

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ OCB DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ OCB (sau đây gọi là “**Điều khoản và Điều kiện**”) này cùng với Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ hoặc Giấy đề nghị mở, sử dụng tài khoản thanh toán, kèm phiếu đăng ký thông tin, kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ hoặc Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng thẻ tín dụng, tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân hoặc tên gọi khác theo quy định OCB từng thời kỳ và các văn bản sửa đổi, bổ sung, các thỏa thuận, Thư chào mừng, Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB được niêm yết công khai tại website www.ocb.com.vn (sau đây gọi là “**Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB**”) và thông báo khác giữa OCB và Chủ Thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ OCB sẽ tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ (sau đây gọi là “**Hợp đồng**”), ràng buộc pháp lý giữa Chủ Thẻ và OCB.

1. ĐỊNH NGHĨA

Khi được sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện này, các từ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. OCB:** Là Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông, bao gồm: Hội sở, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các Trung tâm trực thuộc.
- 1.2. Thẻ:** là thẻ ghi nợ quốc tế/nội địa do OCB phát hành theo yêu cầu của Chủ thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ phù hợp với nội dung quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
- 1.3. Thẻ Chip theo chuẩn EMV/ theo chuẩn VCCS (hay “Thẻ Chip”):** Là sản phẩm Thẻ được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
- 1.4. Thẻ Chip Contactless (hay “Thẻ phi tiếp xúc”):** Là Thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ “Tiếp xúc” và “Không tiếp xúc” trên một chiếc Thẻ. Nó có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc với đầu đọc Thẻ hoặc giao tiếp từ xa. Chủ Thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ Thẻ lên máy POS để thanh toán mua hàng.
- 1.5. Chủ Thẻ:** là cá nhân được OCB cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ Thẻ chính và Chủ Thẻ phụ.
- 1.6. Chủ Thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng với OCB.
- 1.7. Chủ Thẻ Phụ:** Là cá nhân được Chủ Thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ và Chủ Thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo Hợp đồng.
- 1.8. 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 Việt Nam.
- 1.9. 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 các TCPHT, TCTTT, tổ

chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

- 1.10. Đơn vị chấp nhận thẻ (viết tắt là ĐVCNT):** Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ giao kết với TCTTT.
- 1.11. Thiết bị chấp nhận thẻ tại Điểm bán (viết tắt là POS,** bao gồm Point of Sale, Mobile Point of Sale và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác) là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ 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 TCTTT để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và OCB.
- 1.12. Thanh toán thẻ qua Mã phản hồi nhanh (viết tắt là QR Code)** là việc sử dụng QR Code để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ cho ĐVCNT; bao gồm hình thức QR Code từ phía ĐVCNT (Merchant-Presented QR Code) và hình thức QR Code từ phía chủ thẻ (Consumer-Presented QR Code)."
- 1.13. Thẻ ghi nợ:** Là thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại OCB.
- 1.14. Thẻ nội địa:** Là thẻ được OCB phát hành tại Việt Nam được dùng để giao dịch trong lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- 1.15. Thẻ quốc tế:** Là thẻ được OCB phát hành tại Việt Nam được dùng để giao dịch trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; hoặc là thẻ được tổ chức nước ngoài phát hành và giao dịch trong lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- 1.16. Thẻ giả:** 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.
- 1.17. Hình thức xác nhận EMV 3DS:** Là Hình thức xác nhận trên cơ sở đánh giá rủi ro đối với giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến theo tiêu chuẩn EMV 3-D Secure. Hình thức xác nhận EMV 3DS phải đáp ứng yêu cầu: Tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ và đơn vị chấp nhận thẻ phải triển khai tiêu chuẩn EMV 3-D Secure
- 1.18. Dịch vụ EMV 3DS:** Là dịch vụ xác thực giao dịch trực tuyến thẻ quốc tế nhằm tăng thêm sự an toàn cho Chủ Thẻ khi thực hiện giao dịch thẻ trực tuyến tại các website hoặc ứng dụng có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard SecureCode hoặc JCB J/Secure thông qua việc xác thực Chủ thẻ bằng một mật khẩu hoặc Chủ thẻ đồng ý để Tổ chức Phát hành thẻ xác thực thay cho Chủ thẻ đối với giao dịch thanh toán trực tuyến có sử dụng hình thức xác nhận EMV 3DS.
- 1.19. Dịch vụ giao Thẻ/PIN theo địa chỉ yêu cầu:** Là dịch vụ giao Thẻ và/hoặc PIN theo yêu cầu của Chủ Thẻ tại địa điểm đã được Chủ Thẻ chỉ định tại Hợp đồng.
- 1.20. Thời hạn sử dụng Thẻ:** Là thời hạn Chủ Thẻ được sử dụng Thẻ và được in/dập trên Thẻ.

- 1.20.1. Đối với Thẻ ghi nợ nội địa:** thời hạn sử dụng tối đa là 05 (năm) năm kể từ ngày OCB in/dập Thẻ. Ngày OCB in/dập Thẻ có thể là ngày Chủ thẻ đề nghị phát hành Thẻ hoặc có thể trước/sau ngày Chủ thẻ đề nghị phát hành Thẻ.
- 1.20.2. Đối với Thẻ ghi nợ quốc tế:** thời hạn hiệu lực của Thẻ được in/dập trên Thẻ.
- 1.20.3.** Trong trường hợp Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ bị đóng thì Thẻ không còn hiệu lực sử dụng.
- 1.21. Mã số xác định Chủ thẻ (hay “PIN”):** Là mã số mật được OCB cấp cho Chủ Thẻ lần đầu và sau đó Chủ Thẻ thay đổi tại máy ATM hoặc tại quầy giao dịch của OCB hoặc đặt PIN trên ứng dụng/website OCB OMNI để sử dụng trong các Giao dịch Thẻ. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của Chủ Thẻ.
- 1.22. 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.
- 1.22.1.** Giao dịch nội địa xuất trình thẻ là giao dịch Thẻ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại ATM, POS tại Việt Nam.
- 1.22.2.** Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận thẻ là việc sử dụng thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
- 1.23. Giao dịch thẻ trực tuyến:** Là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trực tiếp trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của OCB/ hoặc đối tác của OCB.
- 1.24. Giao dịch nạp tiền vào hoặc rút tiền từ ví điện tử bằng Thẻ nội địa:** là giao dịch sử dụng Thẻ (liên kết với tài khoản thanh toán mặc định là Việt Nam đồng) 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 Chủ thẻ.
- 1.25. Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo** là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ.
- 1.26. Mã khóa bí mật dùng một lần (viết tắt là 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 hoặc thực hiện Giao dịch Thẻ. Tùy theo từng phương pháp sinh OTP, khách hàng sử dụng thiết bị sinh OTP (OTP Token) hay OCB gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS (OTP SMS) tới số điện thoại di động Chủ thẻ đã đăng ký với OCB tại Hợp đồng hoặc dưới dạng thư điện tử (OTP email) tới địa chỉ thư điện tử Chủ thẻ đã đăng ký với OCB tại Hợp đồng.
- 1.27. Máy giao dịch tự động (viết tắt là ATM):** Là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch 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.
- 1.28. Tài khoản tiền gửi thanh toán VND (viết tắt là “TKTGTT VND”):** là tài khoản do Chủ thẻ mở tại OCB với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua

OCB bằng các phương tiện thanh toán.

1.29. Hóa đơn giao dịch (viết tắt là HĐGD): là chứng từ xác nhận các giao dịch thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.

1.30. Số tiền giao dịch: là số tiền mà Chủ thẻ 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.

1.31. Số tiền giao dịch quy đổi: là số tiền giao dịch được quy đổi ra Đồng Việt Nam (VND) theo tỷ giá của các Tổ chức thẻ quốc tế hoặc OCB.

1.32. Số tiền ghi nợ: là số tiền 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 TKTGTT VND.

1.33. Ghi nợ: là trừ tiền

1.34. Ghi có: là cộng tiền

1.35. Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7: Là đơn vị trực thuộc OCB hỗ trợ tiếp nhận một trong các yêu cầu của Chủ Thẻ qua điện thoại liên quan đến Dịch vụ Thẻ.

1.36. OCB OMNI: là nền tảng Ngân hàng điện tử do OCB cung cấp cho khách hàng để thực hiện truy vấn và/hoặc giao dịch trực tuyến thông qua kết nối mạng internet mà không cần đến quầy giao dịch.

1.37. Xác thực giao dịch trực tuyến thông qua TCPHT: Là việc Tổ chức Phát hành thẻ (TCPHT) thực hiện xác nhận giao dịch thay cho chủ thẻ đối với tất cả hoặc một phần giao dịch thanh toán trực tuyến trong trường hợp sử dụng hình thức xác nhận EMV 3DS khi có sự đồng ý của Chủ thẻ.

2. PHẠM VI SỬ DỤNG THẺ

Chủ thẻ được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch Thẻ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam và theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ với OCB. Thẻ phụ phát hành cho Chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt.

3. CÁC KHOẢN GHI NỢ VÀO TKTGTT VND, CÁCH TÍNH LÃI, PHÍ

3.1. OCB được quyền ghi nợ vào TKTGTT VND các khoản sau đây:

3.1.1. Tất cả giá trị giao dịch thẻ:

- Do Chủ thẻ thực hiện.
- Bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Chủ thẻ hoặc không có sự đồng ý của chủ thẻ nhưng do chủ thẻ để lộ số Thẻ, số PIN, mã OTP, hay do hậu quả của việc thất lạc Thẻ.

3.1.2. Các khoản phí:

- Phí phát hành: Là phí thu 1 lần duy nhất bao gồm phí cấp mới, phí cấp lại thẻ, phí gia hạn thẻ và phí thay đổi loại thẻ (hạng thẻ).

- Phí thường niên: là phí ban đầu và phí định kỳ duy trì Thẻ hằng năm.
- Phí rút tiền mặt: Được tính trên số tiền ghi nợ của giao dịch rút tiền mặt. Phí này chưa bao gồm các phí được thu tại ĐVCNT hoặc tại ATM.
- Phí cấp lại PIN: là phí được tính khi OCB cấp lại PIN mới theo yêu cầu của Chủ thẻ.
- Phí cấp bản sao hoá đơn giao dịch: là phí được tính khi Chủ thẻ yêu cầu cấp bản sao hoá đơn giao dịch ngoài hoá đơn giao dịch chủ thẻ đã nhận tại ĐVCNT.
- Phí in sao kê rút gọn trên máy ATM: là phí được tính khi sử dụng thẻ để in sao kê tại máy ATM.
- Phí chênh lệch tỷ giá: là phí áp dụng cho các giao dịch thẻ khác VND, được tính trên số tiền giao dịch quy đổi vào ngày xử lý giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT VND. Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch quy đổi và được ghi nợ/có vào TKTGTT VND.
- Phí xử lý giao dịch tại nước ngoài (áp dụng cho giao dịch VND): Là khoản phí được tính trên số tiền giao dịch bằng đồng Việt Nam tại các đại lý chấp nhận thẻ có mã quốc gia khác Việt Nam (đối với thẻ JCB) hoặc tại các đại lý của Ngân hàng thanh toán có mã quốc gia khác Việt Nam (đối với thẻ Mastercard). Phí này được tính gộp vào số tiền giao dịch và được ghi nợ/có vào Tài khoản Thẻ.
- Phí xác nhận theo yêu cầu chủ thẻ: là phí được tính khi chủ thẻ yêu cầu OCB xác nhận bằng văn bản những thông tin liên quan đến thẻ, giao dịch thẻ hoặc tài khoản thẻ.
- Các loại phí khác: được OCB thông báo tại từng thời điểm theo cách thức quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.
- OCB không hoàn trả các phí nêu trên cho Chủ thẻ trừ trường hợp do lỗi của OCB và hoàn trả theo quy định pháp luật.

3.1.3. Số dư có trên tài khoản thẻ sẽ được tính lãi theo lãi suất do OCB quy định tại từng thời điểm. Lãi sẽ được ghi có vào tài khoản thẻ vào một ngày cố định theo quy định của OCB.

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

3.3. Cách tính lãi

Trong trường hợp Tài khoản thẻ có các khoản chi vượt, tiền lãi khoản chi vượt được tính trên Số tiền chi vượt theo lãi suất do OCB quy định tại từng thời điểm, và được tính từ ngày Tài khoản thẻ có phát sinh khoản chi vượt cho đến ngày Chủ thẻ thanh toán lại

toàn bộ Số tiền chi vượt. Vào ngày lập BTBGD, tiền lãi khoản chi vượt sẽ được ghi nợ vào Tài khoản thẻ.

3.4. Tất cả các loại phí/mức phí liên quan đến giao dịch thẻ (VD: *phí xử lý giao dịch, phí chênh lệch tỉ giá...*) được tính/áp dụng theo Biểu phí dịch vụ Thẻ hiện hành vào ngày giao dịch được ghi nợ/có vào TKTGTT VND (*không phụ thuộc vào ngày Chủ thẻ thực hiện giao dịch*). Các loại phí khác sẽ được tính vào ngày OCB ghi nợ vào TKTGTT VND với mức phí được áp dụng theo Biểu phí dịch vụ Thẻ hiện hành tại từng thời điểm. Việc thay đổi Biểu phí dịch vụ Thẻ sẽ được thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều 13 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.

3.5. Tiền lãi dư có được tính trên số dư trong TKTGTT VND theo lãi suất do OCB quy định tại từng thời điểm và sẽ được ghi có vào TKTGTT VND vào một ngày cố định theo quy định của OCB.

4. TỶ GIÁ QUY ĐỔI

Tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các giao dịch thẻ được chuyển đổi ra VND vào thời điểm giao dịch thẻ được ghi nợ/có vào TKTGTT VND. Đối với những giao dịch thẻ được thực hiện tại các ĐVCNT của OCB, tỷ giá quy đổi sẽ được áp dụng theo tỷ giá của OCB, còn các giao dịch khác thực hiện tại các ĐVCNT không thuộc OCB sẽ được áp dụng theo tỷ giá của TCTQT.

5. QUẢN LÝ THẺ, THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN THẺ, MÃ PIN

5.1. Chủ thẻ chấp nhận rằng OCB có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà OCB cho là phù hợp và an toàn, gửi mã OTP dưới dạng tin nhắn SMS tới số điện thoại di động đã được đăng ký với OCB của Chủ thẻ. Chủ thẻ được xem là đã nhận được thẻ và số PIN khi Chủ thẻ ký xác nhận đã nhận thẻ và PIN trên chứng từ do OCB quy định cho từng cách thức chuyển giao.

Việc giao nhận Thẻ và mã PIN được thực hiện tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch của OCB. OCB có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận đề nghị của Chủ thẻ về việc giao thẻ/PIN trực tiếp cho Chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể. Trong trường hợp OCB chấp nhận đề nghị giao thẻ trực tiếp cho chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể thì OCB tiến hành nhận dạng Chủ thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của chủ thẻ và thông tin trên thẻ theo quy định của OCB. OCB được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao thẻ/PIN cho Chủ thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được là chính xác, đầy đủ.

5.2. Chủ thẻ phải liên hệ nhận thẻ/số PIN trong vòng 90 ngày kể từ ngày thẻ/số PIN được phát hành theo thông báo của OCB. Sau thời gian trên, OCB sẽ tiến hành xử lý thẻ/số PIN không nhận theo quy trình xử lý thẻ/ số PIN tồn. Nếu chủ thẻ có nhu cầu nhận thẻ/số PIN mới, Chủ thẻ sẽ chịu các phí liên quan theo quy định của OCB.

5.3. Chủ thẻ bắt buộc phải đổi số PIN do OCB cung cấp tại ATM của OCB hoặc đặt PIN trên ứng dụng/website OCB OMNI trước khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào. Chủ thẻ không được thực hiện các giao dịch thẻ sử dụng PIN với số PIN do OCB cung cấp.

- 5.4.** Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ và giữ bí mật số PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ và thông tin phải bảo mật khác của Thẻ sau khi nhận thẻ/PIN cho dù thẻ có nhu cầu kích hoạt thẻ hay không. Trong trường hợp Thẻ/thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN/mã OTP bị mất/bị đánh cắp/bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, Chủ thẻ phải:
- 5.4.1. Thông báo ngay cho OCB bằng điện thoại và phải xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với OCB.
 - 5.4.2. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/mật khẩu/số PIN bị lộ/đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của OCB.
- 5.5.** Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại do OCB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch thẻ, nếu:
- 5.5.1. Phát sinh từ việc Chủ thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung đã thỏa thuận với OCB tại điều khoản điều kiện này trong quá trình sử dụng thẻ.
 - 5.5.2. Phát sinh từ việc thẻ bị lợi dụng trước khi OCB có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ, bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/hoặc giả mạo chữ ký.
- 5.6.** Khi Thẻ bị mất, Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị cấp lại Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho OCB. OCB sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc và phí thay thế Thẻ theo Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho OCB, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ này mà phải cắt đôi Thẻ và gửi lại cho OCB.
- 5.7.** Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ĐVCNT của các ngân hàng khác, Thẻ sẽ được hoàn trả lại cho Chủ Thẻ Chính theo quy định của TCTTT đó. OCB khuyến cáo Chủ thẻ phải làm thủ tục báo mất Thẻ, thay đổi số Thẻ và số PIN trong trường hợp này để tránh các rủi ro phát sinh do lộ thông tin Thẻ. Chủ thẻ có thể đề nghị tái cấp Thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho OCB
- 5.8.** Khi thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ/ hủy Thẻ, OCB sẽ không thu hồi lại Thẻ cũ. Chủ Thẻ có nghĩa vụ tự hủy Thẻ trong các trường hợp sau:
- a) Khi Chủ Thẻ yêu cầu hoặc thông báo cho OCB về việc hủy Thẻ.
 - b) Khi Chủ Thẻ yêu cầu OCB thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ và được OCB đồng ý cấp Thẻ mới. Với các trường hợp Chủ Thẻ yêu cầu thay Thẻ không đổi số, Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ không chủ động hủy Thẻ.
 - c) Khi OCB hủy Thẻ, chấm dứt hiệu lực 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 Chủ Thẻ hoặc quy định nội bộ của OCB phù hợp với quy định pháp luật.

- d) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các Giao dịch Thẻ bị hủy xảy ra trước thời điểm OCB chấm dứt hiệu lực sử dụng Thẻ kể cả những Giao dịch Thẻ phát sinh trong trường hợp Thẻ đã hủy về vật lý.

5.9. Trường hợp Thẻ bị mất, Chủ Thẻ vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo các điều khoản của Điều khoản và Điều kiện này

5.10. Khi thay thẻ/tái cấp thẻ, Chủ thẻ phải trả phí thay thẻ/tái cấp Thẻ theo Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB.

5.11. Chủ thẻ sử dụng số PIN hiện tại khi cấp lại thẻ/gia hạn thẻ không đổi số.

6. CÁCH NẠP TIỀN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

6.1. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào TKTGTT VND nhiều lần để đáp ứng nhu cầu sử dụng Thẻ. Chủ thẻ có thể nạp tiền vào TKTGTT VND bằng VND hoặc có thể bằng ngoại tệ (chỉ áp dụng đối với loại ngoại tệ được OCB chấp nhận) và 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 TKTGTT VND theo quy định của OCB.

Người nạp tiền phải ghi chính xác tên người thụ hưởng và số TKTGTT VND nhận nạp tiền. OCB sẽ không chịu trách nhiệm nếu Chủ thẻ không thể thực hiện được giao dịch hoặc các thiệt hại phát sinh đối với Chủ thẻ do người nạp tiền không cung cấp đúng các thông tin này.

6.2. Trong trường hợp Tài khoản thẻ có phát sinh các khoản chi vượt do số dư có trên Tài khoản thẻ không đủ bù đắp các khoản chi phí phát sinh, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán các khoản chi vượt và lãi chi vượt vào ngày yêu cầu thanh toán các khoản chi vượt.

6.3. Chủ thẻ ngay lập tức thông báo khi có yêu cầu tra soát, khiếu nại cho OCB bằng cách:

- a) Liên hệ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng 24/7 của OCB: 1800 6678; hoặc
- b) Liên hệ trực tiếp tại các chi nhánh/ Phòng giao dịch của OCB;

Khi khiếu nại qua các chi nhánh/Phòng giao dịch của OCB, Chủ Thẻ sử dụng mẫu Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại của OCB. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại.

6.4. 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 Thẻ cần tra soát. Trong vòng 02 (hai) ngày kể từ ngày khiếu nại, yêu cầu tra soát Chủ Thẻ 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.

- 6.5.** Kết quả tra soát, khiếu nại sẽ được thông báo cho Chủ Thẻ trong vòng 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc đối với Thẻ ghi nợ nội địa và trong vòng 60 (sáu mươi) ngày làm việc đối với Thẻ ghi nợ quốc tế, tính từ ngày OCB tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ.

Trường hợp hết thời hạn 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 Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý. Trường hợp OCB, Chủ Thẻ 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.

Trường hợp Chủ Thẻ không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại, yêu cầu tra soát của OCB, Chủ Thẻ có trách nhiệm phản hồi cho OCB trong vòng 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày OCB thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, yêu cầu tra soát cho Chủ Thẻ bằng một các phương thức quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

- 6.6.** Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ, OCB thực hiện bồi hoàn cho Chủ Thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và/ hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng này.
- 6.7.** 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 Chủ Thẻ sẽ thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- 6.8.** 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. Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ sẽ bị ràng buộc và chịu sự điều chỉnh của các quy chế này.
- 6.9.** Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

7. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM TRONG TRƯỜNG HỢP CHỦ THẺ KHÔNG THANH TOÁN CÁC KHOẢN PHÁT SINH

- 7.1.** Ngay sau ngày đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ các khoản đã

chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn: phí phát sinh sau khi giao dịch, phí giao dịch tương đương giao dịch rút tiền mặt, giá trị giao dịch bất cập do lỗi hệ thống (nếu có) thì OCB có quyền, mà không cần có chữ ký hay xác nhận của Chủ thẻ, thực hiện việc tự động thực hiện trích tiền từ tài khoản thanh toán, sổ tiết kiệm (nếu có) của Chủ thẻ tại OCB và/hoặc tự động xử lý các tài sản ký quỹ, cầm cố, thế chấp, tài sản khác của Chủ thẻ tại OCB và/hoặc xử lý bất kỳ tài sản nào khác của Chủ thẻ để thu hồi các khoản nêu trên. Nếu OCB thu các khoản trên từ tài khoản tiền gửi hoặc sổ tiết kiệm của Chủ thẻ, thì tài khoản tiền gửi hoặc sổ tiết kiệm đó mặc nhiên được coi là không kỳ hạn. Việc thu các khoản trên vẫn được thực hiện khi việc sử dụng Thẻ chưa hoặc đã chấm dứt.

Đối với các khoản tiền thuộc giao dịch thẻ chưa được ghi nợ vào Tài khoản thẻ tại thời điểm OCB thu hồi các khoản trên sẽ được OCB tiếp tục xử lý vào thời điểm các giao dịch thẻ này được ghi nợ vào Tài khoản thẻ.

- 7.2. Sau thời hạn đến hạn thanh toán mà Chủ thẻ không thanh toán toàn bộ các khoản chi vượt nêu tại mục 1 điều 7 (nếu có), OCB có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các biện pháp theo quy định của pháp luật và quy định tại Điều khoản và Điều kiện này và các quy định khác của OCB để thu hồi.

8. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM KHI SỬ DỤNG THẺ

- 8.1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- 8.2. 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.
- 8.3. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; Tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- 8.4. 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.
- 8.5. Sử dụng 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.
- 8.6. Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ

9. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, TẠM KHOÁ THẺ

OCB có quyền từ chối thanh toán Thẻ và/hoặc tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

- 9.1. Sử dụng thẻ để thực hiện các Giao dịch Thẻ bị cấm theo quy định tại Điều 8 Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc trái với Quy định Pháp luật và/hoặc trái với tập quán sử dụng Thẻ.
- 9.2. Thẻ sử dụng trái phép.
- 9.3. Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- 9.4. Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định

pháp luật về phòng, chống rửa tiền.

- 9.5. Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất/bị lộ thông tin/bị đánh cắp thông tin hoặc bị lợi dụng.
- 9.6. Thẻ hết thời hạn sử dụng.
- 9.7. Thẻ bị khóa.
- 9.8. Thẻ không phát sinh giao dịch trong vòng 12 (mười hai) tháng gần nhất.
- 9.9. Số dư TKTGTT VND, hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả Khoản thanh toán;
- 9.10. Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;
- 9.11. Theo đánh giá và nhận định của OCB, Giao dịch Thẻ không do chính Chủ Thẻ thực hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận.
- 9.12. Chủ Thẻ vi phạm bất cứ hợp đồng, cam kết, thỏa thuận nào với OCB.
- 9.13. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc TCTQT.
- 9.14. Theo yêu cầu của Chủ Thẻ.
- 9.15. Các trường hợp khác theo quy định của OCB và/hoặc pháp luật.

10. CHẤM DỨT VIỆC SỬ DỤNG THẺ

- 10.1.** Khi OCB chấm dứt việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ, Chủ thẻ phải trả phí theo Biểu phí dịch vụ Thẻ OCB và hoàn tất việc thanh toán toàn bộ số dư nợ.
- 10.2.** Giấy đề nghị Thanh lý/chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ sẽ được xem là Biên bản thanh lý việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ với OCB trong trường hợp Chủ thẻ đã hoàn thành tất cả nghĩa vụ thanh toán đối với OCB.
- 10.3.** OCB quyết định chấm dứt việc sử dụng Thẻ trước hạn mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ nếu Thẻ/Chủ thẻ thuộc 01 (một) trong các trường hợp sau:
 - 10.3.1. Chủ thẻ có một hoặc một số khoản vay và/hoặc Thẻ chuyển sang nợ quá hạn tại OCB và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác hoặc có nguy cơ không có khả năng trả nợ. Việc xem xét Chủ thẻ có nguy cơ không có khả năng trả nợ là tùy theo nhận định của OCB;
 - 10.3.2. Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ bị đóng.
 - 10.3.3. Tài khoản thanh toán liên kết với thẻ không phát sinh giao dịch và có số dư thấp hơn số dư tối thiểu theo quy định của OCB trong vòng 6 tháng liên tục.
 - 10.3.4. Trong 03 (ba) tháng liên tục, chủ thẻ không thể thanh toán cho OCB các khoản phí phát sinh, bao gồm và không giới hạn các khoản phí phát sinh trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ.

- 10.3.5. Các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, theo nhận định của OCB, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTGTT VND của Chủ thẻ;
 - 10.3.6. Chủ thẻ vi phạm Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ, và các quy định pháp luật có liên quan;
 - 10.3.7. Chủ thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp Thẻ;
 - 10.3.8. Chủ thẻ chết, hoặc bị Tòa án tuyên bố là đã chết;
 - 10.3.9. Chủ thẻ bị Tòa án tuyên bố là người mất năng lực hành vi hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc bị khởi tố/truy tố/xét xử về hình sự;
 - 10.3.10. Theo yêu cầu hoặc nhằm tuân thủ bất kỳ phán quyết, quyết định, chỉ thị của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế;
 - 10.3.11. Chủ thẻ yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Thẻ;
 - 10.3.12. Thẻ chưa kích hoạt thẻ sau 11 (mười một) tháng kể từ ngày phát hành Thẻ.
 - 10.3.13. Thẻ trong tình trạng tạm khóa trong vòng 03 (ba) tháng liên tục tính đến thời điểm OCB quyết định chấm dứt sử dụng Thẻ trước hạn.
- 10.4.** Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện này. Các nội dung của Điều khoản và Điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc đối với các bên.

11. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ

11.1. Quyền của Chủ thẻ:

- 11.1.1. Sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT hoặc rút tiền mặt tại ĐVCNT hay ATM theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
- 11.1.2. Yêu cầu OCB thực hiện các dịch vụ liên quan đến Thẻ được OCB cung cấp trên OCB OMNI phù hợp với các thỏa thuận giữa OCB và Chủ thẻ về dịch vụ OCB OMNI.
- 11.1.3. Yêu cầu OCB thực hiện các dịch vụ liên quan đến thẻ qua điện thoại phù hợp với các thỏa thuận giữa OCB và Chủ thẻ.
- 11.1.4. Khiếu nại, yêu cầu OCB tra soát các trường hợp sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về các Giao dịch thẻ do OCB thông báo cho Chủ thẻ theo thỏa thuận. Khiếu nại, yêu cầu tra soát này phải được thông báo cho OCB trong thời hạn 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bổ sung yêu cầu tra soát, khiếu nại bằng văn bản theo quy định của OCB từng thời kỳ.
- 11.1.5. Yêu cầu OCB bằng văn bản và chịu mọi rủi ro (nếu có) về việc gửi Thẻ và số PIN

qua đường bưu điện theo địa chỉ do Chủ thẻ chỉ định.

- 11.1.6. Yêu cầu OCB bằng văn bản về việc thay thế Thẻ (do Thẻ bị thất lạc, mất cắp, hư hỏng, lộ thông tin về Thẻ...), gia hạn Thẻ, hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ. Việc thay thế, gia hạn Thẻ, hủy thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.
- 11.1.7. Khởi kiện OCB trong trường hợp OCB vi phạm Điều khoản và Điều kiện này theo quy định pháp luật.

11.2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:

- 11.2.1. Không thực hiện các giao dịch vi phạm pháp luật, quy định của OCB. Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các Giao dịch thẻ trái pháp luật, quy định của OCB.
- 11.2.2. Chịu trách nhiệm về các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ thực hiện trên OCB OMNI, qua điện thoại.
- 11.2.3. Để ngừng hoàn toàn việc sử dụng thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng thẻ/hủy thẻ theo quy định của OCB.
- 11.2.4. Chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các giao dịch thẻ thực hiện thành công và được báo nợ vào TKTGTT VND (bao gồm nhưng không giới hạn: giao dịch thẻ có/không nhập PIN, giao dịch thẻ trực tuyến có sử dụng Hình thức xác nhận EMV 3DS...) mà không phụ thuộc vào hạn mức, số tiền và số lần giao dịch được OCB quy định tại từng thời điểm.
- 11.2.5. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết theo yêu cầu của OCB khi Chủ thẻ đề nghị OCB phát hành Thẻ và các nghiệp vụ liên quan đến Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ theo các phương thức do OCB quy định. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin, văn bản, tài liệu tương đương văn bản (theo quy định pháp luật) đã cung cấp.
- 11.2.6. Hợp tác với OCB trong quá trình điều tra các giao dịch gian lận phát sinh liên quan đến TKTGTT VND bằng cách cung cấp các thông tin liên quan đến TKTGTT VND, thông tin liên quan đến quá trình sử dụng thẻ, thông tin về người thân của Chủ thẻ... theo yêu cầu của OCB.
- 11.2.7. Thanh toán cho OCB tất cả các giá trị giao dịch thẻ và lãi, phí phát sinh (nếu có) được thực hiện bằng Thẻ của Chủ thẻ (được liệt kê hay chưa được liệt kê trong TKTGTT), kể cả trong trường hợp Chủ thẻ không ký xác nhận trên HGD.
- 11.2.8. Trường hợp Chủ thẻ đề nghị tạm khóa thẻ, Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch và lãi, phí phát sinh (nếu có) cho OCB (bao gồm các giao dịch không xin lệnh thực hiện trên hệ thống thẻ của OCB).
- 11.2.9. Chấp hành các yêu cầu của OCB khi OCB kiểm tra thông tin của Chủ thẻ.

11.2.10. Xuất trình Thẻ khi có yêu cầu của OCB trong trường hợp Chủ thẻ khiếu nại, yêu cầu tra soát giao dịch.

11.2.11. Thông báo ngay cho OCB khi có những thay đổi của Chủ thẻ đối với các thông tin, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về: địa chỉ liên lạc/cư trú/nơi làm việc/điện thoại bàn/điện thoại di động/địa chỉ email... và chịu mọi thiệt hại nếu có thay đổi mà không thông báo cho OCB.

11.2.12. Yêu cầu OCB cung cấp Dịch vụ thẻ qua Call Center, cung cấp thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến Thẻ qua điện thoại theo yêu cầu của OCB và chịu mọi rủi ro (nếu có) khi yêu cầu OCB thực hiện Dịch vụ thẻ qua Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7.

11.2.13. Thực hiện đúng những thỏa thuận đã cam kết trong Điều khoản và Điều kiện này, văn bản chỉnh sửa, bổ sung Điều khoản và Điều kiện và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

11.2.14. Chủ thẻ cam kết nhận thức rõ rủi ro và đồng ý rằng:

- Khi Chủ thẻ đã đồng ý để OCB xác nhận đối với tất cả giao dịch trực tuyến: OCB có toàn quyền xác nhận giao dịch với mọi giá trị giao dịch trực tuyến theo Hình thức xác nhận EMV 3DS phát sinh tại Việt Nam mà không gửi mật khẩu OTP cho Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả giao dịch trực tuyến do OCB thực hiện xác nhận.
- Khi Chủ thẻ đã đồng ý để OCB xác nhận đối với giao dịch trực tuyến có giá trị theo hạn mức yêu cầu: OCB có toàn quyền xác nhận các giao dịch trực tuyến theo Hình thức xác nhận EMV 3DS có giá trị không vượt quá giá trị yêu cầu phát sinh tại Việt Nam mà không gửi mật khẩu OTP cho Chủ thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với giao dịch trực tuyến do OCB thực hiện xác nhận.

11.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

12. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB

12.1. Quyền của OCB:

12.1.1. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị OCB phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.

12.1.2. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ trên TKTGTT VND 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 Chủ thẻ.

12.1.3. Thực hiện việc ghi có và/hoặc ghi nợ số tiền của các giao dịch được truyền tự động vào TKTGTT VND từ hệ thống các tổ chức thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó.

12.1.4. Thực hiện việc phong tỏa số tiền trên TKTGTT VND hoặc tạm hoãn ghi có tiền

vào TKTGTT VND khi có dấu hiệu không bình thường hoặc nghi ngờ giao dịch ghi có bị sai sót, không hợp lệ... theo nhận định của OCB, nhằm đảm bảo an toàn cho TKTGTT VND của Chủ thẻ.

- 12.1.5. Thực hiện việc phong tỏa trước các khoản phí rút tiền mặt đối với các giao dịch tương đương với giao dịch rút tiền mặt khi giao dịch đã được OCB chấp thuận nhưng chưa báo nợ vào TKTGTT VND.
- 12.1.6. OCB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chấp nhận ngăn chặn các giao dịch được truyền về OCB để xin lệnh thực hiện giao dịch.
- 12.1.7. Khi Thẻ sắp hết hạn sử dụng, OCB có quyền nhưng không có nghĩa vụ thông báo cho Chủ thẻ về việc gia hạn Thẻ qua thư, hoặc điện thoại, hoặc các hình thức khác. Nếu trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày OCB có thông báo, OCB không nhận được bất cứ phản hồi nào của Chủ thẻ thì xem như Chủ thẻ đồng ý gia hạn Thẻ, và OCB có quyền đơn phương quyết định gia hạn hoặc không gia hạn Thẻ.
- 12.1.8. OCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ.
- 12.1.9. OCB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào với Chủ thẻ 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 là lỗi của OCB
 - Trục trặc, thiếu sót, hỏng hóc của hệ thống ATM các ngân hàng khác và các máy móc thuộc hệ thống chấp nhận thanh toán Thẻ.
 - Thiên tai 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 thỏa thuận của Điều khoản và Điều kiện này vì bất cứ lý do gì.
 - Các trường hợp theo mục 5.5 điều 5 Điều khoản và Điều kiện này.
- 12.1.10. Thực hiện các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng Thẻ do Chủ thẻ thực hiện trên OCB OMNI và qua điện thoại.
- 12.1.11. OCB có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa OCB và Chủ thẻ 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).
- 12.1.12. OCB sẽ thực hiện các yêu cầu của Chủ thẻ liên quan đến việc: khóa/mở Thẻ, kích hoạt Thẻ, cung cấp thông tin, cấp lại PIN, khôi phục số PIN, thay đổi thông tin Thẻ, ... thông qua điện thoại, thư điện tử (*email*), OCB OMNI, ATM của OCB... hoặc các hình thức khác theo quy định của OCB từng thời kỳ, với điều kiện là

khách hàng đã thực hiện thủ tục và cung cấp đầy đủ, chính xác các chứng từ phù hợp với yêu cầu tương ứng theo quy định của OCB và quy định của pháp luật hiện hành. OCB không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua điện thoại, thư điện tử (*email*), OCB OMNI, ATM của OCB hoặc các phương tiện khác trong trường hợp nói trên.

12.1.13. Trong trường hợp Giao dịch thẻ có yêu cầu phải cung cấp chính xác số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần số PIN, mã OTP, 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 Chủ thẻ thực hiện.

Đối với các giao dịch thẻ không yêu cầu cung cấp số PIN, mã OTP, thông tin cá nhân, thông tin trên thẻ thì chỉ cần thẻ được sử dụng là đủ điều kiện để OCB xác định rằng đây là các giao dịch thẻ hợp lệ do Chủ thẻ thực hiện.

12.1.14. Tạm ngưng, chấm dứt việc sử dụng Thẻ và thu hồi các khoản chi vượt (nếu có) của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 10 Điều khoản và Điều kiện này.

12.1.15. OCB có quyền (*nhưng không có nghĩa vụ*) chuyển đổi Thẻ Chip sang thẻ Chip Contactless cho Chủ Thẻ. Trường hợp chuyển đổi/ thay Thẻ/ tái cấp từ Thẻ Chip sang thẻ Chip Contactless, Chủ Thẻ phải đề nghị chuyển đổi đồng thời cho Thẻ Chính và Thẻ Phụ còn hiệu lực (nếu có) và Chủ Thẻ cần đề nghị OCB thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Thẻ Chip Contactless.

12.1.16. OCB có quyền đưa tên Chủ Thẻ vào danh sách các Chủ Thẻ vi phạm (hoặc các loại danh sách tương tự) của OCB, của bất kỳ Cơ quan Nhà nước hoặc Tổ chức nào khác.

12.1.17. Chuyển nhượng hoặc ủy thác các quyền, nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện này cho bên thứ ba mà không cần có sự chấp thuận của Chủ thẻ.

12.1.18. Khởi kiện Chủ thẻ theo quy định pháp luật khi Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ đã cam kết.

12.1.19. OCB hoàn toàn không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ phương hại nào đến danh dự, uy tín của Chủ thẻ về việc chấm dứt sử dụng Thẻ.

12.1.20. Chủ thẻ đồng ý để Ngân hàng toàn quyền sử dụng, lưu giữ, quảng bá các thông tin về Chủ thẻ trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam (bao gồm điện thoại liên lạc, email và các giao dịch thẻ thông qua ngân hàng trong phạm vi cho phép của Chủ thẻ) cho các mục đích khuyến mại, cải thiện và cải tiến việc cung cấp dịch vụ thẻ của ngân hàng.

12.1.21. Khi yêu cầu giao Thẻ/PIN theo yêu cầu của chủ thẻ được OCB chấp thuận, OCB có thể gửi cho Chủ thẻ Thẻ/PIN, và sau đó là những thẻ gia hạn hoặc thẻ thay thế, qua đường bưu điện thông thường đến địa chỉ của Chủ thẻ đã đăng ký với OCB hoặc phương thức khác do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của

OCB.

12.1.22. Trường hợp nghi ngờ thẻ có phát sinh các giao dịch gian lận hoặc không đúng qui định, OCB có quyền chủ động hủy việc đăng ký các gói hạn mức giao dịch và/hoặc khóa thẻ mà không cần có sự đồng ý của chủ thẻ.

12.1.23. Khi chọn đăng ký các gói hạn mức giao dịch ngoài hạn mức chuẩn được công bố trên website OCB, chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm và đồng ý không khiếu nại đối với tất cả các giao dịch phát sinh trong thẻ kể từ ngày đăng ký gói hạn mức giao dịch cho dù chủ thẻ thực hiện hay ủy quyền cho người khác thực hiện. OCB có quyền từ chối các khiếu nại của chủ thẻ liên quan đến các giao dịch này.

12.1.24. Được thực hiện xác nhận đối với tất cả hoặc một phần giao dịch thanh toán trực tuyến sử dụng thẻ ngân hàng khi Chủ thẻ đồng ý để OCB thực hiện xác nhận giao dịch trong trường hợp sử dụng Hình thức xác nhận EMV 3DS và được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan đến việc thực hiện việc xác nhận các giao dịch này.

12.2. Nghĩa vụ của OCB:

12.2.1. Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ.

12.2.2. Công bố thông tin cho Chủ thẻ về các loại phí và các thay đổi khác liên quan việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.

12.2.3. Thực hiện đúng thỏa thuận trong Điều khoản và Điều kiện này, và các cam kết, tài liệu khác kèm theo (nếu có).

12.3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

13. THÔNG BÁO

13.1. Chủ thẻ cam kết nơi cư trú nêu tại Hợp đồng là nơi cư trú hợp pháp hiện nay của Chủ thẻ. Đây là địa chỉ OCB gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Điều khoản và Điều kiện này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu Chủ thẻ thực hiện nghĩa vụ của mình với OCB. Chủ thẻ phải thông báo cho OCB về sự thay đổi địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên hệ hoặc nơi cư trú mới. OCB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

13.2. OCB gửi văn bản, hóa đơn giao dịch, thông báo các thông tin cho Chủ thẻ thông qua các phương thức như: đăng tải trên website chính thức của OCB hoặc gửi thư điện tử hoặc nhắn tin (sms) hoặc gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà Chủ thẻ đã đăng ký với OCB. Chủ thẻ phải thông báo cho OCB về sự thay đổi địa chỉ hộp thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. OCB sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc Chủ thẻ không gửi thông báo về sự thay đổi trên.

13.3. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch được coi là Chủ thẻ đã nhận:

- 13.3.1. Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư; hoặc
 - 13.3.2. Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax hoặc gửi ; hoặc gửi thông qua hình thức thông báo trên OCB OMNI/tin nhắn/thư điện tử(email) tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
 - 13.3.3. Vào ngày công bố trên website chính thức của OCB và/hoặc các website khác của OCB; hoặc
 - 13.3.4. Vào ngày OCB thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.
- 13.4.** Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật những thông tin liên quan đến Thẻ được OCB gửi cho Chủ thẻ thông qua OCB OMNI, nhắn tin, gọi điện thoại, fax, thư điện tử (email), bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho OCB và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do Chủ thẻ để lộ những thông tin này.
- 13.5.** Bất cứ thông báo, xác nhận, đề nghị, yêu cầu nào của Chủ thẻ với OCB và/hoặc với bên thứ ba có liên quan phải được thực hiện bằng văn bản, Chủ thẻ phải ký tên, gửi cho OCB và được OCB xác nhận về việc đã nhận văn bản. Tuy nhiên, OCB có thể (*nhưng không bắt buộc*) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua fax, điện thoại hay thư điện tử (*email*) mà OCB tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền mặc dù những yêu cầu hay thông tin đó có thể không được Chủ thẻ đưa ra hay ủy quyền.

14. BẤT KHẢ KHÁNG

- 14.1.** Bất khả kháng là bất kỳ sự kiện nào vượt ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của OCB, bao gồm hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão hoặc sự kiện tự nhiên khác; đình công hoặc tranh chấp lao động khác; chiến tranh, khởi nghĩa, khủng bố hoặc bạo loạn; việc hành động hoặc không hành động của bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào; thay đổi pháp luật hoặc bất kỳ lệnh nào của bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào; bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu của hệ thống viễn thông, nguồn cấp điện và các hệ thống phụ trợ khác; bất kỳ sự cố kỹ thuật, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu của bất kỳ hệ thống máy tính hay thiết bị nào hoặc của bất kỳ phương thức giao dịch nào (dù do phần cứng hay phần mềm gây ra); và bất kỳ hư hỏng, tình trạng gián đoạn hoặc sự cố bị nhiễu nào về hệ thống.
- 14.2.** Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, OCB sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào mà Chủ thẻ, Bên thứ ba phải trả hoặc phải chịu do sự kiện bất khả kháng.

15. LUẬT ĐIỀU CHỈNH - GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 15.1.** Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam.
- 15.2.** 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.
- 15.3.** Nếu bất kỳ một hay nhiều Điều khoản và Điều kiện của Điều khoản và Điều kiện này hay

bất kỳ phần nào của Điều khoản và Điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng trong bất kỳ phạm vi quyền hạn 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 ở phạm vi quyền hạn đó và/hoặc bất cứ phạm vi quyền hạn nào khác.

15.4. 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 toàn bộ hay một phần 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.

16. NGÔN NGỮ

16.1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp đồng, Điều khoản và Điều kiện, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa OCB và Chủ thẻ là tiếng Việt.

16.2. Nếu có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

17. CÁC THỎA THUẬN KHÁC

17.1. Chủ thẻ đồng ý để ngân hàng, công ty của Chủ thẻ hay bất kỳ cơ quan, cá nhân khác được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ theo yêu cầu của OCB vào bất cứ lúc nào mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ.

17.2. Chủ thẻ không được chuyển nhượng Thẻ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác.

17.3. Việc ủy quyền liên quan đến các nghiệp vụ Thẻ do OCB quy định phải được thực hiện theo quy định tại OCB.

17.4. Tất cả các thông báo (nếu có) về việc thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào của Điều khoản và Điều kiện này do OCB thông báo cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này sẽ trở thành một bộ phận không thể tách rời của Điều khoản và Điều kiện này. Trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày OCB thông báo về việc sửa đổi, điều chỉnh Điều khoản và Điều kiện này, nếu Chủ thẻ không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung, thay thế do OCB đưa ra, Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo với OCB để thỏa thuận chấm dứt sử dụng dịch vụ. Nếu OCB không nhận được ý kiến của Chủ thẻ trong thời hạn 5 ngày kể từ thời điểm thông báo nói trên, hoặc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ kể từ thời điểm thông báo, được hiểu là Chủ thẻ chấp nhận toàn bộ và xác nhận tuân thủ các sửa đổi, điều chỉnh đó. Các văn bản chỉnh sửa, bổ sung Điều khoản và Điều kiện này và các tài liệu kèm theo (nếu có), các thỏa thuận là một bộ phận không tách rời của Điều khoản và Điều kiện này và ràng buộc trách nhiệm đối với các bên.

17.5. Những nội dung không quy định trong Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật, quy định của các tổ chức thẻ quốc tế và các quy định, quy chế khác của OCB, các thỏa thuận cam kết (nếu có) giữa Chủ thẻ với OCB.