.

# Quy trình khiếu nại và xử lý khiếu nại:

Bước 1: Khách hàng có thể khiếu nại, thắc mắc các vấn đề liên quan dịch vụ qua văn bản, email, điện thoại hoặc trực tiếp tại CA2.

Bước 2: Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận.

Bước 3: Các vấn đề liên quan đến dịch vụ của CA2 và trong thời hiệu khiếu nại sẽ được tiếp nhận xử lý. Các vấn đề không liên quan đến dịch vụ CA2 hoặc các vấn đề quá thời hiệu khiếu nại thì sẽ được thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

Bước 4: Các vấn đề có thể xử lý được ngay, đối với khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở CA2 thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại trả lời khách hàng trực tiếp đồng thời lập biên bản xử lý khiếu nại. Đối với khách hàng không khiếu nại trực tiếp mà qua các hình thức khác (như email, văn bản...) thì sẽ được trả lời qua văn bản hoặc email trong vòng 05 ngày làm việc.

Bước 5: Các vấn đề bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại không xử lý được ngay thì sẽ viết phiếu tiếp nhận xử lý khiếu nại gửi cho khách hàng.

Bước 6: Bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại sau khi viết phiếu tiếp nhận khiếu nại sẽ phân loại và chuyển tới các bộ phận liên quan để điều tra làm rõ.

Bước 7: Các bộ phận liên quan điều tra và xác minh làm rõ, sau đó chuyển lại thông tin cho bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại.

Bước 8: Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại trả lời khách hàng theo kết quả điều tra của các bộ phận liên quan trong 20 ngày làm việc kể từ ngày viết phiếu tiếp nhận khiếu nại.

Bước 9: Nếu khách hàng đồng ý với kết quả trả lời thì Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ lưu hồ sơ và kết thúc.

Bước 10: Khách hàng có văn bản không đồng ý với kể quả trả lời thì Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận, điều tra xác mnh lại và trả lời khách hàng.

(Tham khảo QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI trên website: [www.cavn.vn](http://www.cavn.vn))

1. **Trách nhiệm của CA2 trong việc đền bù khi có các rủi ro:**

CA2 cam kết bảo mật thông tin của Khách hàng theo quy định an toàn bảo mật của Công ty và đảm bảo không cung cấp thông tin này cho bên thứ ba trừ trường hợp khi có yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà Nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Đảm bảo an toàn thông tin riêng, thông tin cá nhân và thiết bị di động tin cậy theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin và pháp luật khác có liên quan.

 Quản lý sử dụng và lưu trữ thông tin dữ liệu riêng tư đúng mục đích.

Giải quyết các rủi ro và các khoản đền bù xảy ra cho thuê bao:

1. Trách nhiệm tài chính:
* Bảo lãnh Ngân hàng theo Nghị định 130/2018/NĐ-CP

CA2 ký quỹ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong – Chi nhánh Hà Nội với số tiền 5.010.000.000 đ (Năm tỷ không trăm mười triệu đồng chẵn) để giải quyết các rủi ro và các khoản đền bù có thể xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do lỗi của CA2.

* Bảo hiểm dịch vụ:

CA2 ký bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp. Bảo hiểm được giao kết trong thời gian liên tục và được gia hạn hàng năm. Bảo hiểm sẽ bao gồm trách nhiệm của CA2 đối với người sử dụng và các bên đối với các thiệt hại vật chất và phi vật chất trong giới hạn được quy định trong luật hiện hành. Khi xảy ra sự kiện có thể dẫn đến yêu cầu bồi thường thiệt hại thuộc phạm vi bảo hiểm, đương sự phải thông báo bằng văn bản cho CA2 và công ty bảo hiểm trong vòng 7 ngày sau khi biết về sự kiện. Phạm vi bảo hiểm cho những thiệt hại phi vật chất và / hoặc vật chất mà chủ sở hữu / người chữ ký số phải chịu sẽ không vượt quá số tiền được quy định bởi luật.

b. CA2 có trách nhiệm bồi thường thiệt hại, rủ ro cho Khách hàng trong những trường hợp sau:

- Thiệt hại xảy ra khi CA2 để lộ quá trình tạo khóa, lộ khóa bí mật trong quá trình chuyển giao, lưu trữ khóa bí mật và thông tin của thuê bao.

 - Thiệt hại xảy ra là hậu quả của việc để lộ thông tin của thuê bao mà CA2 có nghĩa vụ lưu trữ bí mật.

 - Thiệt hại xảy ra là đưa lên chứng thư số những thông tin không chính xác so với những thông tin do thuê bao cung cấp.

- Thiệt hại xảy ra là hậu quả của việc không tuân thủ các quy định tại khoản 2,3 điều 28 Nghị định 130/2018/NĐ- CP

 - CA2 có trách nhiệm bồi thường theo các mức bảo hiểm đã công bố.

# CA2 từ chối trách nhiệm trong các trường hợp sau:

# Do Khách hàng trong khi sử dụng dịch vụ có hành vi vi phạm pháp luật, các thể lệ và quy định về khai thác dịch vụ; không thanh toán cước phí dịch vụ như quy định tại hợp đồng này.

# Khách hàng sử dụng môi trường thiết bị, hệ điều hành không an toàn: thiết bị root, jailbreak, thiết bị không có chứng nhận google protect, hệ điều hành bị can thiệp, các thiết bị cài đặt ứng dụng APP CA2 Mobile Sign từ các nguồn khác ngoài Apple Store và Google Play Store…

# Khách hàng làm lộ mã PIN, OTP hoặc thông tin truy cập email cá nhân đăng ký làm kênh xác thực.

# Quyền và trách nhiệm của Khách hàng:

# - Cho phép bên cung cấp dịch vụ thu thập thông tin khách hàng, quản lý sử dụng thông tin cá nhân an toàn và đúng mục đích. Đồng ý để CA2 công khai thông tin về chứng thư sô của thuê bao trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số của CA2.

# - Cung cấp đầy đủ hồ sơ, thủ tục theo đúng quy định của nhà cung cấp dịch vụ.

# - Có quyền yêu cầu CA2 tạm dừng, thu hồi dịch vụ và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó.

# - Cung cấp thông tin theo quy định một cách trung thực, chính xác cho CA2.

# - Yêu cầu thu hồi chứng thư chữ ký số trong trường hợp có nhu cầu

# 9. Thông tin hỗ trợ khách hàng:

TỔ CHỨC CHỨNG THỰC CHỨNG THƯ SỐ CÔNG CỘNG CA2

Địa chỉ VPGD: Tầng 3, số 25 Nguyễn Huy Tưởng, Thanh Xuân, Hà Nội.

Chi nhánh: 346/ 63 Bình Lợi, Phường 13, Quận Bình Thạnh, TP.HCM. Hotline: 1900.54.54.07

Email: support@cavn.vn

Việc đại diện của tổ chức/ cá nhân ký, đóng dấu vào bản “Đăng ký sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng CA2” được hiểu là đã được tư vấn đầy đủ về sản phẩm và dịch vụ chứng thực số CA2 do Nacencomm cung cấp.