

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, dịch vụ cá nhân)

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. **“Easy Advance”**: là gói dịch vụ thanh toán đối với khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử bao gồm tra cứu thông tin tài khoản và giao dịch tài chính như chuyển khoản, gửi tiết kiệm, thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện tử,...
18. **“Easy Super Advance”**: là gói dịch vụ thanh toán cung cấp các chức năng tương tự gói dịch vụ Easy Advance, cho phép khách hàng giao dịch với hạn mức cao (có áp dụng điều kiện đăng ký theo quy định trong từng thời kỳ của OceanBank).
19. **“Easy Premium”**: là gói dịch vụ thanh toán cung cấp các chức năng tương tự gói dịch vụ Easy Advance, cho phép khách hàng giao dịch với hạn mức cao (không áp dụng điều kiện đăng ký)
20. **“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.
21. **“Số Seri Token”**: là dãy số do nhà cung cấp in tại mặt sau của thiết bị Token.
22. **“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).
23. **“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 điền trên màn hình giao dịch để rút ngắn thời gian thao tác và tăng độ bảo mật an toàn cho khách hàng.

24. **“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, móng mắt, khuôn mặt, ... khi thực hiện đăng nhập và/hoặc giao dịch qua dịch vụ Easy OceanBank Mobile.
25. **“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.
26. **“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.
27. **“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.....)
28. **“FATCA”** (Foreign Account Tax Compliance Act): là Đạo luật tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài của Mỹ.
29. **“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...
30. **“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.
31. **“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 kiểm 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/ĐUTM 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 trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại. Đối với thẻ có BIN do



Ngân hàng nhà nước cấp, kể từ ngày nhận được kết quả tra soát lần 1, Khách hàng được đề nghị tra soát khiếu nại lần 2, lần 3 tối đa trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết quả tra soát của lần gần nhất;

- d) Được phát hành thêm các thẻ 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 đề nghị, đồng ý và chấp thuận cho phép OceanBank thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ cho Khách hàng;
- d) 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. Đồng ý để OceanBank được tạm khóa Tài khoản thanh toán trong trường hợp có bất kỳ nghĩa vụ tài chính với OceanBank đến hạn mà chưa thanh toán và chấm dứt tạm khóa khi đã hoàn thành tất cả các nghĩa vụ phải trả quá hạn với OceanBank. Duy trì 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;

Ocean Bank

Tòa nhà Daeha, 360 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội

Tel: 024 3772 6789 - Fax: 024 3772 6969

www.oceanbank.vn - Call center: 1800 58 88 15



- 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 cắp, 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 đó 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 cắp, thất lạc hoặc mật khẩu truy cập bị lộ để được hỗ trợ khóa dịch vụ tạm thời. Sau đó, khách hàng phải liên hệ OceanBank và cung cấp thông tin cần trợ giúp bằng văn bản;
- d) Bảo mật thông tin về tên truy cập, mật khẩu truy cập, OTP, Soft OTP. Hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm và thiệt hại có thể xảy ra do việc sử dụng trái phép của người không có thẩm quyền truy cập;
- e) Khách hàng cam đoan và bảo đảm rằng địa chỉ thư điện tử, số điện thoại mà Khách hàng đăng ký sử dụng với OceanBank là địa chỉ hợp lệ, đã được kích hoạt, đang hoạt động và chỉ Khách hàng có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp. Thông báo 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 thư điện tử 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 Điều khoản 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 chỉ dẫn thanh toán. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch kinh tế, dân sự mà các chỉ dẫn thanh toán được thực hiện qua dịch vụ của OceanBank;
- 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 chuyển tiền;



- Đề 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;
 - Đề 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;
 - Đề 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 phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
- Theo yêu cầu của khách hàng;
 - 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 của khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - Khi khách hàng có bất kỳ nghĩa vụ tài chính với OceanBank đến hạn mà chưa thanh toán.
 - Khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng;
 - Khi có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;
 - Khi nghi ngờ chủ tài khoản có các hành vi bị cấm như:
 - Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản, thông tin thẻ ngân hàng.
 - Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - Theo thỏa thuận khác giữa khách hàng và Oceanbank.
 - Các trường hợp khác phù hợp với quy định pháp luật

Việc phong tỏa được chấm dứt khi có một trong các điều kiện sau:

- Kết thúc thời hạn phong tỏa
 - Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản và Oceanbank;
 - Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - Oceanbank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền;
 - Khi OceanBank xác minh hoặc khách hàng chứng minh được lý do phong tỏa không còn.
- d) Được đóng, chuyển đổi hoặc tắt 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.
- e) 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.
- f) Từ chối yêu cầu tạm khóa, 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;
- g) 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 là 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.
- h) 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;
- i) 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;
- j) Quy định về số dư tối thiểu trên tài khoản và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết;
- k) 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 chuyển khoản tại thời điểm OceanBank nhận được báo Có hợp lệ từ ngân hàng chuyển 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;
- l) 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;
- m) 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;
- n) 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;
- o) 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 cho chủ tài khoản, trừ trường hợp chủ tài khoản có thỏa thuận khác với OceanBank;
- p) Được cung cấp thông tin khách hàng cho nhà tư vấn kiểm toán độc lập và các đối tác cung ứng dịch vụ cho OceanBank trên cơ sở có thỏa thuận bảo mật thông tin;
- 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, 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 dịch vụ thẻ 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 tuân thủ các yêu cầu về bảo mật hoặc có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ. OceanBank không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào khi dịch vụ cung cấp bị sự cố bất khả kháng (thông tin bị gửi nhiều lần, không gửi được hoặc gửi không hợp lệ,... mà không do lỗi của OceanBank);
- g) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc hoặc bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của OceanBank gây nên;
- h) Được miễn trách nhiệm trong trường hợp thẻ 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 60 (sáu mươi) ngày tính từ ngày khách hàng thực hiện giao dịch;
- j) Được phép thu hồi thẻ 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/thư điện tử/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 60 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 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 thỏa thuận giữa OceanBank với khách hàng tại bản “Các điều khoản của hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán”. 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 chuyển 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 kèm 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. 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 theo thỏa thuận với 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.

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



- a) 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;
- b) 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;
- c) Thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ theo yêu cầu của Khách hàng;
- d) Bảo quản, lưu trữ hồ sơ đăng ký các dịch vụ và các chứng từ giao dịch theo đúng quy định của pháp luật;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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...;
- i) Thực hiện kịp thời việc khóa thẻ khi nhận được thông báo mất thẻ hoặc lộ thông tin thẻ từ chủ thẻ. OceanBank tiếp nhận và xử lý trong vòng tối đa 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ;
- j) Bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản truy cập, thông tin giao dịch qua dịch vụ Ngân hàng điện tử của khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa OceanBank và chủ tài khoản (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 theo thỏa thuận với khách hàng;
- k) 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 kiêm 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 kiêm 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/bỏ sung/thay đổi giao diện/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 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 kiêm 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



OCEAN BANK
NGÂN HÀNG TM TNHH MTV ĐẠI DƯƠNG

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.

Ocean Bank

Tòa nhà Daeha, 360 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội

Tel: 024 3772 6789 - Fax: 024 3772 6969

www.oceanbank.vn - Call center: 1800 58 88 15