

Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử Liobank dành cho khách hàng cá nhân

Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Điện tử Liobank dành cho khách hàng cá nhân (gọi tắt là “Điều khoản và Điều kiện chung”) là toàn bộ quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng TMCP Phương Đông (OCB) và Khách hàng trong quá trình cung cấp và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank. Điều khoản và Điều kiện chung này là một phần của 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.

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

Trong Điều khoản và Điều kiện chung này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. **“OCB” hay “Ngân hàng”**: là **Ngân hàng TMCP Phương Đông** - ngân hàng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank cho Khách hàng.
2. **“Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank”**: là các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và tiện ích khác do OCB cung cấp qua kênh Ngân hàng điện tử Liobank để Khách hàng sử dụng một cách hợp pháp, hợp lệ. Nội dung các dịch vụ, sản phẩm, tiện ích mà Khách hàng có thể thực hiện trên Liobank được OCB cung cấp và thông báo trong từng thời kỳ.
3. **“Ngân hàng điện tử Liobank” hay “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. Liobank chỉ có thể truy cập được qua các thiết bị di động có thể cài đặt ứng dụng, không thể truy cập qua trình duyệt web.
4. **Khách hàng**: là cá nhân đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank và được OCB chấp thuận cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank.
5. **Thông tin đăng nhập**: bao gồm Tên đăng nhập (username) và, Mật khẩu (password) do Khách hàng tự tạo khi đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank để truy cập sử dụng dịch vụ.
6. **“Mã xác thực” hay “Mã PIN”**: là mã số bảo mật được dùng để xác thực Khách hàng khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank.
7. **“Mã khóa bí mật dùng 1 lần” hay “OTP”**: là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng 01 lần (One Time Password – viết tắt là OTP) và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định được hệ thống OCB gửi cho Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại, thiết bị bảo mật, ứng dụng sinh Mã khóa bí mật dùng một lần cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của OCB trong từng thời kỳ, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực khách hàng đăng nhập vào Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank.

từ Liobank hoặc thực hiện các yêu cầu giao dịch liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank.

8. **Số điện thoại và email đăng ký:** là số điện thoại di động và địa chỉ email Khách hàng đăng ký với OCB để thực hiện giao dịch trên Liobank.
9. **Tài khoản:** là các tài khoản của Khách hàng mở tại OCB.
10. **Yếu tố định danh:** bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu (nếu có) và/hoặc OTP và/hoặc các yếu tố nhận diện sinh trắc học và/hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà OCB quy định trong từng thời kỳ.
11. **Thiết bị đầu cuối:** là những thiết bị điện tử do Khách hàng sử dụng bao gồm nhưng không giới hạn: máy điện thoại, máy tính, máy fax, máy tính bảng,... để gửi Lệnh giao dịch Liobank và nhận các thông tin của Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank trực tiếp từ hệ thống OCB hoặc gián tiếp thông qua hệ thống của Đối tác thứ ba chuyển tới thông qua hệ thống mạng viễn thông, mạng internet của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.
12. **Lệnh giao dịch Liobank:** là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank được thực hiện trên thiết bị đầu cuối, được xác thực thông qua (các) Yếu tố định danh của Khách hàng và được OCB hiểu là của Khách hàng gửi đến OCB qua Liobank.
13. **Lệnh giao dịch Liobank hợp lệ:** là Lệnh giao dịch Liobank được OCB chấp thuận do đáp ứng quy định của Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank và nằm trong phạm vi cung cấp dịch vụ của Liobank.
14. **“Màn hình Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank”** hay **“Màn hình Liobank”:** là màn hình hiển thị trên các Thiết bị đầu cuối hoặc các thiết bị khác – nếu có (bao gồm các thiết bị do OCB cung cấp để Khách hàng tự giao dịch tại các điểm giao dịch của OCB) do Khách hàng sử dụng để gửi các Lệnh giao dịch Liobank và nhận các thông tin của Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank trực tiếp từ hệ thống OCB hoặc gián tiếp thông qua hệ thống của Đối tác thứ ba.
15. **Hệ thống thông tin:** Hệ thống được tạo lập để gửi, nhận, lưu trữ, hiển thị hoặc thực hiện các xử lý đối với lệnh giao dịch Liobank.
16. **Chữ ký điện tử:** là Chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng Thiết bị đầu cuối, gắn liền hoặc kết hợp một cách hợp lý với lệnh giao dịch Liobank và xác nhận người ký lệnh giao dịch và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với lệnh giao dịch được ký. Chữ ký điện tử được nhận dạng thông qua Hệ thống thông tin của OCB hoặc do OCB chỉ định. Chữ ký điện tử có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay trên văn bản giấy theo phương thức truyền thống.
17. **Ngày:** là các ngày liên tục theo dương lịch.

18. **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.
19. **Tên chính thức của các nền tảng mạng xã hội của Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank:** là “Liobank” trên các nền tảng mạng xã hội: Facebook, Telegram, WhatsApp, Instagram và “Liobank by OCB” trên nền tảng mạng xã hội Zalo. OCB sẽ đăng tải công khai đường dẫn đến các tài khoản chính thức tại trang Liobank (<https://liobank.vn/>) khách hàng có thể liên hệ với OCB qua những kênh thông tin mạng xã hội được OCB công khai nêu trên. .
20. **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 Ngân hàng số Liobank và các kênh tiếp nhận khác mà OCB công bố từng thời kỳ.

ĐIỀU 2. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Khách hàng có nhu cầu sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank thì Khách hàng cần:

1. Hoàn tất các thủ tục đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank và cung cấp đầy đủ các chứng từ do OCB hướng dẫn trong từng thời kỳ.
2. Đọc và chấp nhận tất cả điều khoản, điều kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank theo Điều khoản và Điều kiện chung này và các quy định khác có liên quan.
3. Việc đăng ký/thay đổi thông tin sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank của Khách hàng do Khách hàng trực tiếp thực hiện đăng ký trên ứng dụng Liobank hoặc thông qua Trung tâm hỗ trợ Khách hàng của OCB.

ĐIỀU 3. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

OCB hiểu rằng Khách hàng đã chấp thuận và cam kết tuân thủ Điều khoản và Điều kiện chung này khi:

- (i) Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank thành công; hoặc
- (ii) Khách hàng làm theo đầy đủ các bước chỉ dẫn đăng ký và cung cấp thông tin trên Màn hình Liobank tương ứng; hoặc
- (iii) Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng bất kỳ Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank nào sau khi OCB sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện chung này và đăng tải/cập nhật theo một hoặc các phương thức thông báo tại Khoản 2 Điều 15 Điều khoản và Điều kiện chung này.

ĐIỀU 4. ĐỒNG TIỀN SỬ DỤNG

Trong phạm vi Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank, OCB cho phép và đảm bảo các giao dịch thanh toán, chuyển khoản, gửi tiền, thu phí được thực hiện bằng Đồng Việt Nam (“VND” hay “đồng”).

ĐIỀU 5. CÁC BIỆN PHÁP THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN, XÁC MINH KHÁCH HÀNG VÀ XÁC THỰC GIAO DỊCH

1. Để có cơ sở cung cấp dịch vụ, Khách hàng đồng ý và cam kết cung cấp thông tin cá nhân chính xác, trung thực, đầy đủ, cập nhật theo quy định của từng dịch vụ. Trường hợp Khách hàng từ chối cung cấp thông tin theo yêu cầu, OCB có thể xem xét việc từ chối cung cấp dịch vụ.
 - 1.1. Khách hàng đồng ý rằng OCB có quyền sử dụng, lưu giữ, tiết lộ, chuyển giao, kết hợp, thu thập và cung cấp cho bên thứ ba các thông tin của Khách hàng nhằm mục đích cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và xử lý các giao dịch của Khách hàng tại OCB;
 - 1.2. 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;
 - 1.3. Khuyến mại, cung cấp ưu đãi đặc quyền, cải thiện các sản phẩm, dịch vụ của OCB;
 - 1.4. 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;
 - 1.5. Sử dụng làm bằng chứng trong quá trình giải quyết tranh chấp giữa OCB, Khách hàng và các bên liên quan;
 - 1.6. Thu hồi nợ trong trường hợp Khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ trả nợ;
 - 1.7. 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;
 - 1.8. Đăng ký giao dịch bảo đảm;
 - 1.9. Phục vụ công tác đánh giá, phân tích, kiểm soát rủi ro;
 - 1.10. Mục đích khác được OCB thông báo đến Khách hàng trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật;
 - 1.11. Phục vụ cho việc giao thẻ vật lý, nhận biết và xác thực khách hàng.
2. Khách hàng đồng ý rằng bất kỳ hành động nào truy cập vào Liobank bằng chính tên đăng nhập và mật khẩu của Khách hàng và/hoặc kết hợp với phương pháp xác thực khác do OCB cung cấp cho Khách hàng để lập lệnh giao dịch thì các lệnh này được OCB xem là do chính Khách hàng tạo ra và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực và hợp pháp của các lệnh giao dịch này. OCB không có trách nhiệm phải

áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác của lệnh giao dịch của Khách hàng trên Liobank ngoài các phương pháp xác thực nêu trên.

3. Khách hàng phải đặt Mã PIN theo chỉ dẫn tại Màn hình Liobank. Mã PIN được coi là tương đương với chữ ký của Khách hàng.

ĐIỀU 6. HẠN MỨC GIAO DỊCH

Hạn mức giao dịch của từng dịch vụ được OCB công bố trên Ứng dụng Liobank, website của Liobank và/hoặc tại quầy giao dịch của OCB từng thời kỳ.

ĐIỀU 7. PHÍ DỊCH VỤ

1. Phí dịch vụ là các loại phí liên quan đến việc đăng ký, sử dụng và/hoặc chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank mà Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ do OCB quy định theo từng thời kỳ.
2. Biểu phí dịch vụ được OCB công bố trên website chính thức của Liobank và OCB có quyền quy định, áp dụng và thay đổi Phí dịch vụ. OCB sẽ thông báo cho Khách hàng tối thiểu là 07 ngày trước khi Biểu phí có hiệu lực theo một hoặc các phương thức thông báo quy định tại Khoản 2 Điều 15 Điều khoản và Điều kiện này. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank sau khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.
3. Khách hàng đồng ý để OCB trích tiền (ghi nợ) từ bất kỳ tài khoản tiền gửi của Khách hàng để thu các khoản phí, lãi, các nghĩa vụ phát sinh phải trả cho OCB khi Khách hàng sử dụng dịch vụ. Trường hợp khi thực hiện thu phí dịch vụ mà tài khoản của Khách hàng không đủ để thanh toán thì OCB có quyền ngưng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank cho đến khi phí dịch vụ được thanh toán đầy đủ. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí và lãi, các nghĩa vụ phát sinh phải trả cho OCB khi Khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán phí Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc đóng Tài khoản.

ĐIỀU 8. TRUY CẬP VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

1. OCB có thể từ chối việc thực hiện giao dịch và tạm ngưng/tạm khóa/chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, khi OCB thấy là cần thiết bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp:
 - (i) Khách hàng vi phạm quy định của OCB hoặc pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, thẻ; hoặc
 - (ii) Theo quyết định yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc
 - (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc
 - (iv) Khi lợi ích của Khách hàng/OCB/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc gian lận; hoặc
 - (v) OCB tạm ngưng dịch vụ để bảo trì; hoặc

- (vi) Khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều khoản và Điều kiện chung này, hoặc
 - (vii) Trong vòng 12 tháng liên tục, Khách hàng không có bất kỳ giao dịch ghi nợ nào trong tài khoản; hoặc
 - (viii) Khi giao dịch vượt quá hạn mức/hết hạn mức sử dụng ngày; hoặc
 - (ix) Khi số dư/hạn mức tín dụng được phép sử dụng trên Tài khoản không đủ để thanh toán; hoặc
 - (x) Tài khoản bị phong tỏa.
2. Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ.
 3. Trường hợp OCB không thực hiện lệnh thanh toán, OCB sẽ thông báo cho Khách hàng chậm nhất vào cuối Ngày làm việc tiếp theo và OCB có thể sẽ (nhưng không có nghĩa vụ) nêu rõ lý do từ chối thực hiện giao dịch. Nếu việc từ chối dựa trên các sai sót thực tế, OCB sẽ thông báo cho Khách hàng về quy trình khắc phục các lỗi này.
 4. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch đã thực hiện trên Liobank của Khách hàng.
 5. Trường hợp Khách hàng muốn yêu cầu hủy giao dịch của mình, OCB chỉ sẽ xem xét với các điều kiện đồng thời sau:
 - 5.1. Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến OCB và được OCB xác nhận tính chính xác của nội dung yêu cầu, và
 - 5.2. OCB chưa ghi nhận và/hoặc xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng muốn hủy yêu cầu và
 - 5.3. Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của OCB đồng thời Khách hàng tự cam kết việc hủy giao dịch này không ảnh hưởng đến bất kỳ bên thứ ba nào khác, nếu có Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm.
- OCB có quyền quyết định đồng ý hoặc không đồng ý đối với việc Khách hàng yêu cầu hủy giao dịch do chính mình thực hiện theo quy định tại Điều này.
6. Bất kỳ lệnh giao dịch Liobank nào đã được thực hiện sẽ được OCB xem là có giá trị hiệu lực và không hủy bỏ. Khách hàng cam kết, chấp thuận rằng các giao dịch được OCB thực thi là lệnh giao dịch từ Khách hàng và là bên duy nhất thực hiện. OCB không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền cho bên thứ ba nào khác thực hiện giao dịch.
 7. Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc sử dụng thiết bị di động của Khách hàng trong việc truy cập Liobank. OCB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, bảo mật, hỏng hóc điện thoại của Khách hàng trong quá trình sử dụng Liobank.

ĐIỀU 9. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

1. OCB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/do:

- 1.1. Khách hàng để lộ/ tiết lộ thông tin đăng nhập, mật mã, các thông tin xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch Liobank cho người khác; hoặc không có các biện pháp bảo vệ các thông tin mật khẩu để người khác lợi dụng; hoặc
 - 1.2. Khách hàng không nhận được tin nhắn phản hồi của OCB do lỗi của nhà cung cấp mạng viễn thông hoặc việc gửi tin nhắn cho Khách hàng được thực hiện bởi một bên thứ ba mà bên thứ ba bằng bất kỳ cách nào thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc
 - 1.3. Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của OCB bao gồm nhưng không giới hạn: tình trạng gián đoạn của hệ thống của OCB do nâng cấp, sửa chữa, sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông, sự cố điện, đình công, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh và hoặc các sự kiện bất khả kháng tương tự xảy ra, hoặc;
 - 1.4. Sự cố do nguyên nhân thuộc các thiết bị của Khách hàng dùng để kết nối với Liobank hoặc các rủi ro xảy ra trong quá trình vận hành, quản lý, điều hành hệ thống của Khách hàng.
 - 1.5. Việc OCB thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - 1.6. Số dư trong Tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện các yêu cầu giao dịch.
 - 1.7. Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ.
2. OCB được miễn trách nhiệm về bất kỳ sự phung phí/ thiệt hại nào về danh dự, uy tín của Khách hàng do việc OCB chấm dứt cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank theo các điểm 1.3, 1.4 và 1.15 Khoản 1 Điều 11 Điều khoản và Điều kiện chung này.
 3. OCB không chịu trách nhiệm về các thỏa thuận mua hàng hóa, dịch vụ giữa Khách hàng và bên thứ ba cung cấp hàng hóa dịch vụ ngoài việc OCB phải thực hiện lệnh thanh toán đúng theo yêu cầu của Khách hàng.
 4. Trường hợp KH liên hệ với OCB thông qua nền tảng hoặc phần mềm ứng dụng của bên thứ ba (Facebook, Zalo, Telegram), Khách hàng đồng ý:
 - (i) Đã biết, nhận diện và chấp nhận tuân thủ các điều khoản, điều kiện của bên thứ ba và các rủi ro có thể phát sinh;
 - (ii) Thông tin giao dịch và thông tin cá nhân của Khách hàng có thể được bên thứ ba biết, lưu giữ và sử dụng theo quy định của bên thứ ba và OCB không phải chịu trách nhiệm về việc bên thứ ba biết, lưu giữ và sử dụng thông tin này.
 - (iii) Đồng ý rằng OCB sẽ không chịu trách nhiệm trong bất kỳ tình huống nào phát sinh nếu Khách hàng liên hệ với OCB không theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện chung này.

5. OCB được miễn trách nhiệm về việc thông tin cá nhân/doanh nghiệp, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến giao dịch Liobank bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của OCB (bị Hacker tấn công trái phép, lỗi do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông...).
6. OCB được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank của Khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi cố ý do OCB gây ra.

ĐIỀU 10. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Quyền của Khách hàng:
 - 1.1. Có quyền sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank đã đăng ký với OCB.
 - 1.2. Yêu cầu OCB cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu, mã khóa bảo mật theo thủ tục đăng ký cập nhật mà OCB quy định. OCB sẽ thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra xác nhận và chấp nhận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng.
 - 1.3. Có quyền đăng ký thay đổi phương thức xác thực, gói dịch vụ, hạn mức trong giới hạn cho phép tương ứng với gói dịch vụ mà OCB cung cấp.
 - 1.4. Có quyền làm thủ tục chấm dứt sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank khi có nhu cầu. Khi muốn chấm dứt sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank, Khách hàng phải thông báo cho OCB theo phương thức quy định tại Khoản 1 Điều 15 Điều khoản và Điều kiện chung này. Khi nhận được thông báo của Khách hàng, OCB sẽ xem xét từng trường hợp cụ thể để chấm dứt theo nội dung của Điều khoản và Điều kiện chung này và quy định khác có liên quan. Sau khi hoàn tất thủ tục chấm dứt sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank tại OCB, OCB sẽ ngưng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank cho Khách hàng.
 - 1.5. Có quyền khiếu nại với OCB về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho OCB trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền lợi của Khách hàng bị vi phạm.
 - 1.6. Thực hiện các quyền khác của Khách hàng theo Điều khoản và Điều kiện chung và các quy định có liên quan của pháp luật.
2. Nghĩa vụ của Khách hàng:
 - 2.1. Không sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
 - 2.2. Để hạn chế rủi ro phát sinh, Khách hàng có nghĩa vụ thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank, bao gồm tối thiểu các nội dung sau:
 - 2.2.1. Thoát khỏi Màn hình Liobank khi Khách hàng không sử dụng.

- 2.2.2. Bảo mật Thông tin đăng nhập, Mã PIN, OTP và/hoặc các thông tin khác liên quan đến xác thực giao dịch Liobank do OCB cung cấp. OCB khuyến cáo các biện pháp có thể bảo vệ các mật khẩu là: không nói, viết ra, đưa Thông tin đăng nhập, mật mã, Mã PIN, OTP, giải pháp xác thực cho bất kỳ người khác; không đặt các mật khẩu trùng với thông tin cá nhân hoặc các thông tin dễ đoán; thực hiện giao dịch Internet Banking không lưu lại mật khẩu trên thiết bị di động; không cài đặt chế độ cho phép thiết bị di động có chế độ tự động lưu thông tin về mật khẩu và/hoặc tin nhắn có chứa mật khẩu; không để người khác sử dụng thiết bị di động đăng ký Liobank, đặc biệt là khi chưa thoát các Màn hình Liobank.
- 2.2.3. Khách hàng chỉ được khai báo cung cấp Mật mã, OTP, Mã PIN và các thông tin khác liên quan đến giao dịch Liobank qua các phương thức giao dịch tại Màn hình Liobank.
- 2.2.4. Thay đổi mật mã đăng nhập, mã PIN định kỳ tối thiểu một năm một lần hoặc khi bị lộ, nghi ngờ bị lộ thông tin.
- 2.2.5. Sử dụng và thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên thiết bị đầu cuối.
- 2.3. Thông báo ngay cho Liobank để được hỗ trợ và hướng dẫn xử lý nếu:
 - 2.3.1. Khách hàng không thể truy cập vào hệ thống Liobank, bao gồm cả trường hợp Khách hàng quên mật khẩu, tên đăng nhập; hoặc
 - 2.3.2. Khách hàng nghi ngờ tên đăng nhập, mật khẩu, OTP tạo chữ ký điện tử, thiết bị bảo mật, số điện thoại, email Khách hàng đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank bị mất, bị đánh cắp hoặc bị lộ; hoặc
 - 2.3.3. Khách hàng nhận được bất kỳ tin nhắn SMS/email/bảng câu hỏi/khảo sát hoặc các liên kết khác yêu cầu Khách hàng cung cấp Mật mã, OTP, Mã PIN của Khách hàng;
 - 2.3.4. Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống Liobank.
- 2.4. Chịu trách nhiệm vô điều kiện với các lệnh giao dịch Liobank được lập bởi tên đăng nhập, mật khẩu của Khách hàng. Chịu trách nhiệm vô điều kiện khi tên đăng nhập, mật khẩu, khóa bí mật tạo chữ ký điện tử bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng vì bất cứ lý do gì, kể cả khi Điều khoản và Điều kiện chung này hết hiệu lực.
- 2.5. Đảm bảo rằng số điện thoại và địa chỉ email Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank được bảo mật và chỉ được Khách hàng truy cập để đặt lại Mật mã của Khách hàng và/hoặc để gửi thông tin liên quan đến bảo mật của Liobank;
- 2.6. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank khi OCB có yêu cầu. Xuất trình giấy tờ tùy thân tại

OCB khi có các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank.

- 2.7. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank trước khi sử dụng.
- 2.8. Thường xuyên kiểm tra trạng thái thực hiện lệnh giao dịch Liobank của mình và thông báo ngay cho OCB nếu lệnh giao dịch không được OCB xử lý sau một khoảng thời gian hợp lý theo thông lệ của ngành Ngân hàng.
- 2.9. Đảm bảo các thông tin liên quan đến Khách hàng cung cấp cho OCB là chính xác, đầy đủ cũng như cam kết cập nhật ngay các thông tin này khi thay đổi. Trường hợp không thông báo kịp thời thì Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank.
- 2.10. Tuân theo các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và chỉ dẫn liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank của OCB hay đơn vị, cá nhân được ủy quyền.
- 2.11. Thanh toán đầy đủ các khoản phí cho OCB và các khoản nợ phát sinh dưới bất kỳ hình thức nào, kể cả thuế, liên quan đến việc OCB thực thi lệnh giao dịch Liobank của Khách hàng.
- 2.12. Hoàn trả cho OCB các khoản ghi có đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của Khách hàng do lỗi của hệ thống Liobank..
- 2.13. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với tất cả giao dịch qua Liobank liên quan đến tài khoản do sai sót của Khách hàng hoặc do Khách hàng không thực hiện đúng các cam kết Điều khoản và Điều kiện chung.
- 2.14. Thực hiện các nghĩa vụ khác của Khách hàng quy định tại các phần khác của Điều khoản và Điều kiện chung và các quy định có liên quan của Pháp luật.
- 2.15. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, OCB có thể cung cấp cho Khách hàng các thông tin liên quan đến giao dịch trên tài khoản của khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về Tên người chuyển tiền, số tài khoản người chuyển tiền, số tiền, ngân hàng của người chuyển tiền.

ĐIỀU 11. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB

1. Quyền của OCB:

- 1.1. Kiểm tra nhận dạng khuôn mặt, giấy tờ tùy thân và chữ ký của Khách hàng khi Khách hàng đến địa điểm giao dịch của OCB hoặc tại địa điểm Khách hàng đăng ký giao dịch với OCB để thực hiện các yêu cầu liên quan đến sản phẩm, dịch vụ ngân hàng.
- 1.2. Trong trường hợp cần OCB nhận thấy cần xác minh lại giao dịch trước khi thực hiện, OCB được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản cần thiết để OCB có đủ cơ sở thực thi lệnh giao dịch Liobank và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi lệnh giao dịch này.

- 1.3. Từ chối thực thi các lệnh giao dịch Liobank nếu OCB phát hiện lệnh giao dịch đó, vào thời điểm OCB xử lý không hợp lệ hay hệ thống bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của OCB, ngăn cản OCB thực thi lệnh giao dịch này.
- 1.4. Được quyền từ chối/tạm khóa/tạm ngưng/chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank của Khách hàng theo quy định tại Khoản 1 Điều 8 Điều khoản và Điều kiện chung này.
- 1.5. Ghi nợ tài khoản giá trị tất cả các giao dịch, các khoản phí liên quan đến giao dịch theo Biểu phí dịch vụ được OCB quy định theo từng thời kỳ, các khoản giao dịch thừa, các khoản tiền ghi có nhầm vào tài khoản (nếu có).
- 1.6. Tự động Ghi nợ tài khoản tiền gửi, hạn mức tín dụng của Khách hàng tại OCB để thu các loại phí phát sinh do thực hiện lệnh giao dịch mà Khách hàng yêu cầu.
- 1.7. Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do Khách hàng để lộ tên đăng nhập, mật khẩu, OTP, PIN, các thông tin xác thực khác vì bất kỳ lý do gì.
- 1.8. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, yêu cầu chậm thực thi các lệnh giao dịch Liobank mà các lệnh giao dịch này đã được OCB thực thi trước đó..
- 1.9. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác theo lệnh giao dịch Liobank của Khách hàng.
- 1.10. Trong trường hợp Khách hàng sau 05 lần đăng nhập Liobank không thành công, Khách hàng sẽ bị hệ thống Liobank khóa quyền truy cập. Khách hàng muốn đăng nhập lại thì liên hệ Dịch vụ khách hàng Liobank để được hỗ trợ.
- 1.11. Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank không do OCB cung cấp hay thậm chí sử dụng dịch vụ mạo danh Liobank của OCB.
- 1.12. OCB có quyền thay đổi tài liệu liên quan đến Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank trên Ứng dụng Liobank hoặc trên địa chỉ Website Liobank, bao gồm nhưng không giới hạn: danh sách các ngân hàng, nhà cung cấp dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ, lãi suất tín dụng, lãi suất tiền gửi thanh toán, lãi suất tiền gửi tiết kiệm
- 1.13. Gửi thông tin về các Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank, sản phẩm/dịch vụ ngân hàng của OCB cho Khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ thường trú, địa chỉ nơi ở hiện tại do Khách hàng cung cấp cho OCB.
- 1.14. Quyết định chọn tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử, thời gian hiệu lực của: chứng thư điện tử cấp cho Khách hàng; quyết định định dạng tên đăng nhập và mật khẩu. Quyết định lệnh giao dịch Liobank nào do OCB độc lập xử lý và lệnh giao dịch Liobank nào cần đến bên thứ ba để hoàn tất xử lý.
- 1.15. Trong trường hợp để bảo vệ Khách hàng hay theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, quy định của pháp luật hoặc OCB nghi ngờ khách hàng vi phạm

pháp luật, vi phạm Điều khoản và Điều kiện chung hoặc các nghĩa vụ khác trong các quan hệ khác với OCB, OCB sẽ tạm ngưng cung cấp một số tính năng hay toàn bộ Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank ngay khi lý do trên phát sinh hay khoá quyền sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank hay khoá quyền sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu, chứng thư điện tử (nếu có) liên quan đến dịch vụ. Ngay sau đó, OCB sẽ liên hệ với khách hàng bằng điện thoại và/hoặc email và/hoặc bất kỳ địa chỉ thư tín nào Khách hàng cung cấp cho OCB hay hình thức khác phù hợp để thông báo về vấn đề này.

1.16. Thực hiện các quyền quy định tại các phần khác của Điều khoản và Điều kiện chung và các quy định có liên quan của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của OCB:

- 2.1. Tuân thủ các giao dịch thương mại điện tử của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam.
- 2.2. Cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với OCB.
- 2.3. OCB sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để đảm bảo duy trì hoạt động liên tục của hệ thống của OCB nhằm phục vụ việc khai thác và sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp ngưng/tạm ngưng theo quy định tại Khoản 1 Điều 8 Điều khoản và Điều kiện chung này.
- 2.4. Thực hiện các lệnh giao dịch Liobank hợp lệ và đảm bảo các thông tin về lệnh giao dịch do Khách hàng đã cung cấp và nhận lại từ hệ thống Liobank sẽ đầy đủ chi tiết cần thiết và đầy đủ tính pháp lý để Khách hàng có thể sử dụng với các bên thứ ba.
- 2.5. Bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định của Pháp luật. OCB cam kết không cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin về giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba trừ trường hợp quy định tại Khoản 1.1 Điều 5 Điều khoản và Điều kiện chung này.
- 2.6. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng khi giao dịch Liobank.
- 2.7. Khóa quyền sử dụng của Khách hàng trong trường hợp nhận được thông báo bằng văn bản của Khách hàng hoặc phương thức khác được OCB chấp nhận từng thời kỳ về việc thiết bị xác thực bị thất lạc, hoặc lộ thông tin đăng nhập của Khách hàng.
- 2.8. Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank.
- 2.9. Thực hiện các nghĩa vụ của OCB quy định tại các phần khác của Điều khoản và Điều kiện chung.

ĐIỀU 12. SỞ HỮU TRÍ TUỆ

1. Các đối tượng thuộc quyền sở hữu trí tuệ như các nhãn hiệu, thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do OCB cung cấp trên Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank là tài sản thuộc quyền sở hữu của OCB. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa và sử dụng các nhãn hiệu (kể cả nhãn hiệu tương tự gây nhầm lẫn), thiết kế, biểu

tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin đó dưới bất kỳ cách thức, mục đích nào mà không được sự cho phép bằng văn bản của OCB đều bị coi là hành vi vi phạm và sẽ được xử lý phù hợp với quy định của pháp luật.

2. Khách hàng cam kết không:
 - 2.1. Sao chép, sửa đổi, tạo bất kỳ sản phẩm phái sinh nào của tài sản trí tuệ;
 - 2.2. Đảo ngược thiết kế, dịch ngược hoặc tháo rời phần mềm;
 - 2.3. Thuê, cho thuê hoặc cho mượn phần mềm cũng như các tài sản trí tuệ khác;
 - 2.4. Chuyển giao quyền sở hữu trí tuệ hoặc thỏa thuận này cho bất kỳ bên thứ ba nào;
 - 2.5. Điều chỉnh hoặc cố gắng tránh/xóa bất kỳ thông báo nào có trong Ứng dụng Liobank (bao gồm bất kỳ thông báo sở hữu trí tuệ nào) và đặc biệt trong bất kỳ quyền kỹ thuật số hoặc bảo mật khác được nhúng hoặc chứa trong Ứng dụng Liobank.

ĐIỀU 13. THỜI HẠN VÀ HIỆU LỰC

1. Các trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên:
 - 1.1. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của OCB, OCB không còn khả năng cung cấp dịch vụ này hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank theo nội dung trong Điều khoản và Điều kiện chung hay đại diện ủy quyền thực hiện Điều khoản và Điều kiện chung của Khách hàng không được OCB chấp thuận.
 - 1.2. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm các nội dung của Điều khoản và Điều kiện chung và không thể khắc phục được trong thời hạn 30 ngày, bên bị vi phạm có quyền ngưng cung cấp hoặc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
 - 1.3. Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật của nhà nước dẫn đến việc OCB không thể tiếp tục cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank cho Khách hàng.
2. Trong mọi trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank, các bên điều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.

ĐIỀU 14. SỬA ĐỔI QUY ĐỊNH

1. Khi OCB cung cấp tính năng mới hoặc sửa đổi tính năng hiện tại của Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank, việc Khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không làm ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các nội dung trong Điều khoản và Điều kiện chung và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện chung. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng và Khách hàng sử dụng tính năng này Khách hàng được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản được nêu trong Điều khoản và Điều kiện chung.

2. Khách hàng đồng ý rằng OCB có quyền sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện chung nhưng phải thông báo trước khi có hiệu lực cho Khách hàng bằng các hình thức quy định tại Khoản 2 Điều 15 Điều khoản và Điều kiện chung này. Các sửa đổi, bổ sung theo từng thời điểm đối với Điều khoản và Điều kiện chung được OCB và Khách hàng chấp thuận, là một phần của Điều khoản và Điều kiện chung. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó. Kể từ thời điểm OCB thông báo, nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank 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.

ĐIỀU 15. THÔNG BÁO VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

1. Thông báo của Khách hàng gửi cho OCB được xem là đã nhận nếu
 - (i) Được lập thành văn bản và gửi thành công đến địa chỉ chính thức do OCB công bố;
 - (ii) Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank tiếp nhận thông qua màn hình trò chuyện trên Liobank;
 - (iii) 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:
 - 2.1. Đăng tải trên ứng dụng Liobank;
 - 2.2. Thông báo trên website www.liobank.vn (thời điểm nhận là thời điểm OCB hoàn tất việc đăng thông tin trên Website);
 - 2.3. Bằng thư và thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện;
 - 2.4. Bằng fax và thời điểm nhận là thời điểm OCB thực hiện fax;
 - 2.5. Bằng email và thời điểm nhận là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của OCB;
 - 2.6. Gửi trực tiếp và thời điểm nhận là thời điểm Khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo tại địa chỉ của Khách hàng đã đăng ký với OCB;
 - 2.7. Thông qua các kênh video call, gọi điện, màn hình trò chuyện từ Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank.
3. Trường hợp các quy định trong Điều khoản và Điều kiện chung hoặc các quy định khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của OCB quy định thông báo được lập dưới hình thức nhất định thì các bên phải thực hiện việc thông báo theo quy định đó.

ĐIỀU 16. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

1. Bên nào vi phạm Điều khoản và Điều kiện chung hoặc có lỗi gây ra thiệt hại cho bên kia sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường về mọi thiệt hại và tổn thất trực tiếp hay gián tiếp cho bên bị thiệt hại, bao gồm cả trách nhiệm đối với bên thứ ba do hậu quả của việc phạm lỗi của bên vi phạm gây ra, theo quy định của pháp luật

2. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của Điều khoản và Điều kiện chung.
3. Mọi bất đồng trong quá trình thực hiện Điều khoản và Điều kiện chung được hai bên thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết.
4. Trong trường hợp Điều khoản và Điều kiện chung hay màn hình Dịch vụ Ngân hàng điện tử Liobank được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
5. Các vấn đề không được quy định trong Điều khoản và Điều kiện chung sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật. Điều khoản và Điều kiện chung được áp dụng để giải quyết mọi tranh chấp (nếu có) ngay cả khi việc cung cấp và sử dụng dịch vụ đã chấm dứt.

NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG (OCB)

**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**

(Có hiệu lực từ ngày 18/04/2023)

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:

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 **Chủ Thẻ, 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, Chủ thẻ 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 truy cập ebanking. 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 Chủ thẻ” hay “PIN”:** Là mã số mật do Khách hàng tự đặt trên ứng dụng Liobank để sử dụng trong các Giao dịch Thẻ. Trong giao dịch điện tử, số PIN được coi là chữ ký 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, vắn 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 vấn đề phát sinh liên quan đến giao dịch 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, phạt 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 hoá, 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 tương đương Giao dịch rút tiền mặt:** Là việc sử dụng Thẻ tại ĐVCNT và các TCTTT để thực hiện các Giao dịch thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ có thể trực tiếp quy đổi thành tiền; các giao dịch liên quan đến trò chơi có thưởng; các giao dịch thu đổi ngoại tệ; các giao dịch chuyển/nhận tiền qua hình thức wire transfer/ bank transfer/ các hình thức khác tương tự; các giao dịch giải ngân các khoản vay và các giao dịch được phép khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
29. **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.
30. **Sao kê tài khoản:** 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 Bảng kê giao dịch trên ứng dụng Liobank theo quy định của OCB từng thời kỳ.

31. **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 Phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu.
32. **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.
33. **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 hàng tháng) tới hết ngày lập Thông báo thanh toán thẻ của kỳ hiện tại (ngày 01 dương lịch hàng tháng).
34. **Hóa đơn giao dịch:** Là chứng từ xác nhận các Giao dịch Thẻ do Khách hàng thực hiện tại ĐVCNT (nếu có).
35. **Số tiền giao dịch:** Là số tiền mà Khách hàng dùng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt hoặc thực hiện các giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt tại ĐVCNT hoặc tại ATM/CDM.
36. **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.
37. **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.
38. **Ghi nợ:** Là trừ tiền.
39. **Ghi có:** Là cộng tiền.
40. **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.
41. **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.

42. **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 chịu Phí chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu.
43. **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.
44. **“Tạm ngưng sử dụng Tài khoản/Thẻ” hay “Tạm khóa Tài khoản/Thẻ”:** Là việc OCB tạm khóa Tài khoản/Thẻ trên hệ thống và Khách hàng tạm thời không sử dụng được Tài khoản/Thẻ.
45. **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 Ngân hàng số Liobank và các kênh tiếp nhận khác mà OCB công bố từng thời kỳ.
46. **Ngày:** Là các ngày liên tục theo dương lịch.
47. **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.

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 kỳ 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. 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.
3. Khách hàng cam kết việc giao dịch bằng Thẻ ra nước ngoài 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 Thẻ đa năng Liobank.

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 tái cấp Thẻ, thay 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 Chủ Thẻ 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 ngay khi nhận được Thẻ.
4. Khách hàng bắt buộc phải đặt PIN Thẻ trên ứng dụng Liobank để kích hoạt thẻ và trước khi thực hiện các Giao dịch Thẻ sử dụng PIN.
5. Khách hàng không được phép cho bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ và phải luôn giữ gìn và bảo mật thông tin Thẻ, bao gồm cả PIN của Thẻ. Trong trường hợp Thẻ và/hoặc PIN bị mất, đánh cắp hoặc bị lợi dụng (gọi chung là Thẻ bị lợi dụng), Khách hàng phải:
 - a. Thông báo và yêu cầu OCB khoá thẻ qua Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank hoặc Khách hàng chủ động Tạm khóa Thẻ trên Ứng dụng Liobank.
 - b. Khách hàng phải cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/PIN bị lộ/ đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của OCB.
6. Trong trường hợp Giao dịch Thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác PIN, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ thì chỉ cần PIN, thông tin cá nhân, thông tin trên Thẻ

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

7. Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm về toàn bộ các tiện ích Thẻ mà OCB đã cấp đối với Thẻ và đối với tất cả các Giao dịch Thẻ mà Khách hàng đã thực hiện (dù là tự nguyện hoặc không tự nguyện) cũng như tất cả các phí liên quan 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.
8. Cho đến thời điểm OCB tạm khóa Thẻ theo thông báo hợp pháp của Khách hàng về việc Thẻ bị lợi dụng, Khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại, thanh toán mọi chi phí phát sinh liên quan do việc Thẻ bị lợi dụng gây ra.
9. Nếu Thẻ vật lý bị giữ/ kẹt do lỗi kỹ thuật tại ATM/CDM/POS của các ngân hàng khác, Khách hàng phải làm thủ tục thay Thẻ và PIN. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm với các mất mát hoặc tổn thất phát sinh nếu không thực hiện các thủ tục thay Thẻ và PIN trong các trường hợp nêu trên.
10. Việc thay Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến trách nhiệm của Khách hàng được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này. OCB sẽ xem xét và quyết định việc thay Thẻ khi Khách hàng có đề nghị thay Thẻ trên ứng dụng Liobank. 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. Nếu Khách hàng tìm thấy Thẻ mà trước đó đã thông báo cho OCB là mất, Khách hàng không được sử dụng Thẻ này và chủ động tiêu hủy Thẻ để Thẻ không sử dụng được.
11. 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:
 - a. 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.
 - b. 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.

- c. 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 đã hủy về vật lý.
12. 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.

ĐIỀU 5. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

9. 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 6. NẠP TIỀN VÀO TÀI KHOẢN, THANH TOÁN DỰ 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 séc hay 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 trên internet banking;
 - c. Chuyển khoản từ Ngân hàng khác (CITAD);
 - d. Chuyển khoản tại ATM/CDM OCB bằng thẻ ghi nợ OCB;
4. Thời gian tiền được hạch toán vào Tài khoản được xác định như sau:
 - a. Chuyển khoản trên internet banking: nếu giao dịch được thực hiện trước 19g30' (Thứ 2 – Thứ 6) hoặc trước 13g30' (Thứ 7) thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản trong ngày.
 - b. Chuyển khoản từ Ngân hàng khác (CITAD): 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.
 - c. Tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch OCB:
 - (i) Nếu giao dịch được thực hiện trong giờ làm việc của OCB thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản trong ngày.
 - (ii) Chuyển khoản tại ATM/CDM OCB bằng Thẻ ghi nợ OCB: nếu giao dịch được thực hiện trước 19g30' (Thứ 2 – Thứ 6) hoặc trước 13g30' (Thứ 7) thì hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản trong cùng 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 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: các loại phí, tiền lãi, các giao dịch theo thứ tự thời gian giao dịch được cập nhật vào hệ thống.
 - (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 chậm thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu, tiền lãi, các loại phí, các giao dịch theo thứ tự thời gian giao dịch được cập nhật vào hệ thống.
 - 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 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 7. LỆNH THANH TOÁN, GIAO DỊCH THẺ

1. OCB không có trách nhiệm 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.

ĐIỀU 8. PHÍ VÀ TỶ GIÁ

1. OCB có quyền thu các khoản phí dịch vụ, phí hành chính đối với bất cứ yêu cầu nào, dịch vụ hoặc tiện ích gia tăng nào do OCB cung cấp hoặc thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ của Khách hàng 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 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 giao Thẻ vật lý: Là phí giao Thẻ theo địa chỉ yêu cầu của Khách hàng.
 - g. 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.
 - h. 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.
 - i. Phí thay đổi hạn mức tín dụng: Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng yêu cầu tăng/giảm Hạn mức Thẻ.
 - j. 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.
 - k. 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.
 - l. 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 ghi nợ/ghi có vào Tài khoản Thẻ. Phí này được tính gộp vào Số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/ghi có vào Tài khoản Thẻ.

- m. Phí xử lý giao dịch bằng VNĐ tại Đại lý nước ngoài (áp dụng cho giao dịch VNĐ): 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 nợ/có vào Tài khoản Thẻ.
 - n. 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).
 - o. Phí rút tiền mặt (hoặc Phí rút tiền): Là khoản phí phát sinh khi Khách hàng thực hiện Giao dịch rút tiền mặt hoặc Giao dịch tương đương Giao dịch rút tiền mặt và được tính trên số tiền ghi nợ của Giao dịch rút tiền mặt và/hoặc Giao dịch tương đương 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.
 - p. 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.
 - q. 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 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 nợ/ ghi có vào Tài khoản Thẻ sau khi quy đổi sang Đồng Việt Nam (VND).
4. Các Giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của OCB, tỷ giá quy đổi được áp dụng theo tỷ giá của OCB. Các Giao dịch thẻ thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc OCB sẽ được áp dụng theo tỷ giá của TCTQT.

5. Tất cả giá trị giao dịch thẻ, phí, lãi phát sinh trong ngày được nhập vào số dư đầu ngày tiếp theo. OCB vẫn được quyền ghi nợ Tài khoản cho dù Tài khoản có khoản chi vượt hay không.

ĐIỀU 9. CÁCH TÍNH LÃI

1. Quy tắc chung

- a. Trường hợp Khách hàng để lại Số dư có vào cuối (các) ngày trong kỳ, OCB tính lãi tiền gửi đối với Số dư có theo quy định tại khoản 2, Điều 9 này và sẽ được ghi có vào Tài khoản của Khách hàng vào một ngày cố định trong kỳ theo quy định của OCB.
- b. Trường hợp Số dư đầu kỳ là dư nợ và Khách hàng chưa thanh toán hết số dư đầu kỳ trong Kỳ sao kê, OCB tính lãi dư nợ thẻ theo quy định tại khoản 3, Điều 9 này.
- c. Lãi suất tính lãi: Là mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn (nếu tính lãi tiền gửi); hoặc Là mức lãi suất dư nợ thẻ trong hạn, lãi suất dư nợ thẻ quá hạn (nếu tính lãi dư nợ thẻ) được quy định tại Quy định biểu phí lãi suất, hạn mức giao dịch tài khoản, Thẻ Liobank dành cho Khách hàng cá nhân được niêm yết công khai tại website www.liobank.vn. Lãi suất tính lãi được tính theo tỷ lệ % theo năm với một năm là 365 ngày và theo phương pháp tính lãi “tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi”.

2. Tính lãi tiền gửi

- a. Công thức tính lãi:

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

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

3. Tính lãi dư nợ thẻ

a. Công thức tính lãi

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

Trong đó:

- Thời hạn tính lãi của từng giao dịch được xác định từ ngày giải ngân khoản cấp tín dụng (ngày giá trị giao dịch được ghi nợ vào hệ thống OCB - posted date) đến hết ngày liền kề trước ngày Khách hàng thanh toán khoản tiền đã giải ngân và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi. Trường hợp thời hạn tính từ ngày giải ngân khoản cấp tín dụng đến ngày Khách hàng thanh toán khoản tiền đã giải ngân là dưới 01 (một) ngày, OCB và Khách hàng thỏa thuận rõ trong Hợp đồng sử dụng thẻ rằng, thời hạn tính lãi và số ngày duy trì thực tế để tính lãi được xác định là 0 (không) ngày.
- Số dư nợ cuối ngày là số dư nợ thực tế mà Khách hàng 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 không thanh toán đủ Số tiền thanh toán tối thiểu nếu có), tổng số dư lãi cuối kỳ trước chưa thanh toán (không bao gồm giao dịch đang tạm khóa chưa thể hiện trên Thông báo thanh toán thẻ).

b. Trường hợp được miễn lãi đối với các giao dịch phát sinh trong Kỳ sao kê

- Không có dư nợ đầu kỳ, hoặc
- Có dư nợ đầu kỳ nhưng Khách hàng đã thanh toán toàn bộ dư nợ đầu kỳ đúng hạn.

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 cập nhật vào hệ thống OCB cho đến ngày Khách hàng thanh toán.

4. Tất cả giá trị Giao dịch Thẻ, Phí, lãi phát sinh trong Kỳ được nhập vào số dư nợ đầu kỳ tiếp theo. OCB vẫn được quyền ghi nợ Tài khoản Thẻ mà không phụ thuộc vào việc số dư nợ vượt quá Hạn mức Thẻ.
5. 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.

ĐIỀU 10. 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 phần dư nợ tương ứng với phần Số tiền thanh toán tối thiểu chưa được thanh toán 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 cập nhật vào hệ thống OCB 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 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).

- b. Thay mặt Khách hàng để ký bất kỳ/tất cả tài liệu và thực hiện bất kỳ/ tất cả hành động cần thiết để thu nợ của Khách hàng.
7. 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 11. TÁI CẤP THẺ

1. OCB được quyền chủ động quyết định và thực hiện việc tái cấp Thẻ sắp/đã 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 có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) 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, không khiếu nại liên quan đến Thẻ, không yêu cầu tuyên bố Hợp đồng/Giao dịch thẻ vô hiệu 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 12. 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. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm 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 13. 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 chết mà không có người thừa kế được OCB chấp thuận.
 - 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 tạm ngưng, 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 tạm ngưng, 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 tạm ngưng, 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 trước, trong và sau khi Tài khoản và/hoặc Thẻ bị tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng với OCB. OCB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Khách hàng về việc tạm ngưng, chấm dứt sử dụng Tài khoản và/hoặc Thẻ.

ĐIỀU 14. SỰ KIẾN 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 15. 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. Khi khiếu nại qua các Chi nhánh/Phòng giao dịch của OCB, Khách hàng sử dụng mẫu Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại của OCB. 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). 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: Trong thời hạn tối đa 120 (một trăm hai mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại tra soát, khiếu nại về các giao dịch liên quan đến việc sử dụng Thẻ 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 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 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. 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.
3. 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 16. ỦY QUYỀN

1. Khách hàng có thể ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của OCB. Việc ủy quyền phải được lập thành văn bản và tuân thủ quy định của OCB từng thời kỳ. Người được ủy quyền phải cung cấp thông tin định danh, giấy tờ tùy thân và chữ ký mẫu cho OCB theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của OCB.
2. Khách hàng không được phép ủy quyền cho người khác sử dụng 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 17. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

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

cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho OCB.

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

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

a. Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ FATCA:

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

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

c. Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại 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. Quản lý các chứng từ có giá trị giao dịch Tài khoản (séc, ủy nhiệm chi, giấy lĩnh tiền mặt...). 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 làm mất séc;
 - 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 (*ví dụ: 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 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 18. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB

1. Quyền của OCB

- a. Đồng ý hay từ chối mở Tài khoản và/hoặc phát hành Thẻ và/hoặc cấp hạn mức tín dụng cho Khách hàng dù Khách hàng đáp ứng đầy đủ điều kiện do OCB quy định.
- 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 Chủ Thẻ 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. Thực hiện việc tạm giữ trước các khoản phí rút tiền mặt đối với các Giao dịch tương đương giao dịch rút tiền mặt khi giao dịch đã được OCB chấp thuận nhưng chưa báo nợ vào Tài khoản.
- i. Phạt do Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng Tài khoản/Thẻ đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- j. 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.
- k. 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.

- I. 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 Chủ Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ và/hoặc do Chủ Thẻ vi phạm Điều khoản và Điều kiện này vì bất cứ lý do gì.
 - Chủ Thẻ không chủ động hủy Thẻ cũ khi đề nghị OCB thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/hủy Thẻ.
- m. OCB không có nghĩa vụ cung cấp hoá đơn giao dịch trong các trường hợp số tiền giao dịch thanh toán của Chủ Thẻ có giá trị nhỏ hơn số tiền quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.
- n. Trường hợp nghi ngờ Khách hàng/Tài khoản/Thẻ có phát sinh các dấu hiệu/giao dịch gian lận hoặc không đúng quy định, OCB có quyền chủ động hủy việc đăng ký các gói hạn mức giao dịch mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng.
- o. Đưa tên Khách hàng vào danh sách các Khách hàng vi phạm (hoặc các loại danh sách tương tự) của OCB, của bất kỳ Cơ quan Nhà nước hoặc Tổ chức nào khác.
- p. Tiến hành các biện pháp cần thiết để thu hồi nợ kể cả việc gọi điện thoại/gửi văn bản cho bất kỳ tổ chức hay cá nhân nào để thông báo việc vi phạm của Khách hàng và yêu cầu hỗ trợ điều tra, xác minh và/hoặc khởi kiện.
- q. Yêu cầu Khách hàng thực hiện các nghĩa vụ đã cam kết với OCB tại Hợp đồng, các văn bản chỉnh sửa, bổ sung và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).
- r. OCB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa OCB và Khách hàng để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ thẻ từ Chủ Thẻ, đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).
- s. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với OCB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

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 Chủ Thẻ về các lãi suất tiền gửi trên số dư có mà Chủ thẻ được hưởng, lãi suất trên dư nợ mà Chủ Thẻ phải trả khi sử dụng hạn mức tín dụng, các loại phí và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ.

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 19. THÔNG BÁO VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

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

- (i) được lập thành văn bản và gửi thành công đến địa chỉ chính thức do OCB công bố;
- (ii) Bộ phận Chăm sóc Khách hàng Liobank tiếp nhận thông qua màn hình trò chuyện trên Liobank;
- (iii) 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 20. 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 21. 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.
 - b. 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.
 - c. 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.

- d. 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.
 - e. 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.
 - f. 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 này nhưng phải thông báo trước khi có hiệu lực cho Khách hàng 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.

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 FPTa. 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.