

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

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 và các văn bản sửa đổi, bổ sung từng thời điểm, các thỏa thuận, 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 điểm, 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 “**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 đa năng, dịch vụ ngân hàng điện tử Liobank hoặc tên gọi khác theo quy định của OCB từng thời kỳ sẽ tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoàn chỉnh (sau đây gọi là “**Hợp đồng**”), ràng buộc pháp lý giữa Khách hàng và OCB.

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

Trong Điều khoản và Điều kiện này, các từ dưới đây được hiểu như sau. 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 19/2016/TT-NHNN ngày 30/06/2016 của Ngân hàng Nhà nước và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế Thông tư số 19/2016/TT-NHNN.

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 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 trung gian 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 **Khách hàng, Chủ tài khoản** và là cá nhân đứng tên giao kết Hợp đồng và 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. Mỗi Khách hàng chỉ được sở hữu tối đa 1 Thẻ Liobank. 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.
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, được OCB phát hành cho Khách hàng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động; không bao gồm các trường hợp thẻ vật lý có đăng ký chức năng để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động. 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 “**ĐVNLT**”): 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.
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, 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.
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 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 gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do OCB, TCTTT cung ứng.
 - 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 không tại ĐVCNT là việc sử dụng thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, 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.
28. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** Là giao dịch bằng thẻ giả hoặc giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin 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 19 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 để không bị phát sinh Phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu và lãi suất quá hạn.
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 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 có thể tạm khóa/đóng Tài khoản/Thẻ, đình chỉ hoạt động Tài khoản/Thẻ hoặc hạn chế, hủy bỏ dịch vụ nhằm đảm bảo việc tuân thủ 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. Bất kể các thỏa thuận tại Điều này, OCB bảo lưu quyền từ chối các chỉ thị cung cấp qua các phương tiện điện tử hay điện thoại. 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.
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 của OCB. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch Thẻ trái pháp luật, quy định của OCB.
 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.

ĐIỀU 3. THẺ PHỤ

OCB không phát hành thẻ phụ.

ĐIỀU 4. 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.
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. Khách hàng phải viết rõ Họ và tên Khách hàng, ký tên theo hướng dẫn của OCB vào mặt sau của Thẻ vật lý ngay khi nhận được Thẻ.
4. 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 PIN.
5. 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.

6. 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.
7. 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.
8. 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 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.
9. Cho đến thời điểm OCB thực hiện khóa Thẻ dựa trên thông báo hợp pháp của Khách hàng theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này về việc Thẻ bị lợi dụng, 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 thẻ Thẻ bị lợi dụng gây ra.
10. 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 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 cho OCB để thực hiện khóa Thẻ và không thực hiện các thủ tục thay Thẻ và PIN trong các trường hợp nêu trên.
11. Việc thay Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến trách nhiệm của Khách hàng được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này. OCB sẽ xem xét và quyết định việc thay Thẻ khi Khách hàng có đề nghị thay Thẻ theo các hình thức quy định tại khoản 1 Điều 19 Điều khoản này. Khi thay Thẻ, Khách hàng có thể phải trả Phí thay 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 cần thực hiện chủ động tiêu hủy Thẻ.

12. Trong mọi trường hợp: thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ hủy Thẻ, OCB sẽ không thu hồi lại Thẻ cũ. Khách hàng có nghĩa vụ tự 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 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, theo yêu cầu chuyên môn, kỹ thuật về Thẻ 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.
13. Trường hợp Thẻ bị mất, Khách hàng vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo các điều khoản của 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.

ĐIỀU 5. Quy Định về Đăng Ký và Sử Dụng Tài Khoản Số Đẹp

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 sử dụng. Sau khi đăng ký và được Liobank chấp thuận, STK 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.

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.

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

- STK bị trùng với STK 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.

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

- a. Được đặt và sử dụng Tài Khoản Số Đẹp theo Điều kiện giao dịch chung này và các yêu cầu, hướng dẫn, quy định có liên quan của Liobank.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.

2. Quyền và Nghĩa Vụ của Liobank:

Được quyền từ chối đăng ký Tài Khoản Số Đẹp của khách hàng theo điều kiện giao dịch chung này và được đóng Tài Khoản Số Đẹp khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. 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.

- b. Việc đăng ký và sử dụng Tài Khoản Số Đẹp của Khách Hàng trái với các quy định pháp luật hiện hành.
- c. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
- d. Tài khoản gốc của khách hàng gắn với Tài khoản số đẹp bị đóng vì bất kỳ lý do gì.
- e. 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.

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.

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.

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.

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.

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

ĐIỀU 6. 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. 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).
3. 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
4. Trường hợp Khách hàng mở tài khoản/Thẻ đa năng Liobank và được nhận biết, xác minh thông tin thông qua phương thức điện tử (“eKYC”), thì tổng hạn mức giao dịch (ghi nợ) thực hiện qua tài khoản/thẻ đa năng và các tài khoản thanh toán/thẻ khác của Khách

hàng mở qua eKYC tại OCB (nếu có) không vượt quá 100 triệu đồng/ tháng theo quy định của Ngân hàng nhà nước. Khách hàng hiểu, nhận thức, và đồng ý hạn mức giao dịch này. Các giao dịch (ghi nợ) được quy định tại Khoản 4 Điều này bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch sau: giao dịch mua sắm hàng hóa tại ĐVCNT, giao dịch mua sắm hàng hóa Online (eCommerce), giao dịch thanh toán qua Google Wallet, các giao dịch chuyển khoản nội bộ trong OCB, giao dịch chuyển khoản đến Ngân hàng khác, giao dịch thanh toán hóa đơn/dịch vụ tiện ích trên ứng dụng Liobank...

5. Tài khoản đa năng Liobank eKYC được áp dụng hạn mức giao dịch (ghi Nợ) cao hơn mức quy định tại Khoản 4 Điều này trong các trường hợp sau:
 - a) Khách hàng có nhu cầu nâng hạn mức giao dịch ghi nợ trên TK đa năng eKYC và OCB đã hoàn tất quy trình nhận biết, xác minh KH thông qua phương thức gặp mặt trực tiếp và thu thập đầy đủ hồ sơ Khách hàng theo quy định của OCB trong từng thời kỳ; hoặc
 - b) Các giao dịch chuyển tiền để gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn bằng phương thức điện tử cho chính Khách hàng tại OCB; hoặc
 - c) Các trường hợp OCB được chủ động trích Nợ từ TK đa năng eKYC của KH theo quy định của OCB ban hành từng thời kỳ và phù hợp quy định của Pháp luật.
6. OCB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tăng/giảm Hạn mức tín dụng tùy từng thời điểm mà không cần báo trước cho Khách hàng và Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch Thẻ có liên quan phù hợp với Điều khoản và Điều kiện này.
7. Khách hàng có thể đề nghị OCB xem xét tăng hoặc yêu cầu giảm Hạn mức tín dụng đã cấp cho mình tại bất kỳ thời điểm nào thông qua phương thức do OCB quy định từng thời kỳ. OCB có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tăng/giảm Hạn mức tín dụng theo đề nghị của Khách hàng.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

11. 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 theo thông báo của OCB trong từng thời kỳ.

ĐIỀU 7. 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, b, 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:
 - Phí chuyển đổi giao dịch trả góp
 - Các khoản dư nợ gốc tham gia trả góp
 - Các loại phí khác
 - Tiền lãi
 - 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:
 - Phí chuyển đổi giao dịch trả góp
 - Các khoản dư nợ gốc tham gia trả góp
 - Phí chậm thanh toán
 - Các loại phí khác
 - Tiền lãi
 - 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 8. 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.
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 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 để
 - (i) Thanh toán các khoản lãi, phí, chi phí phát sinh, bù trừ các nghĩa vụ của Khách hàng tại OCB;
 - (ii) Thực hiện các lệnh thanh toán của Khách hàng qua các dịch vụ ngân hàng điện tử; Thu hồi các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản;
 - (iii) Thu hồi số tiền không thuộc quyền sở hữu hợp pháp của Khách hàng;
 - (iv) Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa OCB và Khách hàng hoặc quy định pháp luật.
4. OCB được quyền từ chối bất kỳ Lệnh thanh toán/Giao dịch Thẻ nào nếu OCB, với sự hiểu biết và nhận định của mình, cho rằng Giao dịch Thẻ 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.
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.

ĐIỀU 9. 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 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 hoặc thanh toán không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán.

- 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): 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 2 Điều 19 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).

- 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.
- 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 10. CÁCH TÍNH LÃI

1. Quy tắc chung

- 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.
- 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.
- 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

- Công thức tính lãi:

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

- 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

- Công thức tính lãi

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

Trong đó:

- Thời hạn tính lãi của từng giao dịch được xác định từ ngày giải ngân khoản cấp tín dụng (ngày giao dịch được thực hiện – authorized date) đến hết ngày liền kề trước 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 cuối ngày 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), tổng Số dư lãi cuối kỳ trước chưa thanh toán (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 liên 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 các giao dịch 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 11. 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 các giao dịch ghi nợ kể từ ngày giao dịch được thực hiện đến Ngày đến hạn thanh toán; và
 - b. OCB sẽ tính lãi chậm thanh toán theo mức lãi suất quá hạn bằng 150% mức lãi suất trong hạn đối với Số dư nợ tương đương với Số tiền thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán đồng thời tính lãi theo mức lãi suất trong hạn đối với Số dư nợ còn lại (sau khi trừ đi Số dư nợ tương đương với Số tiền thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán) kể từ ngày liền sau Ngày đến hạn thanh toán cho đến ngày KH thanh toán cho OCB.
2. Chậm nhất vào Ngày đến hạn thanh toán của kỳ thứ 3 liên tiếp mà Khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán không đủ Số tiền thanh toán tối thiểu, 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 4) 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.
 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 và ủy quyền cho OCB được:
 - a. 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 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. Thay mặt Khách hàng để thực hiện bất kỳ/ tất cả hành động cần thiết để thu nợ của Khách hàng. 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.

- c. Khách hàng đồng ý và ủy quyền cho tổ chức nơi Khách hàng làm việc được quyền 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 Điều khoản và Điều kiện này.

ĐIỀU 12. 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 không được từ chối 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 phát sinh vì lý do không chấp thuận thay 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 thẻ/ tái cấp Thẻ, thay đổi Hạn mức tín dụng, thay đổi Hạn mức giao dịch của Thẻ.

ĐIỀU 13. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM KHI SỬ DỤNG TÀI KHOẢN, THẺ

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. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập trái phép, 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. Mua, bán, thuê, cho thuê, cho mượn tài khoản thanh toán hoặc thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ tài khoản/thẻ.
7. Các hành vi khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 14. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI LỆNH THANH TOÁN/GIAO DỊCH THẺ, TẠM KHÓA TÀI KHOẢN/THẺ, CHẤM DỨT SỬ DỤNG TÀI KHOẢN/THẺ

1. OCB có quyền từ chối lệnh thanh toán/giao dịch Thẻ, tạm khóa Tài khoản/Thẻ trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:
 - a. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Khách hàng với OCB;

- b. Tài khoản không có đủ Số dư khả dụng (bao gồm Số tiền dư có và Hạn mức tín dụng - nếu có) để thực hiện lệnh thanh toán/giao dịch Thẻ.
 - c. Sử dụng Tài khoản/Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định tại Điều 12 Điều khoản và Điều kiện này hoặc trái với Quy định Pháp luật.
 - d. Tài khoản/Thẻ sử dụng trái phép.
 - e. Thẻ đã được Khách hàng thông báo bị mất/bị lộ thông tin/bị đánh cắp thông tin hoặc bị lợi dụng hoặc Thẻ hết thời hạn sử dụng hoặc Thẻ bị khóa hoặc Thẻ bị giữ/kẹt do lỗi kỹ thuật tại ATM/CDM/POS của các ngân hàng khác.
 - f. Theo nhận định của OCB, lệnh thanh toán/giao dịch Thẻ không do chính Khách hàng thực hiện hoặc OCB nghi ngờ Tài khoản/Thẻ bị gian lận hoặc nghi ngờ về mục đích, tính hợp pháp giao dịch của Khách hàng theo quy định của pháp luật.
 - g. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc Tổ chức thẻ quốc tế hoặc Khách hàng;
 - h. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
 - i. Khách hàng vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào với OCB.
 - j. Các trường hợp khác theo quy định của OCB và/hoặc pháp luật.
2. OCB có quyền tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Tài khoản/Thẻ nếu Tài khoản/Thẻ hoặc Khách hàng thuộc 01 (một) trong các trường hợp sau đây mà không cần thông báo trước:
- a. Khách hàng có bất kỳ khoản vay và/hoặc Thẻ đang bị nợ quá hạn tại OCB và/hoặc tại tổ chức tín dụng khác và/hoặc có nguy cơ không trả được nợ. Việc xem xét Khách hàng có nguy cơ không có khả năng trả nợ là tùy theo nhận định của OCB. Trong trường hợp (các) khoản thanh toán cho Thẻ và/hoặc những khoản vay khác đã được hoàn trả đầy đủ, phụ thuộc vào kết quả đánh giá hợp lý các rủi ro tín dụng có liên quan đến Khách hàng, OCB có thể toàn quyền xem xét và quyết định việc khôi phục lại việc cung cấp các dịch vụ cho Khách hàng.
 - b. Tài khoản/Thẻ phát sinh các giao dịch có dấu hiệu không bình thường hoặc có liên quan đến các trường hợp giả mạo, gian lận theo nhận định của OCB.
 - c. 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.
 - d. 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.
 - e. Khách hàng vi phạm các điều kiện, điều khoản của Điều khoản và Điều kiện này hoặc bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào khác với OCB.

- f. OCB nhận được thông tin (đủ cơ sở tin cậy) và theo nhận định của OCB, Khách hàng là cá nhân đã chết.
 - g. Tài khoản/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.
 - h. Tài khoản/Thẻ 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/Thẻ nhằm đảm bảo an toàn giao dịch.
 - i. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng theo quy định tại khoản 1 Điều 14 Điều khoản và Điều kiện này.
 - j. Trong bất kỳ trường hợp nào mà theo nhận định của OCB là cần thiết và phù hợp với quy định pháp luật.
 - k. 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.
3. Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng Tài khoản và/hoặc Thẻ theo quy định của OCB sau khi Khách hàng đã hoàn thành tất cả các nghĩa vụ tài chính với OCB. Việc chấm dứt sử dụng Tài khoản và/hoặc Thẻ theo yêu cầu của Khách hàng có hiệu lực từ thời điểm OCB có xác nhận về việc chấm dứt sử dụng Tài khoản và/hoặc Thẻ.
4. Sau khi việc chấm dứt sử dụng Tài khoản và/hoặc Thẻ 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 Thẻ, phí, chi phí, tiền phạt và bất kỳ khoản bồi thường thiệt hại, nghĩa vụ nào phát sinh trước, trong hoặc sau khi chấm dứt sử dụng Thẻ/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 tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Tài khoản và/hoặc Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của 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 Tài khoản và/hoặc Thẻ bị tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng với OCB (đối với các nghĩa vụ của Khách hàng phát sinh sau thời điểm chấm dứt sử dụng Tài khoản/Thẻ 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 tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Tài khoản và/hoặc Thẻ.

6. Sau khi thực hiện đóng thẻ theo đề nghị trên Giấy đề nghị thanh lý Thẻ, 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 ban hành từng thời kỳ. Khách hàng có thể thực hiện ủy quyền cho bên thứ ba nhận số dư khi đóng thẻ trong trường hợp Khách hàng bị ốm đau, bệnh tật không thể thực hiện được giao dịch nhưng không bị tòa án tuyên bố mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, hoặc KH chết/bệnh nặng, bị tuyên bố chết/mất tích/mất năng lực hành vi dân sự

ĐIỀU 15. 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:
 - 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, hai bên 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 16. 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 1 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này.
 - 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 14 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 14 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 2 Điều 19 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 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 17. 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 18. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

- Quyền của Khách hàng
 - 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.
 - 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.
 - 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.
 - Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc Điều khoản và Điều kiện này và không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
- Nghĩa vụ của Khách hàng
 - 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 tắt 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 Điều 13 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, tổng 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 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 19. 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 trong các trường hợp sau đây:
 - Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý Tài khoản/Thẻ và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo Hợp đồng với Khách hàng phù hợp quy định của pháp luật.
 - Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
 - 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/Thẻ, theo quy định của pháp luật và sẽ thông báo cho Khách hàng biết;
 - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của Khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
 - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Khách hàng với OCB.
 - Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa OCB và Khách hàng hoặc theo quy định của pháp luật.
- d. Có quyền từ chối lệnh thanh toán/Giao dịch thẻ, tạm khóa Tài khoản/Thẻ, chấm dứt sử dụng Tài khoản/Thẻ theo quy định tại Điều 13 Điều khoản và Điều kiện này.
- e. 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.
- f. 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 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.
- g. Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên Tài khoản hoặc tạm hoãn ghi Có tiền vào Tài khoản khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi Có bị sai sót,

không hợp pháp, không hợp lệ theo nhận định của OCB, nhằm đảm bảo an toàn cho Tài khoản của Khách hàng.

- h. Phạt do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng Tài khoản/Thẻ đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- i. 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.
- j. 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.
- k. 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 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.
- l. 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 mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng.
- m. 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.
- n. 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 vi phạm của Khách hàng và yêu cầu hỗ trợ điều tra, xác minh và/hoặc khởi kiện.
- o. 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).
- p. 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).

q. 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.

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 Điều khoản và Điều kiện này, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung 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 20. THÔNG BÁO VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

1. Thông báo của Khách hàng gửi cho OCB được xem là đã nhận nếu

1. 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;
2. Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank tiếp nhận thông qua màn hình trò chuyện trên Liobank;
3. Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank tiếp nhận thông qua tổng đài Hỗ trợ Khách hàng Liobank.

2. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của OCB nếu thông báo được gửi đến Khách hàng bằng một trong các phương thức sau đây:

- a. Đăng tải trên ứng dụng Liobank tại màn hình chính và mục sao kê Tài khoản;
- 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 21. 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 19 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 22. BẢO MẬT VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

1. Khách hàng hiểu và đồng ý cho phép OCB, các doanh nghiệp hợp tác với OCB, TCTQT và các tổ chức thuộc mạng lưới của TCTQT, Trung Tâm Thông Tin Tín Dụng Quốc Gia Việt Nam và các Công ty thông tin tín dụng khác, đối tác phục vụ cho việc thẩm định tín dụng và phòng ngừa rủi ro, đối tác phục vụ cho việc thực hiện các hoạt động liên quan đến cấp tín dụng và thực hiện Hợp đồng Thẻ, Bên bán/ Bên cung cấp dịch vụ, Công ty bảo hiểm hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ phụ trợ bảo hiểm (nếu có), bên thứ ba liên quan đến việc triển khai các chương trình ưu đãi cho Khách hàng hoặc hỗ trợ xử lý các khiếu nại của Khách hàng, quản lý danh mục khách hàng và khách hàng tiềm năng, đối tác của OCB hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng Thẻ (gọi chung là “Bên liên quan”) sẽ tiến hành xử lý các thông tin, dữ liệu liên quan đến Khách hàng, bao gồm cả thông tin cá nhân cơ bản hoặc nhạy cảm, thông tin gốc hoặc thông tin được cập nhật, chỉnh sửa hoặc bất kỳ thông tin nào của Khách hàng được tham chiếu trên các nguồn

thông tin hợp pháp khác (gọi chung là “Thông tin của Khách hàng”) theo quy định của pháp luật hoặc cho các mục đích được nêu tại mục 2, 3 và 4 dưới đây.

2. OCB, và Bên liên quan khi xử lý Thông tin của Khách hàng có trách nhiệm bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin và được phép xử lý, cung cấp, chia sẻ Thông tin của Khách hàng trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo thỏa thuận của các bên, hoặc theo các mục đích hợp pháp khác bao gồm nhưng không giới hạn:
 - a. ký kết, thực hiện Hợp đồng Thẻ;
 - b. sao kê, đối soát, tra soát, hạch toán, thanh toán, quyết toán Giao dịch thẻ, giao dịch của Khách hàng với các Bên liên quan;
 - c. phát hiện, ngăn ngừa, phòng trừ rủi ro trong quá trình sử dụng Thẻ;
 - d. thực hiện, và/hoặc hợp tác với Bên liên quan để thực hiện các chương trình ưu đãi, hỗ trợ khách hàng;
 - e. chăm sóc khách hàng, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng, xử lý tra soát, khiếu nại, tranh chấp trong quá trình sử dụng thẻ;
 - f. các hoạt động hỗ trợ Khách hàng thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo quy định tại Hợp đồng Thẻ;
 - g. thế chấp hoặc chuyển nhượng quyền và nghĩa vụ của OCB theo quy định tại Hợp đồng Thẻ;
 - h. đăng ký giao dịch bảo đảm liên quan đến Hợp đồng Thẻ;
 - i. trực tiếp hoặc thông qua bên thứ ba thực hiện các đánh giá và phân tích liên quan đến Khách hàng để phục vụ cho mục đích đánh giá, kiểm soát và quản lý rủi ro, bảo đảm an toàn Thẻ; và
 - j. cung cấp, tra cứu và sử dụng các thông tin từ Trung Tâm Thông Tin Tín Dụng Quốc Gia Việt Nam và các OCB thông tin tín dụng khác;
 - k. lưu trữ theo quy định của pháp luật;
 - l. cập nhật thông tin ưu đãi về sản phẩm, dịch vụ của OCB;
 - m. tiến hành phân tích dữ liệu, nghiên cứu thị trường và phân tích thống kê, quản lý danh mục khách hàng;
 - n. thực hiện nghĩa vụ báo cáo theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của OCB.
3. Ngoài các mục đích được quy định tại mục 2 trên đây, OCB được phép thu thập, sử dụng và chia sẻ cho Bên liên quan hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác về tất cả các Thông tin của Khách hàng và/hoặc Hợp đồng Thẻ nếu được Khách hàng đồng ý hoặc theo quy định pháp luật có liên quan.
4. Không liên quan đến việc Khách hàng đồng ý với mục 1, 2 và 3 nêu trên đây (hay rút lại sự đồng ý sau đó), OCB, và Bên liên quan sẽ luôn được phép xử lý Thông tin của Khách hàng trong trường hợp theo yêu cầu của pháp luật, hoặc nhằm thực hiện nghĩa vụ theo

Hợp đồng này của Khách hàng đối với OCB và Bên liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn các yêu cầu sau theo quy định của pháp luật và/ hoặc các nghĩa vụ sau của Khách hàng:

- a. các nghĩa vụ được liệt kê tại Điều khoản và Điều kiện này;
- b. đáp ứng điều kiện được phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của OCB;
- c. tuân thủ nguyên tắc, phạm vi sử dụng Thẻ theo quy định của pháp luật;
- d. cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, trung thực theo yêu cầu của OCB và chịu trách nhiệm với thông tin mà Khách hàng cung cấp. Đồng thời, tại bất kỳ thời điểm nào OCB cũng có toàn quyền điều chỉnh, cập nhật, điều chỉnh các thông tin cá nhân của Khách hàng mà không cần có sự chấp thuận của Khách hàng, trên cơ sở tham chiếu đến CMND/CCCD của Khách hàng hoặc các nguồn thông tin hợp pháp khác;
- e. ký kết, thực hiện Hợp đồng thẻ (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tiến hành thậm định tín dụng, cung cấp các dịch vụ cần thiết cho việc phát hành và sử dụng Thẻ);
- f. thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo như thỏa thuận tại Hợp đồng Thẻ;
- g. sử dụng Thẻ đúng mục đích, cung cấp các thông tin về Giao dịch Thẻ, tình hình sử dụng Thẻ cho OCB khi có yêu cầu để phục vụ các công việc bao gồm nhưng không giới hạn: việc giám sát tình hình sử dụng Thẻ, đánh giá và kiểm soát rủi ro, thực hiện các yêu cầu của Khách hàng;
- h. bồi thường thiệt hại khi Khách hàng vi phạm nghĩa vụ theo Hợp đồng;
- i. chăm sóc khách hàng, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng, xử lý tra soát, khiếu nại, tranh chấp trong quá trình sử dụng Thẻ;
- j. sao kê, đối soát, tra soát, hạch toán, thanh toán, quyết toán Giao dịch thẻ, giao dịch của Khách hàng với các Bên liên quan;
- k. thế chấp hoặc chuyển nhượng quyền và nghĩa vụ của OCB theo quy định tại Hợp đồng Thẻ;
- l. đăng ký giao dịch bảo đảm liên quan đến Hợp đồng Thẻ;
- m. phát hiện, ngăn ngừa, phòng trừ rủi ro trong quá trình sử dụng Thẻ;
- n. 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 khác;
- o. thực hiện nghĩa vụ lưu trữ, báo cáo theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của OCB;
- p. thực hiện các nghĩa vụ khác của OCB, hoặc để thực hiện các quyền, nghĩa vụ của OCB theo quy định của Hợp đồng Thẻ và các quy định pháp luật có liên quan.

- q. Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, các quy định tại điều 21 này sẽ không bị chấm dứt hiệu lực ngay cả khi (i) Hợp đồng Thẻ bị hủy bỏ/chấm dứt; hoặc (ii) Khách hàng đưa ra các yêu cầu về việc rút lại sự đồng ý, xóa, hạn chế, phản đối xử lý Thông tin của Khách hàng.

ĐIỀU 23. CÁC ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Luật điều chỉnh

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

- a. Trong quá trình thực hiện 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 điều khoản và điều kiện nào của Điều khoản và Điều kiện này hay bất kỳ phần nào của 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 điều khoản và điều kiện còn lại của Điều khoản và Điều kiện này.
- c. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn và nghĩa vụ của OCB theo như 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 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. Khách hàng đồng ý rằng OCB 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 lừa 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 Điều khoản và Điều kiện bằng các hình thức quy định tại Khoản 2 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này.
 - b. 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 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)

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 một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng theo đó người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khoá công khai của người ký có thể xác định được chính xác:

- a. Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khoá;
- b. Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

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. 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.