



BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ M-BANKING DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

Điều 1. Định nghĩa và giải thích từ ngữ

1. MSB: Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
2. Khách hàng (KH): Là Tổ chức bao gồm người cư trú và người không cư trú theo quy định của pháp luật¹.
3. Dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking: Là các dịch vụ ngân hàng và các trung gian thanh toán được MSB cung cấp qua mạng Internet trên các kênh giao dịch điện tử bao gồm Internet Banking, Mobile Banking (Mobile App), SMS Banking cụ thể:
 - a) Internet Banking: Là kênh giao dịch giữa ngân hàng với Khách hàng thông qua các trình Duyệt web bằng cách truy cập vào đường dẫn <https://ebank.msb.com.vn/IBSCorp/> trên các thiết bị có kết nối Internet;
 - b) Mobile Banking: Là kênh giao dịch giữa ngân hàng với Khách hàng thông qua ứng dụng (App) trên thiết bị di động, máy tính bảng. Ứng dụng được tải trên kho ứng dụng CH Play với hệ điều hành Android hoặc Appstore với hệ điều hành iOS;
 - c) SMS Banking: Là kênh giao dịch thông qua đầu số tin nhắn SMS mà Ngân hàng sử dụng để giao tiếp với Khách hàng qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng. Gồm các dịch vụ: truy vấn số dư, sao kê rút gọn, tra cứu thông tin tỷ giá, thông báo biến động số dư... dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB đã đăng ký sử dụng dịch vụ.
4. Điều khoản điều kiện: Có nghĩa là Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử này và là một cấu phần không tách rời với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức/Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ được ký kết giữa MSB và Khách hàng.
5. Giấy đề nghị: có nghĩa là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức/ Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ được ký kết giữa MSB và Khách hàng.
6. Chứng từ điện tử: Là một hình thức của thông điệp dữ liệu được Khách hàng tạo lập để giao dịch. Chứng từ điện tử được mã hóa mà không bị thay đổi trong quá trình truyền qua mạng internet, có khả năng lưu trữ và đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu, bao gồm: Chứng từ kế toán điện tử, chứng từ thanh toán hóa đơn, chứng từ thu, chi ngân sách điện tử; thông tin khai và thực hiện thủ tục hải quan điện tử; thông tin khai và thực hiện thủ tục thuế điện tử...;

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

7. Phương thức xác thực giao dịch M-Banking: Là cách thức có khả năng xác nhận người ký lệnh giao dịch và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với lệnh giao dịch khi sử dụng dịch vụ với M-Banking của MSB;
8. Xác thực hai yếu tố: Là phương pháp xác thực yêu cầu hai yếu tố để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính. Xác thực hai yếu tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết (số PIN, mã khóa bí mật,...) cùng với những gì mà người dùng có (thẻ thông minh, thiết bị token, điện thoại di động,...) hoặc những dấu hiệu sinh trắc học của người dùng để xác minh danh tính;
9. Mã truy cập (Tên đăng nhập): Là mã định danh xác định có tối thiểu sáu ký tự, không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục trong bảng chữ cái, chữ số và duy nhất trên hệ thống M-Banking để Khách hàng truy cập, sử dụng dịch vụ M-Banking phù hợp với quy định của MSB. MSB cấp mã truy cập trên cơ sở yêu cầu của Khách hàng và Khách hàng không thể thay đổi mã truy cập của mình qua M-Banking. Internet Banking không được có tính năng ghi nhớ mã truy cập, xác thực sai liên tiếp quá 5 lần thì ứng dụng tự động khóa tạm thời truy cập;
10. Mã khóa bí mật (Mật khẩu): Là mã số bí mật cá nhân do Khách hàng đặt ra, được sử dụng khi truy cập dịch vụ trên kênh Internet Banking và Mobile Banking. Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự bao gồm các ký tự chữ, số, có chữ in hoa và chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt. Thời gian hiệu lực của mã khóa bí mật tối đa là 06 tháng;
11. Giấy tờ tùy thân: Là các giấy tờ tùy thân còn hiệu lực và thời hạn sử dụng bao gồm Thẻ Căn cước²/CMND/Hộ chiếu/Số định danh cá nhân/Thông tin định danh do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp³
12. Người đại diện hợp pháp: Là người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền của Khách hàng.
13. Dịch vụ M-Banking của MSB hiện đang cung cấp 05 (năm) phương thức xác thực, bao gồm:
 - a) Cơ bản: Bao gồm mã truy cập và mật khẩu đăng nhập vào hệ thống Ngân hàng điện tử của Khách hàng. Mật khẩu đăng Nhập lần đầu do MSB cung cấp gửi đến email của Khách hàng. Sau khi đăng Nhập thành công lần đầu hệ thống Ngân hàng điện tử của MSB yêu cầu Khách hàng thay đổi mật khẩu do Khách hàng tự đặt;

Trường hợp khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp 05 lần thì mã truy cập sẽ bị khóa.
 - Khách hàng điền thông tin tại mẫu *Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ M-Banking dành cho Khách hàng Tổ chức* theo mẫu của MSB để đề nghị MSB cấp lại mật khẩu;
 - Hoặc khách hàng thực hiện đăng nhập vào app M-emobile của MSB thực hiện khôi phục lại mật khẩu;
 - b) Thiết bị xác thực giao dịch Token OTP loại cơ bản (Token OTP): Là thiết bị lấy dãy số xác thực, hoạt động theo phương thức tự tạo ra một cách duy nhất, ngẫu nhiên và tự động thay đổi liên tục theo từng phút. Dãy số hiển thị trên Token OTP chỉ được sử dụng 01 lần duy nhất cho 01 giao dịch. Thiết bị Token OTP được cung cấp bởi MSB. Thiết bị có thời hạn sử dụng tối đa lên đến 7 năm tùy theo tần suất sử dụng Khách hàng;
 - c) Mã xác thực giao dịch Soft OTP loại nâng cao (Soft OTP): Là dãy số ngẫu nhiên, duy nhất, sử dụng 1 lần có hiệu lực trong vòng 2 phút được sinh ra bởi phần mềm cài đặt trên các thiết bị như

² Đối với cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ căn cước hoặc Căn cước công dân gắn chip. Trường hợp đặc biệt phải sử dụng Chứng minh nhân dân, căn cước công dân không gắn chip để đăng ký thông tin dịch vụ cho Khách hàng thì phải được MSB chấp thuận trên cơ sở đảm bảo xác thực Khách hàng đầy đủ, chính xác và chỉ chấp nhận sử dụng chứng minh nhân dân đến ngày 01/01/2025.

³ Áp dụng đối với cá nhân có quốc tịch là người nước ngoài không cư trú tại Việt Nam.

điện thoại di động, máy tính bảng đã đăng ký với MSB. Khách hàng lấy mã Soft OTP bằng cách nhập mã giao dịch hoặc quét mã QR Code để xác thực giao dịch trên M- Banking;

- d) Chữ ký điện tử an toàn: bao gồm Chữ ký điện tử chuyên dùng bảo đảm an toàn hoặc chữ ký số (CA) hoặc chữ ký điện tử nước ngoài được công nhận theo quy định của pháp luật.
- e) Mã kích hoạt (Activation code): Là một dãy ký tự hoặc số, phân biệt và duy nhất, có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định do MSB sinh ra và gửi đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký nhằm mục đích kích hoạt ứng dụng Mobile Banking trên các thiết bị di động;
Để thực hiện các giao dịch tài chính, yêu cầu thỏa mãn hai điều kiện:
 - Người dùng có vai trò nhập lệnh hoặc duyệt lệnh bắt buộc phải đăng ký một trong ba phương thức xác thực: Soft OTP loại nâng cao, Token OTP loại cơ bản hoặc Chữ ký điện tử an toàn;
 - Đồng thời người dùng có Vai trò duyệt lệnh (Checker) ở cấp duyệt cuối cùng phải sử dụng một trong hai phương thức xác thực giao dịch: Soft OTP loại nâng cao, hoặc Chữ ký điện tử an toàn.

14. Hiệu lực các phương thức xác thực giao dịch

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

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

16. Hạn mức người dùng: Là tổng số tiền tối đa của một mã truy cập (người dùng) được phép thực hiện trong một loại giao dịch do MSB quy định tại từng thời điểm;

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

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

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

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

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

22. Giao dịch tài chính:

- a) Là giao dịch trong đó có phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có, hoặc các giao dịch phát sinh nghĩa vụ tài chính của khách hàng với MSB bao gồm các giao dịch:
 - Giao dịch chuyển khoản (Chuyển khoản lệnh đơn, chuyển khoản theo lô, giao dịch chuyển khoản tương lai...);
 - Các dịch vụ thanh toán thông qua cổng kết nối với hệ thống kế toán của KH như hệ thống Misa/Jetpay/Bizzi,...

- Thanh toán lương;
 - Thanh toán hóa đơn;
 - Giao dịch thanh toán định kỳ theo lịch;
 - Quản lý tài khoản tập trung;
 - Tiền gửi có kỳ hạn online dành cho Khách hàng tổ chức;
 - Dịch vụ thẻ;
 - Các dịch vụ khác như Tài trợ thương mại, Thanh toán quốc tế, Quản lý đề nghị vay vốn (giải ngân online, tài trợ chuỗi), Trả nợ trực tuyến, ...
 - Các nghiệp vụ khác sẽ áp dụng theo quy định của MSB ban hành trong từng thời kỳ.
- b) Quy trình thực hiện bao gồm tối thiểu hai bước: Tạo, phê duyệt giao dịch và được thực hiện bởi những người thực hiện khác nhau;
- c) Chỉ được áp dụng cho đối tượng khách hàng tổ chức là người cư trú có đăng ký gói dịch vụ tài chính.

23. Giao dịch phi tài chính:

- a) Là các giao dịch không phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có, được thực hiện trên Web/Mobile App/SMS, bao gồm các giao dịch:
- Truy cứu: Thông tin lãi suất, tỉ giá;
 - Truy vấn: Thông tin số dư tài khoản, Sao kê tài khoản, Giấy báo nợ, Giấy báo có, bảng kê, thông tin tín dụng & chứng từ hoàn;
 - Nhận thông báo được gửi qua email, SMS hoặc notification trên Mobile app, bao gồm: Thông báo biến động số dư tài khoản, Cảnh báo khoản vay đáo hạn, Thông báo trả lãi tài khoản tiền gửi thanh toán; Mở/tắt toán tiền gửi có kỳ hạn, Thông báo biến động hủy giao dịch, số tiền phí giao dịch;
 - Các giao dịch tra soát, thay đổi mật khẩu, đề nghị cấp lại mật khẩu, mở khóa người dùng trong trường hợp người dùng bị khóa do nhập sai mật khẩu quá số lần cho phép, đăng ký dịch vụ;
 - Các dịch vụ như: Xác thực hồ sơ ký số, Quản lý tài khoản định danh, Quản lý hóa đơn điện tử, Đăng ký Chữ ký số, Mã QR, Sổ phụ online, Quản lý hồ sơ hạn mức,...hoặc các giao dịch khác của MSB từng thời kỳ.
- b) Quy trình thực hiện có thể có hoặc không yêu cầu bước phê duyệt giao dịch tùy theo loại giao dịch cụ thể.
- c) Được áp dụng cho đối tượng khách hàng tổ chức là người cư trú và người không cư trú.

24. Loại tiền giao dịch

- a) Giao dịch tài chính: Đồng tiền giao dịch là Việt Nam đồng (VND) và các ngoại tệ (USD, EUR...) trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật ngoại hối. Việc thực hiện giao dịch tài chính với các loại ngoại tệ chỉ được thực hiện khi MSB có hướng dẫn cụ thể.
- b) Giao dịch truy vấn: Cho phép truy vấn số dư, lịch sử giao dịch với VND và các loại ngoại tệ khác theo quy định của MSB.

Điều 2. Điều kiện sử dụng

1. Khách hàng tổ chức là người cư trú hoặc người không cư trú⁴ đã có Tài khoản thanh toán mở tại MSB.

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

Riêng đối với Khách hàng đồng sở hữu Tài khoản thanh toán thì chỉ có thể đăng ký dịch vụ SMS-Banking.

2. Khách hàng đáp ứng các điều kiện và hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking theo quy định của Pháp luật và quy định của MSB trong từng thời kỳ.
3. Khách hàng đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của MSB về các thiết bị để sử dụng dịch vụ M-Banking như sau:
 - a) Máy tính, điện thoại, các thiết bị di động thông minh có kết nối Internet để truy cập vào đường dẫn <https://ebank.msb.com.vn/IBSCorp/>;
 - b) Có địa chỉ email hợp lệ, một địa chỉ email không được đăng ký cho hai người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh;
 - c) Đăng ký số điện thoại còn sử dụng, thuộc sở hữu hợp pháp của từng người dùng. Một số điện thoại không được đăng ký cho hai người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh;
 - d) Mã truy cập (tên đăng nhập) phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự, không được sử dụng các ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số;
 - e) Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự, bao gồm các ký tự chữ và số, có chứa chữ hoa và chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt. Thời gian hiệu lực của mật khẩu là sáu tháng. Nếu sau sáu tháng Khách hàng không đổi mật khẩu truy cập sẽ bị khóa không đăng nhập được, Khách hàng phải đến các đơn vị kinh doanh của MSB đề nghị cấp lại mật khẩu.

Điều 3. Thời gian, hiệu lực và nguyên tắc thực hiện giao dịch

1. Thời gian thực hiện giao dịch: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm ngoại trừ các giao dịch được quy định riêng theo các hướng dẫn cụ thể của MSB theo từng thời kỳ.
 2. Thời gian xử lý giao dịch: Tuân theo quy định về thời gian làm việc của MSB và của Ngân hàng nhà nước, các tổ chức thanh toán. Hiện tại thời gian xử lý một số dịch vụ cụ thể như sau:
 - a) Thời gian xử lý giao dịch đối với các giao dịch chuyển khoản trong nội bộ MSB (không bao gồm giao dịch thanh toán lương): Được xử lý ngay
 - Các giao dịch thanh toán lương trong nội bộ MSB từ 06h00-21h59 tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày thứ 7, Chủ nhật và các ngày nghỉ, lễ tết theo quy định của pháp luật được xử lý trong ngày. Các giao dịch từ 22h00 đến 05h59 phút sẽ được xử lý tự động vào ngày làm việc tiếp theo, khi đó khoản tiền sẽ được tạm giữ trên tài khoản của KH;
 - b) Thời gian xử lý giao dịch đối với các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống MSB:
 - Các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng thường từ 06h00-16h hoặc 16h30 (nếu KH tích chọn Giao dịch đến cuối ngày) các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần được xử lý, trích tiền và chuyển sang Ngân hàng thụ hưởng trong ngày;
 - Các giao dịch thực hiện sau 16h hoặc 16h30 (nếu KH tích chọn Giao dịch đến cuối ngày) các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 và các ngày nghỉ/lễ tết sẽ mặc định được chuyển sang Ngân hàng thụ hưởng vào ngày làm việc tiếp theo.
- Việc trích tiền ngay hoặc tạm giữ trong tài khoản của KH sẽ theo đề nghị của KH.
- Các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 24/7: Được xử lý ngay.

- c) Thời gian xử lý đối với các giao dịch tiền gửi có kỳ hạn online: các giao dịch trong thời gian từ 06h00-21h59 tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày thứ 7, Chủ nhật và các ngày nghỉ, lễ tết theo quy định của pháp luật được xử lý trong ngày. Các giao dịch từ 22h00 đến 5h59 phút sẽ được xử lý tự động vào ngày làm việc tiếp theo;
- d) Thời gian xử lý giao dịch có thể thay đổi theo quy định của MSB trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi về thời gian xử lý giao dịch MSB sẽ thông báo trên Website của MSB (www.msb.com.vn) hoặc gửi thư điện tử cho Khách hàng.

3. Hiệu lực của giao dịch

- a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi Khách hàng thực hiện đăng Nhập hệ thống M-Banking bằng mã truy cập, mật khẩu của Khách hàng và được xác thực giao dịch thông qua Soft OTP, Token OTP hoặc Chữ ký điện tử an toàn mà Khách hàng đã đăng ký. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi MSB chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng;
- b) Lệnh giao dịch chờ duyệt cho phép lựa chọn từ 1-30 ngày, sau thời gian chờ duyệt đã lựa chọn nếu không duyệt thì lệnh chờ duyệt sẽ tự động hết hiệu lực trên hệ thống.

4. Nguyên tắc giao dịch

- a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của Khách hàng và phương thức xác thực đã đăng ký với MSB.
- b) MSB có quyền từ chối/ tạm dừng thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm các trường hợp dưới đây:
 - MSB có quyền từ chối thực hiện các giao dịch tài chính phát sinh Nợ/Có của KH khi lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.
 - KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này;
 - Nằm ngoài hạn mức giao dịch của Dịch vụ mà KH đã đăng ký;
 - Số tiền của Yêu cầu giao dịch vượt quá số dư khả dụng trên tài khoản của Khách hàng;
 - MSB phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu giả mạo, gian lận hoặc tiềm ẩn rủi ro gian lận;
 - Yêu cầu giao dịch của Khách hàng ngoài khả năng kiểm soát của MSB;
 - Khi có đề nghị của KH do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất;
 - 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, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
 - Các giao dịch chuyển tiền điện tử không chính xác, không đầy đủ các thông tin theo yêu cầu.
 - Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - Khi lợi ích của MSB hoặc Khách hàng hoặc những đối tượng có liên quan có thể bị tổn hại hoặc có gian lận;

- KH không đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khi thực hiện dịch vụ M-banking hoặc vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, về sử dụng dịch vụ M-Banking dành cho Tổ chức;
- Khách hàng không đảm bảo biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định của Pháp luật và hướng dẫn của MSB từng thời kỳ;
- Giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
- Các trường hợp MSB từ chối thực hiện lệnh thanh toán của KH theo Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ;
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

5. Các hành vi bị cấm⁵:

- Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi;
- Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán;
- Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán;
- Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- Sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện các giao dịch cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận trừng phạt;
- Nguồn tiền sử dụng qua tài khoản thanh toán có nguồn gốc bất hợp pháp, liên quan đến các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận trừng phạt;
- Các hành vi bị cấm khác theo Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ;
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

6. Từ ngày 01/07/2025, KH chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của người đại diện hợp pháp (đối với khách hàng tổ chức) với:

- a) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
- b) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc

⁵ Điều 8, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

- c) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
 - d) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.
7. MSB thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết KH trong các trường hợp:
- a) KH có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - b) MSB có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của KH đã thu thập trước đây;
 - c) Thông tin của người đại diện hợp pháp của KH có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
 - d) Thông tin về TKTT, chủ tài khoản thanh toán sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 4. Hồ sơ, chứng từ giao dịch

1. MSB được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch liên quan đến hệ thống M-Banking như là bằng chứng xác thực, chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến tài khoản do chính khách hàng thực hiện thông qua dịch vụ M-Banking của MSB. Chứng cứ này cũng được coi là chứng từ điện tử;
2. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu do Người đại diện giao dịch cho Khách hàng nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống Ngân hàng điện tử và gửi đến MSB – chứng từ này được công nhận là chứng từ điện tử;
3. Chứng từ do hệ thống M-Banking xuất ra dưới định dạng PDF sẽ có chữ ký số của MSB. Các chứng từ này sẽ có giá trị theo quy định của pháp luật khi xác nhận/truyền tải theo các phương thức điện tử;
4. Chứng từ điện tử được lập và chuyên trên M-Banking phải là chứng từ được thực hiện bởi Người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán hoặc những người được ủy quyền của họ; và phải đảm bảo Kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (hoặc người được ủy quyền) không được ký thừa ủy quyền của Người đại diện hợp pháp.
5. Thời gian bảo quản chứng từ điện tử được thực hiện theo quy định về chế độ lưu trữ và bảo quản tài liệu của pháp luật và MSB.

Điều 5. Phí dịch vụ, phương thức thanh toán phí

1. Việc thu phí cho từng giao dịch và thời gian thu phí được thực hiện theo quy định của MSB trong từng thời kỳ với điều kiện các mức phí được công bố công khai tại các điểm giao dịch của MSB, website hoặc các kênh thông tin đại chúng. Trường hợp MSB điều chỉnh phí, nếu không đồng ý với nội dung điều chỉnh, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Giấy đề nghị, Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB;
2. MSB được quyền truy đòi mức phí trong trường hợp tại thời điểm thu phí tài khoản không đủ số dư hoặc trong một khoảng thời gian thu phí nhưng tài khoản không đủ số dư;

3. Phương thức thanh toán: Bằng tiền mặt, chuyển khoản, tự động trích tài khoản hoặc các phương thức khác theo đề nghị của Khách hàng và được MSB chấp nhận.
4. Những giao dịch thu phí không đúng quy định, thu sai biểu phí hoặc giao dịch không thành công mà đã thực hiện thu phí thì MSB tiến hành hoàn phí đã thu cho giao dịch đó;
5. Những giao dịch thành công nhưng do Khách hàng yêu cầu hủy hoặc tra soát để thu lại tiền cho Khách hàng thì sẽ không được hoàn phí giao dịch;
6. KH phải bồi hoàn bất kỳ khoản phí, chi phí nào mà MSB phải chi trả do KH vi phạm các cam kết nêu tại Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác với MSB liên quan đến việc mở, sử dụng TK và sử dụng dịch vụ.

Điều 6. 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 Khách hàng mở tại MSB. MSB được quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp vượt quá hạn mức giao dịch hoặc hết hạn mức sử dụng ngày;
2. Khách hàng ủy quyền/đồng ý cho MSB ghi nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB để thanh toán các khoản phí, chi phí (nếu có) liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking; thanh toán số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử Khách hàng thua kiện/hoặc yêu cầu Khách hàng phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán;
3. Trong mọi trường hợp khi Khách hàng kết thúc sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất mọi nghĩa vụ thanh toán với MSB.

Điều 7. Người đại diện giao dịch của Khách hàng

1. Người đại diện giao dịch cho Khách hàng: Là Người đại diện hợp pháp và Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán (hoặc người được Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán ủy quyền) theo hợp đồng đã ký hoặc các yêu cầu thay đổi mà Khách hàng đã đăng ký với MSB, thay mặt cho Khách hàng trực tiếp thực hiện các giao dịch với MSB thông qua hệ thống M-Banking.

Người thực hiện giao dịch của Khách hàng 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 từng thời kỳ

Người đại diện giao dịch cho Khách hàng sẽ được phân định trách nhiệm cụ thể tại dịch vụ M-Banking thông qua các vai trò sau:

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

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

- Vai trò nhập lệnh (Maker): Người giữ vai trò này chỉ được phép nhập các thông tin giao dịch tại dịch vụ M-Banking, các thông tin này được ghi nhận trên hệ thống mà chưa được hạch toán tài khoản, Khách hàng có thể đăng ký nhiều người nhập lệnh khác nhau;
- Vai trò duyệt lệnh (Checker): Người có vai trò này được phép duyệt các lệnh do người có vai trò nhập lệnh giao dịch tạo ra. Khách hàng có thể đăng ký nhiều người có vai trò duyệt lệnh nhưng cần đảm bảo có tối thiểu người dùng có vai trò checker là Người đại diện theo Pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền tham gia vào quá trình phê duyệt giao dịch. Số lượng người dùng có vai trò duyệt lệnh tham gia phê duyệt một loại giao dịch cụ thể do Khách hàng tự thiết lập hoặc yêu cầu MSB thiết lập bằng văn bản, tối thiểu phải có một người duyệt lệnh. Giao dịch chỉ được hạch toán sau khi người dùng có vai trò duyệt lệnh được thiết lập ở cấp cao nhất duyệt;

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

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

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

- Hệ thống tự động thiết lập phân quyền mặc định theo gói sản phẩm mà Khách hàng đăng ký trừ trường hợp Khách hàng lựa chọn ô “Không đồng ý” tại Mục “Thiết lập phân quyền mặc định” trên Giấy đề nghị. Các thông tin được thiết lập như sau:
 - Gán tất cả các chức năng tương ứng cho vai trò Người nhập lệnh, Người duyệt lệnh.
 - Hạn mức doanh nghiệp tối đa theo gói dịch vụ và Hạn mức người dùng bằng Hạn mức doanh nghiệp cho trường hợp đăng ký dịch vụ lần đầu.
 - Phân quyền sử dụng tất cả các chức năng cho người dùng theo vai trò và quyền truy cập tất cả các tài khoản bao gồm Tài khoản thanh toán, Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn & Tài khoản ký quỹ (nếu có).
 - Tạo quy trình duyệt cho tất cả các loại giao dịch với số cấp duyệt là 1, gán tất cả Người dùng Duyệt lệnh vào cấp duyệt này. Nếu Người quản trị của doanh nghiệp tạo thêm mã duyệt lệnh mới, sau khi được MSB kích hoạt, người dùng mới sẽ được gán mặc định vào trong quy trình duyệt.

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

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

- Khách hàng tự thiết lập phân quyền các thông tin sau khi đăng Nhập hệ thống;
- Khách hàng đăng ký và ủy quyền cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng (DVKH) của MSB theo mẫu biểu Yêu cầu thiết lập thông tin người dùng và quy trình duyệt trong trường hợp Người quản trị của doanh nghiệp không thực hiện việc thiết lập.

3. Ủy quyền sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking

- a) Khách hàng được ủy quyền trong sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định của pháp luật về ủy quyền.
- b) Khách hàng phải gửi MSB văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định của MSB để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền.
- c) Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản ủy quyền như: Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức/Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ, Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking dành cho khách hàng tổ chức hoặc văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật về ủy quyền (trong đó có tối thiểu các nội dung: Bên ủy quyền, bên được ủy quyền, phạm vi ủy quyền (tối thiểu có nội dung ủy quyền đăng ký/chỉnh sửa thông tin dịch vụ M-Banking) và thời hạn ủy quyền, có đầy đủ chữ ký của bên ủy quyền và bên được ủy quyền, có xác nhận của tổ chức), kèm theo giấy tờ tùy thân và các văn bản khác có liên quan theo hướng dẫn của MSB.
- d) 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.
- e) 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; Bên ủy quyền hoặc bên được ủy quyền là Tổ chức bị giải thể, phá sản, chấm dứt hoạt động, chấm dứt tồn tại theo quy định của pháp luật; Chức danh của người ủy quyền, người được ủy quyền đã thay đổi và các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
- f) Khách hàng, 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 việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử M-banking 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 KH.

Điều 8. 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 M-Banking của Khách hàng sẽ không bị gián đoạn.
- b) Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà MSB thông báo cho Khách hàng theo từng thời điểm, Khách hàng ghi nhận rằng hệ thống ngân hàng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking có thể bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn.
- 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.

2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng

- a) Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị điện tử của Khách hàng, về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài

khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để Khách hàng có thể truy cập các Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ.

- b) Khách hàng không được phá rối hoặc quấy nhiễu bất kỳ một phần nào của Dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, phần mềm liên quan tới MSB hay các dịch vụ) dưới bất kỳ hình thức nào.
- c) Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống thiết bị điện tử và phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ.

Điều 9. Giao dịch không hủy ngang

1. Giao dịch không hủy ngang

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

- a) MSB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng; và
 - b) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của MSB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
2. Việc hủy giao dịch đối với các giao dịch đã được ghi nhận và xử lý trên hệ thống phải thực hiện theo đúng quy định của MSB như sau:
- a) Ngay khi phát hiện giao dịch bị nhầm lẫn/sai sót, Khách hàng phải có trách nhiệm liên lạc với MSB để kiểm tra tình trạng giao dịch và thực hiện thủ tục yêu cầu đề nghị hủy giao dịch. MSB sẽ xem xét và không thực hiện giao dịch đó nếu đủ các điều kiện nêu tại Điều khoản điều kiện này.
 - b) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ M-Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.

Điều 10. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn trực tiếp cản trở việc thực hiện nghĩa vụ trong Điều khoản điều kiện, làm cho bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không thể hoặc chậm thực hiện nghĩa vụ đã thỏa thuận. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm:
- a) Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ ba cung cấp không đảm bảo chất lượng (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, gián đoạn, hỏng...);
 - b) Sự ngăn cấm hay hành động của chính phủ hoặc cơ quan công quyền, bạo loạn, chiến tranh, chiến sự, bạo động, đình công, tranh chấp lao động khác và các ngừng trệ công việc khác, các tiện ích công cộng bị ngừng hoạt động hoặc bị cản trở, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần hoặc thiên tai khác, sự thay đổi của Pháp luật, quyết định của Cơ quan có thẩm quyền, ...
 - c) Các trường hợp khác xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù các bên đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

- d) Yêu cầu, quyết định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
2. Bên do gặp phải sự kiện bất khả kháng mà không thực hiện được các quy định trong Điều khoản điều kiện có nghĩa vụ thông báo ngay cho Bên kia biết trong vòng 24 tiếng kể từ khi gặp phải sự kiện bất khả kháng. Trong trường hợp này, Bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không bị coi là vi phạm Điều khoản điều kiện. Tuy nhiên, nếu không thông báo kịp thời cho Bên kia hoặc không tìm mọi biện pháp để hạn chế, khắc phục thì vẫn bị coi là vi phạm Điều khoản điều kiện.
3. MSB được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu Khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng nêu tại Điều khoản điều kiện này.

Điều 11. Tra soát khiếu nại

1. Cơ sở Tra soát khiếu nại
- a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp M-Banking của MSB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking của Khách hàng cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng M-Banking của MSB và Khách hàng chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp M-Banking hay Khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sau khi yêu cầu này đã được MSB xử lý.
 - b) Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của Khách hàng và phản hồi hoặc thông báo của MSB gửi trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản.
 - c) Khách hàng phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.
2. Phạm vi xử lý tra soát khiếu nại, các trường hợp ưu tiên tiếp nhận giải quyết:
- a) Giao dịch không thành công nhưng tài khoản của Khách hàng bị trừ tiền.
 - b) Giao dịch thành công nhưng tài khoản của Khách hàng không bị trừ tiền.
 - c) Số tiền của Khách hàng đã bị trừ trong tài khoản không khớp với số tiền Khách hàng đã thực hiện giao dịch.
 - d) Khách hàng không thực hiện giao dịch nhưng tài khoản bị trừ tiền.
 - e) Thông tin giao dịch không đúng hoặc Khách hàng cần điều chỉnh thông tin giao dịch.
 - f) Giao dịch không thành công nhưng Khách hàng chưa được gạch nợ hóa đơn.
 - g) Giao dịch không thành công nhưng số tiền giao dịch của Khách hàng bị phong tỏa.
 - h) Các trường hợp sai khác khác theo thực tế phát sinh.
3. Đề nghị tra soát, khiếu nại
- a) MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-banking thông qua các hình thức sau:

- Tổng đài điện thoại (có ghi âm hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Khách hàng thực hiện bổ sung Đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MSB từng thời kỳ
 - Qua các điểm giao dịch hợp pháp của MSB và các kênh tiếp nhận khác theo quy định của MSB từng thời kỳ đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Khách hàng đã cung cấp cho MSB.
- b) MSB yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, có biện pháp lưu trữ thông tin khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại.
- c) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;
- d) Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: Là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
- e) Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
- MSB xử lý tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng sử dụng dịch vụ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này;
 - MSB thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ
- f) Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.
- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho khách hàng, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng tại bản điều khoản và điều kiện này;
 - Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- g) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước, 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.

Điều 12. Bồi thường thiệt hại

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

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của MSB

1. Quyền của MSB

- a) Có quyền hủy hoặc khóa Tên truy cập, Mật khẩu truy cập; rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking trong trường hợp phát hiện hoặc nghi ngờ khách hàng có hành vi bị cấm theo quy định tại Điều khoản điều kiện này.
- b) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ M-Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.
- c) MSB quyền yêu cầu khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB.
- d) MSB được miễn trách nhiệm theo quy định tại Điều 16 của Điều khoản điều kiện này.
- e) Yêu cầu tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB).
- f) Các quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của MSB

- a) Bảo đảm hệ thống phần mềm, hệ thống bảo mật hay website cũng như các yếu tố liên quan đến giao dịch trên M-Banking được ổn định, chính xác, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật;
- b) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo bằng các phương tiện truyền thông khác ngay cho Khách hàng khi gặp sự cố về hệ thống phần mềm, an ninh mạng cũng như có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời;
- c) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo trên các phương tiện truyền thông khác cho Khách hàng trong vòng 24h trong trường hợp tạm ngưng dịch vụ để thực hiện bảo trì hệ thống.
- d) Có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng trong trường hợp từ chối thực hiện các giao dịch tài chính của Khách hàng.
- e) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật.

Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của Khách hàng

- a) Thay đổi các thông tin đã đăng ký với MSB sau khi gửi Đề nghị thay đổi thông tin M-Banking bằng văn bản theo mẫu hợp lệ của MSB và được MSB xem xét, chấp nhận.
- b) Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ bất kỳ lúc nào nếu MSB không đáp ứng các nhu cầu của Khách hàng, tăng phí dịch vụ bất hợp lý tuy nhiên Khách hàng vẫn phải thanh toán toàn bộ phí dịch vụ M-Banking MSB đã cung cấp cho Khách hàng;
- c) Đề nghị MSB hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch của dịch vụ M-Banking (nếu có);
- d) Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ;

- e) Các quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a) Cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ M-Banking, các thông tin nhằm kiểm tra, đối chiếu nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho MSB là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
- b) Khi thực hiện các giao dịch thanh toán ngoại tệ và thanh toán quốc tế, Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin, giấy tờ và chứng từ theo quy định của MSB. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại giấy tờ, chứng từ đã xuất trình.
- c) Bảo mật tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực giao dịch và ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập sau khi được MSB cung cấp. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực bị mất, lợi dụng hay bị tiết lộ cho một bên thứ ba và sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của bên thứ ba đó;
- d) Chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật do MSB cung cấp;
- e) Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, Khách hàng đã hiểu rõ ràng và đầy đủ về các rủi ro trong trường hợp giao dịch có thể bị lạm dụng, gian lận, sai sót, chậm trễ. Tại đây, Khách hàng tuyên bố miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm, rủi ro, tổn thất cho MSB, cam kết không có bất kỳ khiếu kiện nào đối với MSB khi MSB đã thực hiện giao dịch theo đề nghị của Khách hàng.
- f) Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu, mã xác thực giao dịch và thông báo ngay cho Trung tâm chăm sóc Khách hàng (Call Center) hoặc tại Trung tâm Khách hàng Doanh nghiệp đăng ký sử dụng dịch vụ của MSB để MSB kịp thời xử lý và thực hiện các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây:
- Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập trái phép dịch vụ M-Banking của bên thứ ba;
 - Nghi ngờ mật khẩu, mã xác thực giao dịch bị lộ cho bên thứ ba;
 - Thiết bị bảo mật bị bên thứ ba sử dụng hoặc bị trộm cắp, thất lạc v.v....
- g) Trường hợp bị mất thiết bị xác thực Token OTP, Khách hàng phải ngay lập tức thông báo cho Trung tâm chăm sóc Khách hàng (Call Center) gửi văn bản thông báo cho MSB trong vòng 02 ngày làm việc và liên hệ với MSB để đề nghị được cấp lại thiết bị;
- h) Bảo đảm số dư tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại MSB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;
- i) Bảo đảm hệ thống máy tính cá nhân, thiết bị điện tử kết nối, hệ thống phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập vào dịch vụ M-Banking đáp ứng, đảm bảo được các yêu cầu tối thiểu do MSB đặt ra để có thể truy cập sử dụng dịch vụ;
- j) Bảo đảm mọi người dùng có vai trò nhập lệnh đều có quyền tạo lệnh hoặc người dùng có vai trò duyệt lệnh đều có quyền phê duyệt với tất cả tài khoản, giao dịch tương ứng với gói dịch vụ mà khách hàng đã đăng ký trong trường hợp khách hàng đăng ký & sử dụng tính năng “Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh”;

- k) Khách hàng sử dụng dịch vụ có nghĩa vụ tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của MSB trong từng thời kỳ.
- l) Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.
- m) Không được sử dụng dịch vụ M-Banking để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác
- n) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật..

Điều 15. Thông báo

1. Thông báo của MSB

- a) Khi sửa đổi nội dung Dịch vụ cung cấp, MSB sẽ thông báo trên các kênh thông tin chính thức như website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho Khách hàng.
- b) Trong trường hợp từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, MSB sẽ có thông báo trên các kênh thông tin chính thức như Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc thông báo đến từng Khách hàng theo quy định tại Điều khoản điều kiện này.
- c) MSB có trách nhiệm thông báo trong việc đăng nhập lần đầu ứng dụng Internet Banking/ Mobile Banking hoặc việc đăng nhập ứng dụng Internet Banking/ Mobile Banking trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện đăng nhập ứng dụng Internet Banking/ Mobile Banking lần gần nhất qua SMS hoặc các kênh khác do khách hàng đăng ký (email, điện thoại, ...).
- d) Sau mỗi giao dịch của KH, MSB sẽ thông báo trạng thái giao dịch cho KH tới email mà KH đã đăng ký với MSB tối thiểu có thông tin về số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch, loại giao dịch,...
- e) Các phương thức gửi thông báo:
 - Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của Khách hàng); hoặc/và
 - Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc trang web của MSB; hoặc/và
 - Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin.
- f) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.
- g) Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của Khách hàng.

2. Thông báo của Khách hàng

- a) Khách hàng phải thông báo cho MSB ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ; về bất kỳ giao dịch hoặc Yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ; bất cứ thay đổi nào

của Khách hàng về số điện thoại nhận OTP hoặc khi mất/ thất lạc các thiết bị nhận OTP đã đăng ký với MSB.

b) Khách hàng 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 18006260 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm hoặc Gọi tổng đài trực tuyến trên trang Internet Banking của MSB. MSB có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp;
- Gửi yêu cầu tại Mục “Liên hệ góp ý” trên Internet Banking.

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

3. Thông báo khác

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

- a) Các giao dịch có giá trị dưới 50.000 VND.
- b) Các giao dịch thu phí quản lý tài khoản, phí sử dụng dịch vụ.

Điều 16. 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 Khách hàng phát sinh do:

1. Khách hàng vô ý/cố ý tiết lộ mật khẩu/ tên đăng nhập hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan cho người thứ ba, hay thay đổi thông tin số điện thoại/ thiết bị nhận OTP mà không báo 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. Khách hàng vô ý/cố ý gây ra bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác khi sử dụng các dịch vụ trừ khi mất mát hay tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của MSB.
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. Khách hàng thực hiện nhằm giao dịch (nhằm số tiền, nhằm tài khoản...);
5. Quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
6. Các trường hợp bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB theo quy định tại Điều khoản điều kiện này;
7. Khách hàng cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán. Thông tin và chứng từ thanh toán mà Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ, không hợp pháp hợp lệ;
8. Thông tin số điện thoại di động/ thiết bị nhận OTP của Khách hàng bị công ty viễn thông thu hồi mà

Khách hàng không thông báo trước cho MSB;

9. KH thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
10. Khách hàng không tuân thủ các hướng dẫn, quy định sử dụng dịch vụ của MSB;
11. Khách hàng đăng ký và sử dụng tính năng "Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh" nhưng không đảm bảo người dùng có vai trò nhập lệnh đều có quyền tạo lệnh hoặc người dùng có vai trò duyệt lệnh đều có quyền phê duyệt;
12. Các trường hợp KH vi phạm điều cấm và/hoặc các trường hợp MSB từ chối/tạm dừng thực hiện giao dịch theo quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ;
13. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Bảo mật thông tin giao dịch

1. Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, Mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token OTP, thiết bị di động):
 - a) Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token OTP, 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, Mã xác thực giao dịch (OTP) cho bất kỳ người nào;
 - Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc Khách hàng nhập Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP);
 - Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/Mật khẩu truy cập/Mã xác thực giao dịch (OTP)/Token OTP của bạn;
 - Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mã xác thực giao dịch (OTP) và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
 - Không được sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập/ Mã xác thực giao dịch (OTP) vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;
 - Khách hàng phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.
 - b) MSB khuyến khích Khách hàng đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, Khách hàng có thể thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của MSB.
 - c) Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token OTP, 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) Khách hàng phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống rủi ro cho máy

tính cá nhân đối với tất cả các máy tính mà Khách hàng sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.

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 M-Banking. MSB hoặc các chi nhánh của MSB sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (tên người dùng và mật khẩu để xác thực người dùng) và OTP/Mã xác thực giao dịch (OTP) cho xác thực giao dịch giúp cung cấp một kênh an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của KH.
- 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 đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking, KH đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho MSB vì mục đích cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử và Khách hàng thừa nhận rằng dữ liệu cung cấp cho Ngân hàng có thể được mã hóa, truyền và lưu giữ bởi Ngân hàng và rằng trừ khi pháp luật có quy định khác, Ngân hàng sẽ không có nghĩa vụ pháp lý liên quan tới những dữ liệu này.

3. Tiết lộ bí mật và thông tin

- a) Khi Khách hàng giao dịch với MSB, Khách hàng đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của Khách hàng, bao gồm các chi tiết về giao dịch của Khách hàng, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của Khách hàng, quan hệ tài khoản của Khách hàng với MSB và/hoặc các tài khoản của Khách hàng (sau đây gọi chung là thông tin).
- b) MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của Khách hàng để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của Khách hàng đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iii) Cho phép Ngân hàng có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iv) Thông báo cho Khách hàng về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà Khách hàng có thể quan tâm; (v) Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, chấm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát trị 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 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 Điều khoản điều kiện này.
 - Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công

ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng các sản phẩm, dịch vụ của MSB và/hoặc người có liên quan của MSB tới KH. Bằng Điều khoản điều kiện này, KH đã hiểu rõ và thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của KH, đồng thời chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);

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

- d) KH đồng ý cho phép MSB trong các trường hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam, pháp luật nước ngoài liên quan đến giao dịch, điều ước quốc tế, thông lệ quốc tế và/hoặc trong các trường hợp theo đánh giá của MSB là cần thiết thì MSB được phép thu thập, sử dụng cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý dữ liệu, thông tin khách hàng của KH cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ngân hàng trung gian, ngân hàng đại lý tham gia vào quá trình xử lý giao dịch cho KH, bên thứ ba khác (bao gồm nhưng không giới hạn là nhà thầu, bên hợp tác, cung cấp dịch vụ cho MSB, các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật, các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được phép xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật bao gồm không giới hạn thông qua các hợp đồng/thỏa thuận có nội dung về xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng với MSB) nhằm mục đích phục vụ việc tiếp cận, tư vấn, xây dựng, thiết kế, cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH; xử lý, giám sát, tra soát giao dịch; kiểm tra; kiểm toán; xử lý vi phạm... KH cũng đồng ý rằng việc thu thập, sử dụng, cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý khác đối với dữ liệu cá nhân, thông tin KH của KH và người có liên quan (nếu có) sẽ được MSB thực hiện theo đúng các quy định pháp luật và trên cơ sở, nguyên tắc vì lợi ích của KH. Trường hợp việc thu thập, sử dụng cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý khác với dữ liệu cá nhân, thông tin KH của KH đã được MSB thực hiện theo đúng quy định nhưng phát sinh các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện thì KH đồng ý miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan (nếu có).

Điều 18. Chấm dứt dịch vụ

1. Trường hợp MSB cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin tại Bản điều khoản điều kiện này, KH có quyền sau đây:
 - a) Thỏa thuận lựa chọn cách thức xử lý chấm dứt dịch vụ với MSB;
 - b) Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký kết Giấy đề nghị, KH đơn phương chấm dứt dịch vụ và thông báo cho MSB. Khách hàng không phải trả bất kỳ chi phí nào dưới mọi hình thức để chấm dứt dịch vụ, trừ chi phí đối với các dịch vụ đã sử dụng;
 - c) Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tuyên bố Giấy đề nghị đã giao kết vô hiệu hoặc hủy bỏ Giấy đề nghị theo quy định của pháp luật về dân sự.
2. Khách hàng có thể chấm dứt Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách (i) Lập yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng văn bản tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc (ii) Gọi điện miễn phí đến Trung tâm dịch vụ KH theo số điện thoại 18006260 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm hoặc (iii) Lập yêu cầu trên kênh Internet Banking và được MSB xem xét chấp thuận.
3. MSB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking của Khách hàng bất kỳ lúc nào trong các trường hợp KH vi phạm điều cấm tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và

điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ hoặc KH đóng tài khoản thanh toán tại MSB.

4. MSB cũng có thể hủy hoặc khóa Tên truy cập, Mật khẩu truy cập; rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp:
 - 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 Khách hàng, 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 Khách hàng có thể đã bị sơ hở;
 - e) Khách hàng 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, mã xác thực giao dịch (OTP)/Chữ ký điện tử an toàn của Khách hàng;
 - g) MSB tuân theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.
 - h) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
5. Sau khi chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking, MSB và Khách hàng vẫn phải hoàn thành nghĩa vụ phát sinh, bao gồm cả việc Khách hàng phải thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh từ việc MSB thực hiện cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking cho Khách hàng, nghĩa vụ đối với bên thứ ba, Cơ quan có thẩm quyền

Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng MSB có quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai tại trang web www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB và MSB sẽ đăng tải trên phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet.
2. Khách hàng thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. Khách hàng cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào Khách hàng không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của bản Điều khoản điều kiện này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.
3. Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
4. Các văn bản về việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện và các tài liệu đính kèm là một bộ phận không thể tách rời của Điều khoản điều kiện và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.

Điều 20. Cảnh báo

1. Các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng tài khoản thanh toán an toàn

Để chủ động phòng ngừa, bảo vệ an toàn tài sản của Khách hàng, MSB mong muốn những thông tin hữu ích về các thủ đoạn lừa đảo dưới đây có thể bảo vệ tất cả khách hàng, để không ai bị sập bẫy bởi bất kỳ chiêu thức gian lận nào của kẻ gian.

- a) Lừa tải ứng dụng giả mạo Dịch vụ công, có chứa mã độc đánh cắp thông tin tài khoản

Đối tượng tự xưng là cán bộ công an phường, thuế, kho bạc,... đề nghị người dân tải và cài đặt ứng dụng giả mạo Dịch vụ công, Thuế, VneID, ...thông qua các tệp có đuôi *.apk hoặc từ kho ứng dụng trên điện thoại hệ điều hành Android. Các ứng dụng này đều có mã độc, yêu cầu cấp toàn bộ quyền truy cập/kiểm soát điện thoại để ghi lại mọi thao tác trên điện thoại của khách hàng, từ đó chiếm đoạt tiền từ tài khoản khách hàng qua ứng dụng ngân hàng điện tử.

- b) Giả danh nhân viên ngân hàng nâng hạn mức giao dịch tài khoản, mở thẻ tín dụng

Đối tượng giả mạo nhân viên ngân hàng tiếp cận chủ thẻ để tư vấn nâng hạn mức. Đối tượng sẽ hướng dẫn truy cập đường link giả mạo có giao diện tương tự website của MSB sau đó yêu cầu KH nhập thông tin thẻ và mã OTP lên website đó. Nếu KH thực hiện theo thì sẽ bị mất thông tin và phát sinh giao dịch trừ tiền trên tài khoản thanh toán, thẻ.

- c) Giả mạo người thân nhờ chuyển tiền, vay tiền qua mạng xã hội

Đối tượng lừa đảo sử dụng tài khoản mạng xã hội đã chiếm được hoặc tạo tài khoản giả có ảnh của khách hàng, để nhắn tin/chat cho người thân trong danh sách bạn bè để hỏi vay tiền hoặc nhờ chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng có họ tên trùng với chủ tài khoản mạng xã hội. Đối tượng còn có thể thực hiện cuộc gọi video giả mạo bằng công nghệ Deepfake nhằm tăng độ tin cậy để nạn nhân chuyển tiền cho đối tượng lừa đảo.

- d) Giả mạo tin nhắn mạo danh ngân hàng SMS Brandname

Các tin nhắn giả mạo được lưu trong cùng mục với tin nhắn thật của ngân hàng trên điện thoại có chứa đường link dẫn đến website giả mạo của ngân hàng yêu cầu khách hàng nhập thông tin cá nhân và thông tin tài khoản ngân hàng. Nếu thực hiện theo, kẻ gian sẽ có được mật khẩu và OTP để chiếm đoạt tiền từ tài khoản của khách hàng.

- e) Lừa đảo tuyển cộng tác viên online làm nhiệm vụ trên sàn thương mại điện tử nhận quà/tiền hoa hồng.

Đối tượng giả mạo yêu cầu nạn nhân đặt mua các đơn hàng ảo nhưng chuyển khoản thanh toán thật, sau đó sẽ được nhận lại tiền gốc cộng hoa hồng. Ban đầu các đơn hàng thường trị giá nhỏ được chuyển trả đầy đủ tiền gốc và hoa hồng để lấy lòng tin. Tiếp đó, đối tượng sẽ yêu cầu thực hiện các nhiệm vụ có giá trị lớn lên và có các lý do để không chuyển lại tiền. Đối tượng yêu cầu CTV tiếp tục thực hiện nhiệm vụ đến khi nạn nhân không còn khả năng chuyển tiền nữa thì lúc đấy nạn nhân mới nhận ra mình đã bị lừa đảo.

2. Nhằm phòng tránh các nguy cơ bị mất tiền, khách hàng lưu ý một số khuyến cáo bảo mật thông tin cá nhân và tài khoản ngân hàng như sau:

- a) Tắt quyền trợ năng Accessibility trên thiết bị Android với tất cả các ứng dụng đang sử dụng quyền này
- b) Không cung cấp thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân cho bất kỳ ai qua các ứng dụng mạng xã hội (kể cả nhân viên ngân hàng).
- c) Không cung cấp thông tin thẻ/tài khoản, thông tin đăng nhập dịch vụ ngân hàng điện tử, mã OTP

cho bất kỳ ai (kể cả nhân viên ngân hàng) và trên các đường link lạ. MSB không bao giờ yêu cầu khách hàng cung cấp OTP hay bất kỳ mật khẩu nào.

- d) Luôn luôn xác thực danh tính người thân trước khi chuyển tiền bằng cách gọi điện trực tiếp vào số điện thoại của người nhận. Không gọi xác thực qua ứng dụng chat (bao gồm cả video call)
- e) Ưu tiên sử dụng các tính năng bảo mật sinh trắc học như nhận dạng vân tay hoặc khuôn mặt cho các ứng dụng giao dịch tài chính..
- f) Nếu phát hiện có dấu hiệu lừa đảo, khách hàng cần liên hệ ngay với cơ quan Công an để kịp thời giải quyết theo quy định
- g) Chia sẻ thông tin này với người thân, bạn bè để cùng nâng cao cảnh giác.

Nếu phát hiện dấu hiệu lừa đảo, Quý khách vui lòng liên hệ đến MSB qua các kênh chính thức dưới đây để được hỗ trợ lập tức - Hotline khách hàng tổ chức: 18006260 hoặc tới điểm giao dịch MSB gần nhất để khóa dịch vụ kịp thời.

Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Điều khoản điều kiện chung này cùng với Giấy đề nghị; Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức; các văn bản/thỏa thuận đã giao kết giữa MSB và KH liên quan đến mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ; và các bản Điều khoản, điều kiện dịch vụ cụ thể khác trong quá trình sử dụng dịch vụ là một bộ phận gắn liền, không tách rời nhau và ràng buộc quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm giữa MSB và Khách hàng.
2. Điều khoản điều kiện này được giải thích, điều chỉnh bởi Pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này với:
 - h) Số lượng trọng tài viên là ba (03).
 - i) Địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
 - j) Ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.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.
3. Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Điều khoản điều kiện này thì sẽ được thực hiện theo quy định của Pháp luật và quy định của MSB có liên quan.