

ĐỀ NGHỊ KIÊM HỢP ĐỒNG MỞ & SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, DỊCH VỤ CÁ NHÂN

Contract and Application for opening and using current account - Individual

Số/No:.....

Kính gửi: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TNHH MTV ĐẠI DƯƠNG - Chi Nhánh/PGD.....

(To OceanBank:.....Branch)

1. Thông tin khách hàng (Các thông tin có dấu * là bắt buộc)/Account Holder's Information (Content with "*" required)

Họ và tên* (Chữ in hoa):..... **Giới tính***: Nam Nữ
Full name (Capital) Sex: Male Female

Ngày sinh*:/...../..... **Quốc tịch***: **Cư trú***: Có Không
Date of birth Nationality Residence Status Yes No

Số thị thực*: **Thời hạn thị thực***:/...../..... (Chỉ áp dụng với người nước ngoài)
VISA No To date (Only for foreigner)

Số CMND/Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu*: **Ngày cấp***: **Nơi cấp***:
ID/Passport No Issue date Issue By

Email: **Số ĐTDD/Mobile***:

Địa chỉ thường trú*: **Quận/Huyện***: **Tỉnh/TP***:
Permanent resident address District City

Nơi ở hiện tại*: **Quận/Huyện***: **Tỉnh/TP***:
Current Address District City

Mã số thuế/Tax No:

Thông tin nghề nghiệp*/Employment status:

Đang đi học Đang đi làm Không đi làm Tự kinh doanh Nghỉ hưu Khác:.....
Student Employees Unemployment Self-trading Retirement Other

Loại hình doanh nghiệp*/Type of business:

Nhà nước Cổ phần/TNHH Nước ngoài/Liên doanh Hợp danh/Tư nhân Khác:.....
Government Joint Stock/Limited Foreign/joint venture Partnerships/private Other

Lĩnh vực hoạt động của công ty/Main Business line:

Nông nghiệp Xây dựng Du lịch/Nhà hàng/Khách sạn Tài chính NH Viễn thông/Công nghệ
Agriculture Construction Travel/Restaurant/Hotel Banking Telecommunication/technology
 Vận tải Y tế Bán buôn/Bán lẻ Xuất nhập khẩu Bất động sản
Transportation Medical Wholesale/Retail Import and Export Real estate industry
 Sản xuất Giáo dục Khác:.....
Manufacturing Education Other

Chức vụ*/Position:

Nhân viên Chuyên viên Phó phòng Giám sát Trưởng phòng
Employees Expert Supervisor Deputy manager Manager
 Giám đốc Chủ doanh nghiệp Khác:.....
Director Business owners Other

Tên đơn vị công tác/Office's name:

Địa chỉ nơi công tác/Office's address:

Trình độ học vấn cao nhất: Sau đại học Đại học Cao đẳng, Trung cấp PTTH
Highest Level of Education After University University Colleges, intermediate High school

Tình trạng hôn nhân:

Marital status

Độc thân

Single

Có gia đình

Married

Tình trạng nhà ở:

Housing status

Sở hữu

Owner

Nhà bố/mẹ

Parent's house

Mua trả góp

Installment

Nhà thuê

Renting

Khác:.....

Other

Đối tượng FATCA/Foreign Account Tax Compliance (FATCA – For Individual):

Tôi thuộc một trong số các đối tượng sau: (1) Công dân Hoa Kỳ hoặc đối tượng cư trú tại Hoa Kỳ; (2) Có nơi sinh tại Hoa Kỳ; (3) Có địa chỉ nhận thư hoặc địa chỉ thường trú tại Hoa Kỳ; (4) Có số điện thoại liên lạc tại Hoa Kỳ; (5) Có chỉ định định kỳ chuyển khoản vào một tài khoản mở tại Hoa Kỳ hoặc định kỳ nhận tiền từ một tài khoản mở tại Hoa Kỳ; (6) Có ủy quyền hoặc cấp thẩm quyền ký còn hiệu lực đối với tài khoản chính cho một đối tượng có địa chỉ tại Hoa Kỳ; (7) Có địa chỉ nhận thư hộ hoặc giữ thư tại Hoa Kỳ.

I certify that I belong to one of the following individual: (1) am US citizen or resident; (2) was born in the US; (3) have a current US mailing or residence address; (4) have a current US phone number; (5) have standing instructions to transfer funds to an account maintained in the US or directions regularly received from a US address; (6) have an effective power of attorney or signatory authority granted over your financial account to a person with a US address; (7) have an address on file which is "in care of" or "hold mail" in the US.

Mã số thuế tại Hoa Kỳ (US tax code):.....

Tôi không có những trạng thái nêu trên, nhưng tôi sẽ có trách nhiệm thông báo với OceanBank trong vòng 05 (năm) ngày kể từ khi tôi có sự thay đổi trạng thái (nếu có).

I am not a person subject to FATCA, and I commit to notify OceanBank any changes to this information within 05 days upon any changes

Thông tin Chủ sở hữu hưởng lợi*/Beneficial Owner Information

(1) Chủ sở hữu hưởng lợi là Chủ tài khoản /Beneficial Owner is Account Holder

(2) Chủ sở hữu hưởng lợi thuộc một trong số các đối tượng sau: (2a) Cá nhân khác chủ tài khoản chi phối hoạt động của tài khoản, thụ hưởng từ giao dịch của tài khoản; (2b) Cá nhân ủy thác, ủy quyền cho chủ tài khoản; (2c) Cá nhân có quyền chi phối cá nhân/ pháp nhân/ tổ chức ủy thác, ủy quyền cho chủ tài khoản/Beneficial Owner belongs to one of the following individual: (2a) Individual controls activities, beneficiaries of account; (2b) Account Holder's grantor, authorizer; (2c) Individual controls the individual/legal entity/organization that entrusts or authorizes of Account Holder.

Vui lòng cung cấp thông tin theo mẫu biểu của OceanBank/Please provide the information in the form of OceanBank

Tài khoản tại OceanBank có được sử dụng để thực hiện Thỏa thuận pháp lý (Thỏa thuận về ủy thác, ủy quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản) không?*/Did this account use to make any Legal Agreements?

Không/No

Có/Yes (Vui lòng cung cấp thông tin theo mẫu biểu của OceanBank/Please provide the information in the form of OceanBank)

Chủ tài khoản/Chủ sở hữu hưởng lợi của tài khoản có phải là cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị không?*/Is the Account Holder/Beneficial Owners of account a foreign individual with political influence (Politically Exposed Person-PEP)?

Không/No

Có/Yes (Vui lòng cung cấp thông tin theo mẫu biểu của OceanBank/Please provide the information in the form of OceanBank)

Vui lòng cho biết về mục đích thiết lập mối quan hệ với OceanBank*/Please provide about the purpose of establishing a relationship with OceanBank

Nhận lương/Receive salary Gửi tiết kiệm/Make savings deposit Thanh toán, nhận tiền/Payment, receive money

Chuyển tiền trong nước/Domestic transfer money Chuyển tiền quốc tế/International money transfer

Khác (vui lòng ghi rõ)/Other (please specify):.....

2. Đăng ký tài khoản thanh toán và các dịch vụ tài khoản cá nhân (Các thông tin có dấu * là bắt buộc)

Registering current account and Individual services (Content with "" required)*

Khách hàng chưa có tài khoản tại OceanBank
No Account in OceanBank

Khách hàng đã có tài khoản giao dịch tại OceanBank
Account in OceanBank

Số tài khoản (nếu có)/Account No (If any)

Đăng ký mở tài khoản thanh toán (Tích nếu đăng ký, gạch chéo (/) nếu không đăng ký)

Offer opening current account (Click if registration, crossing (/) if Non-register)

Tên tài khoản/Account's Name:

Loại tiền tệ/Type of currency VND USD Khác/other:.....

Đăng ký thông tin người được ủy quyền (Tích nếu đăng ký, gạch chéo (/) nếu không đăng ký)
Registering Authorised person's Information (Click if registration, crossing (/) if Non-register)

(Sử dụng mẫu biểu 01 Đăng ký thông tin người được ủy quyền/người giám hộ/người đại diện theo pháp luật)
Using Clause 1 for registering informations of Authorised person/tutor/legal Representative

Đăng ký phát hành thẻ (Tích nếu đăng ký, gạch chéo (/) nếu không đăng ký)
Registering Card (Click if registration, crossing (/) if Non-register)

Tên ghi trên thẻ:

Primary Card Holder name embossed

Thông tin khác/Other informations:.....

Loại thẻ phát hành
Type of card

Thẻ lương
Salary Card

Thẻ ghi nợ nội địa
Domestic Debit Card

Thẻ ghi nợ quốc tế
VISA Debit Card

Thẻ khác/Other type (ghi rõ-detailed):.....

Hạng thẻ
Card class

Bạc
Silver

Vàng
Gold

VIP

Thanh toán các loại phí
Fee Payment

Tự động ghi nợ tài khoản
Auto debit to account

Tiền mặt
Cash deposit

Đăng ký TT trực tuyến (dành cho thẻ ghi nợ quốc tế)
Registration for online payment (for Domestic Debit Card)

Đăng ký
Registration

Không đăng ký
Non – Registration

Hình thức nhận thẻ
Type of receiving card

Chủ thẻ nhận trực tiếp
In OceanBank's Branch

Ủy quyền cho người khác nhận thẻ với thông tin như sau:
Authorised person receiving card with the following informations:

Họ và tên/Full name:.....

Số CMND/TCCCD/HC:..... Ngày cấp:...../...../..... Nơi cấp:.....
ID/Passport No Issue date Issue By

Đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử (Tích nếu đăng ký, gạch chéo (/) nếu không đăng ký)
Auto Banking Service Request (Click if registration, crossing (/) if Non-register)

Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile:

Tên truy cập mong muốn/User name:

Số ĐTDĐ đăng ký dịch vụ*: Số ĐTDĐ ở mục 1
Mobile No used for service Mobile No in Clause 1

Số khác:.....
Other Mobile No:

Email (*):

Easy SMS Banking:

Gói dịch vụ: Easy Standard (Gói truy vấn)
Registration for service

Số ĐTDĐ sử dụng dịch vụ: Số ĐTDĐ ở mục 1
Mobile No for using service Mobile No in Clause 1

Số khác:.....
Other Mobile No:

3. Cam kết của khách hàng/Individual's confirmations

Tôi xác nhận những thông tin trên đây là đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp;
I hereby commit that all the particulars and informations given in this form are completely true, correct and agree to take full responsibility for them.

Tôi cam kết các thông tin và mẫu chữ ký trong Đề nghị kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này là các thông tin và chữ ký trong tất cả các giấy tờ giao dịch với OceanBank. Thông tin và mẫu chữ ký này chỉ được thay đổi khi tôi có văn bản đề nghị thay đổi/ huỷ bỏ và được OceanBank chấp nhận;

I commit that the information and signature on this application are used for all of my transactions with OceanBank and they can't be changed without my written notice and OceanBank's approval.

Tôi xác nhận đã hiểu rõ các dịch vụ của OceanBank mà tôi đăng ký sử dụng theo Đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này;

I confirm that I have understood OceanBank's all services which I have registered with this applications.

Tôi, theo đây, đồng ý cho OceanBank thực hiện khấu trừ thuế trên tài khoản của tôi mở tại OceanBank trong trường hợp phát sinh yêu cầu phải khấu trừ theo quy định của FATCA;

I hereby agree OceanBank to implement the tax withholding on my account at OceanBank in case of deduction required under the provisions of FATCA

Tôi đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” kèm theo Đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này. Mẫu biểu này đã được đăng tải trên website: www.oceanbank.vn. Bằng việc ký vào Đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này, tôi xác nhận rằng tôi đã đọc và đồng ý bị ràng buộc bởi “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” mà nó, cùng với Đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này tạo nên một hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý giữa tôi và OceanBank trong việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ của OceanBank mà tôi đã đăng ký.

I have read, understood and agreed to follow all terms and conditions that stated in this application as well as on the website: www.oceanbank.vn. By having signed in this application, I confirm that I have read, understood and agreed to be bound by such terms and conditions; and this signed application with the attached terms and conditions is the service contract between me and OceanBank.

Ngày(date).....tháng(month).....năm(year).....

CHỮ KÝ XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG

Account Holder's Signature
(Đồng thời là chữ ký mẫu)
(Also Specimen Signature)
(Ký và ghi rõ họ tên)
(Signature, full name)

4. Phần ngân hàng xác nhận các thông tin đăng ký của khách hàng/Statement of OceanBank

OceanBank chấp nhận việc đăng ký thông tin này của Khách hàng và sử dụng các thông tin, chữ ký mẫu trong bản Đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này trong các giao dịch của Khách hàng với OceanBank kể từ ngày...../...../.....

OceanBank to accept the registration of customer's information and use of information, signatures in the registration form in the Customer's transaction with OceanBank from the date...../...../.....

Thông tin sử dụng dịch vụ/Information about service

Mã khách hàng:
(Customer Information Number)

Số tài khoản VND:
(VND A/C number)

Số tài khoản ngoại tệ:
(Foreign currency A/C number)

Số tài khoản khác:
(Other A/C number)

Ngày hiệu lực:/...../.....
(Validity date):

Số thẻ:
Card No:

Tên truy cập Easy Internet Banking/Easy Internet Banking user name:

Số seri token (nếu có)/Token Seri No:.....

Ủy quyền theo mẫu biểu 01 (nếu có)/Authorised with Form 1 (If any)
..... Ngày (date).....tháng (month).....năm (year).....

Giao dịch viên

(Teller)

(Ký, họ tên/Sign, Full name)

Kiểm soát viên

(Supervisor)

(Ký, họ tên/Sign, Full name)

Đại diện Ngân hàng TM TNHH MTV Đại Dương

(OceanBank's representative)

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)
(Signature, full name and OceanBank's stamp)

Thông tin Chuyên viên

Quan hệ khách hàng

(Seller's Information)

CIF:.....

Họ & tên/Full name:.....

Ký tên/Signature:

CÁC ĐIỀU KHOẢN CỦA HỢP ĐỒNG MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, DỊCH VỤ CÁ NHÂN

(Kèm theo và đồng thời là phần không thể tách rời Đề nghị kèm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán)

I. Giải thích từ ngữ:

1. **“OceanBank”**: Ngân hàng Thương mại Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên Đại Dương/Ngân hàng Thương mại TNHH MTV Đại Dương.
2. **“CN/PGD”**: Chi nhánh/Phòng Giao dịch của OceanBank nơi cung ứng dịch vụ mở và sử dụng tài khoản và các dịch vụ khác cho khách hàng.
3. **“CMND/TCCCD”**: Chứng minh nhân dân/Thẻ căn cước công dân.
4. **“ĐTDD”**: Điện thoại di động - là thiết bị liên lạc cầm tay của khách hàng.
5. **“TNHH”**: Loại hình Doanh nghiệp là công ty trách nhiệm hữu hạn.
6. **“PTTH”**: Trình độ học vấn của khách hàng là tốt nghiệp phổ thông trung học.
7. **“TT trực tuyến – thanh toán trực tuyến”**: Là hình thức thanh toán điện tử thông qua website liên kết với OceanBank, thông qua các trung gian thanh toán hoặc sử dụng chức năng thanh toán trực tuyến qua kênh ngân hàng điện tử của OceanBank.
8. **“SMS”**: Dịch vụ tin nhắn ngắn gửi/nhận thông qua số điện thoại.
9. **“Easy SMS Banking”**: dịch vụ ngân hàng điện tử cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch phi tài chính với OceanBank mọi lúc mọi nơi thông qua tin nhắn SMS hoặc tự động nhận tin nhắn liên quan đến tài khoản, dịch vụ ngân hàng từ hệ thống OceanBank.
10. **“Easy Internet Banking”**: là dịch vụ Ngân hàng điện tử cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch với OceanBank mọi lúc mọi nơi thông qua máy tính/thiết bị di động có kết nối Internet bằng cách đăng nhập trên Website chính thức của OceanBank.
11. **“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 như điện thoại thông minh, máy tính bảng,... có kết nối GPRS/3G/4G/WIFI.
12. **“ĐVCNT”**: là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa và dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp, rút tiền mặt bằng Thẻ.
13. **“ATM”**- Máy giao dịch tự động; là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch Thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.
14. **“POS”**: là thiết bị thanh toán thẻ được lắp đặt tại các ĐVCNT.
15. **“ĐUTM”**: là hệ thống các máy giao dịch tự động, máy rút tiền, mạng lưới giao dịch của Tổ chức phát hành thẻ và Tổ chức thanh toán thẻ, ĐVCNT được ủy quyền và ký kết hợp đồng thực hiện dịch vụ ứng tiền mặt cho chủ thẻ mà tại đó chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để rút tiền mặt.
16. **“Easy Standard”**: là gói dịch vụ truy vấn thông tin tài khoản, báo biến động số dư tài khoản đối với khách hàng sử dụng dịch vụ Easy SMS Banking.
17. **“Token”**: là thiết bị cầm tay nhỏ, được cấp cho khách hàng để cung cấp mật khẩu xác thực khi thực hiện các giao dịch trên sản phẩm Internet Banking, cứ sau một chu kỳ thời gian nhất định mật khẩu xác thực sinh ra trên Token được thay đổi để bảo đảm an toàn, bảo mật.
18. **“Số Seri Token”**: là dãy số do nhà cung cấp in tại mặt sau của thiết bị Token.
19. **“SMS OTP”**: là mật khẩu gửi một lần thông qua tin nhắn tới số điện thoại của khách hàng khi đăng nhập và/hoặc giao dịch qua dịch vụ Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile. Mật khẩu có hiệu lực trong khoảng thời gian nhất định (2 phút).
20. **“Soft OTP”**: là phần mềm tích hợp trên ứng dụng Easy OceanBank Mobile, cho phép khách hàng xác thực nhanh chóng, an toàn khi thực hiện giao dịch tài chính trên ứng dụng Easy OceanBank Mobile. Đối với Soft OTP, mã xác thực được sinh ra ngẫu nhiên duy nhất cho khách hàng sau một chu kỳ thời gian nhất định theo mỗi giao dịch, sau đó mã sẽ tự động biến trên màn hình giao dịch để rút ngắn thời gian thao tác và tăng độ bảo mật an toàn cho khách hàng.
21. **“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 thực hiện đăng nhập và/hoặc giao dịch qua dịch vụ Easy OceanBank Mobile.
22. **“Chỉ dẫn thanh toán”**: là yêu cầu/chỉ thị của khách hàng liên quan đến giao dịch chuyển tiền từ tài khoản nào trong hệ thống OceanBank hoặc thanh toán liên ngân hàng.
23. **“Mã số PIN”** (Personal Identification Number): mã số mật của cá nhân được Tổ chức phát hành thẻ cung cấp cho chủ thẻ hoặc do chủ thẻ chủ động lựa chọn, sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực chủ thẻ. Trong giao dịch điện tử, PIN được coi là chữ ký của chủ thẻ.
24. **“Số CVV2”**: (Card Verification Value 2): là số dùng để xác thực thẻ khi chủ thẻ thực hiện các giao dịch không xuất trình thẻ - “card not present” (giao dịch mua hàng qua mạng, đặt chỗ.....)
25. **“FATCA”** (Foreign Account Tax Compliance Act): là Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.
26. **“Số CIF”**: là Mã số thông tin khách hàng do hệ thống của OceanBank tự tạo lập để cung cấp và quản lý thông tin của từng khách hàng. Mã số này được cấp lần đầu khi khách hàng bắt đầu sử dụng dịch vụ tại OceanBank, như: Mở tài khoản, mở Thẻ tiết kiệm....
27. **Chủ sở hữu hưởng lợi**: Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một tài khoản, có quyền chi phối khi khách hàng thực hiện giao dịch cho cá nhân này hoặc cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận ủy thác đầu tư.
28. **Cá nhân có ảnh hưởng chính trị** (Politically Exposed Person-PEP): là cá nhân nước ngoài được giao giữ những chức vụ cao cấp trong các cơ quan, tổ chức hữu quan của nước ngoài và những người liên quan (bao gồm cộng sự thân cận hoặc thành viên trong gia đình của cá nhân đó) theo Quy định về Phòng, chống rửa tiền của OceanBank và pháp luật.

II. Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử.

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

- a) Sử dụng số tiền trên tài khoản của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư có và hạn mức thấu chi (nếu được phép); được OceanBank tạo điều kiện để sử dụng tài khoản của mình thuận tiện và an toàn;
- b) Được lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do OceanBank cung ứng;
- c) Được yêu cầu OceanBank cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán, số dư phát sinh trên tài khoản, việc tài khoản bị tạm khóa, phong tỏa và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận tại Đề nghị kèm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này;
- d) Được ủy quyền có thời hạn bằng văn bản cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật;
- e) Được yêu cầu OceanBank thực hiện tạm khóa, đóng tài khoản;
- f) Được hưởng lãi đối với số dư trên tài khoản thanh toán theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do OceanBank ban hành trong từng thời kỳ. Mức lãi suất do OceanBank ấn định và niêm yết công khai trên website: www.oceanbank.vn và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của OceanBank;
- g) Được khiếu nại với OceanBank về các vấn đề phát sinh trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán; được đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại;
- h) 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;
- i) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với OceanBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

1.1.2. Đối với dịch vụ Thẻ ghi nợ

- a) 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/DUTM và/hoặc thông qua các ứng dụng thanh toán trực tuyến bằng mạng internet;
- b) Được sử dụng thẻ trên tài khoản Việt Nam Đồng hoặc tài khoản ngoại tệ (theo quy định của pháp luật hiện hành) 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 chuyển khoản do OceanBank công bố tại thời điểm giao dịch;
- c) Được khiếu nại về các sai sót (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ. Thời gian tra soát khiếu nại tối đa 30 ngày (đối với thẻ quốc tế); 90 ngày (đối với thẻ nội địa) tính từ ngày khách hàng thực hiện giao dịch và 10 ngày (đối với tra soát lần thứ hai và các lần tiếp theo, kể từ ngày nhận được kết quả tra soát lần thứ nhất);
- d) Được phát hành thêm các phụ trên cơ sở được OceanBank chấp thuận phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành. Chủ thẻ chính là người duy nhất và có toàn bộ quyền đưa ra các yêu cầu có liên quan đến việc sử dụng thẻ phụ;
- e) Được đề nghị chấm dứt sử dụng thẻ. Được yêu cầu phát hành lại thẻ khi bị mất, thất lạc, hư hỏng.

1.1.3 Đối với dịch vụ ngân hàng điện tử

- a) Được sử dụng tất cả các tính năng của dịch vụ Ngân hàng điện tử theo từng gói đăng ký do OceanBank phát triển và công bố trong từng thời kỳ tại website chính thức của OceanBank www.oceanbank.vn và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của OceanBank;
- b) Được yêu cầu chấm dứt hoặc đề nghị hướng dẫn, thay đổi việc sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử do OceanBank cung cấp bất cứ lúc nào sau khi thông báo bằng văn bản cho OceanBank về việc chấm dứt, hướng dẫn, thay đổi sử dụng dịch vụ;
- c) Được khiếu nại với OceanBank về các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ và được hướng dẫn thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn bảo mật liên quan dịch vụ Ngân hàng điện tử đã đăng ký.

1.2 Nghĩa vụ của khách hàng

1.2.1 Đối với dịch vụ Tài khoản thanh toán

- a) Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập và trả các khoản phí dịch vụ thanh toán phát sinh theo biểu phí hiện hành của OceanBank; trường hợp có thỏa thuận thấu chi với OceanBank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản. Duyệt trên tài khoản thanh toán số dư tối thiểu được quy định tại biểu phí của OceanBank ban hành trong từng thời kỳ và được công bố công khai trên website: www.oceanbank.vn và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của OceanBank;
- b) Chấp hành các quy định tại bản “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” này và quy định khác của pháp luật liên quan đến việc mở và sử dụng Tài khoản;
- c) Cung cấp đầy đủ, rõ ràng và chính xác các thông tin liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo yêu cầu của OceanBank;
- d) Tuân thủ hướng dẫn của OceanBank về việc lập các lệnh thanh toán và việc sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản phù hợp với quy định của pháp luật. Tự chịu trách nhiệm về việc áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn trong thanh toán;
- e) 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, bằng việc lập theo mẫu “Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại dịch vụ tài khoản thanh toán” và cung cấp kịp thời cho OceanBank. Khi khách hàng có sự thay đổi về các thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán đã cung cấp cho OceanBank thì ngay lập tức trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ ngày thay đổi phải cung cấp các thông tin đã thay đổi đó và gửi các giấy tờ liên quan cho OceanBank;
- f) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình;
- g) Hoàn trả hoặc phối hợp với OceanBank hoàn trả những khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản của mình mà không chứng minh được quyền thụ hưởng khoản tiền đó;
- h) Không được cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán của mình;
- i) Không được sử dụng tài khoản của mình để thực hiện các giao dịch thanh toán nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

1.2.2 Đối với dịch vụ thẻ ghi Nợ

- a) 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;
- b) Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản tiền đã sử dụng qua thẻ

và các khoản phí sử dụng thẻ theo đúng quy định của OceanBank trong từng thời kỳ. Các loại phí, mức phí do OceanBank quy định với dịch vụ thẻ có thể thay đổi theo từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố tại website: www.oceanbank.vn và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của OceanBank. Thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu 07 ngày;

- c) Trả phí khiếu nại trong trường hợp chủ thẻ khiếu nại không đúng, không chính xác các giao dịch;
- d) 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 trên cơ sở được OceanBank chấp thuận phù hợp với quy định của pháp luật;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua mạng internet theo quy định của pháp luật;
- i) 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;
- j) 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/TCCCD/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;
- k) Chịu hoàn toàn trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã thực hiện trước thời điểm OceanBank khóa thẻ cho chủ thẻ;
- l) 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;
- m) Không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và/hoặc nước sở tại;
- n) Tuân thủ các điều khoản và điều kiện tại Bản “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” này và các quy định của ngân hàng, các tổ chức/hiệp hội Thẻ và của pháp luật liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ.

1.2.3 Đối với dịch vụ Ngân hàng điện tử

- a) Sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử do OceanBank cung cấp đúng mục đích và hợp pháp;
- b) Tuân thủ các quy định của OceanBank về đăng ký, sử dụng dịch vụ và các hướng dẫn khác phù hợp quy định của pháp luật hiện hành;
- c) 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 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 cấp, 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;
- d) 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;
- e) Thông báo ngay cho OceanBank bất kỳ sự thay đổi nào 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 (năm) 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 email hoặc số điện thoại di

- động mà khách hàng đã đăng ký;
- f) 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;
 - g) Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet;
 - h) 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;
 - i) 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;
 - j) 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;
 - k) Không thực hiện các giao dịch trái với quy định của pháp luật;
 - l) 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;
 - m) Phối hợp với OceanBank để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ;
 - n) Tất cả các điều khoản và điều kiện này vẫn có hiệu lực sau khi khách hàng ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ, ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng dịch vụ, khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này ở chừng mực liên quan đến quyền và trách nhiệm của khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử;
 - o) Trong trường hợp khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, nhận SMS OTP, thư điện tử, ... khách hàng đồng ý rằng:
 - 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.
 - 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.
 - p) 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;
 - q) 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;
 - r) Khách hàng cam kết không cung cấp thông tin của OceanBank liên quan đến việc cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử cho bất cứ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của OceanBank;
 - s) OceanBank không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp nếu có giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến các chi 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 chi dẫn thanh toán được thực hiện qua dịch vụ của OceanBank;
 - t) 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;
 - u) Tuân thủ các quy định về việc nộp phí dịch vụ của OceanBank theo biểu phí được công khai trên website: www.oceanbank.vn và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của OceanBank.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của OceanBank

2.1 Quyền của OceanBank

2.1.1 Đối với dịch vụ tài khoản thanh toán

- a) Được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và OceanBank;
 - Các nghĩa vụ thanh toán theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền buộc chủ Tài khoản phải thanh toán,

- như: cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
 - Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản biết;
 - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo thông báo và tra soát/đề nghị hoàn tiền/yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyên tiền;
 - Để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại biểu phí dịch vụ của OceanBank ban hành trong từng thời kỳ và được công bố công khai trên website: www.oceanbank.vn và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của OceanBank;
 - Để thu các khoản phạt do khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng các dịch vụ đã thỏa thuận với OceanBank phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành;
 - Thỏa thuận giữa chủ tài khoản với OceanBank;
 - Để khấu trừ thuế theo quy định của FATCA (nếu có);
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa OceanBank và Khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật.
- b) 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 yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa OceanBank và khách hàng;
 - Tài khoản thanh toán không có đủ số dư trên tài khoản hoặc vượt hạn mức thấu chi (nếu có) để thực hiện lệnh thanh toán;
 - Tài khoản thanh toán đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đã bị đóng. Tài khoản thanh toán bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi (nếu có) để thực hiện các lệnh thanh toán;
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
 - c) Được tạm khóa khi chủ tài khoản yêu cầu bằng văn bản hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với OceanBank, trừ trường hợp chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các nghĩa vụ phải trả cho OceanBank; được tạm khóa Tài khoản thanh toán của Khách hàng trong trường hợp khách hàng có bất kỳ nghĩa vụ tài chính với OceanBank đến hạn mà chưa thanh toán. Việc chấm dứt tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc văn bản thỏa thuận giữa chủ tài khoản với OceanBank hoặc sau khi Khách hàng đã hoàn thành nghĩa vụ phải trả quá hạn với OceanBank;
 - d) Được phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền có trên tài khoản thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - Khi OceanBank phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyên tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyên tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
 - Khi OceanBank phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử.
- Việc phong tỏa được chấm dứt khi có một trong các điều kiện sau:**
- Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán;
 - OceanBank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
 - Có thông báo bằng văn bản của các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết;
 - Khi OceanBank đã hoàn thành việc nhận biết, xác minh đúng

- giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử.
- e) Được đóng, chuyển đổi hoặc tất toán số dư Tài khoản theo thỏa thuận với khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành; OceanBank thực hiện đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong những trường hợp sau:
- Khi có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 (mười lăm) tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản;
 - Khi chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
 - Khi tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
 - Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiểm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản với OceanBank;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- f) OceanBank được quyền quyết định đóng tài khoản khi:
- Chủ tài khoản vi phạm pháp luật về hoạt động thanh toán, vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán hoặc các thỏa thuận khác với OceanBank;
 - Tài khoản có số dư bằng 0 (không) và không hoạt động trong 12 (mười hai) tháng liên tục.
- g) Từ chối yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các nghĩa vụ phải trả cho OceanBank;
- h) Số dư sau khi được đóng tài khoản được xử lý như sau:
- Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản (trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật) hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
 - Chi trả theo Bản án, quyết định của Tòa án;
 - Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
- i) Được phép quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp với các quy định của pháp luật;
- j) Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng các dịch vụ tài khoản phù hợp với quy định của pháp luật và OceanBank;
- k) Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết;
- l) Được chủ động chuyển đổi số tiền báo Có bằng ngoại tệ về tài khoản Việt Nam đồng của khách hàng theo tỷ giá mua chuyên khoản tại thời điểm OceanBank nhận được báo Có hợp lệ từ ngân hàng chuyên tiền. Số tài khoản Việt Nam đồng của khách hàng được chỉ định trên lệnh chuyển tiền về và đảm bảo chính xác, khớp đúng với hệ thống của OceanBank;
- m) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp tài khoản của khách hàng bị thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán do lỗi của khách hàng;
- n) Được phép cung cấp các thông tin về tài khoản, các giao dịch và các thông tin khác liên quan đến chủ tài khoản để phục vụ cho việc cưỡng chế thuế, điều tra và các yêu cầu khác của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- o) 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 với bên thứ ba theo quy định của pháp luật;
- p) 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;
- q) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với OceanBank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2.1.2 Đối với dịch vụ Thẻ ghi nợ

- a) Được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản của khách hàng để thu các khoản chi phí hợp lệ phát sinh trong quá trình quản lý thẻ, các dịch vụ Ngân hàng điện tử theo thỏa thuận bằng văn bản với khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật. Các loại phí, mức phí này do

OceanBank quy định có thể thay đổi theo từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố tại website: www.oceanbank.vn và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của OceanBank;

- b) 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;
- c) 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;
- d) Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng các dịch vụ phù hợp với quy định của pháp luật;
- e) 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;
- f) OceanBank có quyền tạm ngừng cung cấp các dịch vụ mà không cần thông báo trước khi Khách hàng không thanh thủ các yêu cầu về bảo mật hoặc có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông. Thông tin cung cấp chỉ mang tính hỗ trợ Khách hàng. OceanBank không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào khi sử dụng 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);
- g) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc, số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của OceanBank không chính xác hoặc bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của OceanBank gây nên;
- h) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp thẻ, tài khoản truy cập các dịch vụ Ngân hàng điện tử của khách hàng bị lợi dụng, mất cắp, thất lạc mà khách hàng chưa kịp thông báo cho OceanBank;
- i) Có quyền từ chối yêu cầu tra soát của khách hàng trong trường hợp khách hàng đề nghị 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;
- j) Được phép thu hồi thẻ, user/pass 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 do thay đổi thông tin, địa chỉ mà chưa đăng ký lại với OceanBank;
- k) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

2.1.3 Đối với dịch vụ Ngân hàng điện tử

- a) 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.
- b) 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.
- c) OceanBank có quyền khóa/ ngừng 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:
- Khách hàng vi phạm các điều khoản đã ký với OceanBank;
 - Việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng có thể gây ảnh hưởng tới tính an toàn, bảo mật của hệ thống của OceanBank;
 - OceanBank đã thông báo việc ngừng vận hành hoặc nâng cấp hệ thống dịch vụ Ngân hàng điện tử;
 - Có quyết định/yêu cầu bằng văn bản của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - Có nghi ngờ liên quan đến giả mạo hoặc rủi ro;
 - 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 qua website www.oceanbank.vn.
- d) 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.
- e) 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).

- f) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc, số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của OceanBank không chính chủ hoặc bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của OceanBank gây nên.
- g) 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.
- h) Được phép miễn trách nhiệm đối với những rủi ro liên quan việc thanh toán, mua sắm hàng hóa qua Internet của khách hàng.
- i) OceanBank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với những thiệt hại, tổn thất của khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, trừ khi những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi chủ quan của OceanBank.
- j) 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 30 ngày tính từ ngày khách hàng thực hiện giao dịch.
- k) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

2.2 Nghĩa vụ của OceanBank

2.2.1 Đối với dịch vụ tài khoản thanh toán

- a) Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ đăng ký mở tài khoản, lập chứng từ giao dịch và các quy định có liên quan trong việc sử dụng tài khoản;
- b) Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng dịch vụ tài khoản của khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa OceanBank với khách hàng tại bản “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” này. 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;
- c) Tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc sau:
 - Tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại theo hai hình thức: qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua các điểm giao dịch của OceanBank. Trường hợp OceanBank tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, phải yêu cầu khách hàng bổ sung “Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại dịch vụ tài khoản thanh toán” theo mẫu của OceanBank vào ngày làm việc tiếp theo làm căn cứ chính thức để OceanBank xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng.
 - Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, OceanBank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- d) Lưu giữ mẫu chữ ký của chủ tài khoản và những người được chủ tài khoản ủy quyền để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;
- e) Ghi Có vào tài khoản của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyên tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; đồng thời điều chỉnh/hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ hoặc hạch toán không đúng bản chất, không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản của khách hàng;
- f) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán, việc tài khoản bị tạm khóa, phong tỏa và các thông tin cần thiết khác bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Đề nghị kiểm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- g) Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch tài khoản của khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa OceanBank và chủ tài khoản (nếu có). 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 sự chấp thuận của khách hàng;
- h) Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở tài khoản của khách hàng. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;
- i) Hướng dẫn, thông báo công khai các thông tin liên quan đến điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng;
- j) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của khách hàng do lỗi của mình;

- k) Tuân thủ các quy định pháp luật phòng, chống rửa tiền và tài trợ khủng bố;

- l) Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

2.2. Đối với dịch vụ Thẻ ghi nợ và Ngân hàng điện tử

- 2. 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; phát hiện và điều chỉnh kịp thời các thông tin nhập sai hoặc sử dụng chưa chính xác;
- a) 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 tại bản “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” này;
- b) Bảo quản, lưu trữ hồ sơ đăng ký các dịch vụ và các chứng từ giao dịch theo đúng quy định của pháp luật;
- c) Hướng dẫn, thông báo công khai các thông tin liên quan đến điều kiện về đăng ký và sử dụng các dịch vụ cá nhân của OceanBank;
- d) Đảm bảo hệ thống dịch vụ Thẻ và 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;
- e) Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của chủ thẻ/chủ tài khoản liên quan đến việc sử dụng thẻ/dịch vụ Ngân hàng điện tử nếu yêu cầu hợp lệ và trong thời gian tra soát;
- f) 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 gồm: mật khẩu xác thực qua tin nhắn hoặc của Token key hoặc Soft OTP hoặc qua xác thực sinh trắc học ...;
- g) Thực hiện kịp thời việc khóa thẻ khi nhận được thông báo mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ từ chủ thẻ trong vòng tối đa 05 ngày làm việc đối với thẻ nội địa và 10 ngày làm việc đối với thẻ quốc tế Visa;
- h) 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 theo quy định; Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 3. Sửa đổi, bổ sung bản “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân”

- 3.1 OceanBank có thể thay đổi các nội dung tại “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” này tại từng thời điểm để đáp ứng yêu cầu của pháp luật cũng như đảm bảo quyền lợi của khách hàng và OceanBank;
- 3.2 Trước khi Bản thay đổi “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” này có hiệu lực 05 (năm) ngày làm việc. OceanBank sẽ thông báo trên website www.oceanbank.vn và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của OceanBank và gửi thông báo cho chủ tài khoản qua một trong các phương tiện: email, điện thoại, tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng hoặc hình thức khác mà Khách hàng đã đăng ký với OceanBank trong Đề nghị kiểm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này. Khách hàng được coi là đã nhận được thông báo của OceanBank khi OceanBank thực hiện thông báo thành công theo một trong các phương thức nêu trên.
- 3.3 Khách hàng được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” nếu Khách hàng không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ trước ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực hoặc trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày OceanBank gửi thông báo (nếu không thông báo rõ ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực). Trong trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Khách hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” này.

Điều 4. Thay đổi, tạm dừng, gia hạn và chấm dứt dịch vụ đăng ký trong Đề nghị kiểm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân.

- OceanBank có thể thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh dịch vụ; có thể khóa/tạm ngừng/chấm dứt/từ chối/sửa đổi/bổ sung/thay đổi giao dịch/đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.
- Khi có các sự kiện này, OceanBank sẽ thông báo trên website và gửi thông báo cho Khách hàng qua một trong các các phương tiện: email, điện thoại, tin nhắn qua điện thoại di động của khách hàng hoặc hình thức khác mà khách hàng đã đăng ký với OceanBank trong Đề nghị kiểm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân này. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này. Trong trường hợp không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Khách hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, dịch vụ cá nhân” này.

TERMS AND CONDITIONS FOR OPENING AND USING INDIVIDUAL'S ACCOUNT AND OTHER SERVICES

(Attached and in the part of the application for opening and using current account - Individual)

I. Definition:

1. **OceanBank:** Ocean Commercial One Member Limited Liability Bank.
2. **“CN/PGD”:** Branch/Sub-branch of OceanBank providing the opening and using accounts and other services to customers.
3. **“CMND/TCCCD”:** National Identity card.
4. **“ĐTDD”:** Mobile phone - customer's handy communication device.
5. **“TNHH”:** Corporate type as limited company.
6. **“PTTH”:** Education level as high school diploma.
7. **“TT trực tuyến - Online payment”:** Electronic payment method via website connected with OceanBank through payment intermediaries or by using online payment appliance of OceanBank E-banking.
8. **“SMS”:** Short Message Service to deliver or receive messages via mobile.
9. **“Easy SMS Banking”:** Electronic Banking service enabling customers to make non-financial transactions with OceanBank at any time and any where via SMS or to receive message from OceanBank related to account and other banking services.
10. **“Easy Internet Banking”:** Electronic Banking service enabling customers to make transactions with OceanBank at any time and any where via computers/mobile devices connected to internet by logging in official website of OceanBank.
11. **“Easy OceanBank Mobile”:** Electronic Banking service solely used for smart phone, enabling customers to make financial and non-financial transactions with OceanBank at any time and any where via applications installed in the smart phones. Transactions are made in via application in smart phones by connecting with GPRS/3G/4G/WIFI.
12. **“ĐVCNT”:** an individual or organization that accept cards as a form of payment for goods and services, providing the services of cash depositing into and withdrawal from cards.
13. **“ATM”:** Automated Teller machine - a device which can be used by cardholders to: make deposit or withdrawal of cash, money transfer, bill payment, account and card inquiry, or use other services.
14. **“POS”:** card machine installed at “ĐVCNT”.
15. **“ĐUTM”:** including: automated transaction machines, cash withdrawing machines, transaction network of card issuers and acquirers, ĐVCNT authorized by and signing contracts to provide cash services to cardholders who can use cards to withdraw cash.
16. **“Easy Standard”:** Service package enabling customers to make account inquiry; enabling customers that have already registered to use Easy SMS Banking to be notified of account balance change.
17. **“Token”:** A small handy device provided to customers in order to get authenticated password for making transactions in Internet Banking, the authentication key generated by the Token is renewed after a specified cycle to ensure security and confidentiality.
18. **“Token Seri No”:** series printed in the back side of Token by manufacturer.
19. **“SMS OTP”:** one-time password messaged to the customer's registered mobile number when customers login and/or make transactions in Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile. The password is valid within a certain time (normally 02 minutes).
20. **“Soft OTP”:** is an integrated software on Easy OceanBank Mobile application, allowing customers to quickly and securely authenticate when performing financial transactions on Easy OceanBank Mobile application. For Soft OTP, a unique random authentication code is generated for the customer after a certain period of time according to each transaction, then the code will be automatically filled on the transaction screen to shorten the operation time and increase security for customers.
21. **“Biometric authentication”:** method to authenticate transactions based on customer's solely physical and biological characteristics such as finger print, iris, face recognition... when customers login and/or make transactions in Easy OceanBank Mobile.
22. **“Payment instructions”:** Customer's request/instruction related to money transfer between accounts within OceanBank or interbank transfer
23. **“PIN”** (Personal Identification Number): Personal Secret number provided by Card Issuer to Card Holder or chosen by Card Holder to authenticate cardholder when making card transactions. In electronic transactions, PIN is considered as cardholder's signature.
24. **“CVV2 number”:** (Card Verification Value 2): Number to verify cards when cardholders make card-not-present transactions (online purchase transactions, online booking...)
25. **“FATCA”** (Foreign Account Tax Compliance Act): Tax Compliance Act regulating cross-border accounts of US citizens
26. **“CIF number”:** Customer Identification Number provided automatically by OceanBank Corebanking to provide and manage customer's information. This number is provided to customers when making first transaction with OceanBank such as: opening current account, saving account,
27. **Beneficial owner:** An individual who has actual ownership of an account, has governing power when a customer makes a transaction for this individual or an individual has the governing right to a legal entity or an investment trust agreement.
28. **Politically Exposed Person (PEP):** is a foreign individual assigned to senior positions in the relevant foreign agencies and organizations and related persons (including a close partner or family member of that individual) in accordance with regulations on prevention of money laundering of OceanBank and law.

II. Terms and conditions for opening and using individual's account, card and Electronic Banking services

Clause 1. Account Holder's Rights and obligations

1.1 The current account holder shall have following rights

1.1.1 Account Service

- a) To use the amount of money on his/her account for performance of legal and valid payment orders in Credit balance and overdraft limit (if allowed); OceanBank shall facilitate the account holder to use the current account conveniently and safely;
- b) To select the means of payment, services and utilities of payment offered by OceanBank;
- c) To be supplied with information on payment transactions, account balance, account blockage or freeze, and other necessary information during the use of account as per the agreement with OceanBank in this application;
- d) To authorize another person to use the current account in accordance with applicable laws and regulations;
- e) To request OceanBank to temporarily lock, close the current account upon necessity;
- f) To be entitled to earn interest from Balance on the current account at non-term interest rate. The interest rate shall be determined by OceanBank and publically announced on website: www.oceanbank.vn and/or at OceanBank's counters;
- g) To complain to OceanBank on problems in opening and using the current account. The customer may file trace request/complaint within 60 days from the date on which the related transaction is made;
- h) To receive all advertisement information related to OceanBank's products, services, promotion programs through email, SMS or other channels as per agreement with OceanBank;
- i) Other rights in accordance with the law or any written agreement between the account holder and OceanBank, which are not contrary to the prevailing laws and regulations.

1.1.2 Debit Card Service

- a) To use cards for processing goods and services payment transactions, cash withdrawal and some other services at ATM/POS/ ĐUTM and/or and/or

- b) over the Internet through online payment applications.
- b) To use cards linked with registered VND or foreign currency account (as per prevailing law). In case the currency of registered account is different from that of the transaction, the applied exchange rate is the buying transfer rate announced by OceanBank at the time of making transaction.
- c) To complain on any error arise when using cards. The maximum complain period for international cards and domestic cards are 30 and 90 days from the date of transaction respectively and are 10 days from the date of responding of the first complain (for the second complain and any complains may come afterward).
- d) To request OceanBank to issue supplementary card upon approval of OceanBank and in conformity with prevailing regulations. There is only one primary cardholder, who has all rights to make requests on the use of supplementary cards.
- e) To request to stop using cards. To request to reissue cards in case of lost/damaged.

1.1.3 Electronic Banking Service

- a) To use all features of the registered Electronic Banking Service Package developed and announced on website www.oceanbank.vn and/or at OceanBank's counters;
- b) To request for stopping or instructing, changing the use of the registered Electronic Banking Services at any time by written notice to the Bank.
- c) To complain to OceanBank on any issues arise during cards use and to be guided with security measures with regard to registered Digital Banking Services.

1.2 The current account holder shall have following obligations

1.2.1 Account Service

- a) To maintain sufficient balance on the current account to pay for processed payment orders and any relevant fees as prescribed in OceanBank's fee schedule; In case where there exists an overdraft agreement with OceanBank, any related obligations must be fulfilled upon spending in excess of the account balance; To maintain a minimum balance on the

current account as stipulated in OceanBank's fee schedule that is publically announced on website: www.oceanbank.vn and/or at OceanBank's counters;

- b) To implement regulations on this "Terms and conditions for opening and using current account" and in accordance with laws and regulations on opening and using current account;
- c) To supply complete, clear and accurate information relating to the opening and using of current account as prescribed by OceanBank;
- d) To comply with OceanBank's guidance on establishing payment order(s), using payment instrument(s), making payment transactions through the account in conformity with applicable law; To take responsibility for using safety measures upon payment service;
- e) To timely notify OceanBank upon finding out any errors, mistakes on his/her account or having a doubt that his/her account is misused by filling in "Trace request and complaint on current account services"; To timely notify the changed information and send related documents to OceanBank within 05 (five) days upon arising any change in the information of the current account opening documents;
- f) To take responsibility for any damage caused by the mistakes or being misused, defrauded upon using payment service via account at his/her fault;
- g) To refund or coordinate with OceanBank in refunding the amounts which were credited to his/her account by virtue of errors, mistakes and can't prove to be legal owner;
- h) Not to lease, lend his/her current account;
- i) Not to use the current account for transactions in relation to money laundering, terrorism financing, swindling, fraud or any other illegal acts.

1.2.2 Debit Card Service

- a) To provide complete and accurate information prescribed by OceanBank and other competent organizations or individuals when requesting to issue cards and during the use of cards;
- b) To make full and due repayment of loan amounts and card fee as per OceanBank's current regulation. OceanBank's charges and fees for card services may be changed from time to time to be suitable with current laws and to be publically announced on website: www.oceanbank.vn and/or at OceanBank's counters. The notification date should be at least 07 days prior effective date of these changes;
- c) To pay tracing fee in case of wrong or incorrect complaint;
- d) To directly receive or authorize other person to receive card/PIN at OceanBank. The authorization letter is made in the form accepted by OceanBank and as per prevailing regulations;
- e) To collect card at OceanBank within 90 days from the date of issuance. After the period is over, the card shall be cancelled whereas the cardholder shall still responsible for any relevant issuing fees;
- f) To change PIN promptly after receiving card to activate the card. The cardholder is responsible for securing all card information, such as: card number, expiry date, PIN, CVV2 number ... and is not allowed to transfer or give the card to other person for use. The cardholder shall be fully responsible in case of card exploitation due to card information is disclosed or card is given to other person for use;
- g) To sign the specimen signature by ball point pen on the back of the card upon card receipt. Whenever making payment at "ĐVCNT", cardholder must sign in the invoice with the registered specimen signature. Cardholder is responsible for making full repayment of all transactions made with his/her signature and/or other transactions;
- h) To be responsible for and bear any risks related to online transactions made via Internet in accordance with prevailing law;
- i) To be responsible for any prepayments and deposit services that later not used and failed to promptly advise the cancellation to ĐVCNT;
- j) To promptly notify OceanBank when the card is lost or PIN is disclosed in order to be supported for temporarily locking the card. Then, cardholder must provide OceanBank with the following information in written form: Cardholder name, card number, expiry date, lost place, lost time, and cardholder's national identity / Passport number. Cardholder is not allowed to reuse the card that is reported as lost and must return it to OceanBank for cancellation as per regulation, avoiding any possible risks to cardholder;
- k) To be responsible for making full repayment of any transactions made before the card is locked by OceanBank;
- l) To return to OceanBank any amount incorrectly credited to cardholder's account due to errors of the information and processing systems ... and does not belong to cardholder;
- m) Not to perform transactions that is not conformity to the prevailing law of Vietnam and/or related country;
- n) To conform to terms and conditions stated in this document and to other regulations of OceanBank, Card organizations/associations and relevant regulations on issuing and using cards.

1.2.3 Electronic Banking Service

- a) To use OceanBank's Electronic Banking services for correct purposes and in accordance with the law;
- b) To conform OceanBank's regulations on service registration and usage, and other instructions that is in conformity with prevailing law; To change password at the first log-in into Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile upon receiving login information provided by the bank. The password must be at least 8 characters long, including letters (uppercase and lowercase letters) and digits and special character should have. The maximum password validity is 12 months. To secure user name, log-in password and token information. To notify OceanBank promptly in case of card lost;
- d) To take fully responsibility and damage if any due to illegal login and

usage of unauthorized person;

- e) To notify OceanBank promptly of any changes on his/her registered email address, mobile number. Whenever having any changes on information registered with OceanBank, customer must notify OceanBank of new information within 05 days from change date. Unless being notifying by customer, OceanBank will continue providing services through the customer's currently registered email address and mobile number;
- f) To be responsible for any mistake or fraud in using Electronic Banking service due to his/her fault;
- g) To take all responsibilities and risks (if any) related to online transaction made via Internet;
- h) To be responsible for the prepayments and deposits that later not used and failed to advise in time to ĐVCNT of cancellation;
- i) To be responsible for making full repayment of all transactions made before the Easy Internet Banking/Easy OceanBank Mobile account is blocked by OceanBank as per customer's request;
- j) To return to OceanBank upon the bank's request all amount that is incorrectly credited due to incidents of the information and processing systems ... and is not legally belonged to customer;
- k) Not to perform transactions that is not conformity to the prevailing law; To be responsible for any cost or damage that may arise due to customer's performance not as per terms and conditions of this document;
- l) To cooperate with OceanBank in solving any issues arise from mistake or problem during the service usage;
- n) To be abided by all terms and conditions stated in this document to the extend of customer's rights and liabilities during service usage time even when the service has been terminated by customer;
- o) In case of using Electronic Banking services, receiving SMS OTP and email, ... customer agrees that:
 - SMS is considered to have been already sent to customer whenever it has been sent by OceanBank's service provider whether customer actually receive the message or not.
 - For Easy SMS Banking service: OceanBank does not guarantee the confidentiality of any information or service message and is not responsible for the access to and usage of service information and message by unauthorized party since when such information and message are sent and/or received by OceanBank's service provider. Customer agrees that OceanBank is exempt from liabilities in such cases.
- p) Unless having notified to OceanBank, customer admit that any access to Electronic Banking service correctly by his/her username and password and/or other identifier element provided by OceanBank is considered as to be made by customer himself;
- q) To agree to provide all information necessary for using the bank's Electronic Banking services as per OceanBank's request. To guarantee that all provided information to OceanBank is accurate, complete, honest and updated. To be held responsible for all risks (if any) arise as the result of his/her providing of the inaccurate, incomplete, dishonest and not up to date information to the bank;
- r) To undertake not to provide OceanBank's information with regard to providing Electronic Banking service to any third party except to competent authorities in accordance with the law or under OceanBank's approval;
- s) OceanBank shall not be held responsible for any disputes arise between customer and beneficiary with regard to payment instructions. Customer shall be held fully liable under the law and the beneficiary for any financial and civil transactions of which payment orders are processed through OceanBank services;
- t) To undertake to have fully understood and agreed with all terms and conditions when applying for or activating OceanBank's Electronic Banking services and to be responsible for any risks and damages that may occur;
- u) To conform to all regulations on service fee payment as stated in OceanBank's fee schedule which is publically announced on website: www.oceanbank.vn and/or at OceanBank's counters.

Clause 2. Rights and obligations of OceanBank

2.1 OceanBank shall have following rights

2.1.1 Account Service.

- a) OceanBank shall be entitled, at the own discretion, to deduct from (Debit to) the payment account of customer in following cases:
 - For collecting due, overdue debts, interest and other charges arising during the account management and supply of payment services as per the written agreement signed with the customers in conformity with applicable laws and OceanBank;
 - For payment obligations upon request by competent state regulator that account holder has to pay, as: in judicial execution of decision on administrative sanction, judgement enforcement decision, tax collection decision or other payment obligations in accordance with laws and regulations;
 - For adjusting items that are wrongly accounted, or that are not accounted to the right nature or not conformable to the details of the payment account in accordance with applicable laws and regulations and notify the account holder for information;
 - Upon finding out the customer's account is Credited wrongly or upon request for cancel of Credit order from the remitting payment service supplier because such remitting payment service supplier finds out some mistakes against the payment order of the remitter;
 - For fees refer to use the payment account as stipulated in OceanBank's banking charges, that posted in public on website: www.oceanbank.vn and/or posted in public at OceanBank's counter;

- For collecting OceanBank's penalty fee for customer's violation of OceanBank's service regulations or agreement in conformity with applicable laws;
 - For regular payments as per the agreement between the account holder and OceanBank;
 - To deduct required under the provisions of FATCA (If any);
 - Other cases in accordance with laws or written agreement between the account holder and OceanBank.
- b) To refuse the payment order of account holder in following cases:
- The account holder fails to fulfill requirements of payment procedure, payment order is invalid, or not compatible to registered details in the account opening file or not conformable to the agreement between the account holder and OceanBank;
 - Balance on the payment account is insufficient or in excess of the overdraft limit (If any) for performing the payment order;
 - The payment account is temporarily locked, totally blockaded or the payment account is being closed, the payment account is temporarily locked or blockaded partially whereas the remaining balance that is not locked, blockaded, is not sufficient (for the case of overdraft) or is in excess of the overdraft limit (if any) for performing payment orders;
 - Upon receiving a written request from a competent state regulator or having appropriate evidence showing that the payment order is for the purpose of money laundering, terrorism financing as stipulated by laws and regulations on anti-money laundering;
- c) To temporarily lock the account upon the account holder's written request (or his/her legal representative) or as per the written prior agreement between the account holder and OceanBank, except for the case as the account holder has not yet fulfilled his/her payment obligations under an enforcement decision of the competent state regulator or has not fully paid the payables to OceanBank; To temporarily lock the account when the account holder has not fulfilled his/her due financial obligation to OceanBank. The temporary lock of a payment account is only released as per the written agreement between the account holder and OceanBank or when the account holder has fulfilled overdue financial obligation with OceanBank;
- d) OceanBank shall freeze a part or total of the amount on the customer's current account in the following cases:
- A written request issued by a competent regulator is presented in accordance with applicable laws and regulations;
 - OceanBank determines that there are mistakes or errors in Crediting customer's current account or there are request for refund from payment service provider because there are mistakes or errors in the transaction compared to the payment order of the remitter; in such case, the frozen amount on the current account shall not exceed the amount incorrectly credited or transferred;
 - A written notice is submitted by one of the account holders informing that there are dispute among the holders of the joint current account;
 - When OceanBank ascertain any risks or differences between identity and biometric factors of a client or any suspicious transactions, as prescribed in the Law on anti-money laundering, are detected during the use of a checking opened online account.
- If a current account is partially frozen, the remaining amount on such current account shall still be available to the account holder.
- OceanBank shall end the freeze of current account when one of following conditions is met:**
- The freezing period ends;
 - A written request on ending current account freeze is submitted by competent authority;
 - OceanBank resolves the mistake or error in remittance;
 - A written notice made by all the holders of the joint current account informing that the dispute of the joint current account among the holders has been settled.
 - When OceanBank has completed the KYC and ascertain correct match between identity and biometric factors of a client or any suspicious transactions, as prescribed in the Law on anti-money laundering, are detected during the use of a checking opened online account.
- e) OceanBank shall close, make change or settle the balance of account according to agreement with the account holder and in conformity with the Law; OceanBank shall carry out procedures for closing a customer's current account in the following circumstances:
- The account holder submits a written request on closing current account and has settled all relevant obligations. In case the account holder is under the age of 15 or has restriction on civil act capacity or has lost his/her civil act capacity, or has limited cognition and behavioral control, his/her guardian or legal representative shall carry out procedures for closure of current account;
 - Holder of a personal current account is deceased, declared as dead, missing or having lost his/her civil act capacity;
 - The entity holding the current account terminates its operation in accordance with applicable laws and regulations;
 - The account holder breaks the terms and conditions of the agreement on opening and use of current account signed with OceanBank.
- f) To close customer's account in one of the following cases:
- Account holder infringes on payment regulations, commitment or agreement on opening and using current accounts or other agreement with OceanBank;
 - Account balance is zero and has not been active for consecutive 12 months.
- g) To decline account holder's request on closing current account when the
- account holder has not settled his/her payment obligations under an enforcement decision of competent state authority or has not fully paid the payables to OceanBank;
- h) The remaining balance after the closure of a current account shall be settled as follows:
- To make payments upon request by the account holder or in case the account holder is under the age of 15 or has restriction on civil act capacity or has lost his/her civil act capacity, or has limited cognition and behavioral control, by his/her guardian or legal representative, or in case the account holder deceased or is declared as dead or missing, by the inheritor/representative of the inheritor;
 - To make payment under the decision of the court;
 - To be settled in accordance with applicable laws and regulations in the event where the legal beneficiary to the balance on the account has already been notified but failed to come up to receive or as per a prior written agreement with the account holder in conformity with applicable laws and regulations.
- i) To stipulate and apply measures of safety, security in the opening and use of payment accounts in accordance with applicable laws and regulations;
- j) To request customer to provide relevant information when using banking services in accordance with applicable laws and regulations;
- k) To stipulate on the minimum balance on the payment account, which shall be announced publicly and guided in details to the customer;
- l) To actively convert the credited amount in foreign currency into VND at applicable buying transfer rate upon receiving correct credit instruction from remitting bank. Customer's VND account number must be stated in the remittance instruction and be accurate and correct as that in OceanBank's core banking system;
- m) Not to take responsibility for any damage caused by the mistakes or being misused, defrauded upon using payment service via account at customer's fault;
- n) To provide a competent state regulator the payment account's information, transactions and other information for the investigation, complaints and disputes in accordance with applicable laws and regulations;
- o) Not to be held liable for any risks related to customer's online payment or online purchase via the Internet with third party in accordance with applicable laws and regulations;
- p) To send all advertisement information related to OceanBank's products, services, promotion programs through email, SMS or other channels except for having other agreements with OceanBank;
- q) To provide customer information to independent audit consultants and service providers for OceanBank on the basis of information confidentiality agreements;
- r) Other rights in accordance with laws or written agreement between the account holder and OceanBank, which are not contrary to prevailing law and regulations.
- 2.1.2 Debit card service**
- a) To actively debit customer's account to collect fees and charges related to card and Electronic Banking service management as per written agreement with customer in conformity with prevailing law. Such fees and charges are subject to change at any time in accordance with the law and are publicly announced on website: www.oceanbank.vn and/or at OceanBank's counters;
- b) To lock/stop card use and/or Electronic Banking services without refunding all charges and fees in the following cases: customer has violated the terms and conditions agreed in written form with OceanBank and/or OceanBank have received decisions/written request from competent authorities and/or OceanBank suspects fraudulent activities or risks;
- c) To revoke card if cardholders do not come to receive cards after 90 days from the issue date without refunding the issue fee;
- d) To request customers to provide related information when using OceanBank's services in compliance with the law;
- e) To discard transactions made by supplementary cardholders or authorized person in case of detecting suspicious signs of the conformity and legality of such person;
- f) To temporarily stop providing services without prior notification to customer whenever customer fails to comply with security requirements or there is trouble with telecommunication service providers. Information provided by the bank is for the purpose of supporting customers. OceanBank shall not be held responsible in case any force majeure events happen in the informing process (such as information is sent multiple times, not sent or not sent properly...., all of which not due to OceanBank's fault);
- g) Not to be held liable in case of malfunctioned processing and communication systems, customer's using improperly registered mobile number for OceanBank's Electronic Banking service or in any other cases that are beyond OceanBank's control;
- h) Not to be held liable in case of customer's card or Electronic Banking service account is misused, lost without being promptly notified to OceanBank;
- i) To decline customer's tracing request made after 30 days for international cards or 90 days for domestic cards from the transaction date;
- j) To revoke customer's cards, login username/password for banking services and/or to change product regulations, fee schedule, and transaction limit at any time by prior notification to customers at OceanBank's counters or via the bank's agents/customer's registered email/permanent resident address/mobile number. OceanBank is not responsible for any issues arisen when OceanBank's notice sent to

customer's registered address has been unable to reach customers due to their failure in notifying OceanBank on their new address and/or contact information;

k) Other rights as regulated by the Law.

2.1.3 Electronic Banking Service

- a) OceanBank shall be entitled, at the own discretion, to deduct from (Debit to) any current account of customer for charges in accordance with OceanBank regulation;
- b) To revoke customer's login username/password for banking services and/or to change product regulations, fee schedule, and transaction limit at any time by prior notification to customers at OceanBank's counters or via the bank's agents/customer's registered email/permanent resident address/mobile number. OceanBank is not responsible for any issues arisen when OceanBank's notice sent to customer's registered address has been unable to reach customers due to their failure in notifying OceanBank on their new address and/or contact information;
- c) To lock/stop providing Electronic Banking services to Customers without refunding collected fees and having prior approval from customer in the following cases:
- Customer has violated terms and conditions as agreed in written with OceanBank;
 - Customer's service usage may cause harmful to the safety and security of OceanBank's system;
 - OceanBank stops Ebanking system's operation or upgrades the system;
 - OceanBank receives the written decision/request from competent authorities;
 - OceanBank suspect fraudulent activities or risks;
 - Other force majeure situations prescribed by the law.

In such cases, OceanBank is responsible for notifying customers before or after having changed, locked or stopped providing service (in each case) via mobile phone, email or mail to customer's registered address or on website: www.oceanbank.vn.

- d) To decline transactions in case of detecting illegal signs;
- e) Not to be held liable for any loss or risks may arise when service providing meet force majeure circumstances (information is sent multiple times, not sent or not sent properly..., all of which not due to OceanBank's fault); Not to be held liable in case of malfunctioned processing and transmitting system, customer's using improperly registered mobile number for OceanBank's Electronic Banking service or in any other cases that are beyond OceanBank's control;
- f) Not to be held liable in case of customer's Electronic banking account is disclosed or taken advantage of but customer have not yet notified OceanBank;
- g) Not to be held liable for risks relating to customer's online payment or online purchase via Internet;
- h) Not to be held liable for customer's loss and damages arising while using OceanBank's services unless such loss and damage is determined to be at OceanBank's fault;
- i) To provide competent authorities Ebanking transaction information and other related information to serve tracing, making claim, disputing as per prevailing law. To refuse customer's trace request in case of receiving such request after 30 days from the transaction date;
- j) Other rights as regulated by the law.

2.2 OceanBank shall have following obligations

2.2.1 Account Service

- a) To guide customer to comply with the regulations on preparing the service registration documents, the transaction documents and other regulations on using the payment account;
- b) To process fully and timely the customer's payment orders, service utilization requests in conformity with applicable laws or written agreement between OceanBank and customer. To control the customer's payment orders, ensuring the orders are processed validly in conformity with applicable laws and regulations and in compatible with the customers registered information; To provide adequate and timely services, payment facilities that are necessary for serving the customer's transaction needs;
- c) OceanBank shall receive trace requests and/or complaints from customers during their use of current accounts by following the rules below:
- OceanBank shall receive trace requests and complaints by two methods, including: via telephone exchange (with recording) and via transaction offices of OceanBank that is required to ensure the verification of information provided by the customer. In case OceanBank receives trace requests and complaints by telephone, customer shall supplement "Trace request and complaint on current account services" in OceanBank's form in the following day as the official request to the Bank to process the request;
 - If no reasons are found or no faults is determined within the time limit for a trace request/ complaint, within 15 following business days, OceanBank's branch must reach an agreement with the customer on measures against such trace request/ complaint.
- d) To store and update specimens of signatures and seals (If any) of customers for the purpose of verification and investigation during the use of current account;
- e) To timely Credit to the customer's payment account for inward remittance orders and cash deposits; to timely adjust/refund the amounts that were wrongly Debited/improperly recorded to the customer's current account;
- f) To timely and fully notify customer of the balance and executed transactions of the current account and the freezing/blockage of current account and other necessary information in writing or by other methods specified herein and to be held responsible for the correctness of the

provided information;

- g) To keep information related to the current account and transactions on the current account of the account holder confidential in accordance with applicable laws and regulations and written agreement between OceanBank and the customer (if any). The informations is only provided to third party in case OceanBank receives written request from competent state regulator in accordance with applicable laws and regulations;
- h) To timely update information upon having any change in the opening file customer's payment account. To maintain the opening file of account and documents of account transactions in compliance with applicable laws and regulations;
- i) The informations related to the opening and use of current account shall be guided in details and announced publicly to the customer;
- j) To be held liable for any damage caused by mistakes or misconducts, fraudulent activities on the customer's current account at OceanBank's fault;
- k) To comply with laws and regulations on anti-money laundering and counter-terrorism sponsor;
- l) Other obligations in accordance with applicable laws and regulations.

2.2.2 Debit card and Electronic Banking service

- a) To guide Customer to follow strictly all regulations on service registering dossiers and other related regulations on using OceanBank's services; To detect and timely adjust incorrect information input or usage;
- b) To fully and timely process customer's payment orders, service requests in accordance with OceanBank's regulations and with the terms and conditions hereof;
- c) To preserve, store customer's service registration dossiers and transaction documents in accordance with prevailing law;
- d) To guide and publically announce all related information on terms and conditions of using OceanBank services for individual customers;
- e) To ensure that the card and Ebanking systems operate in stable and safe manner and in conformity with relevant regulation on service providing;
- f) To take action on cardholder's trace request and complaint on card usage, which are made in proper manner and within tracing period;
- g) To provide Electronic Banking service and process customer's Ebanking transaction upon receiving correct login information such as: user name, login password, token password (password authenticated via SMS or Token key or through biometric authentication...);
- h) To promptly lock cards when receiving card lost or exposed card information notice from cardholder within 05 working days for domestic card or 10 working days for Visa international card;
- i) To secure information on customer's Ebanking login account, transaction information in accordance with laws and regulations;
- j) Other responsibilities in compliance with the Law.

Clause 3. Adjusting, supplementing "Term and conditions for opening and using current account - Individual"

- 3.1 OceanBank may change any information herein at anytime in accordance with applicable laws as well as in line with customer's interests and OceanBank's interests;
- 3.2 Five days prior the amended "Term and conditions for opening and using current account - Individual" comes into effect, OceanBank shall announce to the customer the change by publicly displaying on website: www.oceanbank.vn and/or posting at OceanBank's counter and/or sending to customer by one of the following facilities: email, telephone, sms or other methods stipulated herein. Once OceanBank successfully announce the change by one of the above method, it shall be deemed that customers have received OceanBank's announcement;
- 3.3 Account Holder shall be deemed as agreed with amendment on "Application for and contract on opening and using current account - Individual", if he/she doesn't complete account closing procedure before effective date of the amendment, or within 05 (five) working days from the date of notice of amendment (if a valid date is absent from the notice). If an account holder doesn't agree with the change/amendment, he/she shall stop using this banking service in accordance with "Term and condition for opening and using current account - Individual".

Clause 4. Adjusting, temporary locking, extending and terminating registered services in "Application and contract for opening and using current account - Individual"

OceanBank may change, amend services; may lock/temporary lock/terminate/decline/amend/supplement/change interface/change service's name and any other adjustments related to providing customer service.

In case the above events happen, OceanBank shall announce on website and send to customers by means of: email, telephone, sms or any other methods that customer have registered herein. The change/amendment shall be valid from the date that fixed in OceanBank's notice. If customers continue to use service after such date, it shall be deemed as customer's acceptance of this change/amendment. If account holder do not agree with this change/adjustment, he/she shall stop using the related banking service in accordance with the terms and conditions stated herein.