Điều khoản và điều kiện mở, quản lý và sử dụng tài khoản đa năng, thẻ đa năng Liobank dành cho khách hàng cá nhân

(Ban hành kèm theo Quyết định số 808.01/2024/QĐ-TGĐ ngày 26/12/2024 của Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Phương Đông)

Điều khoản và Điều kiện mở, quản lý và sử dụng tài khoản đa năng, thẻ đa năng Liobank, sử dụng dịch vụ ngân hàng số Liobank dành cho khách hàng cá nhân và các văn bản sửa đổi, bổ sung từng thời kỳ, Điều khoản và Điều kiện quy định về đăng ký và sử dụng chữ ký số FPT , Thư chào mừng, Thông báo thanh toán thẻ, Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân được niêm yết công khai tại website www.liobank.vn từng thời kỳ, thông báo khác giữa OCB và Khách hàng liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ đa năng Liobank (sau đây gọi là "**Các Điều khoản và Điều kiện**") cùng với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ đăng ký hạn mức tín dụng và dịch vụ ngân hàng số Liobank hoặc tên gọi khác theo quy định của OCB từng thời kỳ sẽ tạo thành một Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ đăng ký hạn mức tín dụng và dịch vụ ngân hàng số Liobank hoàn chỉnh (sau đây gọi là "**Hợp đồng**"), ràng buộc pháp lý giữa Khách hàng và OCB

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các thuật ngữ trong Điều khoản, điều kiện này nếu không được giải thích tại đây sẽ tuân theo định nghĩa tại Thông tư số 17/2024/TT-NHNN và Thông tư số 18/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024 của Ngân hàng Nhà nước và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế.

1. **"OCB" hay "Ngân hàng":** là Ngân hàng TMCP Phương Đông - ngân hàng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng số Liobank, mở Tài khoản đa năng và phát hành Thẻ đa năng Liobank cho Khách hàng.
2. **"Ngân hàng số Liobank"** hay **"ứng dụng Liobank":** là ứng dụng di động cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ thanh toán thông qua mạng Internet. Ứng dụng Liobank chỉ có thể truy cập được qua các thiết bị di động có thể cài đặt ứng dụng, không thể truy cập qua website.
3. **Khách hàng** là cá nhân có nhu cầu sử dụng sản phẩm/ dịch vụ LioBank và thực hiện đăng ký mở tài khoản, thẻ và cung cấp thông tin cá nhân cho OCB để được sử dụng dịch

vụ của OCB, hoặc là cá nhân đứng tên giao kết Hợp đồng đã được OCB chấp thuận cung cấp Tài khoản đa năng và Thẻ đa năng Liobank để sử dụng.

4. **Số điện thoại đăng ký và/hoặc email đăng ký:** Là số điện thoại di động và/hoặc địa chỉ email Khách hàng đăng ký với OCB để thực hiện giao dịch trên Ngân hàng số Liobank.
5. **"Tài khoản đa năng"** hay **"Tài khoản":** Là tài khoản vừa có tính năng của tài khoản thanh toán, vừa có thể sử dụng hạn mức tín dụng (nếu có) và được liên kết với Thẻ Liobank.
6. **"Thẻ đa năng Liobank"** hay **"Thẻ Liobank"** hay **"Thẻ":** Là loại thẻ quốc tế đa năng tích hợp thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng quốc tế trong cùng một số thẻ do OCB phát hành cho Khách hàng đăng ký phát hành qua Ngân hàng số Liobank để thực hiện Giao dịch Thẻ trong phạm vi Hạn mức Thẻ đã được cấp theo thỏa thuận với OCB hoặc trong phạm vi số tiền trên tài khoản thanh toán của Khách hàng Thẻ Liobank của Khách hàng có thể tồn tại ở một trong hai hình thức: vật lý hoặc phi vật lý nhưng tại cùng một thời điểm, Thẻ Liobank của Khách hàng không đồng thời vừa là Thẻ vật lý, vừa là Thẻ phi vật lý.
7. **Thẻ vật lý:** Là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của Ngân hàng nhà nước.
8. **Thẻ phi vật lý:** Là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và chứa các thông tin trên thẻ theo quy định của Ngân hàng nhà nước. Thẻ phi vật lý Liobank không in ra thẻ vật lý.
9. **Thẻ giả:** Là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, Khách hàng thật.
10. **Tổ chức thanh toán Thẻ** (viết tắt là "**TCTTT**")**:** Là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán Thẻ theo quy định của pháp luật.
11. **Tổ chức Thẻ quốc tế** (viết tắt là "**TCTQT**")**:** Là Tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với OCB, Tổ chức thanh toán Thẻ và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán Thẻ có mã tổ chức phát hành Thẻ do Tổ chức Thẻ quốc tế cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

12. **Đơn vị Chấp nhận Thẻ** (viết tắt là "**ĐVCNT**"**):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng Thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán Thẻ.
13. **Đơn vị nhận Lệnh thanh toán (viết tắt là "ĐVNLTT**")**:** Là thành viên hoặc đơn vị thành viên (được Ban điều hành Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng cho phép kết nối trực tiếp tham gia Hệ thống TTLNH) thay mặt người nhận lệnh nhận và xử lý Lệnh thanh toán (đến).
14. **"Thiết bị chấp nhận thẻ tại Điểm bán" hay "POS":** Là các loại thiết bị đọc Thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Khách hàng có thể sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của Tổ chức thanh toán Thẻ để cung ứng tiền mặt cho Khách hàng theo thỏa thuận giữa Tổ chức thanh toán thẻ và OCB phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này
15. **Dịch vụ 3D Secure:** Là dịch vụ xác thực Giao dịch Thẻ trực tuyến quốc tế nhằm tăng thêm sự an toàn cho Khách hàng khi thực hiện Giao dịch Thẻ trực tuyến tại các website có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard SecureCode thông qua việc xác thực Khách hàng bằng một mật khẩu. Dịch vụ này được đăng ký dựa trên thông tin số điện thoại di động Khách hàng đã đăng ký với OCB.
16. **"Dịch vụ giao Thẻ theo địa chỉ yêu cầu":** Là dịch vụ giao Thẻ theo yêu cầu của Khách hàng tại địa điểm đã được Khách hàng chỉ định khi đăng ký phát hành thẻ phi vật lý trên ứng dụng Liobank.
17. **"Mã khóa bí mật dùng một lần"** hay **"OTP":** Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực người dùng khi truy cập ứng dụng Liobank hoặc khi thực hiện các giao dịch/yêu cầu dịch vụ thẻ trực tuyến. Tùy theo từng phương pháp sinh OTP, OCB gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS tới số điện thoại đăng ký của Khách hàng.
18. **"Mã số xác định Khách hàng" hay "PIN":** Là mã số mật do Khách hàng tự khởi tạo trên ứng dụng Liobank theo quy định của OCB từng thời kỳ để sử dụng trong trong một số loại hình giao dịch thẻ để chứng thực Khách hàng. Trong giao dịch điện tử, số PIN được coi là chữ ký điện tử của Khách hàng.

19. **“Máy giao dịch tự động”** hay **“ATM/CDM”:** Là thiết bị mà Khách hàng có thể sử dụng để thực hiện các Giao dịch Thẻ như: gửi, nạp, rút tiền mặt bằng thẻ, rút tiền mặt bằng mã QR, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, truy vấn thông tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.
20. **Tài khoản Thẻ:** Là tài khoản đa năng để quản lý các Giao dịch ghi nợ/ghi có, phí, lãi và các giao dịch khác phát sinh liên quan đến Tài khoản/Thẻ.
21. **Hạn mức tín dụng:** Là mức tối đa OCB chấp thuận cấp tín dụng cho Khách hàng tại một thời điểm nhất định để thực hiện các Giao dịch Thẻ khi số tiền dư có trong Tài khoản Thẻ không đủ để thực hiện Giao dịch Thẻ.
22. **Thời hạn hiệu lực của Thẻ:** Là thời hạn Khách hàng được sử dụng Thẻ. Thẻ có giá trị sử dụng đến hết ngày cuối cùng của tháng hết hạn được in/dập trên Thẻ, nếu Thẻ hoặc Tài khoản đa năng liên kết với Thẻ không bị chấm dứt hiệu lực sớm hơn bởi OCB hoặc Khách hàng.
23. **Thời hạn trả nợ:** Là thời hạn thanh toán số dư nợ, các khoản lãi, phí và các khoản phải trả khác phát sinh từ việc sử dụng Thẻ. Thời hạn trả nợ không phụ thuộc vào Thời hạn hiệu lực của Thẻ.
24. **Số tiền vượt hạn mức tín dụng:** Là số tiền chênh lệch khi dư nợ của Tài khoản Thẻ lớn hơn Hạn mức tín dụng.
25. **Giao dịch Thẻ:** Là việc sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt, và các dịch vụ khác do OCB, TCTTT cung ứng theo quy định pháp luật.
    a. Giao dịch nội địa xuất trình thẻ là giao dịch Thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại ATM/CDM, POS tại Việt Nam.
    b. Giao dịch thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ: là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hoá và/hoặc sử dụng dịch vụ.
    c. Giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT là việc sử dụng thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
    d. Giao dịch thẻ trực tuyến là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của OCB/ hoặc đối tác của OCB.

26. **Giao dịch nạp tiền vào hoặc rút tiền từ ví điện tử:** là giao dịch sử dụng Thẻ, tài khoản trên các ứng dụng Ví điện tử (trên thiết bị di động hoặc máy tính) với mục đích làm tăng/giảm số dư tài khoản Ví điện tử của Khách hàng.
27. **Giao dịch nạp/rút tiền mặt:** Là việc sử dụng Thẻ để nạp/rút tiền mặt tại ATM/CDM, quầy giao dịch của OCB/Tổ chức tín dụng khác. Giao Dịch Rút Tiền Mặt còn bao gồm việc sử dụng mã QR Rút Tiền tại ATM để rút tiền mặt thông qua việc quét mã QR.
28. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** Là giao dịch bằng thẻ giả hoặc giao dịch sử dụng trái phép thẻ.
29. **Sao kê tài khoản/Bảng kê giao dịch:** Là chứng từ được thể hiện theo phương thức văn bản giấy hoặc văn bản điện tử, liệt kê chi tiết bao gồm nhưng không giới hạn tất cả các giao dịch phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài khoản Thẻ: các Giao dịch ghi nợ, giao dịch ghi có, giao dịch hoàn trả, giao dịch thanh toán, giao dịch trả thưởng từ các chương trình khuyến mại (nếu có), giao dịch chuyển đổi trả góp, lãi và phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Khách hàng và các bút toán điều chỉnh (nếu có) trong khoảng thời gian cụ thể. Giao dịch Thẻ sẽ chỉ được thể hiện trên Bảng kê giao dịch khi thông tin về các giao dịch này được gửi đến OCB từ các ĐVCNT, và thông thường là sau ngày mà Khách hàng thực hiện Giao dịch Thẻ đó. Do đó, sẽ có khác biệt giữa ngày giao dịch thực tế và ngày ghi nhận trên hệ thống ngân hàng *(là ngày mà Giao dịch Thẻ được thể hiện trên Bảng kê giao dịch)*. Khách hàng có thể chủ động truy xuất Sao kê tài khoản/Bảng kê giao dịch trên ứng dụng Liobank theo quy định của OCB từng thời kỳ.
30. **Thông báo thanh toán thẻ:** Là chứng từ, thông báo được thể hiện theo phương thức văn bản giấy hoặc văn bản điện tử, liệt kê chi tiết bao gồm nhưng không giới hạn: Tổng số dư nợ của Tài khoản Thẻ tại thời điểm lập Thông báo thanh toán thẻ, Số tiền thanh toán tối thiểu, Ngày đến hạn thanh toán, thông tin về thời hạn miễn lãi (nếu có), thông tin lãi quá hạn, Phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu.
31. **Ngày lập Thông báo thanh toán thẻ:** Là ngày OCB lập Thông báo thanh toán thẻ (ngày 01 của tháng dương lịch). OCB sẽ gửi cho Khách hàng định kỳ hàng tháng dưới bất kỳ hình thức nào quy định tại Khoản 2 Điều 21 Các Điều khoản và Điều kiện này. Nếu Dư nợ cuối kỳ bằng 0 (không) VND thì Thông báo thanh toán thẻ sẽ không được gửi trong tháng đó và bất kỳ giao dịch nào phát sinh sau ngày lập Thông báo thanh toán thẻ sẽ được thể hiện trong Thông báo thanh toán thẻ của kỳ kế tiếp.

32. **Kỳ:** Là khoảng thời gian được tính từ ngày tiếp theo ngày lập Thông báo thanh toán thẻ của kỳ liền trước (ngày 02 dương lịch hằng tháng) tới hết ngày lập Thông báo thanh toán thẻ của kỳ hiện tại (ngày 01 dương lịch hằng tháng).
33. **Hóa đơn giao dịch:** Là chứng từ xác nhận các Giao dịch Thẻ do Khách hàng thực hiện tại ĐVCNT (nếu có).
34. **Số tiền giao dịch:** Là số tiền mà Khách hàng dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM/CDM.
35. **Số tiền giao dịch quy đổi:** Là Số tiền giao dịch thẻ được quy đổi ra Đồng Việt Nam (VND) theo tỷ giá của các TCTQT hoặc OCB.
36. **Số tiền ghi nợ:** Là Số tiền giao dịch bao gồm Số tiền giao dịch quy đổi, các phí do OCB, TCTQT quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ.
37. **Ghi nợ:** Là trừ tiền.
38. **Ghi có:** Là cộng tiền.
39. **Dư nợ cuối kỳ:** Là tổng số tiền mà Khách hàng chưa thanh toán và còn nợ vào cuối mỗi Kỳ, bao gồm Số tiền giao dịch, phí, lãi (nếu có) và các chi phí phát sinh khác liên quan đến việc sử dụng hạn mức tín dụng được liệt kê trong Thông báo thanh toán thẻ.
40. **Số dư hiện tại:** Là tổng số tiền dư có hoặc tổng số tiền dư nợ tại bất kỳ thời điểm nào liên quan đến (các) Tài khoản Thẻ. Số dư hiện tại được thể hiện trên ứng dụng Liobank có thể chỉ là số dư gần đúng trong thời gian thực, không phải là số dư đã hạch toán đầy đủ trong Tài khoản Liobank của Khách hàng. Số dư hiện tại có thể không tính đến các khoản ghi có và/hoặc ghi nợ đang chờ xử lý.
41. **Số tiền thanh toán tối thiểu:** Là số tiền được quy định cụ thể trong Thông báo thanh toán thẻ mà Khách hàng có trách nhiệm thanh toán cho OCB chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán.
42. **Ngày đến hạn thanh toán:** Là ngày chậm nhất mà Khách hàng phải thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu được nêu tại Thông báo thanh toán thẻ *(là ngày cuối cùng trong tháng dương lịch của ngày lập Thông báo thanh toán thẻ, ví dụ: ngày lập Thông báo thanh toán thẻ là ngày 01/12, ngày đến hạn thanh toán là ngày 31/12)*. Trường hợp Ngày đến hạn thanh toán rơi vào ngày nghỉ (chủ nhật, nghỉ lễ) OCB khuyến nghị với Khách hàng rằng việc thanh toán nên được thực hiện trước hoặc chậm nhất vào ngày làm việc liền kề trước ngày nghỉ.

43. **Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank:** Là đơn vị trực thuộc OCB chịu trách nhiệm tiếp nhận và hỗ trợ các yêu cầu của Khách hàng liên quan đến đến Tài khoản/Thẻ Liobank qua email, điện thoại, màn hình trò chuyện trực tuyến trên ứng dụng Ngân hàng số Liobank hoặc/và các kênh tiếp nhận khác mà OCB công bố từng thời kỳ.
44. **Ngày:** Là các ngày liên tục theo dương lịch.
45. **Ngày làm việc:** 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 và ngày mà OCB được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của cơ quan, cấp có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
46. **Tài Khoản Số Đẹp (Lucky Number)**: là số tài khoản dưới dạng 1 chuỗi kí tự (từ 7 đến 12 chữ số) do KH tự đặt phù hợp với quy định của Liobank và được Liobank chấp thuận để sử dụng, gắn với mỗi số hiệu tài khoản thanh toán của chính khách hàng mở tại Liobank.

ĐIỀU 2. PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG TÀI KHOẢN, THẺ

1. Việc sử dụng Tài khoản và Thẻ phải được thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước, quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và yêu cầu của Khách hàng và chỉ sử dụng cho các mục đích hợp pháp. Khách hàng không được sử dụng Tài khoản và Thẻ cho các giao dịch không được phép theo quy định của pháp luật. OCB có toàn quyền kiểm tra việc sử dụng bất hợp pháp hay bất hợp lệ đối với bất kỳ Tài Khoản và Dịch vụ nào và cóquyền phong tỏa/đóng/ từ chối thực hiện lệnh thanh toán Tài khoản và/ hoặc từ chối thanh toán/ tạm khóa/ tạm dừng giao dịch/ thu hồi/ hủy hiệu lựcThẻ cũng như các biện pháp hạn chế/ chế tài khác theo quy định pháp luật nhằm đảm bảo việc tuân thủ Các Các Điều khoản và Điều kiện này hay hoặc các hướng dẫn sử dụng dịch vụ đó và bất kì quy định pháp luật có liên quan nào. . Khách hàng được sử dụng Tài khoản/Thẻ để thực hiện các giao dịch hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam và theo thỏa thuận giữa Khách hàng với OCB.
2. Khách hàng được sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại các ATM/VTMs/POS/mPOS của OCB và của các Tổ chức Thanh toán Thẻ trong nước/nước ngoài có biểu tượng của Tổ chức Thẻ quốc tế, thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ tại các Đơn vị Chấp nhận Thẻ, qua Internet… hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do OCB hoặc các tổ chức thanh toán thẻ khác cung ứng. Khách hàng được sử dụng thẻ trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam

theo quy định của OCB và Tổ chức Thẻ quốc tế. Khi sử dụng tính năng rút tiền mặt bằng mã QR tại ATM thuộc các ngân hàng khác nằm trong liên minh Napas, khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ của Tổ Chức Napas để rút tiền tại các điểm ATM không phải ATM của OCB.

3. Khách hàng hiểu, nhận thức đầy đủ và chấp nhận hoàn toàn đối với các rủi ro khi Khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ mà Thẻ và/hoặc Khách hàng không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT (VD Giao dịch MOTO; giao dịch thanh toán trên internet….) và khi Khách hàng không bảo mật các thông tin về thẻ, thẻ của Khách hàng có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ và/hoặc Khách hàng không hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT. Trong đó:
   a. Giao dịch MOTO (Mail Order/Phone Order) là giao dịch mà Khách hàng sử dụng thông tin Thẻ đặt mua hàng hóa, dịch vụ từ ĐVCNT qua điện thoại hoặc email hoặc các phương tiện truyền thông khác. Trong đó, Thẻ và/hoặc Khách hàng không phải hiện diện trực tiếp tại ĐVCNT.
   b. Giao dịch thẻ trên internet: là giao dịch mà Khách hàng sử dụng thông tin Thẻ đặt mua hàng hóa, dịch vụ qua internet. Khách hàng nhận thức đầy đủ rủi ro và chịu trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch trên đây, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố xác thực Khách hàng.
4. Mục đích sử dụng Tài khoản/Thẻ phải phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam, không sử dụng Tài khoản/Thẻ để thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật, quy định tại Hợp đồng. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch Thẻ trái pháp luật, quy định của Hợp đồng.
5. Khách hàng cam kết sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ quốc tế đúng mục đích, sử dụng hạn mức theo quy định quản lý ngoại hối và các quy định liên quan của pháp luật Việt Nam.
6. Kể từ ngày 01/10/2024, Khách hàng chỉ có thể mở tài khoản thanh toán và phát hành thẻ bằng phương tiện điện tử sau khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Khách hàng với:
   a) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan

Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của Khách hàng do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

b) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập);

7. Kể từ ngày 01/01/2025, Khách hàng chỉ được thực hiện giao dịch thẻ, giao dịch rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Khách hàng với:

c) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của Khách hàng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc

d) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc

e) Dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa;

8. Kể từ ngày 1/1/2025, OCB được/có quyền tạm dừng giao dịch thẻ, giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

ĐIỀU 3. THẺ PHỤ

Sản phẩm Thẻ đa năng Liobank không phát hành thẻ phụ.

Tòa nhà The Hallmark, 15 Trần Bạch Đằng, P. Thủ Thiêm, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh 1800 6678 www.ocb.com.vn

ĐIỀU 4. MỞ TÀI KHOẢN VÀ PHÁT HÀNH THẺ

1. Thẻ đa năng Liobank sẽ được phát hành dưới hình thức phi vật lý ngay tại thời điểm tài khoản đa năng Liobank và Thẻ đa năng Liobank được mở thành công trên ứng dụng Liobank.
2. Thẻ đa năng Liobank có thể được phát hành dưới hình thức thẻ vật lý cho Khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào sau khi tài khoản đa năng Liobank và Thẻ đa năng Liobank được mở thành công trên ứng dụng Liobank; Thẻ đa năng Liobank dưới hình thức thẻ phi vật lý sẽ được chuyển trạng thái: thẻ bị hủy hiệu lực khi Khách hàng kích hoạt thẻ vật lý thành công.
3. Thông tin về số tài khoản đa năng Liobank, Tên tài khoản đa năng Liobank, thời điểm bắt đầu hoạt động của tài khoản đa năng Liobank được hiển thị trên ứng dụng Liobank để Khách hàng truy vấn.
4. Thông tin về Hạn mức giao dịch trên tài khoản Liobank và thẻ đa năng Liobank được hiển thị trên website wwww. liobank.vn Liobank để Khách hàng truy vấn.

ĐIỀU 5. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

1. Khách hàng được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu OCB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
2. Việc sử dụng tài khoản thanh toán của Khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người đại diện. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
3. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan.

ĐIỀU 6. QUẢN LÝ THẺ, SỐ PIN THẺ

1. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng OCB sẽ chuyển giao Thẻ vật lý cho Khách hàng (bao gồm các trường hợp như cấp Thẻ mới, tái cấp Thẻ, thay thế Thẻ) theo bất kỳ cách thức

chuyển giao nào tại đúng địa chỉ mà Khách hàng đăng ký nhận thẻ với OCB qua ứng dụng Liobank. OCB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc hoàn tất giao Thẻ cho Khách hàng khi thông tin nhận dạng Khách hàng khi giao thẻ là chính xác, đầy đủ, khớp đúng với thông tin Khách hàng đã đăng ký qua ứng dụng Liobank cũng như OCB đã thu thập được xác nhận của Khách hàng về việc đã nhận thẻ.

2. Khách hàng có nhu cầu thay đổi địa chỉ đã đăng ký nhận thẻ với OCB, Khách hàng phải đăng ký thông qua ứng dụng Liobank. Trường hợp Khách hàng không thông báo kịp thời, OCB có thể sẽ liên hệ với Khách hàng để giao thẻ và sau đó OCB có quyền hủy hoặc hoãn yêu cầu giao thẻ vật lý mà Khách hàng đã đăng ký trên ứng dụng Liobank trước đó với lý do Khách hàng đổi địa chỉ giao thẻ.
3. Sau khi nhận được Thẻ vật lý, Khách hàng bắt buộc phải đăng ký PIN Thẻ trên ứng dụng Liobank để kích hoạt thẻ và trước khi thực hiện các Giao dịch Thẻ có yêu cầu nhập .
4. Khách hàng chấp nhận, hiểu, và đồng ý rằng việc truy cập ứng dụng Liobank để thực hiện khóa thẻ tạm thời chỉ là việc ngăn chặn tạm thời các giao dịch rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ tại các Đơn vị Chấp nhận Thẻ, qua Internet. Các giao dịch bao gồm nhưng không giới hạn như chuyển tiền nội bộ OCB, chuyển tiền liên ngân hàng, chuyển tiền vào tài khoản tiết kiệm, thanh toán hóa đơn/dịch vụ tiện ích, nạp tiền điện thoại, thanh toán qua Google Wallet… vẫn có thể được thực hiện khi Khách hàng thực hiện khóa thẻ tạm thời thông qua hình thức này. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về toàn bộ các giao dịch được thực hiện trên tài khoản đa năng Liobank của mình trong thời điểm tài khoản bị tạm khóa thông qua ứng dụng Liobank.
5. Khách hàng không được phép cho bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ và phải luôn giữ gìn và bảo mật thông tin Thẻ, bao gồm cả PIN của Thẻ. Trong trường hợp Thẻ và/hoặc PIN bị mất, đánh cắp hoặc bị lợi dụng (gọi chung là Thẻ bị lợi dụng), Khách hàng phải ngay lập tức liên hệ bằng hình thức nhanh nhất đến tổng đài Hỗ trợ Khách hàng Liobank để thông báo mất thẻ và yêu cầu OCB khóa thẻ. Khi yêu cầu khóa thẻ, Khách hàng phải cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/PIN bị lộ/ đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của OCB.
6. Trong trường hợp Giao dịch Thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác PIN, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ thì chỉ cần PIN, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ được cung

cấp chính xác là đủ điều kiện để OCB xác định đây các Giao dịch Thẻ hợp lệ do Khách hàng thực hiện.

7. Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm về toàn bộ (các) giao dịch Thẻ mà Khách hàng đã thực hiện (dù là tự nguyện hoặc không tự nguyện) cũng như tất cả các khoản phí, lãi, dư nợ liên quan đến (các) giao dịch Thẻ được quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này và Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân được OCB ban hành từng thời kỳ.
8. Cho đến thời điểm OCB thực hiện khóa Thẻ dựa trên thông báo hợp pháp của Khách hàng theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Các Điều khoản và Điều kiện này về việc Thẻ bị lợi dụng cũng như trên cơ sở Khách hàng đã cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết cho OCB để thực hiện khóa Thẻ, Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những thiệt hại và bồi thường thiệt hại phát sinh cho OCB (nếu có), thanh toán mọi chi phí phát sinh liên quan do việc để Thẻ bị lợi dụng gây ra.
9. Nếu Thẻ vật lý bị giữ/kẹt do lỗi kỹ thuật tại ATM/CDM/POS của các ngân hàng khác, Khách hàng phải làm thủ tục thay thế Thẻ và PIN. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm với các mất mát hoặc tổn thất phát sinh trong trường hợp không thông báo ngay và/ hoặc không cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết để khóa thẻ cho OCB để thực hiện khóa Thẻ và không thực hiện các thủ tục thay thế Thẻ và PIN trong các trường hợp nêu trên.
10. Việc thay Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến trách nhiệm của Khách hàng được quy định trong Các Điều khoản và Điều kiện này. OCB sẽ xem xét và quyết định việc thay Thẻ khi Khách hàng có đề nghị thay thế Thẻ theo các hình thức quy định tại khoản 1 Điều 21 Điều khoản này. Khi thay Thẻ, Khách hàng có thể phải trả Phí thay thế Thẻ (phí cấp lại Thẻ) theo Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân được đăng tải trên website www.liobank.vn. Nếu Khách hàng tìm thấy Thẻ mà trước đó đã thông báo cho OCB là mất, Khách hàng không được sử dụng Thẻ này và chủ động thực hiện tiêu hủy Thẻ.
11. Trong mọi trường hợp: thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ hủy hiệu lực / đóng Thẻ, OCB sẽ không thu hồi lại Thẻ cũ. Khách hàng có nghĩa vụ tự tiêu hủy Thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn trong các trường hợp sau:

c. Khi Khách hàng yêu cầu hoặc thông báo cho OCB về việc hủy Thẻ. Thẻ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm OCB xác nhận với Khách hàng dưới bất kỳ hình thức thông báo nào về việc đã hủy Thẻ.

d. Khi OCB thông báo hủy hiệu lực / đóng Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ vì bất cứ lý do gì bao gồm theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định pháp luật hoặc các lý do khác theo thỏa thuận giữa OCB và Khách hàng hoặc quy định nội bộ của OCB phù hợp với quy định pháp luật, Thẻ sẽ chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm OCB thông báo cho Khách hàng về việc hủy Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ.

e. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch Thẻ xảy ra trước thời điểm OCB xác nhận chấm dứt sử dụng Thẻ kể cả những Giao dịch Thẻ phát sinh trong trường hợp Thẻ vật lý đã bị hủy.

12. Trường hợp Thẻ bị mất, Khách hàng vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo các điều khoản của Các Điều khoản và Điều kiện này, phải thanh toán đầy đủ số tiền thanh toán đến hạn theo yêu cầu từ Ngân hàng đầy đủ, đúng hạn cho OCB theo quy định.
13. Theo chính sách sản phẩm từng thời kỳ, khách hàng có thể được cấp Thẻ Đa năng Liobank MasterCard hoặc Thẻ Đa năng Liobank VISA.
14. Ngân hàng có quyền chuyển đổi loại thẻ mà khách hàng đang sử dụng dựa trên chính sách sản phẩm tại từng thời điểm. Mọi thay đổi sẽ được thông báo đến khách hàng, bao gồm thông tin về điều kiện sử dụng và biểu phí, thông qua các phương thức liên lạc được quy định trong Bản Điều khoản và Điều kiện này.

ĐIỀU 7. Quy Định về Đăng Ký và Sử Dụng Tài Khoản Số Đẹp

1. Khách hàng là chủ tài khoản thanh toán VND tại Liobank được đặt Số Tài Khoản Đẹp gắn với tài khoản mà khách hàng đang sở hữu. Sau khi đăng ký và được Liobank chấp thuận, Số Tài Khoản Đẹp này được dùng truy xuất ra số hiệu tài khoản thanh toán đích (tài khoản nhận tiền) trong các giao dịch chuyển khoản nội bộ, hoặc giao dịch chuyển khoản từ ngân hàng khác đến Tài Khoản của khách hàng tại Liobank hoặc các giao dịch khác theo chính sách của Liobank theo từng thời kỳ.
2. Khách hàng đồng ý việc Tài Khoản Số Đẹp được mã hóa theo quy định của Liobank trong từng thời kỳ, để sử dụng trong các giao dịch liên quan đến tài khoản bao gồm nhưng

không giới hạn việc chuyển tiền, nhận tiền thông qua thông tin mã hóa tài khoản này, truy vấn tên khách hàng.

3. Tài Khoản Số Đẹp có thể bị từ chối đăng ký khi:

- Số tài khoản bị trùng với số tài khoản đã được đăng ký sử dụng tại hệ thống của Liobank
- Vi phạm các điều kiện khác theo chính sách của Liobank hoặc không đáp ứng điều kiện đăng ký Tài Khoản Số Đẹp theo quy định của Liobank từng thời kỳ.

4. Quyền và Nghĩa Vụ của Khách hàng sử dụng tài khoản số đẹp của Liobank:

a. Đảm bảo chỉ sử dụng Tài Khoản Số Đẹp trong phạm vi Liobank cho phép, đảm bảo không sử dụng Tài Khoản Số Đẹp cho mục đích gian lận, giả mạo.

b. Chịu mọi trách nhiệm trước Liobank và trước pháp luật nếu có hành vi vi phạm các điều kiện, nguyên tắc, quy định về đặt và sử dụng tài khoản số đẹp tại Liobank; đồng thời, chịu trách nhiệm bồi thường cho Liobank và/ hoặc các bên liên quan đến hành vi vi phạm.

c. Được quyền cung cấp Tài Khoản Số Đẹp cho (các) bên chuyển tiền để thực hiện chuyển tiền đến tài khoản của khách hàng tại Liobank gắn với Tài khoản Số Đẹp; đồng thời, chịu trách nhiệm hướng dẫn cho bên chuyển tiền trong việc sử dụng Tài Khoản Số Đẹp để thực hiện giao dịch.

d. Được quyền thay đổi tài khoản số đẹp theo nhu cầu sử dụng nếu được Liobank đồng ý và theo các phương thức được Liobank triển khai từng thời kỳ.

e. Khách hàng đồng ý và cho phép Liobank sử dụng Tài Khoản Số Đẹp của Khách Hàng để thực hiện truy xuất số hiệu Tài Khoản gắn với Tài Khoản Số Đẹp này nhằm cung cấp số liệu cho Khách Hàng, hoặc Bên Thứ Ba liên quan (bên chuyển tiền, ngân hàng phục vụ bên chuyển tiền, Napas, ...) khi Liobank nhận được yêu cầu từ hệ thống liên ngân hàng.

f. Thông báo và phối hợp kịp thời với Liobank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng Tài Khoản Số Đẹp.

5. Quyền và Nghĩa Vụ của Liobank:

a. Được quyền từ chối đăng ký Tài Khoản Số Đẹp của khách và được đóng Tài Khoản Số Đẹp khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- Khi phát hiện Khách Hàng vi phạm các yêu cầu, hướng dẫn, quy định của Liobank trong việc đăng ký và sử dụng tài khoản số đẹp.
- Việc đăng ký và sử dụng Tài Khoản Số Đẹp của Khách Hàng trái với các quy định pháp luật hiện hành.
- Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
- Tài khoản gốc của khách hàng gắn với Tài khoản số đẹp bị đóng vì bất kỳ lý do gì.
- Các trường hợp khác mà theo nhận định của Liobank có thể gây rủi ro/ ảnh hưởng bất lợi tới Liobank và/ hoặc khách hàng.

b. Được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp (các) bên chuyển tiền nhập sai thông tin Tài Khoản Số Đẹp dẫn đến các giao dịch chuyển tiền bị nhầm lẫn, sai sót

c. Được miễn trách nhiệm về nguồn gốc, tính hợp pháp, tính thiếu đủ, mục đích giao dịch của các khoản tiền do (các) bên chuyển tiền thực hiện chuyển đến cho Khách Hàng thông qua Tài Khoản Số Đẹp.

d. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng như hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc bất cứ lý do nào mà ngoài khả năng kiểm soát của Liobank dẫn đến không thực hiện được giao dịch của Khách hàng/ (các) bên chuyển tiền thông qua Tài Khoản Số Đẹp.

e. Được quyền truy xuất và cung cấp thông tin số hiệu tài khoản gốc gắn với Tài khoản số đẹp của khách hàng phù hợp với quy định.

f. Được quyền mở Tài Khoản Số Đẹp được cấu hình đặc biệt để phục vụ mục đích Marketing. Ví dụ: Tài Khoản có dưới 7 chữ số.

ĐIỀU 8. HẠN MỨC TÍN DỤNG, HẠN MỨC THẺ, HẠN MỨC GIAO DỊCH

1. Mỗi Thẻ được phát hành sẽ được gắn với một Tài khoản đa năng.
2. Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày
3. Kể từ ngày 01/01/2025, đối với thẻ tín dụng, tổng hạn mức rút tiền mặt tính theo BIN của thẻ tín dụng tối đa là 100 (một trăm) triệu đồng Việt Nam trong 01 tháng.
4. Trong mọi giao dịch, thứ tự ưu tiên sử dụng nguồn tiền trong Tài khoản đa năng lần lượt như sau: Số dư có khả dụng, Hạn mức tín dụng khả dụng (nếu có).

5. Khi Số dư có trong tài khoản đã hết, Khách hàng có thể sử dụng Hạn mức tín dụng đã được cấp (nếu có) để thực hiện giao dịch rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ nhưng không được chuyển khoản vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước,các giao dịch Giao dịch nạp tiền vào ví điện tử và các giao dịch khác mà theo quy định của OCB và quy định của pháp luật không cho phép.
6. OCB có toàn quyền quyết định về việc cấp và/ hoặc thay đổi hạn mức tín dụng cho Khách hàng trên cơ sở: (i) Đề xuất cấp Hạn mức tín dụng của Khách hàng tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ đăng ký hạn mức tín dụng và dịch vụ ngân hàng số Liobank (Hợp đồng) và/ hoặc (ii) Đề nghị từ Khách hàng yêu cầu OCB xem xét tăng/giảm Hạn mức tín dụng đã cấp cho mình tại bất kỳ thời điểm nào thông qua phương thức quy định tại Điều khoản và Điều kiện này. OCB có toàn quyền quyết định (nhưng không có nghĩa vụ) tăng/giảm Hạn mức tín dụng theo đề nghị của Khách hàng. Việc tăng/ giảm hạn mức tín dụng tuân thủ quy định của OCB trong từng thời kỳ.

   Sau khi cấp/ thay đổi Hạn mức tín dụng cho Khách hàng theo quy định tại Khoản này, OCB thông báo về nội dung Hạn mức tín dụng đã cấp/ đã thay đổi đến Khách hàng theo các phương thức quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch Thẻ có liên quan phù hợp với Các Điều khoản và Điều kiện này.
7. Hạn mức giao dịch đối với giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ, giao dịch trực tuyến, giao dịch rút tiền mặt có thể bằng hoặc nhỏ hơn tổng số dư khả dụng trong Tài khoản đa năng Liobank bao gồm số dư có khả dụng và hạn mức tín dụng khả dụng nhưng không quá hạn mức giao dịch tối đa theo Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân do OCB công bố từng thời kỳ.
8. Khách hàng đồng ý rằng việc thực hiện bất kỳ Giao dịch thẻ nào vượt quá Hạn mức tín dụng và/hoặc hạn mức giao dịch được quy định thuộc quyền quyết định của OCB.
9. Trong trường hợp Khách hàng sử dụng Thẻ vượt quá Hạn mức tín dụng được cấp, Khách hàng phải thanh toán ngay Số tiền vượt hạn mức tín dụng ngay cả khi không nhận được yêu cầu của OCB. Nếu Khách hàng không thanh toán ngay Số tiền vượt hạn mức tín dụng, OCB có quyền tạm ngưng việc sử dụng Thẻ của Khách hàng cho đến khi tình trạng vượt Hạn mức tín dụng không còn. Việc cho phép Khách hàng thực hiện một Giao dịch

Thẻ dẫn đến việc vượt Hạn mức tín dụng không có nghĩa là OCB đồng ý tăng Hạn mức tín dụng.

10. OCB có quyền giới hạn số lượng giao dịch và/hoặc số tiền thực hiện giao dịch trong một ngày và/hoặc một tháng và thay đổi các giá trị này sau 01 ngày kể từ ngày OCB thông báo cho Khách hàng.

ĐIỀU 9. NẠP TIỀN VÀO TÀI KHOẢN, THANH TOÁN DƯ NỢ

1. Khách hàng có thể nạp tiền vào Tài khoản bằng VND hoặc bằng loại ngoại tệ mà OCB chấp nhận (số tiền ngoại tệ này sẽ được quy đổi thành VND theo tỷ giá do OCB quy định tại thời điểm quy đổi). Khi nạp tiền bằng hình thức chuyển khoản, việc nạp tiền chỉ được tính khi OCB nhận được báo có với số tiền thực báo có, thời điểm số tiền nạp được cập nhật vào Tài khoản theo quy định của OCB.
2. Khi thực hiện nạp tiền, Người nạp tiền phải ghi chính xác tên người thụ hưởng, Tài khoản nhận nạp tiền và ngân hàng quản lý Tài khoản. OCB sẽ không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng không thể thực hiện được giao dịch hoặc các thiệt hại phát sinh đối với Khách hàng do người nạp tiền không cung cấp đúng các thông tin này.
3. Khách hàng có thể nạp tiền bằng các hình thức sau:
   a. Nộp tiền mặt hoặc chuyển khoản tại các Chi nhánh/ Phòng Giao dịch của OCB;
   b. Chuyển khoản từ tài khoản của OCB hoặc Ngân hàng khác;
4. Thời gian tiền được hạch toán vào Tài khoản được xác định như sau:
   a. Nộp tiền mặt tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch OCB: Nếu giao dịch được thực hiện trong giờ làm việc của OCB thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản trong ngày.
   b. Chuyển khoản nội bộ từ tài khoản của cá nhân khác hoặc từ tài khoản của chính Khách hàng mở tại OCB: hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản ngay sau khi Khách hàng thực hiện lệnh chuyển khoản.
   c. Chuyển khoản từ Ngân hàng khác: nếu giao dịch được thực hiện và OCB nhận được báo có trước 16g00’ (Thứ 2 – Thứ 6) thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản trong ngày.
   d. Các trường hợp thanh toán ngoài thời gian quy định tại mục a, c Khoản 4 Điều này, giao dịch sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.
5. Thanh toán dư nợ

a. Khách hàng có thể thanh toán dư nợ bất cứ khi nào theo hình thức quy định tại Khoản 3 Điều này. Thời gian tiền được hạch toán vào tài khoản được xác định tại Khoản 4 Điều này.

b. Tất cả các khoản tiền ghi Có vào Tài khoản sẽ được OCB ưu tiên sử dụng để giảm Số dư nợ hiện tại trong Tài khoản *(nếu có)*. Nếu Số tiền ghi Có lớn hơn Số dư nợ nói trên thì số tiền còn lại sẽ là Số dư có khả dụng trong tài khoản.

c. Thứ tự ưu tiên thanh toán dư nợ:

(i) Trường hợp nợ trong hạn, tiền thanh toán dư nợ của Khách hàng sẽ được thanh toán cho các khoản theo thứ tự ưu tiên sau:

a. Phí chuyển đổi giao dịch trả góp
b. Các khoản dư nợ gốc tham gia trả góp
c. Các loại phí khác
d. Tiền lãi
e. Dư nợ gốc của các giao dịch phát sinh theo thứ tự:
(1) đã qua ngày hạn thanh toán và chưa thanh toán
(2) đã lên sao kê nhưng chưa đến hạn thanh toán
(3) chưa lên sao kê.

(ii) Trường hợp nợ quá hạn, tiền thanh toán dư nợ của Khách hàng sẽ được thanh toán cho các khoản theo thứ tự ưu tiên sau:

f. Phí chuyển đổi giao dịch trả góp
g. Các khoản dư nợ gốc tham gia trả góp
h. Phí chậm thanh toán
i. Các loại phí khác
j. Tiền lãi
k. Dư nợ gốc của các giao dịch phát sinh theo thứ tự:
(1) đã qua ngày hạn thanh toán và chưa thanh toán
(2) đã lên sao kê nhưng chưa đến hạn thanh toán
(3) chưa lên sao kê.

d. OCB khuyến nghị với Khách hàng rằng việc thanh toán nên được thực hiện trước hoặc chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán và lưu ý thời gian tiền được hạch toán vào Tài khoản được quy định tại Khoản 4 Điều này. Nếu Khách hàng thanh toán

không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu hoặc thanh toán Số tiền thanh toán tối thiểu sau Ngày đến hạn thanh toán thì sẽ bị tính Phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu, lãi quá hạn và có thể ảnh hưởng tiêu cực đến các khoản tín dụng trong tương lai của Khách hàng.

e. Trường hợp Khách hàng không thể tiếp tục sử dụng Thẻ vì lý do Thẻ hết hiệu lực và/hoặc vì bất kỳ lý do nào khác, Khách hàng vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ thanh toán Dư nợ theo thỏa thuận tại Hợp đồng cho đến khi thanh toán hết toàn bộ số dư nợ, các khoản lãi, phí và các khoản phải trả khác theo quy định, trừ trường hợp OCB có thông báo thay đổi.

f. Trường hợp OCB nhận được khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn quy định và đang trong quá trình giải quyết khiếu nại thì Khách hàng vẫn phải thanh toán các Giao dịch Thẻ đang khiếu nại. Sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, OCB sẽ điều chỉnh các Giao dịch Thẻ mà Khách hàng khiếu nại đúng theo quy định của OCB, pháp luật Việt Nam, thông lệ quốc tế và quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế cùng với các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến Giao dịch Thẻ khiếu nại đúng (nếu có).

g. Trong trường hợp khiếu nại Giao dịch Thẻ không đúng hoặc quá thời hạn quy định, Khách hàng phải chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các Giao dịch Thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh (nếu có).

ĐIỀU 10. LỆNH THANH TOÁN, GIAO DỊCH THẺ

1. OCB không có trách nhiệm đối với các thiệt hại của Khách hàng đối với bất kỳ sự từ chối nào của Đơn vị nhận Lệnh thanh toán/Đơn vị chấp nhận thẻ trừ trường hợp có hành vi vi phạm nghĩa vụ của OCB.
2. OCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hoá/dịch vụ mà Khách hàng được cung cấp theo bất kỳ cách thức thanh toán nào. Tranh chấp giữa Khách hàng và Đơn vị nhận Lệnh thanh toán/ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng hàng hoá/dịch vụ không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng theo yêu cầu của OCB. Khiếu nại của Khách hàng đối với Đơn vị nhận Lệnh thanh toán/Đơn vị chấp nhận thẻ sẽ không giải phóng Khách hàng khỏi các nghĩa vụ đối với OCB theo Các Điều khoản và Điều kiện này. Cụ thể là việc thiết lập, thay đổi hoặc chấm dứt các yêu cầu ủy quyền ghi nợ trực tiếp đối với bất kỳ khoản thanh toán thường xuyên nào được tính vào Tài khoản, OCB có quyền không thiết lập, thay đổi

hoặc chấm dứt bất kỳ thỏa thuận nào trong trường hợp có tranh chấp xảy ra giữa Khách hàng và Đơn vị nhận Lệnh thanh toán/Đơn vị chấp nhận thẻ.

3. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi số dư Tài khoản và thông báo cho OCB nếu có phát sinh sai sót. OCB được quyền tự động Ghi nợ Tài khoản của Khách hàng và thực hiện thông báo cho Khách hàng sau khi thực hiện trích nợ trong trường hợp có kết luận của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc Khách hàng có hành vi gian lận, lừa đảo và/ hoặc các trường hợp sau:

   (i) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán với ngân hàng, để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh, nghĩa vụ thanh toán,chi trả; ký quỹ; bảo đảm khả năng thanh toán; bồi thường; thanh toán các khoản phạt và các nghĩa vụ khác tại OCB. Việc trích nợ tự động trong trường hợp này sẽ không áp dụng đối với khoản tiền đang là khoản bảo đảm theo quy định pháp luật trừ trường hợp đang bảo đảm cho OCB;

   (ii) Thực hiện theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;

   (iii) 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 thanh toán theo quy định của pháp luật;

   (iv) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập

4. OCB được quyền từ chối thực hiện bất kỳ Lệnh thanh toán và/ hoặc từ chối thanh toán Thẻ nào nếu OCB, với sự hiểu biết và nhận định của mình, cho rằng Giao dịch đó không tuân thủ theo pháp luật Việt Nam hoặc các bên liên quan đến giao dịch, hàng hóa, dịch vụ, các yếu tố khác có khả năng có liên quan đến các trường hợp tội phạm, cấm vận, rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc liên quan đến các hành vi trái với quy định của pháp luật.

5. Khách hàng hiểu và nhận thức đầy đủ rằng, khi Khách hàng thực hiện các Giao dịch Thẻ mà không bảo mật các thông tin về Thẻ, Thẻ của Khách hàng có thể bị lợi dụng cho các giao dịch thanh toán mà không cần Thẻ (ví dụ: các giao dịch được thực hiện thông qua các cuộc gọi điện thoại, gửi email đến ĐVCNT, các Giao dịch thanh toán trên internet....). Khách hàng xác nhận và chấp thuận hoàn toàn đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các Giao dịch Thẻ này.
6. Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân hàng theo yêu cầu của Ngân hàng đối với các giao dịch mà Khách hàng rút thừa, giao dịch ghi có nhầm vào Tài khoản của Khách hàng, giao dịch tra soát khiếu nại tại máy giao dịch tự động và ĐVCNT đã được tạm ứng cho Khách hàng và các giao dịch nhầm lẫn khác mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Khách hàng đồng ý để Ngân hàng tự động ghi nợ để thu hồi các khoản tiền này mà không cần thông báo trước cho Khách hàng hay thêm bất cứ xác nhận nào từ Khách hàng. Ngân hàng sẽ thông báo đến KH sau khi thực hiện ghi nợ theo các nội dung được đề cập tại Điều khoản điều kiện này

ĐIỀU 11. PHÍ VÀ TỶ GIÁ

1. OCB có quyền thu các khoản phí dịch vụ do OCB cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng trong quá trình sử dụng Thẻ/ Tài khoản theo Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân do OCB công bố từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn:
   a. Phí mở tài khoản: Là khoản phí Khách hàng phải trả khi đăng ký mở tài khoản trên cơ sở Hợp đồng và được OCB chấp nhận
   b. Phí quản lý tài khoản: Là khoản phí thu định kỳ để duy trì tài khoản và cung cấp các dịch vụ liên quan đến việc sử dụng tài khoản của Khách hàng.
   c. Phí phát hành thẻ: Là khoản phí Khách hàng phải trả khi đăng ký phát hành Thẻ trên cơ sở Hợp đồng và được OCB chấp nhận.
   d. Phí thường niên thẻ: Là khoản phí được thu định kỳ hằng năm để duy trì hiệu lực Thẻ.
   e. Phí cấp lại Thẻ và/hoặc PIN: Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng yêu cầu thay thế Thẻ hoặc cấp lại Thẻ và/hoặc PIN mới.

f. Phí cấp sao kê tài khoản: Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng yêu cầu cấp sao kê tài khoản tại Quầy Đơn vị kinh doanh của OCB.

g. Phí in sao kê rút gọn trên máy ATM/CDM (hoặc Phí in sao kê 5 giao dịch gần nhất): là phí được tính khi sử dụng thẻ để in sao kê tại máy ATM/CDM.

h. Phí thay đổi hạn mức tín dụng: Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng yêu cầu tăng/giảm Hạn mức Thẻ.

i. Phí vượt hạn mức tín dụng: Là khoản phí phát sinh khi dư nợ của Tài khoản Thẻ vượt quá Hạn mức Thẻ hoặc Hạn mức tín dụng.

j. Phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu: Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng không thanh toán đủ Số tiền thanh toán tối thiểu trước 18:00 ngày OCB lập thông báo thanh toán thẻ của kỳ tiếp theo. OCB không thu phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu trong trường hợp KH có phát sinh nợ từ nhóm 3 trở lên.

k. Phí xử lý giao dịch bằng ngoại tệ: Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng thực hiện các Giao dịch Thẻ khác VND và được tính trên Số tiền giao dịch quy đổi vào ngày Giao dịch Thẻ được thực hiện. Phí này được tính gộp vào Số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/ghi có vào Tài khoản Thẻ.

l. Phí xử lý giao dịch bằng VND tại Đại lý nước ngoài (áp dụng cho giao dịch bằng VND): Là khoản phí được tính trên số tiền giao dịch tại các Đại lý chấp nhận thẻ của Ngân hàng thanh toán có mã quốc gia khác Việt Nam. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch và được ghi nhận vào giao dịch Tài khoản Thẻ.

m. Phí nhận tiền nhanh qua thẻ Mastercard (Moneysend)/ VISA (VISA Direct, Money Gram): Là phí phát sinh khi Khách hàng Mastercard nhận tiền thông qua việc tiền được chuyển ghi có trực tiếp vào Tài khoản Thẻ Mastercard của Khách hàng tại OCB (có thể nhận tiền từ trong nước hoặc nước ngoài).

n. Phí rút tiền mặt (hoặc Phí rút tiền): Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng thực hiện Giao dịch rút tiền mặt và được tính trên số tiền ghi nợ của Giao dịch rút tiền mặt. Nếu Số tiền dư có tài khoản Liobank không đủ để trả phí rút tiền, OCB có thể từ chối thực hiện giao dịch rút tiền.

o. Phí xác nhận thông tin Khách hàng: Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng yêu cầu xác nhận các thông tin về Hạn mức Thẻ, tình trạng Tài khoản Thẻ và các thông tin khác liên quan đến Thẻ tại quầy Đơn vị kinh doanh của OCB.

p. Phí tra soát giao dịch: Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng khiếu nại không đúng hay không chính xác về Giao dịch Thẻ và được thu sau khi OCB trả lời kết quả khiếu nại cho Khách hàng.

2. Trừ trường hợp trên Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân có quy định khác, tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch Thẻ được áp dụng theo Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân hiện hành vào ngày giao dịch được ghi Nợ/Có vào tài khoản (không phụ thuộc vào ngày Khách hàng thực hiện giao dịch). Các loại phí khác sẽ được tính vào ngày OCB ghi nợ vào tài khoản với mức phí được áp dụng theo Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân hiện hành tại từng thời điểm. Việc thay đổi Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân sẽ được thông báo cho Khách hàng theo một trong các hình thức được quy định tại Khoản 3 Điều 25 Các Điều khoản và Điều kiện này, thời gian từ khi thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về phí tối thiểu là 07 ngày.
3. Tất cả các Giao dịch thẻ được thực hiện bằng các loại tiền tệ không phải Đồng Việt Nam (VND) sẽ được ghi nhận vào Tài khoản Thẻ sau khi quy đổi sang Đồng Việt Nam (VND).
4. Các Giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của OCB, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá của OCB. Các Giao dịch thẻ thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc OCB sẽ được áp dụng theo tỷ giá của TCTQT.
5. Tất cả giá trị Giao dịch Thẻ, Phí, lãi phát sinh trong kỳ được nhập vào số dư nợ đầu kỳ tiếp theo. Tổng dư nợ (bao gồm dư nợ gốc, dư nợ lãi, phí…) có thể lớn hơn Hạn mức thẻ, trong đó dư nợ gốc không vượt quá Hạn mức thẻ.

ĐIỀU 12. CÁCH TÍNH LÃI

1. **Quy tắc chung**
   a. Trường hợp Khách hàng để lại Số dư có vào cuối (các) ngày trong kỳ, OCB tính lãi tiền gửi đối với Số dư có theo quy định tại khoản 2, Điều 9 này và sẽ được ghi có vào Tài khoản của Khách hàng vào một ngày cố định trong kỳ theo quy định của OCB.
   b. Trường hợp Số dư đầu kỳ là dư nợ và Khách hàng chưa thanh toán hết số dư đầu kỳ trong Kỳ sao kê, OCB tính lãi dư nợ thẻ theo quy định tại khoản 3, Điều 9 này.

c. Lãi suất tính lãi: Là mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn (nếu tính lãi tiền gửi); hoặc Là mức lãi suất dư nợ thẻ trong hạn, lãi suất dư nợ thẻ quá hạn (nếu tính lãi dư nợ thẻ) được quy định tại Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân được niêm yết công khai tại website www.liobank.vn. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ % theo năm với một năm là 365 ngày và theo phương pháp tính lãi "tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi".

2. **Tính lãi tiền gửi**

a. Công thức tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư có cuối ngày x số ngày phát sinh số dư có x Lãi suất tính lãi})}{365}$$

b. Trong đó: Số dư có cuối ngày là số dư tiền gửi thực tế mà Khách hàng để lại trong Tài khoản Thẻ tính tại thời điểm cuối ngày tính lãi.

3. **Tính lãi dư nợ thẻ**

a. Công thức tính lãi

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư nợ gốc x số ngày phát sinh số dư nợ x Lãi suất tính lãi})}{365}$$

Trong đó:

- Thời hạn tính lãi của từng giao dịch được xác định từ ngày tiếp theo ngày giải ngân khoản cấp tín dụng đến hết ngày Khách hàng thanh toán khoản tiền đã giải ngân.
- Thời điểm xác định Số dư nợ để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi. Trường hợp tại thời điểm lập Thông báo giao dịch, giao dịch chưa được ghi nhận vào hệ thống OCB, OCB sẽ hiển thị giao dịch ở kỳ tiếp theo, khi giao dịch đã được ghi nhận vào hệ thống.
- Số dư nợ gốc là Số dư nợ thực tế mà KH còn phải trả cho OCB tính tại thời điểm cuối ngày tính lãi, bao gồm (nếu có): Số dư nợ gốc trong hạn, Số dư nợ gốc quá hạn, Số dư phí (bao gồm Phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu - nếu có) (không bao gồm giao dịch chưa thể hiện trên Thông báo giao dịch).

b. Ân hạn lãi

- Kỳ ân hạn lãi đầu tiên: Là kỳ sao kê mà không có dư nợ đầu kỳ.
- Kỳ ân hạn lãi gia hạn: Là các kỳ ân hạn lãi liền tiếp của kỳ ân hạn lãi đầu tiên hoặc kỳ ân hạn lãi khôi phục. Khách hàng đang trong kỳ ân hạn lãi và đã thanh toán hết

Tổng dư nợ đầu kỳ sao kê thì toàn bộ giao dịch phát sinh trong kỳ sao kê sẽ được miễn tính lãi vào cuối kỳ sao kê.

- Kỳ ân hạn lãi khôi phục: Khách hàng không còn trong kỳ ân hạn lãi và đã thanh toán hết toàn bộ dư nợ ngay tại thời điểm thanh toán (bao gồm dư nợ đầu kỳ và dư nợ phát sinh trong kỳ đến thời điểm khách hàng thanh toán) thì toàn bộ giao dịch phát sinh trong kỳ sao kê, sau thời điểm Khách hàng thanh toán hết toàn bộ dư nợ sẽ được miễn tính lãi vào cuối kỳ sao kê.

c. Trường hợp tính lãi trong hạn

Chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán, nếu Khách hàng thanh toán số tiền lớn hơn/bằng Số tiền thanh toán tối thiểu và chưa thanh toán hết toàn bộ dư nợ, thì OCB sẽ tính lãi trong hạn đối với tất cả số dư nợ gốc được ghi nợ kể từ ngày giao dịch được thực hiện cho đến ngày Khách hàng thanh toán dư nợ.

4. Mức phí, lãi suất được quy định chi tiết tại Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân do OCB công bố từng thời kỳ trên website www.liobank.vn

ĐIỀU 13. CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN, TÍNH LÃI QUÁ HẠN

1. Chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán, nếu Khách hàng thanh toán không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu thì OCB sẽ chuyển toàn bộ dư nợ thành Khoản nợ quá hạn và:
   a. OCB sẽ tính lãi trong hạn đối với tất cả số dư nợ gốc được ghi nợ kể từ ngày giao dịch được thực hiện đến ngày KH thanh toán cho OCB; và
   b. OCB sẽ tính phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu dựa theo Quy định về biểu phí được niêm yết công khai tại website www.liobank.vn từng thời kỳ.
2. Chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán của kỳ thứ 4 liên tiếp mà Khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu của các kỳ trước đó, toàn bộ dư nợ thẻ tín dụng chưa thanh toán của Khách hàng sẽ được chuyển thành Khoản nợ quá hạn và áp dụng lãi suất quá hạn bằng 150% mức lãi suất trong hạn kể từ ngày liền sau Ngày đến hạn nêu trên (ngày lập Thông báo thanh toán thẻ của kỳ thứ 5) đến ngày Khách hàng thanh toán cho OCB.
3. Đối với Khách hàng có từ hai khoản nợ và/hoặc cam kết ngoại bảng trở lên tại OCB mà có bất cứ một khoản nợ hoặc cam kết ngoại bảng nào bị phân loại vào nhóm có mức độ rủi ro cao hơn các khoản nợ hoặc cam kết ngoại bảng khác thì OCB sẽ phân loại lại các

khoản nợ và/hoặc cam kết ngoại bảng còn lại của KH vào nhóm có mức độ rủi ro cao nhất.

4. Đối với các khoản tiền thuộc Giao dịch Thẻ chưa được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ vào thời điểm chuyển nợ quá hạn sẽ được chuyển nợ quá hạn, áp dụng lãi suất quá hạn theo quy định vào thời điểm các khoản tiền này được ghi nợ vào Tài khoản Thẻ. OCB sẽ thông báo cho Khách hàng về việc chuyển nợ quá hạn.
5. Sau khi chuyển nợ quá hạn, OCB có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Khách hàng và thực hiện các biện pháp theo quy định của OCB phù hợp với quy định pháp luật để thu hồi nợ (bao gồm: số dư nợ, lãi trong hạn, lãi quá hạn, phí và các khoản phải trả khác).
6. Khách hàng đồng ý cho OCB được:

a. Chủ động Phong tỏa/trích số dư tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm của Khách hàng mở tại OCB và xử lý tài sản bảo đảm (nếu có) để thanh toán cho bất kỳ hoặc tất cả dư nợ quá hạn/ đến hạn tại OCB mà không cần có sự xác nhận hay đồng ý trước của Khách hàng đồng thời Khách hàng vẫn chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho OCB số dư nợ còn lại chưa được thanh toán (nếu có). Việc xử lý tài sản để thu nợ sẽ được thực hiện theo quy định của OCB và quy định của pháp luật. Trường hợp các tài sản đảm bảo không đủ để thu hồi nợ, Khách hàng có nghĩa vụ tiếp tục trả nợ cho đến khi tất toán mọi khoản nợ với OCB.

b. Ủy quyền cho OCB thay mặt Khách hàng để thực hiện bất kỳ/ tất cả hành động cần thiết để thu nợ của Khách hàng, bao gồm cả việc phong tỏa Tài khoản để thực hiện thanh toán nợ cho OCB. Khách hàng phải thanh toán toàn bộ khoản nợ và chịu mọi khoản chi phí phát sinh liên quan đến việc OCB thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ như phí luật sư, án phí, phí xử lý tài sản. Cơ chế ủy quyền có thể chấm dứt bất cứ lúc nào theo ý chí của KH sau khi Khách hàng đã hoàn tất thanh toán toàn bộ khoản nợ và chi phí phát sinh được đề cập theo Điều kiện điều khoản này.

c. Khách hàng đồng ý và ủy quyền cho OCB được quyền thay mặt chi Khách hàng yêu cầu tổ chức nơi Khách hàng làm việc trích lương, thưởng, phụ cấp, trợ cấp và các khoản thu nhập khác (nếu có) của Khách hàng để thực hiện nghĩa vụ trả nợ theo yêu cầu của OCB phù hợp với Các Điều khoản và Điều kiện này.

ĐIỀU 14. TÁI CẤP THẺ

1. OCB được quyền chủ động quyết định và thực hiện việc tái cấp Thẻ sắp hết hạn mà không cần có sự đề nghị, văn bản chấp thuận nào khác của Khách hàng. Khách hàng có thể sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn sử dụng cho đến khi nhận thẻ mới.
2. OCB thông báo đến Khách hàng về việc thay Thẻ/tái cấp Thẻ, thay đổi Hạn mức tín dụng, thay đổi Hạn mức giao dịch của Thẻ.
3. Khách hàng công nhận bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ Thẻ trong trường hợp được tái cấp thẻ hoặc thực hiện các việc khác nhằm từ chối thực hiện nghĩa vụ đã phát sinh vì lý do không chấp thuận thay thế Thẻ/tái cấp Thẻ/thay đổi Hạn mức tín dụng, thay đổi Hạn mức giao dịch của Thẻ. Việc Khách hàng nhận, kích hoạt Thẻ mặc nhiên xem là Khách hàng đồng ý đối với việc thay thế Thẻ/ tái cấp Thẻ, thay đổi Hạn mức tín dụng, thay đổi Hạn mức giao dịch của Thẻ.

ĐIỀU 15. XÁC MINH LẠI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

OCB sẽ thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và Khách hàng đồng ý phối hợp thực hiện trong các trường hợp dưới đây:

a) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;

b) OCB có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở/ phát hành và sử dụng Tài khoản/Thẻ của khách hàng đã thu thập trước đây và trong quá trình sử dụng;

c) Thông tin của Khách hàng có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);

d) Thông tin về tài khoản thanh toán, Khách hàng sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.

ĐIỀU 16. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN TRONG QUÁ TRÌNH MỞ/PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VÀ THẺ ĐA NĂNG LIOBANK

1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
2. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT.

3. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; Tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, Khách hàng và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
4. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
5. Sử dụng tài khoản và/hoặc thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
6. Mở hoặc duy trì tài khoản/thẻ nặc danh, mạo danh.
7. Mua, bán, thuê, cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán hoặc thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ tài khoản/thẻ.
8. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
9. Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.
10. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, .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.
11. Khách hàng có tài khoản thanh toán tại OCB nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại OCB cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay
12. Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 17. CÁC TRƯỜNG HỢP TẠM KHÓA, TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, TẠM DỪNG GIAO DỊCH THẺ VÀ CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI THỰC HIỆN GIAO DỊCH ,TẠM DỪNG CÁC GIAO DỊCH THANH TOÁN, RÚT TIỀN TRÊN TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. OCB có quyền từ thực hiện một trong các biện pháp như tạm khóa, từ chối thanh toán thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ trong các trường hợp nào sau đây:

a. Sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt;
b. Thẻ đã được Khách hàng thông báo Thẻ bị lợi dụng;
c. Thẻ hết hạn sử dụng;
d. Thẻ bị khóa.
e. Thẻ không phát sinh giao dịch trong vòng 12 (mười hai) tháng gần nhất.
f. Trong trường hợp không xác minh được và/ hoặc lại thông tin nhận biết khách hàng hoặc trường hợp thông tin nhận biết Khách hàng có dấu hiệu nghi ngờ, bất thường, giả mạo.
g. Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
h. OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở tin cậy) và theo nhận định của OCB, Khách hàng là cá nhân vi phạm pháp luật hoặc đang bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều tra, xác minh về hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật, hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự hoặc bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự;
i. Từ chối thanh toán thẻ theo thỏa thuận trong các trường hợp sau:
    - Số dư tài khoản thanh toán, số dư thẻ, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
    - Khách hàng vi phạm các quy định của trong Các Điều khoản và Điều kiện này.
j. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật

2. OCB có quyền thực hiện một trong các biện pháp như từ chối thực hiện giao dịch, tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán trong các trường hợp sau:
a. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
b. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán;
c. Tài khoản thanh toán không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán;
d. Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
e. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;

f. Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP;

g. Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của OCB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;

h. Trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của OCB;

i. OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở tin cậy) và theo nhận định của OCB, Khách hàng là cá nhân vi phạm pháp luật hoặc đang bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều tra, xác minh về hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật, hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự hoặc bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự;

j. Trong trường hợp không xác minh được và/ hoặc lại thông tin nhận biết khách hàng hoặc trường hợp thông tin nhận biết Khách hàng có dấu hiệu nghi ngờ, bất thường, giả mạo

k. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật

ĐIỀU 18. CÁC TRƯỜNG HỢP THU HỒI THẺ, HỦY HIỆU LỰC CỦA THẺ VÀ CÁC TRƯỜNG HỢP ĐÓNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. OCB có quyền thực hiện một trong các biện pháp như thu hồi Thẻ, hủy hiệu lực Thẻ nếu Thẻ Khách hàng thuộc 01 (một) trong các trường hợp sau đây :

   a. Thẻ giả.

   b. Thẻ sử dụng trái phép.

   c. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.

   d. Thẻ phát sinh các giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ hoặc có liên quan đến các trường hợp giả mạo, gian lận theo nhận định của OCB và của pháp luật hiện hành.

   e. Theo quy định pháp luật, quy định của OCB, quy định của Tổ chức Thẻ Quốc tế hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

   f. OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở tin cậy) và theo nhận định của OCB, Khách hàng là cá nhân vi phạm pháp luật hoặc đang bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều

tra, xác minh về hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật, hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự hoặc bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự.

g. Khách hàng vi phạm các điều kiện, điều khoản của Các Điều khoản và Điều kiện này hoặc bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào khác với OCB.

h. OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở theo quy đinh pháp luật) và theo nhận định của OCB, Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết.

i. Thẻ có dấu hiệu vi phạm quy định về giao dịch của đối tác gây ảnh hưởng đến uy tín/quyền lợi của OCB, theo nhận định của OCB.

j. Thẻ có dấu hiệu vi phạm việc bảo mật thông tin giao dịch và theo nhận định của OCB việc hủy hiệu lực Thẻ nhằm đảm bảo an toàn giao dịch.

k. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng.

l. Trong bất kỳ trường hợp nào mà theo nhận định của OCB là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật.

m. Trong quá trình kiểm soát hồ sơ Khách hàng mở Thẻ và Tài khoản, OCB phát hiện các trường hợp Khách hàng không đủ điều kiện/ nghi ngờ giả mạo/ giả mạo hồ sơ/ cung cấp thông tin không trung thực theo nhận định và đánh giá của OCB.

n. Khách hàng vi phạm hành vi bị cấm về Thẻ theo quy định của OCB và của pháp luật hiện hành.

2. OCB có quyền đóng Tài khoản nếu Tài khoản Khách hàng thuộc 01 (một) trong các trường hợp sau đây :

a. Khách hàng có yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán;

b. Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;

c. OCB chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;

d. Khách hàng vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định của OCB và của pháp luật hiện hành;

e. Trường hợp phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;

f. Trường hợp tài khoản không duy trì đủ số dư và không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của OCB;

g. OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở tin cậy) và theo nhận định của OCB, Khách hàng là cá nhân vi phạm pháp luật hoặc đang bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều tra, xác minh về hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật, hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự hoặc bị mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự;

h. Khách hàng vi phạm các nội dung của Thỏa thuận nêu trên hoặc bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào khác với OCB;

i. Tài khoản có dấu hiệu vi phạm quy định về giao dịch gây ảnh hưởng đến uy tín/quyền lợi của OCB, theo nhận định của OCB;

j. Tài khoản có dấu hiệu vi phạm việc bảo mật thông tin giao dịch và theo nhận định của OCB việc chấm dứt sử dụng Tài khoản nhằm đảm bảo an toàn giao dịch.

k. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng.

l. Trong bất kỳ trường hợp nào mà theo nhận định của OCB là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật.

m. Trong quá trình kiểm soát hồ sơ Khách hàng mở Thẻ và Tài khoản, OCB phát hiện các trường hợp Khách hàng không đủ điều kiện/ nghi ngờ giả mạo/ giả mạo hồ sơ/ cung cấp thông tin không trung thực theo nhận định và đánh giá của OCB.

n. Các trường hợp khác phù hợp quy định pháp luật;

3. Khách hàng có quyền yêu cầu hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản theo quy định của OCB sau khi Khách hàng đã hoàn thành tất cả các nghĩa vụ tài chính với OCB. Việc hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản theo yêu cầu của Khách hàng có hiệu lực từ thời điểm OCB có xác nhận về việc hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản .

4. Sau khi việc hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản có hiệu lực:

a. OCB sẽ không thu hồi lại Thẻ vật lý đã cấp cho Khách hàng (nếu có), Khách hàng có trách nhiệm tự tiêu hủy Thẻ vật lý để Thẻ không thể sử dụng.

b. Khách hàng sẽ tiếp tục chịu trách nhiệm thanh toán tất cả những Giao dịch Tài khoản/Thẻ , phí, chi phí, tiền phạt và bất kỳ khoản bồi thường thiệt hại, nghĩa vụ nào phát sinh trước, trong hoặc sau hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản (kể cả chi phí và phí chưa được thể hiện trên Tài khoản/Thẻ).

c. Hạn mức tín dụng của Khách hàng sẽ chấm dứt, dư nợ của Khách hàng kể cả phí và lãi phát sinh khi sử dụng Thẻ sẽ đến hạn ngay lập tức và Khách hàng phải thanh toán mà không cần phải có thông báo hay yêu cầu thanh toán từ OCB. Sau 45 (bốn mươi

lăm) ngày kể từ ngày chấm dứt sử dụng Tài khoản/Thẻ, nếu Khách hàng không thanh toán đầy đủ số dư nợ thì OCB sẽ chuyển toàn bộ số dư nợ sang nợ quá hạn và áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định của OCB phù hợp với quy định pháp luật để thu hồi nợ, các chi phí có liên quan.

d. OCB sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Khách hàng theo quy định hoặc liên quan đến Hợp đồng.

5. Việc hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản không ảnh hưởng đến hiệu lực của Các Điều khoản và Điều kiện này, không ảnh hưởng đến bất kỳ nghĩa vụ nào của Khách hàng đối với các giao dịch phát sinh trước, trong khi hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản với OCB (đối với các nghĩa vụ của Khách hàng phát sinh sau thời điểm hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản được quy định tại Hợp đồng này hoặc theo quy định của pháp luật, Khách hàng vẫn tiếp tục có nghĩa vụ thực hiện). OCB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào đến danh dự, uy tín của Khách hàng về việc hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản.

6. Sau khi thực hiện hủy hiệu lực Thẻ/ đóng Tài khoản theo đề nghị trên Giấy đề nghị thanh lý Thẻ và đóng tài khoản, OCB sẽ liên hệ theo thông tin cá nhân mà Khách hàng đăng ký với OCB để thực hiện hoàn trả số dư có trong tài khoản đa năng Liobank cho Khách hàng theo các hình thức và quy định của OCB và của pháp luật hiện hành. OCB sẽ xử lý số dư khi đóng tài khoản thanh toán cho KH theo các trường hợp sau:

   a. Chi trả theo yêu cầu của Khách hàng hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng và OCB; trường hợp Khách hàng là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;

   b. Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

   c. Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản thanh toán đã được thông báo mà không đến nhận.

ĐIỀU 19. PHONG TỎA TÀI KHOẢN

1. OCB có quyền phong toả một phần hoặc toàn bộ số dư trên Tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

   a) Theo thỏa thuận trước giữa Khách hàng và OCB hoặc theo yêu cầu của Khách hàng;

   b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

   c) Khi OCB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán 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 thanh toán của Khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

   d) Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán;

   e) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của Khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;

   f) Các trường hợp khác phù hợp với quy định pháp luật.

2. Việc chấm dứt phong tỏa được thực hiện trong các trường hợp sau:

   a) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách hàng và OCB;

   b) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

   c) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm c khoản 1 Điều này;

   d) Thời hạn phong tỏa kết thúc

   e) Các trường hợp khác theo Điều khoản, Điều kiện này và quy định của pháp luật.

3. Sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, OCB thông báo cho Khách hàng hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán).

4. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản thanh toán bị phong tỏa một phần số

tiền trên tài khoản thanh toán thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

ĐIỀU 20. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù bên gặp phải sự kiện này đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn:
   a. Chiến tranh hoặc tuyên bố chiến tranh, xâm lược, hành động quân sự thù địch, đảo chính, cấm vận hoặc bất kỳ hành vi, hành động vũ lực của bất kỳ chính quyền hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
   b. Sự cố điện; Sự hư hỏng/lỗi của ATM/CDM, POS hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị nào khác để phục vụ cho hoạt động của Tài khoản/Thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin.
   c. Trưng thu, trưng dụng tài sản theo yêu cầu, lệnh, quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
   d. Rò rỉ hạt nhân, hóa chất độc hại hoặc sự cố môi trường khác dẫn đến phải di tản người sinh sống trong khu vực theo yêu cầu hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
   e. Động đất, thiên tai, dịch bệnh.
   f. Đình công ở cấp độ quốc gia, xét trong lĩnh vực hoạt động của các bên.
   g. Các sự kiện ảnh hưởng trực tiếp đến nguy cơ an toàn thanh khoản của OCB, của hệ thống ngân hàng Việt Nam.
   h. Các sự kiện bất khả kháng khác theo thỏa thuận của OCB và Khách hàng, theo quy định của pháp luật hoặc kết luận của Tòa án.

   Để tránh hiểu nhầm, sự kiện bất khả kháng sẽ không bao gồm các khó khăn, thiếu hụt về tài chính đơn thuần trong sinh hoạt, sản xuất, kinh doanh của bất kỳ bên nào.
2. Khi xảy ra bất khả kháng, tùy theo nhận định của OCB, hai bên có thể sẽ tạm ngưng việc thực hiện Hợp đồng. Tuy nhiên, việc tạm ngưng này không được xem là vi phạm của OCB và sẽ không phát sinh trách nhiệm bồi thường của OCB đối với Khách hàng hoặc bên thứ ba. Sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, các bên sẽ tiếp tục thực hiện các nội dung tại Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.

ĐIỀU 21. TRA SOÁT VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI GIAO DỊCH

1. Thủ tục tiếp nhận tra soát, khiếu nại giao dịch
   a. Khách hàng ngay lập tức thông báo cho OCB nếu có yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng cách liên hệ OCB theo phương thức quy định tại khoản 2 Điều 25Các Điều khoản và Điều kiện này. OCB sẽ thông báo cho Khách hàng về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại.
   b. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Khách hàng phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của OCB trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại.
   c. Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi cho OCB trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh Giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại (bao gồm cả ngày nghỉ theo quy định của pháp luật). Nếu sau thời hạn đó, Ngân hàng không nhận được các khiếu nại thì coi như Khách hàng đồng ý với tất cả các giao dịch thẻ và phí, lãi phát sinh. Trong vòng 02 (hai) ngày kể từ ngày khiếu nại, yêu cầu tra soát Khách hàng phải cung cấp cho OCB hóa đơn giao dịch hay các chứng từ/thông tin khác có liên quan để chứng minh cho khiếu nại.
2. Thời gian xử lý tra soát, khiếu nại
   a. Đối với các giao dịch liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán: Trong thời hạn tối đa 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu về các giao dịch liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán của Khách hàng, OCB có trách nhiệm điều tra, xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, OCB thực hiện bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo Điều 20 Điều khoản và Điều kiện này. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 15 này mà chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, OCB thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

b. Đối với các giao dịch liên quan đến việc sử dụng Thẻ: Kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được thông báo cho Khách hàng trong vòng 60 (sáu mươi) ngày làm việc, tính từ ngày OCB tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ theo nhận định từ OCB. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại nói trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo (hoặc trong thời hạn khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), OCB và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý.

c. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, OCB thực hiện bồi hoàn cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo Điều 20 Các Điều khoản và Điều kiện này.Trường hợp Khách hàng không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại, yêu cầu tra soát của OCB, Khách hàng có trách nhiệm phản hồi cho OCB trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày OCB thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, yêu cầu tra soát cho Khách hàng bằng theo một các phương thức quy định tại Khoản 3 Điều 25 Các Điều khoản và Điều kiện này.

d. Trường hợp OCB, Khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

e. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm theo quy định của Pháp luật Việt Nam về luật tố tụng hình sự (theo đánh giá hợp lý của OCB), OCB sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại trong trường hợp này sẽ thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (hoặc thời hạn khác do pháp luật quy định tại từng thời điểm), OCB và Khách hàng sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

f. Trường hợp các Giao dịch Thẻ được thực hiện qua các Tổ chức Thanh toán Thẻ quốc tế và/hoặc Tổ chức Thẻ Quốc tế, OCB sẽ giải quyết khiếu nại theo quy chế giao dịch

của Tổ chức Thanh toán Thẻ quốc tế và/hoặc Tổ chức Thẻ Quốc tế. Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng trong trường hợp này thủ tục giải quyết khiếu nại mà OCB thực hiện cũng như kết quả giải quyết khiếu nại của Khách hàng sẽ bị ràng buộc và chịu sự điều chỉnh của các quy chế này.

g. Khách hàng có trách nhiệm xuất trình/ giao nộp lại Thẻ theo yêu cầu của OCB nhằm mục đích giải quyết khiếu nại, yêu cầu tra soát của Khách hàng theo quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này.

Trong trường hợp khiếu nại giao dịch không đúng hay quá thời hạn quy định, Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các Giao dịch thẻ khiếu nại và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan (nếu có).

ĐIỀU 22. ỦY QUYỀN

Khách hàng không được phép ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản/thẻ và ứng dụng Liobank. Khách hàng chấp nhận rằng: bất cứ hành động nào truy cập vào ứng dụng Liobank 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 ứng dụng Liobank đều được coi là thao tác, giao dịch do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các thao tác, 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.

ĐIỀU 23. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của Khách hàng
   a. Sử dụng số tiền trên tài khoản của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và các dịch vụ liên quan đến Thẻ do OCB cung cấp, phù hợp với các thỏa thuận giữa OCB và Khách hàng.
   b. Được yêu cầu OCB cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, các giao dịch Thẻ, số dư có/dư nợ trên tài khoản, hạn mức tín dụng được cấp theo thỏa thuận giữa Khách hàng với OCB.
   c. Được yêu cầu OCB tạm khóa, đóng tài khoản thanh toán khi cần thiết, ngoại trừ trường hợp Khách hàng 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 khoản nợ phải trả cho OCB.

d. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc Các Điều khoản và Điều kiện này và không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

e. Yêu cầu OCB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với OCB.

f. Yêu cầu OCB hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với OCB.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

a. Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ FATCA:

- Cung cấp đầy đủ thông tin và chứng từ theo quy định của FATCA, yêu cầu của IRS và quy định của OCB trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày mở tài khoản/ngày nhận được yêu cầu bổ sung thông tin của OCB theo thủ tục rà soát tài khoản hiện hữu, hoặc trước khi thực hiện chuyển khoản thanh toán chịu khấu trừ thuế cho Khách hàng, tùy thời điểm nào đến trước.
- Trong vòng 30 ngày kể từ khi phát sinh bất kỳ sự kiện thay đổi tình trạng FATCA liên quan đến Khách hàng làm thông tin và chứng từ đã cung cấp không còn chính xác, Khách hàng phải thông báo cho OCB và trong vòng 90 ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện thay đổi đó, cung cấp cho OCB chứng từ mới thay thế.
- Bằng việc ký vào Hợp đồng, Khách hàng đã đồng ý cung cấp đơn miễn trừ có hiệu lực cho phép OCB báo cáo thông tin và thực hiện nghĩa vụ khấu trừ thuế theo quy định FATCA. Hoặc nếu không thể cung cấp một trong các chứng từ trên trong thời hạn quy định, Khách hàng đồng ý cho OCB phân loại là Khách hàng chống đối, đóng, phong tỏa hoặc tất toán tài khoản trong một thời hạn quy định.

b. Đảm bảo có đủ số dư khả dụng trên Tài khoản để thực hiện các lệnh thanh toán/giao dịch thẻ đã lập. Trường hợp Khách hàng được OCB cấp hạn mức tín dụng qua thẻ, Khách hàng phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán số dư nợ đúng hạn cho OCB và thanh toán toàn bộ dư nợ khi hủy Thẻ ngay cả khi Khách hàng không nhận được hay nhận trễ Thông báo thanh toán thẻ.

c. Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này và theo quy định của pháp luật.

d. Kịp thời thông báo cho OCB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên Tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.

e. Hoàn trả hoặc phối hợp với OCB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào Tài khoản của mình.

f. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin, chứng từ cần thiết theo yêu cầu của OCB liên quan về mở và sử dụng Tài khoản, phát hành và sử dụng Thẻ. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho OCB khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở Tài khoản, phát hành Thẻ. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin văn bản, tài liệu đã cung cấp cho OCB và những thiệt hại do hậu quả của việc Khách hàng không cập nhật/ thông báo không đầy đủ về sự thay đổi các thông tin, chứng từ nêu trên.

g. Chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro, thiệt hại do lỗi của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn: sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài khoản/Thẻ hoặc khi yêu cầu OCB thực hiện các dịch vụ liên quan đến việc sử dụng Thẻ mà Khách hàng cho rằng bị giả mạo.

h. Chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) phát sinh trong trường hợp chứng từ có giá trị giao dịch Tài khoản của khách hàng quản lý bị lợi dụng do lỗi của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn:
   - Khách hàng ký chứng từ trước khi điền đầy đủ các nội dung trên chứng từ;
   - Khách hàng cung cấp tên đăng nhập, PIN để sử dụng Ngân hàng số Liobank cho bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào;
   - Khách hàng đăng nhập và giao dịch trên website giả mạo, tống tiền hoặc bất kỳ website nào không phải là website chính thức của OCB.
   - Những giao dịch được thực hiện không tuân thủ đúng quy trình, thủ tục, hình thức giao dịch do OCB quy định từng thời kỳ hoặc những giao dịch không do cấp có thẩm quyền của OCB tiếp nhận và xử lý.

i. Không sử dụng lại Thẻ mà Khách hàng nghi ngờ hoặc đã thông báo cho OCB là bị mất cắp, thất lạc, bị lợi dụng, lộ thông tin; Thẻ có khiếu nại Giao dịch Thẻ không thực hiện, Thẻ đang trong quá trình tra soát gian lận.

j. Chịu mọi trách nhiệm về nội dung thanh toán, chi trả số tiền trên Tài khoản; chịu trách nhiệm liên quan đến các Giao dịch Thẻ thực hiện thành công và được báo nợ vào Tài

khoản Thẻ, bao gồm và không giới hạn các Giao dịch Thẻ trực tuyến có đăng ký và sử dụng Dịch vụ 3D Secure, Giao dịch Thẻ có/ không nhập PIN, giao dịch thanh toán trực tuyến… mà không phụ thuộc vào số lần và số tiền giao dịch được OCB quy định tại từng thời điểm.

k. Tự chịu trách nhiệm trong việc giải quyết các tranh chấp (nếu có) với ĐVCNT, bên thụ hưởng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác.

l. Thông báo số Thẻ và PIN mới khi được OCB thay Thẻ/tái cấp Thẻ cho bất kỳ bên nào mà Khách hàng thực hiện giao dịch và OCB sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ những giao dịch bị từ chối do sử dụng số Thẻ đã hết hiệu lực.

m. Khách hàng đồng ý việc mã hóa số tài khoản của mình tại OCB bằng số điện thoại hoặc thông tin mã hóa khác theo dịch vụ của OCB trong từng thời kỳ (sau đây gọi chung là thông tin mã hóa tài khoản), để sử dụng trong các giao dịch liên quan đến tài khoản bao gồm nhưng không giới hạn việc chuyển tiền, nhận tiền thông qua thông tin mã hóa tài khoản này, truy vấn tên khách hàng. Khách hàng đồng ý khi mã hóa số tài khoản thanh toán của mình tại OCB bằng số điện thoại thì từ hệ thống của các ngân hàng khác thông qua chức năng chuyển tiền có thể nhập số điện thoại để truy vấn được tên Khách hàng.

n. Tự chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn và quyền sở hữu các thiết bị di động và số điện thoại của Khách hàng được dùng để đăng ký/kết nối với hệ thống của OCB và thực hiện các Giao dịch Thẻ.

o. Hợp tác với OCB trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến Thẻ bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng/Thẻ, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng Thẻ/giao dịch Thẻ và các thông tin khác cần thiết phục vụ cho việc điều tra gian lận theo yêu cầu của OCB.

p. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Các Điều khoản và Điều kiện này, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung, các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có) và tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật.

ĐIỀU 24. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB

1. Quyền của OCB

a. Đồng ý hoặc từ chối mở Tài khoản và/hoặc phát hành Thẻ và/hoặc cấp hạn mức tín dụng cho Khách hàng phù hợp với quy định của OCB và quy định của Ngân hàng nhà nước.
b. Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong hoạt động mở, sử dụng Thẻ/Tài khoản tùy theo yêu cầu và đặc thù hoạt động của OCB;
c. OCB được chủ động ghi Nợ Tài khoản của Khách hàng theo quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này.
d. Có quyền tạm khóa, từ chối thanh toán thẻ, tạm dừng giao dịch thẻ và/ hoặc thực hiện giao dịch ,tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán theo quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này.
e. Từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa tài khoản thanh toán của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho OCB;
f. Yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Tài khoản/Thẻ của Khách hàng khi đề nghị OCB mở Tài khoản, phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Tài khoản/Thẻ của Khách hàng.
g. Thực hiện việc ghi Có và/hoặc ghi Nợ trên Tài khoản số tiền của các giao dịch được truyền tự động vào Tài khoản từ hệ thống các TCTQT bất kể sự đồng ý của Khách hàng liên quan đến giao dịch đó và/hoặc các giao dịch liên quan đến việc thực hiện Các Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.
h. Thực hiện việc phong tỏa Tài khoản theo quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này.
i. Việc phong toả Tài khoản chấm dứt theo quy định Các Điều khoản và Điều kiện này.
j. Phạt do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng Tài khoản/Thẻ đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
k. OCB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chấp nhận ngăn chặn các giao dịch được truyền về OCB để xin lệnh cấp phép thực hiện giao dịch.
l. OCB có quyền thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ/Tài khoản do Khách hàng đề nghị thực hiện tại ATM/CDM/internet banking/ quầy giao dịch

và Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank theo quy định của OCB mà OCB tin rằng do chính Khách hàng đưa ra và OCB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Khách hàng.

m. OCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Khách hàng về những Giao dịch Thẻ đã thực hiện, thiệt hại hay mất mát trong trường hợp:
   - ĐVCNT từ chối chấp nhận Thẻ mà nguyên nhân không do lỗi của OCB.
   - Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM/CDM các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.
   - Sự kiện bất khả kháng hay bất kỳ sự việc nào ngoài sự kiểm soát của OCB, hay do hậu quả của sự gian lận, giả mạo.
   - Lỗi của Khách hàng trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do Khách hàng vi phạm Các Điều khoản và Điều kiện này vì bất cứ lý do gì.
   - Khách hàng không chủ động hủy Thẻ cũ khi đề nghị OCB thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/hủy Thẻ.

n. Trường hợp nghi ngờ Khách hàng/Tài khoản/Thẻ có phát sinh các dấu hiệu/giao dịch gian lận hoặc không đúng quy định, OCB có quyền chủ động hủy việc đăng ký các gói hạn mức giao dịch và dừng giao dịch trên tài khoản thanh toán / thẻ mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng.

o. Đưa tên Khách hàng vào danh sách các Khách hàng vi phạm (hoặc các loại danh sách tương tự) của OCB, của bất kỳ Cơ quan Nhà nước hoặc Tổ chức nào khác.

p. Tiến hành các biện pháp cần thiết để thu hồi nợ kể cả việc gọi điện thoại/gửi văn bản cho bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào để thông báo việc việc vi phạm của Khách hàng và yêu cầu hỗ trợ điều tra, xác minh và/hoặc khởi kiện.

q. Yêu cầu Khách hàng thực hiện các nghĩa vụ đã cam kết với OCB tại Hợp đồng, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

r. OCB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa OCB và Khách hàng để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ thẻ từ Khách hàng, đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).

s. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với OCB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

t. (Cung cấp thông tin của Khách hàng theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng;

u. Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Khách hàng khi Khách hàng bị chết hoặc bị tuyên bố đã chết.

2. Nghĩa vụ của OCB

a. OCB có nghĩa vụ tuân thủ FATCA:

- Thực hiện các nghĩa vụ thu thập và lưu trữ thông tin và chứng từ xác lập tư cách FATCA của Khách hàng và người thụ hưởng, báo cáo thông tin, khấu trừ thuế, xác nhận tuân thủ và các nghĩa vụ khác theo yêu cầu của Cam kết Tuân thủ FATCA và các yêu cầu liên quan của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và Sở Thuế Vụ Hoa Kỳ.
- OCB không chịu trách nhiệm cho bất kỳ khoản khấu trừ thuế trên các khoản thanh toán thuộc phạm vi khấu trừ tới Khách hàng theo Luật thuế của Hoa Kỳ.
- Bảo mật các thông tin của Khách hàng và chỉ sử dụng các thông tin theo đúng quy định FATCA hoặc các quy định pháp luật khác

b. Công bố thông tin cho Khách hàng về các lãi suất tiền gửi trên số dư có mà Khách hàng được hưởng, lãi suất trên dư nợ mà Khách hàng phải trả khi sử dụng hạn mức tín dụng, các loại phí và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Khách hàng.

c. Thực hiện đúng thỏa thuận trong Các Điều khoản và Điều kiện này, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Các Điều khoản và Điều kiện này, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung, các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có) và tuân thủ các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật.

d. Cập nhật và lưu trữ hồ sơ, chứng từ phù hợp với quy định pháp luật.

ĐIỀU 25. CUNG CẤP THÔNG TIN, HÌNH THỨC THÔNG BÁO VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

1. Các trường hợp cung cấp thông tin:

(i) Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng;

(ii) Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Khách hàng cá nhân khi Khách hàng chết hoặc bị tuyên bố đã chết.

(iii) Cung cấp theo yêu cầu hợp pháp của Khách hàng.

2. Thông báo của Khách hàng gửi cho OCB được xem là đã nhận nếu:
    a. Được lập thành văn bản, gửi thành công đến địa chỉ chính thức do OCB công bố và nhận được phản hồi thành công từ Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank;
    b. Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank tiếp nhận thông qua màn hình trò chuyện trên Liobank;
    c. Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank tiếp nhận thông qua tổng đài Hỗ trợ Khách hàng Liobank.
    d. Khách hàng gửi trực tiếp tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của OCB
3. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của OCB về số dư và các giao dịch phát sinh trên Tài khoản/ Thẻ; việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở Tài khoản/ Thẻ, thông báo thay đổi hạn mức và các thông tin cần thiết khác trong quá trình mở và sử dụng dịch vụ nếu thông báo được gửi đến Khách hàng bằng một trong các phương thức sau đây (các phương thức này được thực hiện tùy thuộc vào quyết định của OCB trong từng thời kỳ và trên cơ sở tuân thủ quy định pháp luật về xử lý dữ liệu cá nhân):
    a. Đăng tải trên ứng dụng Liobank;
    b. Thông báo trên website www.liobank.vn (thời điểm nhận là thời điểm OCB hoàn tất việc đăng thông tin trên Website);
    c. Bằng thư (thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện) hoặc gửi trực tiếp (và thời điểm nhận là thời điểm Khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo) đến địa chỉ của Khách hàng đã đăng ký với OCB;
    d. Bằng email (thời điểm nhận là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của OCB) đến địa chỉ email của Khách hàng đã đăng ký với OCB;
    e. Bằng SMS/điện thoại trực tiếp đến số điện thoại của Khách hàng đăng ký với OCB.
    f. Thông qua màn hình trò chuyện trên các ứng dụng di động mà Khách hàng đăng ký để gửi thông tin đến Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Liobank.

ĐIỀU 26. CÁC TIỆN ÍCH GIA TĂNG (DỊCH VỤ PHỤ TRỢ), CHƯƠNG TRÌNH ƯU ĐÃI/KHUYẾN MẠI

1. OCB có thể độc lập hoặc cùng liên kết với các đối tác của OCB để cung cấp, tổ chức cho Khách hàng quyền sử dụng các tiện ích gia tăng, các chương trình ưu đãi/khuyến mại cho Khách hàng theo thông báo của OCB từng thời kỳ.
2. Khách hàng có trách nhiệm tìm hiểu kỹ các thông tin có liên quan (quy định, quy tắc, điều khoản điều kiện, thể lệ) tương ứng với từng tiện ích gia tăng, chương trình ưu đãi/khuyến mại trước khi đăng ký hoặc chủ động tham gia. Khách hàng có thể tìm hiểu các thông tin có liên quan này thông qua việc truy cập vào Ngân hàng điện tử Liobank và/hoặc website www.liobank.vn hoặc các hình thức thông báo khác theo Điều 21 Các Điều khoản và Điều kiện này hoặc liên hệ Ngân hàng để biết thêm thông tin chi tiết.
3. Việc Khách hàng đăng ký hoặc chủ động tham gia vào các tiện ích gia tăng, chương trình ưu đãi/khuyến mại đồng nghĩa với việc Khách hàng thừa nhận đã đọc hiểu, nắm rõ thông tin và ĐỒNG Ý, chịu sự ràng buộc bởi các quy định, quy tắc, điều khoản điều kiện, thể lệ của các tiện ích gia tăng, chương trình ưu đãi/khuyến mại này.

ĐIỀU 27. BẢO MẬT VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Khách hàng thừa nhận đồng ý cho OCB xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng được liệt kê dưới đây (sau đây gọi là "Dữ liệu cá nhân"):

1. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng được OCB xử lý bao gồm:

(a) Dữ liệu cá nhân cơ bản:

i. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);

ii. Ngày, tháng, năm sinh;

iii. Giới tính;

x. Các thông tin về cư trú (bao gồm nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; địa chỉ công tác, địa chỉ văn phòng, thông tin liên hệ khác) ;

iv. Quốc tịch;

xi. Hình ảnh của cá nhân; thông tin sinh trắc học; thông tin có được từ các hệ thống an ninh (đối với khách hàng thực hiện giao dịch tại chi nhánh và phòng giao dịch của OCB, ví dụ đoạn ghi âm, ghi hình tại các khu vực có lắp máy quay giám sát – CCTV);

xii. Số chứng minh nhân dân, số căn cước công dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu;

v. Địa chỉ email; Số điện thoại;

vi. Số giấy phép lái xe, số biển số xe;

vii. Họ tên, số điện thoại và địa chỉ của bên liên quan của Khách hàng;

xiii. Đối với Khách hàng là trẻ em (là người dưới 18 tuổi): Thông tin về cha, mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp được luật quy định, được Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc Tòa án chỉ định theo quy định pháp luật (gọi chung là "**Người Đại diện theo pháp luật**"), bao gồm thông tin về họ và tên, số CMND, số CCCD,số Thẻ Căn cước, số Hộ chiếu, số điện thoại liên hệ, mối quan hệ giữa Người Đại diện theo pháp luật với Khách hàng là trẻ em;

xiv. Thông tin về tài khoản số của Khách hàng, dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động của Khách hàng trên không gian mạng;

xv. Các thông tin khác do Khách hàng cung cấp để thực hiện quyền hoặc yêu cầu của Khách hàng và không thuộc loại Dữ liệu cá nhân nhạy cảm;

xvi. Bất kỳ dữ liệu, thông tin khác do Khách hàng chủ động cung cấp cho OCB trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ hoặc khi tham gia các chương trình/ sự kiện của OCB có thu thập thông tin, không thuộc loại Dữ liệu cá nhân nhạy cảm;

xvii. Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể nhưng không phải là Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.

Khi Khách hàng cung cấp Dữ liệu cá nhân của các cá nhân khác (ví dụ như thông tin liên hệ của cá nhân khác để đặt mua và giao hàng) cho OCB, Khách hàng hiểu rõ rằng mình đang đóng vai trò Bên Kiểm soát Dữ liệu cá nhân đối với việc cung cấp Dữ liệu cá nhân của các chủ thể này cho OCB, và OCB chỉ xử lý Dữ liệu cá nhân của các chủ thể này trên cơ sở thỏa thuận với Khách hàng cho các Mục đích xử lý tại Điều 2 của Điều này.

Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng các cá nhân này đã được thông báo đầy đủ về các Mục đích xử lý có liên quan và việc xử lý Dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật và có được sự đồng ý của họ trước khi cung cấp thông tin đó cho OCB.

(b) Dữ liệu cá nhân nhạy cảm

i. Thông tin liên quan đến nguồn gốc dân tộc;

ii. Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;

iii. Thông tin định danh khách hàng khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác theo quy định của pháp luật;

iv. Thông tin về tài khoản khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác;

v. Thông tin về tiền gửi khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác ;

vi. thông tin về tài sản gửi khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác;

xii. Thông tin về giao dịch khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác;

xiii. Thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

xiv. Dữ liệu về vị trí được xác định qua dịch vụ định vị;

xv. Dữ liệu danh bạ trên điện thoại của Khách hàng, bao gồm và không giới hạn các thông tin sau: thông tin về số điện thoại, tên liên hệ, số lượng thông tin liên hệ trong danh bạ.

xvi. DLCN khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết;

xvii. Các Dữ liệu cá nhân nhạy cảm khác có liên quan.

2. Nội dung chấp thuận về việc xử lý Dữ liệu cá nhân:

Khách hàng cho phép OCB xử lý Dữ liệu cá nhân cho các mục đích dưới đây (sau đây gọi là “**Mục đích xử lý**”):

i. Để xác minh tính chính xác và đầy đủ cũng như để xác thực các Dữ liệu cá nhân của Khách Hàng và của Người Liên Quan và sử dụng các Dữ liệu cá nhân đó làm cơ sở để OCB thực hiện một, những hoặc tất cả những hoạt động sau:

a. Đánh giá trình trạng tài chính của Khách hàng, từ đó xác định mức độ tin cậy về tín dụng của Khách hàng;

b. Xác định bất kỳ rủi ro tiềm ẩn nào có thể phát sinh khi OCB thực hiện giao dịch với Khách hàng;

c. Thực hiện một yêu cầu và/hoặc đăng ký của Khách hàng đối với bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào mà OCB cung cấp;

d. Quyết định tiếp tục hoặc tạm ngưng hoặc chấm dứt việc cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào cho Khách hàng, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, thực hiện tạm khoá, phong toả hoặc đóng thẻ và/hoặc tài khoản của Khách hàng;

e. Thực hiện việc quản lý các tài khoản, tài sản và/hoặc các thiết bị mà Khách hàng đã đăng ký với OCB;

f. Thực hiện các hoạt động chăm sóc, phát triển mối quan hệ, giải đáp thắc mắc và/hoặc khiếu nại của Khách hàng; và

g. Thực hiện việc cá nhân hóa các giao dịch và/hoặc trải nghiệm của Khách Hàng khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, hệ thống của OCB hoặc với mục đích giới thiệu sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng nhằm tối ưu trải nghiệm Khách hàng.

h. Thực hiện chấm điểm tín dụng, trong đó kết quả chấm điểm là một số điểm, hoặc một thông điệp dữ liệu cụ thể được phân tích bởi Bên thứ ba dựa trên dữ liệu cá nhân của khách hàng

i. Thực hiện khởi tạo chữ ký số trên hợp đồng điện tử từ Bên thứ ba được phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng theo quy định pháp luật.

j. Thực hiện xác thực thông tin nhân thân Khách hàng trong chip của Căn cước công dân, Thẻ căn cước, theo đó sẽ xác thực tính đúng sai về toàn vẹn dữ liệu và chữ ký số được cấp ra cùng số Căn cước công dân/ số Thẻ căn cước cần được xác minh để chứng minh Căn cước công dân/ thẻ căn

cước đó do Bộ công an cấp ra bởi Bên thứ ba dựa trên dữ liệu cá nhân của khách hàng

k. Thực hiện kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của các tài liệu, thông tin, dữ liệu xác minh thông tin nhận biết khách hàng và thực hiện đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Khách hàng với công nghệ nhận biết khách hàng bằng phương thức điện tử của bên thứ ba hợp pháp.

l. Thực hiện trích xuất và sử dụng dữ liệu sinh trắc học mà OCB đã thu thập và kiểm tra hợp pháp trước đó nhằm mục đích đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Khách hàng khi mở tài khoản thanh toán, phát hành thẻ điện tử, và khi thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ theo quy định pháp luật.

ii. Để thực hiện các hoạt động truyền thông, khuyến mại, tiếp thị, khảo sát thị trường và các hoạt động khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ và/hoặc sự kiện do OCB hoặc các đối tác kinh doanh của OCB tổ chức, cung cấp cho Khách Hàng;

iii. Để thực hiện các quyền và nghĩa vụ của OCB theo các thỏa thuận, hợp đồng đã giao kết với Khách hàng và thỏa thuận, hợp đồng đã giao kết với bên thứ ba khác (bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, các thỏa thuận, hợp đồng về mua bán nợ);

iv. Để thực hiện các hoạt động nội bộ của OCB, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi:

a. kiểm toán;

b. quản lý rủi ro;

c. tuân thủ các quy định của pháp luật;

d. phòng chống tội phạm (bao gồm các tội phạm về rửa tiền, tấn công mạng, khủng bố, hối lộ, tham nhũng và/hoặc bất kỳ hành vi phạm tội nào khác),

e. tổ chức các cuộc họp nội bộ và thông qua các quyết định, nghị quyết của hội đồng quản trị, ban điều hành và/hoặc các ủy ban, hội đồng nội bộ khác của OCB;

v. Để đánh giá rủi ro, phân tích xu hướng, thống kê, lên kế hoạch, bao gồm phân tích xử lý dữ liệu về thống kê, tín dụng, rủi ro và phòng chống rửa tiền, để tạo lập và duy trì các hệ thống chấm điểm tín dụng và để đánh giá và duy trì dữ liệu về lịch sử tín dụng cá nhân;

vi. Để thực hiện các yêu cầu tra soát, cung cấp thông tin, báo cáo, thống kê của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, Ngân hàng Nhà nước, cơ quan cảnh sát điều tra và/hoặc các cơ quan tố tụng hình sự khác, tòa án và cơ quan thi hành án;

vii. Để tiến hành nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào do OCB cung cấp (cho dù được tiến hành bởi OCB hoặc Bên XLDLCN) mà có thể liên quan tới Khách Hàng; và/hoặc

viii. Cho bất kỳ mục đích nào khác mà pháp luật Việt Nam cho phép.

Đối với các mục đích sử dụng thông tin cá nhân của Khách hàng không được đề cập ở trên, OCB sẽ thông báo cho Khách hàng trước khi sử dụng, ngoại trừ các trường hợp được pháp luật cho phép.

Các mục đích trên có thể tiếp tục được áp dụng, ngay cả trong trường hợp Khách hàng chấm dứt tư cách Khách hàng với OCB, trong một khoảng thời gian hợp lý sau đó (bao gồm trong giai đoạn cho phép OCB thực thi các quyền của mình theo bất kỳ hợp đồng nào với Khách hàng).

3. **Tổ chức, cá nhân được xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng**

Trên cơ sở tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật Việt Nam, OCB có thể chia sẻ một phần hoặc toàn bộ Dữ liệu cá nhân của các Khách hàng cho các bên dưới đây:

i. Các công ty con và/hoặc công ty liên kết của OCB (nếu có);

ii. Các tổ chức, cá nhân đóng vai trò là Bên Xử lý dữ liệu cá nhân, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, các đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho OCB, các đơn vị tư vấn chuyên nghiệp (bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, luật sư, tư vấn pháp lý, tư vấn tài chính, kế toán viên, kiểm toán viên và/hoặc các đơn vị tư vấn chuyên nghiệp khác), các tổ chức tín dụng và/hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam, các tổ chức tài chính, Hiệp hội Dịch vụ Quốc tế VISA, MasterCard International Incorporated và các hiệp hội thẻ khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào mà OCB cung cấp cho Quý khách, các tổ chức xếp hạng, công ty cổ phần dịch vụ di động trực tuyến, công ty cổ phần VNG, công ty cổ phần công nghệ Data Nest, công ty cổ phần Kalapa, các công ty viễn thông, công ty TNHH FPT IS, công ty cổ phần Trusting Social, công ty bảo hiểm hoặc môi giới bảo hiểm hoặc nhà cung cấp bảo vệ tín dụng trực tiếp hoặc gián tiếp;

iii. Bất kỳ bên thứ ba nào mà Khách hàng cho phép OCB chia sẻ Dữ liệu cá nhân, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, các đồng chủ tài khoản, các đồng sở hữu tài sản và/hoặc người liên quan của Khách hàng;

iv. Bất kỳ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền nào và/hoặc các đơn vị trực thuộc các cơ quan Nhà nước đó theo các quy định của pháp luật Việt Nam, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam;

v. Bất kỳ bên thứ ba nào có giao dịch với OCB để thực hiện mua, bán nợ và/hoặc mua, bán bất kỳ tài sản nào khác của OCB; và/hoặc

vi. Bất kỳ bên thứ ba nào khác chưa được liệt kê phía trên mà pháp luật Việt Nam cho phép OCB chia sẻ Dữ liệu cá nhân.

4. **Các quyền và nghĩa vụ liên quan đến Dữ liệu cá nhân của Khách hàng, OCB và (các) bên xử lý Dữ liệu cá nhân**

1. Khách hàng, OCB và (các) bên xử lý Dữ liệu cá nhân sẽ có các quyền và nghĩa vụ liên quan đến xử lý Dữ liệu cá nhân theo các quy định có liên quan của pháp luật Việt Nam.

2. Khi Khách hàng mong muốn thực hiện bất kỳ quyền nào của mình đối với Dữ liệu cá nhân của mình mà OCB đang kiểm soát và xử lý, Khách hàng phải thông báo cho OCB bằng một trong các phương thức được quy định trong Thông Báo XLDLCN này. Sau khi tiếp nhận được yêu cầu đầy đủ và hợp lệ, OCB sẽ nỗ lực thực hiện yêu cầu đó trong khoảng thời gian mà pháp luật yêu cầu và, nếu không thể thực hiện được vì bất kỳ lý do gì, OCB thông báo cho Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật Việt Nam không cho phép OCB thông báo cho Khách hàng.

3. Để tuân thủ các quy định có liên quan của pháp luật Việt Nam, OCB có quyền hạn chế và/hoặc từ chối các yêu cầu của Khách hàng, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, yêu cầu cung cấp, chỉnh sửa, xóa và/hoặc hủy Dữ liệu cá nhân , khi OCB không để thực hiện định danh của Khách hàng hoặc trong các trường hợp mà pháp luật không cho phép OCB thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng.

4. Khi Khách hàng thực hiện quyền rút lại sự đồng ý của mình đối với Dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc yêu cầu chỉnh sửa, xóa và/hoặc hủy Dữ liệu cá nhân, từ đó dẫn đến việc OCB không thể tiếp tục cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của

OCB cho Khách hàng theo các thỏa thuận, hợp đồng đã ký kết với Khách hàng, OCB sẽ xem yêu cầu thực hiện quyền đó là hành động của Khách hàng để đơn phương chấm dứt các thỏa thuận, hợp đồng đã ký kết và đồng thời là sự vi phạm của Khách hàng theo các thỏa thuận, hợp đồng đó. Trên cơ sở đó, OCB có toàn quyền quyết định việc thực hiện các biện pháp bảo đảm và/hoặc các biện pháp khác đã được quy định trong thỏa thuận, hợp đồng đó để bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của OCB, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, quyền thu nợ gốc và lãi trước hạn, quyền xử lý (các) tài sản bảo đảm và quyền khởi kiện Khách hàng tại tòa án có thẩm quyền.

5. Để tránh nhầm lẫn, khi Khách hàng thực hiện quyền rút lại sự đồng ý của mình:
   a. Việc rút lại sự đồng ý đó sẽ chỉ có hiệu lực pháp lý đối với OCB từ thời điểm Khách hàng gửi yêu cầu đó đến OCB và OCB đã hoàn thành việc định danh để xác định quyền của Khách hàng và sẽ không có hiệu lực hồi tố đối với sự đồng ý của Khách hàng trước thời điểm đó; và
   b. Việc rút lại sự đồng ý đó sẽ chỉ áp dụng đối với (các) Mục đích xử lý cụ thể và không áp dụng đối với tất cả các Mục đích xử lý nêu trên, trừ khi Khách hàng xác định một cách cụ thể.
6. Việc thực hiện xử lý Dữ liệu cá nhân có thể gây ra một số rủi ro không mong muốn như rò rỉ dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu không phù hợp, dẫn đến gây thiệt hại không chỉ cho Khách hàng và còn cho chính OCB. Vì thế, OCB sẽ áp dụng những biện pháp bảo vệ Dữ liệu cá nhân theo đúng các quy định của pháp luật và theo các tiêu chuẩn quốc tế, và đồng thời OCB sẽ thường xuyên cập nhật các biện pháp quản lý và bảo vệ để tăng cường việc bảo vệ khi thực hiện xử lý Dữ liệu cá nhân.

Khách hàng cam kết đã được tiếp cận, đọc kỹ, hiểu rõ và hoàn toàn đồng ý với toàn bộ nội dung của Điều này và bản Thông báo về xử lý Dữ liệu cá nhân (sau đây gọi là “Thông báo”) được đăng tải tại của OCB được công bố công khai trên website tại https://ocb.com.vn/en/news-events/news/en-thong-bao-xu-ly-du-lieu-ca-nhan và chấp nhận các điều kiện và điều khoản của Thông báo này. Thông báo này tạo thành một thỏa thuận thống nhất, không tách rời Hợp đồng và Điều khoản và Điều kiện này.

Đồng thời, Khách hàng cam kết hiểu rõ Khách hàng có quyền rút lại toàn bộ hoặc một phần sự đồng ý này bất cứ lúc nào, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Việc rút lại sự đồng ý không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý Dữ liệu cá nhân đã được Khách hàng đồng ý trước đó. Trường hợp không đồng ý với Thông báo hoặc chỉ đồng ý với một phần của Thông báo, Khách hàng có quyền gửi văn bản tới OCB để nêu rõ các phần không đồng ý, khi đó OCB có quyền xem xét tiếp tục cung cấp sản phẩm/dịch vụ hoặc từ chối cung cấp sản phẩm/dịch vụ hoặc chấm dứt các hợp đồng/thỏa thuận giao dịch, tùy theo chính sách của OCB và quy định pháp luật từng thời kỳ.

ĐIỀU 28. THỎA THUẬN CUNG CẤP THÔNG TIN TÍN DỤNG CHO CÔNG TY THÔNG TIN TÍN DỤNG

1. Trên cơ sở Khách hàng đã đồng ý với toàn bộ nội dung của Điều 28 cũng như OCB đã có thỏa thuận bằng văn bản về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin Khách hàng theo quy định pháp luật thì OCB được cung cấp thông tin tín dụng của Khách hàng tại OCB cho công ty thông tin tín dụng ("**Đối tác**") mà Bên OCB đang là tổ chức tham gia và OCB được nhận lại thông tin từ Đối tác.
2. OCB có trách nhiệm thông báo với Bên Khách hàng thông tin về Đối tác bằng phương thức do Bên B xem xét phù hợp:

   - Đối tác là: Công Ty Cổ Phần Thông Tin Tín Dụng Việt Nam; Giấy CNĐKDN số 0102547296 cấp lần đầu ngày 27 tháng 11 năm 2007.
3. Nội dung thông tin tín dụng được cung cấp ("**Thông tin**"): tất cả các dữ liệu, số liệu, và các thông tin tín dụng có liên quan khác của Khách hàng tại OCB và cụ thể theo thỏa thuận của OCB và Đối tác ("**Thỏa thuận**"). Việc thực hiện cung cấp thông tin tín dụng của OCB cho Đối tác: Đối tác chỉ được sử dụng Thông tin theo Thỏa thuận, đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật.
4. Khi Đối tác (tại khoản 2 điều này) bị thu hồi Giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng, OCB sẽ ngừng cung cấp thông tin tín dụng của Khách hàng cho Đối tác và Khách hàng đồng ý thông tin tín dụng của Khách hàng tại Đối tác được xử lý theo quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng. OCB sẽ thông báo với Khách hàng về việc xử lý thông tin tín dụng của Khách hàng trong thời hạn tối đa 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày OCB nhận được thông báo của Đối tác về phương án xử lý thông tin tín dụng.

5. Khách hàng khẳng định rằng mình hiểu và biết rõ rằng:

(i) Thông tin được cung cấp tại mục 3 này có bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân;

(ii) Tất cả Thông tin (bao gồm cả dữ liệu cá nhân nhạy cảm) đó được thu thập, xử lý, và lưu trữ trong thời gian tối thiểu 05 (năm) năm nhằm mục đích tạo lập các sản phẩm thông tin tín dụng bởi các phần mềm chuyên dụng của Đối tác; và

(iii) Mọi sự đồng ý của Khách hàng theo nội dung tại Điều này là dựa trên cơ sở tự nguyện và hiểu biết rõ ràng về các quyền của Khách hàng theo các quy định pháp luật có liên quan.

ĐIỀU 29. CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Luật điều chỉnh

a. Các Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh và tuân thủ theo Pháp luật Việt Nam.

a. Trong quá trình thực hiện Các Điều khoản và Điều kiện này, nếu có tranh chấp, các bên sẽ thỏa thuận, thương lượng. Trường hợp không thể giải quyết bằng thỏa thuận, thương lượng thì tranh chấp sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết.

b. Nếu bất kỳ một hay nhiều Các Điều khoản và Điều kiện nào của Các Điều khoản và Điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Các Điều khoản và Điều kiện này trở thành không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng nào thì nó sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những Các Điều khoản và Điều kiện còn lại của Các Điều khoản và Điều kiện này.

c. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của OCB theo như Các Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ một phần hay toàn bộ quyền hạn và nghĩa vụ của OCB trừ khi OCB có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn và nghĩa vụ của mình.

d. Trường hợp Khách hàng không thông báo cho OCB về sự thay đổi thông tin theo Các Điều khoản và Điều kiện này, khi phát sinh yêu cầu xử lý nợ, OCB được quyền yêu cầu Tòa Án xét xử vắng mặt, Khách hàng chấp nhận việc Tòa xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Khách hàng.

e. Trường hợp Tòa án buộc Khách hàng phải trả nợ, Khách hàng phải chịu án phí theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của OCB trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư).

2. Trên cơ sở Khách hàng đã đồng ý với toàn bộ nội dung của Điều 29cũng như OCB đã có thỏa thuận bằng văn bản về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin Khách hàng theo quy định pháp luật thìOCB có quyền sử dụng, lưu giữ, tiết lộ, chuyển giao, soạn, kết hợp, thu thập và cung cấp cho bên thứ ba các thông tin liên quan đến Khách hàng/Tài khoản/Thẻ/các sản phẩm, dịch vụ khác do OCB cung cấp (gọi chung là "Thông tin cá nhân"), đồng thời Khách hàng đồng ý để tổ chức, cá nhân khác được quyền cung cấp các thông tin về Khách hàng theo yêu cầu của OCB vào bất kỳ thời điểm nào mà OCB cho là cần thiết nhằm một trong các mục đích sau đây:
   a. Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và xử lý các giao dịch của Khách hàng;
   b. Mở rộng, gia tăng thêm giá trị sử dụng dịch vụ cho Khách hàng hoặc phục vụ cho hoạt động, cải tiến dịch vụ của OCB;
   c. Khuyến mại, cung cấp ưu đãi đặc quyền, cải thiện các sản phẩm, dịch vụ của OCB;
   d. Phòng chống lửa đảo hoặc vi phạm pháp luật, phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố; theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
   e. Sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa OCB, Khách hàng và các bên liên quan;
   f. Thu hồi nợ trong trường hợp Khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ;
   g. Cung cấp, tra cứu và sử dụng các thông tin từ Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam và các công ty thông tin tín dụng, các doanh nghiệp cung cấp thông tin về thu nhập đóng Bảo hiểm xã hội/ Thuế của Khách hàng;
   h. Đăng ký giao dịch bảo đảm;
   i. Phục vụ công tác đánh giá, phân tích, kiểm soát rủi ro;
   j. Phục vụ cho việc giao thẻ vật lý, nhận biết và xác thực khách hàng.
   k. Mục đích khác được OCB thông báo đến Khách hàng trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật;
3. Sửa Đổi, Bổ Sung Các Điều Khoản, Điều kiện:
   a. Khách hàng đồng ý rằng OCB có quyền sửa đổi, bổ sung Các Điều khoản và Điều kiện bằng các hình thức quy định tại Các Điều khoản và Điều kiện này.
   b. Sau 01 Ngày kể từ thời điểm OCB thông báo, nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Thẻ/Tài khoản sau ngày mà các sửa đổi, bổ sung của Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu

lực, được hiểu là Khách hàng chấp nhận toàn bộ và xác nhận tuân thủ các sửa đổi, điều chỉnh đó. Trong trường hợp không đồng ý với bất kỳ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nêu trên, Khách Hàng có thể ngừng truy cập và thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ cho đến khi hoàn thành thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ với Ngân Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng vẫn bị ràng buộc bởi các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ này trong việc sử dụng Thẻ có liên quan.

NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG (OCB)

Tòa nhà The Hallmark, 15 Trần Bạch Đằng, P. Thủ Thiêm, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh 1800 6678 www.ocb.com.vn

Điều khoản và Điều kiện cấp và sử dụng chứng thư số FPT-CA

ĐIỀU 1. CHỮ KÝ SỐ

1. Chữ ký số

Chữ ký số là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.

2. Chứng thư số

“Chứng thư số” là một dạng chứng thư điện tử do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp nhằm cung cấp thông tin định danh cho khóa công khai của một cơ quan, tổ chức, cá nhân, từ đó xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân là người ký chữ ký số bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng.

3. Ứng dụng sử dụng chữ ký số

“Ứng dụng sử dụng chữ ký số” là các ứng dụng công nghệ thông tin cho phép tích hợp và sử dụng chữ ký số để xác thực.

4. Chức năng của chữ ký số FPT

a. Cho phép người dùng ký số lên văn bản (.pdf, .xml), file Microsoft office, phần mềm..

b. Cho phép các cơ quan, tổ chức, ngân hàng, …ký số, xác thực phản hồi kết quả giao dịch điện tử cho Khách hàng.

c. Đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu sau khi được ký số và gửi đi trên đường truyền internet.

d. Đảm bảo tính xác thực dữ liệu.

e. Đảm bảo tính chống chối bỏ.

f. Đảm bảo tính bảo mật dữ liệu.

ĐIỀU 2. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHỨNG THƯ SỐ FPT.CA

1. Quyền và nghĩa vụ của bên sử dụng dịch vụ khách hàng

1.1. Đọc và cam kết đã hiểu rõ các nội dung, điều khoản chữ ký số.

1.2. Có quyền yêu cầu FPT cung cấp bản quyền sản phẩm, dịch vụ đã lựa chọn đúng thời gian, địa điểm, chất lượng và những thông tin về sản phẩm, dịch vụ nhằm đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng dịch vụ và những thông tin khác có thể ảnh hưởng tới quyền lợi của khách hàng khi sử dụng dịch vụ sản phẩm, dịch vụ.

1.3. Tuân thủ các quy định pháp luật về cung cấp thông tin cho các cơ quan chức năng khi được yêu cầu, chịu trách nhiệm trước pháp luật và FPT về mọi thiệt hại xảy ra nếu sử dụng chữ ký số không phù hợp.

2. Quyền và nghĩa vụ của nhà cung cấp FPT.CA

2.1. FPT đảm bảo cung cấp sản phẩm với chất lượng và dịch vụ theo quy chuẩn kỹ thuật và đầy đủ các tính năng như đã cam kết.

2.2. FPT có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến khách hàng và chỉ sử dụng những thông tin này vào mục đích liên quan đến dịch vụ, trừ trường hợp có thoả thuận khác hoặc theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 3. XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG

Bằng việc chấp nhận, Khách hàng yêu cầu FPT-CA cung cấp dịch vụ chứng thư số và xin xác nhận:

1. Đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ các điều kiện và điều khoản đăng ký sử dụng dịch vụ Chứng thực chữ ký số FPT.CA.

2. Khách hàng đồng ý sử dụng chữ ký số FPT.CA để ký điện tử văn bản, hợp đồng điện tử và hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc sử dụng chữ ký số FPT.CA của mình để ký văn bản điện tử, hợp đồng điện tử.