

BẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4209 /2017/QĐ-TGD14 của Tổng Giám đốc MSB)

Điều 1. Điều kiện sử dụng dịch vụ

1. Để sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của MSB, KH cần:
 - a) Có tài khoản thanh toán mở tại MSB (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản M1, Mmoney, FCB, Mpremier...);
 - b) Hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử do MSB quy định trong từng thời kỳ.
2. Để bắt đầu sử dụng Dịch vụ, KH cần đăng nhập, truy cập, đổi mật khẩu, tạo mật mã giao dịch... đối với Internet Banking, Mobile Banking theo hướng dẫn tại các kênh giao dịch này.
3. Maritime Bank không cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử cho tài khoản chung (đồng chủ tài khoản).

Điều 2. Dịch vụ và biểu phí

1. Gói Dịch vụ
 - a) Gói Dịch vụ do MSB quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, MSB có trách nhiệm thông báo tới KH theo quy định thông báo tại Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này.
 - b) Hiện tại MSB cung cấp các gói Dịch vụ như sau:
 - Gói dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking:
 - + Gói truy vấn: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính (truy vấn thông tin, quản lý tài khoản, quản lý khoản vay, quản lý thẻ, kích hoạt thẻ...) dành cho tất cả các KH mở tài khoản tại MSB.
 - + Gói đầy đủ: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền, Thanh toán hoá đơn, Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho KH là chủ tài khoản M1-Account, Mmoney-Account và Casa thường.
 - + Gói FCB: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền điện tử, Thanh toán hoá đơn, Tiết kiệm trực tuyến; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho KH FCB.
 - + Gói MPremier: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền điện tử, Thanh toán hoá đơn, Tiết kiệm trực tuyến; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho KH Premier.
 - Gói dịch vụ trên SMS Banking:
 - + Gói truy vấn: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính (Truy vấn số dư, sao kê rút gọn, tra cứu thông tin, tra cứu địa điểm ATM/Phòng giao dịch/Điểm ưu đãi, thông báo biến động số dư...) dành cho tất cả các KH mở tài khoản tại MSB.
2. Gói đầy đủ: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền ...) dành cho tất cả các KH mở tài khoản tại MSB. Biểu phí
 - a) Biểu phí sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử và các dịch vụ liên quan do MSB quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ.
 - b) KH có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được MSB quy định bằng cách cho phép MSB ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của KH.
 - c) MSB có quyền phong toả và ghi nợ số tiền trên Tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định.

Điều 3. Lập yêu cầu và xử lý giao dịch

1. Lập yêu cầu
 - a) Yêu cầu sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử sẽ chỉ được chấp nhận khi:

- Yêu cầu được thực hiện bằng Tên truy cập và Mật khẩu truy cập của KH trên Internet Banking/Mobile Banking và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của MSB. Bất cứ hành động nào truy cập trên kênh Internet Banking, Mobile Banking bằng chính Tên truy cập và Mật khẩu của KH kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp cho KH (nếu cần) như OTP/Mật mã giao dịch) được hệ thống của MSB ghi nhận là do chính khách hàng thực hiện và KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chi thị này.
 - Yêu cầu được gửi từ số điện thoại của KH đã đăng ký với MSB qua tin nhắn SMS đến đầu số dịch vụ của MSB và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của MSB. Bất cứ tin nhắn SMS được gửi từ chính số điện thoại của KH kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp cho KH (Mật mã giao dịch) (nếu cần) như OTP/Mật mã giao dịch) được hệ thống của MSB ghi nhận là do chính khách hàng thực hiện và KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chi thị này.
- b) KH phải tự đảm bảo quá trình thực hiện Giao dịch chính xác và đầy đủ theo quy định của MSB. MSB có thể yêu cầu thông tin bổ sung hoặc xác nhận các chi tiết trước khi xử lý lệnh của KH. Nếu KH không cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu thì MSB có thể sẽ không cung cấp tất cả các dịch vụ cho KH.
- c) KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ yêu cầu Dịch vụ đã được lập. Trường hợp KH muốn huỷ yêu cầu thực hiện của mình, MSB sẽ chỉ xem xét với điều kiện (i) Yêu cầu huỷ được gửi đến MSB ngay lập tức sau khi KH thực hiện giao dịch, và (ii) MSB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý yêu cầu trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH, và (iii) Việc huỷ yêu cầu không ảnh hưởng đến lợi ích của MSB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- d) Bất kỳ yêu cầu nào đã được thực hiện sẽ được MSB coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các giao dịch thực hiện được coi và tại đây được KH cam kết, chấp thuận là yêu cầu do KH là người duy nhất thực hiện, MSB 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
- a) MSB xử lý Yêu cầu của Khách hàng theo đúng thông tin Khách hàng cung cấp, đúng quy định của Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan. MSB không cần phải và không kiểm tra các thông tin mà Khách hàng cung cấp (ngoài việc kiểm tra Tên truy cập và Mật khẩu truy cập, OTP 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. MSB 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
- b) MSB cũng có thể hoãn thực hiện một Yêu cầu hoặc có thể yêu cầu KH 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. KH có thể xem trạng thái của yêu cầu của KH trên các kênh Internet Banking, Mobile Banking.
- c) MSB có thể từ chối việc thực hiện Yêu cầu của KH mà không cần báo trước trong các trường hợp:
- KH 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 KH không đủ để thực hiện giao dịch theo Yêu cầu của KH; hoặc
 - KH vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý Tài khoản, hoặc
 - Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền, hoặc
 - Các trường hợp mà MSB nhận thấy liên quan đến/ có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử và có dấu hiệu rửa tiền theo luật phòng

- chống rửa tiền; hoặc
- Khi lợi ích của MSB/KH/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận; hoặc
 - Khi nhận được yêu cầu của cơ quan nhà có thẩm quyền theo quy định của pháp luật
 - MSB tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào tại Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này.

Điều 4. Thanh toán, tự động khấu trừ tài khoản

1. Giá trị các Giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng Dịch vụ của MSB sẽ được MSB ghi nợ/có trực tiếp từ Tài khoản thanh toán của KH. MSB được quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên Tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp vượt quá hạn mức giao dịch hoặc hết hạn mức sử dụng ngày.
2. KH đồng ý cho MSB 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 KH thua kiện.
3. Trong mọi trường hợp KH kết thúc sử dụng dịch vụ, KH phải hoàn tất nghĩa vụ thanh toán với MSB.

Điều 5. Yêu cầu hệ thống

1. Hệ thống giao dịch
 - a) MSB không đảm bảo việc truy cập và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của KH sẽ không bị gián đoạn.
 - b) Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà MSB thông báo cho KH theo từng thời điểm, KH 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.
 - c) Việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn có thể gây ra bởi các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn (i) Khó khăn về kỹ thuật để hoạt động hoặc vận hành phần mềm, thiết bị hoặc hệ thống của MSB hoặc nhà cung cấp dịch vụ, (ii) 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.
 - d) Nếu KH biết được hoặc đáng lẽ phải biết được rằng hệ thống và thiết bị của MSB không sẵn sàng để sử dụng hoặc đang trục trặc, thì trách nhiệm của MSB 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
 - a) KH đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính cá nhân của KH, 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 KH có thể truy cập các Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của KH trong quá trình KH sử dụng Dịch vụ.
 - b) KH 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 MSB hay các dịch vụ).
 - c) KH chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống máy tính cá nhân và phần mềm của KH 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.

Điều 6. Tra soát khiếu nại

1. Cơ sở tra soát khiếu nại
 - a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử của MSB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking của KH cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng KH đã sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của MSB và KH 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 KH, 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 KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sau khi yêu cầu này đã được MSB xử lý.
 - b) KH đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của KH và phản hồi hoặc thông báo của MSB gửi trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản.

- c) KH phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.
2. Thời hạn tra soát khiếu nại
- a) KH phải kiểm tra hồ sơ tài khoản của KH một cách cẩn thận và kịp thời. Nếu KH tin rằng đã xảy ra một sai sót trong bất kỳ giao dịch nào hoặc đã có một giao dịch trái phép, KH phải liên lạc ngay lập tức tới MSB qua Trung tâm dịch vụ KH theo số điện thoại (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm và phải tới điểm giao dịch nào gần nhất của MSB để làm yêu cầu tra soát khiếu nại
- b) Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho MSB trong vòng 90 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, MSB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của MSB, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của MSB;
- c) Nếu KH thông báo với MSB về sai sót đang nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, MSB có thể yêu cầu chủ tài khoản gửi MSB chi tiết về khiếu kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc MSB bắt đầu kiểm tra về sai sót với điều kiện là KH có thể cung cấp đầy đủ những thông tin theo yêu cầu kể trên.
- d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của KH trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại. MSB sẽ hoàn trả cho KH giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, MSB sẽ có thông báo cụ thể cho KH.
3. Yêu cầu phối hợp
- a) Để hỗ trợ việc tra soát của MSB, KH cần cung cấp những thông tin sau:
- Tên và địa chỉ của KH 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 MSB).
- b) Nếu MSB không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thoả mãn KH, MSB sẽ thông báo bằng văn bản/email/điện thoại về thời hạn phản hồi tối đa cho KH tương ứng với từng loại khiếu nại theo quy định của MSB.
4. Bồi thường
- a) Mỗi bên phải thực hiện nghĩa vụ bồi thường nếu gây thiệt hại cho bên kia trong quá trình thực hiện giao dịch theo quy định của pháp luật.
- b) Trong trường hợp MSB xác nhận không có sai sót, MSB sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho KH sau khi kết thúc quá trình tra soát.
- c) Trong trường hợp MSB 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 KH phù hợp với các quy định tại Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này), MSB sẽ bồi thường thiệt hại cho KH, trừ các trường hợp miễn trách theo quy định tại Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này.

Điều 7. Điều khoản miễn trách

MSB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào (bao gồm cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại) đối với những thiệt hại, tổn thất của KH phát sinh do:

1. KH vô ý/cố ý tiết lộ mật khẩu/ tên đăng nhập hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan cho người thứ ba, hay thay đổi thông tin số điện thoại/ thiết bị nhận OTP mà không báo cho trước cho MSB hoặc các thông tin trên bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
2. KH vô ý/cố ý gây ra bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác 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 MSB.

3. Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB bao gồm: tình trạng gián đoạn của chương trình (do cần được nâng cấp, sửa chữa đột xuất), lỗi, chậm trễ, các thiếu sót khác do bên thứ ba gây ra.
4. KH thực hiện nhằm giao dịch (nhằm số tiền, nhằm tài khoản...);
5. Quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
6. Các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB;
7. Số dư trong tài khoản của KH không đủ thực hiện dịch vụ;
8. Thông tin KH cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
9. Thông tin số điện thoại di động/ thiết bị nhận OTP của KH bị công ty viễn thông thu hồi mà Khách hàng không thông báo trước cho MSB;
10. Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
11. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Thông báo

1. Thông báo của Ngân hàng
 - a) Khi sửa đổi nội dung Dịch vụ cung cấp, MSB sẽ thông báo trên các kênh thông tin chính thức như website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho KH.
 - b) Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, MSB sẽ có thông báo trên các kênh thông tin chính thức như Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc đến từng KH.
 - c) Các phương thức gửi thông báo:
 - Thông báo trực tiếp cho KH (email hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của KH); hoặc/và
 - Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc trang web của MSB; hoặc/và
 - Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin.
 - d) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.
 - e) Nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của KH.
2. Thông báo của KH
 - a) KH phải thông báo cho MSB 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 KH biết hay nghi ngờ; bất cứ thay đổi nào của KH về số điện thoại nhận OTP hoặc khi mất/ thất lạc các thiết bị nhận OTP đã đăng ký với MSB.
 - b) KH có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
 - Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của MSB;
 - Gọi điện thoại đến số (84-4)39445566 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm. MSB có thể sẽ yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp.
 - Gửi yêu cầu tại Mục “Liên hệ góp ý” trên Internet Banking.
 - c) Cho đến khi MSB thực sự nhận được thông báo nói trên, KH 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.
3. Thông báo khác

KH cá nhân đăng ký dịch vụ Thông báo biến động số dư sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư qua điện thoại di động với số thuê bao đã được đăng ký sử dụng khi có giao dịch làm thay đổi số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán của KH, trừ các giao dịch sau:

 - a) Các giao dịch có giá trị dưới 30.000 VND.
 - b) Các giao dịch thu phí quản lý tài khoản, phí sử dụng dịch vụ.

Điều 9. Bảo mật

1. Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động):

- a) KH có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động) của mình:
 - Không cho phép trình duyệt lưu Tên truy cập và Mật khẩu;
 - 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 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;
 - Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/Mật khẩu truy cập/Mật mã giao dịch/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 vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;
 - KH phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking
 - b) Khách hàng phải tuân thủ đầy đủ quy định về đổi, cấp lại Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch của Maritime Bank quy định trong từng thời kỳ (Hướng dẫn này được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng, có thể được bổ sung/thay đổi theo từng thời kỳ).
 - c) MSB khuyến khích KH đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, KH có thể thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của MSB.
 - d) Trong trường hợp KH phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động) của KH bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, KH phải thông báo cho MSB ngay lập tức.
 - e) KH 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 KH sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.
2. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch
 - a) MSB có trách nhiệm sử dụng các biện pháp mà MSB cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ Ngân hàng điện tử. MSB hoặc các chi nhánh của MSB 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 KH.
 - b) MSB không thể đảm bảo rằng tất cả việc truyền dữ liệu qua Internet là an toàn tuyệt đối. Khách hàng phải lưu ý thực hiện truy cập chính xác địa chỉ dịch vụ trên kênh Internet Banking và ứng dụng Mobile Banking của MSB đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử.
 - c) Bằng việc nộp đơn đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử, KH đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho MSB vì mục đích cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử và KH thừa nhận rằng dữ liệu cung cấp cho Ngân hàng có thể được mã hoá, 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. Tiết lộ Bí mật và thông tin cá nhân
 - a) Khi KH giao dịch với MSB, KH đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của KH, bao gồm các chi tiết về giao dịch của KH, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của KH,

quan hệ tài khoản của KH với MSB và/hoặc các tài khoản của KH (sau đây gọi chung là Thông tin).

- b) MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của KH để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của KH đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iii) Cho phép Ngân hàng có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iv) Thông báo cho KH về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà KH có thể quan tâm; (v) Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, chăm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát thị trường; (vi) Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và (vii) Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của Pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.
- c) MSB sẽ chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do Khách hàng cung cấp. Thông tin khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
- MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - 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 Khách hàng liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này.
 - Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.

Điều 10. Chấm dứt dịch vụ

1. KH có thể chấm dứt Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách (i) Lập yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng văn bản tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc (ii) Gọi điện miễn phí đến Trung tâm dịch vụ KH theo số điện thoại (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm hoặc (iii) Lập yêu cầu trên kênh Internet Banking.
2. MSB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử của KH bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho KH theo quy định thông báo tại Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này.
3. MSB cũng có thể hủy hoặc khóa Tên truy cập, Mật khẩu truy cập; 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 KH mà không cần thông báo trước trong trường hợp:
 - a) MSB nghi ngờ/nhận thấy liên quan đến/ có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử và có dấu hiệu rửa tiền theo luật phòng chống rửa tiền; hoặc
 - b) MSB tin rằng việc sử dụng Tên truy cập hoặc việc truy cập điện tử có thể gây ra những tổn thất cho KH, cho MSB và/hoặc bên thứ ba khác;
 - c) Tài khoản, Tên truy cập đã bị đóng;
 - d) MSB tin rằng việc bảo mật truy cập điện tử của KH có thể đã bị sơ hở;
 - e) KH nhập sai Mật khẩu quá số lần theo quy định của MSB trong từng thời kỳ;
 - f) MSB 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 KH;
 - g) MSB tuân theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

PHẦN 01

DỊCH VỤ TIỀN GỬI TRỰC TUYẾN

Điều 1. Định nghĩa

1. Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến (TKCKHTT): Là tài khoản tiền gửi có kỳ hạn được KH mở thông qua dịch vụ Internet banking và Mobile Banking của MSB để chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của KH sang tài khoản này và được hưởng lãi suất có kỳ hạn.

2. Dịch vụ: Là một số dịch vụ tài khoản do KH đăng ký và được MSB chấp thuận cung cấp, bao gồm dịch vụ mở TKCKHTT, đóng TKCKHTT, tất toán TKCKHTT hoặc các dịch vụ khác được MSB cung cấp theo từng thời kỳ.
3. Thời gian giao dịch¹: là thời gian làm việc thực tế của hệ thống Internet Banking của MSB, các giao dịch Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến được thực hiện từ 6h đến 22h các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hoặc từ 6h đến 20h các ngày thứ 7, chủ nhật và ngày lễ sẽ được xử lý ngay. Các giao dịch thực hiện sau thời gian này sẽ được xử lý vào phiên làm việc tiếp theo.
4. Điểm giao dịch: được hiểu là các Chi nhánh, Phòng Giao dịch của MSB.
5. Ngày đến hạn thanh toán: Là ngày cuối cùng của kỳ hạn gửi tiền. Trường hợp ngày đến hạn rơi vào ngày nghỉ của MSB (ngày chủ nhật, ngày lễ, tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật và MSB) thì ngày đến hạn của Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến sẽ được tính đến ngày làm việc tiếp theo sau liền kề ngày nghỉ đó và lãi tiền gửi được tính đến ngày đáo hạn thực tế.

Điều 2. Đặc điểm của dịch vụ tài khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến

1. KH sử dụng tên truy cập, mật khẩu truy cập vào dịch vụ Internet banking và Mobile Banking của KH đã đăng ký tại MSB để mở TKCKHTT theo hướng dẫn. KH chỉ được mở và thực hiện các giao dịch trên TKCKHTT theo quy định tại Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này trong thời gian giao dịch.
2. Lãi suất
 - a) Lãi suất tiền gửi được tính theo tỷ lệ %/ tháng hoặc %/ năm trên cơ sở tháng (30 ngày) hoặc năm (360 ngày) và phù hợp với quy định của Pháp luật. Lãi suất cụ thể theo quy định của MSB trong từng thời kỳ, lãi suất này được công bố thông qua website và các Điểm giao dịch của MSB và được giữ cố định trong suốt kỳ hạn gửi tiền.
 - b) Trường hợp tất toán/dóng TKCKHTT trước hạn, lãi suất được áp dụng tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất tại thời điểm tất toán trước hạn theo từng loại tiền của MSB phù hợp với quy định của Pháp luật từng thời kỳ.
3. Phương thức trả lãi:
 - a) Lãi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến được tính theo số tiền gửi, lãi suất theo quy định tại khoản 2 Điều này, thời gian tính lãi (trong đó thời gian tính lãi là số ngày thực tế KH gửi tiền tại MSB).
 - b) Phương thức trả lãi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến bao gồm những phương thức sau: Trả lãi ngay khi gửi tiền (lãi trả trước), trả lãi khi gốc đến hạn (lãi trả sau), trả lãi định kỳ (hằng tháng, hằng quý hoặc kỳ hạn khác theo thỏa thuận giữa MSB và KH). Các hình thức trả lãi được ghi rõ trên trang dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến để KH lựa chọn.
4. Yêu cầu về số tiền gửi tối thiểu và tối đa, kỳ hạn gửi tiền: Theo quy định của MSB từng thời kỳ và KH được chủ động lựa chọn khi gửi tiền tại MSB.
5. Đóng TKCKHTT
 - a) Đóng TKCKHTT theo yêu cầu của KH: Bằng việc xác nhận đồng ý với các điều khoản của Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này, KH đã đồng ý ủy quyền cho MSB đóng TK khi KH tất toán TKCKHTT thông qua dịch vụ dịch vụ Internet Banking của MSB. Toàn bộ số tiền trên TKCKHTT sẽ được chuyển vào tài khoản tiền gửi thanh toán của KH mở tại MSB.
 - b) Đóng TKCKHTT theo quy định của MSB
 - MSB được đóng TKCKHTT khi:
 - + KH vi phạm cam kết, thỏa thuận sử dụng dịch vụ với MSB;
 - + Khi 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 của MSB và quy định của Pháp luật;

¹ Theo phụ lục số PL01.QĐ.DV.004 Hướng dẫn dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến

- + Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
 - Toàn bộ số tiền gốc và lãi sẽ được chuyển vào tài khoản thanh toán của KH
6. Chuyển kỳ hạn mới khi đến hạn
- a) Đối với tiền gốc:
- Đối với các sản phẩm tự động tái tục, vào ngày đáo hạn, hệ thống sẽ tự động chuyển kỳ hạn mới cho khoản tiền gửi đó:
 - + Kỳ hạn tái tục bằng (=) kỳ hạn cũ của khoản tiền gửi.
 - + Lãi suất tái tục bằng (=) lãi suất quy định của MSB tại thời điểm chuyển kỳ hạn đối với từng loại sản phẩm.
 - + Số tiền tái tục bằng (=) Vốn gốc ban đầu cộng (+) lãi KH được hưởng hoặc chỉ bằng vốn gốc ban đầu tùy theo việc KH lựa chọn phương thức trả lãi
- b) Đối với tiền lãi:
- Các phương thức trả lãi bao gồm: Lãi nhập gốc, lãi không nhập gốc:
 - + Đối với phương thức lãi nhập gốc: Vào ngày đáo hạn, hệ thống sẽ tự động nhập lãi vào gốc (chỉ áp dụng đối với trường hợp KH chọn phương thức tự động chuyển kỳ hạn).
 - + Đối với phương thức lãi không nhập gốc: Vào ngày đến hạn, hệ thống sẽ tự động thanh toán tiền lãi vào tài khoản thanh toán do KH chỉ định.
7. Các vấn đề khác chưa quy định thực hiện theo thỏa thuận tại Hợp đồng mở & sử dụng TKTT, Bản Điều kiện giao dịch chung này và theo quy định của pháp luật.

PHẦN 02

DỊCH VỤ THANH TOÁN HOÁ ĐƠN TỰ ĐỘNG

1. Định nghĩa

- a) Dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động (Gọi tắt là Dịch vụ): Là dịch vụ cho phép Khách hàng đăng ký thanh toán hoá đơn tự động cho một số nhà cung cấp dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking của Maritime Bank. Theo đó Maritime Bank thực hiện ủy nhiệm của Khách hàng tự động trích tiền từ tài khoản của Khách hàng mở tại Maritime Bank để chuyển cho đơn vị nhận tiền trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa Maritime Bank và Khách hàng.
- b) Người đăng ký dịch vụ thanh toán tự động (Người đăng ký dịch vụ): Là cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động tại Maritime Bank. Dưới đây gọi là Khách hàng.
- c) Ngày thanh toán: Là ngày Maritime Bank thiết lập trên hệ thống để vào ngày đó hệ thống thực hiện thanh toán hoá đơn đã đăng ký. Maritime Bank sẽ cung cấp ngày thực hiện thanh toán khi Khách hàng đăng ký thanh toán tự động trên Internet Banking/Mobile Banking.
- d) Nhà cung cấp dịch vụ: Là các nhà cung cấp dịch vụ tiện ích như viễn thông, Internet, truyền hình cáp ... cho Khách hàng.

2. Điều kiện đăng ký

- a) Khách hàng có tài khoản thanh toán bằng Việt Nam đồng mở tại Maritime Bank.
- b) Khách hàng có đăng ký và đã kích hoạt dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking của Maritime Bank.
- c) Riêng với dịch vụ thanh toán hoá đơn tự động cho thuê bao di động trả sau của Viettel, Khách hàng phải đăng ký hình thức thanh toán điện tử với Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông Viettel (soạn DK TT gửi 166).

- d) Khách hàng có thể đăng ký nhiều hoá đơn/số điện thoại để sử dụng dịch vụ.
- e) Khách hàng phải đăng ký Dịch vụ trên Internet Banking/ Mobile Banking của Maritime Bank. Trường hợp ngày Khách hàng đăng ký dịch vụ trùng với ngày thanh toán đã được Maritime Bank thiết lập thì việc thanh toán sẽ được ghi nhận và thực hiện ngay.
- f) Khi có nhu cầu hủy việc thực hiện đăng ký dịch vụ, Khách hàng thực hiện yêu cầu hủy việc đăng ký dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking. Yêu cầu hủy sẽ được ghi nhận và thực hiện ngay.
- g) Khi có nhu cầu thay đổi nội dung dịch vụ đã đăng ký, Khách hàng thực hiện hủy dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking và thực hiện yêu cầu đăng ký lại như dịch vụ mới.
- h) Mọi tra soát, khiếu nại phải được Khách hàng gửi tới Maritime Bank bằng văn bản. Thời hạn Maritime Bank tiếp nhận tra soát khiếu nại là 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Ngoài thời gian trên, Maritime Bank sẽ từ chối yêu cầu tra soát.
- i) Với mỗi ngày thanh toán/mỗi kỳ khuyến mại, Maritime Bank chỉ thực hiện giao dịch một lần. Các giao dịch không thành công do Maritime Bank, Nhà cung cấp dịch vụ hay Khách hàng đều không được thực hiện lại và Maritime Bank sẽ thông báo tới Khách hàng qua email.
- j) Tài khoản thanh toán của Khách hàng phải đủ số dư để Maritime Bank trích nợ vào ngày khuyến mại hoặc thanh toán, nếu số dư tài khoản không đủ thì giao dịch không được thực hiện.
- k) Đối với các giao dịch thành công, Maritime Bank sẽ thông báo tới Khách hàng qua email và tin nhắn (nếu có).
- l) Trong trường hợp Khách hàng đăng ký Dịch vụ cho nhiều hoá đơn trong cùng một thời điểm mà vào ngày thực hiện dịch vụ số dư tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện dịch vụ cho cùng lúc các hóa đơn đã đăng ký, thì Khách hàng cam kết ủy quyền cho Maritime Bank tự động trích tiền để thanh toán cho hoá đơn phát hành trước /hóa đơn phù hợp với số dư tài khoản hoặc hạn mức Khách hàng được Ngân hàng cấp phép.
- m) Khi đăng ký dịch vụ này, Khách hàng không thanh toán cho nhà cung cấp bằng các hình thức khác (tiền mặt, chuyển khoản...).
- n) Trường hợp Khách hàng thanh toán trùng (02 lần trở lên) cho cùng một hoá đơn, đề nghị Khách hàng vui lòng liên hệ Nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết.
- o) Maritime Bank không chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và hợp lệ của yêu cầu thanh toán từ Nhà cung cấp dịch vụ. Nếu số tiền thanh toán vượt quá số dư trên tài khoản thanh toán của Khách hàng hoặc vượt hạn mức Khách hàng được Maritime Bank cấp phép, đề nghị Khách hàng liên hệ và thanh toán hoá đơn dịch vụ cho Nhà cung cấp. Maritime Bank sẽ gửi thông báo bằng email/tin nhắn đến Khách hàng về nội dung này.
- p) Khách hàng sẽ nhận được hoá đơn/phiếu thu từ Nhà cung cấp dịch vụ. Trường hợp Khách hàng vẫn chưa nhận được hoá đơn/phiếu thu đề nghị Khách hàng tự liên hệ nhà cung cấp dịch vụ để được giải quyết.
- q) Maritime Bank miễn phí giao dịch thanh toán tự động cho tất cả các Khách hàng. Khi có thay đổi về phí, Ngân hàng sẽ thông báo tới Khách hàng qua website www.msb.com.vn. Trong trường hợp này, Maritime Bank có quyền chủ động trích nợ từ tài khoản của Khách hàng để thu phí dịch vụ thanh toán tự động đối với mỗi giao dịch thanh toán tự động thành công hay không thành công theo biểu phí dịch vụ của Maritime Bank tùy từng thời điểm.

- r) Khách hàng không có nghĩa vụ thanh toán phí Dịch vụ thanh toán tự động cho ngân hàng trong trường hợp tài khoản không đủ số dư để thanh toán tự động, giao dịch thanh toán không được thực hiện.
 - s) Maritime Bank sẽ không chịu trách nhiệm hay chi trả cho Khách hàng những chi phí có liên quan, trực tiếp hay gián tiếp gây ra bởi Khách hàng hay Nhà cung cấp dịch vụ, không liên quan đến dịch vụ mà Maritime Bank cung cấp.
3. Bằng việc tích chọn “Điều khoản sử dụng dịch vụ thanh toán hoá đơn tự động” và xác thực giao dịch tại Bước 2 đồng nghĩa với việc Khách hàng ủy quyền cho Maritime Bank tự động trích tiền từ tài khoản của Khách hàng để thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn tự động và thanh toán phí dịch vụ (nếu có).
4. Khách hàng cam kết việc thanh toán hóa đơn tự động là hoàn toàn hợp pháp và không trái với quy định của Pháp luật.

PHẦN 03

DỊCH VỤ NẠP TIỀN ĐIỆN THOẠI VÀO NGÀY KHUYẾN MẠI

1. Định nghĩa
- a) Dịch vụ nạp tiền điện thoại tự động vào ngày khuyến mại (Gọi tắt là Dịch vụ): Là dịch vụ cho phép Khách hàng đăng ký nạp tiền điện thoại tự động cho thuê bao di động trả trước trong kỳ khuyến mại của Nhà cung cấp dịch vụ. Theo đó Maritime Bank thực hiện ủy nhiệm của Khách hàng tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng chuyển sang nhà cung cấp dịch vụ vào ngày khuyến mại trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa Maritime Bank và Khách hàng.
 - b) Người đăng ký dịch vụ nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại (Người đăng ký dịch vụ): Là cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại tại Maritime Bank. Dưới đây gọi là Khách hàng.
 - c) Tần suất là số lần nạp tiền điện thoại tối đa trong tháng.
 - d) Nhà cung cấp dịch vụ: Là các nhà cung cấp dịch vụ tiện ích như viễn thông như Viettel, Mobifone, Vinaphone...
 - e) Kỳ khuyến mại của Nhà cung cấp dịch vụ: Ngày khuyến mại áp dụng cho toàn bộ khách hàng (không bao gồm chương trình khuyến mại cục bộ cho một tập khách hàng).
2. Điều kiện đăng ký:
- a) Khách hàng có tài khoản tiền gửi thanh toán bằng Việt Nam đồng mở tại Maritime Bank.
 - b) Khách hàng có đăng ký và đã kích hoạt dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking của Maritime Bank.
 - c) Khách hàng có thể đăng ký nhiều số điện thoại để sử dụng Dịch vụ.
 - d) Khách hàng phải đăng ký Dịch vụ trên Internet Banking/ Mobile Banking của Maritime Bank.
 - e) Khi có nhu cầu hủy việc thực hiện đăng ký dịch vụ, Khách hàng thực hiện yêu cầu hủy việc đăng ký dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking. Yêu cầu hủy sẽ được ghi nhận và thực hiện ngay.

- f) Khi có nhu cầu thay đổi nội dung dịch vụ đã đăng ký, Khách hàng thực hiện hủy dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking và thực hiện yêu cầu đăng ký lại như dịch vụ mới.
- g) Dịch vụ nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại sẽ có hiệu lực từ thời điểm Khách hàng đăng ký dịch vụ này cho đến khi Khách hàng thực hiện chấm dứt dịch vụ thanh toán tự động trên Internet Banking/Mobile Banking. Việc đăng ký/chấm dứt chỉ được coi là hợp lệ khi giao dịch được Ngân hàng xác nhận hợp lệ.
- h) Trường hợp ngày Khách hàng đăng ký Dịch vụ trùng với ngày khuyến mại thì giao dịch sẽ được ghi nhận và thực hiện ngay.
- i) Với mỗi kỳ khuyến mại, Maritime Bank chỉ thực hiện giao dịch một lần. Các giao dịch không thành công do Maritime Bank, Nhà cung cấp dịch vụ hay Khách hàng đều không được thực hiện lại.
- j) Trường hợp tần suất đăng ký nạp tiền điện thoại Khách hàng đặt nhỏ hơn số kỳ khuyến mại trong tháng, Maritime Bank thực hiện theo đúng tần suất Khách hàng đã đặt. Trường hợp tần suất đăng ký nạp tiền điện thoại lớn hơn số kỳ khuyến mại trong tháng, Maritime Bank chỉ thực hiện giao dịch theo số kỳ khuyến mại của tháng đó.
- k) Với mỗi kỳ khuyến mại, Maritime Bank chỉ thực hiện giao dịch một lần. Các giao dịch không thành công do Maritime Bank, Nhà cung cấp dịch vụ hay Khách hàng đều không được thực hiện lại và Maritime Bank sẽ thông báo tới Khách hàng qua email.
- l) Tài khoản thanh toán của Khách hàng phải đủ số dư để Maritime Bank trích nợ vào ngày khuyến mại, nếu số dư tài khoản không đủ thì giao dịch không được thực hiện.
- m) Đối với các giao dịch không thành công, Maritime Bank sẽ thông báo tới Khách hàng qua email/tin nhắn.
- n) Trong trường hợp Khách hàng đăng ký Dịch vụ cho nhiều số điện thoại trong cùng một thời điểm mà vào ngày thực hiện dịch vụ số dư tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện dịch vụ cho cùng lúc các số điện thoại đã đăng ký, thì Khách hàng cam kết ủy quyền cho Maritime Bank tự động trích tiền để thanh toán cho số điện thoại phù hợp với số dư tài khoản hoặc hạn mức Khách hàng được Maritime Bank cấp phép.
- o) Với mỗi giao dịch thành công, thuê bao đăng ký dịch vụ sẽ nhận cộng tiền từ Nhà cung cấp dịch vụ. Trường hợp thuê bao đăng ký dịch vụ không được cộng tiền, đề nghị Khách hàng tự liên hệ nhà cung cấp dịch vụ để được giải quyết.
- p) Ngân hàng miễn phí giao dịch nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại cho tất cả các Khách hàng. Khi có thay đổi về phí, Ngân hàng sẽ thông báo tới Khách hàng qua website www.msb.com.vn. Trong trường hợp này, Maritime Bank có quyền chủ động trích nợ từ tài khoản của Khách hàng để thu phí Nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại đối với mỗi giao dịch nạp tiền tự động thành công hay không thành công theo biểu phí dịch vụ của Maritime Bank tùy từng thời điểm.
- q) Khách hàng không có nghĩa vụ thanh toán phí Nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại cho Maritime Bank trong trường hợp tài khoản không đủ số dư để thanh toán tự động, giao dịch thanh toán không được thực hiện.

- r) Maritime Bank sẽ không chịu trách nhiệm hay chi trả cho Khách hàng những chi phí có liên quan, trực tiếp hay gián tiếp gây ra bởi Khách hàng hay Nhà cung cấp dịch vụ, không liên quan đến dịch vụ mà Maritime Bank cung cấp.
 - s) Mọi tra soát, khiếu nại phải được Khách hàng gửi tới Maritime Bank bằng văn bản. Thời hạn Maritime Bank tiếp nhận tra soát khiếu nại là 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Ngoài thời gian trên, Maritime Bank sẽ từ chối yêu cầu tra soát.
3. Bằng việc tích chọn “Điều khoản sử dụng dịch vụ Nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại” và xác thực giao dịch tại Bước 2 đồng nghĩa với việc Khách hàng ủy quyền cho Maritime Bank tự động trích tiền từ tài khoản của Khách hàng để nạp tiền và thu phí dịch vụ (nếu có).

Lưu ý: Bản Điều kiện giao dịch Ngân hàng điện tử này có giá trị như Hợp đồng và là phần gắn liền, không tách rời với Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán (dành cho Khách hàng cá nhân) (bao gồm tài khoản và các dịch vụ liên quan) mà KH đã ký với MSB. MSB có trách nhiệm đăng tải Bản Điều kiện giao dịch Ngân hàng điện tử lên website www.msb.com.vn khi thực hiện ký Hợp đồng với KH. KH có trách nhiệm đọc, lưu trữ Bản Điều kiện giao dịch Ngân hàng điện tử này để sử dụng trong suốt quá trình giao dịch với MSB. Trường hợp MSB sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Bản Điều kiện giao dịch Ngân hàng điện tử thì phải thông báo cho KH thông qua việc niêm yết công khai trên website (www.msb.com.vn).