

ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN MỞ, QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) và Khách hàng (KH) là chủ tài khoản/ chủ tài khoản chung và/ hoặc Người đại diện theo pháp luật hoặc giám hộ của chủ tài khoản thống nhất đồng ý với bản Điều khoản & Điều kiện mở, quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho KH cá nhân (sau đây gọi tắt là “Bản ĐKĐK”) này.

Bản ĐKĐK có nội dung như dưới đây:

ĐIỀU 1: SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

1. Các nguyên tắc chung

- 1.1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán (bao gồm cả tài khoản thanh toán chung) 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 KH và chỉ cho các mục đích hợp pháp. KH không được sử dụng tài khoản thanh toán 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 kì tài khoản thanh toán và dịch vụ nào và có thể đóng tài khoản thanh toán, đình chỉ hoạt động tài khoản thanh toán hoặc hạn chế, hủy bỏ dịch vụ nhằm đảm bảo việc tuân thủ Bản ĐKĐK này hay điều khoản và điều kiện bổ sung, các thỏa thuận khác hoặc các hướng dẫn sử dụng dịch vụ đó và bất kì quy định pháp luật có liên quan nào.
- 1.2. KH đồng ý và cam kết rằng sẽ thực hiện mọi hành động cần thiết để đảm bảo tại mọi thời điểm, mỗi người được ủy quyền là những người được chỉ định hợp lệ và có đầy đủ thẩm quyền để đưa ra mọi chỉ thị thay mặt KH liên quan đến TKTT và các giao dịch với OCB. KH theo đây chỉ thị OCB chấp nhận mà không cần xác minh, kiểm tra hoặc điều tra thêm và hành động dựa trên các chỉ thị được xuất trình hợp lý hoặc OCB tin rằng là các chỉ thị đó được đưa ra bởi người được ủy quyền là hợp lệ, đúng thẩm quyền và mọi chỉ thị như vậy được coi là ràng buộc với KH và KH chịu toàn bộ trách nhiệm đối với mọi giao dịch phát sinh từ việc OCB thực hiện các chỉ thị đó. Bất kể các thỏa thuận tại Điều này, OCB bảo lưu quyền từ chối các chỉ thị nào được cung cấp qua các phương tiện điện tử hay điện thoại.
- 1.3. OCB có quyền từ chối thực hiện bất kỳ chỉ thị nào được KH/người được ủy quyền đưa ra cho OCB cho đến khi OCB biết rằng chỉ thị đó tuân thủ luật pháp Việt Nam.
- 1.4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán ngoại tệ của người cư trú và người không cư trú, tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của người không cư trú và người cư trú là cá nhân người nước ngoài thực hiện theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối và quy định có liên quan.
- 1.5. Hạn mức giao dịch trên tài khoản thanh toán tuân thủ theo quy định từng sản phẩm của OCB trong từng thời kỳ. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, OCB có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của KH và sẽ được công bố trên website của OCB.
- 1.6. Nguyên tắc đặt tên tài khoản thanh toán:
 - 1.6.1. Đối với tài khoản thanh toán cá nhân, tên tài khoản thanh toán được đặt theo thông tin họ và tên trên giấy tờ tùy thân của KH;
 - 1.6.2. Đối với tài khoản thanh toán chung, tên tài khoản thanh toán được đặt trên cơ sở thể hiện được tên của các chủ tài khoản và không trùng với tên tài khoản thanh toán của các cá nhân, tổ chức khác.
- 1.7. Nguyên tắc sử dụng tài khoản thanh toán chung

Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc hợp đồng) quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản và dựa trên các nguyên tắc sau:

- 1.7.1 Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
- 1.7.2 Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung sẽ được OCB gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa OCB và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;
- 1.7.3 Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;
- 1.7.4 Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được OCB giải quyết theo quy định của pháp luật;
- 1.7.5 Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối.

2 **Nộp tiền vào tài khoản thanh toán:** Người nộp tiền điền, cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin vào chứng từ giao dịch (kể cả trường hợp người nộp tiền không phải là KH) và phải xuất trình các chứng từ chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch trong trường hợp quy định của pháp luật và của OCB có yêu cầu.

3 **Trích tiền từ tài khoản thanh toán** (bao gồm việc rút tiền mặt và chuyển khoản từ tài khoản thanh toán):

3.1. Theo yêu cầu của KH/người được ủy quyền

- 3.1.1 KH/người được ủy quyền phải lập chứng từ giao dịch hợp lệ theo mẫu của OCB/mẫu được OCB chấp thuận với đầy đủ các nội dung, chữ ký để yêu cầu trích tiền và phải xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân đúng với loại giấy tờ tùy thân đã đăng ký với OCB khi thực hiện giao dịch;
- 3.1.2 Nếu chứng từ trích tiền không phải là Séc thanh toán thì OCB có quyền yêu cầu chính KH/người được ủy quyền phải trực tiếp lập và xuất trình chứng từ để giao dịch;
- 3.1.3 Trường hợp cần thiết, OCB có quyền yêu cầu KH/người được ủy quyền xác nhận nội dung chứng từ giao dịch.

3.2. OCB có quyền chủ động trích Nợ trên tài khoản thanh toán của KH trong các trường hợp sau:

- 3.2.1. Chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận từ trước giữa KH và OCB; Thu hồi các khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản lãi, phí, chi phí phải trả khác của KH với OCB;
- 3.2.2. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;

- 3.2.3. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.
- 3.2.4. Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật;
- 3.2.5. Trích nợ tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật và các trường hợp trích nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền;
- 3.2.6. Thu phí duy trì tài khoản thanh toán và phí thanh toán theo chính sách thu phí quy định tại Biểu phí được đăng tải trên website www.ocb.com.vn;
- 3.2.7. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa OCB và KH hoặc theo quy định của pháp luật.

4 Ủy quyền: KH (là chủ tài khoản hoặc mỗi chủ tài khoản thanh toán chung) 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 được OCB chấp thuận. Người được ủy quyền phải đăng ký thông tin và chữ ký mẫu, đồng thời phải thực hiện theo yêu cầu của OCB để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền theo quy định, hướng dẫn của OCB.

5 Trì hoãn giao dịch, từ chối, tạm dừng giao dịch

OCB thực hiện trì hoãn giao dịch, từ chối, tạm dừng giao dịch đối với KH trong các trường hợp sau:

- 5.1 Các trường hợp áp dụng biện pháp trì hoãn giao dịch theo quy định pháp luật về Phòng, chống rửa tiền
 - 5.1.1 Khi OCB có căn cứ để nghi ngờ hoặc phát hiện các bên liên quan đến giao dịch của KH thuộc danh sách đen;
 - 5.1.2 Khi OCB có lý do để tin rằng giao dịch được yêu cầu thực hiện bởi KH có liên quan đến hoạt động phạm tội, bao gồm: giao dịch do người bị kết án theo quy định của pháp luật tổ tụng hình sự yêu cầu thực hiện và tài sản trong giao dịch thuộc quyền sở hữu hoặc có nguồn gốc thuộc quyền sở hữu, quyền kiểm soát của người bị kết án đó; giao dịch liên quan đến tổ chức, cá nhân thực hiện hành vi có liên quan đến tội phạm tài trợ khủng bố;
 - 5.1.3 Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định tại các luật có liên quan.
- 5.2 Các trường hợp từ chối, tạm dừng giao dịch
 - 5.2.1 Khi OCB nghi ngờ KH và/hoặc giao dịch của KH có phát sinh rủi ro liên quan đến việc vi phạm các quy định của pháp luật và OCB về phòng, chống gian lận, lừa đảo; phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và công tác phòng, chống hành vi vi phạm pháp luật khác;
 - 5.2.2 Khi OCB nghi ngờ KH và/hoặc giao dịch của KH có liên quan đến các đối tượng thuộc chính sách không thiết lập quan hệ giao dịch hoặc từ chối thực hiện giao dịch của OCB được ban hành từng thời kỳ;
 - 5.2.3 Khi KH từ chối các yêu cầu của OCB về việc cung cấp, bổ sung, cập nhật và xác minh các thông tin nhận biết theo quy định của pháp luật và OCB về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
 - 5.2.4 Các trường hợp khác theo quy định tại Bản ĐKĐK này.

6 Phong tỏa tài khoản

- 6.1 OCB thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của KH trong các

trường hợp sau:

- 6.1.1 Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và OCB hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc một trong các chủ tài khoản thanh toán chung (trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa OCB và các chủ tài khoản thanh toán chung);
 - 6.1.2 Có Quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - 6.1.3 OCB phát hiện có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán;
 - 6.1.4 OCB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - 6.1.5 Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của KH sử dụng cho mục đích gian lận, vi phạm pháp luật;
 - 6.1.6 Trường hợp nghi ngờ KH hoặc giao dịch của KH có liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
 - 6.1.7 Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan.
- 6.2 Ngay sau khi phong tỏa Tài khoản thanh toán, OCB gửi thông báo bằng một hoặc các hình thức văn bản/ email/ SMS/Notification về việc phong tỏa tài khoản thanh toán cho KH (hoặc người đại diện theo pháp luật/ người giám hộ của KH), nêu rõ lý do phong tỏa, phạm vi phong tỏa (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không thông báo cho KH về việc phong tỏa tài khoản thanh toán).
- 6.3 Việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán được thực hiện khi:
- 6.3.1 Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - 6.3.2 Có Quyết định của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán theo quy định của Pháp luật;
 - 6.3.3 OCB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán, chuyển tiền;
 - 6.3.4 Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và OCB, các thỏa thuận này sẽ là cơ sở để OCB áp dụng trên thực tế;
 - 6.3.5 Theo quy định của pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
 - 6.3.6 Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa OCB và các chủ tài khoản thanh toán chung;
 - 6.3.7 Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật liên quan.
- ## 7 Đóng tài khoản thanh toán
- 7.1 OCB đóng tài khoản thanh toán của KH trong những trường hợp sau:
- 7.1.1 Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của KH và KH đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp KH là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, thì việc đóng tài khoản thanh toán được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH;
 - 7.1.2 OCB có thể thực hiện đóng Tài khoản (TK) của KH trong các trường hợp sau:

- 7.1.2.1 KH bị chết, bị tuyên bố là đã chết;
- 7.1.2.2 KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- 7.1.2.3 KH vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Bản ĐKĐK này và/hoặc Giấy đăng ký kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng Tài khoản thanh toán, kèm giấy đăng ký, cập nhật thông tin dịch vụ liên quan với OCB;
- 7.1.2.4 KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của OCB và quy định của pháp luật có liên quan;
- 7.1.2.5 KH hoặc các giao dịch của KH được nhận diện là có mức độ rủi ro rửa tiền cao theo quy định của pháp luật hoặc đánh giá của OCB;
- 7.1.2.6 KH thuộc danh sách hoặc có liên quan đến danh sách các đối tượng thuộc chính sách từ chối thiết lập/duy trì quan hệ giao dịch của OCB quy định trong từng thời kỳ;
- 7.1.2.7 Khi Tài khoản thanh toán có số dư bằng 0 (không) hoặc có số dư thấp hơn số dư tối thiểu và đã không phát sinh giao dịch chủ động nào từ KH trong vòng 12 tháng (kể từ thời điểm Tài khoản tiền gửi có số dư bằng 0 hoặc số dư dưới mức tối thiểu) hoặc đóng tài khoản khi không đáp ứng về yêu cầu về Số dư bình quân trong vòng 12 tháng của tài khoản/Gói tài khoản, bao gồm nhưng không giới hạn Gói tài khoản OCB Invest/ Invest pro, Gói Speed up, Gói Dream. OCB sẽ thông báo đến KH bằng một hoặc các hình thức sau email/ tin nhắn SMS /tin nhắn trên ứng dụng ngân hàng điện tử tại OCB (gọi tắt là Notification) hoặc hình thức thông báo khác đã đăng ký với Ngân hàng về trình trạng của tài khoản thanh toán;
- 7.1.3 OCB có cơ sở nghi vấn các hành vi của KH hoặc giao dịch của KH phát sinh trong quá trình thiết lập, duy trì mối quan hệ giao dịch với OCB là bất thường hoặc không hợp lý. Cơ sở nghi vấn dựa trên một/một số sự kiện, đánh giá sau:
 - 7.1.3.1 Các hành vi, giao dịch đó được OCB nhận định có rủi ro liên quan đến các vấn đề không phù hợp quy định pháp luật và quy định nội bộ của OCB;
 - 7.1.3.2 KH không hợp tác, từ chối cung cấp các hồ sơ, tài liệu, chứng từ chứng minh phù hợp, đáng tin cậy để làm rõ được các nghi vấn của OCB;
 - 7.1.3.3 OCB không thể liên hệ được KH bằng các phương thức liên lạc mà KH đã cung cấp cho OCB mặc dù vẫn có các chứng cứ cho thấy KH vẫn đang sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của OCB;
 - 7.1.3.4 KH thiết lập hoặc duy trì tài khoản vô danh hoặc tài khoản sử dụng tên giả;
 - 7.1.3.5 KH mở hộ tài khoản hoặc mở thuê tài khoản cho người khác sử dụng;
 - 7.1.3.6 KH mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán;
 - 7.1.3.7 KH Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;
 - 7.1.3.8 KH mở TK để thực hiện các giao dịch mà OCB đánh giá rằng việc mở TK để phục vụ các giao dịch này có nguy cơ khiến OCB phải chịu trách nhiệm trước một tổ chức, cơ quan có thẩm quyền hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến uy tín của OCB.
- 7.1.4 Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
- 7.2 Sau khi đóng tài khoản thanh toán, OCB phải thông báo bằng email/ tin nhắn SMS/Notification cho KH, người đại diện hoặc người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp KH bị chết, bị

tuyên bố là đã chết.

7.3 Sau khi đóng tài khoản thanh toán, phần số dư tài khoản còn lại được xử lý như sau:

7.3.1 Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản thanh toán hoặc thực hiện theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và OCB; hoặc theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của KH trong trường hợp KH là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;

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

7.3.3 Trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản thanh toán đã được thông báo theo các hình thức đã thỏa thuận mà không đến nhận, OCB sẽ quản lý và xử lý đối với phần số dư đó như sau: Chuyển phần số dư còn lại sang tài khoản “Tiền giữ hộ chờ thanh toán”. Tài khoản “Tiền giữ hộ chờ thanh toán” không phát sinh lãi, OCB không trả lãi đối với số dư được chuyển sang tài khoản này. OCB sẽ thực hiện chi trả số dư trên khi KH đến OCB thực hiện thủ tục thanh toán theo quy định của OCB trong từng thời kỳ.

7.4 Việc thu phí đóng tài khoản thanh toán được thực hiện theo biểu phí đăng tải trên website www.ocb.com.vn.

7.5 Khi tài khoản thanh toán của KH có số dư dưới mức tối thiểu hoặc tài khoản/ KH bị chuyển đổi trạng thái “không hoạt động” theo quy định của OCB, OCB sẽ tiến hành thu phí dịch vụ quản lý tài khoản/ Phí quản lý KH theo Biểu phí đăng tải trên website www.ocb.com.vn.

7.6 KH không được đóng TK khi TK của KH đang bị phong tỏa hoặc KH chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với OCB.

8 Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán

8.1 Thủ tục tiếp nhận: OCB tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của KH qua các hình thức sau đây:

8.1.1 Áp dụng hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại bao gồm tổng đài điện thoại 18006678 (có ghi âm) 24/24 và 7 ngày trong tuần, và qua các điểm giao dịch của OCB theo giờ làm việc; đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà KH đã cung cấp cho OCB;

8.1.2 Trường hợp KH đề nghị tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại, KH có trách nhiệm bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của OCB trong thời gian 03 ngày làm việc (tính từ ngày tiếp nhận qua tổng đài điện thoại) làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, KH thực hiện theo khoản 4 Điều 1 của Bản ĐKĐK này và quy định pháp luật về ủy quyền;

8.1.3 Thời hạn đề nghị tra soát, khiếu nại trong vòng 60 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). OCB có quyền từ chối thực hiện giải quyết các thắc mắc, khiếu nại, tra soát của KH liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản nếu KH không thực hiện trong thời hạn nêu trên.

8.2 Thời gian xử lý tra soát, khiếu nại:

8.2.1 Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ thông tin về đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại điểm 8.1 nêu trên, OCB có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của KH;

8.2.2 Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, OCB thực hiện bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của OCB và/hoặc không thuộc các trường hợp bất

khả kháng theo Bản ĐKĐK này;

- 8.2.3 Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại tiết điểm 8.2.1 nêu trên 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 KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại;
- 8.2.4 Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, OCB thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn). Đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại 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, OCB thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;
- 8.2.5 Trường hợp OCB, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

9 Các hành vi bị cấm sử dụng dịch vụ thanh toán qua Tài khoản thanh toán tại OCB:

- 9.1 Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
- 9.2 xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
- 9.3 Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
- 9.4 Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán và các giao dịch thanh toán của KH không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
- 9.5 Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; lấy cắp, thông đồng ý để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán.
- 9.6 Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
- 9.7 Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
- 9.8 Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại OCB nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại OCB cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- 9.9 Các hành vi bị cấm khác trong quy định thanh toán không dùng tiền mặt của Ngân hàng nhà nước và các quy định liên quan khác của pháp luật.

ĐIỀU 2. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ TÀI KHOẢN

1. Quyền của KH

- 1.1. Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư được phép sử dụng, đúng với các mục đích thu chi của TK theo quy định đối với loại hình giao dịch TK (bao gồm: nộp, rút tiền mặt và yêu cầu OCB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi,

nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành); KH được OCB tạo điều kiện để sử dụng tài khoản của mình thuận tiện và an toàn.

- 1.2. Lựa chọn và sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do OCB cung ứng.
- 1.3. Ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định này và quy định của pháp luật.
- 1.4. Yêu cầu OCB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp các thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với OCB.
- 1.5. Được yêu cầu OCB đóng tài khoản thanh toán, phong tỏa và chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán;
- 1.6. Được gửi thông báo cho OCB về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung.
- 1.7. Yêu cầu OCB hướng dẫn quản lý sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với OCB.
- 1.8. Được hưởng lãi cho số tiền trên tài khoản thanh toán theo mức lãi suất do OCB công bố trong từng thời kỳ.
- 1.9. Các quyền khác theo quy định pháp luật hoặc thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với OCB không trái với quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của KH

- 2.1. KH đồng ý thông báo cho OCB bằng văn bản ngay khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến thông tin KH đã cung cấp cho OCB tại từng thời điểm và sẽ phúc đáp bất kỳ yêu cầu nào của OCB.
- 2.2. KH xác nhận rằng mỗi người có liên quan mà thông tin của người có liên quan đó (bao gồm cả dữ liệu cá nhân hoặc thông tin thuế) đó được KH cung cấp cho OCB đều đã được thông báo và đã đồng ý cho phép xử lý, tiết lộ và chuyển giao các thông tin của họ theo quy định của Bản ĐKĐK này. KH sẽ thông báo cho người có liên quan rằng họ có thể được quyền truy cập và điều chỉnh dữ liệu cá nhân của mình.
- 2.3. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với OCB, KH chịu trách nhiệm về việc chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản theo thỏa thuận thấu chi với OCB.
- 2.4. Tự theo dõi số dư trên tài khoản, đối chiếu với các chứng từ do OCB gửi đến.
- 2.5. Quản lý các chứng từ có giá trị giao dịch tài khoản (séc, ủy nhiệm chi, giấy lĩnh tiền mặt, OCB điện tử ...). Chịu trách nhiệm về mọi rủi ro, 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:
 - 2.5.1. Khách hàng làm mất séc;
 - 2.5.2. Khách hàng ký chứng từ trước khi điền đầy đủ các nội dung trên chứng từ;
 - 2.5.3. KH cung cấp tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP để sử dụng OCB điện tử cho bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào;
 - 2.5.4. KH đăng nhập và giao dịch trên website giả mạo, tổng tiền hoặc bất kỳ website nào không phải là website chính thức của OCB;
- 2.6. Chịu trách nhiệm về nội dung thanh toán, chi trả số tiền trên tài khoản.
- 2.7. Tuân thủ các hướng dẫn của OCB về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện giao dịch thanh toán qua tài khoản; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm

bảo các biện pháp an toàn trong thanh toán.

- 2.8. Kịp thời thông báo với OCB khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng hoặc khi nghi ngờ lộ thông tin hoặc mất thông tin.
- 2.9. Hoàn trả hoặc phối hợp với OCB hoàn trả do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình.
- 2.10. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của Ngân hàng theo thỏa thuận (nếu có). 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 thanh toán; và chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót/ chậm trễ của mình gây ra.
- 2.11. Cung cấp trung thực, đầy đủ, chính xác các thông tin bổ sung khác theo yêu cầu của OCB (bao gồm các thông tin, hồ sơ, giấy tờ, chứng từ liên quan đến hoạt động kinh doanh hoặc giao dịch của KH) nhằm phục vụ cho mục đích triển khai các quy định nội bộ của ngân hàng về quản trị rủi ro, phòng chống gian lận, lừa đảo, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các vấn đề vi phạm pháp luật khác.
- 2.12. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán.
- 2.13. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình.
- 2.14. Bảo mật thông tin cá nhân, thông tin TK, giao dịch của cá nhân do mình quản lý để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán.
- 2.15. Không được sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 2.16. Không được cho thuê, cho mượn tài khoản, hoặc sử dụng tài khoản của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền đã có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
- 2.17. Tuân thủ các quy định của pháp luật và thỏa thuận khác giữa KH và OCB về việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
- 2.18. KH đồng ý việc mã hóa số tài khoản thanh toán 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 thanh toán bao gồm nhưng không giới hạn việc chuyển tiền, nhận tiền thông qua thông tin mã hóa tài khoản này.
- 2.19. KH đồng ý việc sử dụng thông tin mã hóa tài khoản dùng để truy vấn tên KH, thực hiện giao dịch trên số tài khoản thanh toán tương ứng thông qua chức năng chuyển/nhận tiền.
- 2.20. KH 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 KH.
- 2.21. Không thực hiện những hành vi cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Ngân hàng nhà nước và Pháp luật trong từng thời kỳ.
- 2.22. Tuân thủ đúng quy định của pháp luật và của OCB về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, bao gồm các chương trình tuân thủ có liên quan của tổ chức quốc tế có thẩm quyền và đối tác đại lý mà OCB cam kết thực hiện nghĩa vụ tuân thủ.
- 2.23. KH đồng ý với toàn bộ nội dung của Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân dành cho KH và được công bố tại quầy, Website của OCB.

- 2.24. KH cho phép OCB cung cấp thông tin liên quan đến giao dịch cho các bên liên quan nhằm phục vụ xử lý cho các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật, truy vết dòng tiền (nếu có).
- 2.25. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA OCB

1. Quyền của OCB

- 1.1. Được chủ động trích (ghi nợ) tài khoản thanh toán của KH theo quy định tại khoản 3.2 Điều 1 của Bản ĐKĐK này.
- 1.2. Có quyền từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
- 1.2.1. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
 - 1.2.2. KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán; hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán;
 - 1.2.3. Tài khoản thanh toán không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
 - 1.2.4. Tài khoản của KH đang có tranh chấp hoặc KH có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các quy định, thỏa thuận với OCB;
 - 1.2.5. Khi có yêu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
 - 1.2.6. KH từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết KH theo yêu cầu của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
 - 1.2.7. Tài khoản thanh toán đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị phong tỏa một phần mà phần không bị phong tỏa không có đủ số dư khả dụng để thực hiện các lệnh thanh toán;
 - 1.2.8. Các nội dung khác theo quy định tại Thỏa thuận này.
- 1.3. Có quyền không giải quyết việc dừng các lệnh thanh toán hợp lệ mà trước đó đã được OCB thực hiện theo yêu cầu của chủ tài khoản.
- 1.4. Có quyền không thực hiện các yêu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán của khách hàng, giữ lại tang vật và thông báo ngay với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý trong trường hợp phát hiện người sử dụng tài khoản vi phạm các quy định hiện hành hoặc thỏa thuận đã có với OCB, có dấu hiệu vi phạm pháp luật.
- 1.5. Từ chối yêu cầu đóng tài khoản, phong tỏa tài khoản thanh toán của KH khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho OCB.
- 1.6. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên Tài khoản thanh toán và thông báo công khai trên website www.ocb.com.vn cho KH biết.
- 1.7. Được quy định và thực hiện các biện pháp để quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản thanh toán tại OCB, trong đó bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp sau: Xác minh lại thông tin nhận biết và các thông tin khác trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của KH và việc áp dụng biện pháp trì hoãn, từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài

khoản thanh toán hoặc đóng tài khoản của KH phù hợp theo các quy định về việc quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán của Ngân hàng nhà nước và OCB trong từng thời kỳ.

- 1.8. Yêu cầu KH cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng dịch vụ thanh toán và trong quá trình sử dụng dịch vụ thanh toán theo quy định.
- 1.9. Đối với trường hợp KH có thông tin cá nhân như giấy tờ tùy thân hết thời hạn sử dụng, hết hiệu lực hoặc đã có sự thay đổi nhưng KH không cập nhật bổ sung thông tin, OCB được quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán cho đến khi KH hoàn thành nghĩa vụ cập nhật thông tin cho OCB.
- 1.10. Trong trường hợp KH không cung cấp thông tin KH theo yêu cầu hợp lý của OCB; hoặc KH từ chối hoặc thu hồi bất kỳ cho phép nào cần thiết để OCB xử lý, chuyển giao hoặc tiết lộ thông tin KH cho việc thực hiện các mục đích/yêu cầu hợp pháp; hoặc OCB có nghi vấn về khả năng KH có dấu hiệu vi phạm pháp luật thì OCB có quyền:
 - 1.10.1 Không cung cấp mới, hoặc không tiếp tục cung cấp tất cả hoặc một phần các dịch vụ cho KH và bảo lưu quyền chấm dứt quan hệ với KH;
 - 1.10.2 Thực hiện các hành động cần thiết để OCB đáp ứng các nghĩa vụ tuân thủ;
 - 1.10.3 Phong tỏa (các) tài khoản của KH; và /hoặc
 - 1.10.4 Đóng (các) tài khoản của KH.Ngoài ra, việc KH không cung cấp thông tin thuế và các báo cáo, từ bỏ và chấp thuận kèm theo của KH, hoặc của người có liên quan của KH, có thể buộc OCB phải tự đưa ra quyết định liên quan đến tình trạng của KH, bao gồm việc báo cáo hoặc không báo cáo về KH đó cho Cơ Quan Thuế, và có thể buộc OCB hoặc tổ chức/cá nhân khác phải khấu trừ các khoản tiền theo yêu cầu hợp pháp của bất kỳ Cơ Quan Thuế nào và thanh toán các khoản tiền đó cho bất kỳ Cơ Quan Thuế nào.
- 1.11. Phạt do KH vi phạm các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán đã thỏa thuận hoặc đã có quy định.
- 1.12. Xử lý dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, và/hoặc cung cấp, chuyển giao thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán, cung ứng dịch vụ thanh toán cho KH, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật; Các trường hợp cung cấp thông tin bao gồm nhưng không giới hạn:
 - 1.12.1. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của KH;
 - 1.12.2. Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản thanh toán cá nhân khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết;
- 1.13. Được thu thập, sử dụng và chia sẻ thông tin KH, xử lý dữ liệu cá nhân của KH (bao gồm các thông tin theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân dành cho KH của OCB) để phục vụ các mục đích xử lý dữ liệu theo Bản ĐKĐK này và Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân dành cho KH được công bố tại quầy, Website của OCB.
- 1.14. OCB có quyền từ chối, tạm dừng giao dịch, tạm dừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ đã thỏa thuận với KH trong trường hợp: (i) OCB chưa thu thập được sự đồng ý hợp lệ của KH về việc đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân của KH theo các mục đích xử lý và phương tiện xử lý phù hợp để OCB có thể cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH; hoặc (ii) KH rút lại sự đồng ý; hoặc (iii) OCB đánh giá rằng cần thực hiện các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc các yêu cầu khác theo quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân trước khi tiếp tục xử lý dữ liệu cá nhân để cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH.

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

2. Nghĩa vụ của OCB

2.1. Thực hiện lệnh thanh toán của KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán.

2.2. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán.

2.3. Ghi Có vào tài khoản thanh toán của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của KH; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của KH theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.

2.4. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã thỏa thuận với KH và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

2.5. Cập nhật thông tin KH định kỳ hoặc khi KH thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán, hoặc khi có nghi ngờ về tính chính xác, đầy đủ của các thông tin nhận biết KH đã thu thập trước đó. Đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định, và kịp thời cập nhật, xác minh lại thông tin nhận biết KH khi xác định KH có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do OCB ban hành.

2.6. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và giao dịch trên tài khoản thanh toán của KH theo quy định của pháp luật.

2.7. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của OCB.

2.8. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các yêu cầu từ các tổ chức có thẩm quyền, các chương trình tuân thủ liên quan của ngân hàng đại lý hoặc các tổ chức trung gian thanh toán mà OCB tham gia thiết lập quan hệ.

2.9. Hướng dẫn KH sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, sử dụng đúng số hiệu tài khoản, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi thực hiện giao dịch thanh toán, thông báo, giải thích cho KH về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của KH trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định tại Thông tư này và thỏa thuận giữa chủ tài khoản thanh toán với ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

2.10. OCB không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của OCB dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ (là sự kiện bất khả kháng) bao gồm các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, đường truyền, mất điện.

2.11. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 4. NGHĨA VỤ TUÂN THỦ FATCA

1. Nghĩa vụ của OCB

1.1. Thực hiện các nghĩa vụ thu thập và lưu trữ thông tin và chứng từ xác lập tư cách FATCA của KH 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.

1.2. Bảo mật các thông tin của KH và chỉ sử dụng các thông tin theo đúng quy định FATCA hoặc các quy

định pháp luật khác.

- 1.3. OCB không chịu trách nhiệm cho bất kỳ khoản khấu trừ thuế trên các khoản thanh toán thuộc phạm vi khấu trừ tới KH theo Luật thuế của Hoa Kỳ.
- 1.4. OCB không có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ tư vấn đạo luật thuế FATCA cho KH, để đảm bảo quyền lợi của mình trong quá trình khai báo các thông tin cho OCB, KH nên tham vấn ý kiến từ các chuyên gia tư vấn pháp luật và thuế cụ thể cho tình trạng của chính KH nếu không chắc chắn.

2. Nghĩa vụ của KH

- 2.1. 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 KH, tùy thời điểm nào đến trước.
- 2.2. Trong vòng 30 ngày kể từ khi phát sinh bất kỳ sự kiện thay đổi tình trạng FATCA liên quan đến KH làm thông tin và chứng từ đã cung cấp không còn chính xác, KH 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.
- 2.3. Bằng việc ký vào Giấy đăng ký kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng Tài khoản thanh toán, kiêm giấy đăng ký, cập nhật thông tin dịch vụ liên quan, KH 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.
- 2.4. Hoặc nếu không thể cung cấp một trong các chứng từ/ tài liệu liên quan đến các khoản thuế liên quan đến Hoa Kỳ trong thời hạn quy định, phải đồng ý cho OCB phân loại là KH chống đối, đóng, phong tỏa hoặc tất toán tài khoản trong một thời hạn quy định.

ĐIỀU 5. CHIA SẺ THÔNG TIN

Bằng việc sử dụng tài khoản và các dịch vụ liên quan đến tài khoản, KH đồng ý rằng OCB có thể (khi cần thiết và phù hợp) chuyển giao và tiết lộ bất kỳ thông tin KH nào cho các đối tượng nhận thông tin sau đây:

1. Bất kỳ công ty con, công ty thành viên nào của OCB, bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, hoặc các bên liên kết của OCB (bao gồm cả các nhân viên, giám đốc và viên chức của họ) để đáp ứng bất kỳ yêu cầu nào của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, theo các hiệp ước, cam kết quốc tế mà OCB phải tuân thủ.
2. Bất kỳ người nào hành động nhân danh KH, bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan đến tài khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý, trung tâm thanh toán bù trừ, hệ thống thanh toán hoặc hệ thống bù trừ, bên đối tác trên thị trường, đơn vị tạm thu, hệ thống hoán đổi hoặc đăng ký giao dịch, thị trường chứng khoán, các công ty mà KH hưởng lợi thông qua chứng khoán (trong trường hợp các chứng khoán đó được OCB nắm giữ cho KH).
3. Bất kỳ bên nào được hưởng lợi hoặc chịu rủi ro từ hoặc có liên quan đến các sử dụng tài khoản thanh toán và các dịch vụ liên quan đến tài khoản thanh toán.
4. Các tổ chức tín dụng khác, tổ chức cung cấp thông tin tín dụng hoặc cơ quan quản lý tín dụng, để yêu cầu hoặc để cung cấp các thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật.
5. Các đối tác của OCB cung cấp dịch vụ nhằm mục đích phục vụ cho (i) việc mở, sử dụng tài khoản và sử dụng các dịch vụ khác của KH; (ii) đảm bảo hoạt động và việc cung cấp dịch vụ của OCB; (iii) Khuyến mại, cung cấp ưu đãi đặc quyền, cải thiện các sản phẩm, dịch vụ của OCB.
6. Bất kỳ bên quản lý quỹ thứ ba nào cung cấp các dịch vụ quản lý tài sản cho KH.
7. Bất kỳ bên môi giới nào mà OCB giới thiệu.
8. Bất kỳ bên có liên quan đến bất kỳ giao dịch chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối

với hoạt động kinh doanh của OCB; và

9. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của KH.

ĐIỀU 6. QUY ĐỊNH VỀ PHÍ, LÃI SUẤT

Các loại phí, mức phí giao dịch tài khoản, lãi suất tiền gửi trên tài khoản của KH (bao gồm cả nội dung điều chỉnh) được OCB niêm yết công khai trên website www.ocb.com.vn

ĐIỀU 7. GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG

1. KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã thực hiện thành công (tức là từ thời điểm dữ liệu đã được nhập vào hệ thống xử lý của OCB). Trường hợp KH muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, OCB có quyền (nhưng không bắt buộc) xem xét với điều kiện (i) yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến OCB ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) OCB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và (iii) việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của OCB cũng như quyền và lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
2. Bất kỳ Giao dịch nào đã được thực hiện thành công sẽ được OCB coi là có giá trị và không hủy ngang và KH đảm bảo chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với OCB đối với các Giao dịch đó.

ĐIỀU 8. THỎA THUẬN KHÁC

1. Mọi thông báo, thư từ, thông tin OCB gửi đến KH và KH được xem như đã nhận nếu OCB thực hiện gửi bằng một trong các hình thức dưới đây:
 - 1.1. Gửi thư điện tử đến địa chỉ email KH đăng ký hoặc gửi tin nhắn đến số điện thoại KH đã đăng ký; hoặc
 - 1.2. Gửi thư đến địa chỉ liên lạc của KH đăng ký; hoặc
 - 1.3. Niêm yết công khai trên Website của OCB www.ocb.com.vn.
 - 1.4. Gửi thông báo trên OCB OMNI.
 - 1.5. Thông tin biến động số dư trên Tài khoản thanh toán được gửi đến KH thông qua tin nhắn đến số điện thoại KH đã đăng ký với OCB và/hoặc nhận thông báo qua ứng dụng ngân hàng số của OCB (App OCB OMNI) hoặc phương thức khác theo thỏa thuận giữa OCB và KH theo từng thời kỳ.
2. Bản ĐKĐK này và Giấy đăng ký kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng Tài khoản thanh toán, kiêm giấy đăng ký, cập nhật thông tin dịch vụ liên quan được điều chỉnh bởi pháp luật của Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh liên quan đến Bản ĐKĐK này và Giấy đăng ký kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng Tài khoản thanh toán, kiêm giấy đăng ký, cập nhật thông tin dịch vụ liên quan, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Nếu hết thời gian 30 ngày kể từ ngày một bên yêu cầu thương lượng, hòa giải mà các bên hòa giải không thành, các Bên có quyền khởi kiện tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết.
3. Bản ĐKĐK này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng TK và sử dụng các Dịch vụ TK của KH tại OCB (dịch vụ mà KH đã đăng ký theo Giấy đăng ký kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng Tài khoản thanh toán, kiêm giấy đăng ký, cập nhật thông tin dịch vụ liên quan). Giấy đăng ký kiêm Thỏa thuận mở, sử dụng Tài khoản thanh toán, kiêm giấy đăng ký, cập nhật thông tin dịch vụ liên quan là một phần không tách rời của Bản ĐKĐK này.
4. OCB có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, thay thế toàn bộ hoặc từng phần bất kỳ quy định nào (kể cả Biểu phí) liên quan đến bất kỳ sản phẩm hay dịch vụ nào do OCB cung cấp trong Bản ĐKĐK này tại từng thời điểm OCB cho là phù hợp, theo quyền quyết định của mình. Mọi sự sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, thay thế các quy định hoặc các mức phí nói trên sẽ có hiệu lực ngay sau khi được thông báo cho KH bằng một trong các cách thức theo Khoản 1 Điều này. Kể từ thời điểm OCB thông báo, nếu KH tiếp tục sử dụng tài khoản sau ngày mà các sửa đổi, bổ sung của Bản ĐKĐK này có hiệu lực, được

hiều là KH chấp nhận toàn bộ và xác nhận tuân thủ các sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, thay thế đó. Trường hợp KH không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, thay thế Bản ĐKĐK này trước khi nội dung sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, thay thế này có hiệu lực thì KH có quyền lựa chọn chấm dứt thực hiện Thỏa thuận (khi đó, KH có thể đề nghị đóng tài khoản thanh toán phù hợp với quy định tại Bản ĐKĐK này).