

BẢN ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Ngân hàng (MSB): Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
2. Tài khoản thanh toán online (TK hoặc TKTT online): Là TK thanh toán do KH mở tại MSB theo phương thức điện tử 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, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ hoặc các dịch vụ TK khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
3. Chủ TK /Khách hàng (KH): Chủ TK của KH doanh nghiệp là tổ chức mở TKTT online.
4. Người đại diện hợp pháp:¹ Là Người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền về việc sử dụng TK và thực hiện các giao dịch khác liên quan đến TK với MSB thay cho Chủ TK trong phạm vi được đại diện.
5. Địa chỉ liên lạc/Địa chỉ giao dịch: Là địa chỉ giao dịch mà KH đã đăng ký trên Đề nghị để MSB liên hệ và gửi thông báo bằng văn bản cho KH khi cần.
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...
7. Chữ ký số: Là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số².
8. Sinh trắc học là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác³.
9. Thẻ căn cước là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước và thông tin khác đã được tích hợp vào thẻ căn cước của công dân Việt Nam, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của Luật này⁴.
10. Giấy chứng nhận căn cước là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của Luật Căn cước⁵.
11. Số dư: Là số tiền trên TKTT của KH mở tại MSB không bao gồm Hạn mức thấu chi và phần ghi Có của các khoản tiền phát sinh vay của MSB (nếu có) mà MSB đã cấp/giải ngân cho KH.
12. Số dư tối thiểu: Là số tiền tối thiểu Chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm (nếu có). Số dư tối thiểu 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.
13. Pháp luật: 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

¹ Có thể là một hoặc một số Người đại diện hợp pháp.

² Khoản 12 Điều 3 Luật Giao dịch điện tử 2023

³ Khoản 3, Điều 3, Luật Căn cước 2023

⁴ Khoản 11, Điều 3, Luật Căn cước 2023;

⁵ Khoản 12, Điều 3, Luật Căn cước 2023;

14. Cơ quan có thẩm quyền: Là cơ quan nhà nước tại Việt Nam hoặc tại quốc gia nào khác có liên quan có thẩm quyền theo pháp luật VN.
15. Thông tin KH: Là thông tin do KH cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình KH đề nghị hoặc được MSB cung cấp sản phẩm dịch vụ, bao gồm thông tin định danh KH và thông tin sau đây: thông tin về người thành lập, người đại diện hợp pháp của 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, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin về giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế và các thông tin có liên quan khác.
16. Tội phạm tài chính: Là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, 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.
17. Chủ sở hữu hưởng lợi: Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối khách hàng thực hiện giao dịch liên quan đến tài sản cho cá nhân này; là cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận pháp lý. Các tiêu chí xác định chủ sở hữu hưởng lợi căn cứ theo quy định tại Điều 7, Nghị định số 19/2023/NĐ-CP Quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống rửa tiền.
18. 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 có⁶.
19. 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.
20. 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).
21. 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.
22. Điều khoản điều kiện giao dịch (Điều khoản điều kiện): Là Bản điều khoản và điều kiện này và là một cấu phần không tách rời với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng TK và đăng ký dịch vụ online dành cho KH doanh nghiệp.
23. Đề nghị/Giấy đề nghị: có nghĩa là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng TK và đăng ký dịch vụ online ký giữa MSB và KH.
24. Dịch vụ nộp thuế điện tử: là dịch vụ MSB hợp tác với Tổng cục Thuế nhằm cung cấp dịch vụ Thanh toán thuế nội địa trực tuyến cho các KH với phương thức xác thực các giao dịch là chữ ký số.
25. Dịch vụ thanh toán hóa đơn điện, nước, viễn thông...: là dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động (TTHĐTD) theo đó MSB tự động ghi nợ tài khoản của KH để thanh toán tiền khi phát sinh hóa đơn từ Nhà cung cấp (NCC).
26. Nhà cung cấp (NCC): Tổ chức cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Khách hàng tiêu dùng và thỏa thuận hợp tác với MSB thu hộ các hóa đơn phát sinh từ việc cung cấp hàng hóa/ dịch vụ trên.
27. Dữ liệu cá nhân: Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm⁷.
28. Xử lý dữ liệu cá nhân: Là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy

⁶ Khoản 1 Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền 2022

⁷ Khoản 1 Điều 2 Nghị định 13/2023/NĐ-CP

cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan⁸.

29. Bản Điều khoản, điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng/Bản Điều khoản điều kiện về Bảo vệ DLCN (hoặc văn bản khác có nội dung tương tự do MSB quy định trong từng thời kỳ): Là Văn bản thống nhất các nguyên tắc, điều kiện, quyền và nghĩa vụ trong 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 khi KH sử dụng dịch vụ tài khoản và các dịch vụ bất kỳ có liên quan. Các vấn đề về thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ và các hoạt động xử lý khác đối với dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng sẽ được áp dụng, dẫn chiếu tới Bản điều khoản điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng này.
30. Tài khoản nợ (Tài khoản ứng trước, Tài khoản trả thay, Tài khoản phải thu): Là các tài khoản theo dõi khoản tiền MSB đã ứng trước, trả thay hoặc phải thu của KH hoặc các đơn vị nội bộ của MSB trong quá trình giao dịch nội bộ hoặc cung cấp dịch vụ liên quan cho KH đó.

Điều 2. Nguyên Tắc Áp Dụng

1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này điều chỉnh mối quan hệ giữa KH với MSB khi KH mở và sử dụng tài khoản thanh toán online mà không phải trực tiếp đến các điểm giao dịch của MSB để thực hiện.
2. Đối với việc mở và sử dụng TKTT online, bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cùng với Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng TK và đăng ký dịch vụ bằng phương tiện điện tử (online) tạo thành một thỏa thuận hoàn chỉnh, không tách rời, có giá trị pháp lý như một bản hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Để tránh hiểu nhầm, việc nhắc đến thuật ngữ **Điều khoản điều kiện giao dịch** được hiểu rằng đã bao gồm tất cả các văn kiện giao dịch được đề cập ở trên.
3. KH vui lòng đọc kỹ bản Điều khoản điều kiện giao dịch trước khi xác nhận thông tin. Việc KH lựa chọn tích chọn và xác nhận ĐỒNG Ý với thông tin đăng tải trên Internet Banking được hiểu là KH đã đọc, đã được giải thích đầy đủ, chi tiết và đồng ý với nội dung các bản Điều khoản điều kiện giao dịch này đồng thời đồng ý việc MSB gửi tin nhắn SMS, thư điện tử cho khách hàng có nội dung chứa đường dẫn liên kết (Hyperlink) truy cập các trang tin điện tử phục vụ cho hoạt động mở TKTT KHDN online tại MSB. Đồng thời, KH cam kết đã được MSB cung cấp đầy đủ thông tin, giải thích chi tiết, rõ ràng về (i) tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán (ii) trình tự, thủ tục mở tài khoản thanh toán (iii) sản phẩm, dịch vụ tại Điều khoản điều kiện giao dịch; thông tin về đầu mối tiếp nhận thông tin, số điện thoại đường dây nóng, đã được chỉ dẫn quy trình, cách thức phối hợp xử lý các lỗi và sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking; những trường hợp cụ thể MSB sẽ liên lạc với KH, cách thức, phương tiện liên lạc trong quá trình KH sử dụng dịch vụ (iv) các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán; việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng tài khoản thanh toán an toàn (v) hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và các quyền, nghĩa vụ của các bên (vi) Quyền lợi và nghĩa vụ của KH sử dụng dịch vụ Online Banking do MSB cung cấp (vii) khả năng bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống Online Banking.
4. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB và MSB sẽ đăng tải trên phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động (nếu có) của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện giao dịch đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
5. KH thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung Điều khoản điều kiện giao dịch 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. KH chịu toàn bộ trách nhiệm và thiệt hại xảy ra nếu có trong trường

⁸ Khoản 7 Điều 2 Nghị định 13/2023/NĐ-CP

hợp vì bất kỳ lý do nào KH không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của Điều khoản điều kiện giao dịch này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.

6. Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện giao dịch sửa đổi, bổ sung, 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 Đề nghị, Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
7. Các văn bản về việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện giao dịch và các tài liệu đính kèm là một bộ phận không thể tách rời của Điều khoản điều kiện giao dịch và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.

Điều 3. Thông báo

1. Khi phát sinh giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử, MSB sẽ thông báo trạng thái giao dịch cho KH qua thư điện tử hoặc Notification qua ứng dụng cài đặt trên bị di động của Khách hàng (theo yêu cầu của Khách hàng) và tối thiểu có các thông tin về số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch, loại giao dịch.
2. KH phải thực hiện nghĩa vụ thông báo theo các phương thức và thời hạn quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. Đối với việc thông báo bằng phương thức khác ngoài lập văn bản, KH thừa nhận sẽ gửi bổ sung thông báo bằng văn bản theo chỉ dẫn của MSB nếu MSB có yêu cầu.
3. MSB thực hiện nghĩa vụ thông báo theo Điều khoản điều kiện giao dịch này bằng cách lập văn bản gửi tới địa chỉ giao dịch hoặc qua thư điện tử (email) hoặc thông báo qua ứng dụng được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng, hoặc niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn, hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của MSB từng thời kỳ hoặc qua các thông tin liên hệ khác được khai báo trên Đề nghị và bất kỳ văn bản nào có liên quan.
4. Thông báo được coi là gửi thành công khi thông báo đó:
 - a. được gửi trực tiếp tới tay bên nhận/người đại diện của bên nhận và có xác nhận của bên nhận/người đại diện của bên nhận; hoặc
 - b. được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính; hoặc
 - c. được báo đã gửi thành công trường hợp gửi thông báo qua phương thức email hoặc tin nhắn thuê bao di động hoặc các hình thức thông báo khác (nếu có).
5. Cơ chế thông báo với dịch vụ M-banking sẽ thực hiện theo quy định tại mục E- DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ M-BANKING của Điều khoản điều kiện giao dịch này.

Điều 4. Bảo mật thông tin

1. Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến các thông tin KH, giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp cho KH. Mỗi bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Đề nghị, Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
2. Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, 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 Điều khoản điều kiện giao dịch này;
 - c. 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. Bảng Điều khoản điều kiện giao dịch 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);

d. Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của KH.

3. 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 5. 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, cấm vận nào hay không.
2. Trong phạm vi thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện 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, các giao dịch liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

Điều 6. Điều khoản phòng chống tham nhũng và tuân thủ pháp luật

1. Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Đề nghị, Bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, các bên cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm Luật Phòng chống tham nhũng; chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật và các bên liên quan nếu có hành vi vi phạm pháp luật.
2. Trường hợp nếu một bên phát hiện bên còn lại hoặc bất kỳ cán bộ, nhân viên, người đại diện nào khác của bên còn lại có hành vi vi phạm pháp luật, đặc biệt là có hành vi bị cấm theo Luật Phòng chống tham nhũng như hối lộ, nhận hối lộ, thì bên đó có quyền đơn phương chấm dứt việc thực hiện văn bản này mà không phải chịu phạt, bồi thường hay trách nhiệm nào khác đối với việc đơn phương chấm dứt này. Bên đơn phương chấm dứt sẽ thông báo về việc đơn phương bằng văn bản và được bên còn lại bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh (nếu có) từ hành vi vi phạm pháp luật.

Điều 7. 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, kê khai mã số thuế với MSB) 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.
2. Việc KH không cung cấp hoặc không cung cấp đầy đủ, đúng thời hạn theo yêu cầu của MSB các thông tin KH, mã số thuế và các báo cáo, giấy tờ kèm theo của KH, hoặc của Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan của KH để phục vụ xác lập trạng thái tuân thủ về thuế của KH, Chủ sở hữu hưởng lợi theo quy định của pháp luật và các thỏa thuận, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên, có thể buộc MSB phải tự đưa ra quyết định liên quan đến tình trạng thuế của KH, bao gồm việc MSB đóng tài khoản, đình chỉ hoặc chấm dứt cung cấp sản phẩm, dịch vụ có liên quan hoặc chấm dứt mối quan hệ với KH, báo cáo, khấu trừ các khoản tiền trên TK của KH theo yêu cầu của Cơ quan thuế mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào.
3. MSB không chịu trách nhiệm đối với các nghĩa vụ thuế của KH có thể phát sinh tại bất kỳ quốc gia nào.

Điều 8. 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 nhưng không giới hạn ở các sự kiện:
 - 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 9. Bồi thường thiệt hại

Trong quá trình thực hiện Điều khoản điều kiện này, 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 10. 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, dịch vụ. Các loại phí, mức phí, việc điều chỉnh phí và cách thức thu phí theo quy định của MSB từng thời kỳ 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 bảo đảm không vượt quá mức trần theo quy định của NHNN (nếu có).

2. Trường hợp 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 Đề nghị, Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
3. Bồi hoàn bất kỳ khoản 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 11. Điều khoản thi hành

1. Điều khoản điều kiện này được 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:
 - a. Số lượng trọng tài viên là ba (03).
 - b. Địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
 - c. Ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.

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.

2. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt sử dụng dịch vụ trong trường hợp MSB chấm dứt cung cấp hoặc KH chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH.

B. DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Điều 12. Nguyên tắc mở và sử dụng TKTT online

1. Hồ sơ, trình tự thủ tục mở TKTT online theo quy định của MSB phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ.
2. Tại thời điểm mở và giao dịch TKTT online qua Internet Banking, KH phải đảm bảo đồng thời các điều kiện:
 - a. Là tổ chức **cư trú** thành lập và hoạt động hợp pháp tại Việt Nam;
 - b. KH chưa có hoặc đã có tài khoản thanh toán, M-banking tại MSB nhưng trạng thái tài khoản và M-Banking không hoạt động;
 - c. Chỉ có một (01) người đại diện theo pháp luật;
 - d. Phải sử dụng chữ ký số cá nhân của người đại diện theo pháp luật để xác thực giao dịch mở TKTT tại MSB;
 - e. KH thỏa mãn các điều kiện về mức độ rủi ro thấp về phòng chống rửa tiền theo quy định của MSB từng thời kỳ.
 - f. Các bên liên quan đến KH (người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán; chủ sở hữu hưởng lợi, người thành lập⁹) **là người cư trú và chỉ có một quốc tịch duy nhất là quốc tịch Việt Nam.**
 - g. Đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của MSB về thiết bị để sử dụng dịch vụ như sau:
 - (i). Sử dụng máy tính, laptop có hệ điều hành từ Window 7 trở lên;

⁹ Trường hợp người thành lập doanh nghiệp là tổ chức: là tổ chức cư trú tại Việt Nam và được thành lập, hoạt động duy nhất tại Việt Nam

- (ii). Hoàn thành việc cài đặt Plugin để sử dụng Chữ ký số;
 - (iii). Sử dụng điện thoại có khả năng NFC bao gồm: Iphone 7 với hệ điều hành iOS 14 trở lên hoặc thiết bị sử dụng hệ điều hành Android từ 5.1 trở lên.
- h. KH và các bên liên quan đến KH (Người đại diện theo pháp luật, người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán; chủ sở hữu hưởng lợi, người thành lập), không có dấu hiệu Hoa Kỳ và không thuộc đối tượng tuân thủ FATCA. Cụ thể:
- (i). KH và Người thành lập của KH là tổ chức (nếu có) không phải là Tổ chức được thành lập tại Hoa Kỳ hoặc theo pháp luật Hoa Kỳ hoặc theo bất kỳ Bang nào của Hoa Kỳ; không phải là chủ sở hữu hưởng lợi miễn trừ theo quy định của FATCA (tổ chức chính phủ, tổ chức quốc tế, ngân hàng trung ương phát hành...); không phải là Tổ chức tài chính (bao gồm Việt Nam và ngoài Hoa Kỳ) theo quy định của FATCA; không phải là Tổ chức phi tài chính ngoài Hoa Kỳ có người kiểm soát là đối tượng Hoa Kỳ.
 - (ii). Các bên liên quan đến KH (Người đại diện theo pháp luật, người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán; chủ sở hữu hưởng lợi; người thành lập) không sinh tại Hoa Kỳ; không phải là công dân Hoa Kỳ hoặc là người được cấp thẻ thường trú nhân (thẻ xanh) tại Hoa Kỳ hoặc là cá nhân cư trú tại Hoa Kỳ; không có số điện thoại tại Hoa Kỳ.
- i. KH và các bên liên quan đến KH (Người đại diện theo pháp luật, người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán, chủ sở hữu hưởng lợi, người thành lập) không thuộc đối tượng trong các Danh sách tra soát phòng, chống rửa tiền mà MSB từ chối thiết lập quan hệ/mở tài khoản/thực hiện giao dịch từng thời kỳ;
- j. KH không liên quan đến bất kỳ thỏa thuận pháp lý nào dưới hình thức ủy thác hoặc hình thức khác có bản chất tương tự được xác lập theo pháp luật nước ngoài, cho phép bên nhận ủy thác được nhận chuyển giao quyền sở hữu hợp pháp tài sản từ bên ủy thác để thực hiện điều hành, quản lý, giám sát tài sản vì lợi ích của người thụ hưởng hoặc vì mục đích được xác định trong thỏa thuận.
- k. Các bên liên quan đến KH (Người đại diện theo pháp luật, người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán, chủ sở hữu hưởng lợi, người thành lập) không là cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị (*cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị là người giữ chức vụ cấp cao trong các cơ quan, tổ chức nước ngoài và tổ chức quốc tế*) hoặc là những người liên quan đến cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị.
- l. Trường hợp thông tin số **Căn cước công dân gắn chip hoặc số Căn cước** của Người đại diện theo pháp luật trên Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp của KH có sự khác biệt với thông tin giấy tờ tùy thân mà KH cung cấp tuy nhiên hệ thống vẫn xác định là cùng một người (do Người đại diện pháp luật thay đổi giấy tờ tùy thân nhưng chưa cập nhật thông tin trên Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp), hệ thống sẽ hiện cảnh báo thông tin sai khác và cho phép KH thực hiện bổ sung Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp cập nhật tại quầy giao dịch trong vòng 30 ngày kể từ ngày mở TKTT online thành công. Nếu sau 30 ngày kể từ ngày mở TKTT online thành công, KH không bổ sung, MSB có quyền chủ động phong tỏa chiều ghi nợ của TKTT.
- m. Các điều kiện khác theo quy định của MSB và pháp luật.
3. KH xác nhận rằng toàn bộ tài liệu, hồ sơ, thông tin KH cung cấp cũng như phản hồi hoặc thông báo của KH gửi qua hệ thống Internet Banking cho MSB có hiệu lực giống như khi được gửi bằng văn bản. KH cam kết rằng mọi giao dịch đều đã được kiểm tra chặt chẽ, phù hợp với quy định pháp luật, quy định nội bộ của KH và KH chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho MSB đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc KH cung cấp thông tin không trung thực, không khớp đúng và không chính xác, vì bất cứ lý do gì. KH

có trách nhiệm cung cấp Hồ sơ mở tài khoản thanh toán bản cứng đầy đủ, đúng hình thức (bản gốc/bản sao...) và khớp đúng với file mềm KH đã upload qua Internet Banking khi MSB hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.

4. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản 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, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành¹⁰. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu thực hiện các giao dịch đặc thù như để vay trả nợ nước ngoài, thực hiện các hoạt động đầu tư trực tiếp, gián tiếp... thì việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thực hiện theo các hướng dẫn cụ thể của MSB về tài khoản vốn chuyên dùng trong từng thời kỳ.
5. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định của pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan.
6. Sử dụng tài khoản thuộc nhóm tài khoản ký quỹ:
 - a. Việc sử dụng tài khoản ký quỹ phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Hợp đồng/Văn bản bảo đảm nghĩa vụ của Khách hàng đối với MSB/Bên thứ ba (theo quy định sản phẩm từng thời kỳ);
 - b. Chỉ có MSB mới được thực hiện các lệnh giao dịch đối với nhóm tài khoản ký quỹ dùng để bảo đảm nghĩa vụ của Khách hàng với MSB, hoặc theo quy định sản phẩm nghiệp vụ theo từng thời kỳ; trừ các khoản tiền ký quỹ, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định pháp luật;
7. Sử dụng tài khoản thuộc nhóm Tài khoản Nợ: Việc sử dụng tài khoản thuộc nhóm tài khoản Nợ phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận đối với MSB.
8. 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:
 - i. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của 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
 - ii. 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
 - iii. 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 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
 - iv. 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 căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa;
9. KH phải áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử;
10. Phạm vi, hạn mức giao dịch trên TKTT khi thực hiện thanh toán: KH chỉ được sử dụng TKTT online trong phạm vi các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch đối với TKTT online được MSB chấp thuận trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp KH đã hoàn thiện thủ tục nhận biết, xác minh thông tin theo hướng dẫn của MSB và theo quy định tại Khoản 8 Điều này, KH được

¹⁰ Khoản 1, Điều 17, Nghị định 52/2024/NĐ-CP và Khoản 1 Điều 17 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024

sử dụng TKTT online trong phạm vi các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch đối với TK thông thường theo quy định của MSB từng thời kỳ.

MSB có quyền chủ động thay đổi danh mục các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch được phép thực hiện đối với TKTT online trong từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật mà không cần KH chấp thuận dưới bất kỳ hình thức nào. MSB sẽ niêm yết thông tin công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm thông tin thay đổi được niêm yết và có hiệu lực được hiểu là KH đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

11. 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.

12. Các hành vi bị cấm¹¹:

- a. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
- b. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm 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.
- c. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
- d. Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán, số dư thẻ ngân hàng và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
- e. Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng.
- f. Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
- g. 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, dịch vụ trung gian 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.
- h. 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.
- i. 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.

¹¹ Điều 8, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

j. Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

k. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

13. Trong trường hợp quá 30 ngày kể từ ngày MSB mở TKTT online mà KH chưa thực hiện bổ sung hồ sơ để chuyển đổi sang gói tài khoản Silver tại quầy, MSB có quyền thực hiện phong tỏa TKTT online cho đến khi KH bổ sung toàn bộ hồ sơ bản cứng tại quầy giao dịch.

Điều 13. Ủy quyền sử dụng TK

1. Chủ TK được ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải phù hợp với quy định của pháp luật về ủy quyền.
2. Chủ TK 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.
3. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản ủy quyền như: Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng TK và đăng ký dịch vụ online, Đề nghị bổ sung thay đổi thông tin tài khoản 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.
4. Đối với trường hợp văn bản ủy quyền không có nội dung cụ thể về thời hạn ủy quyền thì văn bản ủy quyền bị giới hạn bởi thời hạn 01 năm kể từ thời điểm phát sinh quyền đại diện hoặc chấm dứt khi có văn bản thay thế khác của Chủ tài khoản thanh toán hoặc theo quy định pháp luật (trừ trường hợp MSB và Khách hàng có thỏa thuận khác), tùy thời điểm nào đến trước.
5. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại cho bên thứ ba trừ trường hợp văn bản Ủy quyền/ Điều lệ tổ chức... chỉ định tư cách chủ tài khoản của Khách hàng có quy định khác và chỉ được giao dịch với MSB trong thời hạn, phạm vi được ủy quyền quy định tại văn bản ủy quyền.
6. 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.
7. Chủ TK là tổ chức thực hiện các thủ tục phong tỏa TK, đóng TK và thay đổi các thông tin liên quan đến hồ sơ TK phải thông qua Người đại diện theo pháp luật. Trường hợp, Chủ TK muốn ủy quyền cho người khác thực hiện thì phải có văn bản ủy quyền riêng theo quy định pháp luật.
8. 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 đổi¹²; ...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.
9. 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 bằng hình thức trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện (có báo phát) cùng với các chứng từ, tài liệu có liên quan (bản gốc đề đối chiếu hoặc bản sao có công chứng/chứng thực) như: Công việc được ủy quyền đã hoàn thành; Bên ủy quyền hoặc bên được ủy quyền là cá nhân chết, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, mất năng lực hành vi dân sự hoặc đã chết; 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 đổi¹²; ...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 14. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH

¹² Đối với trường hợp ủy quyền theo chức danh

1. Quyền của KH:

- a. Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;
- b. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại MSB;
- c. Ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp quy định pháp luật và MSB;
- d. Yêu cầu MSB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với MSB;
- e. Yêu cầu MSB thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán đã mở theo quy định của MSB và Pháp luật;
- f. Có quyền của chủ thẻ dữ liệu (đối với dữ liệu cá nhân), quyền và nghĩa vụ của khách hàng (đối với thông tin khách hàng);
- g. Yêu cầu MSB hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với MSB.

2. Nghĩa vụ của KH:

- a. Tuân thủ đúng và đầy đủ các Điều khoản điều kiện giao dịch và các hướng dẫn, cảnh báo, yêu cầu khác của MSB hiển thị trên Internet Banking, trên website www.msb.com.vn, tại các điểm giao dịch của MSB (nếu có), trên các kênh giao dịch điện tử khác (nếu có) và/hoặc tại các thông báo MSB gửi thành công tới KH liên quan tới việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH, mở và sử dụng TKTT online. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, KH 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. KH tự chịu toàn bộ trách nhiệm và thiệt hại phát sinh (nếu có) do việc KH không thực hiện đúng và đầy đủ bản Điều khoản điều kiện giao dịch và các hướng dẫn, cảnh báo, yêu cầu khác của MSB.
- b. Việc KH cung cấp thông tin cho MSB theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được hiểu bao gồm cả việc cung cấp thông tin cho Nhà cung cấp dịch vụ do MSB chỉ định để thực hiện một phần hoặc toàn bộ việc xác minh thông tin KH phù hợp theo quy định pháp luật.
- c. Tự chịu trách nhiệm về quản lý chữ ký số, các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch. Các giao dịch đã được phê duyệt từ hệ thống M-Banking sẽ ràng buộc trách nhiệm của KH. KH chịu toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp chữ ký số, các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch bị tiết lộ, lạm dụng dẫn đến tiền trong tài khoản bị tổn thất hoặc tài khoản của KH bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc phát sinh tranh chấp với bên thứ ba.
- d. Bằng việc tích chọn đồng ý với Điều khoản điều kiện giao dịch này, KH cam kết đã thực hiện đầy đủ các quy trình nội bộ về việc phê duyệt, chấp thuận mở và giao dịch TKTT online qua Internet Banking và cá nhân thực hiện mở và giao dịch TKTT online qua Internet Banking có đủ thẩm quyền thực hiện các công việc này.
- e. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua tài khoản và cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật và không sử dụng tài khoản thực hiện các giao dịch liên quan đến cấm vận trừng phạt, các hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- f. Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi MSB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
- g. Đảm bảo các số điện thoại đăng ký là chính chủ khi thực hiện giao dịch mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại MSB.
- h. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại thỏa thuận với MSB, thỏa

thuận khác (nếu có) giữa MSB với khách hàng và theo quy định pháp luật;

- i. Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
- j. Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình;
- k. Cung cấp đầy đủ, trung thực, rõ ràng, chính xác và cập nhật kịp thời cho MSB những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của MSB theo thỏa thuận. Khách hàng phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho MSB về bất cứ thay đổi nào liên quan đến thông tin Khách hàng đã đăng ký và cung cấp khi mở tài khoản và Khách hàng có nghĩa vụ thực hiện các thủ tục, hồ sơ để đăng ký thay đổi các thông tin đó. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của các thông tin, văn bản Khách hàng cung cấp cho MSB; về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình gây ra;
- l. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán được MSB quy định cụ thể đối với từng loại tài khoản và công bố trong từng thời kỳ (trên website www.msb.com.vn);
- m. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại Khoản 12, Điều 12, bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
- n. Không được sử dụng tài khoản thanh toán 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;
- o. 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 (gọi tắt là FATCA) bao gồm nhưng không giới hạn: (1) cung cấp thông tin và tài liệu hỗ trợ khi có yêu cầu từ MSB theo quy định của MSB trong từng thời kỳ, của pháp luật và/hoặc cho mục đích tuân thủ FATCA; (2) chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp cho MSB, (3) đồng ý rằng: thông tin liên quan đến (các) tài khoản của Khách hàng có thể được MSB thông báo trực tiếp (hoặc gián tiếp) cho IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa IRS và Chính phủ Việt Nam hoặc tại lãnh thổ tài phán khác trong phạm vi pháp luật Việt Nam cho phép; (4) MSB có quyền tạm ngừng thực hiện dịch vụ TK và phong tỏa hoặc đóng các tài khoản của KH trong trường hợp hoạt động của tài khoản dẫn đến việc MSB vi phạm các quy định về FATCA;
- p. Khách hàng luôn bảo đảm rằng các thông tin của mỗi Chủ sở hữu hưởng lợi hoặc Các bên liên quan của Khách hàng (nếu có) mà Khách hàng cung cấp cho MSB đều đã được thông báo và đã được Chủ sở hữu hưởng lợi, Các bên liên quan của Khách hàng đồng ý cho phép sử dụng, tiết lộ và chuyển giao cho MSB;
- q. 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 Khách hàng quản lý bị lợi dụng do lỗi của Khách hàng;
- r. Thanh toán các loại phí liên quan đến hoạt động mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của MSB;
- s. Chủ động cung cấp kịp thời và đầy đủ thông tin cho MSB về (i) cá nhân, tổ chức là Người có liên quan của mình, (ii) nếu Khách hàng thuộc trường hợp Người có liên quan của người quản lý, thành viên Ban kiểm soát, cổ đông lớn của MSB; công ty con, công ty liên kết của MSB để tuân thủ các quy định về công bố thông tin, phê duyệt hợp đồng giao dịch v.v... và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc không/chậm cung cấp thông tin này;
- t. KH Đồng ý để MSB được gửi các thông tin sản phẩm, dịch vụ theo Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ Online cũng như các sản phẩm, dịch vụ khác của MSB qua email, tin nhắn điện thoại (sms), qua mạng xã hội (zalo, facebook, viber v.v...) và/hoặc các phương tiện truyền thông khác để tham khảo sử dụng dịch vụ.

- u. Có trách nhiệm cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân của người đại diện hợp pháp của Khách hàng và những người liên quan khác (nếu có) của Khách hàng kịp thời trước ngày giấy tờ tùy thân được sử dụng để đăng ký mở và sử dụng TK hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng theo yêu cầu của MSB. TK sẽ bị tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền cho đến khi Khách hàng cập nhật, bổ sung theo quy định và yêu cầu của MSB.
3. KH có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

Điều 15. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. Quyền của MSB

- 1.1. MSB được chủ động trích Nợ (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của Khách hàng (mà không cần bất kỳ ủy nhiệm chi, lệnh thanh toán hoặc ủy quyền nào của Khách hàng) trong trường hợp:
- a. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán phù hợp quy định của pháp luật; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
 - b. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan 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 của pháp luật và các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền và thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
 - 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 tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho Chủ tài khoản biết;
 - d. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập, việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
- 1.2. MSB có quyền yêu cầu khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB¹³;
- 1.3. MSB có quyền từ chối yêu cầu của tổ chức, cá nhân khác về việc cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch và số dư trên tài khoản trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng¹⁴;
- 1.4. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:
- a. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
 - b. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán giữa Khách hàng với MSB;
 - c. Tài khoản thanh toán không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;
 - d. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến tài trợ

¹³ Khoản 2, Điều 30, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

¹⁴ Khoản 1, Điều 32, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;

- e. Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
- f. Có bất kỳ hành vi nào vi phạm Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ và/ hoặc Bản điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản này và quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động mở và sử dụng tài khoản;
- g. Khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch này;
- h. MSB có nghi vấn về khả năng dính líu đến tội phạm tài chính của Khách hàng hoặc Khách hàng có dấu hiệu của tội phạm tài chính;
- i. Có các hành vi trốn thuế hoặc chống đối các quyết định của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến tài khoản của Khách hàng tại MSB cũng như tại các tổ chức tín dụng khác;
- j. Đối với các TKTT nghi ngờ nguồn tiền chuyển vào không hợp pháp, MSB yêu cầu khách hàng ra quầy giao dịch để xác minh lại thông tin khách hàng, dừng cung cấp dịch vụ trên Mobile Banking hoặc yêu cầu xác thực giao dịch thanh toán kênh điện tử bằng yếu tố sinh trắc học hoặc sử dụng chữ ký số, dừng giao dịch nếu có đủ căn cứ...;
- k. Trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo quy định của MSB. Thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại Khách hàng như gặp mặt trực tiếp tại quầy giao dịch hoặc các biện pháp xác minh thông qua các ứng dụng công nghệ tùy thuộc vào tính đáp ứng của công nghệ được quy định cụ thể theo từng thời kỳ. Trên cơ sở kết quả thực hiện nhận biết KH, MSB đánh giá để tiếp tục giao dịch/ từ chối thực hiện giao dịch/ phong tỏa đối với Khách hàng
- l. Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của MSB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin, mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
- m. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- 1.5. Từ chối yêu cầu đóng, phong tỏa tài khoản thanh toán của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB;
- 1.6. Có quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TKTT khi GTTT của Người đại diện hợp pháp và những người liên quan khác (nếu có) của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
- 1.7. Được quyền cung cấp thông tin cho cơ quan có thẩm quyền những thông tin chi tiết về tài khoản của Khách hàng theo quy định pháp luật, quy định về FATCA;
- 1.8. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết;
- 1.9. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật;
- 1.10. Chủ động thực hiện các hành động MSB cho là cần thiết phù hợp với quy định pháp luật và quy định của MSB nếu KH không thực hiện, không tuân thủ đúng và đầy đủ theo các hướng dẫn, yêu cầu của MSB liên quan tới việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH, mở và sử dụng TKTT online, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa TKTT online và yêu cầu xác minh lại thông tin nhận biết KH nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH. Bằng văn bản này, KH đồng ý việc MSB có quyền chủ động chỉ định bất kỳ Nhà cung cấp dịch vụ nào của MSB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH phù hợp theo quy định pháp luật. Để tránh hiểu lầm, việc MSB cung cấp thông tin liên quan tới KH cho Nhà cung cấp dịch vụ của MSB như nêu trên không bị coi là vi phạm nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
- 1.10. Thực hiện cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc

được sự chấp thuận của KH;

2. Nghĩa vụ của MSB

- 2.1. Cung cấp dịch vụ cho KH phù hợp với quy định pháp luật và quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
- 2.2. Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
- 2.3. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;
- 2.4. Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của KH các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của KH; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của KH theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
- 2.5. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ tài khoản thanh toán thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- 2.6. Cập nhật thông tin KH định kỳ hoặc khi KH thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết KH khi xác định KH có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do MSB ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản thanh toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng cách thức và thời hạn do MSB và pháp luật quy định;
- 2.7. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của KH theo quy định của pháp luật;
- 2.8. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
 - a. Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của MSB bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
 - b. Thiệt hại do MSB không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
 - c. Thiệt hại do MSB không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc KH, tài khoản thanh toán của KH liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
- 2.9. 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 Khách hàng 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 của pháp luật¹⁵;
- 2.10. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định;
- 2.11. Hướng dẫn KH sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho KH về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của KH trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định. Việc cảnh báo, hướng dẫn sẽ theo các phương thức do MSB lựa chọn trong từng thời kỳ và KH có trách nhiệm chủ động cập nhật để bảo đảm an toàn trong sử dụng tài khoản;
- 2.12. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định của pháp luật¹⁶;

¹⁵ Khoản 3, Điều 19, Thông tư số 15/2024/TT-NHNN

¹⁶ Điều 29, Nghị định 52/2024/NĐ-CP

- 2.13. Cung cấp thông tin về tài khoản thanh toán của khách hàng theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước để thực hiện chức năng quản lý nhà nước.
- 2.14. Thông báo cho Khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân của người đại diện hợp pháp và những người liên quan khác (nếu có) của Khách hàng để Khách hàng kịp thời cập nhật, bổ sung thông tin thông qua hình thức thông báo quy định Điều 3 Bản điều khoản, điều kiện này.
- 2.15. Thường xuyên cảnh báo, hướng dẫn cho khách hàng về 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. Việc cảnh báo, hướng dẫn sẽ theo các phương thức do MSB lựa chọn trong từng thời kỳ và KH có trách nhiệm chủ động cập nhật để bảo đảm an toàn trong sử dụng tài khoản¹⁷;
- 2.16. Ban hành quy định nội bộ về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại MSB; hướng dẫn, thông báo công khai để KH biết và thực hiện
- 2.17. Niêm yết công khai Bản điều kiện giao dịch chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại các điểm giao dịch và đăng tải trên website, phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động (nếu có) của MSB;
- 2.18. Có cơ chế kiểm tra, thông báo tức thời cho Khách hàng theo hình thức quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch này khi sử dụng ứng dụng trên các trình duyệt, phiên bản phần mềm hệ điều hành của thiết bị di động đã được kiểm tra và thử nghiệm an toàn; thông báo cho Khách hàng theo hình thức quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch khi xảy ra sự cố làm lộ, lọt dữ liệu của Khách hàng và báo cáo kịp thời về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo quy định pháp luật.
3. MSB có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

Điều 16. Phong tỏa tài khoản thanh toán

1. MSB được phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư trên TKTT online của Khách hàng khi có một trong những trường hợp sau:
- Có văn bản yêu cầu của Khách hàng;
 - Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - MSB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc thực hiện 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 bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - Chủ tài khoản có hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của MSB hoặc gây thiệt hại đến tài sản, uy tín, hình ảnh của MSB;
 - Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán¹⁸;
 - Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật, vi phạm các nghĩa vụ thanh toán/trả nợ với MSB;
 - Khách hàng không cung cấp đầy đủ hồ sơ bản cứng theo quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch này hoặc theo yêu cầu của MSB hoặc của cơ quan có thẩm quyền.
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp Chủ tài khoản 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

¹⁷ Khoản 2, Điều 19, Thông tư 17/2024/TT-NHNN

¹⁸ Điểm g, Khoản 1, Điều 13, Thông tư 17/2024/TT-NHNN

tài khoản.

- i. Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB.
2. Việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán được thực hiện:
 - a. Khi kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - b. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và MSB;
 - c. Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - d. Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm c, Khoản 1, Điều này;
 - e. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và MSB.

Điều 17. Đóng TK

1. MSB sẽ thực hiện đóng TK trong các trường hợp sau:
 - a. Khi Khách hàng Có yêu cầu bằng văn bản và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK thanh toán. Trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo bản án, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa hoàn tất việc trả nợ cho MSB thì Khách hàng không được đóng tài khoản thanh toán;
 - b. Theo thỏa thuận giữa chủ TK và MSB;
 - c. Khi Khách hàng chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật;
 - d. Chủ tài khoản thanh toán vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định tại điểm e, điểm g Khoản 12 Điều 12 bản Điều khoản điều kiện này;
 - e. MSB phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
 - f. Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TK với MSB;
 - g. Khi TK không duy trì đủ số dư tối thiểu theo quy định của MSB và không có phát sinh giao dịch tài chính trong vòng 12 tháng liên tục;
 - h. Khi kết quả rà soát Khách hàng định kỳ theo quy định về Cập nhật thông tin nhận biết Khách hàng chỉ ra rằng Khách hàng và những người có liên quan 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 theo từng thời kỳ tại thời điểm rà soát định kỳ;
 - i. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật;
2. Khi đóng TK không phải theo yêu cầu của Chủ TK, MSB phải thông báo (bằng văn bản hoặc gửi email) cho Chủ TK biết theo các phương thức phù hợp quy định tại Điều 3 bản Điều khoản điều kiện giao dịch này trước khi đóng tài khoản 03 ngày làm việc.
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; 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 cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - e. Trường hợp Người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản chưa đến nhận số tiền còn lại trên TK sau khi MSB đã thông báo bằng văn bản hoặc gửi email, số tiền còn lại đó được quản lý tại

TK “Tiền giữ hộ” và không được hưởng lãi. Sau thời hạn 05 năm, nếu KH không nhận lại số tiền còn lại trên TK thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.

4. Sau khi tài khoản bị đóng, nếu Khách hàng muốn sử dụng tài khoản phải làm lại thủ tục mở tài khoản. Khách hàng sẽ được cung cấp số tài khoản mới

Điều 18. Trả lãi đối với số dư TK

1. Số dư trên TK được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản. Mức lãi suất do MSB ấn định và niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và tại các điểm giao dịch.
2. Phương thức tính lãi:
 - a. Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm trên cơ sở một năm là 365 ngày;
 - b. Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày đầu tháng đến ngày cuối cùng của tháng (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi;
 - c. Số dư thực tế: Là số dư thực tế cuối ngày tính lãi;
 - d. Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
 - e. Công thức tính lãi:

- Số tiền lãi của một ngày được tính toán như sau:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi}}{365}$$

Số tiền lãi của kỳ tính lãi bằng (=) tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong kỳ tính lãi.

- Đối với các khoản tiền gửi có thời gian duy trì số dư thực tế nhiều hơn một (01) ngày trong kỳ tính lãi, được sử dụng công thức rút gọn sau để tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi} = \frac{\sum (\text{Số dư thực tế} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi})}{365}$$

3. Tiền lãi đối với số dư TK được MSB thanh toán hàng tháng và vào ngày cuối cùng của mỗi tháng. Trường hợp ngày trả lãi trùng vào ngày nghỉ thì việc trả lãi sẽ được thực hiện tại Ngày làm việc liền kề tiếp theo.

Điều 19. Tra soát, khiếu nại trong sử dụng TK

1. MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng TKTT online thông qua các hình thức sau:
 - a. Tổng đài điện thoại (có ghi âm hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Trường hợp tiếp nhận qua tổng đài điện thoại, Khách hàng phải bổ sung Đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MSB trong vòng **10 ngày** làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
 - b. 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.
2. 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.
3. 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;
4. 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.

5. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

- a. 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;
- b. 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

6. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại:

- a. 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;
 - b. Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại được quy định tại Khoản 5 Điều này 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.
7. 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 nước¹⁹, 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.
8. Cơ chế tra soát-khiếu nại với Dịch vụ M-banking sẽ thực hiện theo quy định tại mục E - DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ M-BANKING của Điều khoản điều kiện giao dịch này.
9. Khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả các yêu cầu tra soát, khiếu nại của mình bằng cách truy cập website MSB: <http://www.msb.com.vn> , chọn mục « Chăm sóc Khách hàng 24/7 ».

Điều 20. Địa điểm giao dịch TKTT

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 tổ chức tổ chức lại doanh nghiệp, thay đổi đăng ký kinh doanh, thanh lý, phá sản, giải thể hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật.
2. Ngoài các giao dịch được đề cập tại khoản 1 Điều này, trường hợp KH có nhu cầu thực hiện giao dịch TKTT tại quầy, KH có thể thực hiện các giao dịch khác tại bất kỳ ĐVKD nào của MSB.

Điều 21. Điều Khoản Miễn Trách

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

1. KH

- a. vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc không tiếp cận (các) thông báo đã được MSB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động/máy tính cá nhân, phần mềm trên thiết bị di động/máy tính cá nhân hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của KH không đảm bảo khả năng kết nối Internet Banking ổn định, liên tục; KH không cập nhật kịp thời (i) nội dung thay đổi của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này (ii) danh mục các loại giao dịch và Hạn

¹⁹ Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn

mức giao dịch được phép thực hiện thông qua các phương thức MSB đã lựa chọn thông báo, niêm yết; và/hoặc KH không đăng ký thay đổi thông tin liên hệ với MSB theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;

- b. vì bất kỳ lý do nào dẫn tới hậu quả bên thứ ba sử dụng chữ ký số của KH trái phép để thực hiện các giao dịch mở, sử dụng TKTT online của KH;
- c. không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và các thiết bị di động/máy tính cá nhân, phần mềm trên thiết bị di động/máy tính cá nhân của KH theo quy định pháp luật và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp cố ý hoặc vô ý tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật của KH và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch cho bất kỳ người thứ ba nào; thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP mà không thông báo trước cho MSB; và/hoặc các thông tin định danh, thiết bị điện tử của KH bị người khác giả mạo, đánh cắp hoặc sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp do lỗi của MSB;
- d. bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của KH hay MSB bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của KH hay bất kỳ bên thứ ba nào khác;
- e. không đáp ứng được các quy định của phía đối tác liên quan đến khẩu vị rủi ro, chính sách cấm vận rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt trong các giao dịch thanh toán online (nội địa, quốc tế);
- f. không duy trì đủ số dư khả dụng trên TKTT online theo quy định của MSB để thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH;
- g. KH không đảm bảo khả năng ngoại ngữ khi sử dụng TKTT online và các dịch vụ thuộc phạm vi điều chỉnh của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này dẫn đến nhầm lẫn khi thực hiện các thao tác, các lệnh giao dịch cho dù các thao tác, các lệnh giao dịch đó là hợp lệ, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp ngôn ngữ trên giao diện thiết bị di động/máy tính cá nhân, phần mềm trên thiết bị di động/máy tính cá nhân không trùng khớp với ngôn ngữ trên giao diện Internet Banking hoặc sử dụng ngôn ngữ trên giao diện Internet Banking không phải tiếng Việt.
- h. không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật; quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này; Đề nghị kiểm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ Online; và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

2. MSB

- a. từ chối thực hiện các giao dịch, mà theo đánh giá của MSB, có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MSB và quy định pháp luật. Để làm rõ hơn, các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định tại Khoản này bao gồm cả các giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các giao dịch có thể chứa đựng yếu tố rủi ro vượt quá khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của MSB;
- b. không thể cung cấp dịch vụ kịp thời, liên tục do (i) MSB tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này; hoặc (ii) những nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB gặp sự cố xuất phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của MSB hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo hay bất kỳ hành động can thiệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại nào;
- c. đã thực hiện đúng và đầy đủ theo nội dung các lệnh thanh toán, yêu cầu giao dịch hợp lệ của KH phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bao gồm cả trường hợp KH ủy quyền cho MSB định kỳ hoặc tại từng thời điểm thay mặt KH thực hiện các lệnh thanh toán, yêu cầu giao dịch;

3. Xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho KH và cản trở khả năng của MSB trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với KH, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.
4. Các trường hợp MSB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

Điều 22. Cung cấp các thông tin và xác nhận liên quan đến tài khoản thanh toán

1. MSB cung cấp các Giấy báo Có, báo Nợ kịp thời, cung cấp sao kê tài khoản theo định kỳ, Giấy báo số dư tài khoản và các giấy tờ khác liên quan đến tài khoản cho Khách hàng theo thỏa thuận giữa MSB và Khách hàng.
2. MSB có thể cung cấp các thông tin liên quan đến tài khoản theo yêu cầu đột xuất của Khách hàng. Khi yêu cầu cung cấp thông tin đột xuất, Khách hàng phải trả phí cho MSB theo Biểu phí của MSB trong từng thời kỳ.
3. MSB được cung cấp thông tin của Khách hàng cho tổ chức, cá nhân khác khi có sự đồng ý của Khách hàng (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác)²⁰.
4. MSB được phép cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản và các giao dịch qua tài khoản của Khách hàng khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc tổ chức theo quy định của pháp luật.
5. Các trường hợp cung cấp và quy trình thực hiện cung cấp, xác nhận thông tin liên quan đến tài khoản được quy định cụ thể tại Quy định về quản lý và cung cấp thông tin mật, Quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và Quy trình về dịch vụ tài khoản của MSB trong từng thời kỳ.
6. MSB không cung cấp thông tin tài khoản trong trường hợp:
 - a. Gây tổn hại tới quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội;
 - b. Việc cung cấp dữ liệu cá nhân của chủ thẻ dữ liệu có thể ảnh hưởng tới sự an toàn, sức khỏe thể chất hoặc tinh thần của người khác
 - c. Chủ thẻ dữ liệu không đồng ý cung cấp, cho phép đại diện hoặc ủy quyền nhận dữ liệu cá nhân.
7. Cơ sở để cung cấp thông tin hoặc phát hành xác nhận:

Để đảm bảo nguyên tắc bí mật về thông tin Khách hàng, MSB chỉ cung cấp thông tin và lập các xác nhận liên quan đến tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Theo yêu cầu trực tiếp của Chủ tài khoản²¹ hoặc người được ủy quyền bằng các phương thức như: thực hiện tại quầy giao dịch, gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc các phương thức khác theo quy định của MSB từng thời kỳ trên nguyên tắc bảo mật thông tin cho Khách hàng. Quy trình tiếp nhận và cung cấp thông tin cho Chủ tài khoản thực hiện theo Quy trình về dịch vụ tài khoản của MSB trong từng thời kỳ;
 - b. Phục vụ hoạt động nội bộ của MSB;
 - c. Theo yêu cầu bằng văn bản của Tổng Giám đốc Tổ chức bảo hiểm tiền gửi khi Tổ chức này thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;
 - d. Theo yêu cầu bằng văn bản của các cơ quan Nhà nước, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình thanh tra, điều tra, truy tố, xét xử, thi hành án, xử phạt vi phạm hành chính... theo quy định của pháp luật.
8. MSB thông báo cho Khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân của Người đại diện hợp pháp và những người liên quan khác (nếu có) của Khách hàng để Khách hàng

²⁰ Điều 14 Nghị định 13/2023/NĐ-CP

²¹ Đối với Khách hàng doanh nghiệp

kịp thời cập nhật, bổ sung thông tin thông qua hình thức thông báo quy định Điều 3 Bản điều khoản, điều kiện này. MSB có quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

C. DỊCH VỤ NỘP THUẾ ĐIỆN TỬ

Điều 23. Thời gian thực hiện dịch vụ

Ngày nộp thuế là ngày giao dịch được thực hiện thành công. Các giao dịch trong thời gian chạy batch của MSB (từ 22h đến 24h hàng ngày) sẽ không được xử lý.

Điều 24. Trách nhiệm của KH khi sử dụng dịch vụ nộp thuế điện tử tại MSB

1. Đảm bảo những thông tin đăng ký với MSB là đầy đủ, trung thực, chính xác và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp;
2. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc bảo mật thông tin tài khoản đăng nhập dịch vụ Nộp thuế điện tử trên Cổng thông tin của Tổng cục Thuế;
3. Chịu trách nhiệm về thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng bị lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình;
4. KH cam kết và bảo đảm rằng:
 - a. Các giấy nộp tiền vào Ngân sách nhà nước (“NSNN”) được lập và gửi đến MSB thông qua Cổng thông tin của Tổng cục Hải quan và (hoặc) Cổng thông tin của Tổng Cục Thuế và được Tổng cục Hải quan và (hoặc) Tổng Cục Thuế gửi sang MSB với Mã số thuế của Khách hàng (thể hiện ở trường Mã số thuế của Người nộp thuế hoặc Mã số thuế của Người nộp thay) là có giá trị pháp lý tương đương các Lệnh chuyển tiền của Khách hàng gửi trực tiếp cho MSB;
 - b. Việc phê duyệt các giấy nộp tiền vào NSNN được lập và gửi đến MSB qua Cổng thông tin của Tổng cục Hải quan và (hoặc) Cổng thông tin của Tổng Cục Thuế hoàn toàn phù hợp với thẩm quyền phê duyệt trong nội bộ tổ chức KH và KH hoàn toàn chịu trách nhiệm về thẩm quyền của người phê duyệt.
 - c. MSB được miễn trách nhiệm khi xảy ra sự cố hệ thống xử lý lệnh thanh toán nằm ngoài tầm kiểm soát của MSB hoặc vì bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào khác.

D. DỊCH VỤ THANH TOÁN HÓA ĐƠN ĐIỆN, NƯỚC, VIỄN THÔNG...

Điều 25. Nguyên tắc thanh toán

Khoản thanh toán đầu tiên của KH chỉ được thực hiện sau khi MSB nhận được yêu cầu thanh toán lần đầu từ NCC và sau khi Giấy đề nghị của KH được MSB xác nhận hợp lệ.

Điều 26. Thời gian thực hiện dịch vụ

MSB sẽ tự động trích nợ TK của KH khi có phát sinh hóa đơn từ NCC.

Điều 27. Trách nhiệm của KH khi sử dụng dịch vụ TTHĐTĐ

1. KH cam kết duy trì số dư TK đủ để thực hiện thanh toán các khoản thu theo dịch vụ TTHĐTĐ đã đăng ký và phí (nếu có). Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm thực hiện dịch vụ TTHĐTĐ nếu TK của KH không đủ tiền thanh toán;
2. Trong trường hợp tài khoản KH không đủ tiền thanh toán cho cùng lúc các khoản thu theo dịch vụ TTHĐTĐ, KH cam kết ủy quyền cho MSB tự động trích những hóa đơn phát hành trước để thực hiện ghi nợ theo dịch vụ TTHĐTĐ và cam kết ủy quyền cho MSB tiếp tục thực hiện ghi nợ tự động khi tài khoản của mình đủ tiền để thanh toán các khoản thu chưa được thực hiện.
3. KH cam kết và bảo đảm rằng:

- a. MSB bảo lưu quyền chủ động trích nợ TK của KH để thu phí dịch vụ đối với mỗi giao dịch TTHĐTĐ thành công hay không thành công. KH hiểu và đồng ý quyền trích nợ TK của KH để thu phí của MSB.
- b. MSB được miễn trách nhiệm khi xảy ra sự cố hệ thống xử lý lệnh thanh toán nằm ngoài tầm kiểm soát của MSB hoặc vì bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào khác.

E. DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ M-BANKING

Điều 28. Định nghĩa và giải thích từ ngữ

1. 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.
2. 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...;
3. 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;
4. 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;
5. 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;
6. 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;
7. 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 Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ M-Banking dành cho Khách hàng Tổ chức theo quy định 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 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;

8. 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;
9. 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;
10. 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;
11. Hạn mức giao dịch: Là tổng số tiền tối đa cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch do MSB quy định;
12. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong ngày do MSB quy định;
13. 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;
14. 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;

15. 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;

16. 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.

17. 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.

Điều 29. Điều kiện sử dụng

1. Khách hàng tổ chức là người cư trú hoặc người không cư trú²² đã có Tài khoản thanh toán mở tại MSB.
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

²² 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.

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 để nghị cấp lại mật khẩu.

Điều 30. 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 lệ.
 - MSB xác định KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại 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 khác theo quy định tại Điều khoản điều kiện giao dịch này hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 31. 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 chuyển 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 32. 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 33. 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. Bằng việc xác nhận Điều khoản điều kiện giao dịch này, Khách hàng 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 34. Người đại diện giao dịch của Khách hàng

1. Người đại diện giao dịch cho Khách hàng: Là người đại diện theo pháp luật (hoặc người được người đại diện theo ủy quyền) và Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán (hoặc người được Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán ủy quyền) theo thông tin 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.
2. Người đại diện 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
3. 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.
- b. Vai trò nhập lệnh (Maker): Người giữ vai trò này chỉ được phép nhập các thông tin giao dịch tại dịch vụ M-Banking, các thông tin này được ghi nhận trên hệ thống mà chưa được hạch toán tài khoản, Khách hàng có thể đăng ký nhiều người nhập lệnh khác nhau;
- c. Vai trò duyệt lệnh (Checker): Người có vai trò này được phép duyệt các lệnh do người có vai trò nhập lệnh giao dịch tạo ra. Khách hàng có thể đăng ký nhiều người có vai trò duyệt lệnh 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.

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

- a. 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.

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

- c. 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.
5. Ủy quyền sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking phải tuân theo các quy định chung về ủy quyền nêu tại Điều khoản điều kiện giao dịch này.

Điều 35. Yêu cầu hệ thống

1. Hệ thống giao dịch

- a. Cam kết bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống Online Banking và thông báo cho KH thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một lần, tổng thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một năm trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được MSB thông báo.
- 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 36. 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 37. 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. Quy trình tiếp nhận, xử lý 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 38. Quyền và nghĩa vụ của MSB

1. Quyền của MSB

- a. 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. Yêu cầu Khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB.
- c. MSB được miễn trách nhiệm trong một số trường hợp theo quy định tại Điều khoản điều kiện này.
- d. 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 lãi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB).
- e. Các quyền khác theo quy định tại Điều khoản điều kiện này và 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. 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. 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. 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 theo quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

Điều 39. 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 theo quy định tại Điều khoản điều kiện này và 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.
- c. 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;
- d. 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;
- e. Chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật do MSB cung cấp;
- f. 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.
- g. 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....
- h. 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;
- i. Bảo đảm số dư tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại MSB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;
- j. 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;

- k. 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”;
- l. 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.
- m. Bằng việc xác nhận Bản điều khoản điều kiện giao dịch này, KH cam kết về tính chính xác, trung thực thông tin số điện thoại đăng ký dịch vụ M-Banking cho người dùng thuộc sở hữu hợp pháp của người dùng, không dùng chung/thuê/mượn của người khác. KH chịu trách nhiệm hoàn toàn về những thiệt hại xảy ra (nếu có) do việc đăng ký, sử dụng số điện thoại không thuộc sở hữu hợp pháp của người dùng đã đăng ký.
- n. 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.
- o. 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.
- p. 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.
- q. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

Điều 40. 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 41. 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 42. 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 hoá, truyền và lưu giữ bởi Ngân hàng và rằng trừ khi pháp luật có quy định khác, Ngân hàng sẽ không có nghĩa vụ pháp lý liên quan tới những dữ liệu này.

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 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 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 43. 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 hoặc KH đóng tài khoản thanh toán tại MSB.
4. MSB cũng 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 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. Khách hàng vi phạm quy định tại Bản điều khoản điều kiện giao dịch này;
 - i. 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.