

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ OMNI DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- **Khách hàng:** Là Tổ chức có tài khoản tại OCB và là chủ thể đứng tên trên bản đăng ký sử dụng dịch vụ OMNI KHDN để thực hiện các giao dịch qua kênh giao dịch Ngân hàng điện tử của OCB. Khách hàng phải chỉ định (những) Người dùng cụ thể trên Giấy đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ để OCB cấp quyền truy cập sử dụng dịch vụ OMNI KHDN cho từng Người dùng.
- **Người dùng (User):** Là một hoặc nhiều Cá nhân được Khách hàng đăng ký cấp quyền với OCB để có thể trực tiếp sử dụng dịch vụ OMNI KHDN và các sản phẩm được cung cấp qua dịch vụ OMNI KHDN theo phân quyền được cấp.
- **Phân quyền:** Là việc phân bổ các chức năng tương tác qua dịch vụ OMNI KHDN cho từng Người dùng do Khách hàng đăng ký trên cơ sở quy định của OCB.
- **Lệnh giao dịch OMNI KHDN:** Bất kỳ lệnh giao dịch hay lệnh truy vấn thông tin của Khách hàng hay được hiểu là của Khách hàng gửi đến OCB qua hệ thống OMNI KHDN.
- **Dịch vụ OMNI KHDN:** Dịch vụ do OCB thực hiện và cung cấp để Khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác qua kênh giao tiếp Internet của OCB một cách hợp pháp, hợp lệ.
- **Hệ thống thông tin:** Hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hoặc thực hiện các xử lý đối với lệnh giao dịch OMNI KHDN.
- **Thông tin đăng nhập:** Bao gồm Tên truy cập (Username), Mật khẩu (password) được OCB cung cấp cho từng Người dùng khi đăng ký sử dụng dịch vụ OMNI KHDN. Thông tin đăng nhập được dùng để Người dùng đăng nhập vào trang web của OCB để sử dụng các dịch vụ được cung cấp qua kênh dịch vụ OMNI KHDN.
- **Mã xác thực:** Là mã OTP/mã số mật được OCB cung cấp thông qua phần mềm xác thực Soft iOTP/Chữ ký số để Người dùng sử dụng cho việc duyệt thực thi các lệnh giao dịch phát sinh từ dịch vụ OMNI KHDN.
- **Phương thức xác thực:** Là phương thức cấp phát mã xác thực mà Khách hàng đăng ký lựa chọn cho từng Người dùng khi đăng ký sử dụng dịch vụ OMNI KHDN, có chức năng cung cấp Mã xác thực cho Khách hàng sử dụng mỗi khi thực hiện giao dịch.
- **Thiết bị xác thực/phần mềm xác thực:** Là thiết bị/phần mềm dùng để cấp phát mã xác thực mà Khách hàng đăng ký lựa chọn cho từng Người dùng khi đăng ký sử dụng dịch vụ OMNI KHDN, có chức năng cung cấp mã xác thực cho Khách hàng sử dụng mỗi khi thực hiện giao dịch.
- **Chữ ký điện tử:** là Chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với lệnh giao dịch OMNI KHDN và xác nhận người ký lệnh giao dịch và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với lệnh giao dịch được ký. Chữ ký điện tử được nhận dạng thông qua hệ thống thông tin của OCB hoặc do OCB chỉ định. Chữ ký điện tử có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay trên văn bản giấy.

- **Soft iOTP nâng cao:** Là phương thức xác thực bằng mã OTP (là mã được tạo bởi sự kết hợp với mã của từng giao dịch ngay sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến). Ứng dụng Soft iOTP được cài đặt trên điện thoại di động thông minh hoặc máy tính bảng mà Khách hàng đã đăng ký với OCB.
- **Phân quyền:** là việc phân bổ các chức năng tương tác qua dịch vụ OMNI KHDN cho từng Người dùng như Khách hàng đăng ký trên cơ sở quy định của OCB.
- **Hạn mức giao dịch trong ngày:** Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện trên tổng giá trị tất cả các giao dịch trong cùng ngày do Khách hàng đăng ký trong hạn mức quy định của OCB. Hạn mức tính chung cho một mã Khách hàng (mã CIF) không phân biệt số lượng giao dịch và số lượng Người dùng thuộc mã Khách hàng đó.
- **Hạn mức duyệt cho một giao dịch:** Là số tiền tối đa cho phép Người dùng được thực hiện quyền duyệt một giao dịch do Khách hàng đăng ký trong hạn mức quy định của OCB. Hạn mức này phải nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức giao dịch trong ngày của Khách hàng.
- **Mã Khách hàng:** Là mã số do hệ thống quản lý dữ liệu của OCB (hệ thống T24) cung cấp tự động khi Khách hàng đăng ký thông tin giao dịch tại OCB.
- **Số dư khả dụng:** Là số dư thực cộng hạn mức thấu chi (nếu có) trừ số tiền bị phong tỏa (nếu có) trừ số tiền tối thiểu phải duy trì (nếu có) tính trên tài khoản tiền gửi thanh toán.
- **Tài khoản hạch toán:** Tài khoản của Khách hàng mở và duy trì tại OCB dùng để ghi nợ các khoản tiền do OCB thực thi lệnh giao dịch ngân hàng điện tử. Khách hàng phải đăng ký các tài khoản này với OCB.

Điều 2. Tên truy cập, mật khẩu, chứng thư điện tử, mã kích hoạt Soft iOTP

- Khách hàng được OCB cung cấp tên truy cập, mật khẩu sau khi đăng ký sử dụng dịch vụ theo Thỏa thuận để truy cập dịch vụ OMNI KHDN.
- Khách hàng tự trang bị chứng thư điện tử do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử phát hành. Khi sử dụng dịch vụ OMNI KHDN, Khách hàng có thể đăng ký sử dụng chứng thư điện tử đã được cấp theo quy định của Pháp luật để thực hiện các lệnh giao dịch OMNI KHDN.
- Việc thay đổi, hủy bỏ, cấp lại mật khẩu, chứng thư điện tử được thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng (tại các điểm giao dịch của OCB) hoặc yêu cầu của OCB và chỉ có giá trị khi OCB xác nhận về việc thay đổi, hủy bỏ, cấp lại đó.
- Khách hàng đồng ý và chấp thuận rằng tên truy cập, mật khẩu, chứng thư điện tử, mã kích hoạt soft iOTP nâng cao chỉ được cấp và cấp cho chính Khách hàng.

Điều 3. Loại tiền sử dụng

- Trong phạm vi dịch vụ OMNI KHDN, OCB cho phép và đảm bảo các giao dịch thanh toán, chuyển khoản, gửi tiền được thực hiện bằng Đồng Việt Nam (VND).
- Điều khoản này không hạn chế việc tra cứu giao dịch và kiểm tra số dư của Khách hàng đối với các tài khoản ngoại tệ đã mở tại OCB.

Điều 4. Gói sản phẩm dịch vụ OMNI KHDN

- OCB cung cấp các gói sản phẩm qua dịch vụ OMNI KHDN bao gồm:

- Gói Bạc: Thực hiện chức năng Truy vấn thông tin
- Gói Vàng: Thực hiện chức năng giao dịch được tất cả các sản phẩm, dịch vụ do OCB triển khai trong từng thời kỳ trên OMNI KHDN
- OCB có toàn quyền thay đổi các gói sản phẩm dịch vụ và các chức năng tương ứng trên OMNI KHDN. Khi có sự thay đổi này thì các chức năng của từng gói sản phẩm dịch vụ đã được Khách hàng đăng ký trước đây sẽ được OCB chuyển đổi sang gói dịch vụ mới tương ứng theo thông báo của OCB
- Các sửa đổi, bổ sung nội dung về gói sản phẩm dịch vụ sẽ được OCB thông báo qua trang điện tử của OCB hay theo các hình thức thích hợp khác theo quyết định của OCB.

Điều 5. Phí dịch vụ

- OCB có quyền quy định, áp dụng và thay đổi bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí liên quan đến dịch vụ OMNI KHDN: Phí thường niên; phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại chứng thư điện tử; phí thực thi lệnh giao dịch OMNI KHDN; phí chấm dứt sử dụng dịch vụ.
- OCB được trừ ngay các loại phí nêu trên khi có phát sinh từ tài khoản tiền gửi của Khách hàng.
- Khi có sự thay đổi về loại phí, mức phí, OCB sẽ thông báo cho Khách hàng qua trang điện tử OCB hoặc các hình thức thích hợp khác theo quyết định của OCB. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ OMNI KHDN sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.
- Phí dịch vụ OMNI KHDN được OCB thu bằng tiền VND từ tài khoản đăng ký thu phí dịch vụ.

Điều 6. Truy cập và xử lý giao dịch

- OCB không đảm bảo việc cung cấp các dịch vụ qua OMNI KHDN một cách liên tục và không bị gián đoạn. Vì thế, Khách hàng có thể sử dụng vào mọi thời điểm nhưng Khách hàng thừa nhận rằng tại một số thời điểm nhất định có thể sẽ không truy cập, sử dụng, thực hiện được một số hoặc tất cả các dịch vụ của OMNI KHDN do bảo trì hệ thống hoặc bất kỳ lý do nào khác.
- Giao dịch chỉ được chấp nhận khi được thực hiện qua OMNI KHDN bằng Thông tin đăng nhập và Mã khóa bảo mật của Khách hàng và yêu cầu giao dịch đã được chuyển đến hệ thống xử lý của OCB. OCB không đảm bảo việc cung cấp các dịch vụ qua phương tiện điện tử sẽ hoàn toàn không bị ngắt hoặc không gặp lỗi; các thông tin truyền tải bị mất; xuất hiện những virus gây thiệt hại cho hệ thống máy tính của Khách hàng khi Khách hàng truy cập vào website của OCB để thực hiện giao dịch.
- OCB có thể chấm dứt hoặc từ chối việc thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, khi OCB thấy là cần thiết bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
 - Khách hàng vi phạm quy định của OCB hoặc pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản
 - Theo quy định của pháp luật/quyết định cơ quan nhà nước có thẩm quyền
 - Các trường hợp nghi ngờ liên quan đến giả mạo, rửa tiền và tài trợ khủng bố
 - Khi lợi ích của Khách hàng/OCB/Bên thứ ba có thể bị tổn hại

- OCB tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Hợp đồng này
- Khi giao dịch vượt quá hạn mức.
- Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ.
- Giá trị các giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng dịch vụ của OCB sẽ được trích Nợ trực tiếp từ Tài khoản của Khách hàng. OCB được quyền từ chối cấp phép giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên Tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp hết hạn mức sử dụng ngày.
- Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính cá nhân của Khách hàng, về phần mềm kể cả phần mềm trình duyệt Internet được sử dụng trong việc truy cập OMNI KHDN và các dịch vụ qua kênh, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để Khách hàng có thể truy cập OMNI KHDN. OCB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ qua OMNI KHDN.

Điều 7. Giao dịch không hủy ngang

- Khách hàng không thể hủy, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên OMNI KHDN bởi Người dùng của Khách hàng. Trường hợp Khách hàng muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, OCB chỉ sẽ xem xét với điều kiện yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến OCB ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch đồng thời OCB chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng và việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của OCB cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.
- Bất kỳ giao dịch OMNI KHDN nào đã được thực hiện sẽ được OCB xem là có giá trị và không hủy ngang, các giao dịch thực hiện được xem và được Khách hàng cam kết, chấp thuận là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện. OCB không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền cho bên thứ ba nào khác thực hiện giao dịch.
- Các Người dùng của cùng một Khách hàng được hiểu là một Khách hàng duy nhất, Khách hàng là người chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch được thực hiện của tất cả các Người dùng của Khách hàng.

Điều 8. Thực thi lệnh giao dịch trên dịch vụ OMNI KHDN

- Khách hàng gửi các lệnh giao dịch đến OCB qua dịch vụ OMNI KHDN, các lệnh giao dịch phải được lập với thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của OCB, được xác nhận trước khi gửi đến hệ thống thông tin của OCB
- Các lệnh giao dịch chỉ được xem là OCB đã nhận được khi và chỉ khi các lệnh giao dịch này đã đi vào hệ thống thông tin của OCB và có thể truy cập được.
- Thời gian xử lý của một giao dịch hợp lệ được tính từ thời điểm OCB ghi nhận được giao dịch đó. Các yêu cầu giao dịch được gửi từ phía Khách hàng không có nghĩa là các giao dịch đã được OCB ghi nhận và xử lý. OCB chỉ tiến hành ghi Nợ/Có sau khi OCB đã kiểm tra và hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu hợp lệ từ Khách hàng.
- Thời gian thực thi các lệnh giao dịch OMNI KHDN trên hệ thống OCB như sau:

- Lệnh truy vấn thông tin: OCB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
- Lệnh giao dịch:
 - Trường hợp lệnh giao dịch do OCB độc lập xử lý hoàn tất: Lệnh giao dịch do OCB nhận được trong giờ làm việc theo quy định hiện hành của OCB thì OCB thực thi trong ngày làm việc. Lệnh giao dịch do OCB nhận được ngoài giờ làm việc theo quy định hiện hành của OCB, ngày nghỉ, ngày lễ: OCB thực thi trong ngày làm việc tiếp theo.
 - Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống OCB): Các lệnh giao dịch được OCB thực thi trong ngày làm việc của mình và bên thứ ba liên quan. Cụ thể như sau: Lệnh giao dịch được OCB nhận được trong giờ làm việc đến trước 14 giờ 30 (từ 8h đến 14h30') các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu thì OCB thực thi ngay trong ngày làm việc. Lệnh giao dịch OCB nhận được sau thời gian như trên: OCB thực thi vào đầu ngày làm việc kế tiếp của OCB và bên thứ ba liên quan.
 - Trường hợp ngoại lệ: Tùy theo tình hình thực tế, ngay khi nhận được lệnh giao dịch của Khách hàng, OCB sẽ cố gắng thực thi ngay, thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định như trên.
 - Trường hợp lệnh giao dịch đã được lập nhưng chưa được ký duyệt hoặc được ký duyệt chưa đầy đủ/đúng theo phân quyền Khách hàng đã đăng ký, giao dịch đó sẽ được hệ thống OMNI KHDN tự động hủy vào ngày hôm sau.
- Khách hàng đồng ý rằng bất kỳ hành động nào truy cập vào dịch vụ OMNI KHDN bằng chính tên truy cập và mật khẩu của Khách hàng và/hoặc kết hợp với phương pháp xác thực khác do Khách hàng đăng ký với OCB để lập lệnh giao dịch thì các lệnh này được OCB xem là do chính Khách hàng tạo ra và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và hợp pháp của các lệnh giao dịch này. OCB không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác đối với lệnh giao dịch của Khách hàng trên OMNI KHDN.
- Đảm bảo rằng mọi lệnh giao dịch trên dịch vụ OMNI KHDN do OCB thực thi cho Khách hàng đều được Khách hàng kiểm tra chặt chẽ. Mọi trường hợp khiếu nại sau thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày lệnh giao dịch được OCB thực thi, OCB sẽ không chịu trách nhiệm kiểm tra giải quyết.
- Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống OMNI KHDN của OCB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các lệnh giao dịch OMNI KHDN của Khách hàng cũng như nội dung các lệnh giao dịch này là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng dịch vụ OMNI KHDN của OCB và Khách hàng chịu trách nhiệm về các lệnh giao dịch mình đã tạo ra này bất chấp các dữ liệu này không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo bởi hệ thống OMNI KHDN hay Khách hàng đã thay đổi thông tin liên quan đến lệnh giao dịch OMNI KHDN sau khi lệnh giao dịch này đã được OCB xử lý.
- Tài khoản ghi Nợ (nếu có) trong các lệnh giao dịch OMNI KHDN là Tài khoản hạch toán.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của OCB

- Quyền của OCB
 - Từ chối thực thi các lệnh giao dịch nếu OCB phát hiện lệnh giao dịch đó, vào thời điểm OCB xử lý, không hợp lệ hay hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của OCB, ngăn cản OCB thực thi lệnh giao dịch này.
 - Trong trường hợp cần xác minh lại giao dịch trước khi thực hiện, OCB được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản cần thiết để OCB có đủ cơ sở thực thi lệnh giao dịch và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi lệnh giao dịch này.
 - Được quyền tạm khóa/tạm ngưng/chấm dứt/từ chối việc sử dụng Dịch vụ OMNI KHDN của Khách hàng trong các trường hợp cần thiết theo quy định của OCB.
 - Ghi Nợ Tài khoản giá trị tất cả các giao dịch và các khoản phí liên quan đến giao dịch theo Biểu phí được OCB quy định từng thời kỳ, các khoản giao dịch thừa, rút quá số dư và các khoản tiền ghi Có nhằm vào tài khoản (nếu có).
 - Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do Khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử vì bất kỳ lý do gì.
 - Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các lệnh giao dịch khi các lệnh giao dịch này đã được OCB thực thi. Yêu cầu hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các lệnh giao dịch OMNI KHDN được gửi tới OCB qua kênh tại quầy giao dịch/điện thoại/email/fax hay các hình thức liên lạc khác được OCB chấp nhận.
 - Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo lệnh giao dịch của Khách hàng. OCB thực thi lệnh giao dịch của Khách hàng trong khoảng thời gian theo quy định của OCB và không chịu trách nhiệm về quan hệ hoặc tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
 - Trong trường hợp Khách hàng sau 05 (năm) lần đăng nhập không thành công dịch vụ OMNI KHDN, Khách hàng sẽ bị hệ thống OMNI KHDN khóa quyền truy cập.
 - Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ không do OCB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ mạo danh của OCB.
 - OCB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ OMNI KHDN, địa chỉ Website để Khách hàng truy cập dịch vụ OMNI KHDN hoặc thay đổi thông tin trên màn hình trang Web cung cấp dịch vụ mà không cần thông báo cho Khách hàng.
 - 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.
 - OCB cung cấp tính năng mới, phiên bản mới nhất của dịch vụ OMNI KHDN cho Khách hàng khi OCB nâng cấp hoặc chỉnh sửa dịch vụ theo từng thời kỳ mà không có trách nhiệm phải thông báo trước với Khách hàng.
 - Trong trường hợp để bảo vệ Khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hay OCB nghi ngờ Khách hàng vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của OCB hay các nghĩa vụ khác trong quan hệ khác với OCB, OCB sẽ tạm ngưng cung cấp một số tính năng hoặc toàn bộ nội dung của dịch vụ OMNI KHDN hoặc khóa quyền sử dụng dịch vụ OMNI KHDN hoặc khóa tên đăng nhập, chứng thư điện tử ngay khi lý do trên phát sinh. Ngay sau đó OCB sẽ cố gắng liên hệ với Khách hàng bằng các hình thức phù hợp (điện thoại, gửi email, gửi thư bằng bưu điện) để thông báo cho Khách hàng.
- Nghĩa vụ của OCB:

- Tuân thủ quy định về giao dịch thương mại điện tử của Ngân hàng nhà nước Việt nam
- Thực thi các lệnh giao dịch của Khách hàng mà OCB nhận được qua hệ thống OMNI KHDN.
- Đảm bảo các thông tin về lệnh giao dịch do Khách hàng đã cung cấp và nhận lại từ hệ thống OMNI KHDN sẽ đầy đủ và chi tiết cần thiết và đầy đủ tính pháp lý để Khách hàng có thể sử dụng với các bên thứ ba.
- Cung cấp dịch vụ OMNI KHDN trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với OCB.
- Bảo mật thông tin của Khách hàng theo quy định của Pháp luật. Đảm bảo các quyền lợi hợp pháp của Khách hàng khi giao dịch qua kênh OMNI KHDN.
- Khóa quyền sử dụng của Người dùng trong vòng không quá 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.
- Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ OMNI KHDN.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

- Quyền của Khách hàng
 - Sử dụng dịch vụ OMNI KHDN trong phạm vi đã thỏa thuận với OCB.
 - Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho OCB trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền lợi của Khách hàng bị vi phạm.
 - Yêu cầu OCB cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu, mã kích hoạt soft iOTP theo thủ tục đăng ký cập nhật mà OCB quy định. OCB sẽ thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra xác thực và chấp nhận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng.
 - Thực thi các quyền khác theo các quy định của pháp luật có liên quan.
- Nghĩa vụ của Khách hàng
 - Bảo vệ mật khẩu, tên truy cập, chứng thư điện tử và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử. Một trong những biện pháp bảo vệ có thể: Không đưa các thông tin này cho người khác; Ghi nhớ tên truy cập, mật khẩu; không đặt mật khẩu trùng với thông tin để đoán; thường xuyên đổi mật khẩu. Không cho phép trình duyệt lưu tên truy cập, mật khẩu; Không để người khác sử dụng trình duyệt Web khi chưa thoát khỏi màn hình dịch vụ OMNI KHDN.
 - Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các lệnh giao dịch được lập trên hệ thống OMNI KHDN được lập bởi tên truy cập, mật khẩu của Khách hàng, chịu trách nhiệm vô điều kiện khi tên truy cập, mật mã, mã OTP được tạo bởi soft iOTP, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì.
 - Thông báo ngay cho Trung tâm hỗ trợ Khách hàng 24/7 của OCB hay Chi nhánh/ Phòng giao dịch của OCB để được hướng dẫn xử lý nếu: Khách hàng không thể truy cập vào hệ thống OMNI KHDN hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, soft iOTP bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hay 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 hệ thống.

- Sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý để giảm thiệt hại cho mình khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra liên quan trực tiếp hay gián tiếp đến việc Khách hàng sử dụng dịch vụ OMNI KHDN nhưng không được gây thiệt hại cho OCB dưới bất kỳ hình thức nào.
- Khi Khách hàng có yêu cầu cấp lại chứng thư điện tử và khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, Khách hàng phải thông báo trước cho OCB. Các nội dung thay đổi được thực hiện bằng văn bản theo mẫu của OCB.
- Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ OMNI KHDN trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ Website để truy cập dịch vụ OMNI KHDN.
- Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện lệnh giao dịch OMNI KHDN của mình và thông báo ngay cho OCB nếu Khách hàng phát hiện lệnh giao dịch của Khách hàng bị chậm xử lý.
- Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và OCB về việc mở, sử dụng tài khoản và chuyển khoản, chuyển tiền.
- Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ OMNI KHDN khi OCB có yêu cầu;
- Đảm bảo các thông tin Khách hàng cung cấp cho OCB liên quan tới đăng ký sử dụng dịch vụ là chính xác, đầy đủ và cập nhật.
- Chấp nhận vô điều kiện để OCB lấy lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của Khách hàng do lỗi của hệ thống OMNI KHDN hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của Khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch cho mình.
- Không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của OCB hay có liên quan đến dịch vụ OMNI KHDN khi chưa được sự đồng ý của OCB.
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho OCB theo quy định và thỏa thuận giữa OCB và Khách hàng.
- Khi muốn chấm dứt sử dụng dịch vụ OMNI KHDN, Khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho OCB. Khi nhận được thông báo của Khách hàng, OCB sẽ xem xét từng trường hợp cụ thể để chấm dịch vụ theo Quy định của OCB.
- Thực thi các nghĩa vụ của Khách hàng theo các quy định có liên quan của Pháp luật và của OCB.

Điều 11. Bảo mật thông tin

- 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 OMNI KHDN của Khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và OCB.
- Các Bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin

Điều 12. Rủi ro và xử lý rủi ro

- OCB được miễn trách nhiệm pháp lý thực hiện các nghĩa vụ trong Thỏa thuận này vì các lý do gây ra bởi Khách hàng, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của OCB. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của OCB có thể là sự cố cản trở OCB thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm và không giới hạn bởi sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do OCB gửi không tới

được Khách hàng hoặc do bên thứ 3, sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống OMNI KHDN bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân trên nên không hoạt động hay có hoạt động nhưng Khách hàng không sử dụng được, hay sử dụng được nhưng các lệnh giao dịch bị lỗi, thay đổi khi OCB nhận được, các sự cố không thể tránh khỏi hay do các nguyên nhân khách quan gây nên bởi luật pháp, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

- OCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của Khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ OMNI KHDN của Khách hàng.
- Khách hàng miễn trừ cho OCB mọi trách nhiệm pháp lý và thiệt hại xảy ra do số lượng lệnh giao dịch mà OCB nhận được vượt quá năng lực xử lý của OCB tại thời điểm phải xử lý theo nội dung của Thỏa thuận này dẫn đến OCB không thể hay chậm thực thi các lệnh giao dịch OMNI KHDN này.

Điều 13. Xử lý vi phạm

Bên nào vi phạm Bản thỏa thuận 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 14. Thời hạn và hiệu lực chấm dứt Thỏa thuận

- Bản thỏa thuận này có hiệu lực kể từ ngày ký cho đến khi các bên có quyết định khác về việc chấm dứt thỏa thuận.
- Các trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ OMNI KHDN không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên:
 - Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của OCB, OCB không còn khả năng cung cấp dịch vụ này hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ OMNI KHDN hay đại diện ủy quyền thực hiện thỏa thuận này của Khách hàng không được OCB chấp thuận.
 - Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm các nội dung của Thỏa thuận này, bên bị vi phạm có quyền ngưng cung cấp hoặc ngưng sử dụng dịch vụ OMNI KHDN ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
 - Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật của Nhà nước dẫn đến việc OCB không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ OMNI KHDN cho Khách hàng.
- Trong mọi trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ OMNI KHDN, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.
- Khi Khách hàng không còn nhu cầu hoặc không muốn sử dụng dịch vụ OMNI KHDN, Khách hàng cần thực hiện đăng ký chấm dứt sử dụng dịch vụ theo thủ tục quy định của OCB.

Điều 15. Sửa đổi Thỏa thuận

- Khi OCB cung cấp tính năng mới hoặc sửa đổi tính năng hiện tại của dịch vụ OMNI KHDN, việc Khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không làm ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các nội dung trong Thỏa thuận này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và nghĩa vụ theo Thỏa thuận này. Trong trường hợp các tính năng có

kèm quy định sử dụng và Khách hàng sử dụng tính năng này Khách hàng được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó.

- Trừ các trường hợp được quy định rõ theo ngữ cảnh, OCB có thể sửa đổi, thêm, bớt các điều khoản trong Thỏa thuận này bằng cách đưa ra các phần sửa đổi này trên Website của OCB hay màn hình dịch vụ OMNI KHDN. Nếu Khách hàng không đồng ý với các điều khoản này, Khách hàng có thể không tiếp tục sử dụng dịch vụ; việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ OMNI KHDN xem như Khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu trong Thỏa thuận này.
- Các sửa đổi, bổ sung theo từng thời điểm đối với Thỏa thuận này được OCB và Khách hàng chấp thuận, là một phần không thể tách rời của Thỏa thuận này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 16. Thông báo

- Thông báo của Khách hàng cho OCB chỉ được xem là đã nhận nếu thông báo đó được gửi bằng văn bản cho OCB theo địa chỉ của OCB các từng điểm giao dịch và được OCB xác nhận là đã nhận
- Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của OCB nếu thông báo được gửi
 - Bằng thư và thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện;
 - Bằng fax và thời điểm nhận là thời điểm OCB thực hiện fax;
 - Bằng email và thời điểm nhận là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của OCB;
 - Gửi trực tiếp và thời điểm nhận là thời điểm Khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo tại địa chỉ của Khách hàng đã đăng ký với OCB.
 - Trường hợp OCB thông báo trên Website của OCB hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch, Khách hàng được xem là đã nhận, kể từ thời điểm OCB hoàn tất việc đăng thông tin trên Website hoặc OCB hoàn tất việc niêm yết thông tin tại quầy giao dịch.

Điều 17. Các điều khoản khác

- Ngày và giờ quy định trong Thỏa thuận này theo giờ và ngày dương lịch Việt Nam
- 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 Thỏa thuận này.
- Mọi bất đồng trong quá trình thực hiện Thỏa thuận 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.
- Trong trường hợp Thỏa thuận này hay màn hình dịch vụ OMNI KHDN 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.
- Các vấn đề không được quy định trong Thỏa thuận này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.