

**HỢP ĐỒNG MỞ, SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN
VÀ CÁC DỊCH VỤ KHÁC LIÊN QUAN ĐẾN TÀI KHOẢN
(DÀNH CHO KH CÁ NHÂN)**

Số: .../20.../MSB-...

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

Bên cung cấp Dịch vụ: NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – Chi nhánh ...- Phòng Giao dịch...			
Địa chỉ:...			
Người đại diện:	...	Chức vụ:	
Giấy ủy quyền số ¹ :	...	ngày: ...	
Điện thoại:	...	Fax: ...	
Gọi tắt là MSB			
Bên yêu cầu Dịch vụ: ...			
Địa chỉ: ...			
Số CMND ² :	...	Ngày cấp:	...
Nơi cấp:	...		
Giấy ủy quyền số:	...	ngày: ...	
Điện thoại:	...	Fax: ...	
Gọi tắt là KHÁCH HÀNG			

Hai bên đã thống nhất ký kết Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán với các điều khoản và điều kiện như sau:

I. THÔNG TIN TÀI KHOẢN

Theo yêu cầu của KH, MSB đồng ý mở TK thanh toán cho KH với các thông tin trên Giấy đề nghị mở và sử dụng TK thanh toán như sau:

1. Tên TK:
2. Ngày hiệu lực: .../.../...
3. Mở và sử dụng TK: Chi tiết theo Giấy đề nghị mở và sử dụng TK thanh toán đính kèm.

II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. **Khách hàng (KH):** Là cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ mở và sử dụng TK thanh toán.
2. **Ngân hàng/MSB:** Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam, thực hiện mở tài khoản thanh toán, phát hành thẻ ghi nợ, và cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử tại MSB.
3. **Tài khoản (TK):** Là TK thanh toán do KH mở tại MSB với mục đích nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng các dịch vụ qua TK như: Cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ TK khác phù hợp với quy định của Pháp luật hiện hành.
4. **Chủ TK:** Là cá nhân đứng tên mở TK.

¹ Nếu không phải là người đại diện theo pháp luật.

² Có thể thay bằng Thẻ căn cước công dân/Hộ chiếu/Giấy khai sinh đối với cá nhân là công dân Việt Nam chưa đủ 14 tuổi.

5. **Chứng từ TK:** Bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số TK, sao kê, giấy báo số dư TK hoặc các chứng từ khác có liên quan.
6. **Số dư:** Là số dư sổ cái của TK
7. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu Chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm (nếu có), được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TK và công bố công khai tại các điểm giao dịch và trên website www.msb.com.vn.
8. **Pháp luật:** Có nghĩa là Pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; tập quán quốc tế có liên quan được phép áp dụng theo pháp luật Việt Nam
9. **Cơ quan có thẩm quyền:** Có nghĩa là cơ quan nhà nước tại Việt Nam hoặc tại quốc gia nào khác có liên quan có thẩm quyền theo pháp luật VN.
10. **Thông tin KH:** Có nghĩa là thông tin mà KH phải cung cấp và MSB tự thu thập liên quan đến KH, Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) và những người có liên quan đến KH (nếu có) theo quy định pháp luật để phục vụ cho hoạt động mở và sử dụng TK, cung cấp Dịch vụ cho KH thông qua TK như thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin TK, giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế v.v...
11. **Tội phạm tài chính:** Có nghĩa là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng, trốn thuế, lừa đảo, lẩn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại theo Pháp luật Việt Nam, theo các thỏa thuận mà MSB cam kết tuân thủ với Cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở nước ngoài phù hợp với Pháp luật Việt Nam.
12. **Chủ sở hữu hưởng lợi bao gồm (nếu có):**
 - a) Cá nhân sở hữu thực tế đối với một Tài khoản hoặc một Giao dịch: Chủ TK, hoặc bất kỳ người nào chi phối hoạt động, thụ hưởng của Tài khoản, Giao dịch đó;
 - b) Cá nhân có quyền chi phối pháp nhân: Cá nhân nắm giữ từ 10% trở lên vốn điều lệ của pháp nhân đó; cá nhân nắm giữ từ 20% trở lên vốn điều lệ của các tổ chức góp trên 10% vốn của pháp nhân đó; chủ doanh nghiệp tư nhân; cá nhân khác thực tế chi phối pháp nhân đó;
 - c) Cá nhân có quyền chi phối một ủy thác đầu tư, thỏa thuận ủy quyền: Cá nhân ủy thác, ủy quyền; cá nhân có quyền chi phối cá nhân, pháp nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền.
13. **Phòng, chống rửa tiền (AML):** Là phòng, chống hành vi của các tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có³.
14. **Hệ thống AML:** Là hệ thống phần mềm được MSB sử dụng để thực hiện tự động hóa công tác Phòng, chống rửa tiền tại ngân hàng.
15. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act):** Là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với các Tài khoản nước ngoài được Chính phủ Hoa Kỳ ban hành năm 2010 và có hiệu lực vào ngày 01/4/2014 nhằm mục đích phát hiện, ngăn chặn và ngăn cản sự lạm dụng thuế của các đối tượng nộp thuế thông qua các tài khoản đầu tư tại các Tổ chức tài chính nước ngoài (FFIs: Foreign Financial Institutions).
16. **Hiệp định liên chính phủ (IGA– Intergovernmental Agreement) ký giữa Việt Nam và Hợp chúng quốc Hoa Kỳ:** Là văn bản thỏa thuận giữa Hoa Kỳ và Việt Nam về việc thực hiện tuân thủ FATCA tại Việt Nam.

III. MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Điều 1. Nguyên tắc mở và sử dụng TK thanh toán

1. Chủ TK cá nhân phải tự thực hiện giao dịch mở TK và chỉ được ủy quyền sử dụng TK cho người khác, trừ trường hợp Chủ TK là cá nhân chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật mở TK thanh toán thông qua người đại diện theo pháp luật và Người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi mở TK thanh toán thông qua người giám hộ.
Trường hợp, Chủ TK muốn ủy quyền cho người khác thực hiện thì phải có văn bản ủy quyền theo quy định pháp luật.
2. Sử dụng TK của KH cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi:
 - a) Mọi thủ tục mở và sử dụng TK của người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định pháp luật phải được thực hiện thông qua Người đại diện/Người giám hộ;

³ Khoản 1 Điều 4 Luật Phòng, chống rửa tiền 2012

- b) Người đại diện/Người giám hộ có trách nhiệm sử dụng TK của Người mà mình làm giám hộ, đại diện vì lợi ích của Người được giám hộ/được đại diện; có đầy đủ quyền và trách nhiệm trong việc sử dụng TK theo các thỏa thuận tại Hợp đồng này và các quy định Pháp luật khác có liên quan;
- c) Trường hợp người được giám hộ/người được đại diện đã đủ 15 tuổi hoặc đã có đầy đủ năng lực hành vi dân sự hoặc không còn căn cứ tuyên bố có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi muốn được sử dụng TK thì phải có văn bản gửi MSB về việc chấm dứt giám hộ, đại diện và xuất trình các giấy tờ pháp lý chứng minh việc đã có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật. Trên cơ sở MSB đã kiểm tra chứng từ KH xuất trình đảm bảo hợp lệ hợp pháp, TK sẽ do KH (Người được giám hộ, Người được đại diện) chịu trách nhiệm sử dụng và Người giám hộ, đại diện theo Pháp luật sẽ không còn quyền được sử dụng TK đó.

Điều 2. Ủy quyền sử dụng TK

1. Chủ TK có thể ủy quyền cho một hoặc nhiều người khác sử dụng TK thực hiện một, một số hoặc toàn bộ giao dịch trong thời hạn ủy quyền.
2. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản ủy quyền như: Giấy đề nghị mở và sử dụng TK, văn bản đăng ký thay đổi thông tin TK và các văn bản ủy quyền khác (nếu có), kèm theo giấy tờ tùy thân và các văn bản khác có liên quan theo hướng dẫn của MSB.
Trường hợp Chủ TK không ghi thời hạn ủy quyền cụ thể trên các văn bản ủy quyền thì thời hạn ủy quyền không bị giới hạn bởi thời hạn 01 năm kể từ thời điểm ủy quyền và chỉ chấm dứt khi có văn bản thay thế khác của Chủ TK hoặc theo quy định pháp luật.
3. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại và chỉ được giao dịch với MSB trong thời hạn, phạm vi được ủy quyền quy định tại văn bản ủy quyền. Đối với Chủ TK cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị tuyên bố mất tích hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, Người đại diện theo Pháp luật hoặc Người giám hộ của Chủ TK không được ủy quyền cho cá nhân khác sử dụng TK của người mà mình đại diện hoặc giám hộ.
4. Người được ủy quyền không thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB.
5. Mọi giao dịch với Người được ủy quyền sẽ không được thực hiện khi xảy ra một trong các trường hợp: Theo thỏa thuận giữa KH và MSB; Văn bản ủy quyền hết hạn mà không được gia hạn; Công việc được ủy quyền đã hoàn thành; Chủ TK có văn bản đề nghị chấm dứt/thay đổi việc ủy quyền; Thời hạn bổ nhiệm của người được ủy quyền không còn⁴ và các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
6. Chủ TK, Người ủy quyền hoặc Người được ủy quyền có trách nhiệm thông báo cho MSB ngay sau khi phát sinh các sự kiện ảnh hưởng đến hiệu lực của việc ủy quyền liên quan đến giao dịch mở và sử dụng TK như: KH là cá nhân, Người ủy quyền hoặc Người được ủy quyền bị chết, mất tích, hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự; v.v... và phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do không thực hiện trách nhiệm thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác và kịp thời. MSB được miễn trừ mọi thiệt hại và tranh chấp có liên quan xảy ra (nếu có) nếu không nhận được các thông tin liên quan đến việc ủy quyền của Chủ TK.

Điều 3. Phong tỏa TK

1. MSB sẽ thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TK trong các trường hợp sau:
 - a) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
 - b) MSB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TK thanh toán của KH hoặc theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên TK thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - c) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa TK.
2. Ngay sau khi phong tỏa TK thanh toán, MSB phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức Chủ TK nhận thông báo đã đăng ký với MSB) cho Chủ TK hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của Chủ TK biết về lý do và phạm vi phong tỏa TK thanh toán; số tiền bị phong tỏa trên TK thanh

⁴ Đối với trường hợp ủy quyền của tổ chức.

toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TK bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

3. Việc chấm dứt phong tỏa TK được thực hiện trong các trường hợp sau:
 - a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - b) Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TK thanh toán;
 - c) MSB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyên tiền;
 - d) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.

Điều 4. Tạm khóa TK

1. MSB thực hiện tạm khóa TK thanh toán của KH (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TK thanh toán khi: (a) có văn bản yêu cầu của Chủ TK (hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ TK) hoặc (b) theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TK với MSB hoặc (c) TK Cá nhân khi Chủ TK là Cá nhân người nước ngoài không cư trú hết thời hạn thị thực hoặc (d) theo quy định pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa TK.
2. Việc chấm dứt tạm khóa TK thanh toán và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của Chủ TK (hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của Chủ TK) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa Chủ TK và MSB.

Điều 5. Đóng TK

1. MSB sẽ thực hiện đóng TK trong các trường hợp sau:
 - a) Có văn bản yêu cầu đóng TK thanh toán của Chủ TK và Chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK thanh toán. Trường hợp Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng TK được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TK;
 - b) Chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
 - c) Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp đồng này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TK thanh toán với MSB;
 - d) TK không duy trì đủ số dư tối thiểu (nếu có) theo quy định của MSB và không có phát sinh giao dịch trong vòng 12 tháng liên tục;
 - e) Khi kết quả rà soát KH định kỳ theo quy định của pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chỉ ra rằng KH thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB tại thời điểm rà soát định kỳ;
 - f) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu đóng TK.
2. Trước khi đóng TK, MSB phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức Chủ TK nhận thông báo đã đăng ký với MSB) cho Chủ TK (bao gồm cả người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ TK thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích) biết.
3. Xử lý số dư còn lại trên TK sau khi đóng TK:
 - a) Thanh toán phí đóng TK và các khoản phí liên quan khác (nếu có) theo Biểu phí của MSB công bố trong từng thời kỳ (trên website www.msb.com.vn);
 - b) Theo thỏa thuận giữa KH và MSB;
 - c) Chi trả theo yêu cầu của Chủ TK; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TK trong trường hợp Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp Chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích; người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi. Riêng đối với trường hợp đóng TK khi KH là Tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật, số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của KH phải được bù trừ với tổng nghĩa vụ nợ của KH tính đến thời điểm đóng TK trong hệ thống MSB;
 - d) Chi trả theo quyết định của tòa án;
 - e) Trường hợp KH chưa đến nhận số tiền còn lại trên TK sau khi MSB đã thông báo bằng văn bản hoặc theo hình thức Chủ TK nhận thông báo đã đăng ký với MSB, số tiền còn lại đó được quản lý

tại TK “Tiền giữ hộ”. Sau thời hạn 5 năm, nếu KH, Người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc Người giám hộ, người đại diện không nhận lại số tiền còn lại trên TK thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.

Điều 6. Phí và chi phí KH phải chịu trách nhiệm thanh toán

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

Điều 7. Trả lãi đối với số dư TK thanh toán

1. Số dư trên TK được hưởng lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn. Mức lãi suất do MSB ấn định và niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và các điểm giao dịch.
2. Nếu ngày thu lãi, trả lãi trùng vào ngày lễ hay ngày nghỉ hàng tuần thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

Điều 8. Tra soát, khiếu nại trong sử dụng TK thanh toán

1. MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng TK thanh toán qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua các điểm giao dịch. Trường hợp tiếp nhận qua tổng đài điện thoại, KH phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MSB trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại, trừ các thời hạn khiếu nại khác (nếu có) tương ứng với các dịch vụ cụ thể mà KH đã đăng ký sử dụng như Internet Banking, Mobile Banking, Dịch vụ thẻ ... Quá thời hạn trên, MSB vẫn tiếp tục giải quyết tra soát, khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác khác có liên quan và KH sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do đề nghị tra soát khiếu nại chậm.
3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại :
 - a) MSB xử lý tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn tối đa 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này.
 - b) Đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Hợp đồng này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định Pháp luật hiện hành.
 - c) Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước⁵, đồng thời thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
5. Trong trường hợp MSB, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định tại Hợp đồng này.

Điều 9. Địa điểm giao dịch TK

1. KH phải thực hiện tại Đơn vị kinh doanh (ĐVKD) của MSB nơi mở TK của KH đối với giao dịch thừa kế hoặc xử lý số dư trên TK trong trường hợp Chủ TK là cá nhân chết, mất tích, hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự.
2. Ngoài các giao dịch được đề cập tại khoản 1 Điều này, KH có thể thực hiện các giao dịch khác tại bất kỳ ĐVKD nào của MSB.

Điều 10. Quyền và trách nhiệm của KH

⁵ Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn

1. Sử dụng số tiền trên TK thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. KH thanh toán được MSB tạo điều kiện để sử dụng TK thanh toán của mình thuận tiện và an toàn;
2. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung ứng;
3. Yêu cầu MSB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TK thanh toán của mình theo thỏa thuận với MSB;
4. Ủy quyền cho người khác sử dụng TK thanh toán;
5. Được yêu cầu MSB tạm khóa, đóng TK thanh toán khi cần thiết;
6. Đảm bảo có đủ tiền trên TK thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với MSB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư trên TK;
7. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TK thanh toán tại Hợp đồng mở và sử dụng TK, thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và các quy định có liên quan của Pháp luật;
8. Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng;
9. Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB chuyển thừa, chuyển nhầm vào TK thanh toán của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB)⁶;
10. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các Thông tin KH cho MSB theo quy định pháp luật và theo thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. KH phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho MSB về bất cứ thay đổi nào liên quan đến Thông tin KH đã đăng ký và cung cấp khi mở TK và KH có nghĩa vụ thực hiện các thủ tục, hồ sơ để đăng ký thay đổi các thông tin đó;
11. Duy trì số dư tối thiểu trên TK thanh toán được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TK và công bố trong từng thời kỳ (trên website www.msb.com.vn).
12. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình;
13. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của các thông tin, văn bản KH cung cấp cho MSB;
14. Chịu trách nhiệm về các giao dịch yêu cầu MSB thực hiện;
15. Không được cho thuê, cho mượn TK thanh toán của mình;
16. Không được sử dụng TK thanh toán để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
17. Tuân thủ các trách nhiệm thực hiện Đạo luật Tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ của các Tổ chức tài chính Việt Nam được quy định tại Hiệp định IGA ký giữa Việt Nam và Hoa Kỳ ngày 01/4/2016 và các văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền (nếu có).
18. KH luôn bảo đảm rằng các thông tin của mỗi Chủ sở hữu hưởng lợi hoặc người có liên quan (nếu có) mà KH cung cấp cho MSB đều đã được thông báo và đã được Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan đồng ý cho phép sử dụng, tiết lộ và chuyển giao cho MSB;
19. Quản lý chứng từ giao dịch, chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) phát sinh trong trường hợp chứng từ do KH quản lý bị lợi dụng do lỗi của KH.
20. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TK với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 11. Quyền và trách nhiệm của MSB

1. MSB được chủ động trích (ghi Nợ) TK thanh toán của KH (mà không cần bất kỳ ủy nhiệm chi, lệnh thanh toán hoặc ủy quyền nào của KH) trong trường hợp:
 - a) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH phù hợp quy định của pháp luật;
 - b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định pháp luật;
 - c) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TK thanh toán theo quy định pháp luật và thông báo cho Chủ TK biết;

⁶ Khoản 2, Điều 14, TT46 về Hướng dẫn dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

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

⁷ Khoản 3, Điều 16, TT46 về Hướng dẫn dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Điều 12. Sửa đổi, bổ sung điều kiện giao dịch

Trong quá trình thực hiện dịch vụ, MSB có quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung điều kiện giao dịch liên quan đến TK thanh toán trên cơ sở phù hợp với pháp luật và thông báo công khai tại các điểm giao dịch và trang web chính thức của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm MSB công bố các sửa đổi, bổ sung các điều kiện giao dịch được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 13. Bảo mật thông tin

1. Hai bên cam kết bảo mật mọi thông tin liên quan đến Hợp đồng. Hai bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện Hợp đồng này, không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào các thông tin được bảo mật nếu không được sự đồng ý bằng văn bản của bên kia, trừ trường hợp quy định tại khoản 2, Điều này.
2. Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
 - a) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - b) Theo quyết định của MSB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MSB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và KH liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.
 - c) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của KH.

IV. PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

Nội dung Điều kiện, điều khoản liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ được quy định tại Phụ lục số 01 ban hành kèm theo Hợp đồng này.

V. DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Nội dung Điều kiện, điều khoản liên quan đến dịch vụ Ngân hàng Điện tử được quy định tại Phụ lục số 02 ban hành kèm theo Hợp đồng này.

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

(Áp dụng trong trường hợp KH sử dụng sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến của MSB)

Nội dung Điều kiện, điều khoản liên quan đến dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến được quy định tại Phụ lục số 03 ban hành kèm theo Hợp đồng này.

VII. ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN THU HỘ TỰ ĐỘNG VÀ NẠP TIỀN TỰ ĐỘNG THUÊ BAO VIỄN THÔNG

Nội dung Điều kiện, điều khoản liên quan đến dịch vụ thu hộ tự động và nạp tiền tự động thuê bao viễn thông được quy định tại Phụ lục số 04 ban hành kèm theo Hợp đồng này.

VIII. CÁC CAM KẾT CHUNG

Điều 14. Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính

1. MSB có quyền thực hiện các hành động mà trong phạm vi cần thiết phù hợp với quy định của pháp luật để phát hiện, điều tra và phòng chống Tội phạm tài chính (“Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính”) như: (a) thẩm tra, can thiệp và điều tra bất kỳ yêu cầu cung cấp dịch vụ nào của KH hoặc bất kỳ giao dịch nào có liên quan đến TK của KH tại MSB; (b) điều tra nguồn gốc hoặc người nhận tiền dự kiến; (c) tổng hợp Thông tin KH với các thông tin có liên quan khác mà MSB đang có; và/hoặc (d) kiểm tra bổ sung để xác định thông tin về nhân thân và tình trạng của KH hoặc về tình trạng của Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan của KH không phụ thuộc vào việc người này có phải là đối tượng của một biện pháp trừng phạt nào hay không.
2. Trong phạm vi thỏa thuận tại Hợp đồng này, MSB sẽ không chịu trách nhiệm trước KH hoặc bất kỳ bên thứ ba nào đối với bất kỳ thiệt hại nào mà KH hoặc bên thứ ba phải gánh chịu liên quan đến việc trì hoãn, phong tỏa hoặc từ chối hoặc ngừng giao dịch với KH hoặc biện pháp khác mà MSB áp dụng phát sinh từ hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính.

Điều 15. Tuân thủ về thuế

1. KH, Chủ sở hữu hưởng lợi và mỗi người có liên quan xác nhận rằng họ chịu trách nhiệm hoàn toàn trong việc hiểu và tuân thủ các nghĩa vụ thuế (như nộp thuế, nộp tờ khai thuế hoặc nộp các hồ sơ khác liên quan đến việc thanh toán thuế) theo Pháp luật của các quốc gia nơi phát sinh các nghĩa vụ thuế có liên quan đến việc mở và sử dụng TK của KH và/hoặc các Dịch vụ được cung cấp bởi MSB cho KH.

- Việc KH không cung cấp Thông tin KH và các báo cáo, giấy tờ kèm theo của KH, hoặc của Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan của KH, có thể buộc MSB phải tự đưa ra quyết định liên quan đến tình trạng thuế của KH, bao gồm việc MSB phải khấu trừ các khoản tiền trên TK của KH theo yêu cầu của Cơ quan thuế.
- MSB không chịu trách nhiệm đối với các nghĩa vụ thuế của KH có thể phát sinh tại bất kỳ quốc gia nào.

Điều 16. Sự kiện bất khả kháng

- 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 Hợp đồng, 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 nhưng không giới hạn các sự kiện như thiên tai, động đất, hoả hoạn, bạo động, chiến tranh, sự thay đổi của Pháp luật, quyết định của Cơ quan có thẩm quyền không do lỗi của các bên.
- Bên do gặp phải sự kiện bất khả kháng mà không thực hiện được các quy định trong Hợp đồng 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 Hợp đồng. 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 Hợp đồng.

Điều 17. Bồi thường thiệt hại

Trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Hợp đồng 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.

Điều 18. Chấm dứt hợp đồng

- Hợp đồng này chấm dứt trong những trường hợp sau:
 - KH chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc bị tuyên bố mất tích, bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự;
 - Một trong hai bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng;
 - Theo thỏa thuận của các bên;
 - Theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền;
 - Nhằm thực hiện các Nghĩa vụ tuân thủ;
 - Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
- Khi Hợp đồng còn trong thời hạn có hiệu lực (kể cả trong thời gian đã gia hạn của Hợp đồng) nếu một trong hai Bên muốn đơn phương chấm dứt Hợp đồng thì phải thông báo cho Bên kia bằng văn bản ít nhất là 05 ngày trước ngày dự định chấm dứt. Sau khi Hợp đồng chấm dứt hiệu lực, MSB và KH vẫn phải hoàn thành nghĩa vụ phát sinh từ Hợp đồng này, bao gồm cả việc thanh toán cho nhau đầy đủ các khoản phí, lãi, các nghĩa vụ đối với bên thứ ba, Cơ quan có thẩm quyền v.v...

Điều 19. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

- Hợp đồng này được điều chỉnh bởi Pháp luật Việt Nam.
- Các tranh chấp nảy sinh trong quá trình thực hiện sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng bình đẳng. Trường hợp 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.
- Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.

Điều 20. Điều khoản thực hiện

- Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký cho đến khi chấm dứt theo một trong các trường hợp quy định tại Khoản 1, Điều 18 Hợp đồng này.
- Hai Bên cam kết chấp thuận tất cả những điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này. Mọi sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ bất kỳ nội dung Hợp đồng phải được hai Bên đồng ý và lập thành văn bản, trừ các trường hợp việc sửa đổi, bổ sung và hủy bỏ phải thực hiện theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
- Các văn bản về việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng và các tài liệu đính kèm là một bộ phận không thể tách rời của Hợp đồng và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.
- Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Hợp đồng này thì sẽ được thực hiện theo quy định của

Pháp luật có liên quan.

5. Hợp đồng này được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản, có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN NGÂN HÀNG

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

KHÁCH HÀNG

(Ký, ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC SỐ 01

ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA VÀ QUỐC TẾ

(Ban hành kèm theo HỢP ĐỒNG MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, THẺ GHI NỢ

VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KH CÁ NHÂN

Số: .../20.../MSB-... ngày .../.../...

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- Thẻ ghi nợ:** Là loại Thẻ do MSB phát hành cho Chủ thẻ. Trong Hợp đồng này, Thẻ ghi nợ bao gồm Thẻ ghi nợ nội địa, Thẻ ghi nợ quốc tế và/hoặc Thẻ ghi nợ khác do MSB phát hành cho Chủ thẻ theo đăng ký của Chủ thẻ.
- Chủ thẻ:** Là cá nhân được MSB phát hành Thẻ ghi nợ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ:
 - Chủ thẻ chính:** Là cá nhân đứng tên ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với MSB và có nghĩa vụ thực hiện thỏa thuận đó.
 - Chủ thẻ phụ:** Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ (phạm vi sử dụng theo chỉ định cụ thể của Chủ thẻ chính và phù hợp với quy định của Pháp luật) và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
- Mã số cá nhân (PIN- Personal Identify Number):** Là mã số mật của Chủ thẻ do MSB cấp ban đầu và sau đó Chủ thẻ thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch Thẻ, mã số PIN có thể được sử dụng cùng với Thẻ trong một số giao dịch Thẻ tại ATM, POS, kênh giao dịch thanh toán trên thiết bị di động (đối với Thẻ nội địa) để chứng thực giao dịch Thẻ đã được Chủ thẻ thực hiện và/hoặc cho phép thực hiện. Mã số PIN khi giao dịch (ngoại trừ mã PIN do MSB cấp lần đầu) là mã số do Chủ thẻ tự đặt, chỉ có Chủ thẻ biết và Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật.
- Giao dịch Thẻ:** Là giao dịch trong đó Chủ thẻ sử dụng Thẻ để rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do MSB hoặc các tổ chức thanh toán Thẻ khác cung ứng.
- Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT):** Bao gồm tất cả các tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận Thẻ làm phương tiện thanh toán hàng hóa, dịch vụ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với Tổ chức thanh toán thẻ.
- Dịch vụ Ngân hàng điện tử/Dịch vụ:** Là các dịch vụ ngân hàng được thực hiện và cung cấp cho KH trên các kênh giao dịch điện tử bao gồm Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.
- Gói dịch vụ:** Là sự phân quyền sử dụng Dịch vụ, KH lựa chọn gói dịch vụ khi đăng ký sử dụng Dịch vụ. Gói dịch vụ quy định chi tiết tại Hợp đồng này.
- Internet Banking:** Là kênh giao dịch giữa MSB với KH thông qua các trình duyệt web trên các thiết bị có kết nối với Internet.
- Mobile Banking:** Là kênh giao dịch giữa MSB với KH thông qua ứng dụng trên thiết bị di động (Mobile App).
- SMS Banking:** Là kênh giao dịch qua tin nhắn SMS tới đầu số dịch vụ mà MSB sử dụng để giao tiếp với KH và qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho KH.
- 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 tín điện tử, và các nhóm thông tin.
- Tên truy cập:** Là mã định danh xác định, duy nhất giữa MSB với KH để truy cập, sử dụng Dịch vụ, phù hợp với quy định của MSB. MSB cấp mã định danh lần đầu theo yêu cầu của KH và KH có thể tự thay đổi tên truy cập của mình qua các kênh giao dịch điện tử.
- Mật khẩu truy cập:** Là mã số mật cá nhân KH sử dụng khi đăng nhập trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.
- Mật mã giao dịch:** Là mã số mật cá nhân gồm 6 ký tự số do KH đặt ra và đăng ký với MSB để xác thực giao dịch tài chính trên Mobile Banking, SMS Banking. MSB cấp mật mã giao dịch lần đầu đối với dịch vụ SMS hoặc KH tự tạo đối với Mobile Banking. KH 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.

15. **OTP:** Là mật khẩu sử dụng một lần do hệ thống khởi tạo mật khẩu của MSB tự động phát sinh ngẫu nhiên và gửi đến thiết bị di động của KH dưới dạng tin nhắn sms hoặc giá trị hiển thị từ thiết bị bảo mật (Token).
16. **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.
17. **Yêu cầu:** Là bất kỳ yêu cầu hoặc chỉ dẫn nào đưa ra cho MSB thông qua việc sử dụng Tên truy cập/ Mật khẩu và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp (OTP/Mật mã giao dịch) và bất kỳ định dạng nào khác mà MSB quy định từng thời điểm.
18. **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.
19. **Dữ liệu giao dịch:** Là toàn bộ các thông tin liên quan đến giao dịch của KH được MSB ghi nhận bằng văn bản hoặc các dữ liệu điện tử.
20. **Nhà cung cấp dịch vụ:** Là một bên thứ ba mà MSB có thoả thuận hợp tác để cung cấp cho KH các dịch vụ tiện ích ngoài những dịch vụ do MSB trực tiếp cung cấp. Tuỳ từng thời kỳ, MSB có quyền thay đổi, bổ sung tính năng của Dịch vụ Ngân hàng điện tử và sẽ thông báo cho KH qua trang web chính thức www.msb.com.vn của MSB.
21. **Hạn mức giao dịch:** Hạn mức thanh toán trong một giao dịch, là tổng số tiền tối thiểu hoặc tối đa KH được phép thanh toán trong một giao dịch do MSB quy định tại từng thời điểm.
22. **Hạn mức ngày:** Hạn mức thanh toán trong ngày, là tổng số tiền tối đa KH được phép sử dụng trong ngày do Ngân hàng quy định tại từng thời điểm.
23. **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

Điều 2. Phát hành Thẻ

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

Điều 3. Sử dụng thẻ

1. Phạm vi sử dụng Thẻ: Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của MSB và/hoặc các đối tác của MSB cung cấp.
2. Thời hạn sử dụng thẻ: Được in trên thẻ (nếu có). Khi thẻ hết hạn, Chủ thẻ chính cần chủ động liên hệ với MSB làm thủ tục phát hành thẻ mới, nếu có nhu cầu.
3. Hạn mức sử dụng thẻ: Là hạn mức giao dịch của Thẻ bao gồm các hạn mức thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của MSB và/hoặc các đối tác của MSB cung cấp. Hạn mức giao dịch của thẻ khi được phát hành là hạn mức mặc định của sản phẩm được công bố công khai trên website của MSB. Trường hợp có nhu cầu thay đổi về hạn mức giao dịch Chủ thẻ có thể liên hệ các các kênh hỗ trợ KH của MSB như Chi nhánh, Phòng giao dịch hoặc Call Center hoặc dịch vụ ngân hàng điện tử để được tư vấn lựa chọn, đăng ký hạn mức phù hợp theo các mức hạn mức MSB thiết lập sẵn.
4. Truy vấn thông tin thẻ và giao dịch thẻ: Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư tài khoản gắn với thẻ tại ATM của MSB, đề nghị cung cấp lịch sử giao dịch thẻ hoặc các thông tin khác qua các kênh tại MSB như: Tại Chi nhánh/Phòng Giao dịch MSB trong giờ làm việc hoặc qua dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc

Tổng đài hỗ trợ KH qua điện thoại.

5. Phí sử dụng Thẻ: Chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ Thẻ. Loại phí và mức phí do MSB quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào loại Thẻ sử dụng, dịch vụ mà Chủ thẻ được cung ứng khi sử dụng Thẻ và không trái với quy định của Pháp luật. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của Pháp luật và được MSB công bố công khai trên website của MSB, tại các điểm giao dịch và cung cấp cho Chủ thẻ khi mở Thẻ. MSB sẽ không thu thêm bất kỳ loại phí nào ngoài Biểu phí đã công bố. Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí MSB sẽ thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày về việc sửa đổi, bổ sung này qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB hoặc bằng văn bản và công bố trên website hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ được coi là Chủ thẻ đã đồng ý với các khoản phí sử dụng thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ thông báo tới MSB về việc chấm dứt dịch vụ.
6. Chủ thẻ khi rút tiền mặt tại các máy ATM ngoài hệ thống của MSB sẽ chịu phí rút tiền mặt theo quy định của Ngân hàng quản lý ATM đó. Việc Chủ thẻ tiếp tục thực hiện giao dịch sau khi màn hình ATM thông báo giao dịch sẽ bị tính phí được hiểu rằng Chủ thẻ đồng ý trả các khoản phí liên quan đến giao dịch đó. Các khoản phí này sẽ được trừ vào tài khoản của Chủ thẻ vào thời điểm giao dịch.
7. Tài khoản liên kết Thẻ: Là tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại MSB và được liên kết phát hành Thẻ ghi nợ cho Chủ thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ.
8. Tất cả các giao dịch Thẻ đã thành công được MSB coi là có giá trị và Chủ thẻ không thể thay đổi hoặc hủy ngang. Hồ sơ liên quan đến giao dịch qua Thẻ là có giá trị và bắt buộc chấp nhận.
9. Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ sẽ hạch toán vào cùng ngày làm việc, nếu giao dịch Thẻ được thực hiện sau thời điểm MSB khoá sổ hàng ngày sẽ được hạch toán vào ngày làm việc tiếp theo.
10. Chủ thẻ ủy quyền cho MSB tự động trích nợ tài khoản của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
 - a) Giao dịch Thẻ đã thành công tại ATM với mã PIN do Chủ thẻ tự đặt và quản lý (có nhật ký ATM đính kèm) nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền;
 - b) Giao dịch Thẻ ghi nợ nội địa thành công tại POS/EDC/ứng dụng thanh toán di động với mã PIN do Chủ thẻ tự đặt và quản lý nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền hoặc bị trừ tiền ít hơn giá trị giao dịch;
 - c) Giao dịch Thẻ ghi nợ quốc tế thành công tại trang web cung cấp dịch vụ thanh toán e-commerce với dữ liệu Thẻ do Chủ thẻ tự quản lý nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền;
 - d) Giao dịch Thẻ ghi nợ quốc tế có sử dụng dữ liệu mã hóa trên chip và hoặc dải băng từ (chứng minh Thẻ vật lý do Chủ thẻ tự quản lý đã được sử dụng) theo thông báo hoặc tiêu chuẩn về thông điệp dữ liệu của Tổ chức thẻ quốc tế nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền;
 - e) Giao dịch nhờ thu của Ngân hàng khác, đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán cho MSB đối với các giao dịch Thẻ thành công trước đó của Chủ thẻ nhưng vì lý do nào đó mà Chủ thẻ chưa bị trừ tiền hoặc số tiền bị trừ bị thiếu so với giá trị hàng hóa, dịch vụ mà đơn vị bán hàng đã cung cấp cho Chủ thẻ và đã được Chủ thẻ đồng ý qua điện thoại hoặc email;
 - f) Các khoản phí dịch vụ tài khoản, dịch vụ thẻ mà Ngân hàng thu định kỳ, hàng tháng, hàng quý, hàng năm theo Quy định của Ngân hàng;
 - g) Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
11. Đồng tiền thanh toán trên Thẻ ghi nợ
 - a) Thẻ ghi nợ nội địa: Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ nội địa phải thực hiện bằng đồng Việt Nam; Việc rút tiền mặt bằng thẻ trên lãnh thổ Việt Nam chỉ được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
 - b) Thẻ ghi nợ quốc tế: Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ theo giá niêm yết bằng ngoại tệ (nếu có và trong trường hợp được Pháp luật cho phép) phải được quy đổi ra đồng Việt Nam. Tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ sẽ theo tỷ giá thỏa thuận giữa Chủ thẻ và ĐVCNT tại thời điểm giao dịch; Ngoài lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ quốc tế thực hiện bằng đồng tiền theo quy định của quốc gia nơi thực hiện giao dịch. Giao dịch rút tiền mặt tại các ATM tại quốc gia nào thì ATM sẽ trả ra đồng tiền của quốc gia đó. Tỷ giá quy đổi từ đồng tiền giao dịch sang VND là tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế (VD: MasterCard) quy định tại thời điểm giao dịch và phải tuân thủ quy định về tỷ giá của NHNN Việt Nam. Đối với các giao dịch thanh toán qua trang web/giao dịch CNP, KH phải chịu phí xử lý giao dịch mua hàng trực tuyến và áp dụng

nguyên tắc quy đổi tỷ giá như giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam nếu giao dịch đó được Tổ chức thẻ quốc tế thanh quyết toán bằng ngoại tệ bất kể giao dịch gốc có thể là VND.

Điều 4. Các trường hợp từ chối thanh toán thẻ

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

1. Thẻ chưa kích hoạt;
2. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật;
3. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc với Phòng Dịch vụ KH hoặc Call Center của MSB;
4. Số dư được phép sử dụng trên tài khoản tiền gửi thanh toán, hạn mức thấu chi (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
5. Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi, lãi, phí, phạt hoặc các khoản bồi thường thiệt hại (nếu có) theo các văn bản thỏa thuận giữa MSB với Chủ thẻ và theo quy định của Pháp luật;
6. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch, hạn mức ngày theo quy định tại Hợp đồng này;
7. Chủ thẻ vi phạm quy định của Pháp luật, Tổ chức thanh toán thẻ hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với MSB trong khi thực hiện các giao dịch thẻ (như thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của Pháp luật,...).
8. Chủ thẻ nhập sai mã PIN;
9. Thiết bị chấp nhận Thẻ hoặc Ngân hàng thanh toán không kết nối thành công được với MSB;
10. Chủ thẻ chưa cung cấp, đăng ký đầy đủ thông tin (giao dịch thanh toán trực tuyến);
11. Thẻ bị tạm khóa hoặc hết hạn sử dụng;
12. Thẻ bị hỏng hoặc bị tẩy xóa thông tin;
13. Ngân hàng thanh toán không cung cấp đủ các dữ liệu của giao dịch theo quy định chuẩn chi của MSB;
14. Các trường hợp khác theo quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế phù hợp với quy định của Pháp luật.

Điều 5. Các trường hợp MSB tạm khóa Thẻ:

MSB có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
2. Tài khoản gắn với Thẻ không đủ số dư để MSB thu phí thường niên khi đến hạn;
3. Thẻ đã bị thông báo thất lạc;
4. Chủ thẻ vi phạm các nội dung Hợp đồng này;
5. Theo yêu cầu của MSB (sau khi đã thông báo với Chủ thẻ);
6. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà Nước có thẩm quyền;
7. Các trường hợp khác nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc Martitime Bank hoặc theo quy định của Pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 6. Các trường hợp chấm dứt việc sử dụng và thu hồi Thẻ do MSB phát hành:

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

1. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ (khi Chủ thẻ chính chấm dứt sử dụng Thẻ thì các Chủ thẻ phụ cũng phải chấm dứt theo, việc chỉ chấm dứt sử dụng Thẻ phụ không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng của Thẻ của Chủ thẻ chính);
2. Chủ thẻ vi phạm các nội dung Hợp đồng này;
3. Tài khoản liên kết với Thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản của MSB với Chủ thẻ hoặc theo quy định của Pháp luật;
4. Chủ thẻ không kích hoạt Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ hoặc không phát sinh giao dịch Thẻ trong vòng 60 ngày liên tục.
5. Thẻ đã bị khóa vĩnh viễn trên hệ thống;
6. Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
7. Chủ thẻ vi phạm các quy định của Pháp luật;
8. Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của MSB;
9. Theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
10. Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

Điều 7. Đảm bảo an toàn trong sử dụng Thẻ

1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ của mình; Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ hoặc đưa Thẻ cho người khác sử dụng.
2. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ vật lý và các thông tin được mã hóa, in trên Thẻ và xác thực các giao dịch thực hiện bằng Thẻ khi thông tin về giao dịch được MSB gửi, thông báo đến số điện

thoại/email mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB. Các giao dịch Thẻ có sử dụng mã PIN hoặc mật khẩu giao dịch dùng một lần do MSB gửi đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB hoặc giao dịch thẻ quốc tế có dữ liệu chip (chứng minh Thẻ vật lý đã được sử dụng) được coi là đã được Chủ thẻ đồng ý, chấp thuận và cho phép thực hiện.

3. Khi phát hiện Thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ số PIN Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo với MSB qua tổng đài chăm sóc KH để khóa Thẻ tạm thời, sau đó xác nhận chính thức với MSB bằng văn bản. Việc khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ được MSB thực hiện trong vòng 30 phút từ khi tiếp nhận thông báo từ Chủ thẻ qua các kênh tiếp nhận thông tin MSB đã thông báo tới Chủ thẻ trong hướng dẫn sử dụng sản phẩm thẻ hoặc website MSB. MSB không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ thẻ không/chưa thông báo với MSB và tất cả các tổn thất hay rủi ro xảy ra trong vòng 30 phút kể từ thời điểm MSB nhận được thông báo của Chủ thẻ sẽ do Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm.
4. MSB được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng như các sự cố hoặc lỗi về kỹ thuật, công nghệ, đường truyền, thiết bị, mất điện, vi rút, hệ thống bị tấn công, thiên tai, các hoạt động phá hoại, đình công, lãn công, biểu tình; sự thay đổi về chính sách, quy định của Pháp luật hoặc các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, v.v...xảy ra một cách khách quan mà MSB không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
5. MSB không đảm bảo rằng đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ, ATM của ngân hàng khác sẽ luôn đồng ý chấp nhận thẻ của Chủ thẻ làm phương tiện thanh toán. MSB không chịu trách nhiệm nếu bất kỳ đơn vị cung ứng hàng hóa/ dịch vụ nào hoặc trang thông tin điện tử của đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ nào không chấp nhận thẻ làm phương tiện thanh toán.
6. MSB có quyền khóa Thẻ ngay trong trường hợp nhận được thông tin hoặc nghi ngờ Thẻ, dữ liệu Thẻ của Chủ thẻ bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin.

Điều 8. Tra soát, khiếu nại

1. Chủ thẻ có quyền yêu cầu MSB tra soát trong các trường hợp sau:
 - a) Chủ thẻ không thực hiện hoặc không ủy quyền thực hiện giao dịch nhưng tài khoản thẻ vẫn bị ghi nợ hoặc vẫn thể hiện trên sao kê;
 - b) Chủ thẻ thực hiện giao dịch không thành công nhưng tài khoản thẻ vẫn bị trừ tiền;
 - c) Chủ thẻ thực hiện giao dịch thành công nhưng số tiền bị trừ khác số tiền giao dịch hoặc tài khoản thẻ bị ghi nợ nhiều hơn 01 lần;
 - d) Chủ thẻ không nhận được hàng hóa, dịch vụ theo đơn đặt hàng, đã cố gắng liên hệ với ĐVCNT nhưng không thành công;
 - e) Chủ thẻ đã thanh toán bằng hình thức khác nhưng tài khoản thẻ vẫn bị ghi nợ;
 - f) Chủ thẻ phản ánh đã hủy giao dịch hoặc ĐVCNT đã thực hiện giao dịch hoàn trả nhưng tài khoản thẻ vẫn bị trừ tiền;
 - g) Các giao dịch liên quan đến hoặc nghi ngờ bị gian lận, giả mạo;
 - h) Chủ thẻ yêu cầu cung cấp chứng từ chứng minh giao dịch thành công (nhật ký ATM, biên bản kiểm quỹ, hình ảnh giao dịch (nếu có)).
2. MSB từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát trong các trường hợp sau:
 - a) Thời điểm gửi yêu cầu tra soát quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch;
 - b) Thông tin Chủ thẻ cung cấp cho thấy Chủ thẻ đã làm lộ thông tin thẻ (số thẻ, ngày hết hạn, mã PIN, số OTP,...) cho người khác hoặc giao thẻ cho người khác sử dụng, bảo quản;
 - c) Chủ thẻ xác nhận, giao dịch được thực hiện bởi người quen;
 - d) Giao dịch tra soát phát sinh sau khi MSB yêu cầu Chủ thẻ khóa thẻ để phòng chống rủi ro nhưng Chủ thẻ từ chối và yêu cầu mở khóa thẻ để tiếp tục sử dụng;
 - e) Giao dịch tra soát phát sinh sau khi Chủ thẻ gửi yêu cầu khóa thẻ do làm mất/thất lạc, sau đó tìm lại được và yêu cầu MSB mở khóa để tiếp tục sử dụng.
3. Hình thức tra soát khiếu nại: MSB áp dụng ít nhất hai hình thức tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ bao gồm qua Call Center và bằng văn bản tại các điểm giao dịch của MSB. Các hình thức tra soát, khiếu nại khác theo quy định của từng sản phẩm, dịch vụ cụ thể.
4. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch Thẻ phải tuân thủ theo quy chế và nguyên tắc giao dịch, giải quyết của Tổ chức thanh toán quốc tế mà Thẻ đang sử dụng nhãn hiệu (nếu là thẻ quốc tế). MSB và Chủ thẻ khi giải quyết tra soát, khiếu nại sẽ bị ràng buộc bởi quy chế, nguyên tắc hoạt động đối với giao dịch qua Tổ chức thanh toán quốc tế và kết quả sẽ bị chi phối bởi các giới hạn áp dụng

- trong phạm vi của các quy chế này. Nếu Chủ thẻ không thông báo cho MSB về tranh chấp, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ trong thời hạn quy định, điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng giải quyết tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ.
5. Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện yêu cầu tra soát, khiếu nại về giao dịch Thẻ và gửi cho MSB bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch (hoặc ngày phát sinh giao dịch thẻ gắn với tài khoản thanh toán).
 6. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào tài khoản do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào tài khoản của Chủ thẻ khi MSB nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong tài khoản không ghi nhận khoản tiền đó trong vòng 7 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hoàn trả, Chủ thẻ cần gửi thông báo đề nghị MSB hỗ trợ kiểm tra cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.
 7. Chủ thẻ có trách nhiệm nộp lại Thẻ vật lý, xuất trình chứng từ kịp thời hoặc các yêu cầu hợp lý khác mà MSB đưa ra (bao gồm cả việc đưa ra bản khai trước Pháp luật) để hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của mình.
 8. Thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của MSB:
 - a) Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ nội địa qua ATM, POS, kênh thanh toán điện tử, thanh toán di động của MSB: 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Chủ thẻ;
 - b) Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ nội địa qua ATM, POS của ngân hàng khác tại Việt Nam: tối đa 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát lần đầu của Chủ thẻ;
 - c) Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ quốc tế qua ATM, POS, kênh thanh toán điện tử, thanh toán di động: tối đa là 540 ngày lịch kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ .
 9. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
 - a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, MSB sẽ thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của Pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại hợp đồng này.
 - b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại hợp đồng phát này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về KH thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
 - c) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, MSB sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
 - d) Trường hợp MSB, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của Pháp luật.

Điều 9. Quy định thông báo

1. Thông báo của MSB
 - a) Khi sửa đổi bất kỳ nội dung gì trong Hợp đồng này, MSB sẽ thông báo trên các kênh thông tin chính thức như website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho KH bằng văn bản, tin nhắn SMS, email hoặc một hình thức khác phù hợp với quy định Pháp luật.
 - b) Các ấn phẩm thông báo chi tiết về sản phẩm khi MSB gửi đến KH trong gói sản phẩm được coi là các mô tả chi tiết về sản phẩm. Trường hợp KH không có phản hồi gì khác được hiểu là KH đồng ý với các tính năng sản phẩm đính kèm.
 - c) Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ thẻ đang cung cấp vì sự cố/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.

- d) Nếu KH tiếp tục sử dụng thẻ sau ngày được Thông báo thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của KH.
2. Thông báo của KH
- a) KH phải thông báo cho MSB ngay lập tức về bất kỳ giao dịch hoặc Yêu cầu trái phép nào mà KH biết hay nghi ngờ.
- b) KH có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
- Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của MSB;
 - Gọi điện thoại đến số (84-4)39445566 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm. MSB có thể sẽ yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp.
- c) KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ của mình theo Hợp đồng này.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu MSB phát hành Thẻ phụ (nếu có), được phép quy định hạn mức sử dụng cho Thẻ phụ theo các hạn mức MSB cung cấp (tối đa bằng hạn mức của Thẻ chính) và có quyền đề nghị MSB chấm dứt hoạt động của Thẻ phụ bất cứ lúc nào.
2. Yêu cầu MSB thực hiện các yêu cầu kích hoạt Thẻ, mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, tăng/giảm hạn mức giao dịch, mở/khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ (trong thời gian quy định tại Hợp đồng này),... bằng cách gọi điện thoại đến Call Center và cung cấp chứng từ theo yêu cầu của MSB (nếu cần). Chủ thẻ phụ chỉ có thể yêu cầu khóa, giảm hạn mức, khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch của Thẻ phụ, Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu kích hoạt Thẻ, mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, tăng/giảm hạn mức giao dịch, mở/khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ chính và/hoặc Thẻ phụ;
3. Quyền chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản cho MSB.
4. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin theo yêu cầu của MSB khi yêu cầu phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
5. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ, PIN, thông tin thẻ, thông tin về giao dịch thẻ theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
6. Chủ thẻ có trách nhiệm tự bảo mật các thiết bị (máy điện thoại, sim điện thoại, máy tính cá nhân, máy tính bảng, ..), mật khẩu truy cập vào kênh giao dịch (internet banking, email,...) đã đăng ký sử dụng để nhận các thông báo của MSB liên quan đến Thẻ và giao dịch Thẻ.
7. Hoàn trả Thẻ vật lý cho MSB trong mọi trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc phát hành lại thẻ. Khi chấm dứt sử dụng thẻ, số tiền trên tài khoản thanh toán (tài khoản liên kết thẻ) nếu có số dư, Chủ thẻ vẫn được sử dụng theo thỏa thuận về sử dụng tài khoản.
8. Chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh từ Thẻ của mình sau khi MSB có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ trừ trường hợp thẻ bị gian lận, lợi dụng... mà không phải do lỗi của Chủ thẻ .
9. Thông báo ngay lập tức với Call Center khi Chủ thẻ phát hiện bị mất/thất lạc Thẻ; phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép, lộ chữ ký điện tử, tài khoản truy cập, mật khẩu, thông tin cá nhân, thông tin giao dịch,... hoặc các trường hợp khác phát hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận, lợi dụng.
10. Thanh toán cho MSB các khoản phí, các khoản thanh toán liên quan đến Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và Thẻ phụ) theo biểu phí công bố công khai trên website của MSB.
11. Các quyền và trách nhiệm khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của MSB

1. Từ chối phát hành Thẻ nếu Chủ thẻ không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để được phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ theo quy định của Pháp luật và MSB.
2. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị được phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
3. Thẻ ghi nợ dù đã được cấp cho Chủ thẻ sử dụng nhưng vẫn thuộc quyền sở hữu của MSB và MSB có toàn quyền quyết định tạm khóa, thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ và dịch vụ cung cấp cho Chủ thẻ tại bất cứ thời điểm nào trong các trường hợp theo quy định tại Hợp đồng này mà không cần báo trước. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng này MSB sẽ thông báo trước tối thiểu 3 giờ tới Chủ thẻ qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB hoặc bằng văn bản và các hình thức khác theo quy định của Pháp luật.
4. Tuân thủ các quy định của Pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến

Chủ thẻ.

5. Giải đáp các yêu cầu tra soát và/hoặc khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
6. Khoá Thẻ/mở Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ.
7. MSB không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. MSB được quyền ghi nợ vào tài khoản hoặc tiến hành truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
8. Nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo huỷ dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT hoặc không được ĐVCNT chấp nhận việc huỷ bỏ dịch vụ, Chủ thẻ có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của ĐVCNT. MSB có quyền ghi nợ tài khoản của Chủ thẻ đối với các trường hợp này.
9. MSB có trách nhiệm Thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ qua số điện thoại: 1800-59-9999.
10. MSB chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ trong trường hợp do lỗi của MSB.
11. MSB chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do Chủ thẻ cung cấp. Thông tin Chủ thẻ sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
 - a) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - b) Theo quyết định của MSB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính, (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MSB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và Chủ thẻ liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.
 - c) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Chủ thẻ .
12. Các quyền và trách nhiệm khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.

Điều 12. Cam kết khác của Chủ thẻ

1. Bảo đảm an toàn trong sử dụng Thẻ theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
2. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro (nếu có) xảy ra cho Chủ thẻ phát sinh từ chính lỗi (vô ý hay cố ý) của Chủ thẻ .
3. Nhận biết và Cam kết của Chủ thẻ :
 - a) Các giao dịch Thẻ có thể có rủi ro như đã nêu tại khoản 2 Điều này.
 - b) Chủ thẻ xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh khi sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ; kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi lệnh đến MSB. MSB không chịu trách nhiệm đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các thông tin đã được MSB xử lý khỏi hệ thống sau khi hết thời hạn lưu trữ dữ liệu.
 - c) Chủ thẻ cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử, giao dịch điện tử của mình lập khớp đúng quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ thông tin và các thiết bị bảo mật khác, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
4. Chủ thẻ thông báo ngay lập tức cho MSB khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép; lộ chữ ký điện tử, tài khoản truy cập; mật khẩu, thông tin cá nhân, thông tin giao dịch và các hiện tượng giả mạo, gian lận khác. Chủ thẻ phải thực hiện xuất trình thẻ, chứng từ cần thiết theo yêu cầu và hướng dẫn của MSB, đồng thời Chủ thẻ phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho MSB trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác).
5. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, MSB có quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung quy định về cơ chế giao dịch, quy trình, hạn mức giao dịch, các thủ tục và các vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện giao dịch thẻ trên cơ sở phù hợp với các quy định của Pháp luật và thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày làm việc về việc sửa đổi, bổ sung này qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB hoặc bằng văn bản và công bố trên website hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi hết thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày MSB thông báo về các thay đổi được hiểu là Chủ thẻ đồng ý với các điều chỉnh của MSB. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ thông báo tới MSB về việc chấm dứt dịch vụ. Chủ thẻ có nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ đến thời điểm dừng dịch vụ.

PHỤ LỤC SỐ 02

ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

(Ban hành kèm theo HỢP ĐỒNG MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, THẺ GHI NỢ
VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KH CÁ NHÂN

Số: .../20.../MSB-...ngày .../.../...

Điều 1. Điều kiện sử dụng dịch vụ

1. Để sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của MSB, KH cần:
 - a) Có tài khoản thanh toán mở tại MSB (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản M1, Mmoney, FCB, Mpremier...);
 - b) Hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử do MSB quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thoả 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, KH cần đăng nhập, truy cập, đổi mật khẩu, tạo mật mã giao dịch...đối với Internet Banking, Mobile Banking theo hướng dẫn tại các kênh giao dịch này.

Điều 2. Dịch vụ và biểu phí

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

Điều 3. Lập yêu cầu và xử lý giao dịch

1. Lập yêu cầu
 - a) Yêu cầu sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử sẽ chỉ được chấp nhận khi:
 - Yêu cầu được thực hiện bằng Tên truy cập và Mật khẩu truy cập của KH trên Internet Banking/Mobile Banking và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của MSB. Bất cứ hành động nào truy cập trên kênh Internet Banking, Mobile Banking bằng chính Tên truy cập và Mật khẩu của KH kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp cho KH (nếu cần) như OTP/Mật mã giao dịch) được hệ thống của MSB ghi nhận là do chính khách hàng thực hiện và KH phải

chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này.

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

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

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

Điều 5. Yêu cầu hệ thống

1. Hệ thống giao dịch

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

2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng

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

Điều 6. Tra soát khiếu nại

1. Cơ sở tra soát khiếu nại

- a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử của MSB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking của KH cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng KH đã sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của MSB và KH chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của KH, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử hay KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sau khi yêu cầu này đã được MSB xử lý.
- b) KH đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của KH và phản hồi hoặc thông báo của MSB gửi trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản.
- c) KH phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.

2. Thời hạn tra soát khiếu nại

- a) KH phải kiểm tra hồ sơ tài khoản của KH một cách cẩn thận và kịp thời. Nếu KH tin rằng đã xảy ra một sai sót trong bất kỳ giao dịch nào hoặc đã có một giao dịch trái phép, KH phải liên lạc ngay lập tức tới MSB qua Trung tâm dịch vụ KH theo số điện thoại (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm và phải tới điểm giao dịch nào gần nhất của MSB để làm yêu cầu tra soát khiếu nại
- b) Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho MSB trong vòng 90 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, MSB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của MSB, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của MSB;
- c) Nếu KH thông báo với MSB về sai sót đang nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, MSB có thể yêu cầu chủ tài khoản gửi MSB chi tiết về khiếu kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc MSB bắt đầu kiểm tra về sai sót với điều kiện là KH có thể cung cấp đầy đủ những thông tin theo yêu cầu kể trên.

- d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của KH trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại. MSB sẽ hoàn trả cho KH giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, MSB sẽ có thông báo cụ thể cho KH.
3. Yêu cầu phối hợp
- a) Để hỗ trợ việc tra soát của MSB, KH cần cung cấp những thông tin sau:
- Tên và địa chỉ của KH và thông tin chi tiết về tài khoản;
 - Chi tiết của giao dịch đang được nói đến;
 - Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
 - Thông tin khác (theo yêu cầu của MSB).
- b) Nếu MSB không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thỏa mãn KH, MSB sẽ thông báo bằng văn bản/email/điện thoại về thời hạn phản hồi tối đa cho KH tương ứng với từng loại khiếu nại theo quy định của MSB.
4. Bồi thường
- a) Mỗi bên phải thực hiện nghĩa vụ bồi thường nếu gây thiệt hại cho bên kia trong quá trình thực hiện giao dịch theo quy định của pháp luật.
- b) Trong trường hợp MSB xác nhận không có sai sót, MSB sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho KH sau khi kết thúc quá trình tra soát.
- c) Trong trường hợp MSB xác nhận đã có sai sót trong quá trình xử lý yêu cầu (không xử lý giao dịch đúng thời gian hoặc thực hiện giao dịch sai số tiền theo yêu cầu của KH phù hợp với các quy định tại Hợp đồng này), MSB sẽ bồi thường thiệt hại cho KH, trừ các trường hợp miễn trách theo quy định tại Hợp đồng này.

Điều 7. Điều khoản miễn trách

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

1. KH vô ý/cố ý tiết lộ mật khẩu/ tên đăng nhập hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan cho người thứ ba, hay thay đổi thông tin số điện thoại/ thiết bị nhận OTP mà không báo cho trước cho MSB hoặc các thông tin trên bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
2. KH vô ý/cố ý gây ra bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác khi sử dụng các dịch vụ trừ khi mất mát hay tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của MSB.
3. Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB bao gồm: tình trạng gián đoạn của chương trình (do cần được nâng cấp, sửa chữa đột xuất), lỗi, chậm trễ, các thiếu sót khác do bên thứ ba gây ra.
4. KH thực hiện nhằm giao dịch (nhằm số tiền, nhằm tài khoản...);
5. Quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
6. Các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB;
7. Số dư trong tài khoản của KH không đủ thực hiện dịch vụ;
8. Thông tin KH cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
9. Thông tin số điện thoại di động/ thiết bị nhận OTP của KH bị công ty viễn thông thu hồi mà Khách hàng không thông báo trước cho MSB;
10. Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
11. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Thông báo

1. Thông báo của Ngân hàng
 - a) Khi sửa đổi nội dung Dịch vụ cung cấp, MSB sẽ thông báo trên các kênh thông tin chính thức như website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho KH.
 - b) Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, MSB sẽ có thông báo trên các kênh thông tin chính thức như Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc đến từng KH.
 - c) Các phương thức gửi thông báo:
 - Thông báo trực tiếp cho KH (email hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của KH); hoặc/và
 - Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc trang web của MSB; hoặc/và

- Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin.
 - d) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.
 - e) Nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của KH.
2. Thông báo của KH
- a) KH phải thông báo cho MSB ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ; về bất kỳ giao dịch hoặc Yêu cầu trái phép nào mà KH biết hay nghi ngờ; bất cứ thay đổi nào của KH về số điện thoại nhận OTP hoặc khi mất/ thất lạc các thiết bị nhận OTP đã đăng ký với MSB.
 - b) KH có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
 - Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của MSB;
 - Gọi điện thoại đến số (84-4)39445566 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm. MSB có thể sẽ yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp.
 - Gửi yêu cầu tại Mục “Liên hệ góp ý” trên Internet Banking.
 - c) Cho đến khi MSB thực sự nhận được thông báo nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.
3. Thông báo khác
- KH cá nhân đăng ký dịch vụ Thông báo biến động số dư sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư qua điện thoại di động với số thuê bao đã được đăng ký sử dụng khi có giao dịch làm thay đổi số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán của KH, trừ các giao dịch sau:
- a) Các giao dịch có giá trị dưới 30.000 VND.
 - b) Các giao dịch thu phí quản lý tài khoản, phí sử dụng dịch vụ.

Điều 9. Bảo mật

1. Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động):
- a) KH có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động) của mình:
 - Không cho phép trình duyệt lưu Tên truy cập và Mật khẩu;
 - Không được chọn Mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của bạn;
 - Không được tiết lộ Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch cho bất kỳ người nào;
 - Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc bạn nhập Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch;
 - Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/Mật khẩu truy cập/Mật mã giao dịch/Token của bạn;
 - Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mật mã giao dịch và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
 - Không được sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập/ Mật mã giao dịch vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;
 - KH phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking
 - b) MSB khuyến khích KH đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, KH có thể thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của MSB.
 - c) Trong trường hợp KH phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động) của KH bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, KH phải thông báo cho MSB ngay lập tức.
 - d) KH phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống rivirus cho máy tính cá nhân đối với tất cả các máy tính mà KH sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.
2. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch
- a) MSB có trách nhiệm sử dụng các biện pháp mà MSB cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ Ngân hàng điện tử. MSB hoặc các chi nhánh của MSB sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (tên người dùng và mật

khẩu để xác thực người dùng) và OTP/Mật mã giao dịch cho xác thực giao dịch giúp cung cấp một kênh an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của KH.

- b) MSB không thể đảm bảo rằng tất cả việc truyền dữ liệu qua Internet là an toàn tuyệt đối. Khách hàng phải lưu ý thực hiện truy cập chính xác địa chỉ dịch vụ trên kênh Internet Banking và ứng dụng Mobile Banking của MSB đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử.
 - c) Bằng việc nộp đơn đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử, KH đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho MSB vì mục đích cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử và KH thừa nhận rằng dữ liệu cung cấp cho Ngân hàng có thể được mã hoá, truyền và lưu giữ bởi Ngân hàng và rằng trừ khi pháp luật có quy định khác, Ngân hàng sẽ không có nghĩa vụ pháp lý liên quan tới những dữ liệu.
3. Tiết lộ Bí mật và thông tin cá nhân
- a) Khi KH giao dịch với MSB, KH đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của KH, bao gồm các chi tiết về giao dịch của KH, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của KH, quan hệ tài khoản của KH với MSB và/hoặc các tài khoản của KH (sau đây gọi chung là Thông tin).
 - b) MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của KH để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của KH đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iii) Cho phép Ngân hàng có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iv) Thông báo cho KH về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà KH có thể quan tâm; (v) Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, 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) MSB sẽ chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do Khách hàng cung cấp. Thông tin khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
 - MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Theo quyết định của MSB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MSB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và Khách hàng liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.
 - Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.

Điều 10. Chấm dứt dịch vụ

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

PHỤ LỤC SỐ 03

ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ TIỀN GỬI TRỰC TUYẾN

(Ban hành kèm theo HỢP ĐỒNG MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, THẺ GHI NỢ
VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KH CÁ NHÂN

Số: .../20.../MSB-...ngày .../.../...)

Điều 1. Định nghĩa

1. Tài khoản Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến (TKCKHTT): Là tài khoản tiền gửi có kỳ hạn được KH mở thông qua dịch vụ Internet banking và Mobile Banking của MSB để chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi thanh toán của KH sang tài khoản này và được hưởng lãi suất có kỳ hạn.
2. Dịch vụ: Là một số dịch vụ tài khoản do KH đăng ký và được MSB chấp thuận cung cấp, bao gồm dịch vụ mở TKCKHTT, đóng TKCKHTT, tất toán TKCKHTT hoặc các dịch vụ khác được MSB cung cấp theo từng thời kỳ.
3. Thời gian giao dịch⁸: là thời gian làm việc thực tế của hệ thống Internet Banking của MSB, các giao dịch Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến được thực hiện từ 6h đến 22h các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hoặc từ 6h đến 20h các ngày thứ 7, chủ nhật và ngày lễ sẽ được xử lý ngay. Các giao dịch thực hiện sau thời gian này sẽ được xử lý vào phiên làm việc tiếp theo.
4. Điểm giao dịch: được hiểu là các Chi nhánh, Phòng Giao dịch của MSB.
5. Ngày đến hạn thanh toán: Là ngày cuối cùng của kỳ hạn gửi tiền. Trường hợp ngày đến hạn rơi vào ngày nghỉ của MSB (ngày chủ nhật, ngày lễ, tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật và MSB) thì ngày đến hạn của Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến sẽ được tính đến ngày làm việc tiếp theo sau liền kề ngày nghỉ đó và lãi tiền gửi được tính đến ngày đáo hạn thực tế.

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

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

⁸ Theo phụ lục số PL01.QĐ.DV.004 Hướng dẫn dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến

- MSB được đóng TKCKHTT khi:
 - + KH vi phạm cam kết, thỏa thuận sử dụng dịch vụ với MSB;
 - + Khi KH thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB và quy định của Pháp luật;
 - + Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
 - Toàn bộ số tiền gốc và lãi sẽ được chuyển vào tài khoản thanh toán của KH
6. Chuyển kỳ hạn mới khi đến hạn
- a) Đối với tiền gốc:
- Đối với các sản phẩm tự động tái tục, vào ngày đáo hạn, hệ thống sẽ tự động chuyển kỳ hạn mới cho khoản tiền gửi đó:
 - + Kỳ hạn tái tục bằng (=) kỳ hạn cũ của khoản tiền gửi.
 - + Lãi suất tái tục bằng (=) lãi suất quy định của MSB tại thời điểm chuyển kỳ hạn đối với từng loại sản phẩm.
 - + Số tiền tái tục bằng (=) Vốn gốc ban đầu cộng (+) lãi KH được hưởng hoặc chỉ bằng vốn gốc ban đầu tùy theo việc KH lựa chọn phương thức trả lãi
- b) Đối với tiền lãi:
- Các phương thức trả lãi bao gồm: Lãi nhập gốc, lãi không nhập gốc:
 - + Đối với phương thức lãi nhập gốc: Vào ngày đáo hạn, hệ thống sẽ tự động nhập lãi vào gốc (chỉ áp dụng đối với trường hợp KH chọn phương thức tự động chuyển kỳ hạn).
 - + Đối với phương thức lãi không nhập gốc: Vào ngày đến hạn, hệ thống sẽ tự động thanh toán tiền lãi vào tài khoản thanh toán do KH chỉ định.
7. Các vấn đề khác chưa quy định thực hiện theo thỏa thuận tại Hợp đồng này và theo quy định của pháp luật.

PHỤ LỤC SỐ 04
ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN
THU HỘ TỰ ĐỘNG VÀ NẠP TIỀN TỰ ĐỘNG THUÊ BAO VIỄN THÔNG
(Ban hành kèm theo HỢP ĐỒNG MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN, THẺ GHI NỢ
VÀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KH CÁ NHÂN
Số: .../20.../MSB-...ngày .../.../...)

Điều 1. Định nghĩa

1. **Dịch vụ thu hộ tự động cho thuê bao viễn thông trả sau:** Là việc MSB tự động ghi nợ tài khoản KH để thanh toán tiền cước Viễn thông theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.
2. **Dịch vụ nạp tiền tự động cho thuê bao viễn thông trả trước:** Là việc MSB tự động ghi nợ tài khoản KH để nạp tiền cước Viễn thông vào ngày khuyến mãi theo thỏa thuận tại Hợp đồng này.

Điều 2. Điều kiện đăng ký sử dụng dịch vụ thu hộ tự động cho thuê bao viễn thông trả sau và dịch vụ nạp tiền tự động cho thuê bao viễn thông trả trước.

1. Thuê bao đăng ký dịch vụ thanh toán tự động cước Viễn thông phải là thuê bao của chính KH.
2. KH phải đăng ký dịch vụ thanh toán tự động cước Viễn thông tại CN/PGD của MSB và đăng ký trước một ngày so với ngày khuyến mãi hoặc ngày thanh toán⁹ của các nhà cung cấp dịch vụ Viễn thông, thì việc thanh toán/nạp tiền của kỳ đó mới được thực hiện. Với các KH đăng ký trong hoặc sau ngày khuyến mãi/ngày thanh toán của các nhà cung cấp dịch vụ Viễn thông thì việc thanh toán/nạp tiền sẽ được thực hiện cho kỳ tiếp theo.
3. Tài khoản thanh toán của KH phải đủ số dư để MSB trích nợ/thu phí vào ngày khuyến mãi hoặc thanh toán, nếu số dư tài khoản không đủ để thực hiện giao dịch thì việc thanh toán được thực hiện và KH sẽ không nhận được thông báo dưới bất cứ hình thức nào.
4. Trong trường hợp KH đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán tự động cước Viễn thông cho nhiều thuê bao trong cùng một thời điểm (gồm thuê bao trả trước và hoặc thuê bao trả sau), mà vào ngày thực hiện dịch vụ số dư tài khoản của KH không đủ để thực hiện dịch vụ cho cùng lúc các thuê bao đã đăng ký, thì KH cam kết ủy quyền cho MSB tự động trích tiền từ tài khoản của KH để thanh toán cho các thuê bao trả sau và những hóa đơn phát hành trước để thực hiện dịch vụ.
5. KH cam kết ủy quyền cho MSB tiếp tục thực hiện trích nợ tự động khi tài khoản của KH đủ tiền để thanh toán hoặc nạp tiền cho các thuê bao đã đăng ký.
6. Khi có yêu cầu thay đổi/ngừng việc thực hiện đăng ký dịch vụ thanh toán thanh toán tự động cước Viễn thông, KH phải thông báo với MSB bằng cách gửi Mẫu thay đổi/ngừng đăng ký dịch vụ thanh toán thanh toán tự động cước Viễn thông tới CN/PGD của MSB nơi gần nhất để yêu cầu thay đổi/ngừng việc thực hiện đăng ký dịch vụ. Mẫu thay đổi/ngừng đăng ký dịch vụ thanh toán thanh toán tự động cước Viễn thông phải được gửi tới MSB trước 01 ngày của lần thực hiện giao dịch. MSB không chịu bất cứ trách nhiệm nào về các rủi ro phát sinh liên quan đến việc không thông báo hoặc thông báo chậm, thông báo không đầy đủ của KH.
7. MSB bảo lưu quyền chủ động trích nợ tài khoản KH để thu phí dịch vụ (nếu có) đối với mỗi giao dịch thành công hay không thành công. KH hiểu và đồng ý quyền trích nợ tài khoản KH để thu phí của MSB.
8. KH chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp và đầy đủ của các thông tin cung cấp cho MSB.
9. MSB vào bất cứ thời điểm nào bảo lưu quyền bổ sung, điều chỉnh, thay đổi và hủy một hoặc các điều kiện, điều khoản trên với ngày hiệu lực được chỉ định bởi MSB.

- ⁹ Trừ các ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết theo quy định của MSB và Pháp luật