

## ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC OCB FACE OTP DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Điều kiện và điều khoản sử dụng Phương thức xác thực OCB Face OTP dành cho Khách hàng cá nhân (gọi tắt là “Điều kiện và điều khoản”) 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 phương thức xác thực OCB Face OTP. Khách hàng được xem là đã chấp nhận và đồng ý với tất cả các nội dung này khi ký tên trực tiếp trên các biểu mẫu hoặc xác nhận đồng ý qua phương tiện điện tử về việc đăng ký sử dụng phương thức xác thực OCB Face OTP. Việc đọc các Điều kiện và điều khoản sẽ giúp Khách hàng hiểu rõ dịch vụ, an tâm sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của Ngân hàng OCB. Ngoài các Điều kiện và điều khoản sử dụng được quy định trong Quy định này, khi đăng ký/ điều chỉnh, Khách hàng đồng thời phải tuân theo các quy định được nêu trong Biểu mẫu đăng ký dịch vụ bản giấy hoặc điện tử.

### ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- Mã xác thực OTP (Once Time Password):** Mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy từng phương pháp phát sinh OTP, hoặc khách hàng sử dụng thiết bị để phát sinh OTP (OTP Token) hoặc OCB gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) đến số điện thoại đăng ký của Khách hàng hoặc OCB gửi OTP đến Khách hàng thông qua ứng dụng OCB Face OTP được cài trên điện thoại di động thông minh (smart phone)/ máy tính bảng đã đăng ký với Ngân hàng.
- Phương thức xác thực OCB Face OTP:** là phương thức xác thực Soft OTP nâng cao với mã xác thực OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch từ Ứng dụng OCB Face OTP ngay sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến trên OCB OMNI hoặc các kênh trực tuyến khác của OCB và cho phép Khách hàng sử dụng nhận dạng sinh trắc học khuôn mặt của Khách hàng để xác thực giao dịch tại các cửa hàng có chấp nhận thanh toán qua Dịch vụ Facepay.
- Dịch vụ Facepay:** là dịch vụ trung gian thanh toán cho phép khách hàng thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ bằng tài khoản thanh toán mở tại OCB tại các điểm bán hàng có triển khai chấp nhận thanh toán qua Cổng thanh toán Facepay. Dịch vụ Facepay được mặc định kích hoạt khi khách hàng đăng ký và kích hoạt thành công phương thức xác thực OCB Face OTP.
- Ứng dụng OCB Face OTP:** là ứng dụng được thiết kế và quản lý bởi OCB, được cung cấp đến Khách hàng nhằm gia tăng tiện ích cho Khách hàng và đáp ứng quy định tăng cường an ninh bảo mật dịch vụ Ngân hàng trực tuyến theo quy định của NHNN. OCB Face OTP là ứng dụng độc lập hoặc tích hợp trên ứng dụng OCB OMNI, được cài đặt trên điện thoại di động thông minh (smartphone) hoặc máy tính bảng mà Khách hàng đã đăng ký với OCB. Khách hàng sử dụng OCB Face OTP để xác thực giao dịch trên OCB OMNI hoặc trên các kênh giao dịch trực tuyến khác của OCB hoặc dùng nhận dạng sinh trắc học khuôn mặt đã đăng ký tại OCB Face OTP để xác thực giao dịch tại các điểm chấp nhận thanh toán qua Dịch vụ Facepay.

### ĐIỀU 2. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG OCB FACE OTP

Để sử dụng Phương thức xác thực OCB Face OTP, Khách hàng cần:

- Hoàn tất các yêu cầu đăng ký, chấp nhận tất cả Điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng Điện tử và Phương thức xác thực OCB Face OTP do OCB quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thỏa thuận cần thiết liên quan đến dịch vụ.

2. Hoàn tất tải ứng dụng OCB Face OTP về điện thoại/ máy tính bảng mà Khách hàng đã đăng ký với OCB, cài đặt và kích hoạt ứng dụng theo hướng dẫn của OCB. Trong trường hợp, thay đổi thiết bị hoặc cài đặt lại ứng dụng OCB OMNI, khách hàng cần thực hiện kích hoạt lại phương thức xác thực OCB Face OTP, đồng thời đảm bảo khuôn mặt cung cấp để kích hoạt lại phải là khuôn mặt của chính Khách hàng đã đăng ký trước đó.
3. Việc đăng ký/ thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ xác thực qua ứng dụng **OCB Face OTP** của Khách hàng được Đơn vị kinh doanh của OCB thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc do Khách hàng trực tiếp thực hiện đăng ký trên website của OCB hoặc các kênh giao dịch được OCB triển khai theo từng thời kỳ.

### **ĐIỀU 3. HẠN MỨC GIAO DỊCH ÁP DỤNG KHI SỬ DỤNG OCB FACE OTP**

1. Hạn mức giao dịch trên OCB OMNI và các kênh trực tuyến khác: **tối đa 02 tỷ VNĐ/ ngày** hoặc theo đăng ký cụ thể của khách hàng với OCB tại từng thời điểm.
2. Hạn mức giao dịch giao dịch tại các điểm chấp nhận thanh toán qua Dịch vụ Facepay: **tối đa 02 triệu VNĐ/giao dịch** và **tối đa 05 triệu VNĐ/ngày**. Trường hợp Khách hàng có nhiều tài khoản thanh toán mở tại OCB, việc trích tiền thanh toán qua Dịch vụ Facepay sẽ thực hiện trên tài khoản có số dư khả dụng cao nhất tại thời điểm thanh toán trong danh sách các tài khoản đang hoạt động của Khách hàng.

### **ĐIỀU 4. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM**

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

1. Khách hàng để lộ/ tiết lộ thông tin xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến Phương thức xác thực Face OTP, Ứng dụng OCB Face OTP cho người khác không có quyền, để người khác lợi dụng; hoặc
2. Sự ngắt quãng, trì hoãn, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình kiểm tra thông tin và lấy mã xác thực trên OCB Face OTP do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của OCB bao gồm nhưng không giới hạn: tình trạng gián đoạn của hệ thống của OCB (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ Khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông, sự cố điện, đình công, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh và hoặc các sự kiện bất khả kháng tương tự xảy ra, hoặc;
3. Sự cố do nguyên nhân kỹ thuật, hệ điều hành thuộc các thiết bị của Khách hàng, hoặc;
4. Việc OCB thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### **ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

1. Quyền của Khách hàng:
  - a. Có quyền sử dụng OCB Face OTP đã đăng ký với OCB.
  - b. Yêu cầu OCB cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu, mã khóa bảo mật theo thủ tục đăng ký cập nhật mà OCB quy định. OCB sẽ thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra xác nhận và chấp nhận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng.
  - c. Có quyền đăng ký thay đổi phương thức xác thực, gói dịch vụ, hạn mức trong giới hạn cho phép tương ứng với gói dịch vụ và quy định của pháp luật, quy định nội bộ liên quan của OCB.
  - d. Có quyền khiếu nại với OCB về các sai sót phát sinh trong quá trình sử dụng OCB Face OTP theo quy định của pháp luật. Việc xử lý, tra soát, khiếu nại được thực hiện theo thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán giữa Khách hàng và OCB từng thời kỳ.
  - e. Thực hiện các quyền khác của Khách hàng theo quy định này và các quy định có liên quan của pháp luật.
2. Nghĩa vụ của Khách hàng:
  - a. Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thao tác chính xác và đầy đủ.
  - b. Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật thông tin của phương thức xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan do OCB cung cấp.

- c. Khách hàng chỉ được khai báo thông tin xác thực của giao dịch qua phương thức giao dịch do OCB chính thức công bố.
- d. Chịu trách nhiệm vô điều kiện khi tên truy cập, mật khẩu, mã PIN, thông tin xác thực bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng có nguyên nhân xuất phát từ phía Khách hàng, kể cả khi Quy định này hết hiệu lực.
- e. Đảm bảo và chịu trách nhiệm về khuôn mặt cung cấp khi thực hiện kích hoạt Phương thức xác thực Face OTP là của chính khách hàng.
- f. Thông báo ngay cho Tổng đài OCB hay điểm giao dịch OCB bằng điện thoại để được hướng dẫn xử lý nếu:
  - Khách hàng không thể truy cập vào OCB Face OTP hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc
  - 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 ứng dụng OCB Face OTP.
- g. Tuân theo các thủ tục đăng ký, chỉ dẫn liên quan đến ứng dụng OCB Face OTP của OCB.
- h. Thực hiện các nghĩa vụ khác của Khách hàng quy định tại các phần khác của Quy định này và các quy định có liên quan của Pháp luật.

## **ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB**

1. Quyền của OCB:
  - a. Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do Khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực vì bất kỳ lý do gì.
  - b. Khóa quyền truy cập tạm thời trong vòng 15 phút trong trường hợp Khách hàng 05 (năm) lần liên tiếp xác thực truy cập ứng dụng OCB Face OTP qua khuôn mặt hoặc mật khẩu (mã PIN) không thành công.
  - c. Thực hiện các biện pháp phù hợp với quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn tạm khóa quyền truy cập, tạm khóa tài khoản thanh toán, nhằm bảo đảm an toàn cho Khách hàng trong các trường hợp OCB phát hiện có dấu hiệu bất thường hoặc dấu hiệu rủi ro, gian lận khác có thể ảnh hưởng đến khách hàng hoặc OCB.
  - d. Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến OCB Face OTP không do OCB cung cấp.
  - e. Gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của OCB cho Khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho OCB.
  - f. Thực hiện các quyền quy định tại các phần khác của Quy định này và các quy định có liên quan của Pháp luật.
2. Nghĩa vụ của OCB:
  - a. Tuân thủ các quy định của pháp luật.
  - b. Cung cấp dịch vụ trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với OCB.
  - c. Bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định của Pháp luật.
  - d. Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng khi giao dịch và xác thực qua ứng dụng OCB Face OTP.
  - e. Khóa quyền sử dụng OCB Face OTP của Khách hàng trong vòng 02 giờ kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của Khách hàng về việc thiết bị xác thực bị thất lạc, hoặc lộ thông tin đăng nhập của Khách hàng.
  - f. Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng OCB Face OTP.
  - g. Thực hiện các nghĩa vụ của OCB quy định tại các phần khác của Quy định này.

## **ĐIỀU 7. XỬ LÝ VI PHẠM**

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

## **ĐIỀU 8. THỜI HẠN VÀ HIỆU LỰC**

1. Điều kiện và điều khoản này có hiệu lực kể từ thời điểm Khách hàng ký trên các biểu mẫu hoặc xác nhận đồng ý qua phương tiện điện tử về việc đăng ký sử dụng phương thức xác thực OCB Face OTP.
2. Các trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng OCB Face OTP không phụ thuộc vào thỏa thuận của hai bên:
  - a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của OCB, OCB không còn khả năng cung cấp phương thức xác thực này hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng OCB Face OTP theo nội dung trong Quy định này hay đại diện ủy quyền thực hiện Quy định này của Khách hàng không được OCB chấp thuận.
  - b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm các nội dung của Quy định này, bên bị vi phạm có quyền ngưng cung cấp hoặc sử dụng OCB Face OTP ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
  - c. Vì lý do thay đổi chính sách pháp luật của nhà nước dẫn đến việc OCB không thể tiếp tục cung cấp cho Khách hàng.
3. Trong mọi trường hợp ngưng cung cấp hoặc sử dụng OCB Face OTP, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia phát sinh trước thời điểm ngưng cung cấp hoặc sử dụng OCB Face OTP, hoặc phát sinh từ việc ngưng cung cấp hoặc sử dụng OCB Face OTP.
4. OCB chịu trách nhiệm thông báo đến Khách hàng nếu xảy ra trường hợp ngưng cung cấp OCB Face OTP.

## **ĐIỀU 9. BẢO MẬT THÔNG TIN**

1. 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/các sản phẩm, dịch vụ liên quan đến việc thực hiện dịch vụ OCB Face OTP, dịch vụ Facepay hoặc các mục đích khác phục vụ cho việc sử dụng dịch vụ của khách hàng tại OCB (gọi chung là “Thông tin cá nhân”) nhằm mục đích:
  - a. Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và xử lý các giao dịch Face OTP/Facepay và các giao dịch khác do OCB cung cấp.
  - 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. Mục đích khác được OCB thông báo đến khách hàng trên cơ sở phù hợp quy định pháp luật
2. 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 các mục đích quy định tại Điều 9.1 nêu trên.

## **ĐIỀU 10. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

Ngày và giờ quy định trong Quy định này theo giờ và dương lịch Việt Nam.

1. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần khác của Quy định này.
2. Mọi bất đồng trong quá trình thực hiện Quy định này được hai bên thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết.

3. Trong trường hợp Quy định này hay màn hình chức năng trong ứng dụng OCB Face OTP được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng, nếu có sự khác nhau về nghĩa giữa bản tiếng Việt và bản theo ngôn ngữ khác, bản tiếng Việt sẽ có giá trị áp dụng.
4. OCB có toàn quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy định này phù hợp với chính sách của OCB và quy định của pháp luật từng thời điểm. Khách hàng đồng ý và xác nhận rằng Khách hàng đã nhận được các thông tin sửa đổi, bổ sung, thay thế nói trên kể từ thời điểm OCB đã hoàn tất việc đăng tải hoặc gửi thông tin bằng một trong các phương pháp sau đây:
  - a. Bằng thư và thời điểm nhận là thời điểm theo dấu bưu điện;
  - b. Bằng fax và thời điểm nhận là thời điểm OCB thực hiện fax;
  - c. Bằng email và thời điểm nhận là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của OCB;
  - d. Gửi trực tiếp và thời điểm nhận là thời điểm Khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào nhận thông báo tại địa chỉ của Khách hàng đã đăng ký với OCB;
  - e. Trường hợp OCB thông báo trên Website của OCB hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch, Khách hàng được xem là đã nhận, kể từ thời điểm OCB hoàn tất việc đăng thông tin trên Website hoặc OCB hoàn tất việc niêm yết thông tin tại quầy giao dịch.Trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày OCB thông báo về việc sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy định này, nếu Khách hàng không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung, thay thế do OCB đưa ra, Khách hàng có trách nhiệm thông báo với OCB để thỏa thuận chấm dứt sử dụng dịch vụ OCB Face OTP. Nếu OCB không nhận được ý kiến của Khách hàng trong thời hạn 5 ngày kể từ thời điểm thông báo nói trên, hoặc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ OCB Face OTP kể từ thời điểm thông báo, được hiểu là Khách hàng chấp nhận toàn bộ và xác nhận tuân thủ các sửa đổi, bổ sung, thay thế đó.
5. Các vấn đề không được quy định trong Điều kiện và điều khoản này sẽ được thực hiện theo quy định tại điều kiện và điều khoản sử dụng dịch vụ OCB OMNI và quy định của pháp luật.

**Quy định này được áp dụng để giải quyết mọi tranh chấp (nếu có) ngay cả khi việc cung cấp và sử dụng phương thức xác thực và dịch vụ này đã chấm dứt.**