

PHỤ LỤC 04

ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2667/2019/QĐ-TGD.02.04 ngày 24/6/2019 của Tổng Giám đốc Ngân hàng TM TNHH MTV Đại Dương)

Điều 1: Giải thích từ ngữ

- 1.1. “Hợp đồng dịch vụ Ngân hàng điện tử”: là đề nghị đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng đã được OceanBank chấp thuận kết hợp với điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- 1.2. “OceanBank”: là Ngân hàng TM TNHH MTV Đại Dương, thực hiện cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử đến Khách hàng.
- 1.3. “Khách hàng”: là các cá nhân có tài khoản tại OceanBank và đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại OceanBank.
- 1.4. Easy SMS Banking: là dịch vụ ngân hàng điện tử OceanBank cung cấp cho Khách hàng thông qua việc gửi tin nhắn đến đầu số 8149 và/hoặc các đầu số khác (nếu có).
- 1.5. Easy Internet Banking: là dịch vụ ngân hàng điện tử cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch với Ngân hàng mọi lúc mọi nơi trên hệ thống máy tính/thiết bị di động có kết nối Internet bằng cách đăng nhập trên Website chính thức của OceanBank.
- 1.6. Easy OceanBank Mobile: là dịch vụ ngân hàng điện tử do OceanBank cung cấp cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính và phi tài chính với OceanBank mọi lúc mọi nơi thông qua ứng dụng cài trên thiết bị di động của Khách hàng có kết nối GPRS/3G/4G/WIFI.
- 1.7. Easy Advance: là gói dịch vụ thanh toán đối với khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử bao gồm tra cứu thông tin tài khoản và giao dịch tài chính như chuyển khoản, gửi tiết kiệm, thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện tử,...
- 1.8. Easy Super Advance: là gói dịch vụ thanh toán cung cấp các chức năng tương tự gói dịch vụ Easy Advance, cho phép khách hàng giao dịch với hạn mức cao (có áp dụng điều kiện đăng ký theo quy định trong từng thời kỳ của OceanBank).
- 1.9. Easy Premium: là gói dịch vụ thanh toán cung cấp các chức năng tương tự gói dịch vụ Easy Advance, cho phép khách hàng giao dịch với hạn mức cao (không áp dụng điều kiện đăng ký).
- 1.10. Mật khẩu truy cập: là mật khẩu được khách hàng sử dụng để đăng nhập vào dịch vụ Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile.



1.11. Mật khẩu xác thực qua tin nhắn (*SMS OTP*): là mật khẩu gửi một lần thông qua tin nhắn tới số điện thoại của khách hàng khi thực hiện đăng nhập và/hoặc xác thực giao dịch qua dịch vụ Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile. Mật khẩu xác thực này có hiệu lực trong khoảng thời gian nhất định.

1.12. Phương thức xác thực Soft OTP: là phương thức xác thực giao dịch với mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian từ phần mềm tạo mã OTP được tích hợp trên ứng dụng Easy OceanBank Mobile. Khi thực hiện giao dịch tài chính tại ứng dụng trên, phần mềm sẽ yêu cầu khách hàng nhập đúng mã PIN để nhận được mã OTP hiển thị ngay trên ứng dụng giúp xác thực hoàn thành giao dịch.

1.13. Token key: là thiết bị bảo mật OceanBank cung cấp cho khách hàng để xác thực giao dịch trên dịch vụ Easy Internet Banking. Mật khẩu sinh ngẫu nhiên trên màn hình Token key có hiệu lực trong khoảng thời gian nhất định (1 phút).

1.14. Xác thực sinh trắc học: là hình thức xác thực giao dịch dựa trên những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của mỗi khách hàng như nhận diện qua vân tay, mống mắt, khuôn mặt,... khi khách hàng thực hiện đăng nhập và/hoặc giao dịch qua dịch vụ Easy OceanBank Mobile của OceanBank.

1.15. Chỉ dẫn thanh toán: là yêu cầu/chỉ thị của khách hàng liên quan đến giao dịch chuyển tiền từ tài khoản khách hàng đến bất kỳ tài khoản nào trong hệ thống OceanBank hoặc thanh toán liên ngân hàng.

Điều 2: Dịch vụ cung cấp

2.1. OceanBank cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ Ngân hàng điện tử thông qua các kênh phân phối điện tử bao gồm nhưng không giới hạn bởi Dịch vụ Easy Internet Banking, dịch vụ Easy SMS Banking, dịch vụ Easy OceanBank Mobile (sau đây gọi tắt là “Dịch vụ”).

2.2. Tùy từng thời kỳ, OceanBank có quyền thay đổi, bổ sung các chức năng của từng gói dịch vụ và sẽ thông báo cho Khách hàng thông qua website www.oceanbank.vn.

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

3.1. Quyền của khách hàng

3.1.1. 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).

3.1.2. Được yêu cầu chấm dứt hoặc đề nghị OceanBank hướng dẫn, thay đổi việc sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử do OceanBank cung cấp sau khi đã gửi phiếu đề nghị trợ giúp dịch vụ Ngân hàng điện tử cho OceanBank.

3.1.3. Được đề nghị, đồng ý và chấp thuận cho phép OceanBank thực hiện dịch vụ thu



hộ, chi hộ cho Khách hàng.

3.1.4. Được khiếu nại với OceanBank về các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.

3.1.5. Được nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của OceanBank bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác theo thỏa thuận của khách hàng với OceanBank.

3.2. Nghĩa vụ của khách hàng

3.2.1. Sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử do OceanBank cung cấp đúng mục đích và hợp pháp.

3.2.2. Tuân thủ các quy định của OceanBank về đăng ký, sử dụng dịch vụ và các hướng dẫn khác.

3.2.3. Phải tiến hành đổi mật khẩu tại lần truy cập đầu tiên ngay sau khi nhận được thông tin truy cập tài khoản dịch vụ Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile. Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu 8 ký tự, bao gồm các ký tự chữ và ký tự số, có chứa chữ hoa và chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt. Thời gian hiệu lực của mật khẩu tối đa là 12 tháng. Bảo mật các thông tin về tên truy cập, mật khẩu truy cập và thiết bị bảo mật. Thông báo kịp thời cho OceanBank nếu thiết bị Token key bị mất cắp, thất lạc hoặc mật khẩu truy cập bị lộ để được hỗ trợ khóa dịch vụ tạm thời. Sau đó, khách hàng phải liên hệ OceanBank và cung cấp thông tin cần trợ giúp bằng văn bản.

3.2.4. Bảo mật thông tin về tên truy cập, mật khẩu truy cập, OTP, Soft OTP. 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.

3.2.5. Khách hàng cam đoan và bảo đảm rằng địa chỉ thư điện tử, số điện thoại mà Khách hàng đăng ký sử dụng với OceanBank là địa chỉ hợp lệ, đã được kích hoạt, đang hoạt động và chỉ Khách hàng có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp. Thông báo kịp thời 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. 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 đó cho OceanBank. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi của Khách hàng, OceanBank sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ thư điện tử hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký.

3.2.6. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử do lỗi của mình.

3.2.7. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet.



3.2.8. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch đặt trước, đặt cọc nhưng sau đó không sử dụng, không thông báo hủy dịch vụ cho Đơn vị chấp nhận thanh toán đúng thời hạn quy định.

3.2.9. Hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã thực hiện trước thời điểm OceanBank khóa tài khoản dịch vụ Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile.

3.2.10. 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.

3.2.11. Không thực hiện các giao dịch trái với quy định của pháp luật.

3.2.12. Khách hàng chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng các điều khoản tại bản Quy định này.

3.2.13. Phối hợp với OceanBank để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.

3.2.14. Trong trường hợp khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, nhận mật khẩu xác thực qua tin nhắn, thư điện tử,.., khách hàng đồng ý rằng:

a. Tin nhắn được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi đối tác cung cấp dịch vụ bất kể Khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.

b. Đối với dịch vụ Easy SMS Banking: OceanBank không bảo đảm tính bảo mật của bất kỳ thông tin hay tin nhắn của dịch vụ và không chịu trách nhiệm về việc thông tin và tin nhắn của dịch vụ Ngân hàng điện tử bị truy cập và sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền kể từ khi thông tin tin nhắn được đối tác cung cấp dịch vụ của OceanBank nhận và chuyển đến nhà cung cấp dịch vụ. Khách hàng đồng ý rằng OceanBank được miễn trách nhiệm trong trường hợp này.

3.2.15. Trừ khi đã được thông báo trước cho OceanBank, khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập vào dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng tên truy cập với đúng mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do OceanBank cấp cho Khách hàng đều được coi là khách hàng truy cập.

3.2.16. Đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà OceanBank yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ Ngân hàng điện tử. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho OceanBank là chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật. Khách hàng chịu mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do nguyên nhân của việc khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật.

3.2.17. OceanBank không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp nếu có giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến các chỉ dẫn thanh toán. Khách hàng chịu mọi trách



nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch kinh tế, dân sự mà các chỉ dẫn thanh toán được thực hiện qua dịch vụ của OceanBank.

3.2.18. Tuân thủ quy định về việc nộp phí dịch vụ của OceanBank.

3.2.19. Khi Khách hàng đăng ký hoặc kích hoạt các 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 4: Quyền và nghĩa vụ của OceanBank

4.1. Quyền của OceanBank

4.1.1. OceanBank có quyền chủ động trích nợ bất kỳ tài khoản nào thuộc sở hữu của Khách hàng tại OceanBank để thu phí dịch vụ theo quy định của OceanBank.

4.1.2. Được phép thu hồi tên truy cập, mật khẩu truy cập các dịch vụ và/hoặc thay đổi các quy định dịch vụ, 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.

4.1.3. OceanBank có quyền khóa, ngừng hoặc chấm dứt việc cung ứng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng mà không cần hoàn lại các khoản phí bất kỳ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Khách hàng trong các trường hợp:

- a. Khách hàng vi phạm các điều khoản đã ký với OceanBank;
- b. Việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng có thể gây ảnh hưởng tới tính an toàn, bảo mật của hệ thống của OceanBank;
- c. OceanBank ngừng vận hành hoặc nâng cấp hệ thống dịch vụ Ngân hàng điện tử;
- d. Có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- e. Có nghi ngờ liên quan đến giả mạo hoặc rủi ro;
- f. Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

Trong trường hợp này, OceanBank có trách nhiệm thông báo cho khách hàng trước hoặc sau khi thay đổi, khóa, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ tùy từng trường hợp 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 hoặc thông báo thông qua website www.oceanbank.vn.

4.1.4. Được quyền từ chối thực hiện các giao dịch nếu phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định của pháp luật.



4.1.5. OceanBank không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với những thiệt hại, rủi ro có thể xảy ra 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).

4.1.6. 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.

4.1.7. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp tài khoản truy cập dịch vụ Ngân hàng điện tử của khách hàng bị lộ thông tin, bị lợi dụng mà khách hàng chưa kịp thông báo cho OceanBank.

4.1.8. Được phép miễn trách nhiệm đối với những rủi ro liên quan việc thanh toán, mua sắm hàng hóa qua Internet của khách hàng.

4.1.9. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, rủi ro có thể xảy ra trong các trường hợp bất khả kháng khác nằm ngoài sự kiểm soát của Ngân hàng và Khách hàng theo quy định của pháp luật trừ khi những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi chủ quan của OceanBank.

4.1.10. Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về các giao dịch và các thông tin khác liên quan dịch vụ Ngân hàng điện tử phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật. Có quyền từ chối yêu cầu tra soát của khách hàng trong trường hợp khách hàng làm tra soát sau 60 ngày tính từ ngày khách hàng thực hiện giao dịch.

4.1.11. Được cung cấp thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của OceanBank bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác, trừ trường hợp chủ tài khoản có thỏa thuận khác với OceanBank.

4.1.12. Được cung cấp thông tin khách hàng cho nhà tư vấn kiểm toán độc lập và các đối tác cung ứng dịch vụ cho OceanBank trên cơ sở có thỏa thuận bảo mật thông tin.

4.1.13. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

4.2. Nghĩa vụ của OceanBank

4.2.1. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ đăng ký các dịch vụ và các quy định có liên quan trong việc sử dụng các dịch vụ. OceanBank có trách nhiệm phát hiện và điều chỉnh kịp thời các thông tin nhập sai hoặc sử dụng chưa chính xác.

4.2.2. 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 xác thực qua tin nhắn hoặc của Token key hoặc qua xác thực sinh trắc học.

4.2.3. Thực hiện dịch vụ thu hộ chi hộ theo yêu cầu của Khách hàng.



4.2.4. 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.

4.2.5. Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử nếu yêu cầu hợp lệ và trong thời gian tra soát.

4.2.6. Bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản truy cập, thông tin giao dịch qua dịch vụ Ngân hàng điện tử của khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa OceanBank và chủ tài khoản. Các thông tin này chỉ được cung cấp cho bên thứ ba khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được theo thỏa thuận với khách hàng.

4.2.7. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 5: Phí sử dụng dịch vụ

5.1. Phí dịch vụ Ngân hàng điện tử được áp dụng theo biểu phí do OceanBank ban hành và có thể được thay đổi cho phù hợp với từng thời kỳ.

5.2. Khách hàng ủy quyền cho OceanBank được quyền tự động trích phí sử dụng dịch vụ trên bất kỳ tài khoản nào mở tại OceanBank để thanh toán tiền phí sử dụng Dịch vụ này.

Điều 6. Hạn mức giao dịch

6.1. Hạn mức cho các giao dịch của KH do OceanBank ban hành và có thể được thay đổi cho phù hợp với từng thời kỳ.

6.2. Trong trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, OceanBank sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cho KH thông qua: (i) Website www.oceanbank.vn; (ii) Các thông báo được hiển thị trên ứng dụng/dịch vụ Ngân hàng điện tử của OceanBank.

6.3. Trường hợp khách hàng muốn điều chỉnh hạn mức giao dịch theo quy định của OceanBank, khách hàng phải đăng ký tại các Chi nhánh, Phòng giao dịch của OceanBank và chấp nhận hoàn toàn rủi ro (nếu có) và phải được OceanBank chấp thuận.

Điều 7. Chấm dứt sử dụng dịch vụ

Sẽ có hiệu lực sau thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi OceanBank nhận được thông báo bằng văn bản của KH hoặc các bên có liên quan đến KH (là cá nhân có liên quan đến hoặc thừa hưởng quyền và nghĩa vụ của KH trong trường hợp KH tử vong, bị tuyên bố mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị tuyên bố mất tích hoặc chết, hoặc mất khả năng thanh toán).

Điều 8. Các quy định khác

8.1. OceanBank có quyền sửa đổi Quy định Đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng



điện tử và công bố các nội dung sửa đổi trên website www.oceanbank.vn. Trường hợp Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi OceanBank sửa đổi Quy định Đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử thì được coi là Khách hàng đã chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.

8.2. Các thiết kế, biểu tượng, hình ảnh và các thông tin khác do OceanBank cung cấp qua các dịch vụ Ngân hàng điện tử là tài sản thuộc sở hữu trí tuệ của OceanBank. Mọi sự sao chép, thay thế, sửa chữa mà không được sự chấp thuận của OceanBank đều bị coi là bất hợp pháp.

8.3. Những vấn đề chưa được nêu trong quy định này được thực hiện theo các quy định của pháp luật.