

## Điều 1. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

### 1.1. Quyền của Khách hàng

#### 1.1.1. Đối với dịch vụ tài khoản thanh toán

- Có quyền sử dụng số tiền trên tài khoản thông qua các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư có và/ hoặc hạn mức thấu chi (nếu được OceanBank đồng ý cấp hạn mức thấu chi);
- Được yêu cầu OceanBank cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình;
- Được yêu cầu OceanBank đóng, tạm khóa tài khoản hoặc đề nghị OceanBank hướng dẫn, thay đổi cách thức sử dụng tài khoản khi cần thiết;
- Được hưởng lãi suất cho số tiền trên tài khoản theo mức lãi suất do OceanBank quy định tùy theo đặc điểm của tài khoản, số dư tài khoản và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ;
- Được quyền khiếu nại về giao dịch liên quan đến tài khoản của mình;
- Được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản theo quy định của pháp luật và OceanBank.

#### 1.1.2. Đối với dịch vụ Thẻ ghi nợ

- Được sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt và một số giao dịch khác tại ATM/ POS/ ĐUTM và/ hoặc qua Internet;
- Được sử dụng thẻ trên tài khoản Việt Nam Đồng hoặc tài khoản ngoại tệ (theo quy định của pháp luật hiện hành) mà Khách hàng đã đăng ký. Trong trường hợp đồng tiền trên tài khoản và đồng tiền giao dịch khác nhau thì tỷ giá áp dụng là tỷ giá quy đổi do OceanBank quy định tại thời điểm giao dịch;
- Được khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ. Thời gian Khách hàng được khiếu nại tối đa 30 ngày (đối với thẻ quốc tế) và 90 ngày (đối với thẻ nội địa) tính từ ngày khách hàng thực hiện giao dịch;
- Được phát hành thêm các thẻ phụ theo quy định hiện hành của OceanBank. Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ phụ;
- Được đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ. Được yêu cầu phải hành lại thẻ khi bị mất, thất lạc, hư hỏng và phải trả phí cấp lại thẻ cho OceanBank;
- Được ủy quyền cho người khác thực hiện thay các yêu cầu về Thẻ theo đúng quy định của pháp luật và OceanBank.

#### 1.1.3. Đối với dịch vụ Ngân hàng điện tử

- Được sử dụng tất cả các tính năng của dịch vụ Ngân hàng điện tử theo gói đăng ký do OceanBank phát triển và công bố trong từng thời kỳ tại website chính thức của OceanBank ([www.oceanbank.vn](http://www.oceanbank.vn)).
- Cung cấp chấm dứt việc sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử do OceanBank công cấp bất cứ lúc nào sau khi thông báo bằng văn bản cho OceanBank về việc ngừng sử dụng dịch vụ.

### 1.2. Nghĩa vụ của Khách hàng

#### 1.2.1. Đối với dịch vụ Tài khoản thanh toán

- Đảm bảo có đủ số dư trên tài khoản khi thực hiện các lệnh thanh toán đã lập; chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư hoặc hạn mức thấu chi tài khoản. Duy trì trên tài khoản tiền gửi số dư tối thiểu được quy định tại biểu phí dịch vụ của OceanBank;
- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên quan đến việc sử dụng tài khoản theo yêu cầu của OceanBank.
- Tuân thủ hướng dẫn của OceanBank về việc lập các lệnh thanh toán (theo mẫu quy định của OceanBank) và việc sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản, sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán do OceanBank quy định;
- Thông báo kịp thời cho OceanBank khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc tài khoản của mình bị lợi dụng. Cung cấp thông tin chính xác khi sử dụng các dịch vụ thanh toán hoặc quá trình sử dụng các dịch vụ thanh toán qua tài khoản. Khi khách hàng có sự thay đổi về các thông tin đã cung cấp cho OceanBank thì trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày thay đổi phải cung cấp các thông tin đã thay đổi cho OceanBank;

- Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.

#### 1.2.2. Đối với dịch vụ Thẻ ghi nợ

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của OceanBank và các tổ chức, cá nhân được phép khác theo quy định của pháp luật khi phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;
- Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản tiền đã sử dụng qua thẻ và các khoản phí sử dụng thẻ, phí giao dịch thẻ theo đúng quy định của OceanBank trong từng thời kỳ;
- Trả phí khiếu nại trong trường hợp chủ thẻ khiếu nại không đúng, không chính xác các giao dịch;
- Trực tiếp đến OceanBank nhận thẻ/ PIN hoặc ủy quyền cho người khác đến nhận thẻ/ PIN. Giấy ủy quyền được lập bằng văn bản theo đúng quy định của OceanBank;
- Có trách nhiệm đến nhận thẻ trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát hành thẻ. Sau thời hạn này, thẻ sẽ bị hủy và chủ thẻ vẫn phải chịu các chi phí liên quan đến phát hành thẻ;
- Phải tiến hành đổi PIN ngay sau khi nhận được thẻ để thẻ hoạt động. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật tất cả các thông tin về thẻ như: số thẻ, ngày hết hạn, mã số PIN, số CVV2,... đồng thời chủ thẻ không được chuyển nhượng hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng. Chủ thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm hoàn toàn trong trường hợp thẻ bị lợi dụng do chủ thẻ không bảo mật được thông tin thẻ hoặc đưa thẻ cho người khác sử dụng;
- Ký chữ ký mẫu bằng bút bi vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Khi chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán tại các ĐVCNT, chủ thẻ phải ký hóa đơn theo đúng chữ ký mẫu của mình. Chủ thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký của chủ thẻ và/ hoặc các giao dịch khác nếu OceanBank cung cấp được bằng chứng về việc chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của chủ thẻ;
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet;
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch đặt trước, đặt cọc nhưng sau đó không sử dụng và không thông báo hủy dịch vụ cho ĐVCNT đúng thời hạn quy định;
- Khi bị mất cấp, thất lạc hoặc PIN bị lộ, chủ thẻ phải khai báo ngay cho OceanBank để được hỗ trợ khóa thẻ tạm thời. Sau đó, chủ thẻ phải liên hệ với OceanBank và cung cấp bằng văn bản những thông tin sau: Tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hiệu lực của thẻ, nơi mất, thời gian phát hiện mất thẻ, số CMND/ Hộ chiếu. Chủ thẻ không được sử dụng lại thẻ đã thông báo mất, thất lạc và phải gửi trả lại thẻ cho OceanBank nếu tìm lại được thẻ để OceanBank thực hiện các thủ tục hủy thẻ theo quy định, nhằm tránh các rủi ro liên quan đến thẻ của chủ thẻ;
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã thực hiện trước thời điểm OceanBank khóa thẻ cho chủ thẻ;
- Hoàn trả lại theo yêu cầu của OceanBank các khoản tiền có được do sự cố của hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... mà không thuộc sở hữu của khách hàng;
- Không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật hiện hành của nước CHXHCN Việt Nam và/ hoặc nước sở tại;
- Chấp hành các quy định, hướng dẫn của OceanBank liên quan đến việc quản lý, sử dụng thẻ.

#### 1.2.3. Đối với Dịch vụ Ngân hàng điện tử

- Sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử do OceanBank cung cấp đúng mục đích và hợp pháp;
- Tuân thủ các quy định của OceanBank về đăng ký, sử dụng dịch vụ và các hướng dẫn khác;
- Bảo mật thông tin về tên truy cập, mật khẩu truy cập và thiết bị bảo mật. Thông báo kịp thời cho OceanBank nếu bị thất lạc;
- Hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm và thiệt hại có thể xảy ra do việc sử dụng trái phép của người không có thẩm quyền truy cập;
- Thông báo ngay cho OceanBank bất kỳ sự thay đổi gì liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động đã đăng ký của khách hàng. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi của khách hàng, OceanBank sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ email hoặc số điện thoại di động mà khách hàng đã đăng ký;
- Tuân thủ các quy định về việc nộp phí dịch vụ của OceanBank.

#### 1.2.4. Nghĩa vụ khác

Khi Khách hàng đăng ký hoặc kích hoạt các sản phẩm, dịch vụ của OceanBank thông qua các kênh điện tử do OceanBank cung cấp, Khách hàng cam kết đã hiểu, đồng ý với mọi điều khoản, điều kiện sử dụng sản phẩm dịch vụ đó và chịu mọi trách nhiệm về các rủi ro, thiệt hại xảy ra.

## Điều 2. Quyền và trách nhiệm của OceanBank

### 2.1. Quyền của OceanBank

- Được chủ động trích nợ bất kỳ tài khoản nào thuộc sở hữu của khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, phí, lệ phí và các chi phí hợp lệ khác phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản, quản lý thẻ, các dịch vụ Ngân hàng điện tử và các dịch vụ thanh toán theo quy định của OceanBank;
  - Các nghĩa vụ thanh toán theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - Thu phí duy trì tài khoản nếu số dư bình quân tháng của khách hàng thấp hơn số dư tối thiểu do OceanBank quy định;
  - Phạt thu phí lệ phí khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng các dịch vụ đã thỏa thuận hoặc đã có các quy định;
  - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa OceanBank và khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật;
- Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
  - Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các thông tin đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa OceanBank và khách hàng;
  - Khách hàng không có đủ số dư trên tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thực hiện thanh toán nếu không có thỏa thuận thấu chi trước với OceanBank.
- Trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản và các dịch vụ đi kèm có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với OceanBank, OceanBank có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, giữ lại số tiền (tang vạt) và thông báo ngay tới các cấp thẩm quyền xem xét, xử lý.
- Phong tỏa, đóng, chuyển đổi hoặc tắt toàn số dư tài khoản theo quy định.
- Được quyền khóa/ ngừng sử dụng thẻ và/ hoặc các dịch vụ Ngân hàng điện tử mà không cần hoàn lại các khoản phí trong các trường hợp: khách hàng vi phạm về các điều khoản đã ký với OceanBank, và/ hoặc khi có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/ hoặc có nghi ngờ liên quan đến giả mạo hoặc rủi ro.
- Có quyền đóng thẻ nếu khách hàng không tới nhận thẻ sau 90 ngày kể từ ngày phát hành thẻ và không hoàn trả phí phát hành thẻ.
- Được phép áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn trong hoạt động thanh toán tùy theo yêu cầu và đặc thù giao dịch.
- Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng các dịch vụ theo quy định.
- Có quyền từ chối thực hiện các lệnh giao dịch của chủ thẻ phụ hoặc của người được ủy quyền nếu phát hiện dấu hiệu nghi vấn về tính hợp lệ, hợp pháp của chủ thẻ phụ hoặc người được ủy quyền đó.
- OceanBank có quyền tạm ngừng cung cấp các dịch vụ mà không cần thông báo trước khi khách hàng không tuân thủ các yêu cầu về bảo mật hoặc có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông. OceanBank không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào khi dịch vụ cung cấp bị sự cố bất khả kháng (thông tin bị gửi nhiều lần, không gửi được hoặc gửi không hợp lệ,... mà không do lỗi của OceanBank).
- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc, hoặc bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của OceanBank gây nên.
- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp tài khoản, thẻ, tài khoản truy cập các dịch vụ Ngân hàng điện tử của khách hàng bị lợi dụng, mất cấp, thất lạc mà khách hàng chưa kịp thông báo cho OceanBank.
- Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, tranh chấp đến quy định của pháp luật.
- Được miễn trách nhiệm đối với những rủi ro liên quan đến việc thanh toán, mua sắm hàng hóa dịch vụ qua internet của khách hàng.



# OceanBank những giải thưởng đạt được



- 2.1.15. Có quyền từ chối yêu cầu tra soát của khách hàng trong trường hợp khách hàng làm tra soát sau 30 ngày (đối với thẻ quốc tế) và 90 ngày (đối với thẻ nội địa) tính từ ngày khách hàng thực hiện giao dịch.
- 2.1.16. Được phép thu hồi thẻ, username/ password truy cập các dịch vụ Ngân hàng điện tử và/ hoặc thay đổi các quy định sản phẩm, biểu phí dịch vụ, hạn mức giao dịch của khách hàng vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo trước cho khách hàng thông qua các CN/ PGD OceanBank hoặc các đại lý/ email/ địa chỉ cư trú/ số điện thoại khách hàng đã đăng ký. OceanBank không chịu trách nhiệm trong trường hợp đã gửi thông báo cho khách hàng theo các địa chỉ đã đăng ký mà khách hàng không nhận được và không biết đến do thay đổi thông tin, địa chỉ mà chưa đăng ký lại với OceanBank.
- 2.1.17. Trong trường hợp cần thiết, hoặc thông tin không chính xác, hoặc có sự trùng lặp thông tin, hoặc Khách hàng vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào của khách hàng tại bản Điều khoản này, OceanBank có quyền đơn phương thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần có sự đồng ý của khách hàng. Trong trường hợp này, OceanBank có trách nhiệm thông báo trước cho khách hàng về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ dưới các hình thức: liên hệ qua điện thoại, email hoặc gửi thư trực tiếp tới địa chỉ khách hàng đã đăng ký với OceanBank. Nếu trong vòng 10 ngày OceanBank không liên hệ được với khách hàng qua điện thoại, hoặc trong vòng 10 ngày kể từ khi OceanBank gửi email hoặc gửi thư trực tiếp cho khách hàng mà OceanBank không nhận được phản hồi từ phía khách hàng thì OceanBank được toàn quyền xử lý thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ.
- 2.1.18. Các quyền khác theo quy định của Pháp luật hiện hành.

## 2.2. Trách nhiệm của OceanBank

- 2.2.1. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ đăng ký các dịch vụ, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng các dịch vụ. OceanBank có trách nhiệm phát triển và điều chỉnh kịp thời các thông tin nhập sai hoặc sử dụng chưa chính xác;
- 2.2.2. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa OceanBank với khách hàng. Kiểm soát các lệnh thanh toán của khách hàng, đảm bảo lập đúng thủ tục quy định, hợp pháp, hợp lệ và khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký; cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của khách hàng qua OceanBank;
- 2.2.3. Thực hiện hạch toán theo các nghiệp vụ phát sinh trên cơ sở chứng từ kế toán hợp pháp, hợp lệ nhận được. Điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đủ bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản của khách hàng;
- 2.2.4. Gửi kịp thời, đầy đủ giấy báo nợ, Giấy báo có, Bản sao sổ tài khoản, Giấy báo số dư tài khoản theo yêu cầu của người sử dụng tài khoản. Thông tin kịp thời về những giao dịch thanh toán và số dư tài khoản cho khách hàng theo định kỳ hoặc đột suất khi có yêu cầu;
- 2.2.5. Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch tài khoản của khách hàng theo quy định;
- 2.2.6. Bản quản, lưu trữ hồ sơ đăng ký các dịch vụ và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng cách thức và thời hạn do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định;
- 2.2.7. Niêm yết công khai các quy định về mở và sử dụng các dịch vụ cá nhân của OceanBank;
- 2.2.8. Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng thẻ nếu yêu cầu hợp lệ và trong thời gian tra soát;
- 2.2.9. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của khách hàng do lỗi của OceanBank;
- 2.2.10. Cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử và thực hiện các giao dịch điện tử của khách hàng khi nhận đúng các thông tin khai báo như: tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật khẩu của thiết bị bảo mật. Đảm bảo hệ thống dịch vụ Ngân hàng điện tử vận hành ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ;
- 2.2.11. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

Khách hàng: là người đăng ký và sử dụng các dịch vụ tài chính cá nhân của OceanBank



GLOBAL FINANCIAL  
MARKET  
SYSTEM

Ngân hàng Bán lẻ  
Tốt nhất Việt Nam  
2014



Ngân hàng Bán lẻ  
Tốt nhất Việt Nam  
2013



Ngân hàng Bán lẻ  
có tốc độ tăng  
trưởng Nhanh nhất  
Việt Nam 2012



Best Banking Group  
Vietnam 2014

Ngân hàng Tốt nhất  
Việt Nam 2014



Ngân hàng điện tử được yêu thích tại Việt Nam

Top 10 Mobile Banking



Ngân hàng có sản  
phẩm, dịch vụ sáng  
tạo nhất Việt Nam

## 04 Giải thưởng trong Top 100 Sản phẩm được Tin và Dùng



Sản phẩm cho vay  
mua nhà tốt nhất: Gói  
dịch vụ tài chính niềm  
tin (OceanBank niềm tin)



Sản phẩm tiết kiệm gửi góp  
cho bé yêu hàng đầu Việt  
Nam: Gói tiết kiệm gửi góp  
OceanBank - Yêu thương  
cho con



Ngân hàng Bán lẻ  
giao dịch nhanh nhất:  
OceanBank Easy Banking



Ngân hàng bán lẻ  
tốt nhất Việt Nam

