



ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Hà Nội, tháng 10 năm 2011

MỤC LỤC

I. ĐỊNH NGHĨA.....	3
II. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ.....	3
III. DỊCH VỤ.....	3
1. Gói Dịch vụ.....	3
2. Thời gian xử lý.....	4
3. Hạn mức giao dịch.....	4
4. Biểu phí.....	4
IV. NGUYÊN TẮC LẬP YÊU CẦU & XỬ LÝ GIAO DỊCH.....	5
5. Lập yêu cầu.....	5
6. Xử lý giao dịch.....	5
V. THANH TOÁN.....	5
VI. QUY ĐỊNH SỬA ĐỔI.....	5
VII. QUY ĐỊNH THÔNG BÁO.....	6
1. Thông báo của Ngân hàng.....	6
2. Thông báo của Khách hàng.....	6
VIII. QUY ĐỊNH BẢO MẬT.....	6
1. Bảo mật Tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch, chữ ký điện tử, thiết bị nhận OTP (Token, điện thoại di động).....	6
2. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch.....	6
3. Huy hoặc đình chỉ Mật khẩu truy cập, Tên truy cập hoặc quyền truy cập điện tử.....	6
4. Tiết lộ Bí mật và thông tin cá nhân.....	7
IX. QUY ĐỊNH CHẤM DỨT, ĐÌNH CHỈ DỊCH VỤ.....	7
X. YÊU CẦU HỆ THỐNG.....	7
1. Hệ thống giao dịch.....	7
2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng.....	7
XI. TRA SOÁT KHIẾU NẠI.....	7
1. Cơ sở Tra soát khiếu nại.....	7
2. Thời hạn Tra soát khiếu nại.....	8
3. Yêu cầu phối hợp.....	8
4. Bồi thường.....	8
XII. ĐIỀU KHOẢN MIỄN TRÁCH.....	8
XIII. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH.....	8
1. Luật điều chỉnh và giải quyết.....	8
2. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành.....	8

I. ĐỊNH NGHĨA

- Ngân hàng/Maritime Bank: Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam (Maritime Bank), thực hiện cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- Khách hàng/Quý khách: Là chủ tài khoản VND được mở tại Ngân hàng và là người đứng tên trên bản Đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử do chính mình sử dụng.
- Dịch vụ Ngân hàng điện tử/Dịch vụ: Là các dịch vụ Ngân hàng thực hiện và cung cấp trên các kênh Internet Banking và Mobile Banking.
- Gói dịch vụ: Là sự phân quyền sử dụng Dịch vụ, Khách hàng lựa chọn gói dịch vụ khi đăng ký sử dụng Dịch vụ. Gói dịch vụ bao gồm 2 gói quy định chi tiết tại Mục II của Điều khoản này.
- Internet Banking: Là Kênh giao dịch trên Internet mà Ngân hàng sử dụng để giao tiếp với Khách hàng và, qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng.
- Mobile Banking: Là Kênh giao dịch trên điện thoại di động mà Ngân hàng sử dụng để giao tiếp với Khách hàng và qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng. Mobile Banking bao gồm Mobile App (ứng dụng cài trên điện thoại) & Mobile Web (trình duyệt trên điện thoại).
- SMS Banking: Là Kênh giao dịch qua tin nhắn trên điện thoại di động mà Ngân hàng sử dụng để giao tiếp với Khách hàng và qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng.
- Internet: Là một hệ thống gồm các mạng máy tính được liên kết với nhau trên phạm vi toàn thế giới, tạo điều kiện thuận lợi cho các dịch vụ truyền thông dữ liệu, như đăng nhập từ xa, truyền các tệp tin, thư tin điện tử, và các nhóm thông tin.
- Tên truy cập: Là mã định danh duy nhất mà Ngân hàng cấp cho Khách hàng để sử dụng Dịch vụ, phù hợp với quy định của Ngân hàng.
- Mật khẩu truy cập: Là mã số mật cá nhân Khách hàng sử dụng khi đăng nhập để sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.
- Mật mã giao dịch: Là mã số mật cá nhân gồm 6 ký tự số do Khách hàng đặt ra và đăng ký với Ngân hàng để xác thực giao dịch thanh toán trên Mobile Banking.
- Chữ ký điện tử: Được lập dưới dạng từ, số, chữ, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp hợp lý với chỉ thị Internet Banking, có khả năng xác nhận người ký chỉ thị Internet Banking được ký. Chữ ký điện tử được nhận dạng thông qua hệ thống thông tin của Ngân hàng hoặc do Ngân hàng chỉ định. Chữ ký điện tử có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay trên các văn bản giấy.
- OTP: Là mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị một lần duy nhất hoặc trong một khoảng thời gian ngắn nhất định do hệ thống của Ngân hàng khởi tạo và gửi đến Khách hàng qua số điện thoại di động đã đăng ký của Khách hàng hoặc Token. OTP được sử dụng trên kênh Internet Banking & Mobile Banking.
- Token: Là dụng cụ cung cấp mật khẩu, hoạt động theo phương thức tự tạo các ký tự một cách ngẫu nhiên và thay đổi theo thời gian. Token có thời hạn sử dụng và thời hạn sử dụng được ghi trên Token.
- Yêu cầu: Là bất kỳ yêu cầu hoặc chỉ dẫn nào đưa ra cho Ngân hàng thông qua việc sử dụng Tên truy cập/ Mật khẩu và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do Ngân hàng cung cấp (OTP/Mật mã giao dịch/Chữ ký điện tử) và bất kỳ định dạng nào khác mà Ngân hàng quy định từng thời điểm.
- Sao kê: Là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài khoản trong một khoảng thời gian nhất định.
- Dữ liệu giao dịch: Là toàn bộ các thông tin liên quan đến giao dịch của Khách hàng được Ngân hàng ghi nhận bằng văn bản hoặc các dữ liệu điện tử.
- Nhà cung cấp dịch vụ: Là một bên thứ ba mà Ngân hàng có thỏa thuận hợp tác để cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ tiện ích ngoài những dịch vụ do Ngân hàng trực tiếp cung cấp. Tùy từng thời kỳ, Ngân hàng có quyền thay đổi, bổ sung tính năng của Dịch vụ Ngân hàng điện tử và sẽ thông báo cho Khách hàng qua trang web chính thức www.msb.com.vn của Ngân hàng.
- Hạn mức giao dịch: Hạn mức thanh toán trong một giao dịch, là tổng số tiền tối thiểu hoặc tối đa Khách hàng được phép thanh toán trong một giao dịch do Ngân hàng quy định tại từng thời điểm.
- Hạn mức ngày: Hạn mức thanh toán trong ngày, là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong ngày do Ngân hàng quy định tại từng thời điểm.
- Ngày làm việc: Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và sáng thứ 7, không kể những ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và của Maritime Bank.

II. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- Để sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Maritime Bank, Quý khách cần:
 - ❖ Có tài khoản thanh toán mở tại Maritime Bank (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản M1 hoặc Mmoney);
 - ❖ Hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử do Maritime Bank quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thỏa thuận cần thiết liên quan đến hoặc đề cập đến Dịch vụ.
- Để bắt đầu sử dụng Dịch vụ, khách hàng cần truy cập vào Internet Banking, thay đổi mật khẩu truy cập và chấp nhận Điều khoản sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử.

III. DỊCH VỤ

1. Gói Dịch vụ

- Gói Dịch vụ do Ngân hàng quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, Ngân hàng có trách nhiệm thông báo tới quý Khách hàng theo quy định thông báo tại Điều khoản này.
- Hiện tại Ngân hàng cung cấp các Dịch vụ theo 2 Gói như sau:

Gói truy vấn:

- ✓ Quản lý thông tin (Truy vấn thông tin tài khoản và Quản lý thông tin giao dịch);
- ✓ Dịch vụ Khách hàng (Xem thông tin cá nhân, Góp ý – liên hệ);
- ✓ Bảo mật (Thay đổi mật khẩu truy cập, tra cứu lịch sử hoạt động).

Gói đầy đủ:

- ✓ Chuyển khoản (Chuyển khoản nội bộ MSB, Chuyển khoản liên ngân hàng, Chuyển khoản theo lô, Lịch sử chuyển khoản trực tuyến, Thay đổi hạn mức chuyển khoản);
- ✓ Thanh toán trực tuyến (Thanh toán hoá đơn, Nạp tiền, Thanh toán nhanh, Lịch sử thanh toán trực tuyến);
- ✓ Tiết kiệm trực tuyến (Mở và tắt toán sổ tiết kiệm trực tuyến);
- ✓ Kích hoạt thẻ (M1, Mmoney, M+);
- ✓ Dịch vụ Khách hàng (Kích hoạt dịch vụ Mobile App);
- ✓ Bảo mật (Thay đổi cách xác thực giao dịch, Tạm dừng dịch vụ);
- ✓ Quản lý thông tin (Quản lý danh sách người thụ hưởng và đặt tên gọi nhớ cho tài khoản nguồn);
- ✓ Các Giao dịch của Gói Truy vấn.

Nội dung chi tiết các Gói dịch vụ được cung cấp trên website của Maritime Bank.

2. Thời gian xử lý

- Thời gian cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử do Ngân hàng quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, Ngân hàng có trách nhiệm thông báo tới quý Khách hàng theo quy định thông báo tại Điều khoản này.
- Hiện tại Ngân hàng đang áp dụng thời gian xử lý như sau:

Dịch vụ	Thời gian xử lý
Chuyển khoản nội bộ MSB	8h -18h từ thứ 2 đến chủ nhật: Ngân hàng xử lý Yêu cầu trong ngày. Ngoài thời gian trên: Ngân hàng thông báo ghi nhận dịch vụ trong ngày và xử lý vào ngày tiếp theo.
Chuyển khoản liên Ngân hàng	8h -15h từ thứ 2 đến thứ 6: Ngân hàng xử lý Yêu cầu trong ngày. Ngoài thời gian trên: Ngân hàng thông báo ghi nhận dịch vụ trong ngày và xử lý vào ngày tiếp theo.
Thanh toán trực tuyến	7h đến 19h các ngày từ thứ 2 đến chủ nhật: Ngân hàng xử lý Yêu cầu trong ngày. Ngoài thời gian trên: Giao dịch không được xử
Tiết kiệm trực tuyến	8h đến 18h các ngày làm việc: Ngân hàng xử lý Yêu cầu trong ngày. Ngoài thời gian trên, Ngân hàng sẽ xử lý và hạch toán vào ngày làm việc tiếp theo.
Kích hoạt thẻ	8h đến 20h thứ 2 đến chủ nhật: Ngân hàng xử lý Yêu cầu trong ngày. Ngoài thời gian trên, Yêu cầu Kích hoạt Thẻ sẽ không được xử lý
Góp ý – liên hệ với Ngân hàng	8h đến 18h các ngày làm việc: Ngân hàng xử lý Yêu cầu trong ngày. Ngoài thời gian trên, Ngân hàng xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.
Dịch vụ khác	Ngân hàng xử lý 24h các ngày trong tuần, kể cả thứ 7, chủ nhật và ngày nghỉ lễ

- Các Yêu cầu được gửi đi từ phía Khách hàng không có nghĩa là các Yêu cầu đã đương nhiên được Ngân hàng ghi nhận và xử lý. Ngân hàng chỉ tiến hành ghi nợ/có Tài khoản theo các quy định sau khi hệ thống đã xác nhận việc nhận được yêu cầu của Khách hàng và Ngân hàng kiểm tra số dư tài khoản của Khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó.

3. Hạn mức giao dịch

- Hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cung cấp do Ngân hàng quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, Ngân hàng có trách nhiệm thông báo tới quý Khách hàng theo quy định thông báo tại Điều khoản này.
- Hiện tại Ngân hàng đang áp dụng hạn mức giao dịch như sau:

Loại giao dịch	Internet Banking		Mobile Banking	
	Hạn mức giao dịch	Hạn mức ngày	Hạn mức giao dịch	Hạn mức ngày
Chuyển khoản cùng chủ tài khoản	≥ 50.000 VND	≤ 500.000.000 VND	Không có hạn mức	Không có hạn mức
Chuyển khoản tài khoản khác trong MSB	≥ 50.000 VND	≤ 500.000.000 VND	≥ 50.000 VND và ≤ 3.000.000 VND	≤ 30.000.000 VND
Chuyển khoản liên Ngân hàng ^(*)	≥ 50.000 VND	≤ 100.000.000 VND	≥ 50.000 VND và ≤ 3.000.000 VND	≤ 30.000.000 VND
Nạp tiền ^(*)	50.000 VND; 100.000 VND; 200.000 VND; 300.000 VND; 500.000 VND	≤ 500.000.000 VND	≥ 50.000 VND và ≤ 3.000.000 VND	≤ 30.000.000 VND
Thanh toán hoá đơn ^(*)	≥ 30.000 VND	≤ 500.000.000 VND	≥ 50.000 VND và ≤ 3.000.000 VND	≥ 30.000.000 VND
Tiết kiệm trực tuyến	1.000.000 VND		1.000.000 VND	

^(*) Ngân hàng chỉ cấp phép giao dịch nếu số dư trên tài khoản thanh toán ≥ 100.000 VND sau khi giao dịch được xử lý.

4. Biểu phí

- Biểu phí sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử và các dịch vụ liên quan do Ngân hàng quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, Ngân hàng có trách nhiệm thông báo tới quý Khách hàng theo quy định thông báo tại Điều khoản này.
- Hiện tại Ngân hàng đang áp dụng Biểu phí như sau:

Loại phí	Ngân hàng thu của Khách hàng
Phí đăng ký sử dụng Dịch vụ	0 VND
Phí thường niên	0 VND
Phí giao dịch Chuyển khoản liên Ngân hàng	Tài khoản nguồn là tài khoản M1: 0 VND Tài khoản nguồn là tài khoản Mmoney: 7.700 VND/giao dịch
Phí giao dịch các Dịch vụ còn lại	0 VND

Trong đó:

- ✓ Phí đăng ký sử dụng dịch vụ được thu một lần vào thời điểm Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
 - ✓ Phí thường niên được thu tự động mỗi năm một lần và thu vào ngày làm việc đầu tiên của năm.
 - ✓ Phí giao dịch được thu một lần/giao dịch và có thể thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch (Tuỳ từng loại hình Dịch vụ).
- Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được Ngân hàng quy định bằng cách cho phép Ngân hàng ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng.
 - Ngân hàng có quyền phong toả và ghi nợ số tiền trên Tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định.

IV. NGUYÊN TẮC LẬP YÊU CẦU & XỬ LÝ GIAO DỊCH

1. Lập yêu cầu

- Yêu cầu sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử sẽ chỉ được chấp nhận khi (1) Yêu cầu được thực hiện bằng Tên truy cập và Mật khẩu truy cập của Khách hàng và (2) Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của Ngân hàng. Bất cứ hành động nào truy cập trên kênh Internet Banking, Mobile Banking bằng chính tên truy cập và mật khẩu của Khách hàng và/hay kết hợp phương pháp xác thực do Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng (OTP/ Mật mã giao dịch/Chữ ký điện tử) để lập yêu cầu trên Dịch vụ thì đều được Ngân hàng xem là do chính Khách hàng chủ quan tạo ra và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chi thị này.
- Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện Giao dịch chính xác và đầy đủ theo quy định của Ngân hàng. Ngân hàng có thể yêu cầu thông tin bổ sung hoặc xác nhận các chi tiết trước khi xử lý lệnh của Khách hàng. Nếu Khách hàng không cung cấp các thông tin mà Ngân hàng yêu cầu thì Ngân hàng có thể sẽ không thể cung cấp tất cả các dịch vụ cho Khách hàng.
- Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ yêu cầu Dịch vụ đã được lập. Trường hợp Khách hàng muốn huỷ yêu cầu thực hiện của mình, Ngân hàng sẽ chỉ xem xét với điều kiện (i) Yêu cầu huỷ được gửi đến Ngân hàng ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch, và (ii) Ngân hàng chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý yêu cầu trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng, và (iii) Việc huỷ yêu cầu không ảnh hưởng đến lợi ích của Ngân hàng cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- Bất kỳ yêu cầu nào đã được thực hiện sẽ được Ngân hàng coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các Giao dịch thực hiện được coi và tại đây được Khách hàng cam kết, chấp thuận là yêu cầu do Khách hàng là người duy nhất thực hiện, Ngân hàng không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào cho bên thứ ba nào khác thực hiện/yêu cầu thực hiện giao dịch.

2. Xử lý giao dịch

- Ngân hàng xử lý yêu cầu theo yêu cầu của Khách hàng theo đúng thông tin Khách hàng cung cấp, đúng quy định của Điều khoản này và các Quy định pháp luật hiện hành có liên quan. Ngân hàng không cần phải và không kiểm tra các thông tin mà Khách hàng cung cấp (ngoài việc kiểm tra mã số truy cập và OTP và/hay chữ ký điện tử hoặc Mật mã giao dịch của Khách hàng). Bất kỳ sai sót nào trong việc nhập thông tin sai cũng có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một tài khoản không đúng hoặc số tiền không đúng hoặc Yêu cầu không được thực hiện. Ngân hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin không chính xác nào do Khách hàng cung cấp hoặc không có nghĩa vụ pháp lý đối với bất kỳ tổn thất nào gây ra bởi thông tin không chính xác trong Yêu cầu.
- Ngân hàng cũng có thể hoãn thực hiện một yêu cầu hoặc có thể yêu cầu Khách hàng cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan để xử lý yêu cầu và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc xử lý yêu cầu này. Khách hàng có thể xem trạng thái của yêu cầu của Khách hàng trên các kênh Internet Banking, Mobile Banking.
- Ngân hàng có thể chấm dứt/từ chối việc thực hiện Yêu cầu của Khách hàng mà không cần báo trước trong các trường hợp:
 - ✓ Khách hàng không cung cấp tất cả các thông tin cần thiết và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan; hoặc
 - ✓ Khi giao dịch vượt quá hạn mức; hoặc
 - ✓ Số tiền trong tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch theo Yêu cầu của Khách hàng; hoặc
 - ✓ Khách hàng vi phạm quy định của Ngân hàng hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý Tài khoản, hoặc
 - ✓ Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc
 - ✓ Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; hoặc
 - ✓ Khi lợi ích của Ngân hàng/Khách hàng/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận; hoặc
 - ✓ Ngân hàng tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào Điều khoản này.

V. THANH TOÁN

- Giá trị các Giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng Dịch vụ của Ngân hàng sẽ được Ngân hàng ghi nợ/có trực tiếp từ Tài khoản thanh toán của Khách hàng. Ngân hàng được quyền từ chối cấp phép giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên Tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trường hợp vượt quá hạn mức giao dịch hoặc hết hạn mức sử dụng ngày.
- Khách hàng cho phép Ngân hàng ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện.
- Khách hàng cam kết ủy quyền cho Ngân hàng được trích tiền từ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng mở tại Maritime Bank để hoàn trả cho Ngân hàng những khoản thanh toán thừa, thanh toán quá số dư được phép trên Tài khoản, lãi phát sinh theo quy định của Ngân hàng, những khoản tiền ghi có nhầm, thừa vào Tài khoản (nếu có);
- Trong mọi trường hợp Khách hàng kết thúc sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ thanh toán với Ngân hàng.

VI. QUY ĐỊNH SỬA ĐỔI

- Ngân hàng có quyền sửa đổi các nội dung liên quan đến Dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn (1) Nội dung Điều khoản này; (2) Các tính năng Dịch vụ; (3) Biểu phí; (4) Địa chỉ website để Khách hàng truy cập. Thông báo sửa đổi phải được gửi đến Khách hàng theo đúng quy định Thông báo tại Điều khoản này.
- Ngân hàng có quyền thêm, bớt thông tin trên màn hình web cung cấp dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn ở danh sách các Ngân hàng, dịch vụ, tỷ giá ngoại tệ, lãi suất, tỷ giá ngoại tệ mà không cần báo trước với Khách hàng.
- Khách hàng có thể sửa đổi thông tin của Khách hàng bất cứ lúc nào bằng hai phương thức: (1) Tại các điểm giao dịch của Maritime Bank & Lập yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.

VII. QUY ĐỊNH THÔNG BÁO

1. Thông báo của Ngân hàng

- Khi có yêu cầu sửa đổi nội dung Điều khoản hay Dịch vụ cung cấp, Maritime Bank sẽ thông báo trên website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho Khách hàng.
- Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, Ngân hàng sẽ có thông báo trên Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc đến từng Khách hàng.
- Các phương thức gửi thông báo:
 - ✓ Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email, điện thoại cố định, sao kê, điện thoại di động của Khách hàng); hoặc
 - ✓ Trưng bày thông báo tại bất kỳ chi nhánh nào của Maritime Bank hoặc trang web của Maritime Bank; hoặc
 - ✓ Quảng cáo trên báo quốc gia hoặc tờ báo chính ra hàng ngày của Việt Nam.
- Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.
- Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của Khách hàng.

2. Thông báo của Khách hàng

- Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ; về bất kỳ giao dịch hoặc Yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ.
- Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
 - ✓ Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của Maritime Bank;
 - ✓ Gọi điện miễn phí đến số (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được Ngân hàng thông báo từng thời điểm. Ngân hàng có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.
 - ✓ Gửi yêu cầu tại Mục “Góp ý liên hệ” trên Internet Banking.
- Cho đến khi Ngân hàng thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.

VIII. QUY ĐỊNH BẢO MẬT

1. Bảo mật Tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch, chữ ký điện tử, thiết bị nhận OTP (Token, điện thoại di động)

- Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho Tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch, chữ ký điện tử, thiết bị nhận OTP (Token, điện thoại di động) của mình:
 - ✓ Không cho phép trình duyệt lưu Tên, Mật khẩu truy cập;
 - ✓ Không được chọn Mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của bạn;
 - ✓ Không được tiết lộ Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, Chữ ký điện tử cho bất kỳ người nào;
 - ✓ Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc bạn nhập Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch hay Chữ ký điện tử;
 - ✓ Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/ Mật khẩu truy cập/ Mật mã giao dịch/ Chữ ký điện tử/ Token của bạn;
 - ✓ Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mật mã giao dịch và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
 - ✓ Không được sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập/ Mật mã giao dịch/ Chữ ký điện tử vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking;
 - ✓ Quý khách phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do Ngân hàng phát hành (được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking;
- Ngân hàng khuyến khích Khách hàng đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, Quý khách có thể thực hiện trên Internet Banking hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của Maritime Bank.
- Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, Chữ ký điện tử, thiết bị nhận OTP (Token, Điện thoại di động) của Khách hàng bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại tài khoản của Khách hàng trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức.
- Khách hàng phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống rivirus cho máy tính cá nhân đối với tất cả các máy tính mà Khách hàng sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của Khách hàng trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.

2. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch

- Ngân hàng có trách nhiệm sử dụng các biện pháp mà Ngân hàng cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ Ngân hàng điện tử. Maritime Bank hoặc các chi nhánh của Maritime Bank sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (tên người dùng và mật khẩu để xác thực người dùng) và OTP/Mật mã giao dịch cho xác thực giao dịch giúp cung cấp một kênh an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng
- Ngân hàng không thể đảm bảo rằng tất cả việc truyền dữ liệu qua Internet là an toàn tuyệt đối.
- Bằng việc nộp đơn đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử, Quý khách đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho Ngân hàng vì mục đích cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử và Khách hàng thừa nhận rằng dữ liệu cung cấp cho Ngân hàng có thể được mã hóa, truyền và lưu giữ bởi Ngân hàng và rằng trừ khi pháp luật có quy định khác, Ngân hàng sẽ không có nghĩa vụ pháp lý liên quan tới những dữ liệu

3. Hủy hoặc đình chỉ Mật khẩu truy cập, Tên truy cập hoặc quyền truy cập điện tử

- Ngân hàng có thể hủy hoặc đình chỉ Tên truy cập, Mật khẩu truy cập hoặc quyền truy cập điện tử của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp:
 - ✓ Ngân hàng nghi ngờ Khách hàng gian lận;
 - ✓ Ngân hàng tin rằng việc sử dụng Tên truy cập hoặc việc truy cập điện tử có thể gây ra những tổn thất cho Khách hàng hoặc cho Ngân hàng;
 - ✓ Tài khoản, Tên truy cập đã bị đóng;
 - ✓ Ngân hàng tin rằng việc bảo mật truy cập điện tử của Khách hàng có thể đã bị sơ hở;
 - ✓ Khách hàng nhập sai Mật khẩu truy cập hoặc Tên truy cập ba (3) lần;

- ✓ Ngân hàng tuân theo các yêu cầu của pháp luật.

4. Tiết lộ Bí mật và thông tin cá nhân

- Khi Khách hàng giao dịch với Ngân hàng, Khách hàng đồng ý là Ngân hàng được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của Khách hàng, bao gồm các chi tiết về giao dịch của Khách hàng, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của Khách hàng, quan hệ tài khoản của Khách hàng với Ngân hàng và/hoặc các tài khoản của Khách hàng (sau đây gọi chung là Thông tin).
- Ngân hàng có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của Khách hàng để (1) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (2) Xem xét yêu cầu của Khách hàng đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; (3) Cho phép Ngân hàng có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ; (4) Thông báo cho Khách hàng về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà Khách hàng có thể quan tâm; (5) Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, chấm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát tri trường; (6) Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và (7) Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của Pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.
- Tuỳ theo trách nhiệm chung của Ngân hàng trong việc giữ bí mật cho Khách hàng của Ngân hàng và trong phạm vi pháp luật cho phép, bằng cách đăng ký sử dụng và hoặc tiếp tục sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, Khách hàng đồng ý rằng Ngân hàng có thể sử dụng và tiết lộ thông tin của Khách hàng cho (1) Bất kỳ văn phòng, chi nhánh, nhân viên hoặc đại lý nào của Ngân hàng hoặc các kiểm toán viên hoặc nhà tư vấn pháp luật của họ; (2) Cơ quan thông tin, báo cáo tín dụng hoặc thu nợ; (3) Bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ thuê ngoài hoặc nhà thầu nào mà Ngân hàng tiến hành hoặc hỗ trợ trong các chức năng và hoạt động của Ngân hàng mình, bao gồm cả dịch vụ Ngân hàng điện tử; (4) Các bên khác được Ngân hàng cho phép hoặc được yêu cầu tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật; (5) Các Ngân hàng và định chế tài chính khác; (6) Bất kỳ người nào mà theo quan điểm riêng của Ngân hàng, việc tiết lộ thông tin là cần thiết hoặc đáng làm vì mục đích cho phép Ngân hàng thi hành nhiệm vụ của mình và thực hiện quyền của mình theo Điều khoản này.

IX. QUY ĐỊNH CHẤM DỨT, ĐÌNH CHỈ DỊCH VỤ

- Khách hàng có thể chấm dứt Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách (1) Lập yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng văn bản tại bất kỳ điểm giao dịch nào của Maritime Bank hoặc (2) Gọi điện miễn phí đến Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được Ngân hàng thông báo từng thời điểm hoặc (3) Lập yêu cầu trên kênh Internet Banking.
- Ngân hàng có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho Khách hàng bằng văn bản.
- Ngân hàng cũng có thể rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng mà không thông báo trước trong trường hợp:
 - ✓ Ngân hàng nghi ngờ Khách hàng đang gian lận;
 - ✓ Ngân hàng nghi ngờ rằng một bên thứ ba đã sử dụng một cách gian lận, hoặc tìm cách truy cập và sử dụng Dịch vụ trên Internet Banking, Mobile Banking bằng Tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch/Chữ ký điện tử của Khách hàng;
 - ✓ Theo yêu cầu của pháp luật.

X. YÊU CẦU HỆ THỐNG

1. Hệ thống giao dịch

- Ngân hàng không đảm bảo việc truy cập và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng sẽ không bị gián đoạn. Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà Ngân hàng thông báo cho Khách hàng theo từng thời điểm, Khách hàng ghi nhận rằng Hệ thống ngân hàng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử có thể bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn. Việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn có thể gây ra bởi các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn (1) Khó khăn về kỹ thuật để hoạt động hoặc vận hành phần mềm, thiết bị hoặc hệ thống của Ngân hàng hoặc của một người khác, (2) Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị nhiễu.
- Ngân hàng chịu trách nhiệm trước Khách hàng về mọi tổn thất gây ra do việc hệ thống và thiết bị của Ngân hàng không hoàn tất được một giao dịch đã được hệ thống và thiết bị của Ngân hàng chấp nhận phù hợp với yêu cầu của Khách hàng. Tuy nhiên, nếu Khách hàng biết được hoặc đáng lẽ phải biết được rằng hệ thống và thiết bị của Ngân hàng không sẵn sàng để sử dụng hoặc đang trực trực, thì trách nhiệm của Ngân hàng sẽ chỉ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong tài khoản và hoàn trả mọi khoản phí hoặc lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.

2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng

- Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính cá nhân của Khách hàng, về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để Khách hàng có thể truy cập các Dịch vụ. Ngân hàng không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng Dịch vụ.
- Khách hàng không được phá rối hoặc quấy nhiễu dưới bất kỳ hình thức nào bất kỳ một phần nào của Dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, phần mềm liên quan tới Ngân hàng hay các dịch vụ).
- Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính cá nhân và phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ

XI. TRA SOÁT KHIẾU NẠI

1. Cơ sở Tra soát khiếu nại

- Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Maritime Bank, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Ngân hàng và Khách hàng chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử hay Khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking sau khi yêu cầu này đã được Ngân hàng xử lý.
- Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của Khách hàng và phản hồi hoặc thông báo của Ngân hàng gửi trên kênh Internet Banking, Mobile Banking sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản.

- Khách hàng phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. Ngân hàng sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của Ngân hàng.

2. Thời hạn Tra soát khiếu nại

- Khách hàng phải kiểm tra hồ sơ tài khoản của Khách hàng một cách cẩn thận và kịp thời. Nếu Khách hàng tin rằng đã xảy ra một sai sót trong bất kỳ giao dịch nào hoặc đã có một giao dịch trái phép, Khách hàng phải tới điểm giao dịch gần nhất của Maritime Bank hoặc gọi tới Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được Ngân hàng thông báo từng thời điểm.
- Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Maritime Bank trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, Maritime Bank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Maritime Bank, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Maritime Bank;
- Nếu Khách hàng thông báo với Ngân hàng về sai sót đang nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, Ngân hàng có thể yêu cầu chủ tài khoản gửi Ngân hàng chi tiết về khiếu kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc Ngân hàng bắt đầu kiểm tra về sai sót với điều kiện là Khách hàng có thể cung cấp đầy đủ những thông tin theo yêu cầu kể trên.
- Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng 90 ngày kể từ ngày giao dịch. Ngân hàng sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, Ngân hàng sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.

3. Yêu cầu phối hợp

- Để hỗ trợ việc tra soát của Ngân hàng, Khách hàng cần cung cấp những thông tin sau:
 - ✓ Tên và địa chỉ của Khách hàng và thông tin chi tiết về tài khoản;
 - ✓ Chi tiết của giao dịch đang được nói đến;
 - ✓ Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
 - ✓ Thông tin khác (theo yêu cầu của Ngân hàng).
- Nếu Ngân hàng không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thỏa mãn Khách hàng, Ngân hàng sẽ cung cấp cho Khách hàng một thông báo bằng văn bản nêu rõ các bước tiếp theo Ngân hàng sẽ làm để tra soát và giải quyết khiếu nại.

4. Bồi thường

- Trong trường hợp Ngân hàng xác nhận không có sai sót, Ngân hàng sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho Khách hàng sau khi kết thúc quá trình tra soát.
- Trong trường hợp Ngân hàng xác nhận đã có sai sót trong quá trình xử lý yêu cầu (không xử lý giao dịch đúng thời gian hoặc thực hiện giao dịch sai số tiền theo yêu cầu của Khách hàng phù hợp với các quy định tại Điều khoản này), Ngân hàng sẽ bồi thường mọi thiệt hại cho Khách hàng, trừ các trường hợp miễn trách theo quy định tại Mục Miễn trách trong Điều khoản này.

XII. ĐIỀU KHOẢN MIỄN TRÁCH

- Trường hợp bất khả kháng: là bất kỳ hiện tượng thiên tai, chiến tranh, bạo loạn, phá hoại nào, hoặc bất kỳ hành động trái pháp luật nào ảnh hưởng đến trật tự công cộng hoặc chính quyền, tranh chấp ngành nghề hoặc tranh chấp lao động, hạn chế của chính phủ, bạo động dân sự, thiếu điện hoặc mất điện; hệ thống ngừng hoạt động bất ngờ; hoặc bất kỳ một sự kiện hay nguyên nhân nào khác nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của Ngân hàng hoặc Khách hàng.
- Ngân hàng không có nghĩa vụ pháp lý & không chịu trách nhiệm:
 - ✓ Với mọi tổn thất hoặc thiệt hại mà Khách hàng phải chịu nếu như tổn thất hoặc thiệt hại đó là do sự kiện bất khả kháng bao gồm cả trong thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước;
 - ✓ Về bất kỳ lỗi, chậm trễ hoặc thiếu sót nào khác do bên thứ ba gây ra hoặc khi bên thứ ba đang thực hiện các yêu cầu của Ngân hàng đối với họ mà tình huống vượt quá sự kiểm soát của Ngân hàng;
 - ✓ Về bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác do Khách hàng gây ra khi sử dụng các dịch vụ trừ khi mất mát hay tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của Ngân hàng.

XIII. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Luật điều chỉnh và giải quyết

- Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- Nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong Điều khoản này thì việc giải thích từ ngữ theo ý chí của Ngân hàng sẽ được ưu tiên áp dụng.
- Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Dịch vụ Ngân hàng điện tử giữa Khách hàng và Ngân hàng, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp thương lượng không thành, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền ở thành phố Hà Nội, Việt Nam để giải quyết. Bên thua chịu toàn bộ án phí.

2. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

- Điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày 15/10/2011 cho đến khi có Điều khoản mới thay thế.
- Trong trường hợp một hoặc một số quy định trong Điều khoản này không còn hiệu lực thì những điều khoản còn lại vẫn có giá trị.
- Trừ khi có quy định khác, nếu có sự khác biệt giữa các điều khoản này và các điều khoản, thỏa thuận liên quan khác (Điều khoản liên quan tới sử dụng dịch vụ và quản lý tài khoản của Khách hàng và các dịch vụ mà Ngân hàng phối hợp với các Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho Khách hàng) thì Điều khoản này sẽ áp dụng đối với tất cả mọi giao dịch sử dụng dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.
- Khách hàng lưu ý đọc Điều khoản này trước khi sử dụng Dịch vụ. Nếu Khách hàng không hiểu hoặc không chắc chắn về bất cứ nội dung nào trong Điều khoản này, Khách hàng có thể liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của Ngân hàng theo số điện thoại (04)39-44-55-66 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) để được trợ giúp.
- Nếu trước đây Khách hàng chưa chấp thuận bằng văn bản rằng quý khách đã đọc và chấp thuận các Điều khoản và Điều kiện này, Quý khách đánh dấu vào ô "Tôi đồng ý" và bấm nút "Chấp thuận" tại Trang Internet Banking khi quý khách đăng nhập lần đầu tiên sẽ được coi là Quý khách đã chấp thuận các điều khoản này.