

# BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ THẺ GHI NỢ DÀNH CHO KHCN

(Có hiệu lực từ ngày: 1/1/2026 )



**MB12/QT.VH.014**  
Lần ban hành sửa đổi: 09-01

## A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Ngân hàng (MSB): Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
2. Tài khoản thanh toán (TK/TKTT): Là loại tài khoản do Khách hàng mở tại MSB với mục đích để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
3. Tài khoản thanh toán chung (TK chung): Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
4. Chủ TK/Khách hàng (KH):
  - a) Đối với TK của cá nhân, chủ TK là KH cá nhân đứng tên mở TK.
  - b) Đối với TK chung, chủ TK là tất cả các chủ TK là tổ chức, cá nhân được đăng ký thông tin và có văn bản thoả thuận về sử dụng và quản lý TK chung của các đồng Chủ TK được MSB chấp thuận.
5. Chứng từ TK: Bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số TK, sao kê, giấy báo số dư TK hoặc các chứng từ khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TK.
6. Địa chỉ liên lạc/Địa chỉ giao dịch: Là địa chỉ giao dịch mà KH đã đăng ký trên Đề nghị để MSB liên hệ và gửi thông báo cho KH khi cần.
7. Số dư: Là số tiền trên TKTT của KH mở tại MSB không bao gồm Hạn mức thấu chi và phần ghi Có của các khoản tiền phát sinh vay của MSB (nếu có) mà MSB đã cấp/giải ngân cho KH.
8. Số dư tối thiểu: Là số tiền tối thiểu Chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm (nếu có). Số dư tối thiểu được MSB quy định cụ thể đối với từng loại tài khoản theo từng thời kỳ .
9. Pháp luật: Là pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên và tập quán quốc tế có liên quan được phép áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam.
10. Cơ quan có thẩm quyền: Là cơ quan nhà nước tại Việt Nam hoặc tại quốc gia nào khác có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.
11. Sinh trắc học là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác<sup>1</sup>.
12. Thẻ căn cước là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước và thông tin khác đã được tích hợp vào thẻ căn cước của công dân Việt Nam, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của Luật này<sup>2</sup>.
13. Người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch đang sinh sống tại Việt Nam (sau đây gọi là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch) là người đang sinh sống tại Việt Nam, không có giấy tờ, tài liệu chứng minh

<sup>1</sup> Khoản 3, Điều 3, Luật Căn cước 2023

<sup>2</sup> Khoản 11, Điều 3, Luật Căn cước 2023

có quốc tịch Việt Nam và nước khác nhưng có cùng dòng máu về trực hệ với người đã từng có quốc tịch Việt Nam được xác định theo nguyên tắc huyết thống.<sup>3</sup>

14. Giấy chứng nhận căn cước là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của Luật Căn cước<sup>4</sup>.
15. Thông tin KH: Là thông tin do KH cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình KH đề nghị hoặc được MSB cung cấp sản phẩm dịch vụ, bao gồm thông tin định danh KH và thông tin sau đây: thông tin về Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) và các cá nhân/các bên có liên quan của KH (nếu có) theo quy định pháp luật để phục vụ cho hoạt động mở và sử dụng TK, cung cấp dịch vụ cho KH thông qua TK, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin về giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế và các thông tin có liên quan khác.
16. Tội phạm tài chính: Là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, hối lộ, tham nhũng, trốn thuế, lừa đảo, lẩn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại theo quy định Pháp luật Việt Nam, theo các thỏa thuận mà MSB cam kết tuân thủ với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở nước ngoài phù hợp với Pháp luật Việt Nam.
17. Chủ sở hữu hưởng lợi<sup>5</sup>: Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối khách hàng thực hiện giao dịch liên quan đến tài sản cho cá nhân này; là cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận pháp lý. Các tiêu chí xác định chủ sở hữu hưởng lợi căn cứ theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 19/2023/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống rửa tiền.
18. Phòng, chống rửa tiền (AML): Là phòng, chống hành vi của các tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có<sup>6</sup>.
19. Rửa tiền<sup>7</sup>: Là hành vi của tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có.
20. Tài trợ khủng bố: Là hành vi huy động, hỗ trợ tiền, tài sản dưới bất kỳ hình thức nào cho tổ chức, cá nhân khủng bố.<sup>8</sup>
21. Phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt:<sup>9</sup>
  - a) Là hoạt động làm lan rộng kiến thức, công trình nghiên cứu khoa học, các thành phần tiền chất, vật liệu liên quan của chủ thể nhà nước hoặc phi nhà nước nhằm thực hiện các hoạt động liên quan đến vũ khí hủy diệt hàng loạt được quy định tại điểm b khoản này;
  - b) Hoạt động liên quan đến vũ khí hủy diệt hàng loạt bao gồm: nghiên cứu, chế tạo, sản xuất, sở hữu, mua lại, dự trữ, lưu trữ, phát triển, vận chuyển, bán, cung cấp, chuyển nhượng, chuyển giao công nghệ, xuất khẩu, nhập khẩu, trung chuyển và sử dụng vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các hoạt động có liên quan được quy định trong các nghị quyết của Hội đồng Bảo an Liên hợp quốc có liên quan; hoặc cung cấp đào tạo kỹ thuật, tư vấn, dịch vụ, môi giới, hỗ trợ liên quan đến bất kỳ hoạt động nào được xác định trong điểm này.
22. Cấm vận, trừng phạt: Là các biện pháp mang tính chất cưỡng chế do một quốc gia/tổ chức quốc tế lớn hoặc có ảnh hưởng trên thế giới áp đặt lên một quốc gia, tổ chức, cá nhân, công dân của quốc gia đang vi phạm về nhân quyền, khủng bố, đe dọa hòa bình thế giới, an ninh quốc gia, bạo động chính trị, hoặc vi phạm các cam kết quốc tế khác...
23. Hệ thống AML: Là hệ thống phần mềm được MSB sử dụng để thực hiện tự động hóa công tác Phòng, chống rửa tiền tại MSB.

<sup>3</sup> Khoản 4, Điều 3, Luật Căn cước.

<sup>4</sup> Khoản 12, Điều 3, Luật Căn cước

<sup>5</sup> Khoản 7 Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền 2022

<sup>6</sup> Khoản 1 Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền 2022

<sup>7</sup> Khoản 1, Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền số 14/2022/QH15

<sup>8</sup> Khoản 2, Điều 3 Luật Phòng, chống khủng bố số 28/2013/QH13

<sup>9</sup> Khoản 6, Điều 4 Nghị định 81/2019/NĐ-CP

24. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act): Là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với các TK nước ngoài được Chính phủ Hoa Kỳ ban hành năm 2010 và có hiệu lực vào ngày 01/4/2014 nhằm mục đích phát hiện, ngăn chặn và ngăn cản sự lạm dụng thuế của các đối tượng nộp thuế thông qua các tài khoản đầu tư tại các Tổ chức tài chính nước ngoài (FFIs: Foreign Financial Institutions).
25. Hiệp định liên chính phủ (IGA– Intergovernmental Agreement) ký giữa Việt Nam và Hợp chủng quốc Hoa Kỳ: Là văn bản thỏa thuận giữa Hoa Kỳ và Việt Nam về việc thực hiện tuân thủ FATCA tại Việt Nam.
26. Thỏa thuận pháp lý: Là thỏa thuận dưới hình thức ủy thác hoặc hình thức khác có bản chất tương tự được xác lập theo luật pháp nước ngoài, cho phép bên nhận ủy thác được nhận chuyển giao quyền sở hữu hợp pháp tài sản từ người ủy thác để thực hiện điều hành, quản lý, giám sát tài sản vì lợi ích của người thụ hưởng hoặc vì một mục đích được xác định trong thỏa thuận.
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. Điều khoản điều kiện: Là bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung đối với dịch vụ tài khoản và thẻ ghi nợ này và là một cấu phần không tách rời với Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng dịch vụ tài khoản; hợp đồng phát hành, sử dụng thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ Online Banking.
29. Đề nghị: Là Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng dịch vụ tài khoản; hợp đồng phát hành, sử dụng thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ Online Banking ký giữa MSB và KH.
30. Thẻ ghi nợ/Thẻ: Là loại Thẻ do MSB phát hành cho Chủ thẻ cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại MSB. Thẻ ghi nợ bao gồm Thẻ ghi nợ nội địa, Thẻ ghi nợ quốc tế do MSB phát hành cho Chủ thẻ theo đăng ký của Chủ thẻ tại Đề nghị để thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại MSB. Thẻ có thể được phát hành dưới hình thức thẻ vật lý hoặc thẻ phi vật lý.
31. Chủ thẻ (Khách hàng/KH): Là cá nhân được MSB phát hành Thẻ ghi nợ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ:
  - a) Chủ thẻ chính: Là cá nhân đứng tên ký Đề nghị.
  - b) Chủ thẻ phụ: Là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ bằng văn bản (phạm vi sử dụng theo chỉ định cụ thể của Chủ thẻ chính và phù hợp với quy định pháp luật). Theo đó, Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ phụ theo Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ chính và MSB và Chủ thẻ phụ được sử dụng Thẻ theo chỉ định cụ thể của Chủ thẻ chính nhưng phải phù hợp với phạm vi quy định của pháp luật và MSB từng thời kỳ.
32. Mã số xác định của thẻ (Personal Identify Number/PIN): Là mã số mật được tổ chức phát hành thẻ cấp cho Chủ thẻ hoặc Chủ thẻ tạo lập theo quy trình được tổ chức phát hành thẻ quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.
33. Giao dịch Thẻ: Là việc sử dụng Thẻ để rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do MSB, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng theo quy định pháp luật.
34. Thẻ giả: Là thẻ không do MSB hoặc các tổ chức phát hành ảnh khác phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật.
35. Thẻ vật lý: Là thẻ do MSB phát hành có hình thức hiện hữu vật chất, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định pháp luật.
36. Thẻ phi vật lý: Là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ theo quy định của pháp luật và quy định của tổ chức phát hành thẻ. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa tổ chức phát hành thẻ và chủ thẻ.
37. Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo: Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.
38. Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT): Là đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.

39. Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng góa, dịch vụ. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch, điểm đại lý thanh toán (theo quy định tại Thông tư quy định về hoạt động đại lý thanh toán) của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định pháp luật và quy định của MSB.
40. Tài khoản liên kết Thẻ: Là tài khoản thanh toán của Chủ thẻ mở tại MSB và được sử dụng để phát hành Thẻ.
41. Dữ liệu cá nhân: là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân sau khi khử nhận dạng không còn là dữ liệu cá nhân<sup>10</sup>.
42. Xử lý dữ liệu cá nhân: là hoạt động tác động đến dữ liệu cá nhân, bao gồm một hoặc nhiều hoạt động như sau: thu thập, phân tích, tổng hợp, mã hóa, giải mã, chỉnh sửa, xóa, hủy, khử nhận dạng, cung cấp, công khai, chuyển giao dữ liệu cá nhân và hoạt động khác tác động đến dữ liệu cá nhân<sup>11</sup>.
43. Bản Điều Khoản Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng/Bản Điều khoản Điều kiện về Bảo vệ DLCN/Thông Báo Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân (hoặc văn bản khác có nội dung tương tự do MSB quy định từng thời kỳ): Là Văn bản thỏa thuận giữa MSB và KH thống nhất các nguyên tắc, điều kiện, quyền và nghĩa vụ trong việc thu thập, sử dụng, cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý khác đối với dữ liệu cá nhân, thông tin KH khi KH sử dụng dịch vụ tài khoản và các dịch vụ bất kỳ có liên quan. Các vấn đề về thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ và các hoạt động xử lý khác đối với dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng sẽ được áp dụng, dẫn chiếu tới Bản Điều Khoản Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng này.
44. Tài khoản nợ (Tài khoản ứng trước, Tài khoản trả thay, Tài khoản phải thu): Là các tài khoản theo dõi khoản tiền MSB đã ứng trước, trả thay hoặc phải thu của Khách hàng hoặc các đơn vị nội bộ của MSB trong quá trình giao dịch nội bộ hoặc cung cấp dịch vụ liên quan cho Khách hàng đó.

## **Điều 2. Nguyên tắc áp dụng**

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. MSB sẽ niêm yết công khai bản Điều khoản điều kiện này trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB và/hoặc MSB sẽ đăng tải trên phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, Mobile Banking 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 và/hoặc trên phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, Mobile Banking của MSB và/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 Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
4. Các văn bản về sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện và các tài liệu đính kèm là một bộ phận không thể tách rời của Điều khoản điều kiện và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.

<sup>10</sup> Khoản 1 Điều 2 Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025

<sup>11</sup> Khoản 6 Điều 2 Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025

### **Điều 3. Thông báo**

1. KH hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH phải thực hiện nghĩa vụ thông báo theo các phương thức và thời hạn quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. Đối với việc thông báo bằng phương thức khác ngoài lập văn bản, KH thừa nhận (và đảm bảo người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện thừa kế hợp pháp của KH) sẽ gửi bổ sung thông báo bằng văn bản theo chỉ dẫn của MSB nếu MSB có yêu cầu.
2. MSB thực hiện nghĩa vụ thông báo theo Điều khoản điều kiện bằng cách lập văn bản gửi tới địa chỉ giao dịch hoặc qua thư điện tử (email); hoặc qua tin nhắn SMS hoặc thông báo qua ứng dụng được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng; hoặc niêm yết công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn); hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của MSB từng thời kỳ hoặc qua các thông tin liên hệ khác được khai báo trên Đề nghị và bất kỳ văn bản nào có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn các văn bản thể hiện thông tin liên hệ của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH).
3. Thông báo được coi là gửi thành công khi thông báo đó:
  - a) 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
  - b) Được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính; hoặc
  - c) Được niêm yết công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) của MSB; hoặc
  - d) 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).
4. Khi phát sinh giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử, MSB sẽ thông báo trạng thái giao dịch cho KH qua thư điện tử hoặc tin nhắn SMS hoặc thông báo qua ứng dụng 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.

### **Điều 4. Bảo mật thông tin**

1. Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến thông tin KH, các giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp cho KH. Mỗi bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
2. Thông tin KH 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 KH;
  - 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 nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MSB để cung cấp Dịch vụ Online Banking hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và KH liên quan đến việc thực hiện Điều khoản điều kiện này;
  - d) Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng cho KH các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB. KH đã hiểu rõ và thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của KH, đồng thời chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);
  - e) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

3. KH đồng ý cho phép MSB trong các trường hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam, pháp luật nước ngoài liên quan đến giao dịch, điều ước quốc tế, thông lệ quốc tế và/hoặc trong các trường hợp theo đánh giá của MSB là cần thiết thì MSB được phép thu thập, sử dụng cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý dữ liệu, thông tin khách hàng của KH cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ngân hàng trung gian, ngân hàng đại lý tham gia vào quá trình xử lý giao dịch cho KH, bên thứ ba khác (bao gồm nhưng không giới hạn là nhà thầu, bên hợp tác, cung cấp dịch vụ cho MSB, các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật, các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được phép xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật bao gồm không giới hạn thông qua các hợp đồng/thỏa thuận có nội dung về xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng với MSB) nhằm mục đích phục vụ việc tiếp cận, tư vấn, xây dựng, thiết kế, cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH; xử lý, giám sát, tra soát giao dịch; kiểm tra; kiểm toán; xử lý vi phạm...

KH cũng đồng ý rằng việc thu thập, sử dụng, cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý khác đối với dữ liệu cá nhân, thông tin KH của KH và người có liên quan (nếu có) sẽ được MSB thực hiện theo đúng các quy định pháp luật và trên cơ sở, nguyên tắc vì lợi ích của KH. Trường hợp việc thu thập, sử dụng cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý khác với dữ liệu cá nhân, thông tin KH của KH đã được MSB thực hiện theo đúng quy định nhưng phát sinh các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện thì KH đồng ý miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan (nếu có).

#### **Điều 5. Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính**

1. MSB có quyền thực hiện các hành động mà trong phạm vi cần thiết phù hợp với quy định của pháp luật để phát hiện, điều tra và phòng chống Tội phạm tài chính (“Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính”) như: (i) thẩm tra, can thiệp và điều tra bất kỳ yêu cầu cung cấp dịch vụ nào của Chủ Thẻ hoặc bất kỳ giao dịch nào có liên quan đến Thẻ của Chủ Thẻ tại MSB; (ii) điều tra nguồn gốc hoặc người nhận tiền dự kiến; (iii) tổng hợp Thông tin Khách hàng với các thông tin có liên quan khác mà MSB đang có; và/hoặc (iv) kiểm tra bổ sung để xác định thông tin về nhân thân và tình trạng của Chủ Thẻ hoặc về tình trạng của Chủ sở hữu hưởng lợi, các bên có liên quan của Chủ Thẻ không phụ thuộc vào việc người này có phải là đối tượng của một biện pháp trừng phạt, cấm vận nào hay không..
2. Trong phạm vi thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện này, MSB sẽ không chịu trách nhiệm trước KH hoặc bất kỳ bên thứ ba nào đối với bất kỳ thiệt hại nào mà KH hoặc bên thứ ba phải gánh chịu liên quan đến việc trì hoãn, phong tỏa hoặc từ chối hoặc ngừng giao dịch với KH hoặc biện pháp khác mà MSB áp dụng phát sinh từ hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính, các giao dịch liên quan đến khủng bố, tài trợ khủng bố.

#### **Điều 6. Điều khoản phòng chống tham nhũng và tuân thủ pháp luật**

1. Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, mỗi bên (bao gồm cán bộ, nhân viên, đại lý, nhà thầu, người có liên quan v.v... của mỗi bên) 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), pháp luật về bảo vệ môi trường; 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.
2. Trong phạm vi thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, MSB sẽ không chịu trách nhiệm trước Chủ Thẻ hoặc bất kỳ bên thứ ba nào đối với bất kỳ thiệt hại nào mà Chủ Thẻ hoặc bên thứ ba phải gánh chịu liên quan đến việc trì hoãn, phong tỏa hoặc từ chối hoặc ngừng giao dịch với Chủ Thẻ hoặc biện pháp khác mà MSB áp dụng phát sinh từ hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính, các giao dịch liên quan đến rửa tiền, khủng bố, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cố tình vi phạm/lấn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại theo quy định pháp luật Việt Nam, theo các thỏa thuận mà MSB cam kết tuân thủ với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở nước ngoài phù hợp với pháp luật Việt Nam.

#### **Điều 7. Tuân thủ về thuế**

1. KH, Chủ sở hữu hưởng lợi và mỗi người có liên quan xác nhận rằng họ chịu trách nhiệm hoàn toàn trong việc hiểu và tuân thủ các nghĩa vụ thuế (như nộp thuế, nộp tờ khai thuế hoặc nộp các hồ sơ khác liên quan đến việc thanh toán thuế, kê khai mã số thuế với MSB) theo pháp luật của các quốc gia nơi phát sinh các nghĩa vụ thuế có liên quan đến việc mở và sử dụng TK của KH và/hoặc các Dịch vụ được cung cấp bởi MSB cho KH.
2. Việc KH không cung cấp hoặc không cung cấp đầy đủ, đúng thời hạn theo yêu cầu của MSB các thông tin KH, mã số thuế và các báo cáo, giấy tờ kèm theo của KH, hoặc của Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan của KH để phục vụ xác lập trạng thái tuân thủ về thuế của KH, Chủ sở hữu hưởng lợi theo quy định của pháp luật và các thỏa thuận, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên, có thể buộc MSB phải tự đưa ra quyết định liên quan đến tình trạng thuế của KH, bao gồm việc MSB đóng tài khoản, đình chỉ hoặc chấm dứt cung cấp sản phẩm,

dịch vụ có liên quan hoặc chấm dứt mối quan hệ với KH, báo cáo, khấu trừ các khoản tiền trên TK của KH theo yêu cầu của Cơ quan thuế mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào.

3. MSB không chịu trách nhiệm đối với các nghĩa vụ thuế của KH có thể phát sinh tại bất kỳ quốc gia nào.

### **Điều 8. Sự kiện bất khả kháng**

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn trực tiếp cản trở việc thực hiện nghĩa vụ trong Điều khoản điều kiện, làm cho bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không thể hoặc chậm thực hiện nghĩa vụ đã thoả thuận. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện như thiên tai, động đất, hoả hoạn, dịch bệnh, bạo động, chiến tranh, sự thay đổi của pháp luật, quyết định của Cơ quan có thẩm quyền không do lỗi của các bên.
2. Bên do gặp phải sự kiện bất khả kháng mà không thực hiện được các quy định trong Điều khoản điều kiện có nghĩa vụ thông báo ngay cho Bên kia biết trong vòng 24 tiếng kể từ khi gặp phải sự kiện bất khả kháng. Trong trường hợp này, Bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không bị coi là vi phạm Điều khoản điều kiện. Tuy nhiên, nếu không thông báo kịp thời cho Bên kia hoặc không tìm mọi biện pháp để hạn chế, khắc phục thì vẫn bị coi là vi phạm Điều khoản điều kiện.

### **Điều 9. Bồi thường thiệt hại**

Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thoả 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 10. 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 tố tụng trọng tài của Trung tâm này với:
  - a) số lượng trọng tài viên là ba (03).
  - b) địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
  - c) ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.
2. 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 văn bản thoả thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH về việc mở, sử dụng và quản lý TK là một phần không tách rời của Đề nghị ký giữa MSB và KH và Bản điều khoản điều kiện này, tạo thành một bản thoả thuận đầy đủ, hoàn chỉnh, có giá trị ràng buộc trách nhiệm của các Bên.
4. 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 thoả thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH.
5. Các Bên thống nhất không có cách hiểu khác nhau đối với bất kỳ nội dung nào nêu tại Đề nghị, Bản điều khoản điều kiện này và các thoả thuận khác có liên quan ký giữa MSB và KH.

## **B. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **B.1 DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

---

## **Điều 11. Nguyên tắc mở và sử dụng TK**

1. Chủ TK phải tự thực hiện giao dịch mở TK và chỉ được ủy quyền sử dụng TK cho người khác, trừ trường hợp Chủ TK là cá nhân chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự theo quy định Pháp luật mở TK thông qua người đại diện theo pháp luật và người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi mở TK thông qua người giám hộ.
2. Sử dụng TK của KH là người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi:
  - a) Mọi thủ tục mở và sử dụng TK của người chưa đủ 15 tuổi, người mất năng lực hành vi dân sự, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định Pháp luật phải được thực hiện thông qua người đại diện theo pháp luật hoặc người giám hộ;
  - b) Người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của KH không được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản của người mà mình làm giám hộ, đại diện;
  - c) Người đại diện theo pháp luật, người giám hộ có trách nhiệm sử dụng TK của người mà mình làm giám hộ, đại diện vì lợi ích của người được giám hộ, người được đại diện; có đầy đủ quyền và trách nhiệm trong việc sử dụng TK theo các thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các quy định Pháp luật.
3. Sử dụng TK phù hợp với mục đích, phạm vi sử dụng và hạn mức giao dịch theo quy định của MSB từng thời kỳ. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành<sup>12</sup>. Trường hợp KH có nhu cầu thực hiện các giao dịch đặc thù như thực hiện các hoạt động đầu tư trực tiếp, gián tiếp,... thì việc mở, sử dụng và quản lý TK thực hiện theo các hướng dẫn cụ thể của MSB về tài khoản vốn chuyên dùng trong từng thời kỳ.
4. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định của pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan.
5. Sử dụng tài khoản thuộc nhóm tài khoản ký quỹ:
  - a) Việc sử dụng tài khoản ký quỹ phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Hợp đồng/Văn bản bảo đảm nghĩa vụ của Khách hàng đối với MSB/Bên thứ ba (theo quy định sản phẩm từng thời kỳ);
  - b) Chỉ có MSB mới được thực hiện các lệnh giao dịch đối với nhóm tài khoản ký quỹ dùng để bảo đảm nghĩa vụ của Khách hàng với MSB, hoặc theo quy định sản phẩm nghiệp vụ theo từng thời kỳ; trừ các khoản tiền ký quỹ, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định pháp luật;
6. Sử dụng tài khoản thuộc nhóm Tài khoản Nợ: Việc sử dụng tài khoản thuộc nhóm tài khoản Nợ phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận đối với MSB.
7. Sử dụng TK chung:

Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

  - a) Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
  - b) Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài

<sup>12</sup> Khoản 1, Điều 17, Nghị định 52/2024/NĐ-CP và Khoản 1 Điều 17 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024.

- khoản, trừ trường hợp giữa MSB và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;
- c) Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;
  - d) Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ.
  - e) Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, nội dung này phải được nêu rõ trong văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung
8. KH chỉ được thực hiện rút tiền, 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 chủ tài khoản hoặc người đại diện với:
- (i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
  - (ii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
  - (iii) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
  - (iv) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa;
- Quy định tại khoản này không áp dụng đối với trường hợp:
- (i) Khách hàng rút tiền bằng thẻ vật lý tại ATM;
  - (ii) MSB trích nợ tài khoản thanh toán của KH theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với MSB để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết;
  - (iii) KH là nhà đầu tư nước ngoài không cư trú mở và sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp tại Việt Nam.
9. Áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử.
10. Phạm vi, hạn mức giao dịch trên TKTT khi thực hiện thanh toán: Thực hiện theo quy định cụ thể của MSB đối với từng loại TK và công bố công khai cho KH được biết.
11. Các hành vi bị cấm<sup>13</sup>:
- a) Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
  - b) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.

<sup>13</sup> Điều 8, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

- c) Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên TK, số dư thẻ ngân hàng và các giao dịch thanh toán của KH tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
- d) Mở hoặc duy trì TK nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TK; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TK, thông tin thẻ ngân hàng.
- e) Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
- f) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TK, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- g) Chủ TK có TK tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài TK tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
- h) Sử dụng hoặc tạo điều kiện cho các đối tượng sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện các giao dịch vi phạm các quy định cấm vận của MSB hoặc cho các mục đích lừa đảo, gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cố tình lẩn tránh/vi phạm các chương trình cấm vận, trừng phạt, các giao dịch mua bán tiền ảo, cá độ, đánh bạc trực tuyến, các giao dịch chuyển tiền/ nạp tiền vào tài khoản/ví điện tử tại nước ngoài, kinh doanh trái pháp luật... và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Nguồn tiền sử dụng qua tài khoản thanh toán có nguồn gốc bất hợp pháp, liên quan đến các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cố tình lẩn tránh/vi phạm chính sách cấm vận trừng phạt.

- i) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

12. KH ký thỏa thuận với MSB về việc đồng ý để MSB thu thập dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng trước khi thực hiện mở TK.

## **Điều 12. Ủy quyền sử dụng TK**

1. Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải phù hợp với quy định của Pháp luật về ủy quyền.
2. Chủ tài khoản thanh toán gửi MSB văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định của MSB để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền.
3. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản ủy quyền như: Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng dịch vụ tài khoản; hợp đồng phát hành, sử dụng thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ Online Banking, Đề nghị bổ sung thay đổi thông tin tài khoản và các văn bản ủy quyền khác (nếu có), kèm theo giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền và các văn bản khác có liên quan theo hướng dẫn của MSB.
4. Đối với trường hợp văn bản ủy quyền không có nội dung cụ thể về thời hạn ủy quyền thì văn bản ủy quyền bị giới hạn bởi thời hạn 01 năm kể từ thời điểm phát sinh quyền đại diện hoặc chấm dứt khi có văn bản thay thế khác của Chủ tài khoản thanh toán hoặc theo quy định pháp luật (trừ trường hợp MSB và Khách hàng có thỏa thuận khác), tùy thời điểm nào đến trước.
5. Các Chủ TK chung được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác trong việc sử dụng và quản lý TK chung với nguyên tắc phù hợp với văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TK chung đã ký giữa các bên và theo quy định khác của pháp luật. Việc ủy quyền phải được thực hiện bằng văn bản có sự chấp thuận của tất cả các KH còn lại và thực hiện theo quy định về Ủy quyền sử dụng TK tại Điều khoản điều kiện này;
6. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại cho bên thứ ba trừ trường hợp văn bản Ủy quyền chỉ định tư cách chủ tài khoản của Khách hàng có quy định khác và chỉ được giao dịch với MSB trong thời hạn, phạm vi được ủy quyền quy định tại văn bản ủy quyền. Đối với Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, hoặc bị mất, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì người đại diện theo Pháp luật, người giám hộ của Chủ TK không được ủy quyền cho cá nhân khác sử dụng TK của người mà mình đại diện hoặc giám hộ.

7. Người được ủy quyền không thuộc đối tượng nằm trong các danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền và các quy định khác liên quan (nếu có) của MSB.
8. Chủ TK là cá nhân thực hiện các thủ tục phong tỏa TK, đóng TK và thay đổi các thông tin liên quan đến hồ sơ TK phải thông qua Người đại diện theo pháp luật. Trường hợp, Chủ TK muốn ủy quyền cho người khác thực hiện thì phải có văn bản ủy quyền riêng theo quy định pháp luật
9. Mọi giao dịch với người được ủy quyền sẽ không được thực hiện khi xảy ra một trong các trường hợp: Theo thỏa thuận giữa KH và MSB; Văn bản ủy quyền hết hạn mà không được gia hạn; Công việc được ủy quyền đã hoàn thành; Bên ủy quyền hoặc bên được ủy quyền là cá nhân chết hoặc bị Tòa án tuyên bố đã chết; cá nhân bị Tòa án tuyên bố bị mất, hạn chế năng lực hành vi dân sự; Chức danh của người được ủy quyền đã thay đổi và các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.
10. Chủ TK, người ủy quyền và người được ủy quyền có trách nhiệm thông báo cho MSB ngay sau khi phát sinh các sự kiện ảnh hưởng hoặc có khả năng ảnh hưởng đến hiệu lực của việc ủy quyền sử dụng TK bằng hình thức trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện (có báo phát) cùng với các chứng từ, tài liệu có liên quan (bản gốc để đối chiếu hoặc bản sao có công chứng/chứng thực) như: Công việc được ủy quyền đã hoàn thành; Bên ủy quyền hoặc bên được ủy quyền là cá nhân chết, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, mất năng lực hành vi dân sự hoặc đã chết; Bên ủy quyền hoặc bên được ủy quyền là Tổ chức bị giải thể, phá sản, chấm dứt hoạt động, chấm dứt tồn tại theo quy định của pháp luật; Chức danh của người ủy quyền, người được ủy quyền đã thay đổi<sup>14</sup>; ...và phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do không thực hiện trách nhiệm thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác và kịp thời. MSB được miễn trừ mọi thiệt hại và tranh chấp có liên quan xảy ra (nếu có) nếu không nhận được các thông tin liên quan đến việc ủy quyền của Chủ TK.

### **Điều 13. Phong tỏa TK**

1. MSB được phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư trên TK của KH khi có một trong những trường hợp sau:
  - a) Có văn bản yêu cầu của KH/Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ;
  - b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - c) MSB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
  - d) Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ TK chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa MSB và các chủ TK chung.
  - e) Chủ TK có hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của MSB hoặc gây thiệt hại đến tài sản, uy tín, hình ảnh của MSB;
  - f) Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán<sup>15</sup>.
  - g) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của KH gian lận, vi phạm pháp luật, vi phạm các nghĩa vụ thanh toán/trả nợ với MSB;
  - h) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa TK.
  - i) Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB;

<sup>14</sup> Đối với trường hợp ủy quyền theo chức danh

<sup>15</sup> Điều g, Khoản 1, Điều 13, Thông tư 17/2024/TT-NHNN.

2. Việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán được thực hiện:
  - a) Khi kết thúc thời hạn phong tỏa;
  - b) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Chủ TK và MSB;
  - c) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - d) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm c, Khoản 1, Điều này;
  - e) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các Chủ TK chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa MSB và các chủ tài khoản thanh toán chung.
  - f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và MSB.

#### **Điều 14. Đóng TK**

1. MSB sẽ thực hiện đóng TK trong các trường hợp sau:
  - a) Khi Khách hàng có yêu cầu bằng văn bản và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK thanh toán. Trường hợp Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng TK được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TK; Trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo bản án, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa hoàn tất việc trả nợ cho MSB thì Khách hàng không được đóng tài khoản thanh toán
  - b) Theo thỏa thuận giữa chủ TK và MSB;
  - c) Khi Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;
  - d) Chủ tài khoản thanh toán vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định tại bản Điều khoản điều kiện này;
  - e) MSB phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác ;
  - f) Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TK với MSB;
  - g) Khi tài khoản không duy trì đủ số dư tối thiểu theo quy định của MSB và không có phát sinh giao dịch tài chính trong vòng 12 tháng liên tục. Định kỳ hoặc tùy theo kế hoạch hoạt động của mình, MSB sẽ thực hiện rà soát để chủ động tiến hành đóng tài khoản của Khách hàng;
  - h) Khi kết quả rà soát Khách hàng định kỳ theo quy định về Cập nhật thông tin nhận biết Khách hàng chỉ ra rằng Khách hàng và những người có liên quan thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về Phòng, chống rửa tiền của MSB theo từng thời kỳ tại thời điểm rà soát định kỳ;
  - i) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật;
2. Khi đóng TK không phải theo yêu cầu của Chủ TK, MSB phải thông báo (bằng văn bản hoặc gửi email) cho Chủ TK (bao gồm người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự với trường hợp chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự; hoặc người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết) biết theo các phương thức phù hợp quy định tại Điều 3 bản Điều khoản điều kiện này trước khi đóng tài khoản 03 ngày làm việc.
3. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, gửi thông báo cho chủ tài khoản, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
4. Xử lý số dư còn lại trên TK sau khi đóng TK:
  - a) Thanh toán phí đóng TK và các khoản phí liên quan khác (nếu có) theo Biểu phí của MSB công bố trong từng thời kỳ (trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn));
  - b) Theo thỏa thuận giữa KH và MSB;

- c) Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết; hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định của pháp luật dân sự của Chủ tài khoản trong trường hợp chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người chưa đủ 15 tuổi.
- d) Chi trả theo quyết định của của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- e) Trường hợp Người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản chưa đến nhận số tiền còn lại trên TK sau khi MSB đã thông báo bằng văn bản hoặc gửi email, số tiền còn lại đó được quản lý tại TK “Tiền giữ hộ” và không được hưởng lãi. Sau thời hạn 5 năm, nếu KH, Người được thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp hoặc Người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định của pháp luật dân sự không nhận lại số tiền còn lại trên tài khoản thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.
- f) Trường hợp đóng TK online khi KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TK online cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác thực hiện theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) hoặc quy định của MSB và pháp luật từng thời kỳ.

**Điều 15. Trả lãi đối với số TK**

1. Số dư trên TK được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản. Mức lãi suất do MSB ấn định và niêm yết công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và tại các điểm giao dịch. Trong trường hợp có thay đổi về lãi suất, MSB sẽ niêm yết mức lãi suất mới tại website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và/hoặc các điểm giao dịch của MSB tối thiểu 03 Ngày làm việc trước thời điểm áp dụng.

2. Phương thức tính lãi:

- a) Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm trên cơ sở một năm là 365 ngày;
- b) Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày đầu tháng đến ngày cuối cùng của tháng (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi;
- c) Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi thực tế mà MSB còn phải trả cho Người gửi tiền;
- d) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
- e) Công thức tính lãi:

- Số tiền lãi của một ngày được tính toán như sau:

$$\text{Số tiền lãi ngày} = \frac{\text{Số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi}}{365}$$

Số tiền lãi của kỳ tính lãi bằng (=) tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong kỳ tính lãi.

- Đối với các khoản tiền gửi có thời gian duy trì số dư thực tế nhiều hơn một (01) ngày trong kỳ tính lãi, được sử dụng công thức rút gọn sau để tính lãi:

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

3. Tiền lãi đối với số dư TK được MSB thanh toán hàng tháng và vào ngày cuối cùng của mỗi tháng. Trường hợp ngày trả lãi trùng vào ngày nghỉ thì việc trả lãi sẽ được thực hiện tại Ngày làm việc tiếp theo liền kề.

**Điều 16. Phí và chi phí KH phải chịu trách nhiệm thanh toán**

1. KH có trách nhiệm thanh toán cho MSB các khoản phí, chi phí phát sinh trong quá trình mở và sử dụng TK, dịch vụ. Các loại phí, mức phí, việc điều chỉnh phí và cách thức thu phí theo quy định của pháp luật và được công bố công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và các điểm giao dịch hoặc theo các thỏa thuận của KH với MSB.

2. Bồi hoàn bất kỳ khoản chi phí nào mà MSB phải chi trả do KH vi phạm các cam kết nêu tại Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác với MSB liên quan đến việc mở, sử dụng TK và sử dụng dịch vụ.

## **Điều 17. Tra soát, khiếu nại trong sử dụng TK**

1. MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng TK thanh toán qua các hình thức sau:
  - a) Tổng đài điện thoại (có ghi âm hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần).
  - b) 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.
2. 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.
3. 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;
4. Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: Là **60 ngày** kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
5. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
  - a) MSB xử lý tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá **30 ngày** kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng sử dụng dịch vụ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này;
  - b) MSB 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 và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.
6. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.
  - a) Trong thời hạn tối đa **05 ngày** làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý 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 tại bản điều khoản và điều kiện này;
  - b) Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại được quy định tại Khoản 5 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, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
7. Trường hợp 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 pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước<sup>16</sup>, đồng thời thông báo bằng văn bản cho KH 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 KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
8. 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.

## **Điều 18. Địa điểm giao dịch TK**

1. KH phải thực hiện tại điểm giao dịch của MSB nơi mở TK của KH đối với giao dịch thừa kế hoặc xử lý số dư trên TK trong trường hợp Chủ TK là cá nhân chết, bị Tòa án tuyên bố chết, hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự; khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.
2. Ngoài các giao dịch được đề cập tại khoản 1 Điều này, KH có thể thực hiện các giao dịch khác tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB.

<sup>16</sup> Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh khu vực trên địa bàn

## **Điều 19. Quyền và nghĩa vụ của KH**

### **1. Quyền của Khách hàng:**

- a) Sử dụng số tiền trên TK của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. KH được MSB tạo điều kiện để sử dụng TK của mình thuận tiện và an toàn.
- b) Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại MSB nơi khách hàng mở tài khoản thanh toán;
- c) Yêu cầu MSB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán phát sinh, số dư trên TK thanh toán của mình theo thỏa thuận với MSB.
- d) Ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật và quy định của MSB.
- e) Được yêu cầu MSB thực hiện phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định của MSB và Pháp luật, đóng tài khoản thanh toán đã mở; được gửi thông báo cho MSB về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các Khách hàng;
- f) Có quyền của chủ thẻ dữ liệu (đối với dữ liệu cá nhân), quyền và nghĩa vụ của khách hàng (đối với thông tin khách hàng)
- g) Được yêu cầu MSB hướng dẫn quản lý, sử dụng TK an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TK theo thỏa thuận với MSB.
- h) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành

### **2. Trách nhiệm của Khách hàng**

- a) Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với MSB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản;
- b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Bản điều khoản điều kiện này, thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB và các quy định có liên quan của pháp luật;
- c) Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
- d) Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB, bên thứ ba chuyển thừa, chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB)<sup>17</sup>;
- e) Cung cấp đầy đủ, trung thực, rõ ràng, chính xác các thông tin Khách hàng cho MSB theo quy định của pháp luật, theo thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB. Khách hàng phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho MSB về bất cứ thay đổi nào liên quan đến thông tin Khách hàng đã đăng ký và cung cấp khi mở tài khoản và Khách hàng có nghĩa vụ thực hiện các thủ tục, hồ sơ để đăng ký thay đổi các thông tin đó. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của các thông tin, văn bản Khách hàng cung cấp cho MSB; về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình gây ra;
- f) Duy trì số dư tối thiểu trên TK được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TK và niêm yết trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn)) hoặc tại điểm giao dịch của MSB từng thời kỳ.
- g) Thanh toán phí và các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến mở và sử dụng TK theo quy định của MSB

<sup>17</sup> Khoản 2, Điều 17, Thông tư 15/2024/TT-NHNN quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

và pháp luật từng thời kỳ.

- h) Có trách nhiệm cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân kịp thời trước ngày giấy tờ tùy thân được sử dụng để đăng ký mở và sử dụng TK hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng theo yêu cầu của MSB. TK sẽ bị tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền cho đến khi Khách hàng cập nhật, bổ sung theo quy định và yêu cầu của MSB.
  - i) Phối hợp, tạo điều kiện cho MSB thực hiện thu thập, cập nhật, xác thực, đối chiếu khớp đúng thông tin giấy tờ tùy thân, dữ liệu sinh trắc học của KH<sup>18</sup> để thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử.
  - j) Tùy từng sản phẩm, dịch vụ, giao dịch và hạn mức giao dịch mà Khách hàng tham gia bằng bất kỳ phương thức nào, Khách hàng đồng ý MSB được sử dụng một hoặc một số yếu tố sau để nhận diện, xác thực Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn như: mã xác thực, thông tin cá nhân, thông tin tài khoản, thẻ đã đăng ký tại MSB, giấy tờ tùy thân, thẻ ngân hàng, thẻ xác thực, yếu tố sinh trắc học, chữ ký số hoặc sử dụng bất kỳ yếu tố, phương thức xác thực nào mà Khách hàng đã từng đăng ký tại MSB cho bất kỳ giao dịch nào,... trên cơ sở phù hợp với phương thức xác thực mà MSB quy định cho dịch vụ, sản phẩm, giao dịch đó và quy định pháp luật có liên quan. Bất kỳ giao dịch nào đã được MSB thực hiện trên cơ sở kiểm tra các yếu tố xác thực này được xem là do chính Khách hàng là bên duy nhất tạo ra và Khách hàng không được hủy, phủ nhận giao dịch đã thực hiện vì bất kỳ lý do nào.
  - k) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại bản Điều khoản điều kiện này.
  - l) Không được sử dụng TK để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm Pháp luật khác.
  - m) Tuân thủ các trách nhiệm thực hiện Đạo luật Tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ của các Tổ chức tài chính Việt Nam (gọi tắt là FATCA) bao gồm nhưng không giới hạn: (1) cung cấp thông tin và tài liệu hỗ trợ khi có yêu cầu từ MSB theo quy định của MSB trong từng thời kỳ, của pháp luật và/hoặc cho mục đích tuân thủ FATCA; (2) chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp cho MSB, (3) đồng ý rằng: thông tin liên quan đến (các) tài khoản của Khách hàng có thể được MSB thông báo trực tiếp (hoặc gián tiếp) cho IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa IRS và Chính phủ Việt Nam hoặc tại lãnh thổ tài phán khác trong phạm vi pháp luật Việt Nam cho phép; (4) MSB có quyền tạm ngừng thực hiện dịch vụ TK và phong tỏa hoặc đóng các tài khoản của KH trong trường hợp hoạt động của tài khoản dẫn đến việc MSB vi phạm các quy định về FATCA;
  - n) Khách hàng luôn bảo đảm rằng các thông tin của mỗi Chủ sở hữu hưởng lợi hoặc Các bên liên quan của Khách hàng (nếu có) mà Khách hàng cung cấp cho MSB đều đã được thông báo và đã được Chủ sở hữu hưởng lợi, Các bên liên quan của Khách hàng đồng ý cho phép sử dụng, tiết lộ và chuyển giao cho MSB;
  - o) Quản lý chứng từ giao dịch, chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) phát sinh trong trường hợp chứng từ do KH quản lý bị lợi dụng do lỗi của KH.
  - p) Chủ động cung cấp kịp thời và đầy đủ thông tin cho MSB về (i) cá nhân, tổ chức là Người có liên quan của mình, (ii) nếu Khách hàng thuộc trường hợp Người có liên quan của người quản lý, thành viên Ban kiểm soát, cổ đông lớn của MSB để tuân thủ các quy định về công bố thông tin, phê duyệt hợp đồng giao dịch v.v... và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc không/chậm cung cấp thông tin này.
3. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TK với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành và Điều khoản điều kiện này.

## **Điều 20. Quyền và nghĩa vụ của MSB**

<sup>18</sup> Theo quy định của MSB từng thời kỳ.

## 1. Quyền của MSB

1.1 MSB được chủ động trích Nợ (ghi Nợ) TK của KH (mà không cần bất kỳ ủy nhiệm chi, lệnh thanh toán hoặc ủy quyền nào của KH) trong trường hợp:

- a) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán phù hợp quy định của pháp luật; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
- b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản Điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
- c) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản Điều khoản điều kiện này cho Chủ tài khoản biết;
- d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập, việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản Điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
- e) Khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến gian lận, lừa đảo. Việc trích Nợ thực hiện theo kết luận của cơ quan có thẩm quyền (nếu có), quy định pháp luật và MSB từng thời kỳ.

1.2. MSB có quyền yêu cầu khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB<sup>19</sup>;

1.3. MSB có quyền từ chối yêu cầu của tổ chức, cá nhân khác về việc cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch và số dư trên tài khoản trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng<sup>20</sup>;

1.4. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
- b) Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán giữa Khách hàng với MSB;
- c) Tài khoản thanh toán không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;
- d) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
- e) Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
- f) Có bất kỳ hành vi nào vi phạm Đề nghị kiềm hợp đồng mở, sử dụng dịch vụ tài khoản; hợp đồng phát hành, sử dụng thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ Online Banking và/ hoặc Bản Điều khoản điều kiện này và quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động mở và sử dụng tài khoản;
- g) Khách hàng thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Bản Điều khoản điều kiện này;
- h) MSB có nghi vấn về khả năng dính líu đến tội phạm tài chính của Khách hàng hoặc Khách hàng có dấu hiệu của tội phạm tài chính;

<sup>19</sup> Khoản 2, Điều 30, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

<sup>20</sup> Khoản 1, Điều 32, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

- i) Có các hành vi trốn thuế hoặc chống đối các quyết định của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến tài khoản của Khách hàng tại MSB cũng như tại các tổ chức tín dụng khác;
- j) Đối với các TKTT nghi ngờ nguồn tiền chuyên vào không hợp pháp, MSB yêu cầu khách hàng ra quầy giao dịch để xác minh lại thông tin khách hàng, dừng cung cấp dịch vụ trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc yêu cầu xác thực giao dịch thanh toán kênh điện tử bằng yếu tố sinh trắc học hoặc sử dụng chữ ký số, dừng giao dịch nếu có đủ căn cứ...;
- k) Trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo quy định của MSB. Thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại Khách hàng như gặp mặt trực tiếp tại quầy giao dịch hoặc các biện pháp xác minh thông qua các ứng dụng công nghệ tùy thuộc vào tính đáp ứng của công nghệ được quy định cụ thể theo từng thời kỳ. Trên cơ sở kết quả thực hiện nhận biết KH, MSB đánh giá đề tiếp tục giao dịch/ từ chối thực hiện giao dịch/ phong tỏa đối với Khách hàng.
- l) Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của MSB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin, mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
- m) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

1.5. Từ chối yêu cầu đóng, phong tỏa tài khoản thanh toán của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB;

1.6 MSB có quyền chỉ định bất kỳ Nhà cung cấp dịch vụ nào của MSB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH phù hợp theo quy định pháp luật mà không cần KH chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho KH, dưới bất kỳ hình thức nào. Để tránh hiểu lầm, việc MSB cung cấp thông tin liên quan tới KH cho Nhà cung cấp dịch vụ của MSB như nêu trên không bị coi là vi phạm nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

1.7. Có quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TKTT khi GTTT của khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

1.8. Được quyền cung cấp thông tin cho cơ quan có thẩm quyền những thông tin chi tiết về tài khoản của Khách hàng theo quy định pháp luật, quy định về FATCA.

1.9. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để Khách hàng biết.

1.10. Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật;

## **2. Trách nhiệm của MSB:**

2.1. Thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;

2.2. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;

2.3. Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của Khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của Khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của Khách hàng theo đề nghị của tổ chức cung ứng dịch vụ do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;

2.4. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho Khách hàng về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán và các thông tin cần thiết khác theo quy định của MSB, pháp luật bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản Điều khoản điều kiện này và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp theo thỏa thuận giữa hai bên;

2.5. Trường hợp MSB cung ứng dịch vụ ủy nhiệm chi, dịch vụ chuyển tiền qua TKTT cho bên trả tiền, Khách hàng cần cung cấp các thông tin tối thiểu liên quan đến giao dịch cho MSB, cụ thể:

- Thông tin về bên trả tiền, gồm: Tên của bên trả tiền, số hiệu tài khoản thanh toán của bên trả tiền hoặc số tham chiếu giao dịch (khi không có tài khoản thanh toán), địa chỉ hoặc số định danh của bên trả tiền;
- Thông tin về bên thụ hưởng, gồm: Tên của bên thụ hưởng, số hiệu tài khoản thanh toán của bên thụ hưởng hoặc số tham chiếu giao dịch (khi không có tài khoản thanh toán).

MSB sẽ cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên thụ hưởng khi được tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên thụ hưởng yêu cầu các thông tin tối thiểu liên quan đến giao dịch trên cơ sở và bảo đảm tuân thủ quy định pháp luật về cung cấp và bảo mật thông tin.

- 2.6. Áp dụng các biện pháp, giải pháp đảm bảo kiểm tra, đối chiếu khớp đúng thông tin xác minh khách hàng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập trong quá trình thực hiện giao dịch thanh toán.
- 2.7. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của pháp luật;
- 2.8. Cập nhật các thông tin Khách hàng định kỳ hoặc khi Khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc khi có nghi ngờ về tính chính xác và đầy đủ các thông tin nhận biết khách hàng đã thu thập trước đó và đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do MSB ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng cách thức và thời hạn do MSB và pháp luật quy định;
- 2.9. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
  - a) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của MSB bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
  - b) Thiệt hại do MSB không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
  - c) Thiệt hại do MSB không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
- 2.10. Có trách nhiệm điều chỉnh kịp thời nhầm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh thanh toán của Khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán; có trách nhiệm phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan để thu hồi số tiền chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo quy định của pháp luật<sup>21</sup>;
- 2.11. Từ ngày 01/04/2026, MSB có trách nhiệm kiểm tra, kiểm soát lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong đó đảm bảo thể hiện đúng số hiệu tài khoản thanh toán, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng khi thực hiện giao dịch thanh toán và hiện thị đầy đủ trên chứng từ thanh toán<sup>22</sup>
- 2.12. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại Bản Điều khoản. Điều kiện này;
- 2.13. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định của pháp luật<sup>23</sup>;
- 2.14. Cung cấp thông tin về tài khoản thanh toán của khách hàng theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước để thực hiện chức năng quản lý nhà nước.
- 2.15. Thông báo cho Khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để Khách hàng kịp thời cập nhật, bổ sung thông tin thông qua hình thức thông báo quy định Điều 3 Bản Điều khoản điều kiện này.

<sup>21</sup> Khoản 3, Điều 19, Thông tư số 15/2024/TT-NHNN.

<sup>22</sup> Khoản 5, Điều 7 Thông tư số 30/2025/TT-NHNN

<sup>23</sup> Điều 29, Nghị định 52/NĐ-CP.

- 2.16. Thường xuyên cảnh báo, hướng dẫn cho khách hàng về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng tài khoản thanh toán an toàn. Việc cảnh báo, hướng dẫn sẽ theo các phương thức do MSB lựa chọn trong từng thời kỳ và KH có trách nhiệm chủ động cập nhật để bảo đảm an toàn trong sử dụng tài khoản <sup>24</sup>;
- 2.17. Hướng dẫn KH sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, sử dụng đúng số hiệu tài khoản, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi thực hiện giao dịch thanh toán, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định Pháp luật và thỏa thuận giữa KH với MSB;
- 2.18. Ban hành, tổ chức thực hiện và tuân thủ đầy đủ quy định nội bộ về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại MSB; hướng dẫn, thông báo công khai các quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục mở, sử dụng tài khoản thanh toán và quy định về xử lý tra soát, khiếu nại, mẫu giấy đề nghị tra soát khiếu nại để KH biết và thực hiện;
- 2.19. MSB có trách nhiệm thực hiện giao dịch thanh toán kịp thời, an toàn, chính xác theo thỏa thuận với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán; niêm yết công khai phí dịch vụ thanh toán; thực hiện các biện pháp đảm bảo cung ứng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán được thông suốt, liên tục;<sup>25</sup>
- 2.20. Niêm yết công khai mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn, bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, quy trình giải quyết khiếu nại,.... tại các điểm giao dịch và đăng tải trên website, phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động (nếu có) của MSB;
3. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ tài khoản với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành và Điều khoản điều kiện này.

## **Điều 21. Cung cấp các thông tin và xác nhận liên quan đến tài khoản thanh toán**

1. MSB cung cấp các Giấy báo Có, báo Nợ kịp thời, cung cấp sao kê tài khoản theo định kỳ, Giấy báo số dư tài khoản và các giấy tờ khác liên quan đến tài khoản cho Khách hàng theo thỏa thuận giữa MSB và Khách hàng.
2. MSB có thể cung cấp các thông tin liên quan đến tài khoản theo yêu cầu đột xuất của Khách hàng. Khi yêu cầu cung cấp thông tin đột xuất, Khách hàng phải trả phí cho MSB theo Biểu phí của MSB trong từng thời kỳ.
3. MSB được cung cấp thông tin của Khách hàng cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác khi có sự đồng ý của Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác<sup>26</sup>.
4. MSB được phép cung cấp thông tin về số dư trên TK cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Khách hàng khi Khách hàng chết hoặc bị tuyên bố đã chết;
5. MSB được phép cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản và các giao dịch qua tài khoản của Khách hàng khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc tổ chức theo quy định của pháp luật.
6. Các trường hợp cung cấp và quy trình thực hiện cung cấp, xác nhận thông tin liên quan đến tài khoản được quy định cụ thể tại Quy định về quản lý và cung cấp thông tin mật, Quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và Quy trình về dịch vụ tài khoản của MSB trong từng thời kỳ.
7. MSB không cung cấp thông tin tài khoản trong trường hợp:
  - a) Gây tổn hại tới quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội;
  - b) Việc cung cấp dữ liệu cá nhân của chủ thể dữ liệu có thể ảnh hưởng tới sự an toàn, sức khỏe thể chất hoặc tinh thần của người khác
  - c) Chủ thể dữ liệu không đồng ý cung cấp, cho phép đại diện hoặc ủy quyền nhận dữ liệu cá nhân.
8. Cơ sở để cung cấp thông tin hoặc phát hành xác nhận:
 

Để đảm bảo nguyên tắc bí mật về thông tin Khách hàng, MSB chỉ cung cấp thông tin và lập các xác nhận liên quan đến tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

<sup>24</sup> Khoản 2, Điều 19, Thông tư 17/2024/NHNN-TT

<sup>25</sup> Theo Khoản 2, Điều 19 Thông tư số 15/2024/TT-NHNN và Khoản 3, 4 Điều 7 Thông tư số 30/2025/TT-NHNN

<sup>26</sup> Điều 15 Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025

- a) Theo yêu cầu trực tiếp của Chủ tài khoản hoặc người được ủy quyền bằng các phương thức như: thực hiện tại quầy giao dịch, gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc các phương thức khác theo quy định của Tổng Giám đốc trên nguyên tắc bảo mật thông tin cho Khách hàng. Quy trình tiếp nhận và cung cấp thông tin cho Chủ tài khoản thực hiện theo Quy trình về dịch vụ tài khoản của MSB trong từng thời kỳ;
  - b) Phục vụ hoạt động nội bộ của MSB;
  - c) Theo yêu cầu bằng văn bản của Tổng Giám đốc Tổ chức bảo hiểm tiền gửi khi Tổ chức này thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;
  - d) Theo yêu cầu bằng văn bản của các cơ quan Nhà nước, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình thanh tra, điều tra, truy tố, xét xử, thi hành án, xử phạt vi phạm hành chính... theo quy định của pháp luật.
9. MSB thông báo cho Khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để Khách hàng kịp thời cập nhật, bổ sung thông tin thông qua hình thức thông báo quy định Điều 3 Bản Điều khoản điều kiện này. MSB có quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

## **B.2 PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ**

---

### **Điều 22. Phát hành, kích hoạt thẻ**

1. KH đăng ký phát hành Thẻ tại Điểm giao dịch của MSB hoặc đăng ký qua phần mềm ứng dụng Online Banking theo quy trình, thủ tục, hướng dẫn của MSB. Các sản phẩm Thẻ ghi nợ cho phép đăng ký và phát hành thông qua phần mềm ứng dụng Online Banking sẽ thực hiện theo thỏa thuận giữa KH và MSB phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ.
2. KH (Chủ thẻ) phải trực tiếp đến MSB nhận Thẻ hoặc đề nghị MSB gửi Thẻ bằng đường bưu điện, trừ trường hợp có thỏa thuận khác với MSB. Nếu Thẻ được gửi bằng đường bưu điện, Chủ thẻ phải chịu tiền cước/phí dịch vụ và chịu mọi rủi ro có thể phát sinh. Chủ thẻ phải nhận Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày được ghi nhận trong giấy hẹn nhận Thẻ. Sau thời hạn này, nếu Chủ thẻ không đến Điểm giao dịch của MSB để nhận Thẻ hoặc Thẻ bị đơn vị chuyển phát nhanh trả lại (do không có người nhận tại địa chỉ đã đăng ký nhận Thẻ tại Đề nghị) thì MSB sẽ tự động hủy Thẻ và không hoàn lại các khoản phí Chủ thẻ đã nộp cho MSB (nếu có).
3. Ngay sau khi nhận Thẻ, Chủ thẻ phải thực hiện các việc sau:
  - a) Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, Chủ thẻ phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
  - b) Gọi điện đến Contact Center để yêu cầu kích hoạt Thẻ hoặc truy cập Internet Banking của MSB và thực hiện việc xác nhận các thông tin theo hướng dẫn của Contact Center hoặc theo chỉ dẫn trên màn hình Internet Banking/Mobile Banking hoặc nhắn tin SMS theo hướng dẫn của MSB để kích hoạt Thẻ.
  - c) Thực hiện đổi PIN do MSB cung cấp tại ATM của MSB/Internet Banking, Mobile Banking khi sử dụng Thẻ lần đầu hoặc khi nhận được PIN cấp lại.

### **Điều 23. Sử dụng Thẻ**

1. Phạm vi sử dụng Thẻ:
  - a) Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của MSB và/hoặc các đối tác của MSB cung cấp.
  - b) Các giao dịch Thẻ được thực hiện trong phạm vi số dư Tài khoản liên kết Thẻ.
2. Thời hạn sử dụng Thẻ: Được in trên thẻ (nếu có). Khi thẻ hết hạn, Chủ thẻ cần chủ động liên hệ với MSB làm thủ tục phát hành thẻ mới, nếu có nhu cầu.

3. Hạn mức giao dịch của Thẻ:
- Hạn mức giao dịch của Thẻ bao gồm các hạn mức thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và các dịch vụ khác phù hợp với quy định của pháp luật được cung cấp tại điểm giao dịch của MSB và/hoặc các đối tác của MSB cung cấp. Hạn mức giao dịch của Thẻ khi được phát hành là hạn mức mặc định của sản phẩm thẻ được niêm yết công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) hoặc tại điểm giao dịch của MSB. Trường hợp có nhu cầu thay đổi về hạn mức giao dịch Chủ thẻ có thể liên hệ các điểm giao dịch hoặc Contact Center hoặc dịch vụ Online Banking (tại website [www.ebank.msb.com.vn](http://www.ebank.msb.com.vn)) của MSB để được tư vấn lựa chọn, đăng ký hạn mức phù hợp theo các mức hạn mức MSB thiết lập sẵn.
  - Đối với thẻ quốc tế, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày. Hạn mức này có thể thay đổi theo quy định của MSB và pháp luật từng thời kỳ.
4. Truy vấn thông tin Thẻ và Giao dịch Thẻ: Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư tài khoản gắn với Thẻ tại ATM của MSB, đề nghị cung cấp lịch sử Giao dịch Thẻ hoặc các thông tin khác tại các điểm giao dịch hoặc qua dịch vụ Online Banking hoặc Contact Center của MSB.
5. Phí sử dụng Thẻ:
- Chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ Thẻ. Loại phí và mức phí do MSB quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào loại Thẻ sử dụng, dịch vụ mà Chủ thẻ được cung ứng khi sử dụng Thẻ và không trái với quy định của Pháp luật. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của Pháp luật và được MSB niêm yết công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn), tại các điểm giao dịch và cung cấp cho Chủ thẻ trước khi sử dụng Thẻ và khi thay đổi.
  - Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí MSB sẽ thông báo cho Chủ thẻ theo một trong các trường phương thức thông báo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này. Các thay đổi về phí có hiệu lực áp dụng với Chủ thẻ sau 07 ngày kể từ ngày MSB thông báo cho và Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ theo Biểu phí mới cho MSB. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ được coi là Chủ thẻ đã đồng ý với Biểu phí dịch vụ thẻ thay đổi. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ phải thông báo cho MSB về việc chấm dứt dịch vụ sau khi thanh toán mọi nghĩa vụ tài chính với MSB theo quy định.
  - Tùy thuộc vào chính sách của MSB từng thời kỳ, Chủ thẻ có thể được ưu đãi một, một số loại phí khi phát hành và sử dụng Thẻ trong một giai đoạn nhất định. Hết thời hạn ưu đãi hoặc Chủ thẻ không đáp ứng các điều kiện để được hưởng ưu đãi, MSB sẽ thực hiện thu phí theo Biểu phí dịch vụ thẻ thông thường và Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ cho MSB.
  - Chủ thẻ đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện để MSB trích nợ Tài khoản liên kết Thẻ để thu các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của MSB.
6. Tất cả các Giao dịch Thẻ đã thành công được MSB coi là có giá trị và Chủ thẻ không thể thay đổi hoặc hủy ngang.
7. Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ (là 22h00 của Ngày làm việc) sẽ hạch toán vào cùng Ngày làm việc, nếu Giao dịch Thẻ được thực hiện sau giờ khoá sổ sẽ được hạch toán vào Ngày làm việc tiếp theo.
8. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ:
- Thẻ ghi nợ nội địa: Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ nội địa phải thực hiện bằng đồng Việt Nam; việc rút tiền mặt bằng thẻ trên lãnh thổ Việt Nam chỉ được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
  - Thẻ ghi nợ quốc tế: Trên lãnh thổ Việt Nam, đồng tiền sử dụng trong giao dịch thẻ là đồng Việt Nam. Các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ theo giá niêm yết bằng ngoại tệ (nếu có và trong trường hợp được Pháp luật cho phép) phải được quy đổi ra đồng Việt Nam. Tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ sẽ theo tỷ

giá bán chuyển khoản được niêm yết tại thời điểm giao dịch. Ngoài lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ quốc tế thực hiện bằng đồng tiền theo quy định của quốc gia nơi thực hiện giao dịch. Giao dịch rút tiền mặt tại các ATM tại quốc gia nào thì ATM sẽ trả ra đồng tiền của quốc gia đó. Tỷ giá quy đổi từ đồng tiền giao dịch sang đồng Việt Nam là tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế (VD: MasterCard) quy định tại thời điểm giao dịch và phải tuân thủ quy định về tỷ giá của NHNN Việt Nam. Đối với các giao dịch thanh toán qua trang web/giao dịch CNP, KH phải chịu phí xử lý giao dịch mua hàng trực tuyến và áp dụng nguyên tắc quy đổi tỷ giá như giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam nếu giao dịch đó được Tổ chức thẻ quốc tế thanh quyết toán bằng ngoại tệ bất kể giao dịch gốc có thể là đồng Việt Nam.

#### **Điều 24. Trích nợ, ghi Có Tài khoản liên kết Thẻ để xử lý các giao dịch Thẻ**

1. Chủ thẻ ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho MSB trích nợ Tài khoản liên kết Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a) Giao dịch Thẻ đã thành công tại ATM với mã PIN do Chủ thẻ tự đặt và quản lý (có nhật ký ATM đính kèm) nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền hoặc bị trừ tiền ít hơn giá trị giao dịch;
  - b) Giao dịch Thẻ thành công tại POS/EDC/ứng dụng thanh toán di động với mã PIN do Chủ thẻ tự đặt và quản lý nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền hoặc bị trừ tiền ít hơn giá trị giao dịch;
  - c) Giao dịch Thẻ thành công tại trang web cung cấp dịch vụ thanh toán e-commerce/ ứng dụng thanh toán di động, ứng dụng thanh toán Samsung Pay, Apple Pay... với dữ liệu Thẻ do Chủ thẻ tự quản lý và/hoặc MSB đã gửi đến số điện thoại di động mà Chủ thẻ đăng ký nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền hoặc bị trừ ít hơn giá trị giao dịch;
  - d) Giao dịch Thẻ có sử dụng dữ liệu mã hóa trên chip và hoặc dải băng từ (chứng minh Thẻ vật lý do Chủ thẻ tự quản lý đã được sử dụng) theo thông báo hoặc tiêu chuẩn về thông điệp dữ liệu của Tổ chức thẻ quốc tế nhưng vì lý do nào đó mà tài khoản của Chủ thẻ không hoặc chưa bị trừ tiền;
  - e) Giao dịch nhờ thu của Ngân hàng khác, đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán cho MSB đối với các giao dịch Thẻ thành công trước đó của Chủ thẻ nhưng vì lý do nào đó mà Chủ thẻ chưa bị trừ tiền hoặc số tiền bị trừ bị thiếu so với giá trị hàng hóa, dịch vụ mà đơn vị bán hàng đã cung cấp cho Chủ thẻ và đã được Chủ thẻ đồng ý qua điện thoại hoặc email;
  - f) Các khoản phí dịch vụ tài khoản, dịch vụ Thẻ mà MSB thu định kỳ, hàng tháng, hàng quý, hàng năm và/hoặc các nghĩa vụ thanh toán, nghĩa vụ trả nợ khác (nếu có) của Chủ thẻ với MSB theo quy định của MSB và phù hợp với Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB;
  - g) Thu hồi lại số tiền đã ghi Có chưa chính xác;
  - h) Theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
2. MSB có quyền đơn phương ghi có (cộng tiền) vào Tài khoản liên kết Thẻ của Chủ thẻ trong các trường hợp sau:
  - a) Hoàn trả tiền cho Chủ thẻ căn cứ trên kết quả giao dịch ghi nhận tại hệ thống MSB và thông tin giao dịch hoàn trả từ Ngân hàng thanh toán, Tổ chức thẻ quốc tế hoặc MSB;
  - b) Hoàn thuế, chiết khấu, khuyến mại,... cho giao dịch của Chủ thẻ căn cứ dữ liệu của Ngân hàng thanh toán;
  - c) Ghi có căn cứ trên kết quả chương trình khuyến mại của MSB;
  - d) Ghi có căn cứ trên điện chuyển tiền bằng đồng ngoại tệ vào tài khoản Thẻ của Chủ thẻ, tỷ giá quy đổi theo tỷ giá chuyển khoản của MSB vào ngày nhận tiền.
  - e) Các trường hợp khác theo quy định của MSB phù hợp quy định của pháp luật.

## **Điều 25. Các trường hợp từ chối thanh toán Thẻ, tạm dừng giao dịch Thẻ**

1. Thẻ chưa kích hoạt.
2. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
3. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch thanh toán không và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định của Pháp luật hoặc không phù hợp với quy định của MSB.
4. Khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
5. Khi giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng theo quy định pháp luật.
6. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất cắp, thất lạc với MSB.
7. Số dư được phép sử dụng trên Tài khoản liên kết thẻ không đủ chi trả khoản thanh toán.
8. Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch/lần, hạn mức giao dịch/ngày theo quy định tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này hoặc theo quy định của MSB.
9. Chủ thẻ vi phạm quy định của pháp luật, Tổ chức thanh toán thẻ và/hoặc các thoả thuận giữa Chủ thẻ với MSB trong khi thực hiện các giao dịch thẻ (bao gồm Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thoả thuận khác nếu có).
10. Chủ thẻ nhập sai mã PIN hoặc nhập sai mã xác thực giao dịch (mã xác thực được gửi đến điện thoại/email đã đăng ký với MSB hoặc mã xác thực trên thiết bị xác thực OTP Token hoặc mã xác thực trên các ứng dụng Samsung Pay, Apple Pay...).
11. Thiết bị chấp nhận Thẻ, kênh thanh toán di động hoặc Ngân hàng thanh toán không kết nối thành công được với MSB.
12. Chủ thẻ chưa cung cấp, đăng ký đầy đủ thông tin (đối với giao dịch thanh toán trực tuyến).
13. Thẻ bị tạm khóa, bị đóng hoặc hết hạn sử dụng.
14. Thẻ bị hỏng hoặc bị tẩy xóa thông tin.
15. Thẻ có phát sinh giao dịch nhưng không thể liên hệ được với Chủ thẻ theo thông tin liên hệ do Chủ thẻ cung cấp (áp dụng từ ngày 05/01/2026).
16. Ngân hàng thanh toán giao dịch không cung cấp đủ các dữ liệu của giao dịch theo quy định chuẩn chi của MSB.
17. Các trường hợp theo quy định của pháp luật, quy định của MSB, quy định của Tổ chức thẻ trong nước, Tổ chức Thẻ quốc tế.
18. Chủ thẻ không đáp ứng yêu cầu về các biện pháp xác thực giao dịch theo quy định của MSB và quy định pháp luật từng thời kỳ;

## **Điều 26. Các trường hợp tạm khóa Thẻ**

1. MSB có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:
  - a) Theo yêu cầu của Chủ thẻ (Chủ thẻ phụ chỉ có thể yêu cầu khóa thẻ phụ, Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu khóa thẻ chính và/hoặc thẻ phụ) qua Contact Center hoặc gửi yêu cầu bằng văn bản tại điểm giao dịch của MSB hoặc do Chủ thẻ chính tự thực hiện trên Internet Banking/Mobile Banking;
  - b) Thẻ có nghi ngờ rủi ro liên quan đến đánh cắp/lộ thông tin, thẻ nghi bị làm giả, có liên quan đến gian lận, giả mạo, lừa đảo, thẻ có dấu hiệu được sử dụng cho các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt,...;

- c) Tài khoản liên kết Thẻ không đủ số dư để MSB thu phí thường niên khi đến hạn;
  - d) Thẻ đã bị thông báo bị thất lạc tới MSB;
  - e) Chủ thẻ vi phạm các nội dung Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB;
  - f) Các trường hợp nhằm xử lý, khắc phục sự cố, ngăn chặn các rủi ro có khả năng xảy ra gây thiệt hại cho Chủ thẻ hoặc MSB;
  - g) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - h) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
2. MSB thực hiện mở tạm khóa Thẻ theo các nguyên tắc sau:
- a) Việc mở khóa thẻ được thực hiện theo yêu cầu của Chủ thẻ (qua Contact Center hoặc gửi yêu cầu bằng văn bản tại điểm giao dịch của MSB) hoặc do Chủ thẻ tự thực hiện trên Internet Banking/Mobile App trong các trường hợp trạng thái của thẻ trên hệ thống là: (i) Thẻ bị khóa trước đó theo yêu cầu của Chủ thẻ; (ii) Thẻ đang bị khóa do trước đó đã được Chủ thẻ báo thất lạc nhưng sau đó Chủ thẻ đã tìm lại được (Chủ thẻ có cam kết bằng văn bản gửi tới điểm giao dịch của MSB hoặc qua Contact Center về việc chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh liên quan đến Thẻ, không loại trừ trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, không áp dụng với trường hợp thẻ đã đóng vĩnh viễn; (iii) Thẻ bị khóa do Chủ thẻ khiếu nại sai hoặc nhận ra giao dịch sau khi khiếu nại và giao dịch chưa được gửi tra soát qua Tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ.
  - b) MSB chỉ tiếp nhận và xử lý yêu cầu mở khóa Thẻ phụ lần đầu (khi mới phát hành, bao gồm cả phát hành mới và phát hành lại) từ Chủ thẻ phụ, các yêu cầu mở khóa tiếp theo liên quan đến Thẻ phụ phải được Chủ thẻ chính xác nhận qua Contact Center hoặc bằng văn bản yêu cầu mở khóa thẻ phụ gửi tới điểm giao dịch của MSB hoặc Chủ thẻ chính chủ động thực hiện mở khóa Thẻ qua Internet Banking/ Mobile Banking.
  - c) MSB không mở khóa Thẻ trong trường hợp Thẻ đã bị khóa do nghi ngờ thẻ bị lợi dụng, gian lận, giả mạo hay bị báo mất Thẻ.

## **Điều 27. Các trường hợp chấm dứt việc sử dụng và thu hồi Thẻ**

1. Chủ thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ (khi Chủ thẻ chính chấm dứt sử dụng Thẻ thì các Chủ thẻ phụ cũng phải chấm dứt theo, việc chỉ chấm dứt sử dụng Thẻ phụ không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng của Thẻ của Chủ thẻ chính).
2. Thẻ giả<sup>27</sup>.
3. Thẻ bị sử dụng trái phép.
4. MSB phát hiện Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả mạo, mạo danh để phát hành thẻ.
5. Phụ vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
6. Chủ thẻ vi phạm các nội dung Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB.
7. Chủ thẻ chết, mất tích, mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.
8. Chủ thẻ bị bắt, bị khởi tố hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.
9. Tài khoản liên kết Thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ với MSB hoặc theo quy định của Pháp luật.

<sup>27</sup> Là thẻ không do tổ chức phát hành thẻ phát hành nhưng có chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.

10. Chủ thẻ không kích hoạt Thẻ trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát hành Thẻ hoặc không phát sinh giao dịch Thẻ trong vòng 60 ngày liên tục.
11. Thẻ đã bị khóa vĩnh viễn trên hệ thống của MSB.
12. Thẻ hết hạn.
13. Thẻ có liên quan đến giao dịch rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo hoặc Chủ thẻ sử dụng thẻ vào mục đích vi phạm pháp luật.
14. Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của MSB.
15. Theo yêu cầu của các Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
16. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Chủ thẻ và MSB và theo quy định của Pháp luật.

### **Điều 28. Hoàn trả số tiền trên thẻ chưa sử dụng sau khi chấm dứt sử dụng và thu hồi Thẻ**

Thẻ ghi nợ được giao dịch trong phạm vi số tiền trên Tài khoản liên kết Thẻ của KH mở tại MSB. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không đồng thời chấm dứt việc sử dụng Tài khoản liên kết Thẻ. Trong trường hợp KH đóng Tài khoản liên kết Thẻ thì việc xử lý số dư còn lại trên TKTT thực hiện theo quy định tại Điều 14 Bản Điều khoản điều kiện này.

### **Điều 29. Giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử**

1. Thẻ chỉ được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu đảm bảo khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ với:
  - a) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của Chủ thẻ do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
  - b) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của Chủ thẻ với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của Chủ thẻ thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
  - c) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp Chủ thẻ đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
  - d) Dữ liệu sinh trắc học của Chủ thẻ được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.
2. Chủ thẻ có quyền đăng ký lựa chọn việc chủ động thực hiện xác nhận hoặc đồng ý để MSB thực hiện xác nhận đối với tất cả hoặc một phần giao dịch thanh toán trực tuyến sử dụng Thẻ (giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến) trong trường hợp sử dụng hình thức xác nhận trên cơ sở đánh giá rủi ro đối với giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến theo tiêu chuẩn EMV 3-D Secure.
3. Kể từ ngày 05/01/2026, quy định tại khoản 1 Điều này không áp dụng đối với các trường hợp sau:
  - a) Thực hiện giao dịch bằng thẻ vật lý tại máy giao dịch tự động;
  - b) Thanh toán tại thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán;
  - c) Rút tiền mặt tại thiết bị chấp nhận thẻ được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch, điểm đại lý thanh toán của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ;
  - d) Trích nợ tự động theo thỏa thuận giữa MSB và Chủ thẻ.

### **Điều 30. Đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật trong sử dụng Thẻ**

#### **1. Đối với Chủ thẻ:**

- a) Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ của mình;

Chủ thẻ không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ hoặc đưa Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ cho người khác sử dụng.

- b) Chủ thẻ phải bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận Chủ thẻ khác, các thông tin thẻ, thông tin giao dịch, không để lộ thông tin thẻ; thông báo và phối hợp với MSB để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại.
- c) Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ vật lý và các thông tin được mã hóa, in trên Thẻ và xác thực các giao dịch thực hiện bằng Thẻ khi thông tin về giao dịch được MSB gửi, thông báo đến số điện thoại/email mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB. Các giao dịch Thẻ có sử dụng mã PIN hoặc mật khẩu giao dịch dùng một lần do MSB gửi đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký với MSB hoặc giao dịch thẻ quốc tế có dữ liệu chip (chứng minh Thẻ vật lý đã được sử dụng) được coi là đã được Chủ thẻ đồng ý, chấp thuận và cho phép thực hiện.
- d) Miễn trừ trách nhiệm cho MSB trong các trường hợp bất khả kháng như các sự cố hoặc lỗi về kỹ thuật, công nghệ, đường truyền, thiết bị, mất điện, vi rút, hệ thống bị tấn công, thiên tai, các hoạt động phá hoại, đình công, lãn công, biểu tình; sự thay đổi về chính sách, quy định của Pháp luật hoặc các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, v.v... xảy ra một cách khách quan mà MSB không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

## **2. Đối với MSB:**

- a) Tự chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành Thẻ;
- b) Phổ biến, hướng dẫn cho Chủ thẻ về dịch vụ thẻ, thao tác sử dụng thẻ đúng quy trình, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố, những hành vi bị cấm khi sử dụng thẻ và trách nhiệm của Chủ thẻ khi vi phạm;
- c) MSB không đảm bảo rằng đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ, ATM của ngân hàng khác sẽ luôn đồng ý chấp nhận Thẻ của Chủ thẻ làm phương tiện thanh toán. MSB không chịu trách nhiệm nếu bất kỳ đơn vị cung ứng hàng hóa/dịch vụ nào hoặc trang thông tin điện tử của đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ nào không chấp nhận thẻ làm phương tiện thanh toán.
- d) MSB có quyền tạm khóa Thẻ ngay lập tức trong trường hợp nhận được thông tin hoặc nghi ngờ Thẻ, dữ liệu Thẻ của Chủ thẻ bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin.
- e) Thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn, phòng ngừa rủi ro cho giao dịch thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động Online Banking; bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động thẻ; bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ vận hành thông suốt và an toàn;
- f) Thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ;
- g) Phối hợp với các bên liên quan thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động thẻ; thực hiện quản lý rủi ro đối với bên liên quan khác theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động Online Banking;
- h) Có biện pháp kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ, bao gồm: biện pháp kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ và đối chiếu đảm bảo sự khớp đúng, chính xác của các tài liệu, thông tin, dữ liệu của khách hàng đã thu thập trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ; biện pháp ngăn chặn các hành vi mạo danh, can thiệp, chỉnh sửa, làm sai lệch việc xác minh thông tin nhận biết Chủ thẻ trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ; biện pháp kỹ thuật, giải pháp công nghệ để đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của Chủ thẻ theo quy định pháp luật; biện pháp đảm bảo việc sử dụng thẻ được thực hiện bởi chính chủ thẻ; các biện pháp khác do MSB quy định nhằm phòng, chống rủi ro gian lận, mạo danh, vi phạm pháp luật hoặc lợi dụng thẻ cho mục đích bất hợp pháp;
- i) Có biện pháp kiểm soát việc sử dụng thẻ đúng phạm vi, hạn mức đã thỏa thuận giữa MSB với Chủ thẻ theo quy định pháp luật;
- j) Cung cấp thông tin các thẻ có dấu hiệu gian lận, giả mạo cho cơ quan chức năng điều tra về tội phạm thẻ; kiểm tra, rà soát hoặc phối hợp với cơ quan chức năng cập nhật danh sách thẻ cần phải từ chối thanh toán

hoặc có dấu hiệu giả mạo cho các bên liên quan theo quy định pháp luật; phối hợp với cơ quan chức năng và các bên liên quan trong việc phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt động thẻ và việc điều tra, xử lý khi phát hiện tội phạm sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật;

- k) Phải thường xuyên cảnh báo, hướng dẫn cho Chủ thẻ về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong phát hành và sử dụng thẻ; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng thẻ an toàn;
- l) Phải xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
  - (i) Chủ thẻ có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
  - (ii) Có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của tài liệu, thông tin, dữ liệu của Chủ thẻ đã thu thập khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;
  - (iii) Thông tin của Chủ thẻ có trong danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
  - (iv) Thông tin về thẻ, chủ thẻ sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan chức năng;
- m) Quy định về giấy tờ, chứng từ liên quan đến các giao dịch thẻ ra nước ngoài và thực hiện kiểm tra, lưu trữ giấy tờ, chứng từ theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, giao dịch điện tử;
- n) Giám sát chặt chẽ và chịu trách nhiệm đảm bảo việc thực hiện giao dịch thẻ ra nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng thẻ theo quy định pháp luật và phù hợp với quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối;
- o) Phải theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam trong trường hợp Chủ thẻ là cá nhân người nước ngoài; thông báo cho Chủ thẻ tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam để kịp thời yêu cầu Chủ thẻ cập nhật, bổ sung; tạm dừng giao dịch thẻ với các trường hợp giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực.

### **Điều 31. Xử lý trong trường hợp lộ thông tin Thẻ, mất Thẻ**

1. Khi phát hiện Thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ thông tin, lộ số PIN Chủ thẻ phải ngay lập tức thông báo với MSB qua Contact Center để khóa Thẻ tạm thời, sau đó xác nhận chính thức với MSB bằng văn bản. Việc khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ được MSB thực hiện ngay khi tiếp nhận thông báo từ Chủ thẻ qua các kênh tiếp nhận thông tin MSB đã thông báo tới Chủ thẻ trong hướng dẫn sử dụng sản phẩm thẻ hoặc website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn). MSB không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu Chủ thẻ không/chưa thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác với MSB.
2. Khi nhận được thông báo của chủ thẻ, MSB phải thực hiện ngay việc khóa thẻ và phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ. Sau khi thực hiện khóa Thẻ, MSB hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ không quá 05 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp hoặc 10 ngày làm việc đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ thẻ.
3. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, MSB và Chủ thẻ phân định trách nhiệm và thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.

### **Điều 32. Tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ**

1. Chủ thẻ có quyền yêu cầu MSB tra soát khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ.
2. Hình thức tra soát khiếu nại:
  - a) Qua Contact Center và/hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của MSB và/hoặc kênh trực tuyến khác của MSB. Các hình thức tra soát, khiếu nại khác theo quy định của từng sản phẩm, dịch vụ cụ thể của MSB và được niêm yết trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) hoặc tại điểm giao dịch của MSB.
  - b) Khách hàng phải sử dụng mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại do MSB ban hành khi gửi đề nghị tra soát, khiếu

nại cho MSB. MSB ban hành mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại bao gồm văn bản giấy và điện tử để Chủ thẻ sử dụng. Trường hợp tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại MSB yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh Chủ thẻ, có biện pháp lưu trữ thông tin Chủ thẻ cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Chủ thẻ thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

- c) Thời hạn Chủ thẻ được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với MSB không ít hơn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
3. Các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch Thẻ phải tuân thủ theo quy chế và nguyên tắc giao dịch, giải quyết của Tổ chức thanh toán quốc tế mà Thẻ đang sử dụng nhãn hiệu (nếu là Thẻ quốc tế). MSB và Chủ thẻ khi giải quyết tra soát, khiếu nại sẽ bị ràng buộc bởi quy chế, nguyên tắc hoạt động đối với giao dịch qua Tổ chức thanh toán quốc tế và kết quả sẽ bị chi phối bởi các giới hạn áp dụng trong phạm vi của các quy chế này. Chủ thẻ đồng ý rằng MSB được miễn trách nếu Chủ thẻ không thông báo cho MSB về tranh chấp, yêu cầu tra soát của Chủ thẻ trong thời hạn quy định dẫn tới khả năng giải quyết tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ bị ảnh hưởng.
  4. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào Tài khoản liên kết Thẻ do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào Tài khoản liên kết Thẻ khi MSB nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong Tài khoản liên kết Thẻ không ghi nhận khoản tiền đó trong vòng 07 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hoàn trả, Chủ thẻ cần gửi thông báo đề nghị MSB hỗ trợ kiểm tra cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.
  5. Chủ thẻ có trách nhiệm nộp lại Thẻ vật lý, xuất trình chứng từ kịp thời hoặc các yêu cầu khác mà MSB đưa ra (bao gồm cả việc đưa ra bản khai trước Pháp luật) để hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của mình.
  6. Thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của MSB:
    - a) Đối với thẻ có BIN do Ngân hàng Nhà nước cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với Chủ thẻ tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác giữa Chủ thẻ và MSB (nếu có) tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 2 Điều này.
    - b) Đối với thẻ có BIN do Tổ chức thẻ quốc tế cấp, thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại phải được thỏa thuận cụ thể với Chủ thẻ phù hợp với quy định của MSB từng thời kỳ.
  7. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:
    - a) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ, MSB thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB.

Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan, bên có lỗi thực hiện bồi hoàn cho MSB theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;
    - b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho Chủ thẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên;
    - c) Trường hợp MSB, Chủ thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được hoặc không đồng ý với kết quả xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
  2. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện thông báo cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng

Nhà nước chi nhánh khu vực trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp Cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, MSB sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

3. Chủ thẻ có thể tra cứu trực tuyến 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.

### **Điều 33. Quyền và nghĩa vụ của Chủ Thẻ**

1. Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu MSB phát hành Thẻ phụ (nếu có), được phép quy định hạn mức sử dụng cho Thẻ phụ theo các hạn mức MSB cung cấp (tối đa bằng hạn mức của Thẻ chính) và có quyền đề nghị MSB chấm dứt hoạt động của Thẻ phụ bất cứ lúc nào.
2. Yêu cầu MSB thực hiện các yêu cầu kích hoạt Thẻ, mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, tăng/giảm hạn mức giao dịch, mở/khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ (phù hợp với Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB),... bằng cách gọi điện thoại đến Contact Center và cung cấp chứng từ theo yêu cầu của MSB (nếu cần). Chủ thẻ phụ chỉ có thể yêu cầu khóa, giảm hạn mức, khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch của Thẻ phụ, Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu kích hoạt Thẻ, mở khóa Thẻ, khóa Thẻ tạm thời, tăng/giảm hạn mức giao dịch, mở/khóa tính năng giao dịch online, khiếu nại, đề nghị tra soát giao dịch Thẻ chính và/hoặc Thẻ phụ;
3. Phối hợp, tạo điều kiện cho MSB thực hiện thu thập, cập nhật, xác thực, đối chiếu khớp đúng thông tin giấy tờ tùy thân, dữ liệu sinh trắc học của Chủ thẻ<sup>28</sup> để thực hiện giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử.
4. Đảm bảo thông tin số điện thoại đã kê khai là số điện thoại chính chủ, thuộc sở hữu hợp pháp của Chủ thẻ, không dùng chung/thuê/mượn của người khác. Chủ thẻ chịu trách nhiệm hoàn toàn về những thiệt hại xảy ra (nếu có) do việc đăng ký, sử dụng số điện thoại không thuộc sở hữu hợp pháp của Chủ thẻ.
5. Chấm dứt sử dụng Thẻ bằng cách thông báo bằng văn bản cho MSB.
6. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin theo yêu cầu của MSB khi yêu cầu phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các thông tin mà mình cung cấp.
7. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản Thẻ, PIN, thông tin thẻ, thông tin về giao dịch thẻ theo thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB.
8. Chủ thẻ có trách nhiệm tự bảo mật các thiết bị (máy điện thoại, sim điện thoại, máy tính cá nhân, máy tính bảng,...), tên đăng nhập, mật khẩu truy cập vào kênh giao dịch trực tuyến (Internet Banking, Mobile Banking), email, biện pháp xác thực giao dịch... đã đăng ký sử dụng để nhận các thông báo của MSB liên quan đến Thẻ và giao dịch Thẻ.
9. Hoàn trả Thẻ vật lý cho MSB trong mọi trường hợp chấm dứt sử dụng Thẻ hoặc phát hành lại Thẻ.
10. Chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh từ Thẻ của mình sau khi MSB có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ Chủ thẻ trừ trường hợp thẻ bị gian lận, lợi dụng... mà không phải do lỗi của Chủ thẻ .
11. Thông báo ngay lập tức với Contact Center khi Chủ thẻ phát hiện bị mất/thất lạc Thẻ; phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép, lộ chữ ký điện tử, tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, thông tin cá nhân, thông tin giao dịch, biện pháp xác thực giao dịch... hoặc các trường hợp khác phát hiện hoặc nghi ngờ Thẻ bị gian lận, lợi

<sup>28</sup> Theo quy định của MSB từng thời kỳ.

dụng.

12. Thanh toán cho MSB các khoản phí, các khoản thanh toán liên quan đến Thẻ (bao gồm cả Thẻ chính và Thẻ phụ) theo biểu phí công bố công khai trên website của MSB.
13. Chủ thẻ xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh khi sử dụng Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm cẩn trọng trong việc thực hiện giao dịch; đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ; kiểm tra kỹ các thông tin, dữ liệu trước khi gửi lệnh đến MSB.
14. Các quyền và trách nhiệm khác theo thỏa thuận tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB và theo của Pháp luật.

#### **Điều 34. Quyền và nghĩa vụ của MSB**

1. Từ chối phát hành Thẻ nếu Chủ thẻ không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để được phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ theo quy định của Pháp luật và MSB.
2. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị được phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
3. Thẻ ghi nợ dù đã được cấp cho Chủ thẻ sử dụng nhưng vẫn thuộc quyền sở hữu của MSB và MSB có toàn quyền quyết định tạm khóa, thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ và dịch vụ cung cấp cho Chủ thẻ tại bất cứ thời điểm nào trong các trường hợp quy định tại Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB mà không cần báo trước.
4. MSB có quyền chỉ định bất kỳ Nhà cung cấp dịch vụ nào của MSB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết khách hàng phù hợp theo quy định pháp luật mà không cần Chủ thẻ chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho Chủ thẻ, dưới bất kỳ hình thức nào. Để tránh hiểu lầm, việc MSB cung cấp thông tin liên quan tới Chủ thẻ cho Nhà cung cấp dịch vụ của MSB như nêu trên không bị coi là vi phạm nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
5. Cung cấp thông tin về việc phát hành thẻ, lịch sử giao dịch Thẻ ghi nợ, số dư TKTT và các thông tin cần thiết khác liên quan đến TKTT, Thẻ ghi nợ của KH mở tại MSB cho Chủ thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ.
6. Tuân thủ các quy định của Pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến Chủ thẻ.
7. Xử lý, phản hồi các yêu cầu tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
8. Tạm khóa/mở tạm khóa Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ.
9. MSB không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ do các ĐVCNT cung ứng. MSB được quyền ghi nợ Tài khoản liên kết Thẻ hoặc truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
10. Nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT và/hoặc không được ĐVCNT chấp nhận việc hủy bỏ dịch vụ, Chủ thẻ có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của ĐVCNT. MSB có quyền ghi nợ tài khoản của Chủ thẻ đối với các trường hợp này.
11. MSB có trách nhiệm thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của Chủ thẻ qua các số điện thoại: (84-24)39445566 hoặc 1900-6083/1800-59-9999 hoặc các số điện thoại khác theo thông báo của MSB từng thời kỳ.
12. MSB chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của Chủ thẻ trong trường hợp do lỗi của MSB. MSB không chịu trách nhiệm đối với các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các thông tin đã được MSB xử lý khỏi hệ thống sau khi hết thời hạn lưu trữ dữ liệu.
13. MSB chịu trách nhiệm bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân do Chủ thẻ cung cấp theo quy định của pháp luật. Các

vấn đề liên quan đến việc cung cấp, bảo mật, bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân giữa Chủ thẻ và MSB được thực hiện theo các thỏa thuận pháp lý được ký kết giữa Chủ thẻ và MSB phù hợp với quy định của Pháp luật.

14. Niêm yết công khai bản Điều khoản điều kiện này trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB và/hoặc trên phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet Banking, Mobile Banking của MSB.
15. Các quyền và trách nhiệm khác theo Đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB và quy định của Pháp luật.

## C. CẢNH BÁO

---

### C.1. Các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng tài khoản thanh toán an toàn

Để chủ động phòng ngừa, bảo vệ an toàn tài sản của KH. MSB mong muốn những thông tin hữu ích về các thủ đoạn lừa đảo dưới đây có thể bảo vệ tất cả KH, để không ai bị sập bẫy bởi bất kỳ chiêu thức gian lận nào của kẻ gian.

- 1. Lừa tải ứng dụng giả mạo Dịch vụ công, có chứa mã độc đánh cắp thông tin tài khoản**  
Đối tượng tự xưng là cán bộ công an phường, thuế, kho bạc,... đề nghị người dân tải và cài đặt ứng dụng giả mạo Dịch vụ công, Thuế, VneID, ... thông qua các tệp có đuôi \*.apk hoặc từ kho ứng dụng trên điện thoại hệ điều hành Android. Các ứng dụng này đều có mã độc, yêu cầu cấp toàn bộ quyền truy cập/kiểm soát điện thoại để ghi lại mọi thao tác trên điện thoại của khách hàng, từ đó chiếm đoạt tiền từ tài khoản khách hàng qua ứng dụng Online Banking.
- 2. Giả danh nhân viên ngân hàng nâng hạn mức giao dịch tài khoản, mở thẻ tín dụng**  
Đối tượng giả mạo nhân viên ngân hàng tiếp cận chủ thẻ để tư vấn nâng hạn. Đối tượng sẽ hướng dẫn truy cập đường link giả mạo có giao diện tương tự website của MSB sau đó yêu cầu Khách hàng nhập thông tin thẻ và mã OTP lên website đó. Nếu Khách hàng thực hiện theo thì sẽ bị mất thông tin thẻ và phát sinh giao dịch trừ tiền trên tài khoản thanh toán, thẻ.
- 3. Giả mạo người thân nhờ chuyển tiền, vay tiền qua mạng xã hội**  
Đối tượng lừa đảo sử dụng tài khoản mạng xã hội đã chiếm được hoặc tạo tài khoản giả có ảnh của khách hàng, để nhắn tin/chat cho người thân trong danh sách bạn bè để hỏi vay tiền hoặc nhờ chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng có họ tên trùng với chủ tài khoản mạng xã hội. Đối tượng còn có thể thực hiện cuộc gọi video giả mạo bằng công nghệ Deepfake nhằm tăng độ tin cậy để nạn nhân chuyển tiền cho đối tượng lừa đảo.
- 4. Giả mạo tin nhắn mạo danh ngân hàng SMS Brandname**  
Các tin nhắn giả mạo được lưu trong cùng mục với tin nhắn thật của ngân hàng trên điện thoại có chứa đường link đính dẫn đến website giả mạo của ngân hàng yêu cầu khách hàng nhập thông tin cá nhân và thông tin tài khoản ngân hàng. Nếu thực hiện theo, kẻ gian sẽ có được mật khẩu và OTP để chiếm đoạt tiền từ tài khoản của khách hàng.
- 5. Lừa đảo tuyển cộng tác viên online làm nhiệm vụ trên sàn thương mại điện tử nhận quà/tiền hoa hồng.**  
Đối tượng giả mạo yêu cầu nạn nhân đặt mua các đơn hàng ảo nhưng chuyển khoản thanh toán thật, sau đó sẽ được nhận lại tiền gốc cộng hoa hồng. Ban đầu các đơn hàng thường trị giá nhỏ được chuyển trả đầy đủ tiền gốc và hoa hồng để lấy lòng tin. Tiếp đó, đối tượng sẽ yêu cầu thực hiện các nhiệm vụ có giá trị lớn lên và có các lý do để không chuyển lại tiền. Đối tượng yêu cầu CTV tiếp tục thực hiện nhiệm vụ đến khi nạn nhân không còn khả năng chuyển tiền nữa thì lúc đấy nạn nhân mới nhận ra mình đã bị lừa đảo.

### C.2. Nhằm phòng tránh các nguy cơ bị mất tiền, KH lưu ý một số khuyến cáo bảo mật thông tin cá nhân và tài khoản ngân hàng như sau:

4. **Tắt quyền trợ năng Accessibility trên thiết bị Android** với tất cả các ứng dụng đang sử dụng quyền này
5. **Không cung cấp** thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân cho bất kỳ ai qua các ứng dụng mạng xã hội (kể cả nhân viên ngân hàng).
6. **Không cung cấp** thông tin thẻ/tài khoản, thông tin đăng nhập dịch vụ Online Banking, mã OTP cho bất kỳ ai (kể cả nhân viên ngân hàng) và trên các đường link lạ. **MSB không bao giờ yêu cầu khách hàng cung cấp OTP hay bất kỳ mật khẩu nào.**

7. **Luôn luôn xác thực** danh tính người thân trước khi chuyển tiền bằng cách gọi điện trực tiếp vào số điện thoại của người nhận. Không gọi xác thực qua ứng dụng chat (bao gồm cả video call)
8. **Ưu tiên sử dụng các tính năng bảo mật sinh trắc học** như nhận dạng vân tay hoặc khuôn mặt cho các ứng dụng giao dịch tài chính..
9. **Nếu phát hiện có dấu hiệu lừa đảo, khách hàng cần liên hệ ngay với cơ quan Công an** để kịp thời giải quyết theo quy định
10. **Chia sẻ** thông tin này với người thân, bạn bè để cùng nâng cao cảnh giác.

**Nếu phát hiện dấu hiệu lừa đảo, Quý khách vui lòng liên hệ đến MSB qua các kênh chính thức dưới đây để được hỗ trợ lập tức:**

- Hotline khách hàng cá nhân: (84-24)39445566 hoặc 1900-6083 hoặc 1800-59-9999
- Tới điểm giao dịch MSB gần nhất để khóa dịch vụ kịp thời.

**C.3. Cảnh báo liên quan đến các giao dịch nộp tiền, chuyển tiền mà tài khoản chuyển tiền đến và/hoặc người thụ hưởng nằm trong danh sách cảnh báo rủi ro lừa đảo, gian lận, giả mạo như sau:**

1. Trong một số trường hợp KH thực hiện giao dịch nộp tiền, chuyển tiền trên TKTT mà người thụ hưởng và/hoặc tài khoản 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 như: Ngân hàng Nhà nước,... cung cấp, chia sẻ cho MSB hoặc theo danh sách cảnh báo các tài khoản thanh toán có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo quy định của MSB từng thời kỳ thì MSB sẽ cảnh báo cho KH để KH cân nhắc và quyết định tiếp tục thực hiện giao dịch 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 có thẩm quyền khác, MSB sẽ không có trách nhiệm kiểm tra, xác thực và không chịu trách nhiệm về tính đúng đắn của những thông tin, dữ liệu này. Việc đưa ra cảnh báo là để KH cân nhắc trước khi thực hiện giao dịch nhằm hạn chế rủi ro trong giao dịch. Sau khi MSB đã đưa ra cảnh báo mà KH vẫn tiếp tục thực hiện giao dịch hoặc dừng thực hiện giao dịch thì KH cam kết miễn trừ mọi trách nhiệm cho MSB và tự chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các tổn thất, thiệt hại xuất phát từ việc thực hiện hoặc không thực hiện giao dịch đó, kể cả những giao dịch do người đại diện hợp pháp của KH thực hiện và xác nhận.

2. MSB có quyền từ chối thực hiện giao dịch của KH mà không cần báo trước trong các trường hợp mà MSB nhận thấy giao dịch đó liên quan đến/có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo gian lận; và/hoặc phục vụ cho mục đích bất hợp pháp, có dấu hiệu rửa tiền hoặc có các dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền theo quy định pháp luật; và/hoặc người thụ hưởng và/hoặc tài khoản chuyển tiền đến nằm trong Danh sách cảnh báo rủi ro của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc của MSB; và/hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và MSB từng thời kỳ.