

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ DỊCH VỤ BÁN NGOẠI TỆ ONLINE CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRÊN MOBILE BANKING
(Áp dụng cho sản phẩm “Bán ngoại tệ online của KHCN” - Có hiệu lực từ ngày 26/04/2023)

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **MSB:** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
2. **Khách hàng:** Là cá nhân có tài khoản thanh toán ngoại tệ và tài khoản thanh toán VND mở tại MSB, đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử gói đầy đủ và đáp ứng các điều kiện sử dụng dịch vụ theo quy định của MSB.
3. **Dịch vụ Bán ngoại tệ online hay Dịch vụ:** Là dịch vụ bán ngoại tệ trên kênh Ngân hàng điện tử Mobile Banking dành cho Khách hàng cá nhân, cho phép Khách hàng bán ngoại tệ có sẵn trên tài khoản thanh toán ngoại tệ để nhận tiền VND vào chính tài khoản thanh toán VND của Khách hàng mở tại MSB.
4. **Giao dịch:** Là giao dịch bán ngoại tệ online phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
5. **Giao dịch bán ngoại tệ giao ngay (hay Giao dịch giao ngay):** Là giao dịch Khách hàng cam kết bán một lượng ngoại tệ, MSB trả Khách hàng một lượng VND với tỷ giá xác định tại thời điểm giao dịch và ngày thực hiện thanh toán ngay tại ngày giao dịch.
6. **Ngày làm việc:** Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 không bao gồm những ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và của MSB.
7. **Ngày hiệu lực giao dịch:** Là ngày mà giao dịch của Khách hàng được ghi nhận vào hệ thống MSB.
8. **Mobile App:** Là kênh giao dịch giữa MSB với Khách hàng thông qua ứng dụng trên thiết bị di động, do MSB phát triển và quản lý.
9. Tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, tất cả các thuật ngữ “*theo quy định của pháp luật*” và “*theo quy định của MSB*” khi được nhắc tới được hiểu là quy định tại từng thời kỳ.

Điều 2. Nguyên Tắc Áp Dụng

1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung về dịch vụ bán ngoại tệ online dành cho khách hàng cá nhân này (“**Điều khoản điều kiện giao dịch**”) điều chỉnh mối quan hệ giữa Khách hàng với MSB khi Khách hàng có nhu cầu bán ngoại tệ online có sẵn trên tài khoản thanh toán ngoại tệ của Khách hàng mở tại MSB, đã đề xuất và được MSB chấp thuận giao dịch bán ngoại tệ online của Khách hàng.
2. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cùng với (i) các thông tin đề nghị, xác thực mà Khách hàng đã lựa chọn, khai báo và gửi đến MSB qua Mobile App, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin về Khách hàng, số lượng ngoại tệ giao dịch, cặp đồng tiền giao dịch, tỷ giá giao dịch, thông tin về tài khoản thanh toán ngoại tệ và tài

khoản thanh toán Việt Nam Đồng của Khách hàng; (ii) Phiếu yêu cầu bán ngoại tệ; (iii) các thỏa thuận khác giữa MSB và Khách hàng liên quan đến giao dịch bán ngoại tệ online (nếu có); (iv) các thông báo/văn bản do MSB đơn phương gửi Khách hàng và (v) các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung tương ứng của từng văn kiện giao dịch nêu trên tạo thành một thỏa thuận giao dịch thống nhất, hoàn chỉnh và không tách rời.

3. Việc nhắc đến thuật ngữ **bản Điều khoản điều kiện giao dịch này** và/hoặc **Thỏa thuận giao dịch** được hiểu rằng đã bao gồm tất cả các văn kiện giao dịch được đề cập tại Khoản 2 Điều này.
4. Khách hàng có nghĩa vụ phải đọc kỹ nội dung (i) bản Điều khoản điều kiện giao dịch này; (ii) Phiếu yêu cầu bán ngoại tệ; (iii) các thỏa thuận khác giữa MSB với Khách hàng (nếu có), (iv) bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử [<https://www.msb.com.vn/vi/khdn/dieu-khoan-su-dung>], (v) bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ [<https://www.msb.com.vn/vi/khdn/dieu-khoan-su-dung>] và (vi) các thông báo/văn bản do MSB đơn phương gửi Khách hàng (nếu có) trước khi xác thực thực hiện giao dịch. Việc Khách hàng xác thực thực hiện giao dịch được hiểu là Khách hàng đã đọc, đã được giải thích đầy đủ, chi tiết và đồng ý với nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
5. Khách hàng đồng ý rằng bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được các bên giao kết hoàn toàn dựa trên sự tự nguyện, không bị ép buộc đồng thời nội dung và hình thức của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này là phù hợp theo quy định của pháp luật. Khách hàng cũng đồng ý rằng trường hợp vì bất kỳ lý do gì dẫn tới tranh chấp và/hoặc tính hợp pháp của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, trên bất kỳ phương diện nào, dù là không được cơ quan có thẩm quyền công nhận cũng không làm ảnh hưởng tới hiệu lực và nghĩa vụ của Khách hàng theo bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác giữa MSB với Khách hàng (nếu có).
6. Trường hợp Khách hàng sử dụng tài khoản trên Mobile App để truy cập vào các website, ứng dụng hay dịch vụ khác mà MSB hợp tác hoặc có mối liên hệ, MSB hoàn toàn không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ điều khoản điều kiện sử dụng của các website, ứng dụng hay dịch vụ đó dẫn tới thiệt hại hoặc hành vi vi phạm của Khách hàng, vì bất cứ lý do nào.
7. Các nội dung không được quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này thực hiện theo Phiếu yêu cầu bán ngoại tệ. Trường hợp có bất kỳ nội dung mâu thuẫn nào giữa bản Điều khoản điều kiện giao dịch này với các văn kiện giao dịch nêu trên thì ưu tiên áp dụng nội dung của các văn kiện giao dịch đó.
8. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng MSB có quyền quyết định 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. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ của MSB sau thời điểm hiệu lực của bản

Điều khoản điều kiện giao dịch đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 3. Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ

Để sử dụng Dịch vụ Bán ngoại tệ online, Khách hàng cần đáp ứng các điều kiện sau:

- a) Là cá nhân có tài khoản thanh toán ngoại tệ và tài khoản thanh toán VND mở tại MSB và đã đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử gói đầy đủ của MSB.
- b) Số dư trên tài khoản ngoại tệ của Khách hàng đủ để thực hiện giao dịch.
- c) Tài khoản thanh toán ngoại tệ và tài khoản thanh toán VND của Khách hàng ở trạng thái hoạt động.
- d) Khách hàng đọc, hiểu rõ và tích chọn đồng ý với toàn bộ nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch khi sử dụng Dịch vụ Bán ngoại tệ online.

Điều 4. Giao Dịch Và Xử Lý Giao Dịch

1. Nguyên tắc thực hiện Giao dịch

- a) Các Bên tham Giao dịch phải thực hiện Giao dịch trên nguyên tắc trung thực, rõ ràng và hoàn toàn chịu trách nhiệm về quyết định tham gia giao dịch của mình.
- b) Khách hàng cam kết số ngoại tệ bán cho MSB có nguồn gốc hoàn toàn hợp pháp, không vi phạm các quy định về phòng, chống rửa tiền; chống tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ các chính sách cấm vận/ trừng phạt mà giao dịch ngoại tệ chịu sự điều chỉnh theo quy định của MSB, pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
- c) Giao dịch Bán ngoại tệ của Khách hàng được hạch toán theo nguyên tắc: Giao dịch ghi Nợ tài khoản thanh toán ngoại tệ của Khách hàng trước khi ghi Có tài khoản thanh toán VND của Khách hàng.

2. Kênh Giao dịch

- a) Kênh Giao dịch: Là Mobile App.
- b) Các kênh giao dịch khác để thực hiện Dịch vụ Bán ngoại tệ online theo quy định của Tổng Giám đốc MSB từng thời kỳ. MSB có quyền thay đổi kênh giao dịch mà không phụ thuộc vào sự đồng ý của Khách hàng. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào, MSB sẽ thông báo trước cho Khách hàng qua: Email, SMS, thông báo trên Mobile App và website www.msb.com.vn

3. Thời gian thực hiện Dịch vụ

- a) Dịch vụ bán ngoại tệ được thực hiện từ 8h00 đến 16h00 từ thứ 2 đến thứ 6 trừ các ngày nghỉ theo quy định của pháp luật và quy định MSB từng thời kỳ.
- b) MSB có quyền thay đổi thời gian thực hiện Dịch vụ mà không phụ thuộc vào sự đồng ý của Khách hàng. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào, MSB sẽ thông báo trước cho Khách hàng qua: Email, SMS, thông báo trên Mobile App và trên website www.msb.com.vn

4. Đồng tiền Giao dịch

- a) Do MSB quy định trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các loại đồng tiền: Việt Nam đồng và các ngoại tệ.
- b) Danh sách đồng tiền giao dịch cụ thể sẽ được MSB cập nhật và hiển thị khi Khách hàng thao tác trên Mobile App.

5. Loại Giao dịch và ngày thanh toán Giao dịch

- a) Giao dịch giao ngay theo tỷ giá Today.
- b) Hệ thống tự động cập nhật tỷ giá tại bước Khách hàng tạo giao dịch. Tỷ giá cuối cùng là tỷ giá được Khách hàng đồng ý xác thực theo các phương thức phù hợp khi Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại MSB và được hệ thống MSB chấp nhận thực hiện và hạch toán thành công.
- c) Ngày thanh toán là ngày Khách hàng xác lập, đồng ý Giao dịch với MSB và được hệ thống MSB thực hiện hạch toán thành công.

6. Hạn mức Giao dịch

- a) Khách hàng được thực hiện Giao dịch có giá trị không vượt quá số dư trên tài khoản thanh toán ngoại tệ của Khách hàng.
- b) MSB có quyền thay đổi hạn mức Ggiao dịch mà không cần báo trước với Khách hàng. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào, MSB sẽ thông báo cho Khách hàng qua các kênh thông tin như: Email, SMS, thông báo trên Mobile App và trên website www.msb.com.vn

7. Phí Dịch vụ

Các loại phí và mức phí, phương thức thanh toán phí và nguyên tắc thu phí liên quan đến Dịch vụ Bán ngoại tệ online được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và trên website của MSB (www.msb.com.vn). Trường hợp điều chỉnh các thông tin liên quan đến phí, mức phí, MSB sẽ thông báo cho Khách hàng tối thiểu 01 ngày trước thời điểm việc điều chỉnh có hiệu lực qua các kênh thông tin như: Email, SMS, thông báo trên Mobile App và trên website www.msb.com.vn. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ và Giao dịch được hiểu là đồng ý với sự thay đổi này.

8. Hiệu lực giao dịch

Giao dịch có hiệu lực sau khi Khách hàng xác thực Giao dịch bằng các phương thức phù hợp khi đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử tại MSB và được MSB thực hiện hạch toán thành công.

9. Nguồn ngoại tệ

Khách hàng cam kết rằng mọi thông tin mà Khách hàng đã kê khai về nguồn ngoại tệ bán cho MSB trên Mobile App là hoàn toàn chân thực, chính xác và đầy đủ. Bằng việc xác thực đồng ý với bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung này, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng có nghĩa vụ cung cấp bản gốc hồ sơ, tài liệu chứng minh nguồn gốc số

tiền Giao dịch ngay khi có yêu cầu của MSB hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

1. Tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối, mua bán ngoại tệ, quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ các chính sách về cấm vận/trừng phạt của MSB, pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế mà giao dịch chịu sự điều chỉnh. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp, có thực của các những giao dịch hàng hóa, dịch vụ hoặc các giao dịch khác với đối tác nước ngoài, cũng như tính đầy đủ, chính xác và hợp lệ của những giấy tờ, chứng từ xuất trình cho MSB.
2. Khi sử dụng Dịch vụ, Khách hàng xác nhận rằng đã được MSB giải thích, cảnh báo rõ ràng và đầy đủ về quy định phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và vũ khí hủy diệt hàng loạt, và tuân thủ các chính sách về cấm vận/trừng phạt theo quy định của MSB và pháp luật Việt Nam. 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 liên quan đến các hành động này (nếu có) trong mọi trường hợp.
3. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua tài khoản, phù hợp với hoạt động kinh doanh được phép của Khách hàng và cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.
4. Khách hàng cam kết không hủy ngang Giao dịch Bán ngoại tệ online. Khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến Giao dịch Bán ngoại tệ online, Khách hàng phải gửi yêu cầu đến MSB và yêu cầu đó chỉ có hiệu lực khi có chấp thuận của MSB.
5. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về quản lý phương thức xác thực, 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 Mobile App sẽ ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng. Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc sử dụng các phương thức xác thực, các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến giao dịch bị tiết lộ, lạm dụng dẫn đến tiền trong tài khoản bị tổn thất hoặc tài khoản của Khách hàng bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc phát sinh tranh chấp với bên thứ ba.
6. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về việc kê khai nguồn ngoại tệ thực hiện Giao dịch. Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp bản gốc hồ sơ, tài liệu chứng minh nguồn gốc số tiền Giao dịch ngay khi có yêu cầu của MSB hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và chịu mọi trách nhiệm, bồi thường thiệt hại xảy ra cho MSB do không cung cấp được hồ sơ chứng minh nguồn gốc số tiền thực hiện Giao dịch theo yêu cầu.
7. Khách hàng có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thông tin liên quan đến sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB và/hoặc Mobile App hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. Khách hàng cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện với MSB trong trường

hợp vì bất kỳ lý do gì Khách hàng không cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.

8. Trường hợp không đồng ý với nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, thông tin về các loại giao dịch và tỷ giá giao dịch, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, Thỏa thuận giao dịch và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.
9. Khách hàng có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

Điều 6. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. MSB có nghĩa vụ cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật và quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
2. Khách hàng đồng ý rằng MSB được tự động thu hồi số tiền chênh lệch do nhầm lẫn của MSB trong trường hợp hệ thống hạch toán lỗi, số tiền Khách hàng nhận được trên thực tế nhiều hơn số tiền MSB phải chuyển.
3. MSB có quyền chủ động thực hiện các hành động MSB cho là cần thiết phù hợp với quy định pháp luật và quy định MSB nếu Khách hàng không thực hiện, không tuân thủ đúng và đầy đủ theo các hướng dẫn, yêu cầu của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa tài khoản thanh toán ngoại tệ và tài khoản thanh toán Việt Nam Đồng và yêu cầu xác minh lại thông tin nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong Giao dịch của Khách hàng.
4. MSB có quyền chỉ định bất kỳ Nhà cung cấp dịch vụ nào của MSB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin Khách hàng phù hợp theo quy định của pháp luật mà không cần Khách hàng chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho Khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào.
5. Bảo mật thông tin liên quan đến Khách hàng và các giao dịch của Khách hàng tại MSB trừ trường hợp (i) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc (ii) 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 bán chéo sản phẩm nhằm hỗ trợ Khách hàng tiếp cận những sản phẩm dịch vụ tài chính, ngân hàng phù hợp với quy định pháp luật. Bằng việc chấp nhận bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, Khách hàng thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện vì lợi ích của Khách hàng, 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

trên (nếu có) và/hoặc (iii) các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.

6. MSB được quyền phát triển các sản phẩm, dịch vụ, tính năng mới trên Mobile App phù hợp với quy định pháp luật mà không phải được Khách hàng chấp thuận dưới bất kỳ hình thức nào.
7. MSB có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

Điều 7. Điều Khoản Miễn Trách

MSB không chịu bất cứ 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 Khách hàng phát sinh do:

1. Khách hàng
 - a. vì bất kỳ lý do gì không nhận được không tiếp cận (các) thông báo đã được MSB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do điện thoại cá nhân, phần mềm trên điện thoại hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của Khách hàng không đảm bảo khả năng kết nối Mobile App ổn định, liên tục; Khách hàng không cập nhật kịp thời (i) nội dung thay đổi của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và (ii) danh mục các loại giao dịch được phép thực hiện thông qua các phương thức MSB đã thông báo, niêm yết;
 - b. vì bất cứ lý do nào dẫn tới hậu quả bên thứ ba sử dụng thông tin của Khách hàng hoặc phương thức xác thực của Khách hàng trái phép để thực hiện các Giao dịch Bán ngoại tệ online của Khách hàng.
 - c. không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật phương thức xác thực của Khách hàng theo quy định của Pháp luật và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
 - 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 Khách hàng hay MSB bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của Khách hàng hay bất cứ bên thứ ba nào khác.
 - e. không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).
2. MSB
 - a. từ chối thực hiện các Giao dịch mà theo đánh giá của MSB là có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận/trừng phạt mà giao dịch chịu sự điều chỉnh 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

các Giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các Giao dịch có thể chứa yếu tố rủi ro vượt qua khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của MSB.

- b. không thể cung cấp dịch vụ kịp thời, liên tục hoặc việc cung cấp dịch vụ bị gián đoạn, chậm trễ do (i) MSB tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật hoặc đột xuất nhưng đã thông báo trước 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 bán ngoại tệ, yêu cầu Giao dịch hợp lệ của Khách hàng phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
- d. Các trường hợp MSB được miễn trách nhiệm khác theo quy định pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MSB (nếu có).

Điều 8. Thông Báo Và Xử Lý Tra Soát Khiếu Nại

1. MSB có quyền gửi thông tin theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cho Khách hàng thông qua một hoặc nhiều phương thức do MSB toàn quyền quyết định bao gồm nhưng không giới hạn việc gửi trực tiếp tới tay Khách hàng, gửi thông báo qua email, tin nhắn, thông báo tại hệ thống Mobile App, gửi dịch vụ bưu chính có bảo đảm và/hoặc niêm yết trên website hoặc các điểm giao dịch của MSB.
2. Thông báo được coi là đã gửi và Khách hàng đã nhận thành công khi thông báo đó (a) được gửi trực tiếp tới tay Khách hàng và hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng; hoặc (b) được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính và/hoặc (c) vào ngày được niêm yết chính thức trên website [<https://www.msb.com.vn>] và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB.
3. Mọi thông tin giải đáp, Khách hàng liên hệ tới Bộ phận chăm sóc khách hàng:
 - a. Hotlines: 1900 6083
 - b. Email: CSKHCanhan@msb.com.vn
4. Việc tiếp nhận, phối hợp xử lý các tra soát, khiếu nại của Khách hàng thực hiện theo các quy định của MSB.

Điều 9. Điều Khoản Phòng Chống Tham Nhũng Và Tuân Thủ Pháp Luật.

Trong quá trình cung cấp và sử dụng Dịch vụ Bán ngoại tệ online, MSB và Khách hàng cam kết luôn tuân thủ pháp luật, gồm cả pháp luật về phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng); chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các Bên liên quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này.

Điều 10. Điều Khoản Thi Hành

1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được xác lập, điều chỉnh và giải thích theo Pháp luật Việt Nam.
2. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, các Bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật để giải quyết.
3. Hai Bên cam kết thực hiện đúng mọi điều khoản của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này. Bất kỳ tài liệu liên quan đến bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bao gồm cả Phiếu yêu cầu bán ngoại tệ là một bộ phận không tách rời của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
4. Những nội dung nào chưa được quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, các Bên thống nhất sẽ thực hiện theo quy định của MSB và quy định của pháp luật.
5. Khách hàng cam kết đã đọc, được MSB giải thích và hiểu rõ tất cả các quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các vấn đề khác có liên quan đến Dịch vụ Bán ngoại tệ online.
6. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này có hiệu lực kể từ thời điểm Khách hàng xác thực và đồng ý với nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch trên Mobile App.