



ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

(Có hiệu lực từ ngày 01 /01 /2025)

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

- 1. MSB:** Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
- 2. Khách hàng:** Là các cá nhân đăng ký và được MSB chấp thuận cung cấp dịch vụ tài khoản thanh toán, dịch vụ ngân hàng điện tử tại MSB.
- 3. Dịch vụ trực tuyến trong ngành Ngân hàng (“Dịch vụ Online Banking”):** là các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, hoạt động thông tin tín dụng được các đơn vị cung cấp cho khách hàng trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử (gọi tắt là giao dịch), không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code – QR code) hiển thị từ phía khách hàng.
- 4. Hệ thống Online Banking** là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an toàn, bảo mật để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số phục vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ Online Banking, do đơn vị thiết lập, quản trị, vận hành hoặc thuê bên thứ ba thiết lập, quản trị, vận hành.
- 5. Dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking/ Dịch vụ M-Banking/Dịch vụ:** Là dịch vụ trực tuyến mà MSB cung cấp cho khách hàng cá nhân trên môi trường mạng, các kênh giao dịch điện tử bao gồm Internet Banking, Mobile Banking (Mobile App), SMS Banking để thực hiện các giao dịch điện tử, không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code – QR Code) hiển thị từ phía khách hàng.
- 6. Internet Banking (IB):** Là kênh giao dịch giữa MSB với Khách hàng thông qua các trình duyệt web bằng cách truy cập vào đường dẫn <https://ebank.msb.com.vn/IBSRetail> trên các thiết bị có kết nối với Internet.
- 7. Mobile Banking (MB):** Là kênh giao dịch giữa MSB với Khách hàng thông qua ứng dụng (App) trên thiết bị di động. Ứng dụng Mobile Banking của MSB (MSB mBank) được đăng tải trên kho ứng dụng CH Play đối với hệ điều hành Android hoặc AppStore đối với hệ điều hành iOS.
- 8. Số điện thoại đăng ký dịch vụ IB/MB:** Là số điện thoại Khách hàng dùng để đăng ký sử dụng dịch vụ IB/MB. Số điện thoại này không trùng với số điện thoại của Khách hàng khác đang đăng ký sử dụng dịch vụ IB/MB trên hệ thống của MSB.
- 9. SMS Banking:** Là Kênh giao dịch qua tin nhắn SMS tới đầu số dịch vụ mà MSB sử dụng để giao tiếp với Khách hàng và qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng.
- 10. Thông báo biến động số dư:** Là một tiện ích của Dịch vụ SMS Banking và là một tính năng trên app MSB mBank, cho phép Khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ/ tính năng khi có giao dịch làm thay đổi số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán thì Khách hàng sẽ nhận được thông báo biến động số dư qua tin nhắn SMS gửi đến số điện thoại Khách hàng

đã đăng ký, và MSB mBank. Khách hàng đăng ký dịch vụ Thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán trên MSB mBank.

11. **Gói dịch vụ:** Là các gói dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking được MSB thiết kế, phân biệt theo loại giao dịch, hạn mức giao dịch cụ thể được quy định tại Điều 4 của bản Điều khoản điều kiện.
12. **Tên đăng nhập (hay mã truy cập, tài khoản đăng nhập):** Là mã định danh xác định duy nhất giữa MSB với Khách hàng để truy cập, sử dụng dịch vụ M-Banking của MSB. MSB cấp tên đăng nhập là số điện thoại Khách hàng đã đăng ký hoặc theo yêu cầu của Khách hàng. Tên đăng nhập phải có độ dài tối thiểu 6 ký tự; không sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số và không trùng với tên đăng nhập khác. Trường hợp Khách hàng quên tên đăng nhập, Khách hàng có thể yêu cầu hỗ trợ lấy lại tên đăng nhập qua kênh Tổng đài
13. **Mã khóa bí mật hay còn gọi là Mật khẩu (Password):** là một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của khách hàng vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ. Mã khóa bí mật có độ dài tối thiểu 08 ký tự và cấu tạo bao gồm tối thiểu các ký tự: số, chữ hoa, chữ thường, (ngoại trừ ký tự, cụm từ đặc biệt sau '>', '<', ';', ' ', '<', '>'); Thời gian hiệu lực của mã khóa bí mật tối đa 12 tháng, và MSB sẽ hủy hiệu lực của mã khóa bí mật/Mật khẩu khi hết hạn sử dụng, MSB sẽ thông báo cho Khách hàng trước 30 ngày khi mã khóa bí mật hết hạn. Đối với mã khóa bí mật được cấp phát mặc định lần đầu: thời gian hiệu lực tối đa là 30 ngày

MSB thực hiện hủy hiệu lực Mã khóa bí mật/Mật khẩu và khóa tài khoản đăng nhập nếu Khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp 5 lần trên Internet Banking và Mobile Banking và chỉ cấp phát lại Mã khóa bí mật/Mật khẩu và mở khóa tài khoản M-Banking khi Khách hàng yêu cầu cấp phát lại Mã khóa bí mật/Mật khẩu tại quầy giao dịch hoặc yêu cầu mở khóa tài khoản M-Banking qua kênh Contact Center. Đối với Khách hàng đã từng kích hoạt MSB mBank, Khách hàng có thể tự lấy lại mật khẩu trên MSB mBank hoặc có thể yêu cầu cấp lại mật khẩu tại quầy giao dịch của MSB. Đối với Khách hàng chưa kích hoạt MSB mBank hoặc lần đầu đăng nhập trên thiết bị khác thiết bị đã đăng nhập MSB mBank lần gần nhất, Khách hàng cần ra quầy giao dịch để được hỗ trợ cấp lại mật khẩu. MSB chỉ cấp phát lại Mã khóa bí mật/Mật khẩu khi đã kiểm tra, nhận biết Khách hàng trước khi thực hiện cấp phát lại, bảo đảm chống gian lận, giả mạo.
14. **SMS OTP:** là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP), trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định. Với SMS OTP mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS (Short Message Services) hoặc tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet. và phải đáp ứng các yêu cầu: (i) OTP gửi tới khách hàng có thông tin thông báo để khách hàng nhận biết được mục đích của OTP; (ii) OTP có hiệu lực tối đa 05 phút.
15. **Soft OTP:** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của khách hàng. Tại MSB phần mềm Soft OTP này được tích hợp trên ứng dụng Mobile Banking gọi là Soft Token và sử dụng loại Soft OTP loại nâng cao để xác nhận giao dịch. Theo đó, Mã Soft OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch, khi thực hiện giao dịch, hệ thống IBMB tạo ra một mã giao dịch thông báo cho khách hàng hoặc truyền cho phần mềm Soft OTP, khách hàng hoặc phần mềm Soft token tự động nhập mã giao dịch vào phần mềm Soft OTP để phần mềm Soft OTP tạo ra mã OTP. Mã OTP có hiệu lực tối đa 02 phút.

Khách hàng cần kích hoạt Soft token trước khi sử dụng. MSB cung cấp lần đầu cho khách hàng khi Khách hàng đăng ký sử dụng Soft token hoặc khi Khách hàng yêu cầu cấp lại mã Pin Soft token. Mã Pin Soft Token được MSB thiết lập thời hạn hiệu lực sử dụng. Khách hàng có thể tự thay đổi mã PIN Soft Token đã được cấp qua tính năng "Đổi mã PIN Soft Token" trên MSB mBank. MSB sẽ khóa chức năng Pin Soft Token và phần mềm Soft OTP nếu Khách hàng nhập sai mã PIN Soft Token liên tiếp trên 5 lần (không quá 10 lần) và chỉ mở khóa chức năng Pin Soft Token và phần mềm Soft OTP khi Khách hàng thực hiện thao tác yêu cầu cấp lại mã PIN Soft Token theo hướng dẫn của hệ thống hoặc yêu cầu cấp lại mã PIN Soft Token tại quầy giao dịch hoặc thông qua kênh Contact Center sau khi MSB đã kiểm tra, nhận biết Khách hàng trước khi thực hiện mở khóa, bảo đảm chống gian lận, giả mạo.

- 16. Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị:** là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã lưu trữ trên thiết bị di động của khách hàng. Khách hàng chủ động kích hoạt và xác nhận sử dụng khi khách hàng đã đồng ý và thực hiện ít nhất một giao dịch thành công bằng hình thức xác nhận khác. Thời gian thực hiện khớp đúng thông tin sinh trắc học tối đa 02 phút.
- 17. Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin Sinh trắc học:** là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã thu thập, lưu trữ tại đơn vị theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước. Thời gian thực hiện khớp đúng thông tin sinh trắc học tối đa 03 phút. Khi khách hàng xác nhận bằng hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học sai liên tiếp (nhưng không quá 10 lần) thì chức năng thực hiện xác nhận giao dịch bằng hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học sẽ bị khóa. MSB chỉ mở khóa khi khách hàng yêu cầu sau khi đã kiểm tra nhận diện đúng khách hàng. Việc thực hiện hình thức xác nhận khớp đúng thông tin Sinh trắc học phải đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tối thiểu theo quy định của NHNN từng thời kỳ.
- 18. Yêu cầu:** Là bất kỳ yêu cầu sử dụng dịch vụ, yêu cầu thực hiện giao dịch hoặc chỉ dẫn nào đưa ra cho MSB trên IB/MB thông qua việc sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập và/hoặc kết hợp các biện pháp xác nhận giao dịch của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật.
- 19. Giao dịch:** Là các giao dịch được thực hiện theo Yêu cầu của Khách hàng trên Internet Banking, Mobile Banking trong phạm vi gói dịch vụ Khách hàng đã đăng ký sử dụng.
- 20. Sao kê:** Là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch và các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán trong một khoảng thời gian nhất định.
- 21. Dữ liệu giao dịch:** Là toàn bộ các thông tin liên quan đến giao dịch của Khách hàng được MSB ghi nhận bằng văn bản hoặc dữ liệu điện tử.
- 22. Nhà cung cấp dịch vụ:** Là tổ chức cung cấp dịch vụ, hàng hóa phù hợp với quy định của pháp luật cho Khách hàng.
- 23. Hạn mức giao dịch từng lần:** Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép giao dịch trong một lần giao dịch do MSB quy định trong từng thời kỳ.

- 24. Hạn mức giao dịch trong ngày:** Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép giao dịch trong một ngày do MSB quy định trong từng thời kỳ.
- 25. Điều khoản điều kiện:** Là bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử này và là một cấu phần không tách rời với Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản, hợp đồng phát hành sử dụng thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ.
- 26. Giấy đề nghị:** Là Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản, hợp đồng phát hành sử dụng thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ được ký kết giữa Khách hàng và MSB.
- 27. Ngày làm việc:** Là các ngày trong tuần ngoại trừ các ngày nghỉ (có thể là chiều thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày nghỉ lễ và bất kỳ ngày nghỉ khác theo quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ).
- 28. Ngày lịch:** Là các ngày trong tuần bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ.
- 29. Dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng đăng ký thanh toán hoá đơn tự động cho một hoặc một số Nhà cung cấp dịch vụ trên Internet Banking, Mobile Banking của MSB. Theo đó, MSB thực hiện ủy nhiệm của Khách hàng tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB để chuyển cho Nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở yêu cầu của Khách hàng.
- 30. Điểm giao dịch:** Là bất kỳ chi nhánh, phòng giao dịch nào thuộc mạng lưới hoạt động của MSB trong phạm vi cả nước.

Điều 2. Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ

Để sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking của MSB, Khách hàng phải đảm bảo các điều kiện sau:

1. Có tài khoản thanh toán mở tại MSB (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản M1, Mmoney, M-Premier Plus, M- Business...);
2. Đăng ký và kích hoạt thành công Dịch vụ ngân hàng điện tử của MSB.
3. Chỉ được rút tiền, thực hiện giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Khách hàng với:
 - (i) dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ dữ liệu thông tin được mã hóa của thẻ Căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp, hoặc
 - (ii) dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó với trường hợp Khách hàng là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử hoặc người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch.

Điều 3. Các Giao Dịch Được Cung Ứng Trong Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử M-Banking

Dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking của MSB cho phép Khách hàng thực hiện một hoặc một số các giao dịch sau phù hợp với quy định của MSB từng thời kỳ:

1. Giao dịch tài chính:

- Giao dịch chuyển tiền:
 - + Chuyển tiền trong cùng hệ thống MSB, cùng chủ tài khoản;
 - + Chuyển tiền trong cùng hệ thống MSB, khác chủ tài khoản;

- + Chuyển tiền liên ngân hàng trong nước;
- + Chuyển tiền liên ngân hàng ra nước ngoài;
- + Chuyển tiền chứng khoán.
- Giao dịch tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến (mở, rút, tắt toán tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến).
- Giao dịch thanh toán hóa đơn, cước dịch vụ trả sau của các dịch vụ như: cước điện thoại di động trả sau, điện, nước, truyền hình cáp, internet, vé máy bay... của các Nhà cung cấp dịch vụ.
- Giao dịch nạp tiền:
 - + Nạp tiền: Cho phép khách hàng sử dụng Tài khoản thanh toán/thẻ tín dụng để nạp tiền vào tài khoản của các dịch vụ trả trước như điện thoại di động trả trước, tài khoản trò chơi điện tử (tài khoản game), Dcom 3G... của các Nhà cung cấp dịch vụ và số tiền được trừ trực tiếp vào tài khoản thanh toán/thẻ tín dụng của Khách hàng mở tại MSB.
 - + Mua mã thẻ: Cho phép Khách hàng sử dụng Tài khoản thanh toán khi thực hiện mua các mã số thẻ viễn thông để nạp tiền vào các tài khoản như điện thoại di động trả trước, mua thêm dung lượng thẻ nạp 3G/4G hoặc mua thêm cước của gói truyền hình...
- Giao dịch nạp tiền vào ví điện tử¹: Cho phép Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ gắn với tài khoản thanh toán để nạp tiền vào ví điện tử của Khách hàng đã liên kết với tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ gắn với tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB.
- Giao dịch thẻ:
 - + Thanh toán thẻ tín dụng: Cho phép Khách hàng thanh toán dư nợ thẻ tín dụng cho chính Khách hàng hoặc cho người khác mở tại MSB. Đối với trường hợp Khách hàng thanh toán thẻ tín dụng cho chính Khách hàng thì số tiền thanh toán có thể là số tiền tối thiểu, toàn bộ dư nợ hoặc một số tiền bất kỳ.
 - + Quản lý thẻ nâng cao: Cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch Sao kê Thẻ, Khóa/Mở thẻ, Mở thẻ online,...
- Thanh toán trực tuyến: Cho phép Khách hàng có thẻ/tài khoản thanh toán tại MSB thông qua tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán cung cấp dịch vụ cổng thanh toán trực tuyến thực hiện thanh toán trực tuyến tiền hàng hóa, dịch vụ cho đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử.
- Thanh toán QR Code: Cho phép Khách hàng thông qua tính năng QR Code trên ứng dụng Mobile Banking hoặc ứng dụng khác hỗ trợ thanh toán QR Code do MSB phát triển thực hiện giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng cách quét mã QR Code tại các Đơn vị chấp nhận thanh toán.
- Mua, bán ngoại tệ: Cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch mua, bán ngoại tệ với MSB trên Mobile Banking.
- Xác nhận đề nghị chuyển nhượng chứng chỉ tiền gửi do MSB phát hành giữa các Khách

¹ Giao dịch nạp tiền vào Ví điện tử được triển khai thực hiện theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ

hàng².

- Rút tiền không cần thẻ (rút tiền bằng mã, rút tiền bằng QR).
- Các tính năng, dịch vụ khác như:
 - + Dịch vụ kiều hối: Khách hàng nhận tiền kiều hối từ nước ngoài chuyển về vào tài khoản thanh toán mở tại MSB.
 - + Danh mục đầu tư: Hiển thị danh mục đầu tư chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu do MSB phát hành (nếu có).
 - + Quản lý đề nghị vay vốn, giải ngân tại MSB.
 - + Mở thẻ ghi nợ số.
- 2. **Giao dịch phi tài chính:** bao gồm nhưng không giới hạn các tính năng cho phép truy vấn thông tin tài khoản; đăng ký tài khoản số đẹp, tài khoản đa phong cách, mở thêm truy vấn lịch sử giao dịch; thực hiện cài đặt tài khoản đăng nhập Dịch vụ M-Banking; mở khóa/khóa/kích hoạt thẻ; tạo/đổi mã PIN thẻ, điều chỉnh hạn mức giao dịch; liên hệ góp ý, thiết lập liên kết nhanh; chỉnh sửa thông tin khách hàng; thay đổi mật khẩu truy cập; tạm dừng dịch vụ; Soft Token, chức năng khác (Đăng ký sản phẩm, Điểm gắn kết, Hỗ trợ Khách hàng)...
- 3. **Các giao dịch khác** do MSB triển khai cung cấp trong từng thời kỳ.
- 4. Khách hàng thực hiện giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking theo hướng dẫn trên hệ thống từng thời kỳ.

Điều 4. Gói Dịch Vụ, Biểu Phí, Hạn Mức Giao Dịch Của Các Gói Dịch Vụ

1. Gói dịch vụ:
MSB cung cấp các Gói dịch vụ ngân hàng điện tử theo quy định của MSB từng thời kỳ. MSB có quyền thay đổi hạn mức giao dịch của Khách hàng mà không cần báo trước với Khách hàng.
Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về các Gói dịch vụ, nội dung các Gói dịch vụ cung cấp, MSB sẽ niêm yết công khai các nội dung thay đổi, chỉnh sửa trên website của MSB: <https://www.msb.com.vn/vi/ca-nhan/ngan-hang-dien-tu>. Hiện tại, MSB cung cấp đến Khách hàng các Gói dịch vụ như sau:

a. Gói dịch vụ trên Internet Banking và Mobile Banking

- Gói truy vấn
- Gói Online
- Gói eKYC
- Gói Video call
- Gói đầy đủ
- Gói M-Premier Plus
- Gói M-Business
- Gói Diamond

b. Gói dịch vụ trên SMS Banking:

² Triển khai thực hiện theo quy định của MSB từng thời kỳ

- Gói truy vấn: Là gói dịch vụ chỉ bao gồm các dịch vụ phí tài chính dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB.
- MSB không cung cấp các dịch vụ tài chính trong các gói dịch vụ trên SMS Banking.

2. Biểu phí:

- a) Biểu phí sử dụng dịch vụ M-Banking và các dịch vụ liên quan thực hiện theo biểu phí do MSB ban hành phù hợp với quy định của pháp luật và được niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các Điểm giao dịch của MSB và/hoặc theo các thỏa thuận của Khách hàng với MSB (nếu có). Biểu phí sử dụng dịch vụ M-Banking có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi về biểu phí sử dụng dịch vụ MSB sẽ niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn hoặc tại Điểm giao dịch của MSB hoặc bằng các kênh thông tin như: điện thoại, email, SMS, Notification trên Mobile App,...
- b) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ M-Banking theo biểu phí được MSB quy định trước khi sử dụng dịch vụ. Trong mọi trường hợp, MSB chỉ cung cấp dịch vụ khi Khách hàng thanh toán đủ phí dịch vụ.
- c) Khách hàng đồng ý ủy quyền cho phép MSB được tự động trích nợ tài khoản thanh toán hoặc bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng mở tại MSB để thu các loại phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.

3. Hạn mức giao dịch của các gói dịch vụ

Theo quy định của MSB từng thời kỳ và được niêm yết công khai trên website <https://www.msb.com.vn/vi/ca-nhan/ngan-hang-dien-tu> của MSB

Điều 5. Các Biện Pháp Xác Nhận Giao Dịch Trên Internet Banking, Mobile Banking

1. Trên cơ sở hạn mức giao dịch của Gói dịch vụ Khách hàng đăng ký sử dụng, Khách hàng phải đăng ký và/hoặc được MSB yêu cầu sử dụng biện pháp xác nhận phù hợp với giao dịch thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking.
2. Hiện tại, dịch vụ Internet Banking, Mobile Banking do MSB cung cấp áp dụng các biện pháp xác nhận giao dịch bao gồm:
 - a) Tên đăng nhập, mật khẩu truy cập.
 - b) OTP: gồm SMS OTP; Soft OTP loại nâng cao
 - c) Xác nhận bằng hình thức khớp đúng thông tin Sinh trắc học thiết bị (gồm vân tay, khuôn mặt);
 - d) Xác nhận bằng hình thức khớp đúng thông tin Sinh trắc học;
 - e) Xác nhận bằng hình thức khớp đúng thông tin Sinh trắc học kết hợp với biện pháp xác thực Soft OTP loại nâng cao.
3. Tại lần đầu đăng nhập để sử dụng Internet Banking/Mobile Banking, Khách hàng phải sử dụng tài khoản đăng nhập và mật khẩu do MSB cung cấp và thực hiện thay đổi mật khẩu lần đầu theo hướng dẫn của hệ thống. Khách hàng được yêu cầu thay đổi mật khẩu khi mật khẩu quá hạn 12 tháng.
4. Tại lần đầu đăng nhập Internet Banking/Mobile Banking hoặc đăng nhập trên thiết bị khác với thiết bị giao dịch Internet Banking/Mobile Banking lần gần nhất thì MSB kiểm tra Khách hàng bằng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin Sinh trắc học của Khách hàng với dữ liệu Sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ CCCD của Khách hàng do cơ quan Công an cấp hoặc thông tin sinh trắc học của khách hàng đã thu thập, lưu trữ tại MSB theo quy định.

5. Đề áp dụng được biện pháp xác nhận bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của Khách hàng khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ CCCD của Khách hàng do cơ quan Công an cấp, hoặc thông tin sinh trắc học của khách hàng đã thu thập, lưu trữ tại MSB theo quy định, Khách hàng bắt buộc phải cập nhật thông tin khách hàng, xác thực thẻ CCCD gắn chip và cung cấp dữ liệu sinh trắc học (hình ảnh khuôn mặt) cho MSB theo hướng dẫn trên Mobile Banking hoặc tại bất kỳ Điểm giao dịch nào của MSB.
6. Trong trường hợp giao dịch đạt đến hạn mức phải áp dụng biện pháp xác nhận bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của Khách hàng khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ CCCD của Khách hàng do cơ quan Công an cấp theo quy định của MSB và pháp luật, Khách hàng sẽ không thể thực hiện giao dịch trên Internet Banking và bắt buộc phải thực hiện giao dịch trên Mobile Banking hoặc tại Điểm giao dịch của MSB.

Điều 6. Lập Yêu Cầu Và Xử Lý Giao Dịch

1. Lập yêu cầu:

a) Yêu cầu sử dụng Dịch vụ sẽ chỉ được chấp nhận khi:

- Yêu cầu được thực hiện bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập của Khách hàng trên Internet Banking/Mobile Banking và đã được gửi tới hệ thống xử lý của MSB. Bất cứ hành động truy cập, sử dụng vào/trên kênh Internet Banking, Mobile Banking được thực hiện bằng chính Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập của Khách hàng kết hợp với Biện pháp xác nhận giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật được hệ thống của MSB ghi nhận là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các Yêu cầu này.
- Yêu cầu được gửi từ số điện thoại của Khách hàng đã đăng ký với MSB qua tin nhắn SMS đến đầu số Dịch vụ của MSB và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của MSB. Bất cứ tin nhắn SMS được gửi từ chính số điện thoại của Khách hàng và/hoặc có thể kết hợp với Biện pháp xác nhận giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật được hệ thống của MSB ghi nhận là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các Yêu cầu này.

b) Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ theo quy định của MSB. MSB có thể yêu cầu bổ sung thông tin hoặc xác nhận các nội dung chi tiết trước khi xử lý Yêu cầu của Khách hàng. Nếu Khách hàng không cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu thì MSB có quyền không cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

c) Khách hàng không thể hủy, thay đổi, từ chối, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Yêu cầu sử dụng dịch vụ nào đã xác lập. Trường hợp Khách hàng muốn hủy Yêu cầu của mình, MSB sẽ chỉ xem xét với điều kiện (i) Yêu cầu hủy được gửi đến MSB ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch, và (ii) MSB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý Yêu cầu của Khách hàng trên hệ thống của MSB, và (iii) Việc hủy Yêu cầu không làm ảnh hưởng đến lợi ích của MSB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.

d) Bất kỳ Yêu cầu nào của Khách hàng đã được thực hiện là các Yêu cầu có giá trị hiệu lực và không thể hủy ngang. Tất cả các Yêu cầu và giao dịch được thực hiện theo Yêu cầu của Khách hàng luôn luôn được hiểu là do Khách hàng là người duy nhất yêu cầu MSB. MSB không chấp nhận bất kỳ sự ủy quyền nào của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào để thực hiện/yêu cầu thực hiện giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking.

2. Xử lý giao dịch:

- a) MSB xử lý Yêu cầu của Khách hàng theo đúng thông tin Khách hàng cung cấp, đúng quy định của bản Điều khoản điều kiện này và quy định pháp luật. MSB không cần phải và không kiểm tra các thông tin mà Khách hàng cung cấp (ngoài việc kiểm tra Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Biện pháp xác nhận giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật). Bất kỳ sai sót nào trong việc nhập thông tin sai cũng có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một tài khoản không đúng hoặc số tiền không đúng hoặc Yêu cầu không được thực hiện. MSB không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin không chính xác nào do Khách hàng cung cấp và không có trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại nào gây ra bởi thông tin không chính xác trong Yêu cầu của Khách hàng.
- b) MSB có quyền tạm dừng/ tạm hoãn thực hiện Yêu cầu của Khách hàng hoặc có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan để xử lý Yêu cầu của Khách hàng và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc xử lý Yêu cầu của Khách hàng. Khách hàng có thể kiểm tra trạng thái xử lý Yêu cầu của Khách hàng trên các kênh Internet Banking, Mobile Banking.
- c) Trường hợp Yêu cầu liên quan đến các giao dịch chuyển tiền mà tài khoản Khách hàng chuyển tiền đến nằm trong danh sách cảnh báo rủi ro lừa đảo, gian lận, giả mạo do Cơ quan Công an và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác như: Ngân hàng Nhà nước,... cung cấp, chia sẻ cho MSB thì khi Khách hàng thực hiện giao dịch MSB sẽ hiển thị cảnh báo tài khoản chuyển tiền đến có dấu hiệu rủi ro lừa đảo, gian lận, giả mạo để Khách hàng quyết định tiếp tục thực hiện Yêu cầu hay không.

Để tránh hiểu nhầm, MSB làm rõ việc cảnh báo được MSB đưa ra dựa trên nguồn thông tin, dữ liệu tiếp nhận được từ Cơ quan Công an và/hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác, MSB không có trách nhiệm kiểm tra, xác thực lại những thông tin này. Việc đưa ra cảnh báo là để Khách hàng cân nhắc trước khi thực hiện giao dịch nhằm hạn chế rủi ro trong giao dịch cho Khách hàng. Sau khi MSB đã đưa ra cảnh báo mà Khách hàng vẫn tiếp tục thực hiện Yêu cầu hoặc dừng thực hiện Yêu cầu thì Khách hàng cam kết tự chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các tổn thất, thiệt hại xuất phát từ việc thực hiện hoặc không thực hiện Yêu cầu đó.

- d) MSB có quyền từ chối thực hiện Yêu cầu của Khách hàng mà không cần báo trước trong các trường hợp:
 - Khách hàng không cung cấp tất cả các thông tin cần thiết và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan đến Yêu cầu thực hiện giao dịch của mình,
 - Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch từng lần và/hoặc vượt quá hạn mức giao dịch trong ngày;
 - Số dư trên tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch và các khoản phí dịch vụ phát sinh theo Yêu cầu của Khách hàng,
 - Khách hàng vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán, thẻ; vi phạm bất kỳ nội dung nào tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB,
 - Các trường hợp mà MSB nhận thấy giao dịch liên quan đến/có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử của MSB và có dấu hiệu rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định Pháp luật; hoặc có các

dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền theo quy định của Pháp luật;

- Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- Theo đánh giá của MSB thì lợi ích của MSB/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận nếu thực hiện theo Yêu cầu của Khách hàng,
- MSB tạm ngừng cung cấp Dịch vụ để bảo trì, bảo dưỡng hệ thống;
- Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật,
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật (nếu có).

Điều 7. Thanh Toán, Tự Động Khấu Trừ Tài Khoản Thanh Toán

1. Giá trị các Giao dịch và các khoản phí dịch vụ theo quy định sẽ được MSB tự động ghi nợ /ghi có trực tiếp từ/vào tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB.
2. Khách hàng ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho MSB được tự động trích nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này phán quyết Khách hàng thua kiện.
3. Trong mọi trường hợp trước khi chấm dứt Khách hàng sử dụng Dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất mọi nghĩa vụ thanh toán với MSB.

Điều 8. Yêu Cầu Hệ Thống

1. Hệ thống giao dịch:
 - a) MSB không đảm bảo việc truy cập và sử dụng Dịch vụ của Khách hàng sẽ không bị gián đoạn.
 - b) Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà MSB thông báo cho Khách hàng theo từng thời điểm, Khách hàng ghi nhận rằng Hệ thống cung cấp Dịch vụ có thể bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn.
 - c) Việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn có thể gây ra bởi các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn (i) Khó khăn về kỹ thuật để hoạt động hoặc vận hành phần mềm, thiết bị hoặc hệ thống của MSB hoặc nhà cung cấp dịch vụ cho MSB, (ii) Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị nhiễu...
 - d) Nếu Khách hàng biết được hoặc đáng lẽ phải biết được rằng hệ thống và thiết bị của MSB không sẵn sàng để sử dụng hoặc đang trục trặc, thì trách nhiệm của MSB sẽ chỉ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong tài khoản thanh toán và hoàn trả mọi khoản phí hoặc lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.
2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng Internet để sử dụng Dịch vụ:
 - a) Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị của Khách hàng như máy tính cá nhân, thiết bị cầm tay thông minh (điện thoại di động thông minh, máy tính bảng của Khách hàng), về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt

Internet) được sử dụng trong việc tải ứng dụng Mobile Banking của MSB, truy cập và sử dụng Dịch vụ trên các thiết bị này, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để Khách hàng có thể truy cập được vào Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng Dịch vụ.

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

Điều 9. Tra Soát, Khiếu Nại

1. Cơ sở tra soát, khiếu nại:

- a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp Dịch vụ của MSB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking của Khách hàng cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng Dịch vụ của MSB và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký điện tử của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp Dịch vụ hay Khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sau khi yêu cầu này đã được MSB xử lý.
- b) Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của Khách hàng và phản hồi hoặc thông báo của MSB gửi trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản.
- c) Khách hàng phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ lưu giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking theo yêu cầu của pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.

2. Thời hạn tiếp nhận và xử lý tra soát, khiếu nại:

- a) Khi phát hiện việc chuyển tiền có sai sót hoặc chênh lệch số liệu trong chuyển tiền (gọi chung là sai sót), Khách hàng phải liên lạc ngay lập tức gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại đến MSB.
- b) MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng qua các hình thức sau:
 - Tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) theo số điện thoại (84 24) 39 44 55 66 hoặc 1900-6083/1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được MSB niêm yết từng thời điểm trên website www.msb.com.vn.
 - Qua các điểm giao dịch hợp pháp của MSB và các kênh tiếp nhận khác theo quy định của MSB từng thời kỳ đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Khách hàng đã cung cấp cho MSB.
- c) Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với MSB trong thời hạn 60 ngày

kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát đối với tra soát lần 1.

- d) Đối với tra soát lần 2: MSB chỉ chấp nhận xử lý những yêu cầu tra soát và khiếu nại lần 2 trong vòng tối đa 07 ngày kể từ ngày kể từ ngày nhận được thông báo của MSB về kết quả tra soát lần 1.
- e) Những yêu cầu về tra soát và khiếu nại được tiếp nhận sau 16 giờ 30 phút sẽ được chuyển xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.
- f) Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại hoặc trên kênh trực tuyến theo quy định của MSB từng thời kỳ, MSB yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, có biện pháp lưu trữ thông tin khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại.
- g) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền
- h) MSB có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại theo quy định tại điểm b Khoản này.

Thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.
- i) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, xử lý khiếu nại cho Khách hàng, MSB sẽ thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện này;
- j) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- k) Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước khu vực trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, MSB thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- l) Trường hợp MSB, Khách hàng và các bên liên quan (nếu có) không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị giải quyết tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả các yêu cầu tra soát, khiếu nại của mình bằng cách (i) truy cập website MSB : <http://www.msb.com.vn> , chọn mục « Chăm sóc Khách hàng 247 » hoặc (ii) vào ứng dụng MSB mbank, chọn mục Trung tâm hỗ trợ.

4. Phí tra soát:

- a) Khách hàng phải trả phí tra soát, phí cung cấp chứng từ theo quy định của MSB trong một trong các trường hợp sau phù hợp với quy định của MSB từng thời kỳ:
 - Khi kết quả tra soát khiếu nại chứng minh Khách hàng gửi yêu cầu tra soát không đúng thông tin;
 - Khi Khách hàng yêu cầu cung cấp chứng từ liên quan đến giao dịch được tra soát,

khấu nại.

- b) MSB sẽ trừ trực tiếp số tiền phí tra soát vào tài khoản thanh toán/tài khoản thẻ của Khách hàng.

Điều 10. Dịch Vụ Thanh Toán Hóa Đơn Tự động

1. Khách hàng phải đăng ký dịch vụ trên Internet Banking hoặc Mobile Banking của MSB. Trường hợp ngày Khách hàng đăng ký dịch vụ trùng với ngày thanh toán đã được MSB thiết lập thì việc thanh toán sẽ được ghi nhận và thực hiện trong vòng 24h kể từ khi đăng ký thành công.
2. Khách hàng có thể đăng ký nhiều hoá đơn để sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động. Riêng với dịch vụ thanh toán hoá đơn tự động cho thuê bao di động trả sau của Viettel, Khách hàng phải đăng ký hình thức thanh toán điện tử với Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông Viettel (soạn DK TT gửi 166).
3. Khi đã đăng ký dịch vụ thành công dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động, Khách hàng không thực hiện thanh toán cho Nhà cung cấp dịch vụ bằng các hình thức khác (tiền mặt, chuyển khoản...). Trường hợp Khách hàng thanh toán trùng (02 lần trở lên) cho cùng một hoá đơn, Khách hàng liên hệ Nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết.
4. Tại ngày đăng ký thanh toán hóa đơn tự động, MSB chỉ thực hiện giao dịch một lần duy nhất. Tại ngày đăng ký thanh toán hóa đơn tự động, nếu giao dịch thanh toán không thành công bất kể vì lý do gì (do MSB, Nhà cung cấp dịch vụ, hoặc Khách hàng), MSB sẽ được thực hiện lại giao dịch vào ngày tiếp theo và/hoặc thời điểm muộn hơn nếu MSB cần phải làm việc thêm với Nhà cung cấp dịch vụ để xử lý. MSB sẽ thông báo tới Khách hàng qua email và/hoặc gửi thông báo tại mục thông báo (Notification) trên App MSB mBank để Khách hàng nắm thông tin.
5. Tài khoản thanh toán của Khách hàng phải đủ số dư để MSB trích nợ vào ngày đăng ký thanh toán hóa đơn tự động, nếu số dư tài khoản không đủ thì giao dịch không được thực hiện. MSB sẽ tiếp tục thực hiện giao dịch 1 lần/ ngày vào các ngày tiếp theo cho đến khi thực hiện thành công việc thanh toán hóa đơn cho Khách hàng.
6. Đối với các giao dịch thành công, MSB sẽ thông báo tới Khách hàng qua email và mục thông báo (Notification) trên App MSB mBank và/hoặc qua SMS Banking (nếu Khách hàng có đăng ký Dịch vụ SMS Banking) .
7. Trường hợp Khách hàng đăng ký dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động cho nhiều hoá đơn tại cùng một thời điểm nhưng vào ngày thực hiện thanh toán, số dư tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ để thực hiện thanh toán cho tất cả các hóa đơn đã đăng ký, thì Khách hàng cam kết ủy quyền cho MSB được tự động trích tiền để thanh toán cho hoá đơn phát hành trước /hóa đơn phù hợp với số dư tài khoản thanh toán của Khách hàng. Đối với các hóa đơn chưa được thanh toán, MSB sẽ tiếp tục thực hiện giao dịch vào các ngày tiếp theo cho đến khi thực hiện thành công việc thanh toán hóa đơn cho Khách hàng.
8. Khi có nhu cầu hủy dịch vụ đã đăng ký, Khách hàng thực hiện hủy trên Internet Banking hoặc Mobile Banking. Yêu cầu hủy sẽ được ghi nhận và có hiệu lực trong vòng 24 giờ kể từ khi Khách hàng yêu cầu hủy thành công.
9. Khi có nhu cầu thay đổi nội dung dịch vụ đã đăng ký, Khách hàng thực hiện hủy dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking và đăng ký lại từ đầu.
10. Khách hàng sẽ nhận được hoá đơn/phiếu thu từ Nhà cung cấp dịch vụ. Trường hợp Khách hàng không nhận được hoá đơn/phiếu thu từ Nhà cung cấp dịch vụ sau khi MSB đã thực hiện thanh toán hóa đơn vào ngày đăng ký thanh toán hóa đơn tự động, Khách hàng phải liên hệ Nhà cung cấp dịch vụ để được giải quyết.

11. MSB sẽ không chịu trách nhiệm hay chi trả cho Khách hàng những chi phí có liên quan, trực tiếp hay gián tiếp gây ra bởi Khách hàng hay Nhà cung cấp dịch vụ mà không liên quan đến dịch vụ mà MSB cung cấp.
12. Bằng việc tích chọn đăng ký dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động, Khách hàng đã ủy quyền cho MSB tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng để thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn tự động và thanh toán phí dịch vụ (nếu có).
13. Khách hàng chỉ được đăng ký dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động cho các dịch vụ hợp pháp không trái với quy định của Pháp luật.

Điều 11. Điều Khoản Miễn Trách

MSB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào (bao gồm cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại) đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh do:

1. Khách hàng vô ý, cố ý tiết lộ tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, biện pháp xác nhận giao dịch hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan cho người khác, **hoặc** Khách hàng thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP mà không báo cho trước cho MSB **hoặc** các thông tin trên của Khách hàng bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
2. Khách hàng vô ý, cố ý gây ra bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị cầm tay thông minh (điện thoại di động thông minh, máy tính bảng) của Khách hàng, hay thiết bị khác khi sử dụng Dịch vụ trừ khi các mất mát hoặc tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của MSB.
3. Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB bao gồm nhưng không giới hạn: tình trạng gián đoạn của chương trình (do cần được nâng cấp, sửa chữa đột xuất), lỗi, chậm trễ, các thiếu sót khác do bên thứ ba gây ra.
4. Khách hàng thực hiện nhầm giao dịch (nhầm số tiền, nhầm số tài khoản, nhầm người thụ hưởng...);
5. Các thiệt hại, tổn thất phát sinh từ việc trì hoãn/từ chối giao dịch/phong tỏa, tạm khóa tài khoản, giao dịch... xuất phát từ yêu cầu của cơ quan chức năng có thẩm quyền hoặc do Khách hàng/giao dịch không đủ điều kiện thực hiện theo quy định của MSB;
6. Các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB;
7. Số dư trong Tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ thực hiện dịch vụ;
8. Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
9. Thông tin số điện thoại di động/ thiết bị nhận OTP của Khách hàng bị công ty viễn thông thu hồi mà Khách hàng không thông báo trước cho MSB;
10. Khách hàng thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của MSB;
11. Theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
12. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và quy định của MSB.

Điều 12. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. Quyền của MSB

- a) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ M-Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.
- b) MSB quyền yêu cầu Khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB.
- c) MSB được miễn trách nhiệm theo quy định tại Điều 11 của Điều khoản điều kiện này.
- d) Các quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ dành cho KHCN được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và Khách hàng liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của MSB

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

Điều 13. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

1. Quyền của Khách hàng

- a) Thay đổi các thông tin đã đăng ký với MSB sau khi gửi Đề nghị thay đổi thông tin theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ và được MSB xem xét, chấp nhận.
- b) Đề nghị MSB hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch của dịch vụ Internet Banking và Mobile Banking (nếu có);
- c) Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- d) Các quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở,

sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a) Cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ Internet Banking và Mobile Banking, các thông tin nhằm kiểm tra, đối chiếu nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho MSB là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
- b) Khi thực hiện các giao dịch thanh toán ngoại tệ và thanh toán quốc tế, Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin, giấy tờ và chứng từ theo quy định của MSB. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại giấy tờ, chứng từ đã xuất trình.
- c) Bảo đảm số dư tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại MSB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;
- d) Bảo đảm hệ thống máy tính cá nhân, thiết bị điện tử kết nối, hệ thống phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập vào dịch vụ Internet Banking và Mobile Banking đáp ứng, đảm bảo được các yêu cầu tối thiểu do MSB đặt ra để có thể truy cập sử dụng dịch vụ;
- e) Khách hàng sử dụng dịch vụ có nghĩa vụ tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của MSB trong từng thời kỳ.
- f) Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.
- g) Không được sử dụng dịch vụ Internet Banking và Mobile Banking để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác
- h) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho Khách hàng tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật..

Điều 14. Thông Báo

1. MSB thực hiện thông báo đến Khách hàng trong các trường hợp:

- a) Khi sửa đổi nội dung Dịch vụ cung cấp, MSB sẽ niêm yết công khai trên các kênh thông tin chính thức như website www.msb.com.vn, hoặc tại Điểm giao dịch của MSB hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc gửi thông báo cho Khách hàng.
- b) Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, MSB sẽ có niêm yết công khai trên các kênh thông tin chính thức như website www.msb.com.vn, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc thông báo đến

từng Khách hàng.

- c) Thông báo việc đăng nhập lần đầu dịch vụ Internet Banking, Mobile Banking hoặc việc đăng nhập ứng dụng Internet Banking, Mobile Banking trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện đăng nhập ứng dụng Internet Banking, Mobile Banking lần gần nhất.
- d) Các phương thức gửi thông báo:
 - Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của Khách hàng, tin nhắn SMS, hoặc bằng Notification trên Mobile App); hoặc/và
 - Trưng bày thông báo tại bất kỳ Điểm giao dịch nào của MSB hoặc trang web của MSB; hoặc/và
 - Thông báo trên báo chí, mạng thông tin.
- e) Thông báo được coi là gửi thành công khi thông báo đó:
 - được gửi trực tiếp tới tay bên nhận/người đại diện của bên nhận và có xác nhận của bên nhận/người đại diện của bên nhận; hoặc
 - được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính; hoặc
 - được báo đã gửi thành công trường hợp gửi thông báo qua phương thức email hoặc tin nhắn thuê bao di động hoặc các hình thức thông báo khác (nếu có).
- f) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ từ ngày hiệu lực của thông báo được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào khác của Khách hàng.
- g) Khi phát sinh giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử, MSB sẽ thông báo kết quả giao dịch cho Khách hàng qua tin nhắn SMS (nếu khách hàng có đăng ký dịch vụ thông báo qua SMS) hoặc thông báo qua ứng dụng MSB mBank được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng và tối thiểu có các thông tin về số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch.

2. Thông báo của Khách hàng:

- a) Khách hàng phải thông báo cho MSB ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các Dịch vụ; về bất kỳ Giao dịch hoặc Yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ; bất cứ thay đổi nào của Khách hàng về số điện thoại nhận OTP hoặc khi mất/ thất lạc các thiết bị nhận OTP đã đăng ký với MSB.
- b) Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
 - Thông báo trực tiếp tại các Điểm giao dịch của MSB;
 - Gọi điện thoại đến số (84 24) 39 44 55 66/ 1900-6083 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn hoặc tại các Điểm giao dịch của MSB từng thời điểm. MSB có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.
 - Gửi yêu cầu tại Mục “Liên hệ góp ý” trên Internet Banking, Mục “Hỗ trợ” trên Mobile Banking.
 - Các kênh hỗ trợ khác được MSB triển khai cung cấp trong từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn như Zalo, Facebook,...

- c) Cho đến khi MSB thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đầy đủ về việc sử dụng Dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng Dịch vụ vào những mục đích không được phép.

3. Thông báo khác:

Nếu Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán bằng tin nhắn SMS, Khách hàng sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư theo nội dung Khách hàng đăng ký và phạm vi dịch vụ cung cấp giữa MSB và Khách hàng.

Điều 15. Bảo Mật

1. Bảo mật Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft Token, thiết bị nhận OTP (Token, Soft Token, thiết bị di động, sim điện thoại):

- a) Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft Token, thiết bị nhận OTP (Token, Soft Token, thiết bị di động, sim điện thoại) của mình:

- Không cho phép trình duyệt lưu Tên đăng nhập và Mật khẩu truy cập khi sử dụng Internet Banking;
- Không được chọn Mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của bạn;
- Không được tiết lộ Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft Token, mã OTP cho bất kỳ người nào;
- Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc bạn nhập Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft Token khi giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking;
- Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft Token, thiết bị nhận OTP của mình (Token, Soft Token, thiết bị di động, sim điện thoại);
- Ghi nhớ Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft Token và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào để tránh làm lộ thông tin;
- Không sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft Token vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài việc để phục vụ việc sử dụng Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;
- Tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật, cảnh báo gian lận, lừa đảo được MSB thông báo trên website www.msb.com.vn của Ngân hàng, trên Internet Banking, Mobile Banking khi sử dụng Dịch vụ Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking của MSB.

- b) Khách hàng phải tuân thủ đầy đủ quy định của MSB trong từng thời kỳ về đổi, cấp lại Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập. MSB khuyến khích Khách hàng đổi Mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi Mật khẩu truy cập, Khách hàng có thể thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc đăng ký đổi Mật khẩu truy cập tại các Điểm giao dịch của MSB.

- c) Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft Token, mã OTP, thiết bị nhận OTP (Token, Soft Token, thiết bị di động, sim điện thoại) của Khách hàng bị mất, thất lạc, lấy cắp... hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép trên tài khoản thanh toán của Khách hàng được thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking Khách hàng phải thông báo cho MSB ngay lập tức.

- d) Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống virus cho máy tính cá nhân, thiết bị cầm tay thông minh (điện thoại di động thông minh, máy tính bảng) của Khách hàng sử dụng để giúp ngăn ngừa các truy cập trái phép vào tài khoản thanh toán của Khách hàng trên Internet Banking, Mobile Banking.
 - e) Khách hàng có trách nhiệm bảo vệ thiết bị nhận OTP, Token, Soft Token, Thẻ, tài khoản đăng nhập, mật khẩu truy cập của mình để ngăn chặn việc người khác thực hiện giao dịch trái phép. MSB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại về tài chính và phí tài chính trong trường hợp Khách hàng để lộ thông tin, cho người khác sử dụng và/hoặc thiết bị di động cầm tay thông minh sử dụng để tải app MSB mBank bị đánh mã độc và/hoặc bị người khác chiếm quyền sử dụng.
2. Để đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking, Khách hàng cần phải:
- a) Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, mã PIN, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
 - b) Nguyên tắc thiết lập mã khóa bí mật, mã PIN và thay đổi mã khóa bí mật, mã PIN của tài khoản giao dịch điện tử;
 - c) Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ Online Banking;
 - d) Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt;
 - e) Thoát khỏi phần mềm ứng dụng Online Banking khi không sử dụng;
 - f) Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng Online Banking;
 - g) Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;
 - h) Lựa chọn các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của khách hàng về hạn mức giao dịch;
 - i) Cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Online Banking;
 - j) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Online Banking, phần mềm tạo OTP;
 - k) Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc;
 - l) Thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện các giao dịch bất thường;
 - m) Thông báo ngay cho MSB các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
3. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch:
- a) MSB có trách nhiệm sử dụng các biện pháp mà MSB cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ ngân hàng điện tử. MSB hoặc các chi nhánh của MSB sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (Tên đăng nhập và mật khẩu truy cập để xác thực người dùng) kết hợp với các Biện pháp xác nhận giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật nhằm đảm bảo an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng.
 - b) MSB không thể đảm bảo rằng việc truyền dữ liệu qua Internet là an toàn tuyệt đối.

Khách hàng phải thực hiện truy cập chính xác địa chỉ Dịch vụ trên kênh Internet Banking và ứng dụng Mobile Banking của MSB, trên trình duyệt bảo mật và hợp lệ, đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử của Khách hàng.

- c) Bằng việc ký Giấy đề nghị, Khách hàng đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho MSB vì mục đích cung cấp Dịch vụ và Khách hàng thừa nhận rằng dữ liệu cung cấp cho MSB có thể được mã hoá, truyền và lưu giữ bởi MSB và rằng trừ khi pháp luật có quy định khác, MSB sẽ không có nghĩa vụ pháp lý liên quan tới những dữ liệu cung cấp cho MSB.

4. Tiết lộ Bí mật và thông tin cá nhân

- a) Khi Khách hàng giao dịch với MSB, Khách hàng đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của Khách hàng, bao gồm các chi tiết về giao dịch của Khách hàng, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của Khách hàng, quan hệ tài khoản của Khách hàng với MSB và/hoặc các tài khoản của Khách hàng (sau đây gọi chung là Thông tin).
- b) MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của Khách hàng để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của Khách hàng đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iii) Cho phép MSB có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iv) Thông báo cho Khách hàng về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà Khách hàng có thể quan tâm; (v) Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, chăm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát thị trường; (vi) Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và (vii) Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của Pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.
- c) MSB sẽ chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do Khách hàng cung cấp. Thông tin khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
- MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB, tới Khách hàng. Khách hàng hiểu rõ và thừa nhận rằng việc MSB 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 Khách hàng 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 khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.
 - Các trường hợp theo quy định pháp luật.

5. Khách hàng xác nhận đã được MSB cung cấp đầy đủ thông tin, đã đọc kỹ và được giải thích chi tiết, rõ ràng về Bản Điều khoản điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng ("**Bản Điều Khoản Điều Kiện Bảo Vệ DLCN**") được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của MSB tại địa chỉ www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB.

Trên cơ sở tự nguyện và biết rõ về:

- phạm vi, loại dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng được thu thập, sử dụng, xử lý (bao gồm cả dữ liệu cá nhân nhạy cảm như dữ liệu sinh trắc học, thông tin, dữ liệu khác gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân);
- mục đích thu thập, sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng;
- thời hạn lưu trữ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng;
- tổ chức, cá nhân được sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng; và
- quyền và nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu (đối với dữ liệu cá nhân), quyền và nghĩa vụ của khách hàng (đối với thông tin khách hàng),

Bằng văn bản này, Khách hàng **ĐỒNG Ý** với toàn bộ nội dung của Bản Điều Khoản Điều Kiện Bảo Vệ DLCN liên quan đến việc thu thập, sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng cung cấp cho MSB trong quá trình giao kết, thực hiện Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ này (không phụ thuộc vào việc Khách hàng đã tích chọn Đồng ý trên Bản Điều Khoản Điều Kiện Bảo Vệ DLCN hay chưa) và **ĐỒNG Ý** để MSB thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

Trường hợp Khách hàng cung cấp thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân khác, Khách hàng cam kết đã được ủy quyền hợp pháp để thay mặt tổ chức, cá nhân đó thực hiện tất cả các thủ tục với MSB liên quan tới cung cấp, sử dụng thông tin khách hàng, xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật. Khách hàng cam kết thêm rằng tổ chức, cá nhân ủy quyền đã biết rõ và đồng ý về việc thông tin, dữ liệu của họ sẽ được thu thập, sử dụng, xử lý theo Bản Điều Khoản Điều Kiện Bảo Vệ DLCN).

Điều 16. Chấm Dứt Dịch Vụ

1. Khách hàng có thể chấm dứt Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách lập yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng văn bản tại bất kỳ Điểm giao dịch nào của MSB.
2. MSB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ của Khách hàng bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho Khách hàng theo quy định thông báo tại bản Điều khoản điều kiện này.
3. MSB có thể hủy hoặc khóa Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập; rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp:
 - a) MSB nghi ngờ/nhận thấy liên quan đến/ có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử của MSB và/hoặc có dấu hiệu đáng ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ cấm vận, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt...
 - b) MSB tin rằng việc sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập hoặc việc truy cập Dịch vụ có thể gây ra những tổn thất cho Khách hàng, cho MSB và/hoặc bên thứ ba khác;
 - c) Tài khoản thanh toán, Tên đăng nhập đã bị đóng;
 - d) MSB tin rằng việc bảo mật truy cập Dịch vụ của Khách hàng có thể đã bị sơ hở;
 - e) Khách hàng nhập sai Mật khẩu quá số lần theo quy định của MSB trong từng thời kỳ;
 - f) MSB nghi ngờ rằng một bên thứ ba đã sử dụng một cách gian lận, hoặc tìm cách truy cập và sử dụng Dịch vụ Internet Banking, Mobile Banking bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin Soft token, mã OTP, thiết bị nhận OTP (Token, Soft Token, thiết bị di động, sim điện thoại của Khách hàng;
 - g) MSB tuân thủ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Bảo Mật Thông Tin

1. Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến các giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp cho Khách hàng. Mỗi bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.
2. Thông tin Khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, trừ trường hợp:
 - a) Khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng;
 - b) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - c) Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng cho Khách hàng các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB, 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);
 - d) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

Điều 18. 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, bao gồm cả Luật Phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng); chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các Bên liên quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này.

Điều 19. Bồi Thường Thiệt Hại

Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB, bên nào vi phạm dẫn tới gây thiệt hại cho bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại trực tiếp phát sinh do lỗi của bên vi phạm gây ra phù hợp theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Sửa Đổi, Bổ Sung Điều Khoản Điều Kiện Giao Dịch

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các Điểm giao dịch của MSB. Việc Khách hàng 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 Khách hàng đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
2. Khách hàng thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các Điểm giao dịch của MSB hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. Khách hàng cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào Khách hàng không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của bản Điều khoản điều kiện này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.

3. Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.

Điều 21. Điều Khoản Thi Hành

1. Bản Điều khoản điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này với:
 - a) số lượng trọng tài viên là ba (03).
 - b) địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
 - c) ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.

Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.

2. Giấy đề nghị gắn liền và là một bộ phận không tách rời của Bản điều khoản điều kiện này và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm của các Bên.

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