



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

### Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

- MSB:** Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
- Khách hàng:** Là 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.
- Dịch vụ Ngân hàng điện tử/Dịch vụ:** Là các dịch vụ MSB được thực hiện và cung cấp cho Khách hàng trên các kênh giao dịch điện tử bao gồm Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và các dịch vụ khác MSB cung cấp trong từng thời kỳ phù hợp quy định pháp luật.
- Gói dịch vụ:** có nghĩa là được quy định chi tiết tại Điều 3 của bản Điều khoản điều kiện này.
- Internet Banking:** Là kênh giao dịch giữa MSB với Khách hàng thông qua các trình duyệt web trên các thiết bị có kết nối với Internet.
- Mobile Banking:** Là kênh giao dịch giữa MSB với Khách hàng thông qua ứng dụng trên thiết bị di động (Mobile App).
- 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.
- Internet:** Là một hệ thống gồm các mạng máy tính được liên kết với nhau trên phạm vi toàn thế giới, tạo điều kiện thuận lợi cho các dịch vụ truyền thông dữ liệu, như đăng nhập từ xa, truyền các tệp tin, thư tin điện tử, và các nhóm thông tin.
- Tên truy cập:** Là mã định danh xác định, duy nhất giữa MSB với Khách hàng để truy cập, sử dụng Dịch vụ, phù hợp với quy định của MSB. MSB cấp mã định danh lần đầu theo yêu cầu của Khách hàng và Khách hàng có thể tự thay đổi tên truy cập của mình qua các kênh giao dịch điện tử nhưng không được trùng với tên truy cập của Khách hàng khác trên hệ thống (Trường hợp này hệ thống sẽ báo lỗi thông báo cho Khách hàng). Tên truy cập 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.
- Mật khẩu truy cập:** Là mã số mật cá nhân để Khách hàng sử dụng khi đăng nhập kênh Internet Banking và Mobile Banking. Mật khẩu truy cập phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự, bao gồm các ký tự chữ và số, có chứa chữ hoa và chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt (ngoại trừ ký tự, cụm từ đặc biệt sau '>', '<', ';', ' ', '&lt;', '&gt;'). Thời gian hiệu lực của mật khẩu truy cập tối đa 12 tháng. MSB thực hiện chặn khóa tài khoản nếu Khách hàng nhập sai mật khẩu truy cập liên tiếp 5 lần trên Internet Banking và Mobile Banking và chỉ mở khóa tài khoản khi khách hàng yêu cầu mở tại điểm giao dịch của MSB.
- Mật mã giao dịch:** Là mã số mật cá nhân gồm 6 ký tự số do Khách hàng đặt ra và đăng ký với MSB để xác thực giao dịch tài chính trên Mobile Banking, SMS Banking. MSB cấp mật mã giao dịch lần đầu đối với dịch vụ SMS hoặc Khách hàng tự tạo đối với Mobile Banking. Khách hàng có thể tự thay đổi mật mã giao dịch của mình qua các kênh giao dịch điện tử theo hướng dẫn cụ thể của từng kênh giao dịch.
- OTP:** Là mật khẩu sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực người dùng truy cập do hệ thống khởi tạo mật khẩu của MSB tự động phát sinh ngẫu nhiên và gửi đến thiết bị di động của Khách hàng dưới dạng tin nhắn sms hoặc giá trị hiển thị từ thiết bị bảo mật (Token). Thời gian hiệu lực mật OTP là 3 phút nếu dưới dạng tin nhắn SMS và 2 phút với giá trị hiển thị từ thiết bị bảo mật.

13. **Token:** Là dụng cụ cung cấp mật khẩu, hoạt động theo phương thức tự tạo các ký tự một cách ngẫu nhiên và thay đổi theo thời gian. Token có thời hạn sử dụng và thời hạn sử dụng được ghi trên Token.
14. **Soft Token:** Là phần mềm cung cấp mã OTP được cài đặt trên thiết bị di động đã đăng ký với MSB và gắn duy nhất với tài khoản đăng nhập eBank. Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống thanh toán trực tuyến của MSB. Khi thực hiện giao dịch thanh toán, MSB yêu cầu KH nhập mã OTP được sinh bởi Soft token để hoàn thành giao dịch. Mỗi mã OTP có giá trị trong 1 khoảng thời gian nhất định.
15. **Xác thực vân tay:** Là hình thức đăng nhập/ xác thực giao dịch trên ứng dụng Mobile Banking bằng vân tay mà Khách hàng đăng ký với MSB và chính là vân tay Khách hàng đăng ký trên điện thoại (áp dụng cho Hệ điều hành Android và iOS)
16. **Yêu cầu:** Là bất kỳ yêu cầu hoặc chỉ dẫn nào đưa ra cho MSB thông qua việc sử dụng Tên truy cập/ Mật khẩu và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp (OTP/Mật mã giao dịch) và bất kỳ định dạng nào khác mà MSB quy định từng thời điểm.
17. **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.
18. **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 các dữ liệu điện tử.
19. **Nhà cung cấp dịch vụ:** Là một bên thứ ba mà MSB có thỏa thuận hợp tác để cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ tiện ích ngoài những dịch vụ do MSB trực tiếp cung cấp. Tùy từng thời kỳ, MSB có quyền thay đổi, bổ sung tính năng của Dịch vụ Ngân hàng điện tử và sẽ thông báo cho Khách hàng qua website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) của MSB.
20. **Hạn mức giao dịch:** Hạn mức thanh toán trong một giao dịch, là tổng số tiền tối thiểu hoặc tối đa Khách hàng được phép thanh toán trong một giao dịch do MSB quy định tại từng thời điểm.
21. **Hạn mức ngày:** Hạn mức thanh toán trong ngày, là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong ngày do MSB quy định tại từng thời điểm.
22. **Điều khoản điều kiện:** Có nghĩa 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 và đăng ký dịch vụ, có giá trị như Phụ lục của Hợp đồng.
23. **Giấy đề nghị:** có nghĩa là Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ ký giữa MSB và KH.
24. **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).
25. **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 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 đơn vị nhận tiền trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa MSB và Khách hàng.
26. **Người đăng ký dịch vụ thanh toán tự động (Người đăng ký dịch vụ):** Là cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động tại MSB. Dưới đây gọi là Khách hàng.
27. **Ngày thanh toán:** Là ngày MSB thiết lập trên hệ thống để vào ngày đó hệ thống thực hiện thanh toán hoá đơn đã đăng ký. MSB sẽ cung cấp ngày thực hiện thanh toán khi Khách hàng đăng ký thanh toán tự động trên Internet Banking/Mobile Banking.
28. **Dịch vụ nạp tiền điện thoại tự động vào ngày khuyến mại:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng đăng ký nạp tiền điện thoại tự động cho thuê bao di động trả trước trong kỳ khuyến mại của Nhà cung cấp dịch vụ. Theo đó MSB thực hiện ủy nhiệm của Khách hàng tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng chuyển sang nhà cung cấp dịch vụ vào ngày khuyến mại trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa MSB và Khách hàng.
29. **Người đăng ký dịch vụ nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại (Người đăng ký dịch vụ):** Là cá nhân

đăng ký sử dụng dịch vụ nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại tại MSB. Dưới đây gọi là Khách hàng.

**30. Tần suất:** Là số lần nạp tiền điện thoại tối đa trong tháng.

**31. Nhà cung cấp dịch vụ:** Là các nhà cung cấp dịch vụ tiện ích như viễn thông như Viettel, Mobifone, Vinaphone...

**32. Kỳ khuyến mại của Nhà cung cấp dịch vụ:** Ngày khuyến mại áp dụng cho toàn bộ khách hàng (không bao gồm chương trình khuyến mại cục bộ cho một tập khách hàng).

## **Điều 2. Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ**

1. Để sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử của MSB, Khách hàng cần:

a) Có tài khoản thanh toán mở tại MSB (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản M1, Mmoney, M-premier Plus, M- Business...);

b) Hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử do MSB quy định trong từng thời kỳ.

2. Để bắt đầu sử dụng Dịch vụ, Khách hàng cần đăng nhập, truy cập, đổi mật khẩu, tạo mật mã giao dịch... đối với Internet Banking, Mobile Banking theo hướng dẫn tại các kênh giao dịch này.

## **Điều 3. Gói Dịch Vụ và Biểu Phí**

1. Gói Dịch vụ:

a) Gói Dịch vụ do MSB quy định và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi, MSB có trách nhiệm thông báo tới Khách hàng theo quy định thông báo tại bản Điều khoản điều kiện này.

b) Hiện tại MSB cung cấp các Gói dịch vụ như sau:

- Gói dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking:

+ Gói truy vấn: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính (truy vấn thông tin, quản lý tài khoản, quản lý khoản vay, quản lý thẻ, kích hoạt thẻ....) dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB.

+ Gói đầy đủ: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền, Thanh toán hoá đơn, Tiền gửi Tiết kiệm bằng phương tiện điện tử; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho Khách hàng là chủ tài khoản M1-Account, Mmoney-Account và Casa thường.

+ Gói M-premier Plus: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền điện tử, Thanh toán hoá đơn, Tiền gửi Tiết kiệm bằng phương tiện điện tử; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho Khách hàng M-premier Plus.

+ Gói Business: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền điện tử, Thanh toán hóa đơn, tiền gửi Tiết kiệm bằng phương tiện điện tử, nhận tiền kiều hối...) dành cho Khách hàng M- Business.

+ Gói Online: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền điện tử, Thanh toán hoá đơn, Tiền gửi Tiết kiệm bằng phương tiện điện tử; Nhận tiền kiều hối ...) dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB.

- Gói dịch vụ trên SMS Banking:

+ Gói truy vấn: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính (Truy vấn số dư, sao kê rút gọn, tra cứu thông tin, tra cứu địa điểm ATM/Phòng giao dịch/Điểm ưu đãi, thông báo biến động số dư....) dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB.

+ Gói đầy đủ: Là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ phi tài chính và dịch vụ tài chính (Chuyển khoản, Nạp tiền ....) dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB.

2. Biểu phí:

a) Biểu phí sử dụng Dịch vụ và các dịch vụ liên quan do MSB quy định và 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](http://www.msb.com.vn) hoặc tại điểm giao dịch của MSB.

- b) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được MSB quy định bằng cách cho phép MSB tự động trích nợ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng. Khách hàng đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện để MSB trích nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB để thu các loại phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.

#### **Điều 4. 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 truy cập và Mật khẩu truy cập của Khách hàng trên Internet Banking/Mobile Banking và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của MSB. Bất cứ hành động nào truy cập trên kênh Internet Banking, Mobile Banking bằng chính Tên truy cập và Mật khẩu của Khách hàng kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp cho Khách hàng (nếu cần) như OTP/ Mật mã giao dịch) 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 kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp cho Khách hàng (Mật mã giao dịch) (nếu cần) như OTP/Mật mã giao dịch) 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 thông tin bổ sung hoặc xác nhận các 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, phủ nhận, thoái thác bất kỳ yêu cầu Dịch vụ đã được 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 trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Khách hàng, và (iii) Việc hủy Yêu cầu không 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 đã được thực hiện sẽ được MSB coi là có giá trị và không hủy ngang. Các Giao dịch thực hiện được coi và tại đây được Khách hàng cam kết, chấp thuận là Yêu cầu do Khách hàng là người duy nhất thực hiện, MSB không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào cho bất kỳ bên thứ ba nào khác thực hiện/Yêu cầu thực hiện Giao dịch.

##### **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 truy cập và Mật khẩu truy cập, OTP hoặc Mật mã giao dịch của Khách hàng). 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 hoặc không có nghĩa vụ pháp lý đối với bất kỳ tổn thất nào gây ra bởi thông tin không chính xác trong Yêu cầu của Khách hàng.

- b) MSB cũng có thể hoãn thực hiện một Yêu cầu hoặc có thể yêu cầu Khách hàng cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan để xử lý Yêu cầu và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc xử lý Yêu cầu này. Khách hàng có thể xem trạng thái xử lý Yêu cầu của Khách hàng trên các kênh Internet Banking, Mobile Banking.

- c) MSB có thể từ chối việc 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; hoặc
- Khi giao dịch vượt quá hạn mức; hoặc
- Số tiền trong tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch theo Yêu cầu của Khách hàng; hoặc
- Khách hàng vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý Tài khoản, hoặc
- Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền, hoặc
- Các trường hợp mà MSB 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 có dấu hiệu rửa tiền theo quy định pháp luật; hoặc
- Khi lợi ích của MSB/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận; hoặc
- Khi nhận được yêu cầu của cơ quan nhà có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; hoặc
- MSB tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc khi phát hiện Khách hàng 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.

#### **Điều 5. Thanh Toán, Tự Động Khấu Trừ Tài Khoản Thanh Toán**

1. Giá trị các Giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng Dịch vụ của MSB sẽ được MSB tự động ghi nợ/có trực tiếp từ/vào tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB. MSB được quyền từ chối thực hiện Giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên tài khoản thanh toán không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp vượt quá hạn mức giao dịch hoặc hết hạn mức sử dụng ngày.
2. Khách hàng đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho MSB 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 xử Khách hàng thua kiện.
3. Trong mọi trường hợp Khách hàng kết thúc sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ thanh toán với MSB.

#### **Điều 6. 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 bao gồm nhưng không giới hạn (i) Khó khăn về kỹ thuật để hoạt động hoặc vận hành phần mềm, thiết bị hoặc hệ thống của MSB hoặc nhà cung cấp dịch vụ, (ii) Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị nhiễu.
  - 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 trực trực, 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:
  - a) Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành máy tính cá nhân của Khách hàng, về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để Khách hàng có thể truy cập các Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng Dịch vụ.

- b) Khách hàng không được phá rối hoặc quấy nhiễu 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 hệ thống máy tính cá nhân và phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ.

## **Điều 7. 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 Ngân hàng điện tử của MSB và Khách hàng chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp 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 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 tra soát, khiếu nại:**

- a) Khách hàng phải kiểm tra hồ sơ tài khoản của Khách hàng một cách cẩn thận và kịp thời. Nếu Khách hàng tin rằng đã xảy ra một sai sót trong bất kỳ giao dịch nào hoặc đã có một giao dịch trái phép, Khách hàng phải liên lạc ngay lập tức tới MSB qua Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại (84 24) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được MSB niêm yết từng thời điểm trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và phải tới điểm giao dịch nào gần nhất của MSB để làm yêu cầu tra soát khiếu nại.
- b) Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho MSB trong vòng 90 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, MSB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của MSB, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của MSB.
- c) Nếu Khách hàng thông báo với MSB về sai sót đang nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, MSB có thể yêu cầu chủ tài khoản gửi MSB chi tiết về khiếu kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc MSB bắt đầu kiểm tra về sai sót với điều kiện là Khách hàng có thể cung cấp đầy đủ những thông tin theo yêu cầu kể trên.
- d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại. MSB sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, MSB sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.
- e) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện này;
- f) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 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.
- g) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm

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

h) 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. Yêu cầu phối hợp:

a) Để hỗ trợ việc tra soát của MSB, Khách hàng cần cung cấp những thông tin sau:

- Tên và địa chỉ của Khách hàng và thông tin chi tiết về tài khoản thanh toán;
- Chi tiết của Giao dịch đang được nói đến;
- Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
- Thông tin khác (theo yêu cầu của MSB).

b) Nếu MSB không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thỏa mãn Khách hàng, MSB sẽ thông báo bằng văn bản/email/điện thoại về thời hạn phản hồi tối đa cho Khách hàng tương ứng với từng loại khiếu nại theo quy định của MSB.

### 4. Bồi thường:

a) Mỗi bên phải thực hiện nghĩa vụ bồi thường nếu gây thiệt hại cho bên kia trong quá trình thực hiện Giao dịch theo quy định của pháp luật.

b) Trong trường hợp MSB xác nhận không có sai sót, MSB sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho Khách hàng sau khi kết thúc quá trình tra soát.

c) Trong trường hợp MSB xác nhận đã có sai sót trong quá trình xử lý yêu cầu (không xử lý giao dịch đúng thời gian hoặc thực hiện giao dịch sai số tiền theo yêu cầu của Khách hàng phù hợp với các quy định tại bản Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB), MSB sẽ bồi thường thiệt hại cho Khách hàng, trừ các trường hợp miễn trách theo quy định tại Điều 8 của bản Điều khoản điều kiện này.

### **Điều 8. Điều Khoản Miễn Trách**

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

1. Khách hàng vô ý/cố ý tiết lộ mật khẩu/ tên đăng nhập hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan cho người thứ ba, hay thay đổi thông tin số điện thoại/ thiết bị nhận OTP mà không báo cho trước cho MSB hoặc các thông tin trên bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
2. Khách hàng vô ý/cố ý gây ra bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác khi sử dụng các dịch vụ trừ khi mất mát hay tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của MSB.
3. Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB bao gồm 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 tài khoản...);
5. Quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
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. Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của MSB;
11. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và quy định của MSB.

## **Điều 9. Thông báo**

### **1. Thông báo của MSB**

- 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](http://www.msb.com.vn), 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](http://www.msb.com.vn), các phương tiện thông tin đại chúng hoặc thông báo đến từng Khách hàng.
- c) Các phương thức gửi thông báo:
  - Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của Khách hàng); hoặc/và
  - Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc trang web của MSB; hoặc/và
  - Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin.
- d) 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).
- e) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.
- f) Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào khác của Khách hàng.

### **2. Thông báo của Khách hàng:**

- a) Khách hàng phải thông báo cho MSB ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ; về bất kỳ giao dịch hoặc Yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ; bất cứ thay đổi nào của Khách hàng về số điện thoại nhận OTP hoặc khi mất/ thất lạc các thiết bị nhận OTP đã đăng ký với MSB.
- b) Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
  - Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của MSB;
  - Gọi điện thoại đến số (84 24) 39 44 55 66 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](http://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.
- c) Cho đến khi MSB thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng Dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.

### **3. Thông báo khác:**

Khách hàng đăng ký dịch vụ Thông báo biến động số dư sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư qua thuê bao đã được đăng ký sử dụng khi có giao dịch làm thay đổi số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán của Khách hàng, trừ Các giao dịch có giá trị dưới 30.000 VND (nhưng không bao gồm các giao dịch thu phí quản lý Tài khoản, phí sử dụng dịch vụ).

## **Điều 10. Bảo Mật**

1. Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, Soft Token, thiết bị di động):
  - a) Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, Soft Token, thiết bị di động) của mình:
    - Không cho phép trình duyệt lưu Tên truy cập và Mật khẩu;
    - Không được chọn Mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của bạn;
    - Không được tiết lộ Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch cho bất kỳ người nào;
    - Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc bạn nhập Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch;
    - Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/ Mật khẩu truy cập/ Mật mã giao dịch/Token của bạn;
    - Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mật mã giao dịch và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
    - Không được sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập/ Mật mã giao dịch vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;
    - Khách hàng phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.
  - b) Khách hàng phải tuân thủ đầy đủ quy định về đổi, cấp lại Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch của MSB quy định trong từng thời kỳ. MSB khuyến khích Khách hàng đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, Khách hàng có thể thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của MSB.
  - c) Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP (Token, thiết bị di động) của Khách hàng bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại tài khoản của Khách hàng trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Khách hàng phải thông báo cho MSB ngay lập tức.
  - d) Khách hàng phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống virus cho máy tính cá nhân đối với tất cả các máy tính mà Khách hàng sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của Khách hàng trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.
2. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch:
  - a) MSB có trách nhiệm sử dụng các biện pháp mà MSB cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ Ngân hàng điện tử. MSB hoặc các chi nhánh của MSB sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (tên người dùng và mật khẩu để xác thực người dùng) và OTP/Mật mã giao dịch cho xác thực giao dịch giúp cung cấp một kênh an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng.
  - b) MSB không thể đảm bảo rằng tất cả việc truyền dữ liệu qua Internet là an toàn tuyệt đối. Khách hàng phải lưu ý thực hiện truy cập chính xác địa chỉ dịch vụ trên kênh Internet Banking và ứng dụng Mobile Banking của MSB đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử.
  - c) Bằng việc nộp 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.

### 3. 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, chấm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát thị trường; (vi) Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và (vii) Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của Pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.
- c) MSB sẽ chịu trách nhiệm bảo mật thông tin 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.

### Điều 11. Chấm Dứt Dịch Vụ

1. Khách hàng có thể chấm dứt Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách (i) Lập yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng văn bản tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc (ii) Gọi điện miễn phí đến Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại (84 24) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm hoặc (iii) Lập yêu cầu trên kênh Internet Banking.
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 cũng có thể hủy hoặc khóa Tên truy cập, 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 và có dấu hiệu rửa tiền theo luật phòng chống rửa tiền; có dấu hiệu đáng ngờ, tài trợ khủng bố; hoặc
  - b) MSB tin rằng việc sử dụng Tên truy cập hoặc việc truy cập điện tử có thể gây ra những tổn thất cho Khách hàng, cho MSB và/hoặc bên thứ ba khác;
  - c) Tài khoản, Tên truy cập đã bị đóng;
  - d) MSB tin rằng việc bảo mật truy cập điện tử của Khách hàng có thể đã bị sơ hở;

- e) Khách hàng nhập sai Mật khẩu quá số lần theo quy định của MSB trong từng thời kỳ;
- f) MSB nghi ngờ rằng một bên thứ ba đã sử dụng một cách gian lận, hoặc tìm cách truy cập và sử dụng Dịch vụ trên Internet Banking, Mobile Banking bằng Tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch/Chữ ký điện tử của Khách hàng;
- g) MSB tuân theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

## **Điều 12. 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 13. 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 14. 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 KH 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 và/hoặc gián tiếp phát sinh do lỗi của bên vi phạm gây ra phù hợp theo quy định của pháp luật.

## **Điều 15. Sửa Đổi, Bổ Sung Điều Khoản Điều Kiện Giao Dịch**

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
2. KH 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](http://www.msb.com.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. KH cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào KH 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, KH có quyền chấm dứt

việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.

## **Điều 16. 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) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam 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.
3. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt sử dụng dịch vụ trong trường hợp MSB chấm dứt cung cấp hoặc KH chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH.

## **A. DỊCH VỤ THANH TOÁN HÓA ĐƠN TỰ ĐỘNG**

### **Điều 17. Đặc Điểm Của Dịch Vụ**

1. Khách hàng có tài khoản thanh toán bằng Việt Nam đồng mở tại MSB.
2. Khách hàng có đăng ký và đã kích hoạt dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking của MSB.
3. 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).
4. Khách hàng có thể đăng ký nhiều hoá đơn/số điện thoại để sử dụng dịch vụ.
5. Khách hàng phải đăng ký Dịch vụ trên Internet Banking/ 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 ngay.
6. Khi có nhu cầu hủy việc thực hiện đăng ký dịch vụ, Khách hàng thực hiện yêu cầu hủy việc đăng ký dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking. Yêu cầu hủy sẽ được ghi nhận và thực hiện ngay.
7. 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 thực hiện yêu cầu đăng ký lại như dịch vụ mới.
8. Với mỗi ngày thanh toán/mỗi kỳ khuyến mại, MSB chỉ thực hiện giao dịch một lần. Các giao dịch không thành công do MSB, Nhà cung cấp dịch vụ hay Khách hàng đều không được thực hiện lại và MSB sẽ thông báo tới Khách hàng qua email.
9. Tài khoản thanh toán của Khách hàng phải đủ số dư để MSB trích nợ vào ngày khuyến mại hoặc thanh toán, nếu số dư tài khoản không đủ thì giao dịch không được thực hiện.
10. Đối với các giao dịch thành công, MSB sẽ thông báo tới Khách hàng qua email và tin nhắn (nếu có).
11. Trong trường hợp Khách hàng đăng ký Dịch vụ cho nhiều hoá đơn trong cùng một thời điểm mà vào ngày thực hiện dịch vụ số dư tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện dịch vụ cho cùng lúc các hóa đơn đã đăng ký, thì Khách hàng cam kết ủy quyền cho MSB tự động trích tiền để thanh toán cho hoá đơn phát hành trước /hóa đơn phù hợp với số dư tài khoản hoặc hạn mức Khách hàng được MSB cấp phép.
12. Khi đăng ký dịch vụ này, Khách hàng không thanh toán cho nhà cung cấp bằng các hình thức khác (tiền

mặt, chuyển khoản...).

13. Trường hợp Khách hàng thanh toán trùng (02 lần trở lên) cho cùng một hoá đơn, đề nghị Khách hàng vui lòng liên hệ Nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết.
14. MSB không chịu trách nhiệm về tính hợp pháp và hợp lệ của yêu cầu thanh toán từ Nhà cung cấp dịch vụ. Nếu số tiền thanh toán vượt quá số dư trên tài khoản thanh toán của Khách hàng hoặc vượt hạn mức Khách hàng được MSB cấp phép, đề nghị Khách hàng liên hệ và thanh toán hoá đơn dịch vụ cho Nhà cung cấp. MSB sẽ gửi thông báo bằng email/tin nhắn đến Khách hàng về nội dung này.
15. Khách hàng sẽ nhận được hoá đơn/phiếu thu từ Nhà cung cấp dịch vụ. Trường hợp Khách hàng vẫn chưa nhận được hoá đơn/phiếu thu đề nghị Khách hàng tự liên hệ nhà cung cấp dịch vụ để được giải quyết.
16. MSB miễn phí giao dịch thanh toán tự động cho tất cả các Khách hàng. Khi có thay đổi về phí, MSB sẽ thông báo tới Khách hàng qua website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn). Trong trường hợp này, MSB có quyền chủ động trích nợ từ tài khoản của Khách hàng để thu phí dịch vụ thanh toán tự động đối với mỗi giao dịch thanh toán tự động thành công hay không thành công theo biểu phí dịch vụ của MSB tùy từng thời điểm.
17. Khách hàng không có nghĩa vụ thanh toán phí Dịch vụ thanh toán tự động cho MSB trong trường hợp tài khoản không đủ số dư để thanh toán tự động, giao dịch thanh toán không được thực hiện.
18. 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, không liên quan đến dịch vụ mà MSB cung cấp.
19. Bằng việc tích chọn “Điều khoản sử dụng dịch vụ thanh toán hoá đơn tự động” và xác thực giao dịch tại Bước 2 đồng nghĩa với việc Khách hàng ủy quyền cho MSB tự động trích tiền từ tài khoản của Khách hàng để thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn tự động và thanh toán phí dịch vụ (nếu có).
20. Khách hàng cam kết việc thanh toán hóa đơn tự động là hoàn toàn hợp pháp và không trái với quy định của Pháp luật.

## **B. DỊCH VỤ NẠP TIỀN ĐIỆN THOẠI VÀO NGÀY KHUYẾN MẠI**

### **Điều 18. Điều Kiện Đăng Ký:**

1. Khách hàng có tài khoản tiền gửi thanh toán bằng Việt Nam đồng mở tại MSB.
2. Khách hàng có đăng ký và đã kích hoạt dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking của MSB.
3. Khách hàng có thể đăng ký nhiều số điện thoại để sử dụng Dịch vụ.
4. Khách hàng phải đăng ký Dịch vụ trên Internet Banking/ Mobile Banking của MSB.
5. Khi có nhu cầu hủy việc thực hiện đăng ký dịch vụ, Khách hàng thực hiện yêu cầu hủy việc đăng ký dịch vụ trên Internet Banking/Mobile Banking. Yêu cầu hủy sẽ được ghi nhận và thực hiện ngay.
6. 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 thực hiện yêu cầu đăng ký lại như dịch vụ mới.
7. Dịch vụ nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại sẽ có hiệu lực từ thời điểm Khách hàng đăng ký dịch vụ này cho đến khi Khách hàng thực hiện chấm dứt dịch vụ thanh toán tự động trên Internet Banking/Mobile Banking. Việc đăng ký/chấm dứt chỉ được coi là hợp lệ khi giao dịch được MSB xác nhận hợp lệ.
8. Trường hợp ngày Khách hàng đăng ký Dịch vụ trùng với ngày khuyến mại thì giao dịch sẽ được ghi nhận và thực hiện ngay.
9. Với mỗi kỳ khuyến mại, MSB chỉ thực hiện giao dịch một lần. Các giao dịch không thành công do MSB, Nhà cung cấp dịch vụ hay Khách hàng đều không được thực hiện lại.
10. Trường hợp tần suất đăng ký nạp tiền điện thoại Khách hàng đặt nhỏ hơn số kỳ khuyến mại trong tháng, MSB thực hiện theo đúng tần suất Khách hàng đã đặt. Trường hợp tần suất đăng ký nạp tiền điện thoại lớn hơn số kỳ khuyến mại trong tháng, MSB chỉ thực hiện giao dịch theo số kỳ khuyến mại của tháng đó.
11. Với mỗi kỳ khuyến mại, MSB chỉ thực hiện giao dịch một lần. Các giao dịch không thành công do MSB, Nhà cung cấp dịch vụ hay Khách hàng đều không được thực hiện lại và MSB sẽ thông báo tới Khách hàng qua email.

12. Tài khoản thanh toán của Khách hàng phải đủ số dư để MSB trích nợ vào ngày khuyến mại, nếu số dư tài khoản không đủ thì giao dịch không được thực hiện.
13. Đối với các giao dịch không thành công, MSB sẽ thông báo tới Khách hàng qua email/tin nhắn.
14. Trong trường hợp Khách hàng đăng ký Dịch vụ cho nhiều số điện thoại trong cùng một thời điểm mà vào ngày thực hiện dịch vụ số dư tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện dịch vụ cho cùng lúc các số điện thoại đã đăng ký, thì Khách hàng cam kết ủy quyền cho MSB tự động trích tiền để thanh toán cho số điện thoại phù hợp với số dư tài khoản hoặc hạn mức Khách hàng được MSB cấp phép.
15. Với mỗi giao dịch thành công, thuê bao đăng ký dịch vụ sẽ nhận cộng tiền từ Nhà cung cấp dịch vụ. Trường hợp thuê bao đăng ký dịch vụ không được cộng tiền, đề nghị Khách hàng tự liên hệ nhà cung cấp dịch vụ để được giải quyết.
16. MSB miễn phí giao dịch nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại cho tất cả các Khách hàng. Khi có thay đổi về phí, MSB sẽ thông báo tới Khách hàng qua website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn). Trong trường hợp này, MSB có quyền chủ động trích nợ từ tài khoản của Khách hàng để thu phí Nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại đối với mỗi giao dịch nạp tiền tự động thành công hay không thành công theo biểu phí dịch vụ của MSB tùy từng thời điểm.
17. Khách hàng không có nghĩa vụ thanh toán phí Nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại cho MSB trong trường hợp tài khoản không đủ số dư để thanh toán tự động, giao dịch thanh toán không được thực hiện.
18. 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, không liên quan đến dịch vụ mà MSB cung cấp.
19. Bằng việc tích chọn “Điều khoản sử dụng dịch vụ Nạp tiền điện thoại vào ngày khuyến mại” và xác thực giao dịch tại Bước 2 đồng nghĩa với việc Khách hàng ủy quyền cho MSB tự động trích tiền từ tài khoản của Khách hàng để nạp tiền và thu phí dịch vụ (nếu có).

\*\*\*