

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ OCB OMNI

Điều kiện và điều khoản sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Điện tử OCB OMNI (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 Dịch vụ Ngân hàng Điện Tử OCB OMNI. 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 trên các kênh đăng ký/ giao dịch điện tử do Ngân hàng OCB ban hành hoặc triển khai về việc đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Điện Tử OCB OMNI. 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 dịch vụ Ngân hàng Điện Tử OCB OMNI, Khách hàng đồng thời phải tuân theo các quy định được nêu trong Biểu mẫu đăng ký/ điều chỉnh bản giấy hoặc điện tử Dịch vụ Ngân hàng Điện Tử của Ngân hàng OCB.

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

- Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB):** là ngân hàng cung cấp dịch vụ Ngân hàng Điện Tử OCB OMNI cho Khách hàng và là chủ sở hữu kênh Ngân hàng Điện Tử OCB OMNI.
- Khách hàng:** là khách hàng cá nhân có tài khoản và thẻ ATM tại OCB, đăng ký sử dụng dịch vụ OCB OMNI để thực hiện các giao dịch với OCB qua kênh Ngân hàng điện tử OCB OMNI.
- Ngân hàng điện tử OCB OMNI (OCB OMNI):** là hệ thống các phương tiện điện tử được OCB sử dụng để giao dịch với Khách hàng, qua đó, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho Khách hàng thông qua internet. Các gói giao dịch tại OCB OMNI bao gồm: Ebanking gói Bạc, Ebanking gói Bạc Plus, Ebanking gói Vàng và các hình thức giao dịch khác do OCB cung ứng cho Khách hàng trong từng thời kỳ.
- Dịch vụ OCB OMNI:** là các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác do OCB cung cấp qua kênh Ngân hàng điện tử OCB OMNI để Khách hàng sử dụng một cách hợp pháp, hợp lệ. Nội dung các dịch vụ, sản phẩm, tiện ích mà Khách hàng có thể thực hiện trên OCB OMNI được OCB cung cấp và thông báo trong từng thời kỳ.
- Lệnh giao dịch OCB OMNI:** là 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 Ngân hàng điện tử OCB OMNI.
- Phương tiện điện tử:** là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện từ hoặc công nghệ tương tự (ví dụ như đường truyền Internet, Điện thoại di động...).
- 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 OCB OMNI.
- Mã Khách hàng:** là mã số do hệ thống quản lý dữ liệu của OCB (hệ thống T24) cấp tự động khi Khách hàng đăng ký thông tin giao dịch tại OCB.
- Số điện thoại đăng ký:** là số điện thoại di động Khách hàng đăng ký với OCB để thực hiện giao dịch trên Ngân hàng điện tử OCB OMNI.
- Thông tin đăng nhập:** bao gồm Tên truy cập (username), Mật khẩu (password) được OCB cung cấp cho từng Khách hàng khi đăng ký sử dụng dịch vụ OCB OMNI để truy cập dịch vụ.

11. **Mật khẩu:** được hiểu là mật khẩu tĩnh hay mã xác thực OTP.
12. **Mật khẩu tĩnh:** Mật khẩu sử dụng nhiều lần.
13. **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.
14. **Phương thức xác thực:** là phương thức cấp phát mã xác thực mà Khách hàng đăng ký lựa chọn khi đăng ký sử dụng dịch vụ OCB OMNI, có chức năng cung cấp Mã xác thực cho Khách hàng sử dụng mỗi khi thực hiện giao dịch.
15. **Mã xác thực:** là mã số mật được OCB cung cấp thông qua các Thiết bị xác thực (Chữ ký điện tử, token...) để Khách hàng sử dụng cho việc duyệt thực thi các lệnh giao dịch phát sinh từ dịch vụ OCB OMNI.
16. **Token:** là một loại thiết bị xác thực, hoạt động theo phương thức tự tạo các ký tự một cách ngẫu nhiên và thay đổi theo thời gian, là thiết bị ngoài, có thời hạn sử dụng.
17. **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 OCB OMNI 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.
18. **Ngày làm việc:** được hiểu là các ngày mà OCB có làm việc thực tế theo thông báo trong từng thời kỳ, ngoại trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
19. **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 không phân biệt số lượng giao dịch.

ĐIỀU 2. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Để sử dụng Dịch vụ OCB OMNI, Khách hàng cần:

1. Hoàn tất các yêu cầu đăng ký dịch vụ Ngân hàng Điện tử do OCB quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thoả thuận cần thiết liên quan đến dịch vụ.
2. Chấp nhận tất cả Điều khoản – Điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử OCB OMNI theo Quy định này và các quy định khác có liên quan.
3. Việc đăng ký/thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ Ngân hàng Điện tử OCB OMNI 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. ĐỒNG TIỀN SỬ DỤNG

1. Trong phạm vi Dịch vụ OCB OMNI, OCB cho phép và đảm bảo các giao dịch thanh toán, chuyển khoản, gửi tiền được thực hiện bằng Đồng Việt Nam (VND).
2. 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. THỰC THI LỆNH GIAO DỊCH TRÊN HỆ THỐNG OCB OMNI

1. Khách hàng gửi các lệnh giao dịch đến OCB qua hệ thống OCB OMNI, các lệnh giao dịch phải được lập với thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của OCB, được xác nhận bằng hình thức nêu tại khoản 11,12 và 13 Điều 1 trước khi gửi đến hệ thống thông tin của OCB.
2. Các lệnh giao dịch chỉ được xem là đã được OCB 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.
3. 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 theo quy định về mở và sử dụng Tài khoản và Quy định này sau khi OCB đã kiểm tra và hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu hợp lệ từ Khách hàng.
4. Thời gian thực thi các lệnh giao dịch OCB OMNI trên hệ thống OCB như sau:
 - a. Lệnh truy vấn thông tin: OCB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
 - b. 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: 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 8 giờ đến 14 giờ 30) các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu: OCB thực thi ngay trong ngày làm việc.
 - Lệnh giao dịch được 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 từng hình thức 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.
5. Khách hàng đồng ý rằng bất kỳ hành động nào truy cập vào OCB OMNI bằng chính tên truy cập và mật khẩu của Khách hàng và/hoặc kết hợp với phương pháp xác thực khác do OCB cung cấp cho Khách hàng để lập lệnh giao dịch thì các lệnh này được OCB xem là do chính Khách hàng chủ quan 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 của lệnh giao dịch của Khách hàng trên OCB OMNI ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và tên truy cập được Khách hàng lựa chọn.
6. Đảm bảo rằng mọi lệnh giao dịch trên OCB OMNI do OCB thực thi cho Khách hàng điều 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 cho Khách hàng. Việc đối chiếu các lệnh giao dịch OCB OMNI đã được OCB thực thi với

chứng từ khác bằng giấy (nếu có) không ảnh hưởng đến giá trị, hiệu lực của lệnh giao dịch này.

7. Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên OCB OMNI của OCB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các lệnh giao dịch OCB OMNI 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 OCB OMNI 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 OCB OMNI hay Khách hàng đã thay đổi thông tin liên quan đến lệnh giao dịch OCB OMNI sau khi lệnh giao dịch này đã được OCB xử lý.
8. Trong trường hợp OCB cung cấp tính năng thẻ tín dụng, đăng ký vay hay các hình thức cấp tín dụng khác trên dịch vụ OCB OMNI, khách hàng hiểu rằng việc cấp tín dụng thực sự cùng số tiền vay cụ thể, phụ thuộc kết quả thẩm định của OCB đối với thông tin do khách hàng cung cấp và các điều kiện liên quan đến việc cấp tín dụng.
9. OCB quy định tài khoản và số tài khoản khách hàng duy trì tại OCB có thể truy cập được trên dịch vụ OCB OMNI, loại lệnh giao dịch phải có chữ ký điện tử, loại lệnh giao dịch được dùng với phương thức xác thực.
10. Tài khoản ghi nợ (nếu có) trong các lệnh giao dịch OCB OMNI là tài khoản hạch toán.

ĐIỀU 5. PHÍ DỊCH VỤ

1. Phí dịch vụ là các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ OCB OMNI mà Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ do OCB quy định theo từng thời kỳ.
2. OCB có quyền quy định, áp dụng và thay đổi bao gồm nhưng không giới hạn các loại phí dịch vụ OCB OMNI: Phí thường niên, Phí đăng ký sử dụng và ngừng dịch vụ OCB OMNI; Phí duy trì, thay đổi, cấp và cấp lại chứng thư điện tử; Phí thực thi lệnh giao dịch OCB OMNI.
3. OCB có quyền tự động trích tiền từ tài khoản tiền gửi của Khách hàng có đăng ký sử dụng dịch vụ OCB OMNI để thu phí dịch vụ từng lần ngay sau khi Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính phí hoặc phí dịch vụ hàng tháng. Trường hợp khi thực hiện thu phí mà tài khoản của Khách hàng không đủ để thanh toán thì OCB có quyền lấy hạn mức thấu chi của Khách hàng đã được OCB duyệt (nếu có) để thanh toán và/hoặc ngừng cung cấp dịch vụ OCB OMNI cho đến khi phí dịch vụ được thanh toán đầy đủ. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí và lãi kèm theo do sử dụng dịch vụ thấu chi để thanh toán phí dịch vụ OCB OMNI trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc đóng Tài khoản.
4. 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 OCB OMNI sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.
5. Phí dịch vụ OCB OMNI được OCB thu bằng tiền VND.

ĐIỀU 6. TRUY CẬP VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

1. 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: (i) Khách hàng vi phạm quy định của OCB hoặc pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, hoặc

- (ii) theo quyết định yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc (iii) các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc (iv) khi lợi ích của Khách hàng/OCB/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc gian lận; hoặc (v) 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, hoặc (vi) khi giao dịch vượt quá hạn mức/ hết hạn mức sử dụng ngày, hoặc (vii) khi số dư được phép sử dụng trên Tài khoản không đủ để thanh toán.
2. Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ.
 3. 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 OCB OMNI, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính. 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 OCB OMNI.

ĐIỀU 7. GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

1. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên OCB OMNI của Khách hàng.
2. Trường hợp Khách hàng muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, OCB chỉ sẽ xem xét với các điều kiện đồng thời sau:
 - (i) Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến OCB và được OCB xác nhận tính chính xác của nội dung yêu cầu, và
 - (ii) OCB chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng muốn hủy yêu cầu và
 - (iii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của OCB đồng thời Khách hàng tự cam kết việc hủy giao dịch này không ảnh hưởng đến bất kỳ bên thứ ba nào khác, nếu có Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm.
3. Bất kỳ lệnh giao dịch OCB OMNI nào đã được thực hiện sẽ được OCB xem là có giá trị hiệu lực và không hủy bỏ. Khách hàng cam kết, chấp thuận rằng các giao dịch được OCB thực thi là lệnh giao dịch từ Khách hàng và 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.

ĐIỀU 8. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

1. Khách hàng cam kết và thừa nhận rằng tất cả các thông tin do Khách hàng cung cấp cho OCB là hoàn toàn chính xác. Khách hàng đảm bảo phải bảo mật các số mật khẩu và các thông tin khác liên quan đến giao dịch OCB OMNI.
2. Trừ khi Khách hàng đã thông báo trước cho OCB về việc để mất, bị mất cắp, lộ mã số khách hàng, tên đăng nhập, mật khẩu... và được OCB chấp nhận, Khách hàng chấp nhận rằng: bất cứ hành động nào truy cập vào OCB OMNI bằng chính các thông tin đăng nhập của Khách hàng và/hoặc kết hợp phương thức xác thực hoặc sử dụng đúng số điện thoại đăng ký của Khách hàng để truy cập vào OCB OMNI đều được coi là giao dịch do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch này. OCB không có trách nhiệm kiểm tra tính xác thực nào khác ngoài việc kiểm tra sự đúng khớp của các thông tin đăng nhập của Khách hàng, số điện thoại đăng ký và mã số xác thực của phương thức xác thực.

3. Không sử dụng dịch vụ OCB OMNI để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
4. Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn sử dụng dịch vụ OCB OMNI do OCB Bank ban hành.

ĐIỀU 9. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

1. OCB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/ do:
 - Khách hàng để lộ/ tiết lộ các số mật khẩu, thông tin xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch OCB OMNI cho người khác không có quyền; hoặc không có các biện pháp bảo vệ các thông tin mật khẩu để người khác lợi dụng; hoặc
 - Khách hàng không nhận được tin nhắn phản hồi của OCB do lỗi của nhà cung cấp mạng viễn thông hoặc việc nhận tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà bên thứ ba bằng bất kỳ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc
 - Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ OCB OMNI 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;
 - Sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc các thiết bị của Khách hàng dùng để kết nối với OCB OMNI hoặc các rủi ro xảy ra trong quá trình vận hành, quản lý, điều hành hệ thống của Khách hàng.
 - Việc OCB thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - Số dư trong Tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện các yêu cầu giao dịch.
 - Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ.
2. OCB được miễn trách nhiệm về bất kỳ sự phương hại/ thiệt hại nào về danh dự, uy tín của Khách hàng do việc OCB chấm dứt cung cấp dịch vụ OCB OMNI theo các điểm c, d và o và Điều 11 theo Bản Quy định này.
3. OCB không chịu trách nhiệm về các thỏa thuận mua hàng hóa, dịch vụ giữa Khách hàng và bên thứ ba cung cấp hàng hóa dịch vụ ngoài việc OCB phải thực hiện lệnh thanh toán đúng theo yêu cầu của Khách hàng.
4. OCB được miễn trách nhiệm về việc thông tin cá nhân/doanh nghiệp, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến giao dịch OCB OMNI bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của OCB (bị Hacker tấn công trái phép, lỗi do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông...).
5. OCB được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ OCB OMNI của Khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của OCB gây ra.

ĐIỀU 10. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của Khách hàng:

- a. Có quyền sử dụng dịch vụ OCB OMNI 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 làm thủ tục chấm dứt việc sử dụng dịch vụ OCB OMNI khi có nhu cầu. Khi muốn chấm dứt sử dụng dịch vụ OCB OMNI, 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 dứt theo nội dung của Quy định này và quy định khác có liên quan. Sau khi hoàn tất thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ OCB OMNI tại OCB, OCB sẽ ngưng cung cấp dịch vụ OCB OMNI cho Khách hàng.
 - e. Có quyền khiếu nại với OCB 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 7 ngày làm việc kể từ ngày quyền lợi của Khách hàng bị vi phạm.
 - f. 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 có nghĩa vụ bảo mật mật khẩu, thông tin đăng nhập, thông tin của các phương thức xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch OCB OMNI do OCB cung cấp. OCB khuyến cáo các biện pháp có thể bảo vệ các mật khẩu là: không đưa thông tin về các mật khẩu, giải pháp xác thực cho bất kỳ người khác kể cả đồng sở hữu; không đặt các mật khẩu trùng với thông tin cá nhân hoặc các thông tin dễ đoán; không lưu lại mật khẩu trên trình duyệt web hoặc trên Điện thoại di động; không cài đặt chế độ cho phép trình duyệt web hoặc Điện thoại di động có chế độ tự động lưu thông tin về mật khẩu và/hoặc tin nhắn có chứa mật khẩu; không để người khác sử dụng trình duyệt web hoặc Điện thoại di động hoặc điện thoại dùng để sử dụng dịch vụ Ngân hàng Điện tử khi chưa thoát khỏi hẳn các màn hình ứng dụng giao dịch OCB OMNI.
 - b. Khách hàng chỉ được khai báo các số mật khẩu và các thông tin khác liên quan đến giao dịch OCB OMNI qua các phương thức giao dịch do OCB chính thức công bố.
 - c. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các lệnh giao dịch OCB OMNI được lập bởi tên truy cập, mật khẩu của Khách hàng. Chịu trách nhiệm vô điều kiện khi tên truy cập, mật khẩu, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi Quy định này hết hiệu lực.
 - d. 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 hệ thống OCB OMNI hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật (Token) 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 OCB OMNI.

- e. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ OCB OMNI khi OCB có yêu cầu.
- f. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ OCB OMNI trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ Website để truy cập dịch vụ OCB OMNI.
- g. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện lệnh giao dịch OCB OMNI của mình và thông báo ngay cho OCB nếu lệnh giao dịch không được OCB xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ của ngành Ngân hàng và theo quy định tại khoản 3, 4 Điều 4 của Quy định này.
- h. Xuất trình giấy tờ tùy thân tại OCB khi có các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ OCB OMNI.
- i. Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và OCB về việc mở, sử dụng tài khoản và chuyển khoản, chuyển tiền.
- j. Đảm bảo các thông tin liên quan đến Khách hàng được cung cấp trong và theo Quy định này là chính xác, đầy đủ cũng như cập nhật ngay các thông tin này khi thay đổi. Trường hợp không thông báo kịp thời thì Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, dịch vụ OCB OMNI.
- k. Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ OCB OMNI của OCB hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.
- l. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho OCB theo quy định tại Điều 5 của Quy định này và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả thuế, liên quan đến việc OCB thực thi lệnh giao dịch OCB OMNI của Khách hàng.
- m. Hoàn trả cho OCB các khoản ghi có đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của Khách hàng do lỗi của hệ thống OCB OMNI hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của Khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch cho mình.
- n. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với tất cả giao dịch qua OCB OMNI liên quan đến tài khoản do sai sót của Khách hàng hoặc do Khách hàng không thực hiện đúng các cam kết tại Điều 8 Quy định này.
- o. 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 11. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB

1. Quyền của OCB:
 - a. Kiểm tra giấy tờ tùy thân và chữ ký của Khách hàng khi Khách hàng đến OCB thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ OCB OMNI.
 - b. 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 OCB OMNI và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi lệnh giao dịch này.
 - c. Từ chối thực thi các lệnh giao dịch OCB OMNI 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.

- d. Được quyền tạm khóa/tạm ngưng/ chấm dứt/ từ chối việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng theo quy định tại Điều 6 mục 3 của quy định này.
- e. Ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch, các khoản phí liên quan đến giao dịch theo Biểu phí được OCB quy định theo từng thời kỳ, các khoản giao dịch thừa, các khoản tiền ghi có nhằm vào tài khoản (nếu có).
- f. Tự động Ghi nợ tài khoản tiền gửi của Khách hàng tại OCB để thu các loại phí phát sinh do thực hiện lệnh giao dịch mà Khách hàng còn nợ OCB.
- g. 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.
- h. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, yêu cầu chậm thực thi các lệnh giao dịch OCB OMNI mà các lệnh giao dịch này đã được OCB thực thi trước đó. Yêu cầu hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các lệnh giao dịch OCB OMNI phải được thông báo đến OCB qua các hình thức được OCB quy định và chấp nhận.
- i. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo lệnh giao dịch OCB OMNI của Khách hàng. OCB thực thi lệnh giao dịch OCB OMNI của Khách hàng trong khoản thời gian quy định tại khoản 3, 4 Điều 4 của Quy định này, không phụ thuộc vào quan hệ hoặc tranh chấp giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng.
- j. Trong trường hợp Khách hàng sau 05 lần đăng nhập không thành công dịch vụ OCB OMNI, Khách hàng sẽ bị hệ thống OCB OMNI khóa quyền truy cập.
- k. Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ OCB OMNI không do OCB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ OCB OMNI mạo danh của OCB.
- l. OCB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến dịch vụ OCB OMNI, địa chỉ Website để Khách hàng truy cập dịch vụ OCB OMNI; thay đổi, thông tin trên màn hình trang Web cung cấp dịch vụ OCB OMNI bao gồm, nhưng không giới hạn ở danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ, lãi suất cho vay, lãi suất gửi tiền tiết kiệm, giá cổ phiếu, giá vàng mà không cần thông báo cho Khách hàng.
- m. 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.
- n. Quyết định chọn tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử, thời gian hiệu lực của: chứng thư điện tử cấp cho Khách hàng; quyết định định dạng tên truy cập và mật khẩu. Quyết định lệnh giao dịch OCB OMNI nào do OCB độc lập xử lý và lệnh giao dịch OCB OMNI nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý
- o. 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 này hay các nghĩa vụ khác trong các quan hệ khác với OCB, OCB sẽ tạm ngưng cung cấp một số tính năng hay toàn bộ dịch vụ OCB OMNI ngay khi lý do trên phát sinh hay khóa quyền sử dụng dịch vụ OCB OMNI hay khóa quyền sử dụng OTP token, tên truy cập, mật khẩu, chứng thư điện tử (nếu có) liên quan đến dịch vụ. Ngay sau đó, OCB sẽ liên hệ với khách hàng bằng điện thoại, email hay địa chỉ thư tín quy định trong quy định này hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.

- p. 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. Thực hiện các lệnh giao dịch OCB OMNI nhận được qua hệ thống OCB OMNI theo đúng quy định tại Điều 4 của Quy định này.
 - c. Đảm bảo các thông tin về lệnh giao dịch do Khách hàng đã cung cấp và nhận lại từ hệ thống OCB OMNI sẽ đầy đủ chi tiết cần thiết và đầy đủ tính pháp lý để Khách hàng có thể sử dụng với các bên thứ ba.
 - d. Cung cấp dịch vụ OCB OMNI trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với OCB.
 - e. 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 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.
 - f. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng khi giao dịch OCB OMNI.
 - g. 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.
 - h. Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.
 - i. Thực hiện các nghĩa vụ của OCB quy định tại các phần khác của Quy định này.

ĐIỀU 12. 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 13. 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 dịch vụ OCB OMNI 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 dịch vụ này hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ OCB OMNI 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 dịch vụ OCB OMNI 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 dịch vụ OCB OMNI cho Khách hàng.
3. Trong mọi trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ OCB OMNI, các bên điều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.

ĐIỀU 14. SỬA ĐỔI QUY ĐỊNH

1. Khi OCB cung cấp tính năng mới hoặc sửa đổi tính năng hiện tại của dịch vụ OCB OMNI, 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 Quy định này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và nghĩa vụ theo Quy định 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 và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản được nêu trong Quy định này.
2. Các sửa đổi, bổ sung theo từng thời điểm đối với Quy định này được OCB và Khách hàng chấp thuận, là một phần của Quy định này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.

ĐIỀU 15. THÔNG BÁO

1. 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 tại từng điểm giao dịch và được OCB xác nhận là đã nhận.
2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của OCB nếu thông báo được gửi:
 - a. Bằng thư và thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện;
 - b. Bằng fax và thời điểm nhận là thời điểm OCB thực hiện fax;
 - c. Bằng email và thời điểm nhận là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của OCB;
 - d. 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.
 - e. 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.
3. Trường hợp các quy định trong Quy định hoặc các quy định khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của OCB quy định thông báo được lập dưới hình thức nhất định thì các bên phải thực hiện việc thông báo theo quy định đó.

ĐIỀU 16. 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 dịch vụ OCB OMNI 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 dịch vụ đã chấm dứt.