

ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ THẺ GHI NỢ¹

A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **Khách hàng (KH):** Là cá nhân đăng ký và được MSB chấp thuận cung cấp dịch vụ tài khoản thanh toán và phát hành thẻ ghi nợ.
2. **Ngân hàng (MSB):** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
3. **Tài khoản thanh toán (TK):** Là tài khoản do KH mở tại MSB với mục đích nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng các dịch vụ qua TK bao gồm 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, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
4. **Chủ TK:** Là cá nhân đứng tên mở TK tại MSB.
5. **Chứng từ TK:** Bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số TK, sao kê, giấy báo số dư TK hoặc các chứng từ khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TK.
6. **Địa chỉ liên lạc:** Là địa chỉ giao dịch mà KH đã đăng ký trên Giấy đề nghị để MSB liên hệ và gửi thông báo cho KH trong các trường hợp theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này.
7. **Số dư:** Là số dư sổ cái của TK.
8. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu Chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm (nếu có), được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TK và niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và trên website www.msb.com.vn.
9. **Pháp luật:** Có nghĩa là pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên và, tập quán quốc tế được phép áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam.
10. **Cơ quan có thẩm quyền:** Có nghĩa là cơ quan nhà nước tại Việt Nam hoặc tại quốc gia nào khác có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.
11. **Thông tin KH:** Có nghĩa là thông tin mà KH phải cung cấp và/hoặc MSB tự thu thập liên quan đến KH, Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) và những người có liên quan đến KH (nếu có) theo quy định pháp luật để phục vụ cho hoạt động mở và sử dụng TK, cung cấp dịch vụ cho KH thông qua TK bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin TK, giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế.
12. **Tội phạm tài chính:** Có nghĩa là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng, trốn thuế, lừa đảo, lẩn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại theo quy định Pháp luật Việt Nam, theo các thỏa thuận mà MSB cam kết tuân thủ với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở nước ngoài phù hợp với Pháp luật Việt Nam.
13. **Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) bao gồm:**
 - a) Cá nhân sở hữu thực tế đối với một TK hoặc một giao dịch: Chủ TK, hoặc bất kỳ người nào chi phối hoạt động, thụ hưởng của TK, giao dịch đó;

¹ Ban hành theo Quy trình mã số QT.VH.014 ngày [.....] của Tổng Giám đốc MSB về mở, sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán

- b) Cá nhân có quyền chi phối pháp nhân: là cá nhân nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% trở lên vốn điều lệ của pháp nhân đó; chủ doanh nghiệp tư nhân; cá nhân khác thực tế chi phối, kiểm soát pháp nhân đó;
- c) Cá nhân có quyền chi phối một ủy thác đầu tư, thỏa thuận ủy quyền: Cá nhân ủy thác, ủy quyền; cá nhân có quyền chi phối cá nhân, pháp nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền.
14. **Phòng, chống rửa tiền (AML):** Là phòng, chống hành vi của các tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có.
15. **Hệ thống AML:** Là hệ thống phần mềm được MSB sử dụng để thực hiện tự động hóa công tác Phòng, chống rửa tiền tại MSB.
16. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act):** Là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với các TK nước ngoài được Chính phủ Hoa Kỳ ban hành năm 2010 và có hiệu lực vào ngày 01/4/2014 nhằm mục đích phát hiện, ngăn chặn và ngăn cản sự lạm dụng thuế của các đối tượng nộp thuế thông qua các tài khoản đầu tư tại các Tổ chức tài chính nước ngoài (FFIs: Foreign Financial Institutions).
17. **Hiệp định liên chính phủ (IGA– Intergovernmental Agreement)** ký giữa Việt Nam và Hợp chúng quốc Hoa Kỳ: Là văn bản thỏa thuận giữa Hoa Kỳ và Việt Nam về việc thực hiện tuân thủ FATCA tại Việt Nam.
18. **Thỏa thuận pháp lý:** bao gồm các thỏa thuận được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, ủy quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản.
19. **Ngày làm việc:** Là các ngày trong tuần ngoại trừ các ngày nghỉ (có thể là chiều thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày nghỉ lễ và bất kỳ ngày nghỉ khác theo quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ).
20. **Điều khoản điều kiện:** Có nghĩa là bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung đối với dịch vụ tài khoản và thẻ ghi nợ này và là một cấu phần không tách rời với Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ, có giá trị như Phụ lục của Hợp đồng.
21. **Giấy đề nghị:** có nghĩa là Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ ký giữa MSB và KH.
22. **Thẻ ghi nợ/Thẻ:** Là loại Thẻ do MSB phát hành cho Chủ thẻ. Thẻ ghi nợ bao gồm Thẻ ghi nợ nội địa, Thẻ ghi nợ quốc tế và/hoặc Thẻ ghi nợ khác do MSB phát hành cho Chủ thẻ theo đăng ký của Chủ thẻ tại Giấy đề nghị.
23. **Chủ thẻ :** Là cá nhân được MSB phát hành Thẻ ghi nợ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ:
a) **Chủ thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên ký Giấy đề nghị.
b) **Chủ thẻ phụ:** Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ (phạm vi sử dụng theo chỉ định cụ thể của Chủ thẻ chính và phù hợp với quy định Pháp luật) 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 Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ chính và MSB.
24. **Mã số xác định của thẻ (PIN- Personal Identify Number):** Là mã số mật của Chủ thẻ được MSB cấp lần đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ, mã số PIN có thể được sử dụng cùng với Thẻ trong một số giao dịch Thẻ tại ATM, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS), để chứng thực giao dịch thẻ đã được Chủ thẻ thực hiện và/hoặc cho phép thực hiện. Mã số PIN khi giao dịch (ngoại trừ mã PIN do MSB cấp lần đầu) là mã số do Chủ thẻ tự đặt, chỉ có Chủ thẻ biết và Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
25. **Giao dịch Thẻ:** Là giao dịch trong đó Chủ thẻ sử dụng Thẻ để rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do MSB hoặc các tổ chức thanh toán thẻ khác cung ứng.
26. **Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT):** Bao gồm tất cả các tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận Thẻ làm phương tiện thanh toán hàng hóa, dịch vụ theo hợp đồng/văn bản thỏa thuận thanh toán thẻ ký kết với tổ chức thanh toán thẻ.
27. **Tài khoản liên kết Thẻ:** Là tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại MSB và được sử dụng để phát hành Thẻ

Điều 2. Sửa Đổi, Bổ Sung Điều Khoản Điều Kiện Giao Dịch

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
2. KH thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. KH cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào KH không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của bản Điều khoản điều kiện này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.
3. Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.

Điều 3. Thông Báo

1. KH hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH phải thực hiện nghĩa vụ thông báo theo các phương thức và thời hạn quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. Đối với việc thông báo bằng phương thức khác ngoài lập văn bản, KH thừa nhận (và đảm bảo người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện thừa kế hợp pháp của KH) sẽ gửi bổ sung thông báo bằng văn bản theo chỉ dẫn của MSB nếu MSB có yêu cầu.
2. MSB thực hiện nghĩa vụ thông báo theo bản Điều kiện giao dịch chung này bằng cách lập văn bản hoặc email hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của MSB từng thời kỳ gửi tới địa chỉ giao dịch hoặc địa chỉ email hoặc các thông tin liên hệ khác được khai báo trên Giấy đề nghị và bất kỳ văn bản nào có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn các văn bản thể hiện thông tin liên hệ của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH).
3. Thông báo được coi là gửi thành công khi thông báo đó:
 - a) được gửi trực tiếp tới tay bên nhận/người đại diện của bên nhận và có xác nhận của bên nhận/người đại diện của bên nhận; hoặc
 - b) được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính; hoặc
 - c) được báo đã gửi thành công trường hợp gửi thông báo qua phương thức email hoặc tin nhắn thuê bao di động hoặc các hình thức thông báo khác (nếu có).

Điều 4. Bảo Mật Thông Tin

1. Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến các giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp cho KH. Mỗi bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
2. Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, trừ trường hợp:
 - a) Khi có văn bản chấp thuận của KH;
 - b) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - c) Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên

quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng cho KH các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB, KH đã hiểu rõ và thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của KH, đồng thời chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);

d) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

Điều 5. Điều Khoản Tuân Thủ Pháp Luật

Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, mỗi bên (bao gồm cán bộ, nhân viên, đại lý, nhà thầu, người có liên quan v.v... của mỗi bên) cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm cả Luật Phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng), pháp luật về bảo vệ môi trường; chịu toàn bộ trách nhiệm trước Pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các bên liên quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này.

Điều 6. Bồi Thường Thiệt Hại

Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, bên nào vi phạm dẫn tới gây thiệt hại cho bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại trực tiếp và/hoặc gián tiếp phát sinh do lỗi của bên vi phạm gây ra phù hợp theo quy định của Pháp luật.

Điều 7. Điều Khoản Thi Hành

1. Bản Điều khoản điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, hai Bên sẽ cùng nhau giải quyết trên tinh thần thương lượng hợp tác để cùng nhau tìm ra hướng giải quyết có lợi cho cả hai Bên. Nếu không thể thương lượng và giải quyết tranh chấp được trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này với:

- a) số lượng trọng tài viên là ba (03).
- b) địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- c) ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.

Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.

2. Giấy đề nghị gắn liền và là một bộ phận không tách rời của Bản điều khoản điều kiện này và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm của các Bên.
3. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt sử dụng dịch vụ trong trường hợp MSB chấm dứt cung cấp hoặc KH chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH.

B. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

PHẦN 1.

DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Điều 8. Nguyên Tắc Mở Và Sử Dụng TK

1. Chủ TK phải tự thực hiện giao dịch mở TK và chỉ được ủy quyền sử dụng TK cho người khác, trừ trường hợp

Chủ TK là cá nhân chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự theo quy định Pháp luật mở TK thông qua người đại diện theo pháp luật và người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi mở TK thông qua người giám hộ.

2. Sử dụng TK của KH là người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi:
 - a) Mọi thủ tục mở và sử dụng TK của người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định Pháp luật phải được thực hiện thông qua người đại diện theo pháp luật hoặc người giám hộ;
 - b) Người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của KH không được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản của người mà mình làm giám hộ, đại diện;
 - c) Người đại diện theo pháp luật, người giám hộ có trách nhiệm sử dụng TK của người mà mình làm giám hộ, đại diện vì lợi ích của người được giám hộ, người được đại diện; có đầy đủ quyền và trách nhiệm trong việc sử dụng TK theo các thỏa thuận tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các quy định Pháp luật.

Điều 9. Ủy Quyền Sử Dụng TK

1. Chủ TK có thể ủy quyền cho một hoặc nhiều người khác sử dụng TK thực hiện một, một số hoặc toàn bộ giao dịch trong thời hạn ủy quyền, trừ trường hợp Pháp luật có quy định khác.
2. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản kèm theo giấy tờ tùy thân và các văn bản khác có liên quan theo hướng dẫn của MSB.

Trường hợp Chủ TK không ghi thời hạn ủy quyền cụ thể trên các văn bản ủy quyền thì Chủ TK thừa nhận rằng thời hạn ủy quyền không bị giới hạn bởi thời hạn 01 năm kể từ thời điểm ủy quyền và chỉ chấm dứt khi có văn bản thay thế khác của Chủ TK hoặc theo quy định pháp luật và/hoặc quy định của MSB.

3. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại và chỉ được giao dịch với MSB trong thời hạn, phạm vi được ủy quyền quy định tại văn bản ủy quyền. Đối với Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người bị tuyên bố mất tích hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người đại diện theo Pháp luật, người giám hộ của Chủ TK không được ủy quyền cho cá nhân khác sử dụng TK của người mà mình đại diện hoặc giám hộ.
4. Người được ủy quyền không thuộc đối tượng nằm trong các danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền và các quy định khác liên quan (nếu có) của MSB.
5. Mọi giao dịch với người được ủy quyền sẽ không được thực hiện khi xảy ra một trong các trường hợp: Theo thỏa thuận giữa KH và MSB; Văn bản ủy quyền hết hạn mà không được gia hạn; Công việc được ủy quyền đã hoàn thành; Chủ TK có văn bản đề nghị chấm dứt, thay đổi việc ủy quyền; KH chết hoặc bị Tòa án tuyên bố đã chết, mất tích; KH bị Tòa án tuyên bố mất, hạn chế năng lực hành vi dân sự và các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.
6. Chủ TK, người ủy quyền và người được ủy quyền có trách nhiệm thông báo cho MSB ngay sau khi phát sinh các sự kiện ảnh hưởng hoặc có khả năng ảnh hưởng đến hiệu lực của việc ủy quyền sử dụng TK bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp KH và/hoặc người ủy quyền và/hoặc người được ủy quyền bị chết, mất tích, bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự; việc đại diện, giám hộ chấm dứt theo quy định tại bản Điều kiện giao dịch chung này và gửi kèm các giấy tờ có liên quan đến các sự kiện này theo yêu cầu của MSB, đồng thời phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do không thực hiện trách nhiệm thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, rõ ràng, chính xác và kịp thời tới MSB. MSB được miễn trừ mọi thiệt hại và tranh chấp có liên quan xảy ra (nếu có) nếu không nhận được đầy đủ và kịp thời các thông tin liên quan đến việc ủy quyền của Chủ TK.

Điều 10. Phong Tỏa TK

1. MSB sẽ thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TK trong các trường hợp sau:
 - a) Có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định Pháp luật;
 - b) MSB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK 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 TK không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - c) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa TK.
2. Ngay sau khi phong tỏa TK, MSB sẽ thông báo cho Chủ TK hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của Chủ TK biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK; số tiền bị phong tỏa trên TK được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
3. Việc chấm dứt phong tỏa TK được thực hiện trong các trường hợp sau:
 - a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - b) Có văn bản yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK;
 - c) MSB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
 - d) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.

Điều 11. Tạm Khóa TK

1. MSB thực hiện tạm khóa TK của KH (tạm dừng giao dịch) đối với một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK khi:
 - (a) có văn bản yêu cầu của Chủ TK (hoặc người đại diện theo pháp luật hoặc người giám hộ của Chủ TK) hoặc (b) theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TK với MSB hoặc (c) Chủ TK là cá nhân người nước ngoài không cư trú hết thời hạn thị thực hoặc (d) Chủ TK có hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của MSB hoặc gây thiệt hại đến tài sản, uy tín, hình ảnh của MSB hoặc (e) nghi ngờ KH có dấu hiệu gian lận, vi phạm các nghĩa vụ thanh toán/trả nợ với MSB hoặc (f) có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc (g) trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa TK.
2. Việc chấm dứt tạm khóa TK và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Chủ TK (hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TK) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa Chủ TK và MSB.
3. Ngay sau khi tạm khóa TK, MSB gửi thông báo về việc tạm khóa TK cho Chủ TK (hoặc người giám hộ, đại diện theo pháp luật của Chủ TK) trong đó nêu rõ lý do và phạm vi tạm khóa TK. Trường hợp TK bị tạm khóa một phần thì phần không bị tạm khóa vẫn được sử dụng bình thường.

Điều 12. Đóng TK

1. MSB sẽ thực hiện đóng TK trong các trường hợp sau:
 - a) Có văn bản yêu cầu đóng TK của Chủ TK và Chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK thanh toán. Trường hợp Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng TK được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TK;

- b) Chủ TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự, trừ trường hợp người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp có yêu cầu bằng văn bản về việc vẫn duy trì TK để phục vụ cho các giao dịch liên quan đến Chủ TK (nếu có).
 - c) Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TK với MSB;
 - d) TK không duy trì đủ số dư tối thiểu theo quy định của MSB và không có phát sinh giao dịch tài chính trong vòng 12 tháng liên tục;
 - e) Khi kết quả rà soát KH định kỳ theo quy định của Pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chỉ ra rằng KH thuộc đối tượng nằm trong các danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền và các quy định khác liên quan (nếu có) của MSB tại thời điểm rà soát định kỳ;
 - f) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu đóng TK.
2. Trước khi đóng TK, MSB thông báo cho Chủ TK (bao gồm cả người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích) biết.
 3. Xử lý số dư còn lại trên TK sau khi đóng TK:
 - a) Thanh toán phí đóng TK và các khoản phí liên quan khác (nếu có) theo biểu phí của MSB công bố trong từng thời kỳ và được niêm yết trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại điểm giao dịch của MSB;
 - b) Theo thỏa thuận giữa KH và MSB;
 - c) Chi trả theo yêu cầu của Chủ TK; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TK trong trường hợp Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
 - d) Chi trả theo quyết định của tòa án có thẩm quyền;
 - e) Trường hợp Chủ TK hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật chưa đến nhận số tiền còn lại trên TK sau khi MSB đã thông báo, số tiền còn lại đó được quản lý tại tài khoản “Tiền giữ hộ”. Sau thời hạn 5 năm kể từ ngày MSB thông báo, nếu Chủ TK hoặc người được thừa kế/người đại diện những người thừa kế hợp pháp hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật không nhận lại số tiền còn lại trên TK thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.

Điều 13. Phí Và Chi Phí

1. KH có trách nhiệm thanh toán cho MSB các khoản phí, chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng TK theo biểu phí do MSB ban hành phù hợp với quy định của Pháp luật và được niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB và/hoặc theo các thỏa thuận của KH với MSB (nếu có).
2. KH bồi hoàn bất kỳ khoản chi phí nào mà MSB phải chi trả do KH vi phạm các cam kết nêu tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác với MSB liên quan đến việc mở và sử dụng TK.

Điều 14. Lãi Suất

1. Lãi suất:

- a) Lãi suất đối với số dư TK được áp dụng theo quy định của MSB và phù hợp với quy định của Pháp luật trong từng thời kỳ.
- b) Lãi suất được MSB niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc các điểm giao dịch của MSB.
- c) Trong trường hợp có thay đổi về lãi suất, MSB sẽ niêm yết mức lãi suất mới tại website www.msb.com.vn và/hoặc các điểm giao dịch của MSB tối thiểu 03 Ngày làm việc trước thời điểm áp dụng.

2. Phương thức tính lãi:

- a) Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm trên cơ sở một năm là 365 ngày;
- b) Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày đầu tháng đến ngày cuối cùng của tháng (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi;
- c) Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi thực tế mà MSB còn phải trả cho Người gửi tiền;
- d) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
- e) Công thức tính lãi:

- Số tiền lãi của một ngày được tính toán như sau:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi}}{365}$$

Số tiền lãi của kỳ tính lãi bằng (=) tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong kỳ tính lãi.

- Đối với các khoản tiền gửi có thời gian duy trì số dư thực tế nhiều hơn một (01) ngày trong kỳ tính lãi, được sử dụng công thức rút gọn sau để tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

3. Trả lãi:

- a) Tiền lãi từ số dư TK được MSB thanh toán hàng tháng và vào ngày cuối cùng của mỗi tháng.
- b) Trường hợp ngày trả lãi trùng vào ngày nghỉ thì việc trả lãi sẽ được thực hiện tại Ngày làm việc tiếp theo liền kề.

Điều 15. Tra Soát, Khiếu Nại

1. MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng TK thanh toán qua Trung tâm chăm sóc KH (Call Center) (theo số điện thoại (84-24)39445566 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí)) và tại các điểm giao dịch của MSB. Trường hợp tiếp nhận qua Call Center, KH phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MSB trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại, trừ các thời hạn khiếu nại khác (nếu có) tương ứng với các dịch vụ cụ thể mà KH đã đăng ký sử dụng như Internet Banking, Mobile Banking, Dịch vụ thẻ ... Quá thời hạn trên, MSB vẫn tiếp tục giải quyết tra soát, khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác khác có liên quan và KH sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do đề nghị tra soát khiếu nại chậm.
3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a) MSB xử lý tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn tối đa 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát,

khiếu nại lần đầu theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này.

- b) Đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Đơn đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định Pháp luật.
 - c) Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB 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, 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, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
 5. Trong trường hợp MSB, 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 sẽ được thực hiện theo quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này.

Điều 16. Địa Điểm Giao Dịch TK

1. KH phải thực hiện tại điểm giao dịch của MSB nơi mở TK của KH đối với giao dịch thừa kế hoặc xử lý số dư trên TK trong trường hợp Chủ TK là cá nhân chết, mất tích, bị Tòa án tuyên bố chết/mất tích, hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự; khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.
2. Ngoài các giao dịch được đề cập tại khoản 1 Điều này, KH có thể thực hiện các giao dịch khác tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB.

Điều 17. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH

1. Sử dụng số tiền trên TK của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. KH thanh toán được MSB tạo điều kiện để sử dụng TK của mình thuận tiện và an toàn;
2. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung ứng;
3. Yêu cầu MSB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TK thanh toán của mình theo thỏa thuận với MSB;
4. Ủy quyền cho người khác sử dụng TK phù hợp với quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB phù hợp với quy định Pháp luật;
5. Được yêu cầu MSB tạm khóa, đóng TK khi cần thiết;
6. Đảm bảo có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với MSB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư trên TK;
7. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TK tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và các quy định có liên quan của Pháp luật;
8. Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng;
9. Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB chuyên thừa, chuyển nhằm vào TK của mình (bao gồm cả lãi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB);

10. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các Thông tin KH cho MSB theo quy định pháp luật và theo thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. KH phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho MSB về bất cứ thay đổi nào liên quan đến Thông tin KH đã đăng ký và cung cấp khi mở TK và KH có nghĩa vụ thực hiện các thủ tục, hồ sơ để đăng ký thay đổi các thông tin đó;
11. Duy trì số dư tối thiểu trên TK được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TK và niêm yết trên website www.msb.com.vn hoặc tại điểm giao dịch của MSB từng thời kỳ.
12. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình;
13. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác, rõ ràng và đầy đủ của các thông tin, văn bản KH cung cấp cho MSB;
14. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ của các giao dịch yêu cầu MSB thực hiện;
15. Không được cho thuê, cho mượn TK của mình;
16. Không được sử dụng TK 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.
17. Tuân thủ các trách nhiệm thực hiện Đạo luật Tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ của các Tổ chức tài chính Việt Nam được quy định tại Hiệp định IGA ký giữa Việt Nam và Hoa Kỳ ngày 01/4/2016 và các văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền (nếu có).
18. KH luôn bảo đảm rằng các thông tin của mỗi Chủ sở hữu hưởng lợi hoặc người có liên quan hoặc thông tin về các Thỏa thuận pháp lý mà KH tham gia (nếu có) mà KH cung cấp cho MSB đều đã được thông báo và đã được Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan, các bên trong Thỏa thuận pháp lý đồng ý cho phép sử dụng, tiết lộ và chuyển giao cho MSB;
19. Quản lý chứng từ giao dịch, chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) phát sinh trong trường hợp chứng từ do KH quản lý bị lợi dụng do lỗi của KH.
20. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định Pháp luật, Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và theo thỏa thuận khác bằng văn bản (nếu có) giữa Chủ TK với MSB.

Điều 18. Quyền Và Nghĩa Vụ của MSB

1. MSB được chủ động trích (ghi Nợ) TK của KH (mà không cần bất kỳ ủy nhiệm chi, lệnh thanh toán hoặc ủy quyền nào của KH) trong trường hợp:
 - a) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH phù hợp quy định Pháp luật;
 - b) Theo yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định Pháp luật;
 - c) 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 TK theo quy định Pháp luật và thông báo cho Chủ TK biết;
 - d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức này phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
 - e) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Chủ TK với MSB;
2. Từ chối, ngừng hoặc chấm dứt thực hiện các giao dịch liên quan đến hoạt động mở và sử dụng TK với KH khi phát sinh một trong các trường hợp dưới đây:

- a) KH vi phạm các quy định về cung cấp thông tin theo Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này, các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH với MSB và quy định của Pháp luật;
 - b) KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TK hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa KH với MSB;
 - c) TK đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TK đang bị đóng, TK bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán;
 - d) TK không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
 - e) Khi có yêu cầu 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 pháp luật về phòng chống rửa tiền;
 - f) MSB có nghi vấn về khả năng KH dính líu đến Tội phạm tài chính hoặc KH có dấu hiệu của Tội phạm tài chính;
 - g) Có các hành vi trốn thuế hoặc chống đối các quyết định của Cơ quan có thẩm quyền liên quan đến TK của KH tại MSB cũng như tại các tổ chức tín dụng khác;
 - h) Có bất kỳ hành vi nào vi phạm Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH với MSB;
 - i) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.
3. Từ chối yêu cầu tạm khóa, đóng TK của KH khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB;
 4. Thực hiện lệnh thanh toán của KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
 5. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ mẫu chữ ký của Chủ TK (hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ TK), và các thông tin về TK để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TK;
 6. Ghi Có vào TK của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TK của KH;
 7. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên TK và việc phong tỏa TK bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
 8. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TK của Chủ TK. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở TK và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định Pháp luật;
 9. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến TK và giao dịch trên TK của Chủ TK theo quy định Pháp luật, Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB;
 10. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TK của KH do lỗi của mình;
 11. Có trách nhiệm điều chỉnh kịp thời nhầm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh thanh toán của KH sử dụng dịch vụ thanh toán; có trách nhiệm phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan để thu hồi số tiền chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo quy định pháp luật;
 12. Các quyền và trách nhiệm khác theo Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và theo các quy định khác có liên quan của Pháp luật.

PHẦN 2

PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

Điều 18. Phát Hành Thẻ

1. Chủ thẻ phải trực tiếp đến MSB nhận Thẻ/PIN hoặc đề nghị MSB gửi Thẻ/PIN bằng đường bưu điện, trừ trường hợp có thỏa thuận khác với MSB. Nếu Thẻ/PIN gửi bằng đường bưu điện, Chủ thẻ phải chịu tiền cước/phí dịch vụ và chịu mọi rủi ro có thể phát sinh. Đối với yêu cầu phát hành Thẻ, Chủ thẻ phải đến nhận Thẻ/ PIN trong vòng **60 ngày** kể từ ngày được ghi nhận trong giấy hẹn nhận Thẻ/PIN. Sau thời hạn này, nếu Chủ thẻ không đến nhận Thẻ hoặc Thẻ/PIN bị đơn vị chuyển phát nhanh trả lại (do không có người nhận tại địa chỉ đã đăng ký nhận Thẻ/PIN tại Giấy đề nghị) thì MSB sẽ tự động hủy Thẻ/PIN và không hoàn lại các khoản phí Chủ thẻ đã nộp cho MSB (nếu có).
2. Ngay sau khi nhận Thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện các việc sau:
 - a) Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
 - b) Gọi điện đến Call Center để yêu cầu kích hoạt Thẻ hoặc truy cập Internet Banking của MSB và thực hiện việc xác nhận các thông tin theo hướng dẫn của Call Center hoặc theo chỉ dẫn trên màn hình Internet Banking.
 - c) Thực hiện đổi PIN do MSB cung cấp tại ATM của MSB khi sử dụng Thẻ lần đầu hoặc khi nhận được PIN cấp lại.

Điều 19. Sử Dụng Thẻ

1. Phạm vi sử dụng Thẻ: Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của MSB và/hoặc các đối tác của MSB cung cấp.
2. Thời hạn sử dụng Thẻ: Được in trên thẻ (nếu có). Khi thẻ hết hạn, Chủ thẻ cần chủ động liên hệ với MSB làm thủ tục phát hành thẻ mới, nếu có nhu cầu.
3. Hạn mức sử dụng Thẻ: Là hạn mức giao dịch của Thẻ bao gồm các hạn mức thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của MSB và/hoặc các đối tác của MSB cung cấp. Hạn mức giao dịch của Thẻ khi được phát hành là hạn mức mặc định của sản phẩm được niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn hoặc tại điểm giao dịch của MSB. Trường hợp có nhu cầu thay đổi về hạn mức giao dịch Chủ thẻ có thể liên hệ các điểm giao dịch hoặc Call Center hoặc dịch vụ ngân hàng điện tử (tại website www.ebank.msb.com.vn) của MSB để được tư vấn lựa chọn, đăng ký hạn mức phù hợp theo các mức hạn mức MSB thiết lập sẵn.
4. Truy vấn thông tin Thẻ và Giao dịch Thẻ: Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư tài khoản gắn với Thẻ tại ATM của MSB, đề nghị cung cấp lịch sử Giao dịch Thẻ hoặc các thông tin khác tại các điểm giao dịch hoặc qua dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc Call Center của MSB.
5. Phí sử dụng Thẻ:
 - a) Chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ Thẻ. Loại phí và mức phí do MSB quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào loại Thẻ sử dụng, dịch vụ mà Chủ thẻ được cung ứng khi sử dụng Thẻ và không trái với quy định của Pháp luật. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của Pháp luật và được MSB niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn, tại các điểm giao dịch và cung cấp cho Chủ thẻ khi mở Thẻ.
 - b) Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí MSB sẽ thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày về việc sửa đổi, bổ sung này qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại hoặc bằng văn bản và niêm yết trên website hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ được coi là Chủ thẻ đã đồng ý với các khoản phí sử dụng thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ phải thông báo tới MSB về việc chấm dứt dịch vụ sau khi thanh toán mọi nghĩa vụ tài chính với MSB.
 - c) Chủ thẻ khi rút tiền mặt tại các máy ATM ngoài hệ thống của MSB sẽ chịu phí rút tiền mặt theo quy định

của Ngân hàng quản lý ATM đó. Việc Chủ thẻ tiếp tục thực hiện giao dịch sau khi màn hình ATM thông báo giao dịch sẽ bị tính phí được hiểu rằng Chủ thẻ đồng ý trả các khoản phí liên quan đến giao dịch đó. Các khoản phí này sẽ được trừ vào tài khoản của Chủ thẻ vào thời điểm giao dịch.

- d) Chủ thẻ đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện để MSB trích nợ Tài khoản liên kết thẻ để thu các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của MSB.
6. Tất cả các Giao dịch Thẻ đã thành công được MSB coi là có giá trị và Chủ thẻ không thể thay đổi hoặc hủy ngang.
 7. Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ (là 22h00 của Ngày làm việc) sẽ hạch toán vào cùng Ngày làm việc, nếu Giao dịch Thẻ được thực hiện sau giờ khoá sổ sẽ được hạch toán vào Ngày làm việc tiếp theo.
 8. Chủ thẻ ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho MSB trích nợ Tài khoản liên kết Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
 - d) Giao dịch Thẻ đã thành công tại ATM với mã PIN do Chủ thẻ tự đặt và quản lý (có nhật ký ATM đính kèm) nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền;
 - e) Giao dịch Thẻ ghi nợ nội địa thành công tại POS/EDC/ứng dụng thanh toán di động với mã PIN do Chủ thẻ tự đặt và quản lý nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền hoặc bị trừ tiền ít hơn giá trị giao dịch;
 - f) Giao dịch Thẻ ghi nợ quốc tế thành công tại trang web cung cấp dịch vụ thanh toán e-commerce với dữ liệu Thẻ do Chủ thẻ tự quản lý nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền;
 - g) Giao dịch Thẻ ghi nợ quốc tế có sử dụng dữ liệu mã hóa trên chip và hoặc dải băng từ (chứng minh Thẻ vật lý do Chủ thẻ tự quản lý đã được sử dụng) theo thông báo hoặc tiêu chuẩn về thông điệp dữ liệu của Tổ chức thẻ quốc tế nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền;
 - h) Giao dịch nhờ thu của Ngân hàng khác, đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán cho MSB đối với các giao dịch Thẻ thành công trước đó của Chủ thẻ nhưng vì lý do nào đó mà Chủ thẻ chưa bị trừ tiền hoặc số tiền bị trừ bị thiếu so với giá trị hàng hóa, dịch vụ mà đơn vị bán hàng đã cung cấp cho Chủ thẻ và đã được Chủ thẻ đồng ý qua điện thoại hoặc email;
 - i) Các khoản phí dịch vụ tài khoản, dịch vụ Thẻ mà MSB thu định kỳ, hàng tháng, hàng quý, hàng năm và/hoặc các nghĩa vụ thanh toán, nghĩa vụ trả nợ khác (nếu có) của Chủ thẻ với MSB theo quy định của MSB và phù hợp với Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB;
 - j) Theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 9. Đồng tiền thanh toán trên Thẻ:
 - a) Thẻ ghi nợ nội địa: Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ nội địa phải thực hiện bằng đồng Việt Nam; Việc rút tiền mặt bằng thẻ trên lãnh thổ Việt Nam chỉ được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
 - b) Thẻ ghi nợ quốc tế: Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ theo giá niêm yết bằng ngoại tệ (nếu có và trong trường hợp được Pháp luật cho phép) phải được quy đổi ra đồng Việt Nam. Tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ sẽ theo tỷ giá bán chuyển khoản được niêm yết tại thời điểm giao dịch. Ngoài lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ quốc tế thực hiện bằng đồng tiền theo quy định của quốc gia nơi thực hiện giao dịch. Giao dịch rút tiền mặt tại các ATM tại quốc gia nào thì ATM sẽ trả ra đồng tiền của quốc gia đó. Tỷ giá quy đổi từ đồng tiền giao dịch sang đồng Việt Nam là tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế (VD: MasterCard) quy định tại thời điểm giao dịch và phải tuân thủ quy định về tỷ giá của NHNN Việt Nam. Đối với các giao dịch thanh toán qua trang web/giao dịch CNP,

KH phải chịu phí xử lý giao dịch mua hàng trực tuyến và áp dụng nguyên tắc quy đổi tỷ giá như giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam nếu giao dịch đó được Tổ chức thẻ quốc tế thanh quyết toán bằng ngoại tệ bất kể giao dịch gốc có thể là đồng Việt Nam.

Điều 20. Các Trường Hợp Từ Chối Thanh Toán Thẻ

Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

1. Thẻ chưa kích hoạt;
2. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật hoặc không phù hợp với quy định của MSB;
3. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc với MSB;
4. Số dư được phép sử dụng trên Tài khoản liên kết thẻ, hạn mức thấu chi (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
5. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch, hạn mức ngày theo quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này hoặc theo quy định của MSB;
6. Chủ thẻ vi phạm quy định của Pháp luật, Tổ chức thanh toán thẻ và/hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với MSB trong khi thực hiện các giao dịch thẻ (bao gồm Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác – nếu có).
7. Chủ thẻ nhập sai mã PIN;
8. Thiết bị chấp nhận Thẻ hoặc Ngân hàng thanh toán không kết nối thành công được với MSB;
9. Chủ thẻ chưa cung cấp, đăng ký đầy đủ thông tin (đối với giao dịch thanh toán trực tuyến);
10. Thẻ bị tạm khóa hoặc hết hạn sử dụng;
11. Thẻ bị hỏng hoặc bị tẩy xóa thông tin;
12. Ngân hàng thanh toán giao dịch không cung cấp đủ các dữ liệu của giao dịch theo quy định của MSB;
13. Các trường hợp theo quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế phù hợp với quy định của Pháp luật;
14. Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác giữa MSB và Chủ thẻ (nếu có).

Điều 21. Các Trường Hợp Tạm Khóa Thẻ

1. MSB có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:
 - a) Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
 - b) Tài khoản liên kết Thẻ không đủ số dư để MSB thu phí thường niên khi đến hạn;
 - c) Thẻ đã bị thông báo bị thất lạc tới MSB;
 - d) Chủ thẻ vi phạm các nội dung Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB;
 - e) Theo yêu cầu của các Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - f) Các trường hợp nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc MSB hoặc theo quy định của Pháp luật.
 - g) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
2. MSB thực hiện mở tạm khóa Thẻ theo các nguyên tắc sau:
 - a) Việc mở khóa thẻ được thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ (qua Call Center hoặc gửi yêu cầu bằng văn

bản tại điểm giao dịch của MSB) hoặc do Chủ thẻ tự thực hiện trên Internet Banking/Mobile App trong các trường hợp trạng thái của thẻ trên hệ thống là: (x) Thẻ bị khóa trước đó theo yêu cầu của Chủ thẻ; (y) Thẻ đang bị khóa do trước đó đã được Chủ thẻ báo thất lạc nhưng sau đó Chủ thẻ đã tìm lại được (Chủ thẻ có cam kết bằng văn bản gửi tới điểm giao dịch của MSB hoặc qua Call Center về việc chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh liên quan đến Thẻ, không loại trừ trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, không áp dụng với trường hợp thẻ đã đóng vĩnh viễn; (z) Thẻ bị khóa do Chủ thẻ khiếu nại sai hoặc nhận ra giao dịch sau khi khiếu nại và giao dịch chưa được gửi tra soát qua Tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyên mạch thẻ.

- b) MSB chỉ tiếp nhận và xử lý yêu cầu mở khóa Thẻ phụ lần đầu (khi mới phát hành, bao gồm cả phát hành mới và phát hành lại) từ Chủ thẻ phụ, các yêu cầu mở khóa tiếp theo liên quan đến Thẻ phụ phải được Chủ thẻ chính xác nhận qua Call Center hoặc bằng văn bản yêu cầu mở khóa thẻ phụ gửi tới điểm giao dịch của MSB.
- c) Không mở khóa Thẻ trong trường hợp Thẻ đã bị khóa do nghi ngờ thẻ bị lợi dụng, gian lận, giả mạo hay bị báo mất Thẻ.

Điều 22. Các Trường Hợp Chấm Dứt Việc Sử Dụng Và Thu Hồi Thẻ

MSB có quyền chấm dứt việc sử dụng và thu hồi Thẻ trong các trường hợp sau:

1. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ (khi Chủ thẻ chính chấm dứt sử dụng Thẻ thì các Chủ thẻ phụ cũng phải chấm dứt theo, việc chỉ chấm dứt sử dụng Thẻ phụ không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng của Thẻ của Chủ thẻ chính);
2. Chủ thẻ vi phạm các nội dung Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB;
3. Tài khoản liên kết Thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ với MSB hoặc theo quy định của Pháp luật;
4. Chủ thẻ không kích hoạt Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ hoặc không phát sinh giao dịch Thẻ trong vòng 60 ngày liên tục.
5. Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rui ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo hoặc Chủ thẻ có hành vi vi phạm pháp luật;
6. Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của MSB;
7. Theo yêu cầu của các Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
8. Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

Điều 23. Hoàn Trả Số Tiền Trên Thẻ Chưa Sử Dụng Sau Khi Chấm Dứt Sử Dụng Và Thu Hồi Thẻ

Xử lý số tiền còn lại trên Thẻ chưa sử dụng hết sau khi chấm dứt việc sử dụng và thu hồi Thẻ:

1. Thanh toán phí đóng Thẻ, các khoản phí liên quan (nếu có) theo Biểu phí của MSB và tất cả các nghĩa vụ thanh toán, nghĩa vụ trả nợ khác của Chủ thẻ với MSB theo các văn bản thỏa thuận ký giữa các Bên.
2. Số tiền còn lại (nếu có) sau khi thực hiện các nghĩa vụ thanh toán theo quy định tại Khoản 1 Điều này sẽ được xử lý theo các nguyên tắc sau:
 - a) Theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ và MSB;
 - b) Chi trả theo yêu cầu của Chủ Thẻ; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ Thẻ cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích; người

khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.

c) Chi trả theo quyết định của tòa án có thẩm quyền.

3. Trường hợp Chủ thẻ hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ chưa đến nhận số tiền còn lại trên Thẻ sau khi MSB đã thông báo, số tiền còn lại đó được quản lý tại TK “Tiền giữ hộ”. Sau thời hạn 5 năm, nếu những người nêu trên không nhận lại số tiền còn lại trên Thẻ thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.

Điều 24. Thực Hiện Các Biện Pháp Đảm Bảo An Toàn, Bảo Mật Trong Sử Dụng Thẻ Và Trường Hợp Mất Thẻ Hoặc Lộ Thông Tin Thẻ

1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ của mình; Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ hoặc đưa Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ cho người khác sử dụng.
2. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ vật lý và các thông tin được mã hóa, in trên Thẻ và xác thực các giao dịch thực hiện bằng Thẻ khi thông tin về giao dịch được MSB gửi, thông báo đến số điện thoại/email mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB. Các giao dịch Thẻ có sử dụng mã PIN hoặc mật khẩu giao dịch dùng một lần do MSB gửi đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB hoặc giao dịch thẻ quốc tế có dữ liệu chip (chứng minh Thẻ vật lý đã được sử dụng) được coi là đã được Chủ thẻ đồng ý, chấp thuận và cho phép thực hiện.
3. Khi phát hiện Thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ số PIN Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo với MSB qua Call Center để khóa Thẻ tạm thời, sau đó xác nhận chính thức với MSB bằng văn bản. Việc khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ được MSB thực hiện trong vòng 30 phút từ khi tiếp nhận thông báo từ Chủ thẻ qua các kênh tiếp nhận thông tin MSB đã thông báo tới Chủ thẻ trong hướng dẫn sử dụng sản phẩm thẻ hoặc website www.msb.com.vn. MSB không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ thẻ không/chưa thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác với MSB và tất cả các tổn thất hay rủi ro xảy ra trong vòng 30 phút kể từ thời điểm MSB nhận được thông báo của Chủ thẻ sẽ do Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm.
4. MSB được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng như các sự cố hoặc lỗi về kỹ thuật, công nghệ, đường truyền, thiết bị, mất điện, vi rút, hệ thống bị tấn công, thiên tai, các hoạt động phá hoại, đình công, lãn công, biểu tình; sự thay đổi về chính sách, quy định của Pháp luật hoặc các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, v.v...xảy ra một cách khách quan mà MSB không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
5. MSB không đảm bảo rằng đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ, ATM của ngân hàng khác sẽ luôn đồng ý chấp nhận Thẻ của Chủ thẻ làm phương tiện thanh toán. MSB không chịu trách nhiệm nếu bất kỳ đơn vị cung ứng hàng hóa/dịch vụ nào hoặc trang thông tin điện tử của đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ nào không chấp nhận thẻ làm phương tiện thanh toán.
6. MSB có quyền tạm khóa Thẻ ngay lập tức trong trường hợp nhận được thông tin hoặc nghi ngờ Thẻ, dữ liệu Thẻ của Chủ thẻ bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin.

Điều 25. Tra Soát, Khiếu Nại

1. Chủ thẻ có quyền yêu cầu MSB tra soát trong các trường hợp sau:
 - a) Chủ thẻ không thực hiện hoặc không ủy quyền thực hiện giao dịch nhưng Tài khoản liên kết Thẻ vẫn bị ghi nợ hoặc vẫn thể hiện trên sao kê;
 - b) Chủ thẻ thực hiện giao dịch không thành công nhưng Tài khoản liên kết Thẻ vẫn bị trừ tiền;
 - c) Chủ thẻ thực hiện giao dịch thành công nhưng số tiền bị trừ khác số tiền giao dịch hoặc Tài khoản liên kết Thẻ bị ghi nợ nhiều hơn 01 lần;

- d) Chủ thẻ không nhận được hàng hóa, dịch vụ theo đơn đặt hàng, đã cố gắng liên hệ với ĐVCNT nhưng không thành công;
 - e) Chủ thẻ đã thanh toán bằng hình thức khác nhưng Tài khoản liên kết Thẻ vẫn bị ghi nợ;
 - f) Chủ thẻ phản ánh đã hủy giao dịch hoặc ĐVCNT đã thực hiện giao dịch hoàn trả nhưng Tài khoản liên kết Thẻ vẫn bị trừ tiền;
 - g) Các giao dịch liên quan đến hoặc nghi ngờ bị gian lận, giả mạo hoặc không phù hợp với quy định Pháp luật và quy định của MSB;
 - h) Chủ thẻ yêu cầu cung cấp chứng từ chứng minh giao dịch thành công (nhật ký ATM, biên bản kiểm quỹ, hình ảnh giao dịch (nếu có)).
2. MSB từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát trong các trường hợp sau:
- a) Thời điểm gửi yêu cầu tra soát quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch;
 - b) Thông tin Chủ thẻ cung cấp cho thấy Chủ thẻ đã làm lộ thông tin Thẻ (số Thẻ, ngày hết hạn, mã PIN, số OTP...) cho người khác hoặc giao Thẻ cho người khác sử dụng, bảo quản;
 - c) Giao dịch tra soát phát sinh sau khi MSB yêu cầu Chủ thẻ tạm khóa Thẻ để phòng chống rủi ro nhưng Chủ thẻ từ chối và yêu cầu mở tạm khóa Thẻ để tiếp tục sử dụng;
 - d) Giao dịch tra soát phát sinh sau khi Chủ thẻ gửi yêu cầu tạm khóa Thẻ do làm mất/thất lạc, sau đó tìm lại được và yêu cầu MSB mở tạm khóa để tiếp tục sử dụng.
3. Hình thức tra soát khiếu nại: qua Call Center và/hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của MSB. Các hình thức tra soát, khiếu nại khác theo quy định của từng sản phẩm, dịch vụ cụ thể của MSB và được niêm yết trên website www.msb.com.vn hoặc tại điểm giao dịch của MSB. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua Call Center, chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của MSB làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
4. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch Thẻ phải tuân thủ theo quy chế và nguyên tắc giao dịch, giải quyết của Tổ chức thanh toán quốc tế mà Thẻ đang sử dụng nhãn hiệu (nếu là Thẻ quốc tế). MSB và Chủ thẻ khi giải quyết tra soát, khiếu nại sẽ bị ràng buộc bởi quy chế, nguyên tắc hoạt động đối với giao dịch qua Tổ chức thanh toán quốc tế và kết quả sẽ bị chi phối bởi các giới hạn áp dụng trong phạm vi của các quy chế này. Chủ thẻ đồng ý rằng MSB được miễn trách nếu Chủ thẻ không thông báo cho MSB về tranh chấp, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ trong thời hạn quy định dẫn tới khả năng giải quyết tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ bị ảnh hưởng.
5. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào Tài khoản liên kết Thẻ do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào Tài khoản liên kết Thẻ khi MSB nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong Tài khoản liên kết Thẻ không ghi nhận khoản tiền đó trong vòng 07 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hoàn trả, Chủ thẻ cần gửi thông báo đề nghị MSB hỗ trợ kiểm tra cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.
6. Chủ thẻ có trách nhiệm nộp lại Thẻ vật lý, xuất trình chứng từ kịp thời hoặc các yêu cầu khác mà MSB đưa ra (bao gồm cả việc đưa ra bản khai trước Pháp luật) để hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của mình.
7. Thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của MSB:
- a) Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ nội địa qua ATM, POS, kênh thanh toán điện tử, thanh toán di động của MSB: 10 Ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Chủ thẻ;
 - b) Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ nội địa qua ATM, POS của ngân hàng khác tại Việt Nam: tối đa 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát lần đầu của Chủ thẻ;

- c) Tra soát giao dịch Thẻ ghi nợ quốc tế qua ATM, POS, kênh thanh toán điện tử, thanh toán di động: tối đa là 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.
8. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
- a) Trong thời hạn tối đa 05 Ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, MSB sẽ thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của Pháp luật 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 Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB.
- b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về KH thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của Cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
- c) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện thông báo cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ 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, MSB sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- d) Trường hợp MSB, 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.

Điều 26. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Chủ Thẻ

1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu MSB phát hành Thẻ phụ (nếu có), được phép quy định hạn mức sử dụng cho Thẻ phụ theo các hạn mức MSB cung cấp (tối đa bằng hạn mức của Thẻ chính) và có quyền đề nghị MSB chấm dứt hoạt động của Thẻ phụ bất cứ lúc nào.
2. Yêu cầu MSB thực hiện các yêu cầu kích hoạt Thẻ, mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, tăng/giảm hạn mức giao dịch, mở/khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ (phù hợp với Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB),... bằng cách gọi điện thoại đến Call Center và cung cấp chứng từ theo yêu cầu của MSB (nếu cần). Chủ thẻ phụ chỉ có thể yêu cầu khóa, giảm hạn mức, khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch của Thẻ phụ, Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu kích hoạt Thẻ, mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, tăng/giảm hạn mức giao dịch, mở/khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ chính và/hoặc Thẻ phụ;
3. Chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản cho MSB.
4. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin theo yêu cầu của MSB khi yêu cầu phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
5. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ, PIN, thông tin thẻ, thông tin về giao dịch thẻ theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB.
6. Chủ thẻ có trách nhiệm tự bảo mật các thiết bị (máy điện thoại, sim điện thoại, máy tính cá nhân, máy tính bảng, ..), mật khẩu truy cập vào kênh giao dịch (internet banking, email,...) đã đăng ký sử dụng để nhận các thông báo của MSB liên quan đến Thẻ và giao dịch Thẻ.
7. Hoàn trả Thẻ vật lý cho MSB trong mọi trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc phát hành lại Thẻ.

8. Chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh từ Thẻ của mình sau khi MSB có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ trừ trường hợp thẻ bị gian lận, lợi dụng... mà không phải do lỗi của Chủ thẻ .
9. Thông báo ngay lập tức với Call Center khi Chủ thẻ phát hiện bị mất/thất lạc Thẻ; phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép, lộ chữ ký điện tử, tài khoản truy cập, mật khẩu, thông tin cá nhân, thông tin giao dịch,... hoặc các trường hợp khác phát hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận, lợi dụng.
10. Thanh toán cho MSB các khoản phí, các khoản thanh toán liên quan đến Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và Thẻ phụ) theo biểu phí công bố công khai trên website của MSB.
11. Chủ thẻ xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh khi sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm cân trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ; kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi lệnh đến MSB.
12. Các quyền và trách nhiệm khác theo thỏa thuận tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB và theo của Pháp luật.

Điều 27. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. Từ chối phát hành Thẻ nếu Chủ thẻ không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để được phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ theo quy định của Pháp luật và MSB.
2. 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 được phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
3. Thẻ ghi nợ dù đã được cấp cho Chủ thẻ sử dụng nhưng vẫn thuộc quyền sở hữu của MSB và MSB có toàn quyền quyết định tạm khóa, thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ và dịch vụ cung cấp cho Chủ thẻ tại bất cứ thời điểm nào trong các trường hợp quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB mà không cần báo trước.
4. Tuân thủ các quy định của Pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến Chủ thẻ.
5. Giải đáp các yêu cầu tra soát và/hoặc khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
6. Tạm khóa/mở tạm khóa Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ.
7. MSB không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. MSB được quyền ghi nợ Tài khoản liên kết Thẻ hoặc truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
8. Nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo huỷ dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT và/hoặc không được ĐVCNT chấp nhận việc huỷ bỏ dịch vụ, Chủ thẻ có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của ĐVCNT. MSB có quyền ghi nợ tài khoản của Chủ thẻ đối với các trường hợp này.
9. MSB có trách nhiệm Thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ qua các số điện thoại: (84-24)39445566 hoặc 1800-59-9999.
10. MSB chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ trong trường hợp do lỗi của MSB. MSB không chịu trách nhiệm đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các thông tin đã được MSB xử lý khỏi hệ thống sau khi hết thời hạn lưu trữ dữ liệu.
11. MSB chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do Chủ thẻ cung cấp. Thông tin Chủ thẻ sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
 - a) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- b) Theo quyết định của MSB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính, (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MSB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và Chủ thẻ liên quan đến việc thực hiện Giấy đề nghị, Bản Điều kiện giao dịch chung này.
 - c) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Chủ thẻ.
12. Các quyền và trách nhiệm khác theo Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB và quy định của Pháp luật.