

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC OCB iOTP DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Điều kiện và điều khoản sử dụng Phương thức xác thực OCB iOTP dành cho Khách hàng cá nhân (gọi tắt là “Quy định này”) là toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng TMCP Phương Đông (OCB) và Khách hàng trong quá trình cung cấp và sử dụng phương thức xác thực OCB iOTP. Khách hàng được xem là đã chấp nhận và đồng ý với tất cả các nội dung trong Quy định này khi ký tên trên các biểu mẫu hoặc xác nhận đồng ý qua điện tử. Việc đọc các Điều khoản – Điều kiện sử dụng sẽ giúp Khách hàng hiểu rõ dịch vụ, an tâm sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của Ngân hàng OCB. Ngoài các Điều khoản – Điều kiện sử dụng được quy định trong Quy định này, khi đăng ký/ điều chỉnh, Khách hàng đồng thời phải tuân theo các quy định được nêu trong Biểu mẫu đăng ký/ điều chỉnh bản giấy hoặc điện tử.

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- Mã xác thực OTP (On Time Password):** Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy từng phương pháp phát sinh OTP, hoặc khách hàng sử dụng thiết bị để phát sinh OTP (OTP Token) hoặc OCB gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) đến số điện thoại đăng ký của Khách hàng hoặc OCB gửi OTP đến Khách hàng thông qua ứng dụng OCB OCB iOTP được cài trên điện thoại di động thông minh (smart phone)/ máy tính bảng đã đăng ký với Ngân hàng.
- Phương thức xác thực OCB iOTP:** là phương thức xác thực bằng mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch từ ứng dụng OCB OCB iOTP ngay sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến. Ứng dụng OCB OCB iOTP được cài đặt trên điện thoại di động thông minh (smart phone) hoặc máy tính bảng mà Khách hàng đã đăng ký với OCB.
- Ứng dụng OCB iOTP:** là ứng dụng được thiết kế và quản lý bởi OCB, được cung cấp đến Khách hàng nhằm gia tăng tiện ích cho Khách hàng và đáp ứng quy định tăng cường an ninh bảo mật dịch vụ Ngân hàng trực tuyến theo quy định của NHNN.

ĐIỀU 2. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG OCB iOTP

Để sử dụng Phương thức xác thực OCB iOTP, Khách hàng cần:

- Hoàn tất các yêu cầu đăng ký, chấp nhận tất cả Điều khoản – Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng Điện tử và Phương thức xác thực OCB iOTP do OCB quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thỏa thuận cần thiết liên quan đến dịch vụ.
- Hoàn tất tải ứng dụng OCB iOTP về điện thoại/ máy tính bảng mà Khách hàng đã đăng ký với OCB, cài đặt và kích hoạt ứng dụng theo hướng dẫn của OCB.
- Việc đăng ký/thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ xác thực qua ứng dụng OCB iOTP của Khách hàng được Đơn vị kinh doanh của OCB thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc do Khách hàng trực tiếp thực hiện đăng ký trên website của OCB hoặc các kênh giao dịch được OCB triển khai theo từng thời kỳ.

ĐIỀU 3. HẠN MỨC GIAO DỊCH ÁP DỤNG KHI SỬ DỤNG OCB OCB iOTP

- Chuyển tiền trong hệ thống OCB: tối đa **02 tỷ đồng/ ngày**.
- Chuyển tiền ngoài hệ thống: tối đa **02 tỷ đồng/ ngày**.

ĐIỀU 4. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

OCB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/ do:

1. Khách hàng để lộ/ tiết lộ thông tin xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch OCB OMNI cho người khác không có quyền, để người khác lợi dụng; hoặc
2. Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình kiểm tra thông tin và lấy mã xác thực trên OCB iOTP do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của OCB bao gồm nhưng không giới hạn: tình trạng gián đoạn của hệ thống của OCB (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ Khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông, sự cố điện, đình công, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh và hoặc các sự kiện bất khả kháng tương tự xảy ra, hoặc;
3. Sự cố do nguyên nhân kỹ thuật, hệ điều hành thuộc các thiết bị của Khách hàng; hoặc
4. Việc OCB thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của Khách hàng:
 - a. Có quyền sử dụng OCB iOTP đã đăng ký với OCB.
 - b. Yêu cầu OCB cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu, mã khóa bảo mật theo thủ tục đăng ký cập nhật mà OCB quy định. OCB sẽ thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra xác nhận và chấp nhận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng.
 - c. Có quyền đăng ký thay đổi phương thức xác thực, gói dịch vụ, hạn mức trong giới hạn cho phép tương ứng với gói dịch vụ.
 - d. Có quyền khiếu nại với OCB về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng OCB iOTP theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho OCB trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày quyền lợi của Khách hàng bị vi phạm.
 - e. Thực hiện các quyền khác của Khách hàng theo quy định này và các quy định có liên quan của pháp luật.
2. Nghĩa vụ của Khách hàng:
 - a. Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thao tác chính xác và đầy đủ.
 - b. Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật thông tin của phương thức xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan do OCB cung cấp.
 - c. Khách hàng chỉ được khai báo thông tin xác thực của giao dịch qua phương thức giao dịch do OCB chính thức công bố.
 - d. Chịu trách nhiệm vô điều kiện khi tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng có nguyên nhân xuất phát từ phí Khách hàng, kể cả khi Quy định này hết hiệu lực.
 - e. Thông báo ngay cho Tổng đài OCB hay điểm giao dịch OCB bằng điện thoại để được hướng dẫn xử lý nếu:

- Khách hàng không thể truy cập vào OCB iOTP hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc
 - Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của ứng dụng OCB iOTP.
- f. Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến ứng dụng OCB iOTP của OCB hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.
- g. Thực hiện các nghĩa vụ khác của Khách hàng quy định tại các phần khác của Quy định này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB

1. Quyền của OCB:

- a. Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do Khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực vì bất kỳ lý do gì.
- b. Trong trường hợp Khách hàng 03 lần liên tiếp xác thực truy cập ứng dụng OCB iOTP qua mật khẩu (mã PIN) không thành công, Khách hàng sẽ bị khóa quyền truy cập tạm thời 5 phút, nếu tiếp tục sai thêm 2 lần (tổng 5 lần liên tiếp) OCB sẽ khóa quyền truy cập và sử dụng cho đến khi Khách hàng đến Chi nhánh OCB để thực hiện thủ tục kích hoạt lại ứng dụng OCB iOTP theo quy định.
- c. Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến OCB iOTP không do OCB cung cấp.
- d. OCB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến OCB iOTP mà không cần thông báo cho Khách hàng.
- e. Gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của OCB cho Khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho OCB.
- f. Thực hiện các quyền quy định tại các phần khác của Quy định này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của OCB:

- a. Tuân thủ các giao dịch thương mại điện tử của Ngân hàng nhà nước Việt nam.
- b. Cung cấp dịch vụ trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với OCB.
- c. Bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định của Pháp luật. OCB chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin về giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hay cung cấp cho nhân viên của OCB, bên thứ ba khi các nhân viên này, bên thứ ba cần phải biết thông tin để thực thi lệnh giao dịch qua Ngân hàng điện tử OCB Online hoặc OCB OMNI của Khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và OCB liên quan đến việc thực hiện Quy định này.
- d. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng khi giao dịch và xác thực qua ứng dụng OCB iOTP.
- e. Khóa quyền sử dụng của Khách hàng trong vòng 02 giờ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của Khách hàng về việc thiết bị xác thực bị thất lạc, hoặc lộ thông tin đăng nhập của Khách hàng.
- f. Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng OCB iOTP.
- g. Thực hiện các nghĩa vụ của OCB quy định tại các phần khác của Quy định này.

ĐIỀU 7. XỬ LÝ VI PHẠM

Bên nào vi phạm Quy định này hoặc có lỗi gây ra thiệt hại cho bên kia sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường về mọi thiệt hại và tổn thất trực tiếp hay gián tiếp cho bên bị thiệt hại, bao gồm cả trách nhiệm đối với bên thứ ba do hậu quả của việc phạm lỗi của bên vi phạm gây ra, theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 8. THỜI HẠN VÀ HIỆU LỰC CHẤM DỨT QUY ĐỊNH

1. Quy định này có hiệu lực kể từ thời điểm OCB ban hành cho đến khi OCB có quyết định khác về việc chấm dứt Quy định.
2. Các trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng OCB iOTP không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên:
 - a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của OCB, OCB không còn khả năng cung cấp phương thức xác thực này hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng OCB iOTP theo nội dung trong Quy định này hay đại diện ủy quyền thực hiện Quy định này của Khách hàng không được OCB chấp thuận.
 - b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm các nội dung của Quy định này, bên bị vi phạm có quyền ngưng cung cấp hoặc sử dụng OCB iOTP ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
 - c. Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật của nhà nước dẫn đến việc OCB không thể tiếp tục cung cấp cho Khách hàng.
3. Trong mọi trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng OCB iOTP, các bên điều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.

ĐIỀU 9. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

1. Ngày và giờ quy định trong Quy định này theo giờ và dương lịch Việt Nam.
2. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của Quy định này.
3. Mọi bất đồng trong quá trình thực hiện Quy định này được hai bên thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết.
4. Trong trường hợp Quy định này hay màn hình chức năng trong ứng dụng OCB iOTP được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì chỉ có bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
5. Các vấn đề không được quy định trong Quy định này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Quy định này được áp dụng để giải quyết mọi tranh chấp (nếu có) ngay cả khi việc cung cấp và sử dụng phương thức xác thực này đã chấm dứt.