

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THƯ TÍN DỤNG L/C ONLINE DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB) trân trọng cảm ơn Quý Khách hàng đã tin tưởng lựa chọn sử dụng dịch vụ của MSB. Khi Khách hàng thực hiện giao dịch Thư tín dụng online, Quý Khách hàng vui lòng tuân thủ các nội dung thoả thuận, quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này.

Điều 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. MSB: Là Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam
2. Khách hàng: Là các Tổ chức/Doanh nghiệp đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking gói tài chính và đáp ứng các điều kiện sử dụng dịch vụ theo quy định của MSB.
3. Thư tín dụng online (L/C online): Là một sự cam kết chắc chắn của Ngân hàng phát hành để thanh toán trả ngay, cam kết thanh toán, chấp nhận hối phiếu do người thụ hưởng ký phát và trả tiền khi đáo hạn khi nhận được bộ chứng từ xuất trình phù hợp với các điều khoản và điều kiện của Thư tín dụng và được thực hiện trên hệ thống Internet Banking (IB).
4. 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.
5. Ngày hiệu lực giao dịch: Là ngày mà giao dịch của Khách hàng được ghi nhận vào hệ thống MSB (ngày T).

Điều 2: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Khách hàng đồng ý rằng việc Khách hàng thực hiện giao dịch L/C online có nghĩa là Khách hàng chấp nhận các Điều khoản và điều kiện sử dụng được nêu trong văn bản này.
2. Nếu các Điều khoản và điều kiện sử dụng L/C online khác biệt với các điều khoản áp dụng khác của MSB thì các Điều khoản và điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.
3. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng MSB có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản và 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 Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản và điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 3: ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Để sử dụng dịch vụ L/C online, Khách hàng cần thỏa mãn các điều kiện:

1. Là tổ chức/doanh nghiệp cư trú¹ sở hữu tài khoản thanh toán mở tại MSB, ngoại trừ tài khoản thanh toán chuyên dùng đặc biệt;
2. Đã đăng ký và kích hoạt sử dụng dịch vụ M-Banking gói tài chính do MSB cung cấp;
3. Tài khoản của Khách hàng đang ở trạng thái hoạt động;
4. Khách hàng đã thiết lập quy trình duyệt cho tính năng “Thu tín dụng trực tuyến”;
5. Maker và Checker được phân quyền tài khoản dùng để thực hiện giao dịch;
6. Khách hàng đăng ký sử dụng phương thức xác thực là Chữ ký số CA cho Checker phê duyệt cấp cuối cùng.
7. Khách hàng đọc, hiểu rõ và tích chọn đồng ý với toàn bộ nội dung bản Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ của MSB khi sử dụng dịch vụ.

Điều 4: GIAO DỊCH VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

1. Kênh giao dịch

- a) Kênh giao dịch là: Internet Banking;
- b) MSB có quyền thay đổi kênh giao dịch mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào MSB sẽ thông báo trước cho Khách hàng qua các kênh thông tin chính thức của ngân hàng như: Email, SMS, thông báo trên website www.msb.com.vn.

2. Thời gian giao dịch

- a) Thời gian thực hiện giao dịch của Khách hàng:
 - Với quy trình Tạo yêu cầu: Khách hàng có thể thực hiện vào mọi thời điểm. Hồ sơ tạo yêu cầu phát hành sẽ được MSB kiểm tra và phản hồi theo cam kết.
- b) Thời gian xử lý giao dịch của MSB:
 - Các bộ hồ sơ tạo yêu cầu phát hành chuyển trước 15h00 các ngày làm việc sẽ được MSB kiểm tra và phản hồi tình trạng (Tiếp nhận/Từ chối hoặc Yêu cầu bổ sung/sửa đổi) trong ngày;
 - Các bộ hồ sơ tạo yêu cầu phát hành sau 15h00 các ngày làm việc; và các hồ sơ thực hiện vào các ngày thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ sẽ được MSB kiểm tra và phản hồi tình trạng (Tiếp nhận/Từ chối hoặc Yêu cầu bổ sung/sửa đổi) chậm nhất 9h00 phút sáng ngày làm việc tiếp theo.

¹ Được hiểu là người 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.

- c) MSB có quyền thay đổi thời gian giao dịch trên mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào, MSB sẽ thông báo trước cho Khách hàng qua các kênh thông tin chính thức của ngân hàng như: Email, SMS, thông báo trên website www.msb.com.vn.

3. Hồ sơ thực hiện giao dịch L/C online :

- a) Giao dịch L/C online được thực hiện tuân thủ theo quy định của Pháp luật và MSB.
- b) Hồ sơ giao dịch gồm có:
- i. Yêu cầu mở thư tín dụng
 - ii. Cam kết của bên yêu cầu mở tín dụng
 - iii. Hợp đồng nhập khẩu
 - iv. Giấy chứng nhận bảo hiểm (nếu có)
 - v. Các giấy tờ có liên quan chứng minh khác theo QĐ.DV.015
- c) Đối với Yêu cầu mở thư tín dụng: Khách hàng nhập các thông tin theo đúng các trường hiển thị trên IB. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với các thông tin đã điền trên hệ thống.
- d) Với Cam kết của bên yêu cầu mở thư tín dụng: Khách hàng phải cung cấp bản cứng cho MSB, không gửi qua kênh IB
- e) Đối với các giấy tờ còn lại trong hồ sơ giao dịch: Khách hàng xuất trình hồ sơ chứng minh mục đích bằng cách upload file trên IB. Hồ sơ được upload theo định dạng PDF, Rar, Zip với dung lượng tối đa 10 MB/file.
- f) Khách hàng cam kết về tính đúng đắn, tính chính xác, hợp pháp và hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm liên quan về các thông tin đã khai báo và bộ hồ sơ chứng từ đã cung cấp cho MSB. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp Hồ sơ chứng minh mục đích bản cứng đầy đủ, đúng hình thức (bản gốc/bản sao...) và khớp đúng với file mềm Khách hàng đã upload qua IB khi MSB hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.
- g) Đối với Yêu cầu mở thư tín dụng : các trường * là trường bắt buộc khách hàng phải cung cấp thông tin, các trường khác khách hàng sẽ điền thông tin nếu có theo yêu cầu của từng giao dịch cụ thể
- h) Khách hàng cam kết về tính đúng đắn, tính chính xác, hợp pháp và hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm liên quan về bộ hồ sơ chứng từ..

4. Phương thức xác thực giao dịch:

- a) Giao dịch L/C online phải được phê duyệt bằng phương thức xác thực Chữ ký số (CA), cụ thể:
- Khách hàng đăng ký Phương thức xác thực là CA để MSB khai báo thông tin CA của Khách hàng lên hệ thống. CA được cung cấp bởi một trong các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số được cấp phép tại Việt Nam.
 - Khi Checker cuối cùng phê duyệt xác thực bằng CA, hệ thống MSB phải thực hiện quy trình kiểm tra như sau:
 - ✓ Kiểm tra trạng thái chứng thư số tại thời điểm thực hiện ký số, phạm vi sử dụng, giới hạn trách nhiệm và các thông tin trên chứng thư số đó trên hệ thống kỹ thuật của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số đã cấp chứng thư số đó (Chữ ký số còn hạn sử dụng; Chữ ký số chưa bị tổ chức cung cấp chữ ký số thu hồi; Dữ liệu không bị thay đổi trong quá trình ký điện tử; Chữ ký số đúng theo đăng ký của khách hàng với MSB, các hạn chế về mục đích sử dụng nếu có ...);
 - ✓ Kiểm tra trạng thái chứng thư số của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số đã cấp chứng thư số đó tại thời điểm thực hiện ký số trên hệ thống kỹ thuật của Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số quốc gia.
 - Trường hợp CA hợp lệ (đáp ứng kiểm tra cả hai nội dung trên), xác thực CA được chấp nhận. Nếu không hợp lệ, xác thực CA bị từ chối, giao dịch không được phép thực hiện.
- b) Sau khi giao dịch L/C online của Khách hàng được MSB đồng ý và thực hiện thành công, chứng từ xuất ra sẽ được gắn chữ ký số của Khách hàng và MSB.

5. Nguyên tắc hoàn chứng từ:

- a) Giao dịch cần hoàn chứng từ là các giao dịch L/C online được phép bổ sung chứng từ sau (chứng từ chưa hình thành tại thời điểm thực hiện giao dịch) theo quy định mà MSB đã xử lý thành công cho Khách hàng.
- b) Đối với những loại chứng từ được phép bổ sung sau như là Giấy chứng nhận bảo hiểm, Khách hàng cam kết sẽ hoàn chứng từ trong thời gian tối đa 7- 10 ngày kể từ ngày giao dịch thành công. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật và những khiếu nại liên quan đến hoặc phát sinh từ việc Khách hàng không xuất trình hoặc xuất trình chậm hoặc xuất trình hồ sơ có sự khác biệt so với các chứng từ đã xuất trình trước đó. MSB có quyền từ chối phục vụ Khách hàng nếu Khách hàng vi phạm các cam kết, đồng thời thu phí chậm bổ sung chứng từ theo biểu phí hiện hành của MSB. Khách hàng thực hiện điện thông tin theo mục 8, MB01C/QĐ.DV.015 Cam kết của bên yêu cầu mở thư tín dụng.

- c) Trách nhiệm theo dõi việc hoàn chứng từ của Khách hàng sẽ được gán cho RM quản lý Khách hàng đó theo quy định của MSB trong từng thời kỳ. RM theo dõi tình trạng nợ chứng từ của Khách hàng trên các công cụ MSB áp dụng để nhắc nhở Khách hàng hoàn chứng từ.

6. Hiệu lực giao dịch

- a) Giao dịch chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bởi tối thiểu 2 người dùng có vai trò nhập lệnh (Maker) và duyệt lệnh (Checker), trong đó Checker cuối cùng phải sử dụng phương thức xác thực là Chữ ký số.
- b) Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi Checker Khách hàng phê duyệt thành công, hệ thống MSB chấp nhận và thực hiện hạch toán giao dịch thành công theo yêu cầu của Khách hàng.

Điều 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

- 1. Tuân thủ mọi quy định hiện hành về nghiệp vụ Thư tín dụng L/C, quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và cấm vận của MSB, pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế; chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp, có thực của những giao dịch hàng hóa, dịch vụ hoặc các giao dịch khác với đối tác nước ngoài, cũng như tính đầy đủ, chính xác và hợp lệ của những giấy tờ, chứng từ xuất trình cho MSB.
- 2. Khi sử dụng dịch vụ, Khách hàng xác nhận rằng:
 - a) Đã được MSB giải thích, cảnh báo rõ ràng và đầy đủ về quy định phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và cấm vận theo quy định của MSB, Pháp luật Việt Nam, chính sách của Hoa Kỳ, Liên Hợp Quốc, Liên minh Châu Âu và các quốc gia, tổ chức quốc tế có liên quan. Khách hàng hiểu rằng tiền của Khách hàng chuyển đi qua các ngân hàng đại lý, ngân hàng trung gian, ngân hàng của người thụ hưởng... trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam có thể bị từ chối, trì hoãn, phong tỏa hoặc thu giữ bởi chính sách của các quốc gia, tổ chức quốc tế và ngân hàng có liên quan. Tại đây, Khách hàng tuyên bố miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm, rủi ro, tổn thất cho MSB, cam kết không có bất kỳ khiếu kiện nào đối với MSB liên quan đến các hành động này (nếu có) trong mọi trường hợp.
 - b) Đã được MSB hướng dẫn sử dụng dịch vụ trên IB, đã được MSB giải thích, cảnh báo rõ ràng và đầy đủ về các rủi ro trong trường hợp giao dịch có thể bị lạm dụng, gian lận, sai sót, chậm trễ. Tại đây, Khách hàng tuyên bố miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm, rủi ro, tổn thất cho MSB, cam kết không có bất kỳ khiếu kiện nào đối với MSB liên quan đến việc MSB đã thực hiện giao dịch theo đề nghị và xác nhận của Người đại diện giao dịch cho Khách hàng thiết lập trên hệ thống IB. Các giao dịch được

Checker Khách hàng phê duyệt thành công là căn cứ để MSB thiết lập, thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng mà không phải xác minh lại.

3. Khách hàng không được hủy ngang đề nghị phát hành Thư tín dụng L/C. Khi có bất kỳ thay đổi nào, Khách hàng phải gửi yêu cầu đến MSB và yêu cầu đó chỉ có hiệu lực khi có chấp thuận của MSB.
4. Khách hàng phải chịu mọi rủi ro, chi phí, thiệt hại tài chính phát sinh và biện pháp xử lý do MSB áp dụng (bao gồm cả việc chấp nhận bị MSB từ chối cung cấp dịch vụ thanh toán quốc tế) nếu không thực hiện đúng quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này.
5. Người đại diện giao dịch cho Khách hàng: Là người được phân quyền thay mặt cho Khách hàng trực tiếp xác lập, thực hiện các giao dịch với MSB thông qua hệ thống M-Banking, qua các vai trò quản trị (Admin), nhập lệnh (Maker) duyệt lệnh (Checker). Các giao dịch được Checker Khách hàng phê duyệt thành công là căn cứ để MSB thiết lập, thực hiện giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng mà không phải xác minh lại.
6. Khách hàng xác nhận rằng: Nội dung đề nghị giao dịch thiết lập trên hệ thống IB cùng toàn bộ tài liệu, hồ sơ, thông tin Khách hàng cung cấp cũng như phản hồi hoặc thông báo của Khách hàng gửi qua hệ thống IB cho MSB có hiệu lực giống như khi được gửi bằng văn bản. Khách hàng cam kết rằng mọi giao dịch đều đã được kiểm tra chặt chẽ và Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho MSB đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc Khách hàng cung cấp thông tin không trung thực, không khớp đúng, không chính xác, hoặc bị lạm dụng vì bất cứ lý do gì.

Các thông tin Khách hàng cung cấp cho MSB theo quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này được hiểu bao gồm cả việc cung cấp thông tin cho Nhà cung cấp dịch vụ do MSB chỉ định để thực hiện một phần hoặc toàn bộ việc xác minh thông tin Khách hàng phù hợp theo quy định pháp luật.

7. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về quản lý chữ ký số, các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch. Các giao dịch đã được phê duyệt từ hệ thống IB sẽ ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng. Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc chữ ký số, các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch bị tiết lộ, lạm dụng dẫn đến tiền trong tài khoản bị tổn thất hoặc tài khoản của Khách hàng bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc phát sinh tranh chấp với bên thứ ba.
8. Khách hàng có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản và 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 và/hoặc Internet Banking 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, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.

9. Trường hợp không đồng ý với nội dung bản Điều khoản và điều kiện này, thông tin về các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch 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 bản Điều khoản và điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.
10. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua tài khoản, phù hợp với hoạt động kinh doanh được phép của Khách hàng và cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.
11. Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

Điều 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA MSB

1. MSB có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ cho Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật và quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này.
2. MSB có quyền chủ động thực hiện các hành động MSB cho là cần thiết phù hợp với quy định pháp luật và quy định của MSB nếu Khách hàng không thực hiện, không tuân thủ đúng và đầy đủ theo các hướng dẫn, yêu cầu của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa tài khoản và yêu cầu xác minh lại thông tin nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong giao dịch của Khách hàng.
3. MSB có quyền chỉ định bất kỳ Nhà cung cấp dịch vụ nào của MSB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin Khách hàng phù hợp theo quy định pháp luật mà không cần Khách hàng chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho Khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào.
4. Để tránh hiểu lầm, việc MSB cung cấp thông tin liên quan tới Khách hàng cho Nhà cung cấp dịch vụ của MSB như nêu trên không bị coi là vi phạm nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này.
5. MSB có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có)

Điều 7: ĐIỀU KHOẢN MIỄN TRÁCH

MSB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, bao gồm cả trách nhiệm thanh toán các khoản phạt, bồi thường thiệt hại, bồi hoàn hay bất kỳ chi phí liên quan nào đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh do:

1. Khách hàng

- a. vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc không tiếp cận (các) thông báo đã được MSB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do máy tính cá nhân, phần mềm trên máy tính cá nhân hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của Khách hàng không đảm bảo khả năng kết nối Internet Banking ổn định, liên tục; Khách hàng không cập nhật kịp thời (i) nội dung thay đổi của bản Điều khoản và điều kiện này (ii) danh mục các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch được phép thực hiện thông qua các phương thức MSB đã lựa chọn thông báo, niêm yết;
- b. vì bất kỳ lý do nào dẫn tới hậu quả bên thứ ba sử dụng chữ ký số của Khách hàng trái phép để thực hiện các giao dịch đề nghị phát hành Thư tín dụng online của Khách hàng tại MSB;
- c. không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho chữ ký số của Khách hàng theo quy định pháp luật và bản Điều khoản và điều kiện này;
- d. bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của Khách hàng hay MSB bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của Khách hàng hay bất kỳ bên thứ ba nào khác;
- e. không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản và điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

2. MSB

- a. từ chối thực hiện các giao dịch, mà theo đánh giá của MSB, có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MSB và quy định pháp luật. Để làm rõ hơn, các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định tại khoản này bao gồm cả các giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các giao dịch có thể chứa đựng yếu tố rủi ro vượt quá khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của MSB;
- b. không thể cung cấp dịch vụ kịp thời, liên tục hoặc việc cung cấp dịch vụ bị gián đoạn, chậm trễ do (i) MSB tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất nhưng đã thông báo trước thông qua các

phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này; hoặc (ii) những nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB gặp sự cố xuất phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của MSB hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo hay bất kỳ hành động can thiệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại nào;

c. đã thực hiện đúng và đầy đủ theo nội dung các yêu cầu mở thư tín dụng, yêu cầu giao dịch hợp lệ khác của Khách hàng phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bao gồm cả trường hợp Khách hàng ủy quyền cho MSB định kỳ hoặc tại từng thời điểm thay mặt Khách hàng thực hiện các lệnh chuyển tiền, yêu cầu giao dịch

3. Các trường hợp MSB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

Điều 8: XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI

Hoạt động xử lý tra soát, khiếu nại và bồi thường được thực hiện theo các quy định hiện hành của MSB. MSB không có trách nhiệm bồi thường đối với những thiệt hại do Khách hàng hoặc đối tác thứ ba (bao gồm nhưng không giới hạn Ngân hàng nước ngoài) gây nên. MSB sẽ phối hợp với các đối tác này hỗ trợ xử lý khiếu nại của Khách hàng.

Điều 9: LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

1. Bản Điều khoản và điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
2. Các tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện giao dịch được giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này với:
 - a) số lượng trọng tài viên là ba (03);
 - b) địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam;
 - c) ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.
3. Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tổ tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.

Điều 10: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Bản điều khoản và điều kiện này có hiệu lực kể từ khi Khách hàng bấm nút Đồng ý trên kênh Internet Banking của MSB.
2. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ Thư tín dụng online dành cho Khách hàng Tổ chức.
3. Bản điều khoản và điều kiện này là một bộ phận không tách rời của Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung Dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức hoặc Hợp đồng dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức và các văn bản khác được thỏa thuận giữa Khách hàng và MSB.
4. Những nội dung chưa được đề cập tại Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ này được thực hiện theo Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung Dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức hoặc Hợp đồng dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức, quy định của MSB và pháp luật.
5. Khách hàng đồng ý MSB được gửi các thông tin sản phẩm, dịch vụ theo bản Điều khoản và Điều kiện này cũng như các sản phẩm, dịch vụ khác của MSB qua email, tin nhắn điện thoại (SMS), qua mạng xã hội (zalo, facebook, viber v.v...) và/hoặc các phương tiện truyền thông khác tới cho Khách hàng để Khách hàng tham khảo sử dụng dịch vụ.