

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Số:/20.../MSB-.....

Hôm nay, ngày..... tháng..... năm....., tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam, Chi nhánh.....
Phòng Giao dịch....., các bên gồm:

**NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – Chi nhánh..... - Phòng Giao dịch.....
(Maritime Bank)**

Địa chỉ:

Người đại diện:	Chức vụ:
-----------------	----------

Giấy ủy quyền số¹.....ngày.....tháng.....năm.....

Điện thoại:	Fax:
-------------	------

Ông/bà:

Địa chỉ:.....

Số CMND ² :	Ngày cấp:
------------------------	-----------

Nơi cấp:

Hai bên đã thống nhất ký kết Hợp đồng dịch vụ ngân hàng điện tử với các điều khoản và điều kiện như sau:

A. ĐIỀU KHOẢN CHUNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**Điều 1. Định nghĩa**

1. Ngân hàng/Maritime Bank: Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam, thực hiện cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử.
2. Khách hàng: Là chủ tài khoản mở tài khoản thanh toán tại Maritime Bank.
3. Dịch vụ Ngân hàng điện tử/Dịch vụ: Là các dịch vụ ngân hàng được thực hiện và cung cấp cho Khách hàng trên các kênh giao dịch điện tử bao gồm Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.
4. Gói dịch vụ: Là sự phân quyền sử dụng Dịch vụ, Khách hàng lựa chọn gói dịch vụ khi đăng ký sử dụng Dịch vụ. Gói dịch vụ quy định chi tiết tại Điều 3 của Hợp đồng này.
5. Internet Banking: Là kênh giao dịch giữa Maritime Bank với khách hàng thông qua các trình duyệt web trên các thiết bị có kết nối với Internet.
6. Mobile Banking: Là kênh giao dịch giữa Maritime Bank với khách hàng thông qua ứng dụng trên thiết bị di động (Mobile App).
7. SMS Banking: Là kênh giao dịch qua tin nhắn sms tới đầu số dịch vụ mà Maritime Bank sử dụng để giao tiếp với Khách hàng và qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng.
8. Internet: Là một hệ thống gồm các mạng máy tính được liên kết với nhau trên phạm vi toàn thế giới, tạo điều kiện thuận lợi cho các dịch vụ truyền thông dữ liệu, như đăng nhập từ xa, truyền các tệp tin, thư tin điện tử, và các nhóm thông tin.
9. Tên truy cập: Là mã định danh xác định, duy nhất giữa Maritime Bank với Khách hàng để truy cập, sử dụng Dịch vụ, phù hợp với quy định của Maritime Bank. Maritime Bank cấp mã định danh lần đầu theo yêu cầu của Khách hàng và Khách hàng có thể tự thay đổi tên truy cập của mình qua các kênh giao dịch

¹ Nếu không phải là đại diện theo pháp luật² Có thể thay CMND bằng Thẻ căn cước công dân, Hộ chiếu

điện tử.

10. Mật khẩu truy cập: Là mã số mật cá nhân Khách hàng sử dụng khi đăng nhập trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.
11. Mật mã giao dịch: Là mã số mật cá nhân gồm 6 ký tự số do Khách hàng đặt ra và đăng ký với Maritime Bank để xác thực giao dịch tài chính trên Mobile Banking, SMS Banking. Maritime Bank cấp mật mã giao dịch lần đầu đối với dịch vụ SMS hoặc Khách hàng tự tạo đối với Mobile Banking. Khách hàng có thể tự thay đổi mật mã giao dịch của mình qua các kênh giao dịch điện tử theo hướng dẫn cụ thể của từng kênh giao dịch.
12. OTP: Là mật khẩu sử dụng một lần do hệ thống khởi tạo mật khẩu của Maritime Bank tự động phát sinh ngẫu nhiên và gửi đến thiết bị di động của Khách hàng dưới dạng tin nhắn sms hoặc giá trị hiển thị từ thiết bị bảo mật (Token).
13. Token: Là dụng cụ cung cấp mật khẩu, hoạt động theo phương thức tự tạo các ký tự một cách ngẫu nhiên và thay đổi theo thời gian. Token có thời hạn sử dụng và thời hạn sử dụng được ghi trên Token.
14. Yêu cầu: Là bất kỳ yêu cầu hoặc chỉ dẫn nào đưa ra cho Maritime Bank thông qua việc sử dụng Tên truy cập/ Mật khẩu và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do Maritime Bank cung cấp (OTP/Mật mã giao dịch) và bất kỳ định dạng nào khác mà Maritime Bank quy định từng thời điểm.
15. Sao kê: Là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch và các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài khoản trong một khoảng thời gian nhất định.
16. Dữ liệu giao dịch: Là toàn bộ các thông tin liên quan đến giao dịch của Khách hàng được Maritime Bank ghi nhận bằng văn bản hoặc các dữ liệu điện tử.
17. Nhà cung cấp dịch vụ: Là một bên thứ ba mà Maritime Bank có thỏa thuận hợp tác để cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ tiện ích ngoài những dịch vụ do Maritime Bank trực tiếp cung cấp. Tùy từng thời kỳ, Maritime Bank có quyền thay đổi, bổ sung tính năng của Dịch vụ Ngân hàng điện tử và sẽ thông báo cho Khách hàng qua trang web chính thức www.msb.com.vn của Maritime Bank.
18. Hạn mức giao dịch: Hạn mức thanh toán trong một giao dịch, là tổng số tiền tối thiểu hoặc tối đa Khách hàng được phép thanh toán trong một giao dịch do Maritime Bank quy định tại từng thời điểm.
19. Hạn mức ngày: Hạn mức thanh toán trong ngày, là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong ngày do Ngân hàng quy định tại từng thời điểm.
20. 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 Maritime Bank.

Điều 2. Điều kiện sử dụng dịch vụ

1. Để sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Maritime Bank, Khách hàng cần:
 - a) Có tài khoản thanh toán mở tại Maritime Bank (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản M1, Mmoney, FCB, Mpremier...);
 - b) Hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử do Maritime Bank quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thỏa thuận cần thiết liên quan đến hoặc đề cập đến Dịch vụ như ký kết Hợp đồng này.
2. Để bắt đầu sử dụng Dịch vụ, khách hàng cần đăng nhập, truy cập, đổi mật khẩu, tạo mật mã giao dịch... đối với Internet Banking, Mobile Banking theo hướng dẫn tại các kênh giao dịch này.

Điều 3. Dịch vụ và biểu phí

1. Gói Dịch vụ
 - a) Gói Dịch vụ do Maritime Bank quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, Maritime Bank có trách nhiệm thông báo tới Khách hàng theo quy định thông báo tại Hợp đồng này.
 - b) Hiện tại Maritime Bank cung cấp các gói Dịch vụ như sau:
 - Gói dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking:
 - + Gói truy vấn: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính (truy vấn thông tin, quản lý

tài khoản, quản lý khoản vay, quản lý thẻ, kích hoạt thẻ....) dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại Maritime Bank.

- + Gói đầy đủ: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền, Thanh toán hoá đơn, Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho Khách hàng là chủ tài khoản M1-Account, Mmoney-Account và Casa thường.
- + Gói FCB: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền điện tử, Thanh toán hoá đơn, Tiết kiệm trực tuyến; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho Khách hàng FCB.
- + Gói MPremier: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền điện tử, Thanh toán hoá đơn, Tiết kiệm trực tuyến; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho Khách hàng Premier.
- Gói dịch vụ trên SMS Banking:
 - + Gói truy vấn: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính (Truy vấn số dư, sao kê rút gọn, tra cứu thông tin, tra cứu địa điểm ATM/Phòng giao dịch/Điểm ưu đãi, thông báo biến động số dư....) dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại Maritime Bank.
 - + Gói đầy đủ: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền) dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại Maritime Bank.

2. Biểu phí

- a) Biểu phí sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử và các dịch vụ liên quan do Maritime Bank quyết định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ.
- b) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được Maritime Bank quy định bằng cách cho phép Maritime Bank ghi nợ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng.
- c) Maritime Bank có quyền phong toả và ghi nợ số tiền trên Tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định.

Điều 4. Lập yêu cầu và xử lý giao dịch

1. Lập yêu cầu

- a) Yêu cầu sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử sẽ chỉ được chấp nhận khi:
 - Yêu cầu được thực hiện bằng Tên truy cập và Mật khẩu truy cập của Khách hàng trên Internet Banking/Mobile Banking và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của Maritime Bank. Bất cứ hành động nào truy cập trên kênh Internet Banking, Mobile Banking bằng chính Tên truy cập và Mật khẩu của Khách hàng kết hợp phương pháp xác thực do Maritime Bank cung cấp cho Khách hàng (nếu cần) như OTP/ Mật mã giao dịch) được hệ thống của Maritime Bank ghi nhận là do chính khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này.
 - Yêu cầu được gửi từ số điện thoại của Khách hàng đã đăng ký với Maritime Bank qua tin nhắn SMS đến đầu số dịch vụ của Maritime Bank và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của Maritime Bank. Bất cứ tin nhắn SMS được gửi từ chính số điện thoại của Khách hàng kết hợp phương pháp xác thực do Maritime Bank cung cấp cho Khách hàng (Mật mã giao dịch) (nếu cần) như OTP/ Mật mã giao dịch) được hệ thống của Maritime Bank ghi nhận là do chính khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này.
- b) Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện Giao dịch chính xác và đầy đủ theo quy định của Maritime Bank. Maritime Bank có thể yêu cầu thông tin bổ sung hoặc xác nhận các chi tiết trước khi xử lý lệnh của Khách hàng. Nếu Khách hàng không cung cấp các thông tin mà Maritime Bank yêu cầu thì Maritime Bank có thể sẽ không cung cấp tất cả các dịch vụ cho Khách hàng.
- c) Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ yêu cầu Dịch vụ đã được lập. Trường hợp Khách hàng muốn huỷ yêu cầu thực hiện của mình, Maritime Bank sẽ chỉ xem xét với

điều kiện (i) Yêu cầu huỷ được gửi đến Maritime Bank ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch, và (ii) Maritime Bank chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý yêu cầu trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng, và (iii) Việc huỷ yêu cầu không ảnh hưởng đến lợi ích của Maritime Bank cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.

- d) Bất kỳ yêu cầu nào đã được thực hiện sẽ được Maritime Bank coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các Giao dịch thực hiện được coi và tại đây được Khách hàng cam kết, chấp thuận là yêu cầu do Khách hàng là người duy nhất thực hiện, Maritime Bank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào cho bên thứ ba nào khác thực hiện/yêu cầu thực hiện giao dịch.

2. Xử lý giao dịch

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

Điều 5. Thanh toán, tự động khấu trừ tài khoản

1. Giá trị các Giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng Dịch vụ của Maritime Bank sẽ được Maritime Bank ghi nợ/có trực tiếp từ Tài khoản thanh toán của Khách hàng. Maritime Bank được quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên Tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp vượt quá hạn mức giao dịch hoặc hết hạn mức sử dụng ngày.
2. Khách hàng đồng ý cho Maritime Bank ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện.
3. Trong mọi trường hợp Khách hàng kết thúc sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ thanh toán với Maritime Bank.

Điều 6. Yêu cầu hệ thống

1. Hệ thống giao dịch

- a) Maritime Bank không đảm bảo việc truy cập và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng sẽ không bị gián đoạn.
- b) Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà Maritime Bank thông báo cho Khách hàng theo từng thời điểm, Khách hàng ghi nhận rằng Hệ thống ngân hàng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử có thể bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn.
- 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 Maritime Bank hoặc nhà cung cấp dịch vụ, (ii) Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị nhiễu.
- d) Nếu Khách hàng biết được hoặc đáng lẽ phải biết được rằng hệ thống và thiết bị của Maritime Bank không sẵn sàng để sử dụng hoặc đang trực trực, thì trách nhiệm của Maritime Bank sẽ chỉ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong tài khoản và hoàn trả mọi khoản phí hoặc lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.

2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng

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

Điều 7. Tra soát khiếu nại

1. Cơ sở Tra soát khiếu nại

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

2. Thời hạn Tra soát khiếu nại

- 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 Maritime Bank qua Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được Maritime Bank thông báo từng thời điểm và phải tới điểm giao dịch nào gần nhất của Maritime Bank để làm yêu cầu tra soát khiếu nại

- b) Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Maritime Bank 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, Maritime Bank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Maritime Bank, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Maritime Bank;
 - c) Nếu Khách hàng thông báo với Maritime Bank về sai sót đang nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, Maritime Bank có thể yêu cầu chủ tài khoản gửi Maritime Bank chi tiết về khiến kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc Maritime Bank 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.
 - 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. Maritime Bank sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, Maritime Bank sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.
3. Yêu cầu phối hợp
- a) Để hỗ trợ việc tra soát của Maritime Bank, Khách hàng cần cung cấp những thông tin sau:
 - Tên và địa chỉ của Khách hàng và thông tin chi tiết về tài khoản;
 - Chi tiết của giao dịch đang được nói đến;
 - Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
 - Thông tin khác (theo yêu cầu của Maritime Bank).
 - b) Nếu Maritime Bank không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thỏa mãn Khách hàng, Maritime Bank 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 Maritime Bank.
4. Bồi thường
- a) Mỗi bên phải thực hiện nghĩa vụ bồi thường nếu gây thiệt hại cho bên kia trong quá trình thực hiện giao dịch theo quy định của pháp luật.
 - b) Trong trường hợp Maritime Bank xác nhận không có sai sót, Maritime Bank sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho Khách hàng sau khi kết thúc quá trình tra soát.
 - c) Trong trường hợp Maritime Bank 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 Hợp đồng này), Maritime Bank sẽ bồi thường thiệt hại cho Khách hàng, trừ các trường hợp miễn trách theo quy định tại Điều 8 của Hợp đồng này.

Điều 8. Điều khoản miễn trách

Maritime Bank 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:

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 cho trước cho Maritime Bank hoặc các thông tin trên bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
2. 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 Maritime Bank.
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 Maritime Bank bao gồm: tình trạng gián đoạn của chương trình (do cần được nâng cấp, sửa chữa đột

xuất), lỗi, chậm trễ, các thiếu sót khác do bên thứ ba gây ra.

4. Khách hàng thực hiện nhằm giao dịch (nhằm số tiền, nhằm tài khoản...);
5. Quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
6. Các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của Maritime Bank;
7. Số dư trong tài khoản của Khách hàng không đủ thực hiện dịch vụ;
8. Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
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 Maritime Bank;
10. Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
11. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Thông báo

1. Thông báo của Ngân hàng
 - a) Khi sửa đổi nội dung Dịch vụ cung cấp, Maritime Bank 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.
 - b) Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, Maritime Bank sẽ có thông báo trên các kênh thông tin chính thức như Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc đến từng Khách hàng.
 - c) Các phương thức gửi thông báo:
 - Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của Khách hàng); hoặc/và
 - Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của Maritime Bank hoặc trang web của Maritime Bank; hoặc/và
 - Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin.
 - d) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.
 - e) Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của Khách hàng.
2. Thông báo của Khách hàng
 - a) Khách hàng phải thông báo cho Maritime Bank 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 Maritime Bank.
 - b) Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
 - Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của Maritime Bank;
 - Gọi điện thoại đến số (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được Maritime Bank thông báo từng thời điểm. Maritime Bank có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.
 - Gửi yêu cầu tại Mục “Liên hệ góp ý” trên Internet Banking.
 - c) Cho đến khi Maritime Bank 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.
3. Thông báo khác

Khách hàng cá nhân 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:

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

Điều 10. Bảo mật

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

- a) Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động) của mình:
 - Không cho phép trình duyệt lưu Tên truy cập và Mật khẩu;
 - Không được chọn Mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của bạn;
 - Không được tiết lộ Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch cho bất kỳ người nào;
 - Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc bạn nhập Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch;
 - Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/ Mật khẩu truy cập/ Mật mã giao dịch/Token của bạn;
 - Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mật mã giao dịch và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
 - Không được sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập/ Mật mã giao dịch vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;
 - Khách hàng phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do Maritime Bank phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking
- b) Maritime Bank 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 Maritime Bank.
- c) Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động) của Khách hàng bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại tài khoản của Khách hàng trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Khách hàng phải thông báo cho Maritime Bank ngay lập tức.
- 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 Khách hàng trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.

2. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch

- a) Maritime Bank có trách nhiệm sử dụng các biện pháp mà Maritime Bank cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ Ngân hàng điện tử. Maritime Bank hoặc các chi nhánh của Maritime Bank sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (tên người dùng và mật khẩu để xác thực người dùng) và OTP/Mật mã giao dịch cho xác thực giao dịch giúp cung cấp một kênh an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng.
- b) Maritime Bank 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 Maritime Bank đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử.
- c) Bằng việc nộp đơn đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử, Khách hàng đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho Maritime Bank 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.

3. Tiết lộ Bí mật và thông tin cá nhân

- a) Khi Khách hàng giao dịch với Maritime Bank, Khách hàng đồng ý là Maritime Bank 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 Maritime Bank và/hoặc các tài khoản của Khách hàng (sau đây gọi chung là Thông tin).
- b) Maritime Bank 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.
- c) Maritime Bank sẽ chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do Khách hàng cung cấp. Thông tin khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
 - Maritime Bank buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Theo quyết định của Maritime Bank 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 Maritime Bank 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 Maritime Bank và Khách hàng liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.
 - Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.

Điều 11. Chấm dứt dịch vụ

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 Maritime Bank hoặc (ii) Gọi điện miễn phí đến Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được Maritime Bank thông báo từng thời điểm hoặc (iii) Lập yêu cầu trên kênh Internet Banking.
2. Maritime Bank có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho Khách hàng theo quy định thông báo tại Hợp đồng này.
3. Maritime Bank cũng có thể hủy hoặc khóa Tên truy cập, Mật khẩu truy cập; rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp:
 - a) Maritime Bank nghi ngờ/nhận thấy liên quan đến/ có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử và có dấu hiệu rửa tiền theo luật phòng chống rửa tiền; hoặc
 - b) Maritime Bank 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 Maritime Bank và/hoặc bên thứ ba khác;
 - c) Tài khoản, Tên truy cập đã bị đóng;
 - d) Maritime Bank tin rằng việc bảo mật truy cập điện tử của Khách hàng có thể đã bị sơ hở;
 - e) Khách hàng nhập sai Mật khẩu quá số lần theo quy định của Maritime Bank trong từng thời kỳ;
 - f) Maritime Bank nghi ngờ rằng một bên thứ ba đã sử dụng một cách gian lận, hoặc tìm cách truy cập và sử dụng Dịch vụ trên Internet Banking, Mobile Banking bằng Tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch/Chữ ký điện tử của Khách hàng;

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

B. ĐIỀU KHOẢN RIÊNG VỀ DỊCH VỤ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN TRỰC TUYẾN

(Áp dụng trong trường hợp khách hàng sử dụng sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến của Maritime Bank)

Điều 12. Định nghĩa

1. Khách hàng: Là cá nhân đăng ký và được Maritime Bank chấp thuận mở “Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến”. Trong Hợp đồng này, Khách hàng được hiểu là Chủ của “Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến”.
2. Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến (TK): Là tài khoản tiền gửi có kỳ hạn được Khách hàng mở thông qua dịch vụ Internet banking và Mobile Banking của Maritime Bank để chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng sang tài khoản này và được hưởng lãi suất có kỳ hạn.
3. Dịch vụ: Là một số dịch vụ tài khoản do Khách hàng đăng ký và được Maritime Bank chấp thuận cung cấp, bao gồm dịch vụ mở TK, đóng TK, tất toán TK hoặc các dịch vụ khác được Maritime Bank cung cấp theo từng thời kỳ.
4. Giao dịch: Là các giao dịch do Khách hàng thực hiện trên TK của Khách hàng và được Maritime Bank chấp thuận.
5. Đóng TK: Là việc Maritime Bank chấm dứt việc duy trì TK của Khách hàng và đóng hồ sơ TK.
6. Thời gian giao dịch³: là thời gian làm việc thực tế của hệ thống Internet Banking của Maritime Bank, các giao dịch Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến được thực hiện từ 6h đến 22h các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hoặc từ 6h đến 20h các ngày thứ 7, chủ nhật và ngày lễ sẽ được xử lý ngay. Các giao dịch thực hiện sau thời gian này sẽ được xử lý vào phiên làm việc tiếp theo.
7. Điểm giao dịch: được hiểu là các Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Maritime Bank.
8. Ngày đến hạn thanh toán: Là ngày cuối cùng của Kỳ hạn gửi tiền. Trường hợp ngày đến hạn rơi vào ngày nghỉ của Maritime Bank (ngày chủ nhật, ngày lễ, tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật và Maritime Bank) thì ngày đến hạn của Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến sẽ được tính đến ngày làm việc tiếp theo sau liền kề ngày nghỉ đó và lãi tiền gửi được tính đến ngày đáo hạn thực tế.

Điều 13. Đặc điểm của dịch vụ tài khoản tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến

1. Khách hàng sử dụng tên truy cập, mật khẩu truy cập vào dịch vụ Internet banking và Mobile Banking của Khách hàng đã đăng ký tại Maritime Bank để mở TK theo hướng dẫn. Khách hàng chỉ được mở và thực hiện các Giao dịch trên TK theo quy định tại Hợp đồng này trong Thời gian giao dịch.
2. Lãi suất
 - a) Lãi suất tiền gửi được tính theo tỷ lệ %/ tháng hoặc %/ năm trên cơ sở tháng (30 ngày) hoặc năm (360 ngày) và phù hợp với quy định của Pháp luật. Lãi suất cụ thể theo quy định của Maritime Bank trong từng thời kỳ, lãi suất này được công bố thông qua website và các Điểm giao dịch của Maritime Bank và được giữ cố định trong suốt kỳ hạn gửi tiền.
 - b) Trường hợp tất toán/đóng tài khoản tiền gửi trước hạn, lãi suất được áp dụng tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất tại thời điểm tất toán trước hạn theo từng loại tiền của Maritime Bank phù hợp với quy định của Pháp luật từng thời kỳ.
3. Phương thức trả lãi:
 - a) Lãi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến được tính theo số tiền gửi, lãi suất theo quy định tại khoản 2 Điều này, thời gian tính lãi (trong đó thời gian tính lãi là số ngày thực tế Khách hàng gửi tiền tại Maritime Bank).
 - b) Phương thức trả lãi tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến bao gồm những phương thức sau: Trả lãi ngay khi gửi tiền (lãi trả trước), trả lãi khi gốc đến hạn (lãi trả sau), trả lãi định kỳ (hàng tháng, hàng quý hoặc kỳ hạn khác theo thỏa thuận giữa Maritime Bank và Khách hàng). Các hình thức trả lãi được ghi rõ trên trang dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến để Khách hàng lựa chọn.

³ Theo phụ lục số PL01.QĐ.DV.004 Hướng dẫn dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến

4. Yêu cầu về số tiền gửi tối thiểu và tối đa, kỳ hạn gửi tiền: Theo quy định của Maritime Bank từng thời kỳ và Khách hàng được chủ động lựa chọn khi gửi tiền tại Maritime Bank.
5. Đóng TK
 - a) Đóng TK theo yêu cầu của Khách hàng: Bằng việc xác nhận đồng ý với các điều khoản của Hợp đồng này, Khách hàng đã đồng ý ủy quyền cho Maritime Bank đóng TK khi Khách hàng tắt toán TK thông qua dịch vụ dịch vụ Internet Banking của Maritime Bank. Toàn bộ số tiền trên TK sẽ được chuyển vào tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng mở tại Maritime Bank.
 - b) Đóng TK theo quy định của Maritime Bank
 - Maritime Bank được đóng TK khi:
 - + Khách hàng vi phạm cam kết, thỏa thuận sử dụng dịch vụ với Maritime Bank;
 - + Khi Khách hàng thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của Maritime Bank và quy định của Pháp luật;
 - + Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
 - Toàn bộ số tiền gốc và lãi sẽ được chuyển vào tài khoản thanh toán của Khách hàng
6. Chuyển kỳ hạn mới khi đến hạn
 - a) Đối với tiền gốc:
 - Đối với các sản phẩm tự động đáo hạn thì vào ngày đáo hạn, hệ thống sẽ tự động chuyển kỳ hạn mới cho khoản tiền gửi đó:
 - + Kỳ hạn tái tục bằng (=) kỳ hạn cũ của khoản tiền gửi.
 - + Lãi suất tái tục bằng (=) lãi suất quy định của Maritime Bank tại thời điểm chuyển kỳ hạn đối với từng loại sản phẩm.
 - + Số tiền tái tục bằng (=) Vốn gốc ban đầu cộng (+) lãi Khách hàng được hưởng hoặc chỉ bằng vốn gốc ban đầu tùy theo việc khách hàng lựa chọn phương thức trả lãi
 - b) Đối với tiền lãi:
 - Các phương thức trả lãi bao gồm: Lãi nhập gốc, lãi không nhập gốc:
 - + Đối với phương thức lãi nhập gốc: Vào ngày đáo hạn, hệ thống sẽ tự động nhập lãi vào gốc (chỉ áp dụng đối với trường hợp Khách hàng chọn phương thức tự động chuyển kỳ hạn).
 - + Đối với phương thức lãi không nhập gốc: Vào ngày đến hạn, hệ thống sẽ tự động thanh toán tiền lãi vào tài khoản thanh toán do Khách hàng chỉ định.
7. Các vấn đề khác chưa quy định thực hiện theo thỏa thuận tại phần A Hợp đồng này.

C. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Điều khoản thi hành

1. Luật áp dụng và nguyên tắc giải quyết tranh chấp
 - a) Hợp đồng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
 - b) Các tranh chấp nảy sinh trong quá trình thực hiện sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng bình đẳng. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày một Bên có văn bản gửi các Bên còn lại về việc giải quyết tranh chấp mà một trong Các Bên không muốn thương lượng hoặc Các Bên không đạt được thỏa thuận chung thì mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến hợp đồng này sẽ được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền.
 - c) Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán mọi chi phí liên quan đến vụ kiện, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phí tài phán, lệ phí, chi phí tố tụng, bao gồm cả phí thuê luật sư và toàn bộ chi phí liên quan khác mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.
2. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành
 - a) Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký. Mọi sửa đổi, bổ sung thay thế (nếu có) Maritime Bank sẽ

thông báo cho Khách hàng theo thỏa thuận Thông báo tại Hợp đồng này sau ngày nhận được thông báo nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ của Maritime Bank được hiểu là đã đồng ý với các sửa đổi, bổ sung thay thế đó.

- b) Trong trường hợp một hoặc một số quy định trong Hợp đồng này không còn hiệu lực thì những điều khoản còn lại vẫn có giá trị.
- c) Khách hàng lưu ý đọc các nội dung của Hợp đồng này trước khi ký kết, sử dụng Dịch vụ. Nếu Khách hàng không hiểu hoặc không chắc chắn về bất cứ nội dung nào trong Hợp đồng này, Khách hàng có thể liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của Ngân hàng theo số điện thoại (04)39-44-55-66 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) để được trợ giúp.
- d) Đơn đăng ký dịch vụ của Khách hàng, các văn bản giao dịch và các thông báo có liên quan của Maritime Bank được coi là một phần phụ lục của Hợp đồng này.
- e) Hợp đồng này được lập thành 02 bản do Ngân hàng Maritime Bank giữ 01 bản và Khách hàng giữ 01 bản.

Khách hàng
(Ký và ghi rõ họ tên)

Maritime Bank
(Ký và đóng dấu)