



# CẨM NANG

dịch vụ ngân hàng điện tử

## OCB OMNI LÀ GÌ?

OCB OMNI là ngân hàng hợp kênh đầu tiên tại Việt Nam, sử dụng thay thế eBanking OCB từ 19.03.2018. OCB OMNI cung cấp giải pháp quản lý và sử dụng dịch vụ tài chính online đỉnh cao thông qua hệ thống công nghệ ngân hàng hợp kênh hàng đầu thế giới với 3S nổi trội:

SECURITY - BẢO MẬT đa lớp và an toàn tuyệt đối với giải pháp công nghệ hàng đầu châu Âu.

SIMPLICITY - DỄ DÀNG quản lý tài chính với đa dạng công cụ hỗ trợ và giao diện trực quan.

SEAMLESSLY - ĐỒNG NHẤT sản phẩm dịch vụ và giao dịch liền mạch trên mọi kênh. Bạn có thể giao dịch trên máy tính, điện thoại, máy tính bảng hay tại quầy với cùng một chất lượng dịch vụ cao nhất.

## HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG NHỮNG TIỆN ÍCH THƯỜNG DÙNG:

**Chuyển khoản nội bộ:** Chuyển khoản đến tài khoản trong hệ thống OCB (tài khoản bên nhận chuyển khoản là tài khoản OCB).

Bước 1: Vào danh mục "Chuyển tiền" -> Chọn "Chuyển khoản nội bộ"

Bước 2: Nhập các thông tin chuyển khoản theo màn hình thể hiện

Bước 3: Kiểm tra và xác thực giao dịch bằng cách nhấn chọn "Lấy nút OTP". Nhập mã OTP đã nhận được, nhấn "Hoàn tất". Hệ thống hiển thị trạng thái giao dịch vừa thực hiện.

**Chuyển khoản liên ngân hàng:** Chuyển khoản đến tài khoản các ngân hàng và tổ chức tài chính ngoài hệ thống OCB trên phạm vi toàn quốc.

Bước 1: Vào danh mục "Chuyển tiền" -> Chọn "Chuyển khoản liên ngân hàng"

Bước 2: Nhập các thông tin theo màn hình.

Bước 3: Kiểm tra và xác thực giao dịch bằng cách chọn "Lấy nút OTP". Nhập mã OTP đã nhận được và nhấn "Hoàn tất". Sau đó, hệ thống hiển thị trạng thái giao dịch vừa thực hiện.

*Lưu ý:* Đối với các lệnh chuyển khoản liên ngân hàng sau 15 giờ 45 phút từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần, hoặc ngày thứ 7/ ngày nghỉ/ ngày lễ, lệnh chuyển khoản sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

**Chuyển khoản nhanh 24/7:** Chuyển khoản đến số tài khoản/ số thẻ được phát hành bởi OCB và các Ngân hàng liên kết với OCB trong vòng 8 giây kể cả ngày nghỉ, ngày lễ mà không phải đợi đến ngày làm việc theo quy định của ngân hàng. Ngay sau khi nhập số tài khoản/ số thẻ, hệ thống sẽ tự động hiển thị đúng thông tin người nhận.

Bước 1: Vào danh mục "Chuyển tiền" -> Chọn "Chuyển khoản nhanh 24/7".

Bước 2: Chọn loại hình thụ hưởng là tài khoản hoặc thẻ và nhập các thông tin chuyển khoản.

Bước 3: Kiểm tra và xác thực giao dịch bằng cách chọn nút "Lấy OTP" và nhập mã OTP đã nhận được, nhấn "Hoàn tất". Sau đó, hệ thống hiển thị trạng thái giao dịch vừa thực hiện.

**Giao dịch tương lai:** Lên lịch cho một giao dịch cần thực hiện trong tương lai ở thời điểm hiện tại. Đồng thời, Khách hàng cũng có thể hủy những giao dịch đã được lên lịch.

*Ví dụ:*

- Khách hàng tạo giao dịch ở ngày hiện tại là ngày 20/7/2018.

- Khi tạo giao dịch tại các tính năng "Chuyển tiền", chọn "Ngày thực hiện" là ngày 10/8/2018

- Kết quả giao dịch tương lai với các nội dung khách hàng đã nhập sẽ được thực thi là ngày 10/8/2018.

**Hướng dẫn sử dụng:** Khách hàng thực hiện tạo các giao dịch tương lai tại các tính năng chuyển tiền bằng cách nhập vào trường "Ngày giao dịch" là ngày tương lai cần chuyển như: Chuyển khoản nội bộ/ Chuyển khoản liên ngân hàng.

**Để xem nội dung các giao dịch tương lai đã được thiết lập:** Chọn "Chuyển tiền" -> Chọn "Giao dịch tương lai"

-> Hệ thống sẽ hiển thị danh sách các giao dịch tương lai.

**Giao dịch định kỳ:** Giúp Khách hàng tạo giao dịch chuyển khoản đến một tài khoản nội bộ OCB theo lịch định kỳ ngày/tuần/tháng. Chỉ với một lần thực hiện đặt lịch, theo định kỳ hệ thống sẽ tự động tạo và thực hiện giao dịch theo lịch đã định. Khách hàng cũng có thể bỏ lệnh giao dịch định kỳ khi muốn thay đổi hoặc không có nhu cầu sử dụng tiếp.

Bước 1: Vào danh mục "Chuyển tiền" -> Chọn "Giao dịch định kỳ" -> Nhấn "Tạo mới"

Bước 2: Nhập các thông tin chuyển khoản định kỳ

Bước 3: Kiểm tra thông tin, xác thực giao dịch bằng cách chọn nút "Lấy OTP" và nhập mã OTP đã nhận được, nhấn "Hoàn tất". Sau đó, hệ thống hiển thị trạng thái giao dịch vừa thực hiện.

**Nạp tiền điện thoại:** Nạp tiền điện thoại thuê bao trả trước cho chính mình hoặc người khác ở bất kỳ thời điểm nào, bằng cách trích tiền từ tài khoản thanh toán với mệnh giá nạp tiền tương ứng (được hưởng đầy đủ các khuyến mãi của nhà mạng).

Bước 1: Chọn danh mục "Chuyển tiền" -> đến mục "Nạp tiền điện thoại"

Bước 2: Nhập thông tin số điện thoại, và số tiền cần nạp

Bước 3: Kiểm tra thông tin, xác thực bằng cách nhấn "Lấy OTP" và nhập mã OTP đã nhận được qua điện thoại, nhấn "Hoàn tất". Hệ thống hiển thị trạng thái giao dịch.

**Thanh toán hóa đơn tự động:** Chỉ cần đăng ký thanh toán một lần, theo định kỳ hệ thống tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán để thanh toán các hóa đơn: Di động trả sau, Hóa đơn PSTN, Internet ADSL, Nước, Điện, Truyền hình cáp, Vé máy bay, Điện thoại cố định, Leased Line, Học phí cao đẳng/đại học. Khách hàng cũng có thể bỏ lệnh Thanh toán hóa đơn tự động, trong trường hợp muốn thay đổi hoặc không có nhu cầu sử dụng tiếp.

Bước 1: Chọn danh mục "Chuyển tiền" -> đến mục "Thanh toán hóa đơn tự động" -> Nhấn nút tạo mới

Bước 2: Nhập mã Khách hàng/mã hóa đơn và loại dịch vụ tương ứng

Bước 3: Chọn hình thức thanh toán toàn bộ hóa đơn hoặc trong giới hạn số tiền định trước

Bước 4: Chọn thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc và định kỳ thanh toán

Bước 5: Kiểm tra thông tin và xác thực giao dịch bằng cách chọn nút "Lấy OTP" và nhập mã OTP đã nhận được, nhấn "Hoàn tất".

Sau khi hoàn thành các bước hệ thống sẽ hiển thị trạng thái xử lý đăng ký thanh toán hóa đơn tự động.

**Giỏ giao dịch:** Chỉ với một mã xác thực OTP, bạn có thể duyệt một lần cho nhiều giao dịch cùng lúc, tiết kiệm tối đa thời gian giao dịch.

**Phần 1:** Tạo "Giỏ giao dịch"

Tại mỗi màn hình tính năng tạo giao dịch, bấm chọn "Thêm vào giỏ giao dịch". Sau khi nhập đầy đủ thông tin, hệ thống sẽ chuyển các giao dịch vào "Giỏ giao dịch".

**Phần 2:** Thực hiện các giao dịch trong "Giỏ giao dịch"

Bước 1: Vào danh mục "Chuyển tiền" -> Chọn "Giỏ giao dịch"

Bước 2: Xác thực giao dịch bằng cách chọn nút "Lấy OTP" và nhập mã OTP đã nhận được, nhấn "Hoàn tất". Sau khi thực hiện, hệ thống sẽ hiển thị trạng thái của giao dịch.

Ví dụ: Để chuyển khoản 200 triệu đồng. Bạn có thể sử dụng tính năng "Chuyển khoản nhanh 24/7". Vì mỗi hạn mức giao dịch tối đa 50 triệu, thay vì thực hiện 4 giao dịch với 4 lần xác thực OTP, bạn có thể cho tất cả vào một giỏ giao dịch, nhấn duyệt một lần với một mã OTP duy nhất.

**Danh sách người thụ hưởng:** Giúp bạn lưu danh sách người nhận chuyển khoản để khi thực hiện giao dịch chuyển khoản mới, bạn có thể chọn thông tin người nhận từ danh sách người thụ hưởng đã có sẵn và hệ

thống sẽ tự động điền các thông tin đã lưu.

### **Có 2 cách để tạo thông tin người thụ hưởng:**

Cách 1: Tạo mới tại màn hình “Danh sách người thụ hưởng”

Cách 2: Tạo mới tại màn hình chuyển khoản (tính năng lưu thông tin người thụ hưởng sau khi nhập thông tin người nhận)

**Mở sổ tiết kiệm:** Cho bạn chủ động mở và quản lý tiền gửi tiết kiệm trực tuyến (online) với các đặc tính linh hoạt:

Đa dạng kỳ hạn gửi như tuần/tháng/năm

Mở cùng lúc nhiều sổ tiết kiệm chỉ với một lần xác thực OTP

Quản lý sổ dễ dàng, mọi lúc mọi nơi

### **Hướng dẫn sử dụng:**

Bước 1: Vào danh mục “Tiền gửi tiết kiệm” -> Chọn tính năng “Mở sổ tiết kiệm”

Bước 2: Nhập các thông tin như tài khoản chuyển tiền, số tiền gửi, kỳ hạn

Bước 3: Kiểm tra lại thông tin và xác nhận giao dịch mở tiết kiệm. Sau khi hoàn tất, hệ thống sẽ hiển thị trạng thái xử lý giao dịch mở tiết kiệm

**Mở tài khoản tích lũy tương lai:** Bạn chủ động mở và quản lý tài khoản tích lũy tương lai để chuẩn bị sẵn sàng cho một dự định tài chính sắp tới.

Đa dạng kỳ hạn gửi từ 6 tháng trở lên

Khách hàng chủ động nộp tiền vào bất cứ lúc nào hoặc dùng tính năng giao dịch định kỳ để tự động trích tiền gửi tiết kiệm

Lãi suất hấp dẫn

### **Hướng dẫn sử dụng**

Bước 1: Vào danh mục “Tiền gửi tiết kiệm” -> Chọn “Mở tài khoản tích lũy tương lai”

Bước 2: Nhập các thông tin như tài khoản chuyển tiền, số tiền gửi, kỳ hạn...

Bước 3: Kiểm tra lại thông tin và xác nhận giao dịch mở tài khoản tiết kiệm tích lũy

Sau khi hoàn tất, hệ thống sẽ hiển thị trạng thái xử lý giao dịch mở tài khoản tiết kiệm tích lũy

**Công cụ tính toán lãi suất:** Giúp bạn so sánh lãi suất các sản phẩm tiết kiệm để chọn loại hình mở tiết kiệm phù hợp. Đồng thời, mở sổ tiết kiệm dễ dàng với 1 cú nhấp chuột chọn số tiền, kỳ hạn, sản phẩm tiền gửi thay vì nhập từ bàn phím.

Bước 1: Vào danh mục “Tiền gửi tiết kiệm” -> Chọn tính năng “Công cụ tính”

Bước 2: Nhập hoặc nhấp chọn số tiền và kỳ hạn gửi

Bước 3: Nhấn chọn Nút “xác nhận”. Hệ thống sẽ hiển thị các loại hình gửi tiết kiệm phù hợp với số tiền và kỳ hạn bạn đã chọn và nút “Mở sổ tiết kiệm”.

Bước 4: Nhấn chọn Nút “Mở sổ tiết kiệm” để thực hiện mở sổ tiết kiệm tại sản phẩm và kỳ hạn lựa chọn.

**Tính năng “Lãi suất”:** Cung cấp thông tin lãi suất của tất cả sản phẩm tiết kiệm, hỗ trợ chủ động lựa chọn sản phẩm và kỳ hạn mong muốn.

### **Hướng dẫn sử dụng:**

Bước 1: Vào danh mục “Tiền gửi tiết kiệm” -> Chọn tính năng “Biểu lãi suất tiền”

Bước 2: Chọn sản phẩm tiền gửi cần xem lãi suất

Hệ thống sẽ hiển thị lãi suất của tất cả các kỳ hạn trong sản phẩm chọn với các thông tin: Kỳ hạn/ Loại tiền/ Lãi suất.

**Sổ tay tiện ích Tài khoản:** Hỗ trợ bạn xem được các thông tin sơ lược về các tài khoản thanh toán ngay tại màn hình chính và có thể truy cập nhanh vào các tính năng tài khoản từ sổ tay tiện ích.

## 2 hình thức hiển thị sổ tay tiện ích:

### **Chi tiết các tài khoản:**

Hiển thị các thông tin: Tên tài khoản/ Số tài khoản/ Số dư/ Số dư khả dụng.

Để xem thông tin tài khoản tiếp theo, nhấn chọn Nút “qua trang” (dấu mũi tên).

### **Tổng quan tài khoản:**

Hiển thị các thông tin: Số lượng các tài khoản tương ứng với từng loại tiền của tài khoản/ Số dư khả dụng (Tổng số dư khả dụng của các tài khoản cùng loại tiền)/ Số dư (Tổng số dư của các tài khoản cùng loại tiền).

Để xem tổng quan vay của loại tiền kế tiếp, chọn Nút “qua trang” (dấu mũi tên)

Đối với lựa chọn hiển thị chi tiết, OCB OMNI cung cấp tiện ích cho khách hàng được cài đặt tài khoản ưu tiên hiển thị tại trang đầu tiên của Sổ tay tiện ích Tài khoản:

Bước 1: Nhấn Nút “cài đặt” của Sổ tay tiện ích Tài khoản

Bước 2: Nhấn chọn Nút “Chọn” tại dòng “Chi tiết sản phẩm”

Bước 3: Kéo thanh cuộn xem các tài khoản và chọn tài khoản thanh toán ưu tiên hiển thị.

Truy cập nhanh các tính năng của tài khoản: từ giao diện Sổ tay tiện ích Tài khoản

Bước 1: Trỏ chuột vào vùng Sổ tay tiện ích Tài khoản

Bước 2: Nhấn chọn nút tính năng được hiển thị: Danh sách tài khoản/ Chi tiết/ Lịch sử giao dịch.

Hệ thống sẽ chuyển đến trang có tính năng đã nhấn chọn

**Tính năng Lịch sử giao dịch thẻ:** Hỗ trợ bạn truy vấn lịch sử giao dịch của thẻ theo các điều kiện như: thời gian giao dịch, loại giao dịch, số tiền giao dịch.

Bước 1: Chọn sản phẩm “Thẻ” -> Nhấp vào tính năng “Lịch sử giao dịch thẻ”.

Bước 2: Chọn thẻ cần truy vấn thông tin và nhấp nút “Tìm kiếm”. Để tìm kiếm thông tin giao dịch nhanh, Khách hàng có thể sử dụng công cụ tìm kiếm nâng cao với các điều kiện tìm kiếm như mốc thời gian, loại giao dịch, số tiền giao dịch.

Bước 3: Hệ thống liệt kê chi tiết các giao dịch của Thẻ bao gồm: Ngày báo nợ/ Ngày giao dịch/ Đại lý/ Loại giao dịch/ Diễn giải/ Số tiền.

Bước 4: Xem chi tiết/xuất file thông tin chi tiết của 1 giao dịch cụ thể, đồng thời có thể xuất file lịch sử giao dịch thẻ dưới dạng tập tin Pdf hoặc Excel bằng cách nhấp vào nút “Tải về”

**Địa điểm/Geolocation:** Giúp bạn tìm kiếm, xác định vị trí Chi nhánh/ Phòng giao dịch/ ATM của OCB gần vị trí hiện tại.

**Tin nhắn/Messages:** Có chức năng gửi và nhận tin nhắn, hỗ trợ bạn theo dõi các giao dịch hoặc các thông tin quan trọng khác được ngân hàng gửi đến. Hỗ trợ bạn gửi thư đến ngân hàng để được tư vấn/hỗ trợ sản phẩm dịch vụ.

**Thông báo/ Notifications:** Các tin nhắn OCB gửi đến khách hàng có nội dung quan trọng sẽ được thể hiện dưới hình thức thông báo.

**Quản lý ảnh đại diện và hình nền/ Manage avatar and theme:** Bạn được đăng ảnh đại diện của cá nhân/ doanh nghiệp và thay đổi hình nền của giao diện OCB OMNI theo sở thích cá nhân.

## Hướng dẫn sử dụng

Bước 1: Vào tiện ích “Cài đặt”

Bước 2: Nhấn chọn tính năng “Quản lý ảnh đại diện và hình nền”

Bước 3: Để đăng ảnh đại diện - Chọn các nút tính năng đăng hình ảnh bao gồm: Chọn ảnh trong thư mục cá nhân/ Chọn ảnh trong danh mục có sẵn/ Chụp ảnh để đăng ảnh đại diện

**Để thay đổi giao diện:** Chọn nút “thay đổi hình nền”, bạn chọn hình nền trong danh sách hình nền có sẵn của OCB để cập nhật hình nền mới.

## **ĐẢM BẢO AN TOÀN VÀ BẢO MẬT KHI QUÝ KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ OCB**

Để đảm bảo an toàn và bảo mật khi Quý Khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng TMCP Phương Đông (gọi tắt là OCB), Ngân hàng chúng tôi kính gửi đến Quý Khách hàng một số hướng dẫn mang tính gợi ý trong quá trình giao dịch tại OCB như sau:

**Đối với việc các giao dịch tại Ngân hàng (sau đây gọi là giao dịch tại quầy),** Quý khách hàng cần lưu ý các vấn đề gợi ý sau:

Yêu cầu Giao dịch viên/Người thực hiện giao dịch của OCB hướng dẫn, giải thích rõ cho Quý khách hàng những thông tin có liên quan nếu Quý khách hàng chưa nắm kỹ hoặc cần tìm hiểu thêm, bao gồm cả những sản phẩm, dịch vụ đi kèm được mặc định hoặc không mặc định.

Quý khách hàng nên đọc kỹ nội dung trên sản phẩm, chứng từ trước khi ký nhận.

Kiểm tra số tiền, tài sản giao nhận đảm bảo theo nguyên tắc số liệu thực tế khớp đúng với số liệu trên chứng từ trước khi rời khỏi Ngân hàng.

Khi được Giao dịch viên/Người thực hiện giao dịch của OCB cung cấp tên tài khoản, mật khẩu, số PIN,... những thông tin mang tính bí mật để nhận dạng người giao dịch, Quý khách hàng nên lưu ý cẩn trọng trong việc tự bảo quản, bảo vệ thông tin. Trong trường hợp Quý khách hàng không muốn lưu trữ thông tin bản giấy, thông tin qua thư điện tử hay các phương tiện truyền tải khác, đề nghị Quý khách hàng sử dụng hình thức tiêu hủy mang tính an toàn và hiệu quả nhất để tránh bị kẻ xấu lợi dụng đánh cắp thông tin. Ví dụ: đối với những chứng từ chứa đựng thông tin cá nhân, Quý khách hàng khi tiêu hủy cần đảm bảo người khác không phục hồi, sao chép lại được.

**Khi giao dịch trực tuyến trên internet, Quý khách hàng lưu ý các vấn đề gợi ý sau:**

Bảo quản tên đăng nhập (user), mật khẩu (password) theo nguyên tắc bảo mật, không cung cấp cho bất kỳ bên nào trừ khi Pháp luật yêu cầu. Nhanh chóng thay đổi mật khẩu, ngay sau khi nhận được thông tin mật khẩu từ OCB.

Thiết lập mật khẩu nên có độ dài ít nhất 07 (bảy) ký tự. Mật khẩu nhạy cảm nên có độ dài ít nhất 9 (chín) ký tự. Trong nội dung mật khẩu nên chứa ít nhất 3 (ba) trong 4 (bốn) loại ký tự sau:

Ký tự số: 0 – 9

Ký tự chữ thường: a – z

Ký tự chữ hoa: A – Z

Các ký tự đặc biệt: !@#\$%^&\*()...

**Lưu ý:** Mật khẩu không nên trùng với tên đăng nhập; Không lặp lại trong 3 (ba) lần sử dụng gần nhất; Không sử dụng ngày tháng năm sinh, số điện thoại đang sử dụng, các từ ngữ phổ biến như abc, xyz,...; Không đặt 1 (một) mật khẩu cho tất cả các tài khoản giao dịch.

Quý khách hàng nên thường xuyên thay đổi mật khẩu, khi nhận được mã OTP từ hệ thống tránh để lộ thông

tin, sử dụng số điện thoại chính chủ trong việc nhận tin nhắn SMS khi giao dịch trực tuyến.

Không cung cấp thông tin, click/truy cập vào các đường link, website không rõ nguồn gốc. Không gửi bất cứ thông tin nào sử dụng cho việc truy cập giao dịch trực tuyến với Ngân hàng thông qua các phần mềm, ứng dụng mà Quý khách hàng chưa xác thực hay chưa có cam kết bảo đảm an toàn của nhà cung cấp.

Hạn chế sử dụng wifi công cộng, các điểm truy cập Internet miễn phí. Trong trường hợp cần giao dịch gấp, có thể dùng mạng 3G, 4G của các nhà mạng uy tín và truy cập trực tiếp tại: <https://omni.ocb.com.vn/>

**Khi cần thêm các thông tin hướng dẫn sử dụng sản phẩm, dịch vụ, Quý khách hàng vui lòng liên hệ các đầu mối sau đây để được hướng dẫn:**

Hội sở, Chi nhánh, Phòng giao dịch của OCB

Bộ phận Quản lý chất lượng và chăm sóc Khách hàng của OCB (**Hotline 24/7 - Call Center 18006678**).

Website: <https://ocb.com.vn/>

