

BẢN ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG KIÊM HỢP ĐỒNG PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ SỐ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG HIỆN HỮU ĐÃ MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI MSB

Điều 1. Nguyên Tắc Áp Dụng

1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ số dành cho Khách hàng hiện hữu đã mở TKTT tại MSB (bao gồm cả TKTT online trên Mobile Banking và TKTT mở tại quầy giao dịch của MSB) này điều chỉnh mối quan hệ giữa KH với MSB khi KH đăng ký phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ số (“**Thẻ ghi nợ số/Thẻ**”) mà không phải trực tiếp đến các Điểm giao dịch của MSB để thực hiện.
2. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ số dành cho Khách hàng hiện hữu đã mở TKTT tại MSB này cùng với
 - (i) Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung cho dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán online cho Khách hàng cá nhân trên ứng dụng Mobile Banking; và
 - (ii) Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ dành cho Khách hàng cá nhân; và
 - (iii) Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử; và
 - (iv) Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ (“**Giấy đề nghị**”); và
 - (v) Các nội dung đăng ký phát hành Thẻ ghi nợ số trên ứng dụng Mobile Bankingsẽ 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 và các dịch vụ kèm theo (Thẻ ghi nợ, Thẻ ghi nợ số, dịch vụ ngân hàng điện tử,...) giữa KH và MSB. Để tránh hiểu nhầm, việc nhắc đến thuật ngữ bản **Điều khoản điều kiện giao dịch này** 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 này** trước khi xác nhận thông tin. Việc KH lựa chọn tích chọn và xác nhận ĐỒNG Ý với Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ số dành cho Khách hàng hiện hữu đã mở TKTT tại MSB đăng tải trên ứng dụng Mobile Banking khi đề nghị phát hành Thẻ ghi nợ số được hiểu là KH đã đọc, hiểu và đồng ý với tất cả nội dung thỏa thuận tại các văn kiện giao dịch nêu trên.
4. Các thuật ngữ viết hoa **nếu không được** định nghĩa tại Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ số dành cho Khách hàng hiện hữu đã mở TKTT tại MSB, được hiểu rằng đã được định nghĩa tại Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung cho dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán online cho Khách hàng cá nhân trên ứng dụng Mobile Banking; Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ dành cho Khách hàng cá nhân; và Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử.

5. **Các nội dung không được quy định** tại Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ số dành cho Khách hàng hiện hữu đã mở TKTT tại MSB sẽ thực hiện theo quy định tại Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung cho dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán online cho Khách hàng cá nhân trên ứng dụng Mobile Banking; Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ dành cho Khách hàng cá nhân; và Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Để tránh hiểu nhầm, trường hợp có bất kỳ nội dung mâu thuẫn nào giữa Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ số dành cho Khách hàng hiện hữu đã mở TKTT tại MSB với các Bản Điều khoản điều kiện nêu trên thì ưu tiên áp dụng nội dung của Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ số dành cho Khách hàng hiện hữu đã mở TKTT tại MSB.
6. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung nội dung Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ số dành cho Khách hàng hiện hữu đã mở TKTT tại MSB trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các Điểm giao dịch của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 2. Đối Tượng Khách Hàng Được Mở Thẻ Ghi Nợ Số Và Nguyên Tắc Phát Hành, Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ Số

1. KHCN hiện hữu đã mở TKTT tại MSB (bao gồm cả TKTT online trên Mobile Banking), thì được đăng ký phát hành Thẻ ghi nợ số khi đáp ứng các điều kiện sau:
- KH là người Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên và có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật;
 - KH đã cung cấp cho MSB đầy đủ các tài liệu, thông tin, dữ liệu nằm nhận biết KH theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền và quy định pháp luật có liên quan; thông tin sinh trắc học của KH và MSB đã thực hiện kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết KH trong đó đã thực hiện đối chiếu, đảm bảo sự khớp đúng giữa thông tin sinh trắc học của KH với dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập, kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của KH với (i) dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của KH do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; **hoặc** với (ii) dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của KH với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của KH thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập) theo quy định, quy trình về mở TKTT của MSB (bao gồm cả TKTT online trên Mobile Banking);
 - TKTT đã mở tại MSB là TKTT bằng đồng Việt Nam và trạng thái tài khoản là Active;

- KH đã đăng ký và kích hoạt thành công dịch vụ ngân hàng điện tử của MSB.
- 2. Mỗi KH đủ điều kiện được mở đồng thời tối đa 03 Thẻ ghi nợ số tương ứng với 3 dòng Thẻ ghi nợ số (Napas, Visa, Master) và không được phát hành thẻ phụ.
- 3. MSB không hỗ trợ việc in ra thẻ vật lý đối với Thẻ ghi nợ số phát hành cho KH. Trường hợp KH có nhu cầu phát hành thẻ ghi nợ vật lý, KH liên hệ điểm giao dịch của MSB để được tư vấn, hỗ trợ.

Điều 3. Sử Dụng Thẻ Ghi Nợ Số

1. Phạm vi sử dụng Thẻ ghi nợ số:

- Thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ online;
 - Rút tiền mặt tại các máy giao dịch tự động (ATM), máy giao dịch tự động thông minh (STM) của MSB các ngân hàng khác. Việc triển khai tính năng rút tiền mặt tại các máy giao dịch tự động (ATM), máy giao dịch tự động thông minh (STM) của MSB và các ngân hàng khác được thực hiện theo quy định của MSB từng thời kỳ;
 - Các giao dịch khác theo quy định của MSB từng thời kỳ.
2. Thời hạn hiệu lực (hoặc thời điểm bắt đầu có hiệu lực) của Thẻ ghi nợ số: 5 năm (Được thể hiện trên màn hình Mobile Banking của KH)
3. Hạn mức giao dịch của Thẻ ghi nợ số:

- a) Hạn mức giao dịch của Thẻ ghi nợ số gồm hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt và thuộc hạn mức giao dịch của TKTT liên kết với Thẻ ghi nợ số. Trong mọi trường hợp hạn mức giao dịch của Thẻ ghi nợ số không được vượt quá hạn mức giao dịch của TKTT liên kết với Thẻ ghi nợ số và hạn mức giao dịch của Thẻ ghi nợ số theo quy định của MSB từng thời kỳ. Hiện tại hạn mức giao dịch của Thẻ ghi nợ số được quy định như sau:

STT	Giao dịch	Hạn mức (VND)
1	Rút tiền/ lần	10.000.000
2	Rút tiền/ngày	Tối đa 100.000.000
3	Rút tiền/tháng	Tối đa 100.000.000
4	Chi tiêu Ecommerce/lần	Tối đa 100.000.000
5	Chi tiêu Ecommerce/ngày	Tối đa 100.000.000
6	Chi tiêu Ecommerce/ tháng	Tối đa 100.000.000

Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.

- b) Hạn mức giao dịch của Thẻ ghi nợ số có thể thay đổi thay đổi theo quy định của MSB từng thời kỳ.
- c) KH có thể chủ động mở/tắt tính năng thanh toán Ecommerce của Thẻ ghi nợ số bằng cách gọi điện đến Tổng đài (Contact Center) của MSB theo số 19006083 hoặc chủ động điều chỉnh các hạn mức giao dịch trên Mobile Banking.
- d) Trong trường hợp KH có nhiều TKTT tại MSB, KH có thể chủ động thay đổi số TKTT liên kết với Thẻ ghi nợ số 1 lần/ ngày bằng cách tự đăng ký trên Mobile Banking.
4. Phí dịch vụ liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ số:

- a) Chủ thẻ phải trả phí cho việc phát hành và sử dụng dịch vụ Thẻ ghi nợ số. Loại phí và mức phí do MSB quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào loại Thẻ ghi nợ số sử dụng, dịch vụ mà Chủ thẻ được cung ứng khi sử dụng Thẻ ghi nợ số và không trái với quy định của Pháp luật. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của Pháp luật và được MSB niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và cung cấp cho Chủ thẻ trước khi sử dụng Thẻ và khi thay đổi.
- b) Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí MSB sẽ thông báo cho Chủ thẻ trước 07 ngày về việc sửa đổi, bổ sung này qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại hoặc bằng văn bản và niêm yết trên website hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ được hiểu là Chủ thẻ đã đồng ý với các khoản phí sử dụng thẻ thay đổi. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ phải thông báo tới MSB về việc chấm dứt dịch vụ sau khi thanh toán mọi nghĩa vụ tài chính với MSB.
- c) Tùy thuộc vào chính sách của MSB từng thời kỳ, Chủ thẻ có thể được ưu đãi một, một số loại phí khi phát hành và sử dụng Thẻ trong một giai đoạn nhất định. Hết thời hạn ưu đãi hoặc Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện để được hưởng ưu đãi, MSB sẽ thực hiện thu phí theo Biểu phí dịch vụ thẻ thông thường và Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho MSB.
- d) Chủ thẻ đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện để MSB trích nợ Tài khoản thanh toán liên kết với Thẻ ghi nợ số để thu các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của MSB (nếu có).
5. Tất cả các Giao dịch Thẻ đã thành công được MSB coi là có giá trị và Chủ thẻ không thể thay đổi hoặc hủy ngang.
6. Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ (là 22h00 của Ngày làm việc) sẽ hạch toán vào cùng Ngày làm việc, nếu Giao dịch Thẻ được thực hiện sau giờ khoá sổ sẽ được hạch toán vào Ngày làm việc tiếp theo.
7. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ ghi nợ số:
- Thẻ ghi nợ nội địa: Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ nội địa phải thực hiện bằng đồng Việt Nam; việc rút tiền mặt bằng thẻ trên lãnh thổ Việt Nam chỉ được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
 - Thẻ ghi nợ quốc tế: Trên lãnh thổ Việt Nam, đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ là đồng Việt Nam. Các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ theo giá niêm yết bằng ngoại tệ (nếu có và trong trường hợp được Pháp luật cho phép) phải được quy đổi ra đồng Việt Nam. Tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ sẽ theo tỷ giá bán chuyển khoản được niêm yết tại thời điểm giao dịch. Ngoài lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ quốc tế thực hiện bằng đồng tiền theo quy định của quốc gia nơi thực hiện giao dịch. Giao dịch rút tiền mặt tại các ATM tại quốc gia nào thì ATM sẽ trả ra đồng tiền của quốc gia đó. Tỷ giá quy đổi từ đồng tiền giao dịch sang đồng Việt Nam là tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế (VD: MasterCard) quy định tại thời điểm giao dịch và phải tuân thủ quy định về

tỷ giá của NHNN Việt Nam. Đối với các giao dịch thanh toán qua trang web/giao dịch CNP, KH phải chịu phí xử lý giao dịch mua hàng trực tuyến và áp dụng nguyên tắc quy đổi tỷ giá như giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam nếu giao dịch đó được Tổ chức thẻ quốc tế thanh quyết toán bằng ngoại tệ bất kể giao dịch gốc có thể là đồng Việt Nam.

Điều 4. Các trường hợp từ chối thanh toán Thẻ, tạm dừng giao dịch Thẻ

1. Thẻ chưa kích hoạt.
2. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
3. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán không và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của Pháp luật hoặc không phù hợp với quy định của MSB.
4. Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
5. Khi giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng theo quy định pháp luật.
6. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc với MSB.
7. Số dư được phép sử dụng trên Tài khoản liên kết thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán.
8. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch/lần, hạn mức giao dịch/ngày theo quy định tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này hoặc theo quy định của MSB.
9. Chủ thẻ vi phạm quy định của Pháp luật, Tổ chức thanh toán thẻ và/hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với MSB trong khi thực hiện các giao dịch thẻ (bao gồm Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác nếu có).
10. Chủ thẻ nhập sai mã PIN hoặc nhập sai mã xác thực giao dịch (mã xác thực được gửi đến điện thoại/email đã đăng ký với MSB hoặc mã xác thực trên thiết bị xác thực OTP Token hoặc mã xác thực trên các ứng dụng Samsung Pay, Apple Pay...).
11. Thiết bị chấp nhận Thẻ, kênh thanh toán di động hoặc Ngân hàng thanh toán không kết nối thành công được với MSB.
12. Chủ thẻ chưa cung cấp, đăng ký đầy đủ thông tin (đối với giao dịch thanh toán trực tuyến).
13. Thẻ bị tạm khóa, bị đóng hoặc hết hạn sử dụng.
14. Thẻ bị hỏng hoặc bị tẩy xóa thông tin.
15. Ngân hàng thanh toán giao dịch không cung cấp đủ các dữ liệu của giao dịch theo quy định chuẩn chi của MSB.
16. Các trường hợp theo quy định của pháp luật, quy định của MSB, quy định của Tổ chức thẻ trong nước, Tổ chức Thẻ quốc tế.
17. Chủ thẻ không đáp ứng yêu cầu về các biện pháp xác thực giao dịch theo quy định của MSB và quy định pháp luật từng thời kỳ.

Điều 5. Các Trường Hợp Tạm Khóa Thẻ Ghi Nợ Số

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

- a) Theo yêu cầu của Chủ thẻ (Chủ thẻ phụ chỉ có thể yêu cầu khóa thẻ phụ, Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu khóa thẻ chính và/hoặc thẻ phụ) qua Contact Center hoặc gửi yêu cầu bằng văn bản tại điểm giao dịch của MSB hoặc do Chủ thẻ chính tự thực hiện trên Internet Banking/Mobile Banking;
 - b) Thẻ có nghi ngờ rủi ro liên quan đến đánh cắp/lộ thông tin, thẻ nghi bị làm giả, có liên quan đến gian lận, giả mạo, lừa đảo, thẻ có dấu hiệu được sử dụng cho các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt,...;
 - c) Tài khoản liên kết Thẻ không đủ số dư để MSB thu phí thường niên khi đến hạn;
 - d) Thẻ đã bị thông báo bị thất lạc tới MSB;
 - e) Chủ thẻ vi phạm các nội dung Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB;
 - f) Các trường hợp nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc MSB;
 - g) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - h) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
2. MSB thực hiện mở tạm khóa Thẻ theo các nguyên tắc sau:

- a) Việc mở khóa thẻ được thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ (qua Contact Center hoặc gửi yêu cầu bằng văn bản tại điểm giao dịch của MSB) hoặc do Chủ thẻ tự thực hiện trên Internet Banking/Mobile App trong các trường hợp trạng thái của thẻ trên hệ thống là: (i) Thẻ bị khóa trước đó theo yêu cầu của Chủ thẻ; (ii) Thẻ đang bị khóa do trước đó đã được Chủ thẻ báo thất lạc nhưng sau đó Chủ thẻ đã tìm lại được (Chủ thẻ có cam kết bằng văn bản gửi tới điểm giao dịch của MSB hoặc qua Contact Center về việc chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh liên quan đến Thẻ, không loại trừ trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, không áp dụng với trường hợp thẻ đã đóng vĩnh viễn; (iii) Thẻ bị khóa do Chủ thẻ khiếu nại sai hoặc nhận ra giao dịch sau khi khiếu nại và giao dịch chưa được gửi tra soát qua Tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ.
- b) MSB chỉ tiếp nhận và xử lý yêu cầu mở khóa Thẻ phụ lần đầu (khi mới phát hành, bao gồm cả phát hành mới và phát hành lại) từ Chủ thẻ phụ, các yêu cầu mở khóa tiếp theo liên quan đến Thẻ phụ phải được Chủ thẻ chính xác nhận qua Contact Center hoặc bằng văn bản yêu cầu mở khóa thẻ phụ gửi tới điểm giao dịch của MSB hoặc Chủ thẻ chính chủ động thực hiện mở khóa Thẻ qua Internet Banking/ Mobile Banking.
- c) MSB không mở khóa Thẻ trong trường hợp Thẻ đã bị khóa do nghi ngờ thẻ bị lợi dụng, gian lận, giả mạo hay bị báo mất Thẻ.

Điều 6. Các trường hợp chấm dứt việc sử dụng và thu hồi Thẻ Ghi Nợ Số

- 1. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ.
- 2. Thẻ giả¹.
- 3. Thẻ bị sử dụng trái phép.

¹ Là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.

4. MSB phát hiện Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả mạo, mạo danh để phát hành thẻ.
5. Phụ vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
6. Chủ thẻ vi phạm các nội dung Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB.
7. Chủ thẻ chết, mất tích, mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.
8. Chủ thẻ bị bắt, bị khởi tố hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.
9. Tài khoản liên kết Thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ với MSB hoặc theo quy định của Pháp luật.
10. Chủ thẻ không kích hoạt Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ hoặc không phát sinh giao dịch Thẻ trong vòng 60 ngày liên tục.
11. Thẻ đã bị khóa vĩnh viễn trên hệ thống của MSB.
12. Thẻ hết hạn.
13. Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, rui ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo hoặc Chủ thẻ sử dụng thẻ vào mục đích vi phạm pháp luật.
14. Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của MSB.
15. Theo yêu cầu của các Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
16. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ và MSB và theo quy định của Pháp luật.

Điều 7. Hoàn Trả Số Tiền Trên Thẻ Ghi Nợ Số Sau Khi Chấm Dứt Sử Dụng Và Thu Hồi Thẻ

Thẻ ghi nợ số được giao dịch trong phạm vi số tiền trên TKTT liên kết với Thẻ ghi nợ số của KH mở tại MSB và hạn mức giao dịch của Thẻ ghi nợ số do MSB quy định. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ ghi nợ số không đồng thời chấm dứt việc sử dụng TKTT liên kết với Thẻ ghi nợ số. Trong trường hợp KH đóng TKTT liên kết với Thẻ ghi nợ số thì việc xử lý số dư còn lại trên TKTT sau khi đóng được thực hiện theo thỏa thuận giữa MSB và KH tại Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung cho dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán online cho Khách hàng cá nhân trên ứng dụng Mobile Banking; và/hoặc Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ.

Điều 8. Đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật thông tin trong sử dụng Thẻ Ghi Nợ Số

1. Đối với chủ thẻ:

- a) Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ của mình; Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ hoặc đưa Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ cho người khác sử dụng.
- b) Chủ thẻ sử dụng thẻ phải bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ; thông báo và phối hợp với MSB để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- c) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ và các thông tin được mã hóa, in trên Thẻ và xác thực các giao dịch thực hiện bằng Thẻ khi thông tin về giao dịch được MSB gửi, thông báo đến số điện thoại/email mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB. Các giao dịch Thẻ có sử

dùng mã PIN hoặc mật khẩu giao dịch dùng một lần do MSB gửi đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB được coi là đã được Chủ thẻ đồng ý, chấp thuận và cho phép thực hiện.

- d) Miễn trừ trách nhiệm cho MSB trong các trường hợp bất khả kháng như các sự cố hoặc lỗi về kỹ thuật, công nghệ, đường truyền, thiết bị, mất điện, vi rút, hệ thống bị tấn công, thiên tai, các hoạt động phá hoại, đình công, lãn công, biểu tình; sự thay đổi về chính sách, quy định của Pháp luật hoặc các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, v.v... xảy ra một cách khách quan mà MSB không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
- e) 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...
- f) 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).

2. Đối với MSB:

- a) Tự chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành Thẻ;
- b) Phổ biến, hướng dẫn cho Chủ thẻ về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố, những hành vi bị cấm khi sử dụng thẻ và trách nhiệm của Chủ thẻ khi vi phạm;
- c) MSB không đảm bảo rằng đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ, ATM của ngân hàng khác sẽ luôn đồng ý chấp nhận Thẻ của Chủ thẻ làm phương tiện thanh toán. MSB không chịu trách nhiệm nếu bất kỳ đơn vị cung ứng hàng hóa/dịch vụ nào hoặc trang thông tin điện tử của đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ nào không chấp nhận thẻ làm phương tiện thanh toán.
- d) MSB có quyền tạm khóa Thẻ ngay lập tức trong trường hợp nhận được thông tin hoặc nghi ngờ Thẻ, dữ liệu Thẻ của Chủ thẻ bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin.
- e) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử; bảo mật thông tin liên quan

đến hoạt động thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ vận hành thông suốt và an toàn;

- f) Thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ;
- g) Phối hợp với các bên liên quan thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động thẻ; thực hiện quản lý rủi ro đối với bên liên quan khác theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử;
- h) Có biện pháp kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ, bao gồm: biện pháp kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và đối chiếu đảm bảo sự khớp đúng, chính xác của các tài liệu, thông tin, dữ liệu của khách hàng đã thu thập trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ; biện pháp ngăn chặn các hành vi mạo danh, can thiệp, chỉnh sửa, làm sai lệch việc xác minh thông tin nhận biết Chủ thẻ trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ; biện pháp kỹ thuật, giải pháp công nghệ để đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ theo quy định pháp luật; biện pháp đảm bảo việc sử dụng thẻ được thực hiện bởi chính chủ thẻ; các biện pháp khác do MSB quy định nhằm phòng, chống rủi ro gian lận, mạo danh, vi phạm pháp luật hoặc lợi dụng thẻ cho mục đích bất hợp pháp;
- i) Có biện pháp kiểm soát việc sử dụng thẻ đúng phạm vi, hạn mức đã thỏa thuận giữa MSB với Chủ thẻ theo quy định pháp luật;
- j) Cung cấp thông tin các thẻ có dấu hiệu gian lận, giả mạo cho cơ quan chức năng điều tra về tội phạm thẻ; kiểm tra, rà soát hoặc phối hợp với cơ quan chức năng cập nhật danh sách thẻ cần phải từ chối thanh toán hoặc có dấu hiệu giả mạo cho các bên liên quan theo quy định pháp luật; phối hợp với cơ quan chức năng và các bên liên quan trong việc phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt động thẻ và việc điều tra, xử lý khi phát hiện tội phạm sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật;
- k) Phải thường xuyên cảnh báo, hướng dẫn cho Chủ thẻ về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong phát hành và sử dụng thẻ; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng thẻ an toàn;
- l) Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định, trừ trường hợp:
 - Khi có văn bản chấp thuận của KH;
 - MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định 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 KH 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 cho KH các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB. 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 theo quy định của Pháp luật
- m) Phải xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
 - Chủ thẻ có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - Có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của tài liệu, thông tin, dữ liệu của Chủ thẻ đã thu thập khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;
 - Thông tin của Chủ thẻ có trong 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);
 - Thông tin về thẻ, chủ thẻ sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan chức năng;
- n) Quy định về giấy tờ, chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ ra nước ngoài và thực hiện kiểm tra, lưu trữ giấy tờ, chứng từ theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, giao dịch điện tử;
- o) Giám sát chặt chẽ và chịu trách nhiệm đảm bảo việc thực hiện giao dịch thẻ ra nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng thẻ theo quy định pháp luật và phù hợp với quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối;
- p) Phải theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ; thông báo cho Chủ thẻ tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để kịp thời yêu cầu Chủ thẻ cập nhật, bổ sung; tạm dừng giao dịch thẻ với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ hết hiệu lực.

Điều 9. Xử lý trong trường hợp lộ thông tin Thẻ, mất Thẻ

1. Khi phát hiện Thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ thông tin, lộ số PIN Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo với MSB qua Contact Center để khóa Thẻ tạm thời, sau đó xác nhận chính thức với MSB bằng văn bản. Việc khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ được MSB thực hiện ngay khi tiếp nhận thông báo từ Chủ thẻ qua các kênh tiếp nhận thông tin MSB đã thông báo tới Chủ thẻ trong hướng dẫn sử dụng sản phẩm thẻ hoặc website www.msb.com.vn. MSB không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ thẻ không/chưa thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác với MSB.
2. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, MSB phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ. Sau khi thực hiện khóa Thẻ, MSB hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ.
3. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, MSB và Chủ thẻ phân định trách nhiệm và thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.
4. MSB được miễn trách trong các trường hợp bất khả kháng như các sự cố hoặc lỗi về kỹ thuật, công nghệ, đường truyền, thiết bị, mất điện, vi rút, hệ thống bị tấn công, thiên tai, các hoạt động phá hoại, đình công, lãn công, biểu tình; sự thay đổi về chính sách, quy định của Pháp luật hoặc các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, v.v... xảy ra một cách khách quan mà MSB không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

5. MSB có quyền tạm khóa Thẻ ngay lập tức trong trường hợp nhận được thông tin hoặc nghi ngờ Thẻ, dữ liệu Thẻ của Chủ thẻ bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin

Điều 10. Tra Soát, Khiếu Nại

1. Chủ thẻ có quyền yêu cầu MSB tra soát khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ.
2. Hình thức tra soát khiếu nại:
 - a) Qua Contact Center và/hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của MSB và/hoặc kênh trực tuyến khác của MSB. Các hình thức tra soát, khiếu nại khác theo quy định của từng sản phẩm, dịch vụ cụ thể của MSB và được niêm yết trên website www.msb.com.vn hoặc tại điểm giao dịch của MSB.
 - b) Khách hàng phải sử dụng mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại do MSB ban hành khi gửi đề nghị tra soát, khiếu nại cho MSB. MSB ban hành mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại bao gồm văn bản giấy và điện tử để Chủ thẻ sử dụng. Trường hợp tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại MSB yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh Chủ thẻ, có biện pháp lưu trữ thông tin Chủ thẻ cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
 - c) Thời hạn Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với MSB không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
3. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch Thẻ phải tuân thủ theo quy chế và nguyên tắc giao dịch, giải quyết của Tổ chức thanh toán quốc tế mà Thẻ đang sử dụng nhãn hiệu (nếu là Thẻ quốc tế). MSB và Chủ thẻ khi giải quyết tra soát, khiếu nại sẽ bị ràng buộc bởi quy chế, nguyên tắc hoạt động đối với giao dịch qua Tổ chức thanh toán quốc tế và kết quả sẽ bị chi phối bởi các giới hạn áp dụng trong phạm vi của các quy chế này. Chủ thẻ đồng ý rằng MSB được miễn trách nếu Chủ thẻ không thông báo cho MSB về tranh chấp, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ trong thời hạn quy định dẫn tới khả năng giải quyết tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ bị ảnh hưởng.
4. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào Tài khoản liên kết Thẻ do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào Tài khoản liên kết Thẻ khi MSB nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong Tài khoản liên kết Thẻ không ghi nhận khoản tiền đó trong vòng 07 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hoàn trả, Chủ thẻ cần gửi thông báo đề nghị MSB hỗ trợ kiểm tra cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.
5. Chủ thẻ có trách nhiệm nộp lại Thẻ vật lý, xuất trình chứng từ kịp thời hoặc các yêu cầu khác mà MSB đưa ra (bao gồm cả việc đưa ra bản khai trước Pháp luật) để hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của mình.
6. Thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của MSB:
 - a) Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với Chủ thẻ tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác giữa Chủ thẻ và MSB (nếu có) tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 2 Điều này.
 - b) Đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại

phải được thỏa thuận cụ thể với Chủ thẻ phù hợp với quy định của MSB từng thời kỳ.

7. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

- a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, MSB thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB.

Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan, bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho MSB theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;

- b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB 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 Chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên;
- c) Trường hợp MSB, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

8.Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện thông báo cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp Cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, MSB sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

9.Chủ thẻ có thể tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định và hướng dẫn của MSB từng thời kỳ.

Điều 11. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Chủ Thẻ Ghi Nợ Số

1. Yêu cầu MSB thực hiện các yêu cầu kích hoạt Thẻ, mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ (phù hợp với bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB),... bằng cách gọi điện thoại đến Call Center và cung cấp chứng từ theo yêu cầu của MSB (nếu cần). Chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản cho MSB.
2. Yêu cầu MSB cung cấp thông tin về số dư TKTT online, lịch sử giao dịch Thẻ ghi nợ số và các thông tin cần thiết khác liên quan đến TKTT online, Thẻ ghi nợ số của KH mở tại MSB.
3. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin theo yêu cầu của MSB khi yêu cầu phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
4. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ, PIN, mã OTP, thông tin thẻ, thông tin về giao dịch thẻ theo thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa

Chủ thẻ và MSB.

5. Chủ thẻ có trách nhiệm tự bảo mật các thiết bị (máy điện thoại, sim điện thoại,...), mật khẩu truy cập vào kênh giao dịch đã đăng ký sử dụng để nhận các thông báo của MSB liên quan đến Thẻ và giao dịch Thẻ.
6. Chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh từ Thẻ của mình sau khi MSB có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ trừ trường hợp thẻ bị gian lận, lợi dụng... mà không phải do lỗi của Chủ thẻ.
7. Thông báo ngay lập tức với Call Center khi Chủ thẻ phát hiện bị mất/thất lạc Thẻ; phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking/Thẻ ghi nợ số, lộ chữ ký điện tử, tài khoản truy cập, mật khẩu, thông tin cá nhân, thông tin thẻ, thông tin giao dịch thẻ,... hoặc các trường hợp khác phát hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận, lợi dụng.
8. Thanh toán cho MSB các khoản phí, các khoản thanh toán liên quan đến Thẻ theo biểu phí công bố công khai trên website của MSB.
9. Chủ thẻ xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh khi sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ; kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi lệnh đến MSB.
10. Các quyền và trách nhiệm khác theo thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB và theo của Pháp luật.

Điều 12. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị được phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
2. Thẻ ghi nợ dù đã được cấp cho Chủ thẻ sử dụng nhưng vẫn thuộc quyền sở hữu của MSB và MSB có toàn quyền quyết định tạm khóa, thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ và dịch vụ cung cấp cho Chủ thẻ tại bất cứ thời điểm nào trong các trường hợp quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB mà không cần báo trước.
3. Cung cấp thông tin về số dư TKTT, lịch sử giao dịch Thẻ ghi nợ số và các thông tin cần thiết khác liên quan đến TKTT, Thẻ ghi nợ số của KH mở tại MSB cho Chủ thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ.
4. Tuân thủ các quy định của Pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến Chủ thẻ.
5. Giải đáp các yêu cầu tra soát và/hoặc khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
6. Tạm khóa/mở tạm khóa Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ.
7. MSB không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. MSB được quyền ghi nợ Tài khoản liên kết Thẻ hoặc truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
8. Nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT và/hoặc không được ĐVCNT

chấp nhận việc huỷ bỏ dịch vụ, Chủ thẻ có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của ĐVCNT. MSB có quyền ghi nợ tài khoản của Chủ thẻ đối với các trường hợp này.

9. MSB có trách nhiệm thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ qua số điện thoại 19006083.
10. MSB chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ trong trường hợp do lỗi của MSB. MSB không chịu trách nhiệm đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các thông tin đã được MSB xử lý khỏi hệ thống sau khi hết thời hạn lưu trữ dữ liệu.
11. MSB chịu trách nhiệm bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân do Chủ thẻ cung cấp theo quy định của pháp luật. Các vấn đề liên quan đến việc cung cấp, bảo mật, bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân giữa Chủ thẻ và MSB được thực hiện theo các thỏa thuận pháp lý được ký kết giữa Chủ thẻ và MSB phù hợp với quy định của Pháp luật.
12. Các quyền và trách nhiệm khác theo bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB và quy định của Pháp luật.

Điều 13. 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 các sự kiện như thiên tai, động đất, hỏa hoạn, dịch bệnh, bạo động, chiến tranh, sự thay đổi của pháp luật, quyết định của Cơ quan có thẩm quyền không do lỗi của các bên.
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.