

MB02/2023/QĐ-TGD14

**ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ CẤP HẠN MỨC THẤU CHI
KHÔNG TÀI SẢN BẢO ĐẢM ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI MSB***(Có hiệu lực từ ngày 15/05/2023)***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 nhu cầu cấp hạn mức thấu chi, đã đề xuất và được MSB chấp thuận cấp hạn mức thấu chi theo thỏa thuận tại (các) Hợp đồng tín dụng hạn mức. Thông tin định danh của cá nhân được quy định cụ thể tại các Hợp đồng tín dụng hạn mức ký giữa Khách hàng và MSB.
3. **Thấu chi:** Là dịch vụ MSB cung cấp cho Khách hàng, theo đó MSB chấp thuận cho Khách hàng chi vượt số dư Có trên tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của Khách hàng tại MSB phù hợp với các quy định của pháp luật và MSB về hoạt động thanh toán. Khách hàng phải trả lãi và các chi phí khác (nếu có) trên số tiền thấu chi và hoàn trả tiền gốc thấu chi trong một thời gian nhất định.
4. **Hạn mức thấu chi (HMTTC):** Là số tiền tối đa MSB chấp thuận cho Khách hàng được phép thấu chi trong thời hạn và với các thông tin chi tiết được thể trong Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung về cấp hạn mức thấu chi không tài sản bảo đảm cho khách hàng cá nhân tại MSB này.
5. **Số dư khả dụng của TKTC:** Là số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán mà Khách hàng được phép sử dụng. Số dư khả dụng được xác định bằng số dư tài khoản cộng (+) HMTTC trừ (-) số tiền bị phong tỏa trên tài khoản (nếu có).
6. **Tài khoản thấu chi (TKTC):** Là tài khoản MSB cấp cho Khách hàng khi đăng ký HMTTC thành công để sử dụng vào các mục đích phù hợp theo quy định pháp luật
7. **Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB dùng để thu nợ gốc, lãi, phí và chi phí liên quan đến cấp và sử dụng HMTTC. Thông tin TKTT đã được MSB thông báo cho Khách hàng khi mở TKTT tại MSB thành công.
8. **Hợp đồng tín dụng hạn mức:** là các hợp đồng, văn bản thỏa thuận giữa MSB và Khách hàng quy định cụ thể các nội dung liên quan đến khoản cấp hạn mức thấu chi (hoặc có thể được gọi theo cách khác là **Hợp đồng tín dụng**), và các phụ lục, văn bản sửa đổi bổ sung đính kèm (nếu có).

9. **Nghĩa vụ trả nợ:** bao gồm các khoản nợ gốc, lãi, các khoản phí, chi phí, các khoản phạt, bồi thường thiệt hại và bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào khác của Khách hàng với MSB theo Hợp đồng tín dụng hạn mức. Việc nhắc đến thuật ngữ **trả nợ** tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cũng được hiểu rằng đã bao hàm nghĩa vụ thanh toán tất cả các nghĩa vụ trả nợ nêu trên.
10. **Ngày làm việc:** là ngày MSB mở cửa giao dịch với Khách hàng theo quy định của Pháp luật và theo quy định của MSB.
11. 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 việc cấp hạn mức thấu chi đối với khách hàng cá nhân tại MSB này (“**Điều khoản điều kiện giao dịch**”) điều chỉnh mối quan hệ giữa Khách hàng với MSB khi Khách hàng có nhu cầu cấp hạn mức thấu chi, đã đề xuất và được MSB chấp thuận cấp hạn mức thấu chi theo thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức.
2. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cùng với (i) Hợp đồng tín dụng hạn mức, (ii) Văn bản phê duyệt tín dụng MSB gửi Khách hàng, (iii) các thỏa thuận khác giữa MSB với Khách hàng liên quan đến việc cấp hạn mức thấu chi (nếu có), (iv) các thông báo/văn bản do MSB đơn phương gửi Khách hàng theo thỏa thuận cụ thể tại các Hợp đồng tín dụng hạn mức (nếu có) 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 thống nhất, không tách rời, có giá trị pháp lý như một Hợp đồng tín dụng hạn mức hoàn chỉnh.
3. Việc nhắc đến thuật ngữ **bản Điều khoản điều kiện giao dịch này** và/hoặc **Hợp đồng tín dụng hạn mức** 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) Hợp đồng tín dụng hạn mức, (ii) bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, (iii) Văn bản phê duyệt tín dụng MSB gửi Khách hàng (nếu có), (iv) các thỏa thuận khác giữa MSB với Khách hàng (nếu có) và (v) các thông báo/văn bản do MSB đơn phương gửi Khách hàng theo thỏa thuận cụ thể tại các Hợp đồng tín dụng hạn mức (nếu có) trước khi ký Hợp đồng tín dụng hạn mức. Việc Khách hàng ký Hợp đồng tín dụng hạn mức 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 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 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 trả nợ, nghĩa vụ thanh toán của Khách hàng theo Hợp đồng tín dụng hạn mức và các thỏa thuận khác giữa MSB với Khách hàng (nếu có).

6. Các nội dung không được quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này thực hiện theo quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức. 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.
7. 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 <https://www.msb.com.vn/vi/khdn/dieu-khoan-su-dung> và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. 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, Nguyên Tắc Và Phương Thức Cấp HMTTC

1. Điều kiện cấp HMTTC:

- a) Đáp ứng đầy đủ các điều kiện được cấp HMTTC cụ thể được quy định tại văn bản phê duyệt tín dụng của MSB và yêu cầu khác (nếu có) của MSB đối với Khách hàng theo quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức;
- b) Hoàn tất hồ sơ đề nghị cấp HMTTC theo quy định của MSB, trừ trường hợp được MSB chấp thuận khác;
- c) Thanh toán đầy đủ các loại phí, chi phí phải nộp trước thời điểm mở HMTTC theo quy định tại Điều 4 bản Điều khoản điều kiện giao dịch này (nếu có);
- d) Ký Hợp đồng tín dụng hạn mức và/hoặc chứng từ khác liên quan đến việc cấp HMTTC theo yêu cầu của MSB;
- e) Các điều kiện khác liên quan theo quy định của MSB và quy định pháp luật (nếu có) tại thời điểm cấp HMTTC.

2. Nguyên tắc sử dụng HMTTC:

- a) Khách hàng được sử dụng Thấu chi một hoặc nhiều lần trong thời hạn duy trì HMTTC nhưng đảm bảo số tiền Thấu chi thực tế tại mọi thời điểm không vượt quá Số dư khả dụng của TKTC;
- b) Đối với giao dịch ghi nợ:
 - Khách hàng không được rút tiền mặt dưới mọi hình thức;

- Được thực hiện các giao dịch ghi nợ HMTTC trên kênh Ngân hàng điện tử của MSB.
- c) Đối với giao dịch ghi có:
- Được thực hiện các giao dịch tại quầy giao dịch của MSB;
 - Được thực hiện các giao dịch tại ATM của MSB và các ngân hàng trong liên minh thẻ;
 - Được thực hiện các giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử của MSB;
3. Phương thức cấp HMTTC: được quy định cụ thể tại Hợp đồng tín dụng hạn mức và/hoặc chứng từ khác liên quan đến việc cấp HMTTC trên cơ sở phù hợp với quy định của MSB và quy định pháp luật.

Điều 4 . Lãi Suất Thấu Chi Và Phí, Chi Phí Liên Quan Đến Việc Cấp HMTTC

1. Lãi suất Thấu chi:
- a) Lãi suất thấu chi trong hạn là lãi suất thả nổi, được tính trên dư nợ gốc thực tế phát sinh hàng ngày và được quy định cụ thể tại Hợp đồng tín dụng hạn mức.
 - b) Lãi thấu chi quá hạn:
 - Khoản nợ gốc quá hạn phải chịu lãi suất quá hạn bằng 150% lãi suất Thấu chi trong hạn đang áp dụng tại thời điểm chuyển nợ quá hạn tương ứng với thời gian chậm trả.
 - Đối với khoản lãi tính trên nợ gốc mà đến hạn chưa trả, Khách hàng phải chịu mức lãi suất chậm trả bằng 10%/năm tính trên số dư lãi chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả.
 - Lãi suất quá hạn và lãi suất chậm trả là cố định, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.
2. Điều chỉnh lãi suất: nguyên tắc và quy định cụ thể về điều chỉnh lãi suất thực hiện theo thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức và/hoặc các thỏa thuận khác giữa MSB và Khách hàng (nếu có).
3. Phương thức tính lãi:

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

Trong đó:

- Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày phát sinh dư nợ thấu chi đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết khoản cấp HMTTC (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư nợ để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi;

- Số ngày duy trì dư nợ thực tế: Là số ngày mà số dư nợ thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
- Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm trên cơ sở một năm là 365 ngày và được xác định là mức lãi suất thả chi được quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức; các thỏa thuận khác giữa MSB và Khách hàng (nếu có) và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
- Trường hợp ngày đến hạn trả nợ gốc lãi và ngày nghỉ: Nếu ngày đến hạn trả nợ gốc, lãi trùng vào ngày nghỉ thì ngày thu nợ chuyển sang Ngày làm việc liền kề tiếp theo, tiền lãi được tính đến ngày thực tế trả nợ. Dư nợ để tính lãi là số dư cuối của Ngày làm việc trước ngày đó.
- Trường hợp sử dụng Thấu chi trong ngày và trả nợ trước thời điểm chốt số dư ngày thì MSB không tính lãi Thấu chi trên số tiền KH đã sử dụng Thấu chi trong ngày đó;

4. Phí, chi phí liên quan đến việc cấp HMTTC

- a) Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán đúng hạn và đầy đủ các khoản phí, chi phí liên quan đến từng khoản cấp HMTTC do MSB quy định trong từng thời kỳ và sẽ thông báo cho Khách hàng khi phát sinh.
- b) Mức phí áp dụng: Các loại phí liên quan tới dịch vụ tài khoản, thanh toán thực hiện theo biểu phí MSB công bố công khai trên website của MSB và tại các điểm giao dịch tại thời điểm nộp phí. Các khoản phí, chi phí chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng.
- c) Điều chỉnh phí (nếu có): Các khoản phí, chi phí liên quan đến việc cấp HMTTC có thể được MSB điều chỉnh phù hợp với quy định MSB tại từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật. Trường hợp có sự điều chỉnh về các loại phí, chi phí và mức phí, chi phí tương ứng, MSB sẽ niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB.
- d) Trường hợp Khách hàng không thanh toán đúng hạn các loại phí, chi phí nêu trên thì phải chịu khoản lãi chậm trả bằng 20%/năm tính trên số tiền chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả. Trường hợp ngày đến hạn các loại phí, chi phí theo quy định tại Điều này không phải là Ngày làm việc thì ngày trả nợ chuyển sang Ngày làm việc tiếp theo, tiền lãi được tính đến ngày thực tế trả nợ. Số dư để tính lãi là số dư cuối của Ngày làm việc liền kề trước ngày đó.

Điều 5 . Trả Nợ Gốc, Lãi Và Các Khoản Phải Trả Khác

1. Thu nợ gốc:

- a) Khách hàng phải thanh toán (i) toàn bộ dư nợ gốc thấu chi còn lại vào ngày cuối cùng của

thời hạn duy trì HMTTC hoặc vào ngày theo thông báo của MSB gửi tới Khách hàng trong trường hợp chấm dứt HMTTC trước hạn; (ii) dư nợ gốc thấu chi vượt hạn mức vào ngày theo thông báo của MSB gửi tới Khách hàng, theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

- b) Khách hàng đồng ý rằng MSB được quyền thu toàn bộ hoặc một phần dư nợ gốc đã thấu chi của Khách hàng khi (i) có bất kỳ khoản tiền nào phát sinh ghi Có vào TKTC và/hoặc (ii) theo các nguyên tắc trích nợ khác đã được Khách hàng cam kết và đồng ý tại Hợp đồng tín dụng hạn mức.

2. Thu lãi:

- a) Căn cứ số dư trên TKTC hàng ngày, hệ thống sẽ thực hiện tính tổng số lãi phát sinh trong tháng và Khách hàng đồng ý ủy quyền cho MSB trích nợ TKTT để thu lãi vào ngày cuối cùng của tháng hoặc một thời điểm khác do MSB toàn quyền quyết định.
- b) MSB sẽ thông báo tới Khách hàng số tiền lãi dự thu trong tháng (tạm tính đến thời điểm gửi thông báo) chậm nhất 5 ngày trước ngày cuối cùng của tháng.
- c) Khách hàng hiểu và đồng ý rằng số tiền lãi thực tế phải thanh toán tại ngày cuối cùng của tháng lớn hơn hoặc bằng số tiền lãi dự thu được thông báo.
- d) MSB được quyền thu hồi các khoản phải trả của Khách hàng với MSB phát sinh liên quan đến Hợp đồng này theo thứ tự sau: Nợ gốc, nợ lãi, các khoản phí, các khoản phải trả khác (nếu có).
- e) Trường hợp Khách hàng có nhiều hơn một (01) TKTC, MSB sẽ thu nợ theo thứ tự nêu tại điểm d Khoản này đối với lần lượt từng TKTC, theo nguyên tắc ưu tiên thu nợ trước đối với HMTTC mở trước.

3. MSB được quyền thu hồi các khoản phải trả của Khách hàng đối với MSB phát sinh liên quan đến Hợp đồng cấp tín dụng theo thứ tự sau: Nợ gốc, nợ lãi, các khoản phí, các khoản phải trả khác (nếu có).

4. Bằng bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, Khách hàng đồng ý rằng trường hợp Khách hàng, vì bất kỳ lý do gì, không thực hiện được bất kỳ nghĩa vụ trả nợ nào đầy đủ và đúng hạn, thì MSB được toàn quyền lựa chọn thực hiện một hoặc đồng thời các biện pháp dưới đây:

- a) Khấu trừ các nghĩa vụ thanh toán của MSB đối với Khách hàng phát sinh từ các giao dịch khác giữa MSB và Khách hàng (nếu có);
- b) Trích nợ bất kỳ khoản tiền gửi nào (tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi trên tài

khoản thanh toán) của Khách hàng tại MSB và/hoặc tại các tổ chức tín dụng khác (nếu có) để thu nợ, bao gồm nhưng không giới hạn tiền gốc, lãi và bất kỳ lợi ích nào phát sinh từ khoản tiền gửi;

- c) Xử lý tài sản bảo đảm và áp dụng mọi biện pháp khác để thu hồi nợ theo quy định pháp luật.
5. Khách hàng đồng ý rằng việc áp dụng một hoặc đồng thời các biện pháp nêu tại Khoản 4 Điều này tuân theo các nguyên tắc sau:
- a) MSB được toàn quyền quyết định lựa chọn và áp dụng biện pháp phù hợp mà không phụ thuộc vào việc Khách hàng và/hoặc bất kỳ người bảo lãnh/cam kết đồng trả nợ nào (nếu có) đang trong tình trạng hoặc có nguy cơ mất khả năng thanh toán dưới bất kỳ hình thức nào hay không theo đánh giá của MSB, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- b) Các biện pháp nêu trên:
- (i) có thể được MSB áp dụng vào bất kỳ thời điểm nào, cho dù các nghĩa vụ thanh toán được khấu trừ hoặc các khoản tiền gửi đến hạn hay chưa đến hạn; và
- (ii) có hiệu lực áp dụng tới khi Khách hàng hoàn thành tất cả các nghĩa vụ thanh toán với MSB theo quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức. MSB được toàn quyền thực hiện các biện pháp nêu trên theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này mà không cần bất kỳ chấp thuận nào khác của Khách hàng.
- c) Trường hợp đồng tiền của nghĩa vụ thanh toán/ khoản tiền gửi bị khấu trừ khác với đồng tiền trả nợ, MSB được toàn quyền thực hiện việc quy đổi sang đồng tiền trả nợ theo tỷ giá quy đổi do MSB xác định tại thời điểm thực hiện biện pháp khấu trừ.
- d) MSB có toàn quyền:
- (i) tính toán và điều chỉnh giá trị của khoản khấu trừ tại thời điểm thực hiện khấu trừ (nếu có) phù hợp theo quy định của pháp luật;
- (ii) lựa chọn bất kỳ nghĩa vụ thanh toán/khoản tiền gửi nào để thực hiện khấu trừ trong trường hợp Khách hàng có nhiều nghĩa vụ thanh toán/khoản tiền gửi với MSB theo nhiều văn kiện giao dịch khác nhau;
- (iii) phân tách, chia nhỏ bất kỳ nghĩa vụ thanh toán/khoản tiền gửi nào của Khách hàng với MSB để thực hiện tính toán và khấu trừ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và phù hợp quy định của pháp luật;
- (iv) Thực hiện bất kỳ hành động nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc phong tỏa/tạm

khóa, giải tỏa/bỏ tạm khóa tài khoản tiền gửi của Khách hàng tại MSB trong phạm vi pháp luật cho phép, để thực hiện việc khấu trừ.

6. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu thay đổi số tài khoản thanh toán dùng để thu nợ gốc, lãi thấu chi, phí của Khách hàng, Khách hàng thực hiện theo thông báo và hướng dẫn của MSB từng thời kỳ.
7. Bằng bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, Khách hàng uỷ quyền không huỷ ngang cho MSB được thực hiện bất kỳ thủ tục cần thiết nào để yêu cầu các tổ chức tín dụng khác tất toán (nếu có) và trích một phần hoặc toàn bộ tiền gửi từ tài khoản của Khách hàng mở tại tổ chức tín dụng đó để chuyển về tài khoản của Khách hàng tại MSB để thu nợ. Số tiền còn lại sau khi MSB hoàn tất việc trích nợ sẽ được hoàn trả cho Khách hàng vào tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB theo chỉ định của Khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của Khách hàng tại thời điểm hoàn trả phù hợp với quy định pháp luật và quy định của MSB.

Điều 6 . Tăng, Giảm Và Tái Cấp HMTTC

1. Tăng hạn mức thấu chi:

- a) Trong thời gian sử dụng HMTTC, khi có yêu cầu tăng HMTTC, Khách hàng phải gửi văn bản đề nghị tăng HMTTC và các hồ sơ liên quan theo hướng dẫn của MSB.
- b) Khách hàng được MSB xem xét tăng HMTTC nếu thỏa mãn các điều kiện tăng HMTTC theo quy định của MSB.
- c) Trường hợp MSB đồng ý tăng HMTTC thì các bên sẽ ký lại Hợp đồng tín dụng hạn mức hoặc Phụ lục Hợp đồng tín dụng hạn mức và Khách hàng phải nộp Phí điều chỉnh HMTTC theo quy định của MSB.

2. Giảm hạn mức thấu chi:

- a) Khách hàng bằng bản Điều khoản điều kiện giao dịch này hiểu rõ và chấp thuận rằng MSB có toàn quyền quyết định điều chỉnh giảm HMTTC tại bất kỳ thời điểm nào trong thời hạn duy trì HMTTC, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp theo đánh giá của MSB Khách hàng không đáp ứng được điều kiện thu nhập, số dư tài khoản thanh toán và tiền gửi tiết kiệm theo quy định của MSB hoặc Khách hàng có các dấu hiệu khác có yếu tố rủi ro ảnh hưởng đến khả năng trả nợ MSB.
- b) MSB sẽ thông báo giảm HMTTC cho Khách hàng tối thiểu 7 ngày làm việc trước khi giảm HMTTC theo phương thức do MSB quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và Khách hàng có nghĩa vụ nộp thêm tiền vào TKTC để bảo đảm dư nợ gốc không vượt quá

HMTTC sau khi giảm theo yêu cầu của MSB. Thông báo này là một phần không tách rời của Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các bên không phải ký lại Phụ lục Hợp đồng tín dụng hạn mức. Trường hợp không đồng ý, Khách hàng phải phản hồi bằng văn bản cho MSB trước thời điểm điều chỉnh theo thông báo của MSB để chấm dứt HMTTC. Khi chấm dứt HMTTC, Khách hàng vẫn phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho MSB theo các văn bản thỏa thuận đã ký.

- c) Trong trường hợp các dấu hiệu của việc giảm HMTTC không còn, trên cơ sở Khách hàng đề xuất hoặc MSB chủ động xem xét, quyết định tăng HMTTC trở lại cho Khách hàng như hạn mức ban đầu.

3. Tái cấp hạn mức thấu chi:

- a) Trước khi hết hạn HMTTC ít nhất 20 ngày, nếu Khách hàng có nhu cầu tiếp tục sử dụng HMTTC, Khách hàng phải thực hiện thủ tục đánh giá và tái cấp HMTTC.
- b) Điều kiện tái cấp HMTTC: Khách hàng phải đáp ứng được điều kiện chung về cấp thấu chi/tái cấp HMTTC theo quy định của MSB tại thời điểm tái cấp. MSB sẽ thông báo cho Khách hàng về quyết định của mình đến Khách hàng trong trường hợp MSB đồng ý tái cấp thông qua các phương thức thông báo được quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và hai Bên sẽ ký lại Hợp đồng cấp HMTTC hoặc Phụ lục Hợp đồng cấp HMTTC theo quy định của MSB từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng được phê duyệt tái cấp HMTTC, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ trả nợ cho toàn bộ dư nợ gốc thấu chi, lãi và phí phát sinh của hạn mức cũ (nếu có) chậm nhất tại ngày được cấp HMTTC mới.

4. Trong thời gian duy trì HMTTC, ngoài các trường hợp nêu trên, MSB được quyền điều chỉnh các nội dung khác liên quan đến HMTTC và sẽ thông báo cho Khách hàng tối thiểu 07 (bảy) ngày làm việc trước khi điều chỉnh HMTTC thông qua các phương thức thông báo được quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

Điều 7. Chấm Dứt HMTTC

1. HMTTC chấm dứt trong những trường hợp sau:

- a) Hết thời hạn duy trì HMTTC hoặc Khách hàng có đề nghị chấm dứt trước hạn HMTTC và đã thanh toán đầy đủ số tiền vay, các khoản lãi, phí phát sinh theo Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cho MSB và được MSB đồng ý chấm HMTTC trước hạn;
- b) HMTTC bị chấm dứt trước hạn theo quy định tại Khoản 2 Điều này;

- c) Các trường hợp khác do hai bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật.
2. MSB có quyền đơn phương chấm dứt HMTTC trước thời hạn khi xảy ra một hoặc đồng thời các trường hợp dưới đây:
- a) Khách hàng sử dụng HMTTC không đúng với mục đích đã thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức;
 - b) Khách hàng không cung cấp đầy đủ, kịp thời và trung thực các thông tin liên quan đến việc cấp HMTTC như thông tin về nhân thân, tình hình tài chính, tài sản v.v... của Khách hàng theo yêu cầu của MSB;
 - c) Khách hàng bị chết hoặc bị tuyên bố chết; bị tuyên bố hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự; bị tuyên bố có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; bị khởi tố, bị mất tích; bỏ trốn hoặc vắng mặt không có lý do hợp pháp tại nơi cư trú từ 3 tháng trở lên (hoặc một thời hạn khác theo thông báo của MSB); ly hôn hoặc liên quan đến các sự kiện khác làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của Khách hàng ;
 - d) Khách hàng vi phạm bất kỳ nghĩa vụ thanh toán nào đối với MSB liên quan đến khoản cấp HMTTC bao gồm nhưng không giới hạn các nghĩa vụ trả gốc, lãi, phí, phạt, bồi thường thiệt hại, chi phí khác (nếu có);
 - e) Khách hàng vi phạm pháp luật, chính sách của Nhà nước hoặc bất kỳ thỏa thuận nào trong Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các văn bản, thỏa thuận, cam kết liên quan khác với MSB mà không khắc phục được trong thời hạn do MSB yêu cầu;
 - f) Khách hàng có bất kỳ khoản tín dụng nào tại MSB hoặc các tổ chức tín dụng bị chuyển sang nợ xấu;
 - g) Theo yêu cầu của MSB tại bất kỳ thời điểm nào, khi xảy ra các sự kiện hoặc có những diễn biến mà theo đánh giá của MSB sẽ gây bất lợi, tác động tiêu cực đến khả năng trả nợ của Khách hàng cũng như khả năng thanh khoản của MSB nói riêng và hệ thống Ngân hàng nói chung;
 - h) Khách hàng không đáp ứng được các điều kiện cấp HMTTC theo quy định của MSB từng thời kỳ và/hoặc quy định của pháp luật;
 - i) Khách hàng vi phạm bất kỳ thỏa thuận nào theo thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức, bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và/hoặc theo quy định của Pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Khi xảy ra một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này, MSB được quyền chủ động đóng HMTTC và thông báo cho Khách hàng biết lý do. Khách hàng phải hoàn trả cho MSB toàn bộ số dư nợ thấu chi (bao gồm nhưng không giới hạn là tiền gốc, tiền lãi và phí/phạt) phát sinh theo thông báo của MSB.
4. Khi thực hiện thủ tục trả nợ trước hạn, Khách hàng phải ghi rõ nội dung trả nợ trước hạn trong uỷ nhiệm chi, lệnh chuyển tiền hoặc chứng từ khác.
5. Nếu MSB nhận được tiền trả nợ trước hạn của Khách hàng trước 16h00 của ngày trả nợ trước hạn, ngày MSB nhận được tiền trả nợ trước hạn sẽ được tính là ngày trả nợ trước hạn; Nếu MSB nhận được tiền trả nợ trước hạn của Khách hàng sau 16h00 của ngày trả nợ trước hạn, ngày trả nợ trước hạn sẽ được tính là ngày hôm sau.
6. Các khoản nợ bị thu hồi trước hạn theo văn bản thông báo của MSB được coi là khoản nợ đến hạn và MSB có quyền áp dụng các biện pháp thu hồi nợ theo thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức, bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 8 . Cơ Cấu Lại Thời Hạn Trả Nợ

1. Đến hạn trả nợ (gốc và lãi), nếu Khách hàng chưa có khả năng trả nợ, thì phải gửi Giấy đề nghị cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho MSB chậm nhất là 10 ngày làm việc trước mỗi kỳ hạn trả nợ. Giấy đề nghị cơ cấu lại thời hạn trả nợ phải nêu rõ lý do đề nghị điều chỉnh kỳ hạn trả nợ hoặc gia hạn nợ; khả năng, thời hạn và nguồn trả nợ, kèm theo các tài liệu chứng minh.
2. Trong thời hạn 10 ngày làm việc trước ngày khoản nợ đến hạn, MSB sẽ xem xét, đánh giá khả năng trả nợ, nguồn trả nợ của Khách hàng và các yếu tố khác mà MSB cho là cần thiết và thông báo lại cho Khách hàng về:
 - a) Đồng ý cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho Khách hàng và ký văn bản để xác định lịch trả nợ mới;
 - b) Không đồng ý cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Trong trường hợp này, Khách hàng phải tiếp tục thực hiện nghĩa vụ trả nợ theo thời hạn đã cam kết.

Điều 9 . Chuyển Nợ Quá Hạn

1. Một phần hoặc toàn bộ số dư nợ gốc thấu chi được chuyển sang nợ quá hạn vào ngày liền sau ngày phát sinh một hoặc một số sự kiện sau:
 - a) Khách hàng không thanh toán đầy đủ toàn bộ đối với số dư nợ gốc thấu chi còn lại vào ngày cuối cùng của thời hạn duy trì HMTTC;
 - b) Khách hàng không thanh toán đầy đủ toàn bộ đối với số dư nợ gốc thấu chi còn lại vào ngày

theo thông báo của MSB gửi tới Khách hàng trong trường hợp chấm dứt HMTTC trước hạn theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;

- c) Khách hàng không thanh toán đầy đủ phần dư nợ gốc thấu chi vượt hạn mức vào ngày theo thông báo của MSB gửi tới Khách hàng theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

2. MSB sẽ thông báo về việc chuyển nợ quá hạn theo phương thức do MSB quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

Điều 10 . Cung Cấp Thông Tin Và Kiểm Tra Tín Dụng

1. Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, tài liệu, chứng từ thanh toán theo quy định của MSB để phục vụ cho MSB thực hiện thẩm định và quyết định cho vay, kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay và trả nợ của Khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của thông tin, tài liệu và chứng từ cung cấp cho MSB.
2. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin cho MSB trong suốt quá trình thực hiện Hợp đồng tín dụng hạn mức như sau:
 - a) Cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực, kịp thời các thông tin, tài liệu liên quan đến nhân thân, hoạt động, tài chính, tài sản của Khách hàng khi có sự thay đổi so với các thông tin đã cung cấp cho MSB trước đó hoặc khi MSB có yêu cầu để phục vụ cho việc kiểm tra và đánh giá khoản vay; đồng thời hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, kịp thời của các thông tin, tài liệu cung cấp cho MSB;
 - b) Thông báo cho MSB trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc, kể từ khi phát sinh một hoặc đồng thời các sự kiện sau:
 - Thay đổi các thông tin cá nhân của Khách hàng/Người đồng trách nhiệm/Người đồng trả nợ (nếu có) được quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức;
 - Khách hàng nghỉ việc và/hoặc đơn vị trả lương ngừng chuyển lương qua MSB hoặc Khách hàng bị giảm lương hoặc thu nhập vì bất kỳ lý do nào;
 - Khách hàng thay đổi điều kiện được lựa chọn làm điều kiện lựa chọn trước cấp HMTTC mà đã được MSB thông báo cho Khách hàng tại thời điểm cấp HMTTC lựa chọn trước.
 - Khách hàng có nguy cơ mất khả năng thanh toán hoặc phát sinh các sự kiện khác ảnh hưởng đến uy tín, tình hình tài chính, tài sản và khả năng trả nợ của Khách hàng.
3. MSB có quyền kiểm tra, giám sát quá trình vay vốn, sử dụng vốn vay, trả nợ và các vấn đề khác có liên quan đến các khoản cấp tín dụng. Khách hàng có trách nhiệm tạo mọi điều kiện thuận

lợi để MSB thực hiện việc kiểm tra, giám sát này.

4. MSB có trách nhiệm bảo mật thông tin liên quan đến Khách hàng và các giao dịch của Khách hàng tại MSB. Các thông tin này sẽ chỉ được chuyển giao cho bên thứ ba khi:
 - a) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - b) Theo quyết định của MSB 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 của pháp luật. Bằng Hợp đồng này, Khách hàng 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 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 nêu trên (nếu có);
 - c) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.

Điều 11 . Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

1. Khách hàng có các quyền sau:
 - a. Được MSB cung cấp đầy đủ và giải thích rõ thông tin liên quan đến khoản cấp HMTTC trước khi ký Hợp đồng tín dụng hạn mức, bao gồm nhưng không giới hạn bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
 - b. Sử dụng HMTTC theo các nội dung đã thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức và Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
 - c. Trả nợ trước hạn theo thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
 - d. Từ chối thực hiện các yêu cầu của MSB nếu các yêu cầu đó không đúng với thỏa thuận giữa các Bên hoặc không phù hợp với quy định pháp luật.
2. Khách hàng có các nghĩa vụ sau:
 - a. Sử dụng HMTTC đúng mục đích đã thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức, báo cáo và cung cấp tài liệu chứng minh việc sử dụng HMTTC theo yêu cầu của MSB. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm đảm bảo việc sử dụng tiền theo HMTTC tại MSB đúng mục đích, đúng pháp luật;

- b. Trả nợ trước hạn đối với một phần hoặc toàn bộ khoản vay (bao gồm: nợ gốc, lãi, phí, các khoản phạt và các khoản phải trả khác) theo yêu cầu của MSB;
- c. Trả đầy đủ và đúng hạn các khoản nợ gốc, lãi, phí, các khoản phạt và các khoản phải trả khác phát sinh liên quan đến Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này theo yêu cầu của MSB; Trường hợp Khách hàng không trả được bất kỳ khoản nợ nào cho MSB, thì toàn bộ dư nợ tín dụng của Khách hàng theo tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các hợp đồng tín dụng khác (nếu có) sẽ tự động chuyển nhóm nợ theo quy định về phân loại nợ của MSB;
- d. Phối hợp với MSB thực hiện các biện pháp phù hợp với quy định của pháp luật để thu hồi nợ đến hạn;
- e. Tiếp tục thực hiện toàn bộ các điều kiện về nghĩa vụ của Khách hàng theo Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này đối với Bên thứ ba được nhận chuyển giao hoặc chuyển nhượng quyền thụ hưởng Hợp đồng tín dụng hạn mức (bán nợ) trong các trường hợp được quy định tại Hợp đồng này;
- f. Thực hiện việc xin chấp thuận của các thành viên trong Hộ kinh doanh (nếu có) về việc giao kết và thực hiện Hợp đồng tín dụng hạn mức và các văn bản khác có liên quan ký với MSB;
- g. Chủ động thường xuyên, liên tục theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này trên <https://www.msb.com.vn/vi/khdn/dieu-khoan-su-dung> và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Khách hàng cũng từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất cứ lý do nào mà Khách hàng không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, trừ trường hợp việc chậm trễ phát sinh do lỗi của MSB.

Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của việc sửa đổi, bổ sung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này đồng nghĩa với việc Khách hàng chấp thuận với các nội dung sửa đổi, bổ sung này.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này (nếu có).

Điều 12 . Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. MSB có các quyền sau:

- a) Bằng bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, Khách hàng đồng ý để MSB được toàn quyền

chuyển giao hoặc chuyển nhượng quyền đòi nợ và các quyền khác phát sinh từ Hợp đồng tín dụng hạn mức cho Bên thứ ba trong trường hợp MSB bán nợ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước hoặc trong các trường hợp được phép khác theo quy định pháp luật;

- b) Quyết định miễn, giảm lãi tiền vay, phí cho Khách hàng theo quy định của MSB;
- c) Kiểm tra, giám sát việc sử dụng HMTC, trả nợ của Khách hàng theo quy định của MSB;
- d) Được quyền từ chối việc mở, đóng HMTC hoặc các giao dịch hợp pháp khác liên quan đến HMTC nếu Khách hàng không thực hiện đúng các thỏa thuận với MSB tại Hợp đồng tín dụng hạn mức, bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và quy định pháp luật;
- e) Được 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 <https://www.msb.com.vn/vi/khdn/dieu-khoan-su-dung> và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Trường hợp không đồng ý với nội dung sửa đổi, bổ sung bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Hợp đồng cấp tín dụng.
- f) Được miễn trừ khỏi 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 Khách hàng phát sinh do:
 - (i) Khách hàng: - 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, phần mềm trên thiết bị di động hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của Khách hàng không đảm bảo khả năng kết nối internet ổn định, liên tục; Khách hàng không cập nhật kịp thời nội dung thay đổi của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này thông qua các phương thức MSB đã lựa chọn thông báo, niêm yết; - không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định pháp luật, quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
 - (ii) MSB: - không thể cập nhật, đăng tải và/hoặc hiển thị liên tục, đầy đủ, rõ ràng các nội dung sửa đổi, bổ sung của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này 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;

(iii) 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 Khách hàng và cản trở khả năng của MSB trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với Khách hàng, 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, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.

(iv) Các trường hợp MSB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

g) Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và 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 có nghĩa vụ sau:

a) Cho phép Khách hàng sử dụng HMTTC khi Khách hàng thực hiện đúng các điều kiện đã thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;

b) Thông báo cho Khách hàng theo phương thức phù hợp với quy định của MSB về:

(i) Mức lãi suất cụ thể được điều chỉnh tại thời điểm điều chỉnh lãi suất (nếu có);

(ii) Mức phí áp dụng sau khi điều chỉnh phí (nếu có);

(iii) Chuyển nhượng, chuyển giao quyền thụ hưởng Hợp đồng tín dụng hạn mức cho bên thứ ba;

(iv) Các trường hợp khác theo thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

c) Lưu giữ hồ sơ cấp tín dụng phù hợp với quy định của Pháp luật.

3. MSB có các quyền và nghĩa vụ khác theo thỏa thuận tại Hợp đồng tín dụng hạn mức, bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và theo quy định pháp luật.

Điều 13 . 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 dịch vụ bưu chính có bảo đảm và/hoặc

niêm yết trên website <https://www.msb.com.vn/vi/khdn/dieu-khoan-su-dung> và/hoặc tại 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 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/vi/khdn/dieu-khoan-su-dung> và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB).
3. Mọi thông tin giải đáp, Quý khách liên hệ tới Bộ phận chăm sóc khách hàng:
 - a. Email: CSKHCanhan@msb.com.vn
 - b. Hotlines: 1800599999
4. Việc tiếp nhận, phối hợp xử lý các tra soát, khiếu nại của Khách hàng thực hiện theo quy định của MSB.

Điều 14 . Điều Khoản Phòng Chống Tham Nhũng Và Tuân Thủ Pháp Luật

Trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ, 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 15 . Phạt Vi Phạm Và Bồi Thường Thiệt Hại

1. Phạt vi phạm: Được quy định cụ thể tại Hợp đồng cấp tín dụng và văn bản thỏa thuận tín dụng cụ thể khác ký giữa các bên (nếu có).
2. Bồi thường thiệt hại: Trường hợp một Bên do vi phạm nghĩa vụ gây ra thiệt hại thì Bên đó ngoài việc phải chịu phạt vi phạm thì còn có nghĩa vụ phải bồi thường toàn bộ thiệt hại cho Bên bị thiệt hại, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác hoặc luật có quy định khác.

Điều 16 . Luật Điều Chỉnh Và Giải Quyết Tranh Chấp.

1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
2. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, hai Bên sẽ cùng nhau giải quyết trên tinh thần thương lượng hợp tác để cùng nhau tìm ra hướng giải quyết có lợi cho cả hai Bên. Nếu không thể thương lượng và giải quyết tranh chấp được 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) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tố 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.