



BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ M-BANKING DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC
GENERAL TERMS AND CONDITIONS M-BANKING ELECTRONIC BANKING
SERVICE FOR ORGANIZATIONAL CUSTOMERS

Điều 1. Định nghĩa và giải thích từ ngữ/ Article 1. Definitions and interpretation

1. MSB: Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam.

MSB: VIETNAM MARITIME COMMERCIAL JOINT STOCK BANK

2. Khách hàng: Là Tổ chức bao gồm người cư trú và người không cư trú theo quy định của pháp luật¹.

Customer: An organization including residents and non-residents as prescribed by law.

3. Dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking: Là các dịch vụ ngân hàng và các trung gian thanh toán được MSB cung cấp qua mạng Internet trên các kênh giao dịch điện tử bao gồm Internet Banking, Mobile Banking (Mobile App), SMS Banking cụ thể:

“M-Banking electronic banking services” means banking services and payment intermediaries provided by MSB via internet-based electronic transaction channels, including Internet Banking, Mobile Banking (Mobile App) and SMS Banking. In concrete terms:

a) Internet Banking: Là kênh giao dịch giữa ngân hàng với Khách hàng thông qua các trình Duyệt web bằng cách truy cập vào đường dẫn <https://ebank.msb.com.vn> trên các thiết bị có kết nối Internet;

“Internet Banking” means a transaction channel between MSB and Customer through web browsers, which Customer may access by following this link <https://ebank.msb.com.vn> using an Internet-connected device;

b) Mobile Banking: Là kênh giao dịch giữa ngân hàng với Khách hàng thông qua ứng dụng (App) trên thiết bị di động, máy tính bảng. Ứng dụng được tải trên kho ứng dụng CH Play với hệ điều hành Android hoặc Appstore với hệ điều hành iOS;

“Mobile Banking” means a transaction channel between MSB and Customer via a mobile application (App) on mobile devices or tablets. The application is downloadable from CH Play Store for Android devices or from App Store for iOS devices

c) SMS Banking: Là kênh giao dịch thông qua đầu số tin nhắn SMS mà Ngân hàng sử dụng để giao tiếp với Khách hàng qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng. Gồm các dịch vụ: truy vấn số dư, sao kê rút gọn, tra cứu thông tin tỷ giá, thông báo biến động số dư... dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB đã đăng ký sử dụng dịch vụ.

“SMS Banking” means a transaction channel via SMS messaging that MSB uses to communicate with Customer and thereby provides its products and services to Customer. These services,

¹ Được hiểu là người cư trú, người không cư trú theo quy định tại Điều 4 Pháp lệnh số 28/2005/PC-UBTVQH11 ngày 13-12-2005 về Ngoại hối và Pháp lệnh số 06/2013/PC-UBTVQH13 ngày 18-3-2013 về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh Ngoại hối.

Be understood as residents and non-residents as prescribed in Article 4 of Ordinance No. 28/2005/PC-UBTVQH11 dated December 13, 2005 on Foreign Exchange and Ordinance No. 06/2013/PC-UBTVQH13 dated 18-05 3-2013 on Amending and supplementing a number of articles of the Ordinance on Foreign Exchange

including balance inquiries, shortened statements, exchange rate lookup, account balance change notification, etc., are available to all customers who have an account with MSB and have registered for such services.

4. Điều khoản điều kiện: Có nghĩa là Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử này và là một cấu phần không tách rời với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking/ Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ được ký kết giữa MSB và Khách hàng.

“Terms and Conditions” means the General Terms and Conditions of this e-banking service and is an integral component of the Application cum Contract for using the e-banking service M-Banking/ Application form cum contract to open, use account and register for service signed between MSB and Customer.

5. Giấy đề nghị: có nghĩa là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking/ Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ được ký kết giữa MSB và Khách hàng.

“Application form” means Application form cum Contract for using M-Banking services/ Application form cum contract for opening, using account and registering service signed between MSB and Customer.

6. Chứng từ điện tử: Là một hình thức của thông điệp dữ liệu được Khách hàng tạo lập để giao dịch. Chứng từ điện tử được mã hóa mà không bị thay đổi trong quá trình truyền qua mạng internet, có khả năng lưu trữ và đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu, bao gồm: Chứng từ kế toán điện tử, chứng từ thanh toán hóa đơn, chứng từ thu, chi ngân sách điện tử; thông tin khai và thực hiện thủ tục hải quan điện tử; thông tin khai và thực hiện thủ tục thuế điện tử...;

“Electronic documents” means a form of data messages created by Customer for transactions. Electronic documents are encrypted without being changed in the course of transmission via the Internet, capable of storing data and ensuring the integrity thereof, including: electronic accounting documents, invoice payment documents, electronic budget receipt and payment documents; information on electronic customs declaration and completion of procedures; information on electronic tax declaration and completion of procedures;

7. Chữ ký điện tử: Là dữ liệu điện tử được lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký. Chữ ký điện tử khi được lập và được Hệ thống của MSB chấp nhận sẽ có giá trị ràng buộc Khách hàng đối với các Lệnh giao dịch liên quan được thực hiện;

“Electronic signature” means electronic data created in the forms of words, letters, numbers, symbols, sounds or others by electronic means, logically attached to or combined with data messages, capable of authenticating the person who signed the data message and confirming that person’s approval of the content of the signed data message. Once an electronic signature is made and accepted by MSB’s system, it will be binding on Customer in respect of the relevant transaction orders to be executed;

8. Phương thức xác thực giao dịch M-Banking: Là cách thức có khả năng xác nhận người ký lệnh giao dịch và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với lệnh giao dịch khi sử dụng dịch vụ với M-Banking của MSB;

“M-Banking transaction authentication method” means a possible way to authenticate the person who signs a transaction order and confirm their approval of the transaction order when using services with MSB’s M-Banking;

9. Xác thực hai yếu tố: Là phương pháp xác thực yêu cầu hai yếu tố để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính. Xác thực hai yếu tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết (số PIN, mã khóa bí mật,...) cùng với những gì mà người dùng có (thẻ thông minh, thiết bị token, điện thoại di động,...) hoặc những dấu hiệu sinh trắc học của người dùng để xác minh danh tính;

“Two-factor authentication” means a method of identity verification using two different factors. Two-factor authentication is based on the information that the user knows (a PIN code, password, etc.) along with what the user has (a smart card, token device, mobile phone, etc.) or biometric indicators of the user to verify their identity.

10. Mã truy cập (Tên đăng nhập): Là mã định danh xác định có tối thiểu sáu ký tự, không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục trong bảng chữ cái, chữ số và duy nhất trên hệ thống M-Banking để Khách hàng truy cập, sử dụng dịch vụ M-Banking phù hợp với quy định của MSB. MSB cấp mã truy cập trên cơ sở yêu cầu của Khách hàng và Khách hàng không thể thay đổi mã truy cập của mình qua M-Banking. Internet Banking không được có tính năng ghi nhớ mã truy cập, xác thực sai liên tiếp quá 5 lần thì ứng dụng tự động khóa tạm thời truy cập;

“Access code (Username)” means a fixed identification code that contains at least six characters, must not comprise all identical or consecutive characters in the alphabet and be unique on the M-Banking system, and is provided by MSB for Customer to access and use M-Banking services in accordance with MSB’s regulations. MSB will grant a username at the request of Customer and Customer cannot change this username via M-Banking. The Internet banking application must not have a “remember me/my username” function and should automatically deny access to the account after incorrect authentication codes are entered more than 05 consecutive times;

11. Mã khóa bí mật (Mật khẩu): Là mã số bí mật cá nhân do Khách hàng đặt ra, được sử dụng khi truy cập dịch vụ trên kênh Internet Banking và Mobile Banking. Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự bao gồm các ký tự chữ, số, có chữ in hoa và chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt. Thời gian hiệu lực của mã khóa bí mật tối đa là 12 tháng;

“Secret code (Password)” means a personal secret code that Customer uses to access services on Internet Banking and Mobile Banking. A password must be at least six characters long, including alphanumeric characters, uppercase and lowercase letters or special characters. The maximum validity period of a password is 12 months;

12. Dịch vụ M-Banking của MSB hiện đang cung cấp 05 (năm) phương thức xác thực, bao gồm:

MSB’s M-Banking Service currently provides 05 (five) authentication methods, including:

- a) Cơ bản: Bao gồm mã truy cập và mật khẩu đăng nhập vào hệ thống Ngân hàng điện tử của Khách hàng. Mật khẩu đăng Nhập lần đầu do MSB cung cấp gửi đến email của Khách hàng. Sau khi đăng Nhập thành công lần đầu hệ thống Ngân hàng điện tử của MSB yêu cầu Khách hàng thay đổi mật khẩu do Khách hàng tự đặt; Trường hợp khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp 05 lần thì mã truy cập sẽ bị khóa. Khách hàng điền thông tin tại mục 7, mẫu Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ M-Banking dành cho Khách hàng Tổ chức của MSB để đề nghị MSB cấp lại mật khẩu;

Basic: includes a username and a password for logging in the electronic banking system. MSB provides Customer with a first-time login password via email. After the first successful login, MSB’s electronic banking system requires Customer to change the password to another one of Customer’s choice. If Customer enters the password incorrectly 05 consecutive times, the account will be locked. Please fill in Section 7 of MSB’s Form “Request to change M-Banking

service for organizations information” to ask MSB to reset the password.

- b) Thiết bị xác thực giao dịch OTP Token (OTP Token): Là thiết bị lấy dãy số xác thực, hoạt động theo phương thức tự tạo ra một cách duy nhất, ngẫu nhiên và tự động thay đổi liên tục theo từng phút. Dãy số hiển thị trên OTP Token chỉ được sử dụng 01 lần duy nhất cho 01 giao dịch. Thiết bị OTP Token được cung cấp bởi MSB. Thiết bị có thời hạn sử dụng tối đa lên đến 7 năm tùy theo tần suất sử dụng Khách hàng;

OTP Token transaction authentication device (OTP Token): means a device that generates authentication number sequences and operates by creating unique, random ones that automatically change every minute. Each sequence shown on a OTP Token device can be used only once for 01 (one) transaction. OTP Token devices are provided by MSB. Those devices have a maximum lifetime of up to 7 years depending on frequency of use.

- c) Mã xác thực giao dịch OTP Soft Token: Là dãy số ngẫu nhiên, duy nhất, sử dụng 1 lần có hiệu lực trong vòng 2 phút được sinh ra bởi phần mềm cài đặt trên các thiết bị như điện thoại di động, máy tính bảng đã đăng ký với MSB. Khách hàng lấy mã OTP Soft Token bằng cách nhập mã giao dịch hoặc quét mã QR Code để xác thực giao dịch trên M- Banking;

OTP Soft Token transaction authentication code: means a random, unique, one-time number sequence that is valid for 2 minutes and generated by a software program installed on devices, such as mobile phones, tablets, that have been registered with MSB. Customer may obtain an OTP Soft Token by entering a transaction code or scanning a QR Code to authenticate a transaction on M-Banking;

- d) Thiết bị xác thực bằng chữ ký số (CA): Là thiết bị phần cứng dùng để nhập và lưu trữ khóa bí mật. Thiết bị này được cung cấp bởi một trong các nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp phép, giao trực tiếp cho Khách hàng mà không cần thông qua MSB để Khách hàng ký lên dữ liệu cần ký nhằm xác thực giao dịch;

Certificate Authority (CA, also known as digital signature) device: means a hardware device used to insert and store secret/private keys. This device is provided by one of the digital signature service providers licensed by the Ministry of Information and Communications and delivered directly to Customer without going through MSB so that Customer can sign the data necessary for transaction authentication.

- e) Mã kích hoạt (Activation code): Là một dãy ký tự hoặc số, phân biệt và duy nhất, có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định do MSB sinh ra và gửi đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký nhằm mục đích kích hoạt ứng dụng Mobile Banking trên các thiết bị di động;

“Activation code” means a distinct and unique sequence of characters or numbers, valid for a certain period of time, generated by MSB and sent to a registered phone number for the purpose of activating the Mobile Banking application on Customer’s mobile device;

Để thực hiện các giao dịch tài chính, yêu cầu toàn bộ Người dùng có Vai trò nhập lệnh (Maker) và/hoặc toàn bộ người dùng có Vai trò duyệt lệnh (Checker) phải sử dụng một trong hai phương thức xác thực giao dịch: OTP Soft Token, hoặc CA;

In order to conduct financial transactions, all users in the Maker role and/or all users in the Checker role must use either of these authentication methods: OTP Soft Token or CA;

13. Hiệu lực các phương thức xác thực giao dịch/ *Validity of authentication methods*

- a) Mã xác thực OTP Soft Token: Có hiệu lực trong 2 phút, sau thời gian này mã xác thực không có hiệu lực. Để thực hiện lấy lại OTP Soft Token, khách hàng phải thực hiện lại giao dịch để có “Mã giao dịch” mới;

OTP Soft Token code is valid for 2 minutes and expires after this period. Customer must redo the transaction to get a new "Transaction code";

- b) Mã xác thực OTP Token: Có hiệu lực trong 2 phút, sau thời gian này mã xác thực không có hiệu lực. Để lấy lại mã xác thực giao dịch, Khách hàng ấn vào nút tròn trên thiết bị để có mã xác thực mới;

OTP Token codes are valid for 2 minutes and expire after this period. Customer clicks the round button on the device to obtain a new one;

14. Hạn mức doanh nghiệp: Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện trong một loại giao dịch do MSB quy định;

"Enterprise limit" means The total maximum amount that the Customer is allowed to make in a type of transaction specified by MSB

15. Hạn mức người dùng: Là tổng số tiền tối đa Người dùng được phép thực hiện trong một loại giao dịch do MSB quy định;

"User Limit" means The total maximum amount of money a User is allowed to make in a transaction type specified by MSB;

16. Hạn mức giao dịch: Là tổng số tiền tối đa cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch do MSB quy định;

"Transaction limit" means is the maximum total amount that allows the Client to make a transaction specified by MSB;

17. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong ngày do MSB quy định;

"Transaction limit" means the maximum total amount of funds that Customer is allowed to transact in a transaction, which shall be prescribed by MSB from time to time;

18. Hạn mức giao dịch từng lần: Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong một lần giao dịch do MSB quy định;

"One-time limit (per-transaction limit)" means the maximum total amount of funds that Customer may use per transaction, which shall be prescribed by MSB from time to time;

19. Ngày làm việc: Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần, không kể những ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và của MSB;

"Business day" means a day from Monday to Friday, excluding public or Tet holidays prescribed by law and MSB;

20. Đối tác thứ ba: Là tổ chức trung gian kết nối giữa MSB với các Nhà cung cấp dịch vụ để cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng của MSB khi có yêu cầu của Khách hàng;

"Third-party partner" means an intermediary connecting MSB with Service Providers to provide goods and services to MSB's Customer at their request.

21. Giao dịch tài chính/ *Financial transactions:*

- a) Là giao dịch trong đó có phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có, bao gồm các giao dịch:

Is a transaction in which the amount is debited/credited, including transactions:

- Giao dịch chuyển khoản (Chuyển khoản lệnh đơn, chuyển khoản theo lô, giao dịch chuyển khoản tương lai...);

Transfer transaction (Single order transfer, batch transfer, futures transfer...);

- Thanh toán lương;
Payment of salary
- Thanh toán hóa đơn;
Pay the bill;
- Giao dịch thanh toán định kỳ theo lịch;
Scheduled recurring payment transactions;
- Quản lý tài khoản tập trung;
Centralized account management;
- Tiền gửi có kỳ hạn online dành cho Khách hàng tổ chức;
Online term deposit for institutional customers;
- Các nghiệp vụ khác sẽ áp dụng theo quy định của MSB ban hành trong từng thời kỳ.
Other operations will be applied according to the regulations of MSB issued from time to time.

b) Quy trình thực hiện bao gồm tối thiểu hai bước: Tạo, phê duyệt giao dịch và được thực hiện bởi những người thực hiện khác nhau;

The execution process consists of a minimum of two steps: Transaction creation, approval and execution by different executors;

c) Chỉ được áp dụng cho đối tượng khách hàng tổ chức là người cư trú có đăng ký gói dịch vụ tài chính.

Only applicable to institutional customers who are residents who have registered for a financial service package.

22. Giao dịch phi tài chính/*Non-financial transactions:*

a) Là các giao dịch không phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có, được thực hiện trên Web/Mobile App/SMS, bao gồm các giao dịch:

Transactions that do not incur a debit/credit amount, performed on the Web/Mobile App/SMS, including transactions:

- Truy cứu: Thông tin lãi suất, tỉ giá;
Search: Information on interest rates, exchange rates;
- Truy vấn: Thông tin số dư tài khoản, Sao kê tài khoản, Giấy báo nợ, Giấy báo có, thông tin tín dụng & chứng từ hoàn;
Query: Account balance information, Account statement, Debit note, Credit note, credit information & refund documents;
- Nhận thông báo được gửi qua email, SMS hoặc notification trên Mobile app, bao gồm: Thông báo biến động số dư tài khoản, Cảnh báo khoản vay đáo hạn, Thông báo trả lãi tài khoản tiền gửi thanh toán;, Mở/tắt toán tiền gửi có kỳ hạn, Thông báo biến động hủy giao dịch, số tiền phí giao dịch, Các giao dịch tra soát, thay đổi mật khẩu, đề nghị cấp lại mật khẩu, đăng ký dịch vụ, quản lý chứng từ điện tử, quản lý thông tin tài khoản định danh, Các giao dịch khác theo các Hướng dẫn ban hành từng thời kỳ.

Receive notifications sent via email, SMS or notification on Mobile app, including: Notice of account balance fluctuation, Loan maturity warning, Notice of interest payment of current deposit account;, Open/all payment of time deposit, Notice of changes in transaction cancellation, transaction fee amount, Check transactions, change password, request for

password re-issue, service registration, electronic document management , manage identity account information, Other transactions according to the Guidelines issued from time to time.

- b) Quy trình thực hiện có thể có hoặc không yêu cầu bước phê duyệt giao dịch tùy theo loại giao dịch cụ thể.

The execution process may or may not require a transaction approval step depending on the specific transaction type.

- c) Được áp dụng cho đối tượng khách hàng tổ chức là người cư trú và người không cư trú.

Applicable to institutional customers who are residents and non-residents.

23. Loại tiền giao dịch/Transaction currency

- a) Giao dịch tài chính: Đồng tiền giao dịch là Việt Nam đồng (VND) và các ngoại tệ (USD, EUR...). Việc thực hiện giao dịch tài chính với các loại ngoại tệ chỉ được thực hiện khi MSB có hướng dẫn cụ thể;

Financial transactions: Vietnamese Dong (VND and other foreign currencies. Financial transactions with foreign currencies can only be performed when MSB has specific instructions.

- b) Giao dịch truy vấn: Cho phép truy vấn số dư, lịch sử giao dịch với VND và các loại ngoại tệ khác theo quy định của MSB.

Inquiry transactions: Balance inquiries and transaction history inquiries can be made with regard to transactions in either VND or other foreign currencies as prescribed by MSB.

Điều 2. Điều kiện sử dụng/ Article 2. Conditions of use

1. Khách hàng tổ chức là người cư trú hoặc người không cư trú² đã có Tài khoản thanh toán mở tại MSB. Riêng đối với Khách hàng đồng sở hữu Tài khoản thanh toán thì chỉ có thể đăng ký dịch vụ SMS-Banking.

Customers are residents or non-residents who already have a Current Account opened at MSB. Particularly for customers who co-own a Payment Account, they can only register for SMS-Banking service

2. Khách hàng đáp ứng các điều kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của Pháp luật và của MSB.

Customer must meet the conditions of use of the Electronic banking service prescribed by law and MSB.

3. Khách hàng hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking do MSB quy định trong từng thời kỳ.

Customer must complete all the requirements for electronic banking service registration prescribed by MSB from time to time.

4. Người đại diện giao dịch cho Khách hàng: Là người đại diện theo pháp luật hoặc là người được ủy quyền.

Transaction representative for the Client: The legal representative or an authorized person

² Được hiểu là người cư trú, người không cư trú theo quy định tại Điều 4 Pháp lệnh số 28/2005/PC-UBTVQH11 ngày 13-12-2005 về Ngoại hối và Pháp lệnh số 06/2013/PC-UBTVQH13 ngày 18-3-2013 về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh Ngoại hối.

5. Khách hàng đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của MSB về các thiết bị để sử dụng dịch vụ M-Banking như sau:

Customer must meet MSB's minimum requirements on devices eligible for M-Banking services as follows:

- a) Máy tính, điện thoại, các thiết bị di động thông minh có kết nối Internet để truy cập vào đường dẫn <https://ebank.msb.com.vn>;

Customer's computers, phones, smart mobile devices must have Internet connection to access the link <https://ebank.msb.com.vn>

- b) Có địa chỉ email hợp lệ, một địa chỉ email không được đăng ký cho hai người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh;

Customer must have valid email addresses, and any two users in the roles of Maker and Checker cannot be registered using the same email address;

- c) Đăng ký số điện thoại còn sử dụng cho từng người dùng. Mỗi số điện thoại không được đăng ký cho 2 người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh;

Customer must register a valid phone number for each user, and any two users in the roles of Maker and Checker cannot be registered using the same phone number.

- d) Mã truy cập phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự, không được sử dụng các ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số;

Usernames must have a length of at least six characters and not comprise all identical or consecutive letters or numbers.

- e) Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự, bao gồm các ký tự chữ và số, có phân biệt chữ hoa và chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt. Thời gian hiệu lực của mật khẩu là mười hai tháng. Nếu sau mười hai tháng Khách hàng không đổi mật khẩu truy cập sẽ bị khóa không đăng nhập được, Khách hàng phải đến các đơn vị kinh doanh của MSB đề nghị cấp lại mật khẩu.

Passwords must have a length of at least six characters, including case-sensitive alphanumeric characters or special characters. The validity period of a password is twelve months. After 12 months, if Customer do not change their password, Customer's username will be locked out. Customer must visit a business unit of MSB to have the password reset.

Điều 3. Thời gian, hiệu lực và nguyên tắc thực hiện giao dịch/ Article 3. Time, validity and principles of transaction execution

1. Thời gian thực hiện giao dịch: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm.

Transaction execution time: Customer can conduct a transaction at any time.

2. Thời gian xử lý giao dịch: Tuân theo quy định về thời gian làm việc của MSB và của Ngân hàng nhà nước, các tổ chức thanh toán, cụ thể:

Transaction processing time: In compliance with the regulations on working hours of MSB, the State Bank of Vietnam and other payment institutions

- a) Thời gian xử lý giao dịch đối với các giao dịch chuyển khoản trong nội bộ MSB (bao gồm cả giao dịch thanh toán lương): Các giao dịch từ 06h00-21h59 tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày thứ

7, Chủ nhật và các ngày nghỉ, lễ theo quy định của pháp luật được xử lý trong ngày. Các giao dịch từ 22h00 đến 5h59 phút sẽ được xử lý tự động vào giờ làm việc tiếp theo;

For internal transfers within MSB (including salary payments): Transactions initiated between 6:00 a.m. and 9:59 p.m. on any day of the week including Saturdays, Sundays, non-business days and holidays prescribed by law are processed within the same day. Transactions initiated between 10:00 p.m. and 5:59 a.m. are processed automatically in the next working hour;

b) Thời gian xử lý giao dịch đối với các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống MSB:

For interbank transfers outside MSB:

- Các giao dịch từ 06h00-16h các ngày thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần được xử lý trong ngày. Các giao dịch thực hiện sau 16h các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và các ngày nghỉ/lễ sẽ mặc định được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo;

Transactions initiated between 6:00 a.m. and 4:00 p.m. Monday to Friday are processed within the day. Transactions initiated after 4:00 p.m. Monday to Friday, or on a non-business day or a holiday are processed automatically on the next business day;

- Trường hợp Khách hàng lựa chọn Giao dịch đến cuối ngày, các giao dịch trước 16h30 các ngày thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần sẽ được xử lý trong ngày. Các giao dịch sau 16h30 các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và các ngày nghỉ/lễ sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

*If Customer selects the **Till-the-end-of-day Transaction function**, transactions initiated before 4:30 p.m. Monday to Friday will be processed within the day, while transactions initiated after 4:30 p.m. Monday to Friday, or on a non-business day/ holiday will be processed on the next business day.*

- Các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 247: được xử lý ngay.
247 interbank transfers: shall be processed immediately.

c) Thời gian xử lý đối với các giao dịch tiền gửi có kỳ hạn online: Các giao dịch từ 06h00-21h59 phút các ngày thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần được xử lý ngay. Các giao dịch thực hiện từ 22h00 đến 5h59 phút các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và các ngày nghỉ/lễ sẽ được ghi nhận và xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

For online fixed deposits: Transactions initiated between 6:00 a.m. and 9:59 p.m. Monday to Friday are processed immediately. Transactions initiated between 10:00 p.m. and 5:59 a.m. Monday to Friday or on a non-business day/holiday are recorded and will be processed on the next business day.

d) Thời gian xử lý giao dịch có thể thay đổi theo quy định của MSB trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi về thời gian xử lý giao dịch MSB sẽ thông báo trên Website của MSB (www.msb.com.vn) hoặc gửi thư điện tử cho Khách hàng.

The transaction processing times are subject to change as may be prescribed by MSB from time to time. Notice of any change in the transaction processing times will be published by MSB on its website or emailed to Customer.

3. Hiệu lực của giao dịch/*Transaction Validity*

a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi Khách hàng thực hiện đăng Nhập hệ thống M-Banking bằng mã truy cập, mật khẩu của Khách hàng và được xác thực giao dịch thông qua OTP Soft Token,

OTP Token hoặc Token CA mà Khách hàng đã đăng ký. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi MSB chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng;

A transaction will only be accepted if Customer logs in to the M-Banking system using Customer's username and password and the transaction is verified by the OTP Soft Token, OTP Token or Token CA that Customer has registered. The validity of the transaction starts from the moment MSB accepts and executes Customer's request.

- b) Lệnh giao dịch chờ duyệt cho phép lựa chọn tối đa từ 1- 7 ngày, sau thời gian chờ duyệt đã lựa chọn nếu không duyệt thì lệnh chờ duyệt sẽ tự động hết hiệu lực trên hệ thống.

A pending transaction request holds valid for 1-7 days at most, and will automatically terminate if it is not approved within the selected approval period.

4. Nguyên tắc giao dịch/*Transaction principles*

- a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của Khách hàng và phương thức xác thực đã đăng ký với MSB.

A transaction will only be accepted if it is initiated with Customer's username and password and verified by one of the methods registered with MSB.

- b) MSB có quyền từ chối/trì hoãn/chấm dứt thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm các trường hợp dưới đây:

MSB reserves the right to refuse/delay/terminate, for any reason and without prior notice, the execution of a transaction in one of the following cases:

- Khách hàng vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, quy định của MSB về việc sử dụng dịch vụ M-Banking dành cho Tổ chức;

Customer violates the regulations of MSB or the law on the use and management of accounts, as well as MSB's regulations on the use of M-Banking services for corporations;

- Theo quy định của pháp luật hoặc quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- As required by law or upon a decision or request of a competent state authority;*

- Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro;

Fraud-related or risk-related cases;

- Khi lợi ích của MSB hoặc Khách hàng hoặc những đối tượng có liên quan có thể bị tổn hại hoặc có gian lận.

Where the interests of MSB, Customer or related parties may be compromised or there is any fraud.

Điều 4. Hồ sơ, chứng từ giao dịch / *Article 4. Transaction dossiers and documents*

1. MSB được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch liên quan đến hệ thống M-Banking như là bằng chứng xác thực, chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến tài khoản do chính khách hàng thực hiện thông qua dịch vụ M-Banking của MSB. Chứng cứ này cũng được coi là chứng từ điện tử;

MSB may rely on any evidence of transactions related to the M-Banking system as proof of authenticity, proving that the transactions related to the account were initiated by Customer via MSB's M-Banking services. This evidence is also deemed as electronic documents;

2. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu do Người đại diện giao dịch cho Khách hàng nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống Ngân hàng điện tử và gửi đến MSB – chứng từ này được công nhận là chứng từ điện tử;

Transaction orders or applications/requests of which the information is entered by Customer's Transaction Representative on the transaction screen of the electronic banking system and sent to MSB, will be recognized as electronic documents;

3. Chứng từ do hệ thống M-Banking xuất ra dưới định dạng PDF sẽ có chữ ký số của MSB. Các chứng từ này sẽ có giá trị theo quy định của pháp luật khi xác nhận/truyền tải theo các phương thức điện tử;

Documents exported by the M-Banking system in PDF format will come with MSB's certificate authority. These documents will be valid in accordance with the law when they are verified/transmitted electronically;

4. Chứng từ điện tử được lập và chuyển trên M-Banking phải là chứng từ được thực hiện bởi những người được chủ tài khoản, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán ủy quyền;

Electronic documents made and transferred on M-Banking must be documents of which the making and transfer are performed by people authorized by the Account holder, Chief Accountant/The person in charge of accounting;

5. Thời gian bảo quản chứng từ điện tử được thực hiện theo quy định về chế độ lưu trữ và bảo quản tài liệu của pháp luật và MSB.

The retention period for electronic documents shall comply with the law and MSB's regulations on document storage and preservation.

Điều 5. Phí dịch vụ, phương thức thanh toán phí/ Article 5. Service fee, fee payment method

1. Việc thu phí cho từng giao dịch và thời gian thu phí được thực hiện theo quy định của MSB trong từng thời kỳ với điều kiện các mức phí được công bố công khai tại các điểm giao dịch của MSB, website hoặc các kênh thông tin đại chúng;

The fees charged for each transaction and the charge time shall accord with MSB's regulations from time to time, provided that the fees are made public at MSB's transaction points, websites or mass media channels;

2. MSB được quyền truy đòi mức phí trong trường hợp tại thời điểm thu phí tài khoản không đủ số dư hoặc trong một khoảng thời gian thu phí nhưng tài khoản không đủ số dư;

MSB has the right to recover fees in the event Customer's account balance is insufficient at the charge time or has been insufficient during a fee charging period;

3. Phương thức thanh toán: Bằng tiền mặt, chuyển khoản, tự động trích tài khoản hoặc các phương thức khác theo đề nghị của Khách hàng và được MSB chấp nhận;

Payment methods: By cash, transfer, automatic debit or other methods requested by Customer and accepted by MSB;

4. Những giao dịch thu phí không đúng quy định, thu sai biểu phí hoặc giao dịch không thành công mà đã thực hiện thu phí thì MSB tiến hành hoàn phí đã thu cho giao dịch đó;

Where fees are collected in violation of MSB's regulations or fee schedule, or for a failed transaction, MSB will refund the fees collected;

5. Những giao dịch thành công nhưng do Khách hàng yêu cầu hủy hoặc tra soát để thu lại tiền cho Khách hàng thì sẽ không được hoàn phí giao dịch.

For successful transactions where Customer requests a cancellation or trace to recover the funds, the fees that have been charged will not be refunded.

Điều 6. Thanh toán, tự động khấu trừ tài khoản/ Article 6. Payment and automatic account deduction

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 Khách hàng mở tại MSB. 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;

The value of transactions and fees set out in the Fee Schedule for using MSB's services will be directly debited/credited by MSB from/to Customer's current account with MSB. MSB may refuse to execute any transactions if the available balance in the account is insufficient for payment, or the transaction limit is exceeded or the daily use limit is reached;

2. Khách hàng đồng ý cho MSB ghi nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện/hoặc yêu cầu Khách hàng phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán;

Customer agrees to entitle MSB to debit Customer's current account opened at MSB with any disputed amounts and any fees incurred when a dispute is submitted to a jurisdictional body (court, arbitration) and this body holds that Customer lose the case/or orders Customer to fulfill payment obligations;

3. Trong mọi trường hợp khi Khách hàng kết thúc sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ thanh toán với MSB.

In all cases, Customer must fulfil all payment obligations due to MSB upon termination of the services.

Điều 7. Người đại diện giao dịch của Khách hàng/ Article 7. Customer's transaction representative

1. Người đại diện giao dịch cho Khách hàng: Là người đại diện theo pháp luật hoặc được sự ủy quyền của Khách hàng thay mặt cho Khách hàng trực tiếp thực hiện các giao dịch với MSB thông qua hệ thống M-Banking; Người đại diện giao dịch cho Khách hàng sẽ được phân định trách nhiệm cụ thể tại dịch vụ M-Banking thông qua các vai trò sau:

Customer's transaction representative: means the legal representative of or a person authorized by Customer to directly conduct transactions with MSB on behalf of Customer via the M-Banking system; Customer's transaction representative will be assigned specific responsibilities regarding M-Banking Services in the following roles:

- a) Vai trò quản trị (Admin): Người quản trị là người được quyền thiết lập các quyền cho các người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh, thực hiện các giao dịch truy vấn, quản lý thông tin chung của Khách hàng nhưng không được phép nhập lệnh và duyệt lệnh các giao dịch tài chính. Mỗi Khách hàng chỉ được đăng ký duy nhất một người dùng có vai trò quản trị, và không được phép thay đổi mã truy cập trong quá trình sử dụng. Người quản trị được phép thực hiện bao gồm nhưng không giới hạn các thiết lập sau:

Administrator: means a person authorized to set permissions for Maker and Checker users, conduct inquiry transactions and manage Customer's general information without the authority to make or approve financial transactions. Each customer may register only one user assuming the administrator role, and may not change their access code during use of the services. The Administrator may perform, including but not limited to the following acts:

- Thiết lập quyền được sử dụng hoặc không được sử dụng một hoặc nhiều tính năng trong phạm vi các tính năng mà MSB cung cấp;

Set permissions to (or not to) use one or more functions provided by MSB;

- Thiết lập quyền được hoặc không được truy vấn, sử dụng một hoặc nhiều tài khoản trong phạm vi các tài khoản đang có của Khách hàng;

Set permissions to (or not to) inquire about, use one or more accounts of Customer's available accounts;

- Thiết lập số cấp duyệt cho các mã truy cập tương ứng với từng loại giao dịch theo mong muốn. Hệ thống M-Banking cho phép thiết lập tối đa năm cấp duyệt lệnh.

Set the number of approval levels for usernames in accordance with each transaction type desired. The M-Banking system allows up to five approval levels.

- b) Vai trò nhập lệnh (Maker): Người giữ vai trò này chỉ được phép nhập các thông tin giao dịch tại dịch vụ M-Banking, các thông tin này được ghi nhận trên hệ thống mà chưa được hạch toán tài khoản, Khách hàng có thể đăng ký nhiều người nhập lệnh khác nhau;

Maker: the person assuming this role may only enter transaction information on M-Banking, which is recorded on the system but has yet to be accounted. Customer is able to register different Maker users;

- c) Vai trò duyệt lệnh (Checker): Người có vai trò này được phép duyệt các lệnh do người có vai trò nhập lệnh giao dịch tạo ra. Khách hàng có thể đăng ký nhiều người có vai trò duyệt lệnh. Số lượng người dùng có vai trò duyệt lệnh tham gia phê duyệt một loại giao dịch cụ thể do Khách hàng tự thiết lập hoặc yêu cầu MSB thiết lập bằng văn bản, tối thiểu phải có một người duyệt lệnh. Giao dịch chỉ được hạch toán sau khi người dùng có vai trò duyệt lệnh được thiết lập ở cấp cao nhất duyệt;

Checker: the person assuming this role may only approve transaction orders executed by the Maker. Customer may register different Checker users. The number of users having the command to approve a specific transaction type is established by Customer or requiring MSB to establish in writing, it must have at least 1 (one) Checker. Transactions will be accounted only after the highest-authority Checker grants approval;

Đối với vai trò nhập, duyệt lệnh: Khách hàng phân quyền cho những người khác nhau, đảm bảo việc thực hiện giao dịch gồm tối thiểu hai bước: tạo và phê duyệt giao dịch.

With regard to the Maker and Checker roles: Customer has to authorize different people to ensure that the conducting of any transaction consists of at least two steps: making and approving such transaction.

KH cam kết đã thực hiện đầy đủ các quy trình nội bộ về việc phê duyệt, chấp thuận cho người dùng có đủ thẩm quyền được thay mặt tổ chức để đề nghị MSB xin cấp lại mật khẩu và mở khóa tài khoản đăng nhập thông qua hệ thống M_Banking.

Customer commits to have fully implemented the internal processes of approval and approval for authorized users to act on behalf of the organization to request MSB to apply for a password reset and unlock the login account through M_Banking system.

2. Khách hàng đăng ký thiết lập phân quyền sử dụng dịch vụ M-Banking theo ba cách như sau:

Customer may set permissions to use M-Banking service in one of these ways:

- a) Hệ thống tự động thiết lập phân quyền mặc định theo gói sản phẩm mà Khách hàng đăng ký từ trường hợp Khách hàng lựa chọn ô “Không đồng ý” tại Mục “Thiết lập phân quyền mặc định” trên Giấy đề nghị. Các thông tin được thiết lập như sau:

The system automatically sets the default permissions according to the service package that Customer has registered, unless Customer ticks “Disagree” in section II.1 of the Electronic Banking Service for Organizations Application Form. This is performed as follows:

- Gán tất cả các chức năng tương ứng cho vai trò Người nhập lệnh, Người duyệt lệnh.

Assign all corresponding functions to Makers and Checkers.

- Hạn mức doanh nghiệp tối đa theo gói dịch vụ & Hạn mức người dùng bằng hạn mức Doanh nghiệp cho trường hợp đăng ký dịch vụ lần đầu.

Set the transaction limit for the corporation equal to the maximum limit allowed for the service package & Set the user limit equal to the Corporation’s maximum transaction limit for the first registration.

- Phân quyền sử dụng tất cả các chức năng cho người dùng theo vai trò và quyền truy cập tất cả các tài khoản bao gồm Tài khoản thanh toán, Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn & Tài khoản ký quỹ (nếu có).

Set permissions to use all functions for users in accordance with their respective roles and give access to all accounts, including Current Accounts, Fixed Deposit Accounts and Escrow accounts (if any).

- Tạo quy trình duyệt cho tất cả các loại giao dịch với số cấp duyệt là 1, gán tất cả Người dùng Duyệt lệnh vào cấp duyệt này. Nếu Người quản trị của doanh nghiệp tạo thêm mã duyệt lệnh mới, sau khi được MSB kích hoạt, người dùng mới sẽ được gán mặc định vào trong quy trình duyệt.

Create an approval process for all types of transactions, wherein the number of approval levels is one (1), and assign all Checkers to this approval level. If the corporation’s Administrator adds a new Checker, this user will be added into the approval process by default after being activated by MSB.

Tính năng *Thiết lập phân quyền mặc định* sẽ không còn hiệu lực khi Admin thực hiện các thay đổi về Vai trò người dùng, Thông tin người dùng & Quy trình duyệt trên hệ thống.

The feature “Set default permissions” will no longer be effective when Admin makes changes to User Roles, User Information & Approve Process on the system.

Trường hợp doanh nghiệp thay đổi gói dịch vụ, Khách hàng tích chọn ô “Đồng ý” để MSB phân quyền mặc định theo hạn mức gói mới; hoặc tích chọn “Không đồng ý” nếu khách hàng tự thiết lập theo Mẫu biểu Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ M-Banking dành cho khách hàng tổ chức.

Where Customer elects to change their service package, Customer may tick either “Agree” to let MSB set the default permissions according to the new package’s limit; or “Disagree” to set up by themselves using the Form “Request to change M-Banking service for organizations information”.

- b) Khách hàng tự thiết lập phân quyền các thông tin sau khi đăng Nhập hệ thống;

Customer, by themselves, sets permissions for users after logging on to the system.

- c) Khách hàng đăng ký và ủy quyền cho Dịch vụ Khách hàng (DVKH) MSB theo mẫu biểu Yêu cầu thiết lập thông tin người dùng và quy trình duyệt trong trường hợp Người quản trị của doanh nghiệp không thực hiện việc thiết lập.

Customer registers and authorizes MSB's Customer Service Department using the Form "Request to set up user information and approval process" in cases where the corporation's Administrator does not set up.

Điều 8. Yêu cầu hệ thống/ Article 8. System requirements

1. Hệ thống giao dịch/Transaction system

- a) MSB không đảm bảo việc truy cập và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking của Khách hàng sẽ không bị gián đoạn.

MSB does not guarantee that Customer's access to and use of the electronic banking services will not be interrupted

- b) Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà MSB thông báo cho Khách hàng theo từng thời điểm, Khách hàng ghi nhận rằng hệ thống ngân hàng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking có thể bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn.

In addition to the scheduled system downtime notified by MSB from time to time, Customer acknowledges that the banking system providing the electronic banking services may be affected by outages, failures or delays.

- 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.

Failures, faults or delays may be caused by factors including but not limited to (i) Technical difficulties in operating software programs, devices or systems of MSB or service providers, (ii) Difficulties in transmission lines or the Internet, or infrastructure failures such as damaged telephone lines or disturbed digital signals.

2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng/Network software equipment

- a) Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị điện tử của Khách hàng, về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để Khách hàng có thể truy cập các Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ.

Customer shall be solely responsible for installing, maintaining and operating Customer's personal computer, software programs (including Internet browsers) used to access the Services, regularly updating antivirus software programs on the computer, maintaining an account with an internet service provider to access the Services. MSB will not be responsible for Customer's loss of data, software programs, or computer failures during Customer's use of the services.

- b) Khách hàng không được phá rối hoặc quấy nhiễu bất kỳ một phần nào của Dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, phần mềm liên quan tới MSB hay các dịch vụ) dưới bất kỳ hình thức nào.

Customer must not, in any way, disrupt or harass any part of the Services (including online websites, software programs related to MSB or services).

- c) Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống thiết bị điện tử và phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ.

Customer shall be responsible for ensuring that Customer's electronic device and software system used to access the Services meet the minimum criteria for accessing the Services.

Điều 9. Giao dịch không hủy ngang/ Article 9. Irrevocable transactions

1. Giao dịch không hủy ngang / Irrevocable transactions

Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hoặc từ chối trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ M-Banking đã được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu, phương thức xác thực của Khách hàng đi kèm. Trường hợp muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, Khách hàng phải gửi yêu cầu hủy giao dịch tới MSB và MSB sẽ chỉ xem xét khi có đủ các điều kiện sau:

Customer cannot cancel, change, deny or reject responsibility for any transaction via M-Banking services that have been executed with Customer's username, password and associated methods of authentication. Where Customer wishes to cancel a transaction request, Customer must submit a transaction cancellation request to MSB, and MSB will only consider such request when both conditions below are met:

- a) MSB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng.

MSB has yet to record and/or to process the transaction in the system as per the request of Customer.

- b) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của MSB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.

Cancellation of the transaction does not affect the interests of MSB nor those of any other third parties.

2. Việc hủy giao dịch đối với các giao dịch đã được ghi nhận và xử lý trên hệ thống phải thực hiện theo đúng quy định của MSB như sau:

Cancellation of accounted transactions that have been recorded and processed in the system must comply with the following regulations of MSB:

- a) Ngay khi phát hiện giao dịch bị nhầm lẫn/sai sót, Khách hàng phải có trách nhiệm liên lạc với MSB để kiểm tra tình trạng giao dịch và thực hiện thủ tục yêu cầu đề nghị hủy giao dịch. MSB sẽ xem xét và không thực hiện giao dịch đó nếu đủ các điều kiện nêu tại Điều khoản điều kiện này.

As soon as detecting a mistaken/erroneous transaction, Customer must promptly contact MSB to check the transaction status and follow the procedures for cancellation of the transaction. MSB will consider and not execute such transaction if all the conditions set forth herein are satisfied.

- b) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ M-Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.

Any transaction initiated via M-Banking services shall be valid and considered to have been initiated by Customer as the only initiating party, and the responsibility for such transaction cannot be laid upon any other third party.

Điều 10. Sự kiện bất khả kháng/ Article 10. Confidentiality

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan 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 nhưng vẫn trực tiếp cản trở việc thực hiện nghĩa vụ trong Điều khoản điều kiện, làm cho bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không thể hoặc chậm thực hiện nghĩa vụ đã thoả thuận. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm:

Both parties hereby undertake to keep all information relating to this Agreement in strict confidence. Both parties undertake to use such information only for the purposes of this Agreement, not to disclose to any third party any confidential information without the other party's written consent, unless otherwise stated herein.

- a) Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ ba cung cấp không đảm bảo chất lượng (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, gián đoạn, hỏng...);

Network systems and connections provided by third parties encounter certain difficulties (including but not limited to the connections being lost, delayed, interrupted, broken, etc.);

- b) Sự ngăn cấm hay hành động của chính phủ hoặc cơ quan công quyền, bạo loạn, chiến tranh, chiến sự, bạo động, đình công, tranh chấp lao động khác và các ngừng trệ công việc khác, các tiện ích công cộng bị ngừng hoạt động hoặc bị cản trở, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần hoặc thiên tai khác, sự thay đổi của Pháp luật, quyết định của Cơ quan có thẩm quyền,...

Prohibitions or actions of governments or public authorities, riots, wars, conflicts, insurgencies, strikes, labor disputes and other work stoppages, stopped or obstructed public utilities, epidemics, fires, floods, earthquakes, tsunamis or other natural disasters, changes in laws, decisions of competent authorities, etc.

- c) Các trường hợp khác xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù các bên đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

Other events that occur in an objective, unforeseeable and irremediable manner in spite of the fact that the Parties have implemented every necessary and possible measure.

- d) Yêu cầu, quyết định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Requests or decisions of competent state authorities.

2. Bên do gặp phải sự kiện bất khả kháng mà không thực hiện được các quy định trong Điều khoản điều kiện có nghĩa vụ thông báo ngay cho Bên kia biết trong vòng 24 tiếng kể từ khi gặp phải sự kiện bất khả kháng. Trong trường hợp này, Bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không bị coi là vi phạm Điều khoản điều kiện. Tuy nhiên, nếu không thông báo kịp thời cho Bên kia hoặc không tìm mọi biện pháp để hạn chế, khắc phục thì vẫn bị coi là vi phạm Điều khoản điều kiện.

A party claiming force majeure, who fails to perform the obligations herein due to the force majeure events, shall inform the other Party within 24 hours of such events. In this case, the Party claiming force majeure shall not be deemed to be in breach of contract. However, if the Party claiming force majeure fails to promptly inform the other Party as required above or to take every practical mitigation, remedial measure, such Party shall be considered to be in breach of contract.

3. MSB được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu Khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng nêu tại Điều khoản điều kiện này.

MSB shall be exempted from all liabilities for non-execution of transactions requested by Customer in cases where any force majeure event stated herein occurs

Điều 11. Tra soát khiếu nại / Article 11. Complaint and trace requests

1. Cơ sở Tra soát khiếu nại/ Bases for handling complaint and trace requests

- a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp M-Banking 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 Khách hàng cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng M-Banking của MSB và Khách hàng chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp M-Banking hay Khách hàng 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.

Data and information recorded in the MSB electronic banking service system, in any form, on the receipt and processing of Customer's requests on Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking channels with legal evidence that Customer has used the MSB electronic banking service and Customer is responsible for the requirements created by them although the this data may not be original, without Customer's signature, may not be presented in the form of a document or created by the electronic banking service system or Customer has changed information related to the request on Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking after this request has been processed by MSB

- b) Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của Khách hàng 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.

Customer agrees that Customer's requests and MSB's responses or notices sent via Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking will be valid as if they were made and sent in writing.

- c) Khách hàng 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.

Customer must keep all records of requests executed on Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking and maintain the accuracy and integrity of those records. MSB will keep these records on Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking as required by law and in accordance with MSB's documents storage policy.

2. Thời hạn Tra soát khiếu nại/Time limit for Complaint investigation

- a) Khách hàng phải kiểm tra hồ sơ tài khoản của Khách hàng một cách cẩn thận và kịp thời. Nếu Khách hàng tin rằng đã xảy ra một sai sót trong bất kỳ giao dịch nào hoặc đã có một giao dịch trái phép, Khách hàng phải liên lạc ngay lập tức tới MSB qua Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại (84 24) 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;

Customer must check account records carefully and promptly. If Customer believes that an error has occurred in any transaction or an unauthorized transaction has been conducted, Customer must immediately contact MSB via its Customer Service Center at (84 24) 39 44 55 66 or 1800-59-9999 and hotline numbers provided by MSB from time to time, and visit the nearest MSB transaction office to file a complaint and trace request.

- 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 Khách hàng được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, MSB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của MSB, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của MSB;

Complaints must be made in writing and sent to MSB within 90 business days from the date Customer's rights and interests are allegedly violated. After this time limit expires, MSB will not be responsible for settlement. In the event Customer's complaint is not related to MSB's fault, Customer will be liable for all fees arising from the handling of such complaint according to MSB's regulations;

- c) Nếu Khách hàng thông báo với MSB về sai sót đáng nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, MSB có thể yêu cầu Khách hàng 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 Khách hàng có thể cung cấp đầy đủ những thông tin theo yêu cầu kể trên;

If Customer verbally informs MSB of a suspected error or a disputed transaction, MSB may require Customer to send MSB the details of the complaint in writing. However, this will not delay MSB in inquiring into the error, provided that Customer can furnish all the information requested above.

- d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại. MSB sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, MSB sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.

The time limit for handling a complaint or trace request of Customer is 30 days as from the date of MSB's receipt of the complaint or trace request. MSB will refund Customer the amount of correctly complained transactions in full. In special cases, MSB will give specific notice to Customer.

3. Yêu cầu phối hợp/Responsibility for cooperation

- a) Để hỗ trợ việc tra soát của MSB, Khách hàng cần cung cấp những thông tin sau:

In order to support MSB's handling of a complaint or trace request, Customer needs to provide the following information:

- Tên và địa chỉ của Khách hàng và thông tin chi tiết về tài khoản;
Customer's name and address and details of Customer's account;
- Chi tiết của giao dịch đang được nói đến;
Details of the transaction in question;
- Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
The amount of the suspected mistaken, disputed or unauthorized transaction;
- Thông tin khác (Theo yêu cầu của MSB).
Other information (as may be required by MSB).

- b) Nếu MSB không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thỏa mãn Khách hàng, MSB sẽ thông báo bằng văn bản/email/điện thoại về thời hạn phản hồi tối đa cho Khách hàng tương ứng với từng loại khiếu nại theo quy định của MSB.

If MSB cannot immediately resolve a complaint to the satisfaction of Customer, MSB will notify Customer in writing/by email/phone of the maximum response time limit corresponding to each type of complaint according to MSB regulations.

4. Bồi thường/Compensation

- 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.

Each party must compensate the other party for any damage caused during the course of conducting transactions as prescribed by law.

- b) Trong trường hợp MSB xác nhận không có sai sót, MSB sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho Khách hàng sau khi kết thúc quá trình tra soát.

Where MSB confirms that there are no errors, MSB will respond in writing to Customer after completing the verification process.

- 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 Khách hàng phù hợp với các quy định tại Điều khoản điều kiện này), MSB sẽ bồi thường thiệt hại cho Khách hàng, trừ các trường hợp miễn trách của MSB quy định tại Điều khoản điều kiện này.

Where MSB confirms that there has been a mistake in the transaction process (the transaction was not processed on time or the amount transacted does not correspond with Customer's request as prescribed herein), MSB will compensate Customer, except for the cases where MSB disclaims responsibility set forth hereinabove.

Điều 12. Bồi thường thiệt hại/ Article 12. Indemnification

Trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Điều khoản điều kiện này, gây thiệt hại cho Bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra. Mức và giới hạn bồi thường thiệt hại theo quy định của Bộ luật Dân sự. Bên bị vi phạm có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại khi được yêu cầu.

During the performance of this Agreement, a Party that violates the provisions of this Contract and thus causes damage to the other Party shall have a responsibility to indemnify for all damage suffered. The level and limit of indemnity are prescribed by the Civil Code. The aggrieved party is obliged to furnish proof of damage upon request.

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của MSB/ Article 13. MSB's rights and obligations

1. Quyền của MSB/MSB's rights:

- a) Có quyền từ chối/trì hoãn/chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng khi ngoài khả năng kiểm soát của MSB hoặc xảy ra một trong các trường hợp nêu tại Điều khoản điều kiện này.

To refuse/delay/terminate providing services or perform transactions as requested by Customer when out of MSB's control or occurring one of the cases stated in this Contract.

- b) Được miễn trách nhiệm và không phải bồi thường các tổn thất phát sinh (nếu có) do khách hàng thực hiện giao dịch trong trường hợp: Khách hàng đăng ký và sử dụng tính năng "Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh" nhưng không đảm bảo người dùng có vai trò nhập lệnh đều có quyền tạo lệnh hoặc người dùng có vai trò duyệt lệnh đều có quyền phê duyệt.

To be exempt from liability and not have to compensate for any losses incurred (if any) caused by Customer in cases where: Customer registers and uses the feature "Set default permissions for the Makers and Checkers" but do not guarantee that all Makers have permission to create transactions or all Checkers have the permission to approve transactions.

- c) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ M-Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.

Any transactions made on M-Banking are valid and considered to be performed by Customer only and cannot be blamed on any other third parties.

- d) MSB được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu Khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều 10 của Điều khoản điều kiện này.

MSB is exempt from liability for not performing transactions at Customer's request in the force majeure events set forth in Article 11 of this Agreement.

- e) Các Quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

Other rights prescribed in this Agreement and in accordance with the Law.

2. Nghĩa vụ của MSB/MSB's obligations:

- a) Bảo đảm hệ thống phần mềm, hệ thống bảo mật hay website cũng như các yếu tố liên quan đến giao dịch trên M-Banking được ổn định, chính xác, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật;

To ensure that the software system, security system or website as well as elements related to transactions on M-Banking are stable, accurate, safe and comply with the law;

- b) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo bằng các phương tiện truyền thông khác ngay cho Khách hàng khi gặp sự cố về hệ thống phần mềm, an ninh mạng cũng như có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời;

To promptly notify Customer in writing or by other means of communication when encountering any problems with the software system or network security as well as to take measures to deal with and remedy them promptly;

- c) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo trên các phương tiện truyền thông khác cho Khách hàng trong vòng 24h trong trường hợp tạm ngưng dịch vụ để thực hiện bảo trì hệ thống.

To notify Customer in writing or by other means of communication within 24 hours from the time the services are suspended for system maintenance.

- d) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

Other obligations prescribed in this Agreement and in accordance with the Law.

Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng / Article 14. Customer's Rights and obligations

1. Quyền của Khách hàng/Customer's rights

- a) Thay đổi các thông tin đã đăng ký với MSB sau khi gửi Đề nghị thay đổi thông tin M-Banking bằng văn bản theo mẫu hợp lệ của MSB và được MSB xem xét, chấp nhận.

To change the information registered with MSB after Customer has submitted a written Request to change M-Banking information in a valid form and such request is considered and accepted by MSB.

- b) Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ bất kỳ lúc nào nếu MSB không đáp ứng các nhu cầu của Khách hàng, tăng phí dịch vụ bất hợp lý tuy nhiên Khách hàng vẫn phải thanh toán toàn bộ phí dịch vụ M-Banking MSB đã cung cấp cho Khách hàng;

To terminate using the services at any time if MSB does not meet the demands of Customer or unreasonably increases service fees without good cause. In this case, Customer, however, still has to pay in full all fees for the M-Banking services that MSB has provided to Customer;

- c) Đề nghị MSB hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch của dịch vụ M-Banking (nếu có);

To ask MSB to support and answer questions in relation to transactions on M-Banking (if any);

- d) Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ;

To complain about errors and violations (if any) arising during Customer's use of the services.

- e) Các quyền khác theo quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

Other rights prescribed in this Agreement and in accordance with the Law.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng/*Customer's obligations:*

- a) Cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ M-Banking, Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho MSB là chính xác, đầy đủ và cập nhật;

To provide the information MSB requires to deliver M-Banking services; Customer shall ensure that all information provided to MSB is accurate, adequate and up to date;

- b) Bảo mật tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực giao dịch và ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập sau khi được MSB cung cấp. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực bị mất, lợi dụng hay bị tiết lộ cho một bên thứ ba và sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của bên thứ ba đó;

To secure all usernames, passwords, transaction authentication codes and immediately change passwords after receiving them from MSB. Customer shall be solely responsible if a username, password or authentication code is lost, exploited or disclosed to a third party and will bear all risks and damages caused by unauthorized use of such third party;

- c) Chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật do MSB cung cấp;

To preserve and maintain in good condition all security devices provided by MSB;

- d) Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu, mã xác thực giao dịch và thông báo ngay cho Trung tâm chăm sóc Khách hàng (Call Center) hoặc tại Trung tâm Khách hàng Doanh nghiệp đăng ký sử dụng dịch vụ của MSB để MSB kịp thời xử lý và thực hiện các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây:

Customer must immediately change the password, verification code and immediately notify MSB's Customer Service Center (Call Center) or Enterprise Banking Center to promptly handle related issues in the following cases:

- Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập trái phép dịch vụ M-Banking của bên thứ ba;

Suspecting or discovering unauthorized access to M-Banking by a third party;

- Nghi ngờ mật khẩu, mã xác thực giao dịch bị lộ cho bên thứ ba;

Suspecting the password or transaction authentication code has been disclosed to a third party;

- Thiết bị bảo mật bị bên thứ ba sử dụng hoặc bị trộm cắp, thất lạc v.v....

The security equipment has been used by a third party, stolen or lost, etc.

- e) Trường hợp bị mất thiết bị xác thực OTP Token, Khách hàng phải ngay lập tức thông báo cho Trung tâm chăm sóc Khách hàng (Call Center) gửi văn bản thông báo cho MSB trong vòng 02 ngày làm việc và liên hệ với MSB để đề nghị được cấp lại thiết bị;

Where losing the OTP Token authentication device, Customer must immediately notify Customer Service Center (Call Center) and give written notice to MSB within 02 working days and contact MSB to request a new device;

- f) Bảo đảm số dư tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại MSB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;

To ensure that the balance of Customer's current account with MSB is sufficient to conduct transactions and pay fees;

- g) Bảo đảm hệ thống máy tính cá nhân, thiết bị điện tử kết nối, hệ thống phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập vào dịch vụ M-Banking đáp ứng, đảm bảo được các yêu cầu tối thiểu do MSB đặt ra để có thể truy cập sử dụng dịch vụ;

To ensure that Customer's personal computer, electronic network connection devices, software system used to access M-Banking services meet MSB's minimum requirements for accessing the services;

- h) Bảo đảm mọi người dùng có vai trò nhập lệnh đều có quyền tạo lệnh hoặc người dùng có vai trò duyệt lệnh đều có quyền phê duyệt với tất cả tài khoản, giao dịch tương ứng với gói dịch vụ mà khách hàng đã đăng ký trong trường hợp khách hàng đăng ký & sử dụng tính năng “Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh”;

Where Customer registers for and uses the “Set default permissions for users” function, Customer has to ensure that all Makers have permission to create orders or all Checkers have permission to approve transactions of all accounts, which are corresponding to the registered service package;

- i) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

Other obligations prescribed in this Agreement and in accordance with the Law.

Điều 15. Thông báo/ Article 15. Notice

1. Thông báo của MSB/MSB's notice

- 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 Khách hàng.

Upon any changes to the services, MSB will give notice on official media channels such as its website and/or mass media and/or give notice to Customer.

- 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 thông báo đến từng Khách hàng theo quy định tại Điều khoản điều kiện này.

In case of service suspension or termination due to objective reasons, MSB will give notice on official channels such as its Website, the mass media or to each customer as prescribed herein.

- c) Các phương thức gửi thông báo/Methods of notice:

- Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của Khách hàng); hoặc/và

Giving direct notice to Customer (by email or homephone or mobile phone); or/and

- Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc trang web của MSB; hoặc/và

Displaying a notice at any of MSB's transaction units or website; or/and

- Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin.

Placing advertisements on newspapers and information networks.

- d) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.

Changes, modifications and adjustments will take effect on the date specified in the notice thereof.

- e) Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của Khách hàng.

If Customer continues to use the Services after such date, it will be understood that Customer accepts these changes and modifications without further approval of Customer.

2. Thông báo của Khách hàng/Customer's notice

- a) Khách hàng 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 Khách hàng biết hay nghi ngờ; bất cứ thay đổi nào của Khách hàng về số điện thoại nhận OTP hoặc khi mất/ thất lạc các thiết bị nhận OTP đã đăng ký với MSB.

Customer must notify MSB immediately of any suspected unauthorized access to the Services; of any unauthorized transaction or request that Customer knows or suspects; of any change in the phone number that receives OTPs or any loss/misplacement of registered devices that receives OTPs.

- b) Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:

Customer can choose the following notice methods:

- Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của MSB;

Giving direct notice to a branch/transaction office of MSB;

- Gọi điện thoại đến số (84 24) 39 44 55 66 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 Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.

Calling (84 24) 39 44 55 66 or 1800-59-9999 (toll free) and other hotline numbers provided by MSB from time to time. MSB may require Customer to confirm in writing any details provided by Customer.

- Gửi yêu cầu tại Mục “Liên hệ góp ý” trên Internet Banking.

Submitting a request at the “Feedback” section on Internet Banking.

- c) Cho đến khi MSB thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.

Until MSB has genuinely received such notice, the responsibility for the unauthorized use or misuse of Customer's accounts still rests with Customer.

3. Thông báo khác/Other notice:

Khách hàng đăng ký dịch vụ Thông báo biến động số dư sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư qua 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 Khách hàng, trừ các giao dịch sau:

Customer registering for the Balance Change Notification service will receive a text message via the registered phone number when a transaction is posted and changes the balance in Customer's current account, except for the following:

- a) Các giao dịch có giá trị dưới 50.000 VND.

Transactions of less than VND 50,000.

- b) Các giao dịch thu phí quản lý tài khoản, phí sử dụng dịch vụ.

Transactions of account management and service fee collection.

Điều 16. Điều khoản miễn trách / Article 16. Disclaimer clause

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 Khách hàng phát sinh do:

MSB does not bear any responsibility (including liability for damages) for Customer's damages or losses arising due to:

1. Khách hàng 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 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;

Customer unintentionally/intentionally discloses password/username or other identifiers and other related information to third parties, or changes information on phone number/OTP receiving device without notifying in advance for MSB or the above information to be forged/abused/stolen or illegally used in any way by others;

2. Khách hàng 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.

Customer unintentionally/willfully causes any loss or damage to data, software, computers, communication equipment or other equipment when using the services unless such loss or damage caused directly and solely by the negligence or willful error of 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.

Incidents occur during service provision due to causes beyond the reasonable control of MSB, including: program interruption (due to need to be upgraded, unscheduled repair), errors, delay, other omissions caused by third parties.

4. Khách hàng thực hiện nhầm giao dịch (nhầm số tiền, nhầm tài khoản);

The customer made the wrong transaction (wrong amount, wrong account);

5. Quyết định của cơ quan có thẩm quyền;

Decision of a competent authority;

6. Các trường hợp bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB theo quy định tại Điều khoản điều kiện này;

Force majeure events beyond the control of MSB as prescribed in these Terms and Conditions;

7. Số dư trong tài khoản của KH không đủ thực hiện dịch vụ;
The balance in the customer's account is not enough to perform the service;
8. Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
The information provided by the Customer is not accurate or complete;
9. Thông tin số điện thoại di động/ thiết bị nhận OTP của Khách hàng bị công ty viễn thông thu hồi mà Khách hàng không thông báo trước cho MSB;
The Customer's mobile phone number/OTP receiving device information is revoked by the telecommunications company without the Customer notifying MSB in advance;
10. Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
Transactions prohibited by law;
11. Khách hàng không tuân thủ các hướng dẫn, quy định sử dụng dịch vụ của MSB;
Customers do not comply with the instructions and regulations of using MSB's services;
12. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
Other cases as prescribed by law.

Điều 17. Bảo mật thông tin giao dịch/ Article 17. Transaction security

1. Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, Mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động):
Secure Username, Password, Transaction Verification Code (OTP), OTP receiving device (Token, mobile device):
 - a) Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động) của mình:
Customers are responsible for ensuring the security of their username, password, transaction authentication code (OTP), OTP receiving device (Token, mobile device):
 - 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, Mã xác thực giao dịch (OTP) cho bất kỳ người nào;
 - Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc Khách hàng nhập Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP);
 - Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/Mật khẩu truy cập/Mã xác thực giao dịch (OTP)/Token của bạn;
 - Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mã xác thực giao dịch (OTP) và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
 - Không được sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập/ Mã xác thực giao dịch (OTP) vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;
 - Khách hàng 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.

- *Do not allow browser to save Username and Password;*
- *Do not choose an easy-to-guess access password such as your date of birth, license plate, phone number or name;*
- *Do not disclose the Access Password, Transaction Authentication Code (OTP) to any person;*
- *Not allowing anyone to see when the Customer enters Username, Access Password, Transaction Authentication Code (OTP);*
- *Do not allow anyone to use your Username/Access Password/Transaction Authentication Code (OTP)/Token;*
- *Remember the Access Password and Transaction Authentication Code (OTP) and do not record it anywhere;*
- *Do not use the same Access Password / Transaction Authentication Code (OTP) for any other purpose than Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;*
- *Customers must comply with the security guidelines issued by MSB posted on the Bank's official website (this guide may be added/changed from time to time) when using the Service. services on Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.*

- b) MSB khuyến khích Khách hàng đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, Khách hàng có thể thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của MSB.

MSB encourages Customers to change their password regularly. To change the access password, the Customer can do it on Internet Banking, Mobile Banking or register to change the access password at the transaction points of MSB.

- c) Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP), 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.

In case Customer discovers that Customer's Username, Access Password, Transaction Verification Code (OTP), OTP receiving device (Token, mobile device) of Customer is lost or stolen or a transaction has been generated. Illegal transactions at Customer's account on Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Customer must notify MSB immediately.

- d) Khách hàng phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống rivirus cho máy tính cá nhân đối với tất cả các máy tính mà Khách hàng sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.

Customer is solely responsible for personal computer security and anti-rivirus measures for all computers used by Customer to help prevent unauthorized access to Customer's account on the Internet. Banking, Mobile Banking.

2. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch

Information security, transaction data

- 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 M-Banking. 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/Mã xác thực giao dịch (OTP) cho xác thực giao dịch giúp cung cấp một kênh an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của KH.

MSB is responsible for using measures it deems reasonable to ensure the security of the M-Banking E-Banking Service. MSB or its affiliates will apply a series of security measures such as data encryption, transmission encryption using SSL, 2-factor authentication (username and password for user authentication) and OTP/ Transaction verification code (OTP) for transaction authentication helps provide a secure channel for transactions on Internet Banking, Mobile Banking of customers.

- 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.

MSB cannot guarantee that all data transmission over the Internet is absolutely secure. Customers must pay attention to correctly access the service address on Internet Banking channel and Mobile Banking application of MSB to ensure the security and safety of e-banking service account information.

- c) Bằng việc đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking, 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 Khách hàng 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 này.

By registering and using the M-Banking E-Banking Service, the Customer agrees to the use of the data provided to MSB for the purpose of providing the E-Banking Service and the Customer acknowledges that the provided data issued to the Bank may be encrypted, transmitted and kept by the Bank and that unless otherwise provided by law, the Bank shall have no liability in respect of such data.

3. Tiết lộ bí mật và thông tin

Disclosure of secrets and information

- a) Khi Khách hàng giao dịch với MSB, Khách hàng đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của Khách hàng, bao gồm các chi tiết về giao dịch của Khách hàng, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của Khách hàng, quan hệ tài khoản của Khách hàng với MSB và/hoặc các tài khoản của Khách hàng (sau đây gọi chung là thông tin).

When Customer transacts with MSB, Customer agrees that MSB is authorized to collect and use certain Customer information, including details of Customer's transaction, account balance, financial condition of the Customer, the Customer's account relationship with MSB and/or the Customer's accounts (hereinafter collectively referred to as information).

MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của Khách hàng để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của Khách hàng 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 Khách hàng về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà Khách hàng 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, chấm 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.

MSB may, to the extent permitted by law, collect Customer information to (i) assist in providing information about a product or service; (ii) Review a Customer's request for a product or service; (iii) Allow the Bank to be able to provide a product or service; (iv) Notify Customer of other products or services that may be of interest to Customer; (v) Perform administrative and professional tasks (including risk management, system development and testing, credit scoring, staff training and market surveys; (vi) Prevention; or investigate any fraud or crime (or suspected fraud or crime) and (vii) Provide and use as required by applicable Laws, regulations and external payment systems.

- b) MSB sẽ chịu trách nhiệm bảo mật thông tin do Khách hàng cung cấp. Thông tin khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:

MSB will be responsible for keeping the information provided by the Customer confidential. Customer information will not be disclosed to any other person, except in the following cases:

- MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

MSB is required to disclose information in accordance with the provisions of the Law, at the request of a competent state agency;

- 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 Điều khoản điều kiện này.

At the discretion of MSB to serve the following purposes: (i) carry out Financial Crime Risk Management Activities (ii) provide third parties to cooperate with MSB to provide E-Banking Services or to assist in tracing and settling complaints and disputes (if any) between MSB and the Customer related to the implementation of these Terms and Conditions.

- Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.

Other cases when there is written consent of the Customer.

Điều 18. Chấm dứt dịch vụ/ Article 18. Termination of services

1. Khách hàng 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 24) 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 và được MSB xem xét chấp thuận.

The Customer may terminate the Service at any time by (i) Making a written request to terminate the service at any MSB transaction point or (ii) Calling the Customer Service Center toll-free. at (84 24) 39 44 55 66 or 1800-59-9999 and hotline numbers notified by MSB from time to time or (iii) Make a request on Internet Banking channel and be considered and approved by MSB.

2. MSB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking của Khách hàng bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho KH theo quy định thông báo tại Điều khoản điều kiện này.

MSB may terminate the Customer's right to access the M-Banking E-Banking Service at any time by notifying the Customer in accordance with the notice in these Terms and Conditions.

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 M-Banking hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp:

MSB can also cancel or block Username, Access Password; withdraw or deny the Customer's access to the M-Banking E-Banking Service or any part of the M-Banking E-Banking Service without prior notice in the event that:

- 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
- MSB suspects/realizes related to/has elements of forgery and risk, fraud in accordance with regulations on risk management of e-banking activities and signs of money laundering in accordance with anti-money laundering law; or*

- b) MSB tin rằng việc sử dụng Tên truy cập hoặc việc truy cập điện tử có thể gây ra những tổn thất cho Khách hàng, cho MSB và/hoặc bên thứ ba khác;

MSB believes that the use of Usernames or electronic access may cause losses to Customer, MSB and/or other third parties;

- c) Tài khoản, Tên truy cập đã bị đóng;

Account, Username has been closed;

- d) MSB tin rằng việc bảo mật truy cập điện tử của Khách hàng có thể đã bị sơ hở;

MSB believes that the security of Customer's electronic access may have been compromised;

- e) Khách hàng nhập sai Mật khẩu quá số lần theo quy định của MSB trong từng thời kỳ;

Customer enters wrong Password more than number of times as prescribed by MSB in each period;

- 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, mã xác thực giao dịch (OTP)/Chữ ký điện tử của Khách hàng;

MSB suspects that a third party has fraudulently used, or tried to access and use the Service on Internet Banking, Mobile Banking with Username, Access Password, Transaction Authentication Code (OTP)/Customer's electronic signature;

- g) MSB tuân theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

MSB complies with the requirements of the competent authority and in accordance with the law.

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

Other cases as prescribed by Law.

4. Sau khi chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking, MSB và Khách hàng vẫn phải hoàn thành nghĩa vụ phát sinh, bao gồm cả việc Khách hàng phải thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh từ việc MSB thực hiện cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking cho Khách hàng, nghĩa vụ đối

với bên thứ ba, Cơ quan có thẩm quyền

After the termination of the M-Banking E-Banking Service, MSB and the Customer still have to fulfill the arising obligations, including the Customer must pay in full all fees arising from the provision of services by MSB. M-Banking E-Banking Services for Customers, Obligations towards Third Parties, Competent Authorities

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện / Article 19. Amendments and supplements to Terms and Conditions

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, Khách hàng 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 Khách hàng đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.

During the performance of the service, the Customer agrees that MSB has the right to amend and supplement the content of these Terms and Conditions on the basis of compliance with the provisions of the Law and that MSB will publicly post it on the website www.msb.com.vn and/or at MSB's transaction points. Customer's continued use of the service after the effective date of the amended and supplemented Terms and Conditions means that the Customer has fully accepted such amendments and supplements.

2. Khách hàng 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. Khách hàng cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào Khách hàng 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.

Customers acknowledge that they are responsible for actively regularly and continuously self-monitoring and updating the content of these Terms and Conditions and other information related to products and services provided by MSB on the website www.msb.com.vn and/or at MSB's transaction points or by other means of communication. The Customer also undertakes to waive all rights to complain and sue against MSB in the event that for any reason the Customer cannot promptly update the amended and supplemented content of these Terms and Conditions, except where such delay arises from the fault of the MSB.

3. Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung, Khách hàng 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 Khách hàng và MSB.

In case of disagreement with the amended and supplemented Terms and Conditions, the Customer has the right to terminate the use of the service after having fulfilled the obligations with MSB in accordance with the provisions of the Application, the copy of the application. These terms and conditions and other agreements (if any) between the Customer and MSB.

4. Các văn bản về việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện và các tài liệu đính kèm là một bộ phận không thể tách rời của Điều khoản điều kiện và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.

The documents on amending and supplementing the Terms and Conditions and the attached documents are an integral part of the Terms and Conditions and bind the Parties.

Điều 20. Điều khoản thi hành/ Article 20. Terms of implementation

1. Điều khoản điều kiện chung này cùng với Giấy đề nghị; Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ; và các bản Điều khoản, điều kiện dịch vụ cụ thể khác trong quá trình sử dụng dịch vụ là một bộ phận gắn liền, không tách rời nhau và ràng buộc quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm giữa MSB và Khách hàng.

These General Terms and Conditions together with the Application Form; General trading terms and conditions for opening an account and using the service; and other specific terms and conditions of service in the process of using the service are an integral part, inseparable from each other and bind the rights, obligations and responsibilities between MSB and the Customer.

2. Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Điều khoản điều kiện này thì sẽ được thực hiện theo quy định của Pháp luật và quy định của MSB có liên quan.

Any content not specified in these Terms and Conditions will be implemented in accordance with relevant Laws and regulations of MSB.