ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ THẺ GHI NỢ DÀNH CHO KHCN TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

(ban hành kèm theo Quyết định số 11690/2026/QĐ-TGĐ20, có hiệu lực từ ngày 12/10/2026)

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 (TKTT):** Là loại tài khoản đồng Việt Nam do Khách hàng mở tại MSB với mục đích nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng các dịch vụ qua TKTT bao gồm: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ, thanh toán hóa đơn, nạp tiền, mua mã thẻ điện tử, phát hành thẻ ghi nợ gắn với TKTT và các dịch vụ khác phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.
3. **Chủ TK/Khách hàng (KH):** Là cá nhân đứng tên mở TKTT trên Ứng dụng TNEX để sử dụng các dịch vụ do MSB cung cấp.
4. **Ứng dụng TNEX:** Là phần mềm ứng dụng do MSB phát triển trên thiết bị di động.
5. **Tên đăng nhập:** Là mã định danh xác thực duy nhất giữa MSB và KH để truy cập và sử dụng tài khoản giao dịch điện tử khi sử dụng phần mềm Ứng dụng TNEX dành cho khách hàng cá nhân. Tên đăng nhập trên Ứng dụng TNEX dành cho khách hàng cá nhân được MSB quy định là số điện thoại chính chủ của khách hàng cá nhân đã đăng ký với Ứng dụng TNEX.
6. **Mật khẩu/Mã khóa bí mật (Password):** Là hình thức xác nhận với một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của khách hàng vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ hoặc xác nhận khách hàng thực hiện giao dịch được MSB cung cấp cho KH hoặc được KH đăng ký với MSB. Hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật phải có độ dài tối thiểu 08 ký tự và cấu tạo bao gồm tối thiểu các ký tự: chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt (@#$%^+=); Thời gian hiệu lực của mã khóa bí mật tối đa 12 tháng, đối với mã khóa bí mật được cấp phát mặc định lần đầu: thời gian hiệu lực tối đa là 30 ngày.
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 hoặc tổ chức tín dụng khác (nếu có) 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/dịch vụ theo từng thời kỳ.
9. **Tội phạm tài chính:** Là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, 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.
10. **Chủ sở hữu hưởng lợi**: Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối KH 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.

11. **Cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị**: Là người giữ chức vụ cấp cao trong các cơ quan, tổ chức nước ngoài và tổ chức quốc tế.
12. **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[1].
13. **Phòng, chống tài trợ khủng bố (CTF):** Là phòng, chống hành vi huy động, hỗ trợ tiền, tài sản dưới bất kỳ hình thức nào cho tổ chức, cá nhân khủng bố.
14. **Phòng, chống phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt (CPF):** Là các hoạt động ngoại giao, kinh tế, quân sự, an ninh, thực thi pháp luật, tình báo, hợp tác quốc tế, nghiên cứu khoa học và các hoạt động khác nhằm mục đích phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn, xử lý, ứng phó, khắc phục hậu quả của hoạt động phổ biến, tài trợ phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, giảm thiểu rủi ro hoặc tác nhân nguy hiểm và tiến tới loại bỏ vũ khí hủy diệt hàng loạt.
15. **Cấm vận, trừng phạt (ETS):** 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...
16. **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.
17. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act):** Là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với các TKTT nước ngoài được Chính phủ Hoa Kỳ ban hành năm 2010 và có hiệu lực vào ngày 30/06/2014 nhằm mục đích phát hiện, ngăn chặn và ngăn cản sự lạm dụng thuế của các đối tượng nộp thuế thông qua các TKTT đầu tư tại các Tổ chức tài chính nước ngoài (FFIs: Foreign Financial Institutions).
18. **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.
19. **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 pháp luật nước ngoài, cho phép bên nhận ủy thác được nhận chuyển giao quyền sở hữu hợp pháp tài sản từ bên ủy thác để thực hiện điều hành, quản lý, giám sát tài sản vì lợi ích của người thụ hưởng hoặc vì mục đích được xác định trong thỏa thuận.
20. **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).
21. **Địa chỉ liên lạc/ Địa chỉ giao dịch**: Là địa chỉ giao dịch mà KH đã đăng ký trên Ứng dụng TNEX để MSB liên hệ và gửi thông báo cho KH trong các trường hợp theo quy định tại Điều khoản, điều kiện.

[1] Khoản 1 Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền 2022

22. **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[2].
23. **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[3].
24. **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 được phép áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam.
25. **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.
26. **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 những người có liên quan đến KH (nếu có) theo quy định pháp luật để phục vụ cho hoạt động mở và sử dụng TKTT, cung cấp dịch vụ cho KH thông qua TKTT, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin TK, giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế và các thông tin có liên quan khác.
27. **Điều khoản điều kiện:** Là bản Điều khoản điều kiện chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ nội địa trên Ứng dụng TNEX này cùng với các thông tin KH cung cấp trên Ứng dụng TNEX và bất kỳ thỏa thuận nào giữa MSB với KH (nếu có). Các văn kiện giao dịch và thông tin được cung cấp nói trên tạo thành một Hợp đồng mở, sử dụng dịch vụ tài khoản; hợp đồng phát hành, sử dung thẻ ghi nợ và đăng ký dịch vụ khác hoàn chỉnh và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm các Bên.
28. **Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX:** là các dịch vụ Ngân hàng do MSB cung cấp cho KH sử dụng Ứng dụng TNEX, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Dịch vụ chuyển khoản, dịch vụ Nạp tiền vào tài khoản thanh toán, dịch vụ thanh toán hóa đơn, dịch vụ Nạp tiền viễn thông, dịch vụ mua mã thẻ điện tử, dịch vụ mua mã thẻ data, dịch vụ thanh toán QRCode.
29. **Thẻ ghi nợ nội địa (Thẻ):** Là loại Thẻ do MSB phát hành và cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch trong phạm vi số tiền trên TKTT của Chủ thẻ mở tại MSB trên ứng dụng TNEX. Các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ nội địa phải thực hiện trên lãnh thổ Việt Nam. Thẻ phi vật lý được liên kết với TKTT khi KH được phê duyệt mở TKTT thành công. KH có thể lựa chọn để phát hành thẻ vật lý nếu KH có nhu cầu sử dụng.
30. **Thẻ vật lý:** Là thẻ do MSB phát hành có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu trữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định pháp luật.
31. **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 Ngân hàng nhà nước và quy định của tổ chức phát hành thẻ, được MSB phát hành cho chủ thẻ để giao dịch trên môi trường internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ khác. Thẻ phi vật

[2] Khoản 3, Điều 3, Luật Căn cước
[3] Khoản 11, Điều 3, Luật Căn cước

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.

32. **Thời hạn hiệu lực thẻ:** là 05 năm kể từ thời điểm Chủ Thẻ được MSB chấp thuận yêu cầu phát hành thẻ trên Ứng dụng TNEX. Thời hạn hiệu lực được in trên thẻ. Trong trường hợp TKTT bị đóng thì thẻ không còn hiệu lực sử dụng.
33. **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định liên quan của Ngân hàng nhà nước.
34. **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 hoặc các TCTTT khác cung ứng theo quy định pháp luật.
35. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** Là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ.
36. **Mã số xác định của chủ thẻ (PIN- Personal Identification Number):** Là mã số mật được MSB cấp cho Chủ thẻ hoặc do Chủ Thẻ tạo lập theo quy trình được MSB quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ, mã số PIN có thể được sử dụng cùng với Thẻ trong một số giao dịch Thẻ tại ATM, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS), để chứng thực giao dịch thẻ đã được KH thực hiện và/hoặc cho phép thực hiện. Mã số PIN khi giao dịch (ngoại trừ mã PIN do MSB cấp lần đầu) là mã số do KH tự đặt, chỉ có KH biết và KH chịu trách nhiệm bảo mật.
37. **ATM (Automated Teller Machine):** Là máy giao dịch tự động.
38. **Contact Center:** Là Bộ phận Chăm sóc khách hàng sử dụng Ứng dụng TNEX của MSB hoạt động 24/7 thông qua số điện thoại 1-800-599-982.
39. **Dữ liệu cá nhân**: Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
40. **Xử lý dữ liệu cá nhân:** Là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan[4].
41. **Bản Điều Khoản Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng (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.

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

[4] Khoản 7 Điều 2 Nghị định 13/2023/NĐ-CP

công khai bản Điều khoản điều kiện này trên website www.msb.com.vn và/hoặc Ứng dụng TNEX. 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 và/hoặc Ứng dụng TNEX 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 lí 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 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.

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 bản Điều khoản điều kiện này bằng cách lập văn bản hoặc email, điện thoại, tin nhắn SMS hoặc bằng Notification trên Ứng Dụng TNEX và/hoặc gửi tới địa chỉ giao dịch hoặc địa chỉ email hoặc các thông tin liên hệ khác được khai báo trên Ứng dụng TNEX hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của MSB từng thời kỳ.
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 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 trên ứng dụng TNEX, MSB sẽ thông báo kết quả giao dịch cho KH qua thư điện tử hoặc tin nhắn SMS hoặc thông báo qua ứng dụng TNEX 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 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 Điều khoản điều kiện 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 ngân hàng điện tử 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…

4. 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 KH hoặc bất kỳ giao dịch nào có liên quan đến TK của KH tại MSB; (ii) điều tra nguồn gốc hoặc người nhận tiền dự kiến; (iii) tổng hợp Thông tin KH 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 KH hoặc về tình trạng của Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan của KH không phụ thuộc vào việc người này có phải là đối tượng của một biện pháp trừng phạt 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 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. Trường hợp nếu một bên phát hiện bên còn lại hoặc bất kỳ cán bộ, nhân viên, người đại diện nào khác của bên còn lại có hành vi vi phạm pháp luật, đặc biệt là có hành vi bị cấm theo Luật Phòng chống tham nhũng như hối lộ, nhận hối lộ, thì bên đó có quyền đơn phương chấm dứt việc thực hiện văn bản này mà không phải chịu phạt, bồi thường hay trách nhiệm nào khác đối với việc đơn phương chấm dứt này. Bên đơn phương chấm dứt sẽ thông báo về việc đơn phương bằng văn bản và được bên còn lại bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh (nếu có) từ hành vi vi phạm pháp luật.

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 TKTT 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 TKTT 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, 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 bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, bên nào vi phạm dẫn tới gây thiệt hại cho bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại trực tiếp và/hoặc gián tiếp phát sinh do lỗi của bên vi phạm gây ra phù hợp theo quy định của Pháp luật.

Điều 10. Điều Khoản Miễn Trừ Trách Nhiệm

KH chấp thuận rằng MSB không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào, bao gồm cả trách nhiệm thanh toán các khoản phạt, bồi thường thiệt hại, bồi hoàn hay bất kỳ chi phí liên quan nào đối với những thiệt hại, tổn thất của KH phát sinh do:

1. KH:

a) Vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc không tiếp cận (các) thông báo đã được MSB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của KH không đảm bảo khả năng kết nối Ứng dụng ổn định, liên tục; KH không cập nhật kịp thời nội dung thay đổi của Điều khoản, điều kiện thông qua các phương thức MSB đã lựa chọn thông báo, niêm yết;

b) Không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và các thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động của KH theo quy định pháp luật và Điều khoản, điều kiện, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp cố ý hoặc vô ý tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật của KH và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch cho bất kỳ người thứ ba nào; thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP, mã số bảo mật mà không thông báo trước cho MSB; và/hoặc các thông tin cá nhân, thiết bị điện tử của KH bị người khác giả mạo, đánh cắp hoặc sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp do lỗi của MSB;

c) Bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của KH hay MSB bao gồm nhưng không

giới hạn các trường hợp do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của KH hay bất kỳ bên thứ ba nào khác;

d) Không cung cấp đúng, đầy đủ thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh của KH theo quy định của pháp luật;

e) Không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật, quy định tại Điều khoản, điều kiện, và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

2. MSB:

a) Từ chối mở TKTT cho KH hoặc từ chối cho phép KH thực hiện/tiếp tục thực hiện bất kỳ hành động nào trên Ứng dụng TNEX, cho dù hành động đó đã và đang được diễn ra; mà theo đánh giá của MSB, những hành động đó có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MSB và/hoặc quy định pháp luật và/hoặc quy định tại Điều khoản, điều kiện này;

b) Tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất mà có thể dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị gián đoạn, chậm trễ, không liên tục nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại Điều khoản, điều kiện này;

c) Không thể cung cấp dịch vụ kịp thời, liên tục do (i) MSB tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại Điều khoản, điều kiện này; hoặc (ii) những nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB gặp sự cố xuất phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của MSB hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo hay bất kỳ hành động can thiệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại nào;

3. Xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho KH và cản trở khả năng của MSB trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với KH, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.

4. Tranh chấp phát sinh giữa KH với KH cá nhân khác trong quá trình sử dụng Ứng dụng TNEX, cho dù tranh chấp đó liên quan đến bất kỳ vấn đề gì ngoại trừ phát sinh do lỗi trực tiếp của MSB.

5. Các trường hợp MSB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại Điều khoản, điều kiện và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

Điều 11. 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. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt sử dụng dịch vụ trong trường hợp MSB chấm dứt cung cấp hoặc KH chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH.
3. Các Bên thống nhất không có cách hiểu khác nhau đối với bất kỳ nội dung nào nêu tại Ứng dụng TNEX, Bản điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan giữa MSB và KH.

B. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

PHẦN 1. DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

Điều 12. Nguyên Tắc Mở Và Sử Dụng Dịch Vụ Trên Ứng Dụng TNEX

1. KH phải tự thực hiện giao dịch mở Ứng dụng TNEX và không được ủy quyền cho người khác sử dụng Ứng dụng TNEX.
2. Tại thời điểm mở Ứng dụng TNEX, KH phải đảm bảo đồng thời các điều kiện:

a. là KH chưa từng có tài khoản thanh toán trên Ứng dụng TNEX của MSB;

b. KH là công dân có quốc tịch duy nhất là Việt Nam, cư trú trên lãnh thổ Việt Nam, từ 15 tuổi trở lên và có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật Việt Nam;

c. KH có GTTT còn hiệu lực;

d. KH không sinh tại Hoa Kỳ, không phải là công dân Hoa Kỳ hoặc là người được cấp thẻ thường trú nhân (Thẻ xanh) tại Hoa Kỳ hoặc là cá nhân cư trú tại Hoa Kỳ; không có số điện thoại tại Hoa Kỳ;

e. KH là chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng và duy nhất đối với việc sử dụng ứng dụng TNEX do KH thực hiện mở;

f. KH không tham gia bất kỳ Thỏa thuận pháp lý nào theo quy định của pháp luật Phòng, chống rửa tiền;

g. KH không phải là cha, mẹ, vợ, chồng, con, anh ruột, chị ruột, em ruột của cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị;

h. KH 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 của MSB từng thời kỳ;

i. Thỏa mãn các điều kiện về mức độ rủi ro thấp về phòng chống rửa tiền theo quy định của MSB từng thời kỳ;

j. Đảm bảo không vi phạm các Nguyên tắc chấp nhận KH của MSB trong từng thời kỳ.

Điều 13. Lập Yêu Cầu Và Xử Lý Giao Dịch

1. Lập yêu cầu:

a) Yêu cầu sử dụng Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX sẽ chỉ được chấp nhận khi yêu cầu được thực hiện bằng tên đăng nhập và mật khẩu truy cập của KH trên Ứng dụng TNEX và yêu

cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của TNEX. Bất cứ hành động nào truy cập trên Ứng dụng TNEX bằng chính tên đăng nhập và mật khẩu của KH kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp cho KH được hệ thống của MSB ghi nhận là do chính khách hàng thực hiện và KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này.

b) KH phải tự đảm bảo quá trình thực hiện Giao dịch chính xác và đầy đủ theo quy định của MSB. MSB có thể yêu cầu thông tin bổ sung hoặc xác nhận các chi tiết trước khi xử lý lệnh của KH. Nếu KH không cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu thì MSB có thể sẽ không cung cấp tất cả các dịch vụ cho KH.

c) KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ yêu cầu Dịch vụ đã được lập.

d) Bất kỳ yêu cầu nào đã được thực hiện sẽ được MSB coi là có giá trị và không huỷ ngang. KH theo đây cam kết và xác nhận rằng các yêu cầu do KH là người duy nhất thực hiện, MSB không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào cho bên thứ ba nào khác thực hiện/yêu cầu thực hiện giao dịch.

2. Xử lý giao dịch:

a) MSB xử lý Yêu cầu của KH theo đúng thông tin KH cung cấp, đúng quy định của Điều khoản điều kiện và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan. MSB không cần phải và không kiểm tra các thông tin mà KH cung cấp (ngoài việc kiểm tra Tên đăng nhập và Mật khẩu truy cập, các hình thức xác nhận giao dịch của KH). Bất kỳ sai sót nào trong việc nhập thông tin sai cũng có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một TKTT không đúng hoặc số tiền không đúng hoặc Yêu cầu không được thực hiện. MSB không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin không chính xác nào do KH cung cấp hoặc không có nghĩa vụ pháp lý đối với bất kỳ tổn thất nào gây ra bởi thông tin không chính xác trong Yêu cầu.

b) MSB cũng có thể hoãn thực hiện một Yêu cầu hoặc có thể yêu cầu KH cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan để xử lý yêu cầu và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc xử lý yêu cầu này. KH có thể xem trạng thái của yêu cầu của KH trên Ứng dụng TNEX.

c) MSB có thể từ chối việc thực hiện Yêu cầu của KH mà không cần báo trước trong các trường hợp:

- KH không cung cấp tất cả các thông tin cần thiết và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan; hoặc
- Khi giao dịch vượt quá hạn mức; hoặc
- Số tiền trong TKTT của KH không đủ để thực hiện giao dịch theo Yêu cầu của KH; hoặc
- KH vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý TKTT, hoặc
- Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền, hoặc
- Các trường hợp mà MSB nhận thấy liên quan đến/có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử và có dấu hiệu rửa tiền theo luật phòng chống rửa tiền; hoặc
- Khi lợi ích của MSB/KH/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận; hoặc
- Khi nhận được yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
- MSB tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào tại

Điều khoản, điều kiện.

Điều 14. Yêu Cầu Hệ Thống

1. Hệ thống giao dịch:

a) MSB không đảm bảo việc sử dụng Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX của KH sẽ không bị gián đoạn.

b) Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà MSB thông báo cho KH theo từng thời điểm, KH ghi nhận rằng Hệ thống ngân hàng cung cấp Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX có thể bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn.

c) Việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn có thể gây ra bởi các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn (i) Khó khăn về kỹ thuật để hoạt động hoặc vận hành phần mềm, thiết bị hoặc hệ thống của MSB hoặc nhà cung cấp dịch vụ, (ii) Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị nhiễu.

d) Nếu KH biết được hoặc đáng lẽ phải biết được rằng hệ thống và thiết bị của MSB không sẵn sàng để sử dụng hoặc đang trục trặc, thì trách nhiệm của MSB sẽ chỉ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong TKTT và hoàn trả mọi khoản phí hoặc lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.

2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng:

a) KH đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị di động của KH, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên thiết bị di động, duy trì một tài khoản người dùng với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để KH có thể truy cập các Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của KH trong quá trình KH sử dụng Dịch vụ.

b) KH không được phá rối hoặc quấy nhiễu dưới bất kỳ hình thức nào bất kỳ một phần nào của Dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, phần mềm liên quan tới MSB hay các dịch vụ).

c) KH chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống thiết bị di động và phần mềm của KH sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ.

Điều 15. Quy Định Về Bảo Mật

1. Ứng dụng có biện pháp và công cụ để thực hiện việc bảo mật để có thể bảo vệ thông tin cá nhân KH. Mọi thông tin của KH trong quá trình sử dụng Ứng dụng được bảo đảm an toàn tối đa. Mọi thông tin sẽ được bảo mật nhưng trong trường hợp cơ quan pháp luật yêu cầu bằng văn bản, MSB sẽ phải cung cấp những thông tin này cho các cơ quan pháp luật theo đúng quy định.
2. Khi KH giao dịch với MSB, KH đồng ý việc MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của KH, bao gồm các chi tiết về giao dịch của KH, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của KH, quan hệ tài khoản của KH với MSB và/hoặc các tài khoản của KH (sau đây gọi chung là "Thông tin").
3. MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập Thông tin của KH để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của KH đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iii) Cho phép MSB có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ;

(iv) Thông báo cho KH về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà KH có thể quan tâm; (v) Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, chấm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát thị trường; (vi) Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và (vii) Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.

4. KH có trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin định danh cá nhân, thông tin liên quan đến việc đăng ký Tài khoản, truy cập và sử dụng Ứng dụng (bao gồm nhưng không giới hạn tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, các hình thức xác nhận giao dịch của KH) và các thiết bị nhận OTP, các loại mật mã giao dịch, cụ thể:

a) Không được chọn mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của KH;

b) Không được tiết lộ mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch cho bất kỳ người nào khác bao gồm cả nhân viên MSB;

c) Không được cho phép bất kỳ người nào phát hiện thông tin khi KH nhập tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch;

d) Không được cho phép bất kỳ người nào khác bao gồm cả nhân viên MSB sử dụng thông tin định danh cá nhân, thông tin liên quan đến việc đăng ký Tài khoản, truy cập và sử dụng Ứng dụng và các thiết bị nhận mật mã giao dịch của KH;

e) Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mật mã giao dịch và không được ghi chép tại bất kỳ chỗ nào tạo điều kiện cho người khác, bao gồm cả nhân viên MSB, thu thập được thông tin của KH;

f) KH phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải, cập nhật trên Ứng dụng và/hoặc website www.msb.com.vn và/hoặc bất kỳ thông báo nào MSB gửi tới KH trong quá trình sử dụng Ứng dụng.

5. KH phải tuân thủ đầy đủ quy định về đổi, cấp lại tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch và bất kỳ thông tin nào khác liên quan đến sử dụng Ứng dụng theo yêu cầu của MSB trong từng thời kỳ.

6. Tại lần đầu đăng nhập trên Ứng dụng TNEX hoặc đăng nhập lần đầu tiên trên thiết bị di động khác với thiết bị giao dịch trên Ứng dụng TNEX lần gần nhất thì Khách hàng phải xác thực bằng cách:

a) Khớp đúng SMS OTP thông qua số điện thoại đã được khách hàng đăng ký;

b) Khớp đúng thông tin sinh trắc học của KH với 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 định 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);

7. Trong trường hợp KH phát hiện tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, thiết bị nhận OTP, mật mã giao dịch của Khách hàng bị mất, bị trộm, đã bị hoặc có nguy cơ bị phá hoại, đánh cắp thông tin hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép trên Tài khoản của KH trên Ứng dụng, KH phải lập tức thông báo tới Bộ phận Chăm sóc khách hàng (hotline: 1-800-599-982; Email: cskhcn@tnex.com.vn).

Điều 16. Điều Khoản Miễn Trách

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

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

Điều 17. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. Quyền của MSB

a) Bất kỳ giao dịch nào của Dịch Vụ trên Ứng Dụng TNEX đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.

b) MSB có quyền yêu cầu Khách hàng sử dụng Dịch Vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB.

c) MSB được miễn trách nhiệm theo quy định tại Điều 16 của Điều khoản điều kiện này.

d) Các quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, các thỏa thuận ký giữa MSB và Khách hàng liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ (nếu có) và các

quyền khác theo quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của MSB

a) Bảo đảm hệ thống phần mềm, hệ thống bảo mật cũng như các yếu tố liên quan đến giao dịch trên hệ thống Online Banking được ổn định, chính xác, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật;

b) Có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng bằng các phương thức phù hợp được quy định tại Điều khoản điều kiện này khi gặp sự cố về hệ thống phần mềm, an ninh mạng cũng như có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời;

c) Có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng bằng các phương thức phù hợp được quy định tại Điều khoản điều kiện này trong trường hợp tạm ngưng Dịch Vụ để thực hiện bảo trì hệ thống.

d) Có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng trong trường hợp từ chối thực hiện các giao dịch tài chính của Khách hàng.

e) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, các thỏa thuận ký giữa MSB và Khách hàng liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ (nếu có) và các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật.

Điều 18. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

1. Quyền của Khách hàng

a) Thay đổi các thông tin đã đăng ký với MSB sau khi gửi Đề nghị thay đổi thông tin theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ và được MSB xem xét, chấp nhận.

b) Đề nghị MSB hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch trên Ứng dụng TNEX (nếu có);

c) Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch Vụ;

d) Các quyền khác quy định tại bản Điều khoản điều kiện này, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ (nếu có) và các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

a) Cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng Dịch Vụ trên Ứng Dụng TNEX, các thông tin nhằm kiểm tra, đối chiếu nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho MSB là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.

b) Bảo đảm số dư tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại MSB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;

c) Bảo đảm thiết bị điện tử kết nối, hệ thống phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập vào Ứng Dụng TNEX đáp ứng, đảm bảo được các yêu cầu tối thiểu do MSB đặt ra để có thể truy cập sử dụng Dịch Vụ;

d) Khách hàng sử dụng Dịch Vụ có nghĩa vụ tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của MSB trong từng thời kỳ.

e) Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.

f) Không được sử dụng Dịch Vụ trên Ứng Dụng TNEX để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

g) Các nghĩa vụ khác quy định tại bản Điều khoản điều kiện này, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ (nếu có) và các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật.

PHẦN 2. DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Điều 19. Nguyên Tắc Mở Và Sử Dụng TKTT

1. Chủ TKTT phải tự thực hiện giao dịch mở TKTT và sử dụng TKTT, không ủy quyền cho người khác.
2. KH đảm bảo thỏa mãn các điều kiện sau trước khi thực hiện mở TKTT:

a) Độ tuổi: KH từ đủ 15 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật;

b) Đáp ứng đầy đủ các điều kiện để được mở và sử dụng Dịch vụ trên Ứng Dụng TNEX quy định tại Điều 12 của Điều khoản, Điều kiện này.

3. Phạm vi sử dụng TKTT và hạn mức sử dụng TKTT: Các thông tin về phạm vi sử dụng TKTT và hạn mức sử dụng TKTT được niêm yết công khai trên Ứng dụng TNEX và/hoặc trang web www.msb.com.vn. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung phạm vi sử dụng TKTT và hạn mức sử dụng TKTT trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên Ứng dụng TNEX và/hoặc trang web www.msb.com.vn. 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.
4. Các trường hợp từ chối mở TKTT của KH: MSB được quyền từ chối mở TKTT và KH sẽ được MSB thông báo về việc từ chối này khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

a) Không thể hoàn thành việc xác minh thông tin nhận biết khách hàng: (1) Do chưa đủ các hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cần thiết theo danh mục hồ sơ mở tài khoản thanh toán theo Quy định của MSB và quy định pháp luật từng thời kỳ hoặc (2) Do Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, chính xác hoặc không khớp đúng;

b) Có nghi ngờ về tính chính xác của thông tin KH mở TKTT so với các thông tin KH kê khai khi mở TKTT trên Ứng dụng TNEX, phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH;

c) KH không thuộc đối tượng được mở TKTT theo quy định này và theo quy định của pháp luật;

d) KH và các bên liên quan đến Khách hàng trong giao dịch thuộc các Danh sách được áp dụng để MSB thiết lập quan hệ/Từ chối cung cấp sản phẩm dịch vụ/Từ chối thực hiện giao dịch do vi quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB từng thời kỳ;

e) Trường hợp từ chối mở TKTT, MSB sẽ thông báo cho KH ngay khi KH thao tác mở TKTT trên Ứng dụng TNEX;

f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ.

5. Các hành vi bị cấm[5]:

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) Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi;

c) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán;

d) Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên TKTT, 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;

e) Mở hoặc duy trì TKTT 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 TKTT, thông tin thẻ ngân hàng;

f) Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp;

g) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, 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;

h) Sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện các giao dịch cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận trừng phạt;

i) 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, vi phạm chính sách cấm vận trừng phạt;

j) Chủ TKTT có TKTT tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài TKTT 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;

k) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật;

6. KH bắt buộc sử dụng Thẻ căn cước, thẻ Căn cước công dân gắn chip hoặc Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) để mở TKTT và số điện thoại chính chủ để đăng ký mở TKTT.

7. KH đồng ý để MSB thu thập dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng trước khi thực hiện mở TKTT.

8. Từ ngày 01/01/2025, 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 với:

[5] Điều 8, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

(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;

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 TKTT và công bố công khai tại website www.msb.com.vn cho KH được biết.
11. Các loại TKTT:
    Khi KH đăng ký mở và sử dụng TKTT thành công trên Ứng dụng TNEX, hệ thống tự động mở 02 TKTT bao gồm:

- TKTT CA: sử dụng để nộp rút tiền mặt, chuyển tiền đi, nhận tiền đến tài khoản qua các kênh nội bộ và liên ngân hàng trên Ứng dụng TNEX, gắn với thẻ ghi nợ để thực hiện các giao dịch bằng thẻ và thực hiện các giao dịch khác trên tài khoản.
- TKTT Energy: sử dụng để thực hiện các giao dịch thanh toán hàng hóa, thanh toán QR Code, thanh toán hóa đơn, nạp tiền…trên Ứng dụng TNEX, không gắn với thẻ ghi nợ. Không phát hành thẻ ghi nợ gắn với TKTT Energy, không thực hiện rút, chuyển tiền ra khỏi TKTT Energy, trừ chuyển tiền sang TKTT Energy khác.

Điều 20. Uỷ Quyền Sử Dụng TKTT:

Chủ TKTT không được ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT dưới bất kỳ hình thức và nhằm phục vụ bất kỳ mục đích nào, trừ trường hợp được sự chấp thuận trước của MSB.

Điều 21. Phong Tỏa TKTT

1. MSB được thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT của KH trong các trường hợp sau:

a) Có yêu cầu bằng văn bản của KH/Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ;
b) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với MSB;
c) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

d) MSB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của KH 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 TKTT của KH. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
e) Chủ tài khoản 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 TKTT;
g) Nghi ngờ TKTT của KH có dấu hiệu gian lận, vi phạm các nghĩa vụ thanh toán/ trả nợ với MSB;
h) Các trường hợp khác theo quy định 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 TKTT;
i) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật và quy định MSB từng thời kỳ.
2. Việc chấm dứt phong tỏa TKTT được thực hiện trong các trường hợp sau:
a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
b) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và MSB;
c) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
d) MSB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền theo quy định tại Khoản 1, Điều này;
e) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật và quy định MSB từng thời kỳ.

Điều 22. Đóng TKTT

1. MSB được thực hiện đóng TKTT trong các trường hợp sau:
a) Khi có yêu cầu đóng TKTT, Chủ TKTT có thể trực tiếp yêu cầu tại văn phòng dự án Digital Youth MSB, địa chỉ hiện tại ở Tầng 20, Tòa nhà ROX, số 54A Nguyễn Chí Thanh, Quận Đống Đa, Hà Nội hoặc qua tổng đài Bộ phận chăm sóc khách hàng 1800 599 982. Việc đóng tài khoản được thực hiện sau khi Chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT; Trường hợp Chủ TKTT chưa hoàn thiện nghĩa vụ thanh toán theo bản án, quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa tất toán việc trả nợ cho MSB thì KH không được đóng TKTT;
b) Theo thỏa thuận giữa chủ TKTT và MSB;
c) Chủ TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi ;
d) Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT với MSB;
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) TKTT 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 trừ trường hợp Chủ TKTT 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;

g) Khi kết quả rà soát KH định kỳ theo quy định của Pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chỉ ra rằng KH 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 tại thời điểm rà soát định kỳ;

h) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Chủ TKTT 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 đóng TKTT.

2. Khi đóng TKTT không phải theo yêu cầu của chủ TKTT, MSB phải thông báo bằng phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản, điều kiện này 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, người đại diện hợp pháp trong trường hợp Chủ tài khoản bị chết, bị tuyên bố đã chết)biết trước khi đóng tài khoản 03 ngày làm việc.
3. Chỉ thực hiện đóng TKTT sau khi khi số dư TKTT bằng 0 (không) (bao gồm cả số dư thấu chi).
4. Xử lý số dư còn lại trên TKTT trước khi đóng TKTT:

a) Thanh toán phí đóng TKTT và các khoản phí liên quan khác (nếu có) theo biểu phí của MSB công bố trong từng thời kỳ và được niêm yết trên website tại địa chỉ www.msb.com.vn và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB;

b) Theo thỏa thuận giữa KH và MSB;

c) Chi trả theo yêu cầu của Chủ TKTT; hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích; hoặc 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;

d) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

e) Trường hợp Chủ TK hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp chưa đến nhận số tiền còn lại trên TKTT sau khi MSB đã thông báo qua điện thoại liên hệ hoặc hòm thư điện tử KH đăng ký khi mở TKTT, số tiền còn lại đó được quản lý tại TKTT "Tiền giữ hộ". Sau thời hạn 5 năm kể từ ngày MSB thông báo, nếu Chủ TK hoặc người được thừa kế/người đại diện những người thừa kế hợp pháp không nhận lại số tiền còn lại trên TKTT thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường;

f) Trường hợp đóng TKTT khi KH sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TKTT 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;

g) Sau khi đóng TKTT, nếu KH muốn sử dụng TKTT, KH phải làm lại thủ tục mở TKTT. KH sẽ được cung cấp số TKTT mới.

Điều 23. Phí Và Chi Phí

1. KH có trách nhiệm thanh toán cho MSB các khoản phí, chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng TKTT theo biểu phí do MSB ban hành phù hợp với quy định của Pháp luật và được niêm yết công khai trên website của tại địa chỉ www.msb.com.vn và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB và/hoặc theo các thỏa thuận của KH với MSB (nếu có).
2. Biểu phí có thể thay đổi theo từng thời kỳ. Mọi thay đổi sẽ được thông báo tối thiểu 07 (bảy) ngày trước ngày hiệu lực trên website tại địa chỉ www.msb.com.vn và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB. Việc KH vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi thông báo được đăng tải sẽ được hiểu là KH đã đọc, đã hiểu và đồng ý với các thay đổi về Biểu phí.

Điều 24. Trả Lãi Đối Với Số Dư Trên TKTT

1. Số dư trên TKTT được tính lãi theo quy định của MSB và phù hợp với quy định của Pháp luật từng thời kỳ. Mức lãi suất do MSB ấn định và niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB. Trong trường hợp có thay đổi về lãi suất, MSB sẽ niêm yết mức lãi suất mới tại địa chỉ www.msb.com.vn và/hoặc trên Ứng dụng TNEX 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:

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

- Trả lãi: Tiền lãi từ số dư TKTT được MSB thanh toán hàng tháng vào TKTT của KH 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 25. Tra Soát, Khiếu Nại :

1. MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán

qua tổng đài điện thoại (có ghi âm hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) hoặc trực tiếp tại văn phòng dự án Digital Youth hoặc 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. KH phải sử dụng mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại hoặc bổ sung thông tin theo biểu mẫu (văn bản giấy hoặc điện tử) theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ để làm căn cứ tra soát, khiếu nại chính thức.

2. MSB yêu cầu Chủ TKTT 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. Cơ sở tra soát khiếu nại

a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận các dịch vụ Tài chính trên Ứng dụng TNEX, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu dịch vụ Tài chính trên Ứng dụng TNEX của KH cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng KH đã sử dụng các Dịch vụ Tài chính trên Ứng dụng TNEX của MSB và KH chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của KH, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp các Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX hay KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu về dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX sau khi yêu cầu này đã được MSB xử lý.

b) KH đồng ý rằng phản hồi hoặc thông báo của MSB về Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản.

c) KH phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ giữ hồ sơ thực hiện Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.

5. Thời hạn KH được quyền gửi đề nghị tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
6. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại :

a) MSB có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu 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.

7. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại :

a) Đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận trong Điều khoản điều kiện, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định pháp luật hiện hành.

b) Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp

theo, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

8. 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[6], 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.
9. Trong trường hợp MSB, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định tại Điều khoản điều kiện.
10. Yêu cầu phối hợp

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

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

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

Điều 26. Địa Điểm/Phương Thức Giao Dịch TKTT

1. Các loại giao dịch sẽ thực hiện qua Ứng dụng TNEX : chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, nạp tiền, mua mã thẻ điện tử, thanh toán QR, phát hành thẻ ghi nợ gắn với TKTT.
2. Các loại giao dịch sẽ thực hiện tại Văn phòng Dự án Digital Youth: Phong tỏa TKTT, đóng TKTT, giao dịch trong các trường hợp đặc biệt.
3. Địa điểm/Phương thức giao dịch TKTT có thể thay đổi theo từng thời kỳ. Mọi thay đổi sẽ được thông báo tối thiểu 01 (một) ngày trước ngày hiệu lực trên website tại địa chỉ www.msb.com.vn và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB. Việc KH vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi thông báo được đăng tải sẽ được hiểu là KH đã đọc, đã hiểu và đồng ý với các thay đổi về Biểu phí.

Điều 27. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH

1. Quyền của KH

a) Sử dụng số tiền trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;
b) Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung ứng;
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, số dư trên TKTT của mình theo thỏa thuận với MSB;

[6] Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn

d) Được yêu cầu MSB thực hiện phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng TKTT theo quy định của MSB và Pháp luật;

e) Có quyền của chủ thể dữ liệu (đối với dữ liệu cá nhân), quyền và nghĩa vụ của khách hàng (đối với thông tin khách hàng);

f) 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;

g) Đồng ý cho MSB thực hiện việc thu thập, sử dụng, lưu trữ, xử lý dữ liệu cá nhân/thông tin KH, cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao) thông tin KH cho cá nhân, tổ chức khác trong trường hợp được quy định tại Khoản 2 và Khoản 3 Điều 4 của Điều khoản Điều kiện này và Bản Điều Khoản Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin KH. Sự đồng ý của Khách hàng được áp dụng đối với tất cả các hoạt động trong quy trình xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin KH, trừ trường hợp luật có quy định khác.

2. Nghĩa vụ của KH

a) Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT 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 trên TK theo thỏa thuận giữa KH và MSB.

b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và các quy định có liên quan của Pháp luật;

c) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TKTT và niêm yết trên website tại địa chỉ www.msb.com.vn và/hoặc trên Ứng dụng TNEX;

d) Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ TKTT của mình bị lợi dụng;

e) Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB chuyển thừa, chuyển nhầm vào TKTT của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB);

f) Cung cấp đầy đủ, trung thực, rõ ràng, chính xác các Thông tin KH cho MSB theo quy định pháp luật và theo thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. KH phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho MSB về bất cứ thay đổi nào liên quan đến Thông tin KH đã đăng ký và cung cấp khi mở TKTT và KH có nghĩa vụ thực hiện các thủ tục, hồ sơ để đăng ký thay đổi các thông tin đó;

g) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TKTT và công bố trong từng thời kỳ. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của các thông tin, văn bản KH 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;

h) KH tự chịu trách nhiệm bảo quản và quản lý Thiết bị di động, Ứng dụng TNEX, chữ ký số (nếu có), các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch, đảm bảo không bị tiết lộ/chia sẻ cho bất kỳ người nào và/hoặc không bị sử dụng bởi bất kỳ tổ chức, cá nhân nào khác ngoài chính KH. KH đồng ý hợp tác thực hiện tất cả các yêu cầu cần thiết từ MSB và/hoặc bên thứ ba liên quan để phòng ngừa, ngăn chặn giao dịch gian lận, mất mát hay mất cắp liên quan đến Thiết bị di động và/hoặc bất kỳ thông tin nào của KH. KH chịu toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp Thiết bị di động, Ứng dụng TNEX, chữ ký số, các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch bị tiết lộ, lạm dụng

dẫn đến tiền trong TKTT bị tổn thất hoặc TKTT của KH bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc phát sinh tranh chấp với bên thứ ba. MSB có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của KH;

i) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán;

j) Không được sử dụng TKTT 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, vi phạm các chương trình cấm vận, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm Pháp luật khác;

k) 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: (i) 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; (ii) chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp cho MSB; (iii) 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; (iv) MSB có quyền tạm ngừng thực hiện dịch vụ TK online 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;

l) KH 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;

m) 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.

n) 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 KH thuộc trường hợp Người có liên quan của người quản lý, thành viên Ban kiểm soát, cổ đông lớn của MSB; công ty con, công ty liên kết 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;

o) Thanh toán phí và các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của MSB và pháp luật từng thời kỳ;

p) Có trách nhiệm cập nhật, bổ sung thông tin GTTT kịp thời trước ngày GTTT được sử dụng để đăng ký mở và sử dụng TKTT hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng theo yêu cầu của MSB. TKTT của KH sẽ bị tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền cho đến khi KH cập nhật, bổ sung theo quy định và yêu cầu của MSB;

q) Trường hợp KH có nhu cầu mở thêm tài khoản thanh toán hoặc các tài khoản thanh toán chuyên dùng, KH thực hiện theo hướng dẫn và quy định của MSB từng thời kỳ trên cơ sở đáp ứng đầy đủ các quy định, điều kiện để được mở thêm tài khoản thanh toán hoặc các tài khoản thanh toán chuyên dùng;

r) Có quyền đối với dữ liệu cá nhân của mình như: Quyền được biết, Quyền đồng ý, Quyền truy cập, Quyền rút lại sự đồng ý, Quyền xóa dữ liệu, Quyền hạn chế xử lý dữ liệu, Quyền cung cấp dữ liệu, Quyền phản đối xử lý dữ liệu, Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại, Quyền tự bảo vệ theo theo Bản Điều Khoản Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu

cá nhân, thông tin KH giao kết/đồng ý với MSB trong từng thời kỳ và theo quy định pháp luật;

s) Được yêu cầu MSB hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo thỏa thuận với MSB;

t) Cam kết về tính đúng đắn, tính chính xác, hợp pháp và hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm liên quan về bộ hồ sơ mở tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử;

u) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TKTT do lỗi của mình;

v) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác, rõ ràng và đầy đủ của các thông tin, văn bản KH cung cấp cho MSB và thông tin KH cung cấp trên Ứng dụng TNEX;

w) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ của các giao dịch yêu cầu MSB thực hiện;

x) 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, yếu tố sinh trắc học, chữ ký số hoặc sử dụng bất kỳ yếu tố, hình thức xác nhận nào mà Khách hàng đã từng đăng ký tại MSB cho bất kỳ giao dịch nào,… trên cơ sở phù hợp với hình thức xác nhận 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.

y) KH chịu trách nhiệm cung cấp các thông tin trong thời hạn mà MSB yêu cầu hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và phải cập nhập thông tin liên tục theo yêu cầu của MSB theo quy định của pháp luật để MSB tuân thủ theo bất kỳ Luật hoặc quy định pháp luật, đặc biệt là các quy định về FATCA. Cụ thể là:

- Bất cứ lúc nào khi KH trở thành công dân Hoa Kỳ trong tương lai, KH phải ngay lập tức liên hệ với MSB để cập nhập thông tin đó. Nếu KH trở thành công dân Hoa Kỳ hoặc phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan tới (các) tài khoản của KH mở tại MSB khiến cho (các) tài khoản của KH được xem như (các) tài khoản của công dân Hoa Kỳ, KH phải hoàn tất và gửi lại ngay cho MSB bất cứ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà có thể áp dụng đối với KH và cung cấp thông tin để giải thích cho việc KH không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ dù là có những dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ mà MSB yêu cầu tùy từng thời điểm. KH đồng ý rằng trong trường hợp KH không cung cấp bất cứ tài liệu nào liên quan đến các khoản thuế hoặc các tài liệu miễn trừ thuế hoặc không thể giải thích để chứng minh KH không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ cho dù là có dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ đó, KH sẽ được xem là công dân Hoa Kỳ hoặc chủ tài khoản không tuân thủ, và sẽ bị khấu trừ 30% trên các khoản thanh toán có thể khấu trừ có nguồn gốc từ Hoa Kỳ;
- KH đồng ý (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.

z) Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định Pháp luật, Điều khoản điều kiện và theo thỏa thuận khác bằng văn bản (nếu có) giữa Chủ TKTT với MSB.

Điều 28. Quyền Và Nghĩa Vụ của MSB

1. **Quyền của MSB**

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

i. 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;

ii. Theo yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan nhà nước 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 Pháp luật;

iii. 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 TKTT theo quy định Pháp luật và thông báo cho Chủ TKTT biết;

iv. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TKTT của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức này phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;

v. 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;

vi. Theo thỏa thuận khác với Chủ TKTT.

b) 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[7];

c) 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 KH[8];

d) MSB có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán của KH trong các trường hợp sau:

i. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;

ii. KH 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;

[7] Khoản 2, Điều 30, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP
[8] Khoản 1, Điều 32, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

iii. Tài khoản thanh toán không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;

iv. 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;

v. Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;

vi. Có bất kỳ hành vi nào vi phạm bản Điều khoản điều kiện này, các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có) và quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động mở và sử dụng tài khoản; KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định mở và sử dụng TKTT;

vii. Khách hàng thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Bản Điều khoản điều kiện này;

viii. MSB có nghi vấn về khả năng dính líu đến tội phạm tài chính của KH hoặc KH có dấu hiệu của tội phạm tài chính;

ix. Có các hành vi trốn thuế hoặc chống đối các quyết định của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến tài khoản của KH tại MSB cũng như tại các tổ chức tín dụng khác;

x. Các TKTT nghi ngờ nguồn tiền chuyển 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 Mobile Banking hoặc yêu cầu xác thực giao dịch thanh toán kênh điện tử bằng yếu tố sinh trắc học, dừng giao dịch nếu có đủ căn cứ...;

xi. TKTT 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 theo quy định cụ thể theo từng thời kỳ. Trên cơ sở kết quả thực hiện nhận biết KH, MSB đánh giá để tiếp tục giao dịch/ từ chối thực hiện giao dịch/ phong tỏa đối với KH;

xii. KH 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;

xiii. Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với KH tại thỏa thuận mở và sử dụng TKTT bao gồm: trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của MSB;

xiv. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Lưu ý: Trường hợp từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Chủ tài khoản, MSB phải thông báo lý do từ chối cho Chủ tài khoản theo các phương thức phù hợp với quy định MSB từng thời kỳ.

e) MSB có quyền chủ động thực hiện các hành động MSB cho là cần thiết phù hợp với quy định pháp luật và quy định của MSB nếu KH không thực hiện, không tuân thủ đúng và đầy đủ theo các hướng dẫn, yêu cầu của MSB trên Ứng dụng TNEX liên quan tới việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH, mở và sử dụng TKTT, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, phong tỏa TKTT và yêu cầu xác minh lại thông tin nhận biết KH nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH;

f) 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;

g) 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 này;

h) 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;

i) 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;

j) 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;

k) 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;

l) Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Chủ tài khoản với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. **Trách nhiệm của MSB**

a) Thực hiện lệnh thanh toán của KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;

b) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của KH đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT;

c) Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của KH 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 KH; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của KH theo đề nghị của tổ chức cung ứng dịch vụ do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;

d) Thông tin đầy đủ, kịp thời cho KH về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa TKTT 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;

e) Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của KH hoặc dữ liệu cá nhân do KH cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và các giao dịch trên TKTT của KH theo quy định của pháp luật;

f) Cập nhật các thông tin KH định kỳ hoặc khi KH thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán 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;

g) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:

i. 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;

ii. 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;

iii. 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.

h) 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 KH 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;

i) 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;

j) Đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định của pháp luật;

k) 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;

l) 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;

m) Niêm yết công khai mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn, bản Điều khoản điều kiện này, … và đăng tải trên website www.msb.com.vn hoặc/ và phần mềm ứng dụng TNEX của MSB;

n) Ban hành quy định nội bộ về mở và sử dụng TKTT tại MSB. Hướng dẫn KH sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho KH về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng TKTT và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của KH trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo quy đinh và thỏa thuận giữa KH với MSB;

o) Cung cấp thông tin về TKTT của KH theo hướng dẫn của NHNN để thực hiện chức năng quản lý nhà nước;

p) Thường xuyên cảnh báo, hướng dẫn cho KH về các phương thức thủ đoạn, tội phạm trong mở và sử dụng TKTT; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng TKTT 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;

q) MSB thông báo cho KH tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của GTTT để kịp thời yêu cầu KH cập nhật, bổ sung thông tin thông qua hình thức thông báo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này;

r) MSB thực hiện xây dựng các biện pháp, công cụ theo dõi thời hạn hiệu lực GTTT của KH để kịp thời thông báo cho KH và tạm dừng giao dịch theo quy định của pháp luật. Quy trình thực hiện được triển khai theo thông báo của MSB từng thời kỳ;

s) Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 29. Cung cấp các thông tin và xác nhận liên quan đến tài khoản thanh toán

1. 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.
2. MSB được cung cấp thông tin của Khách hàng cho tổ chức, cá nhân khác khi có sự đồng ý của Khách hàng (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác)[9].
3. MSB được phép cung cấp thông tin về số dư trên TKTT 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;
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. 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:

a) Theo yêu cầu trực tiếp của Chủ tài khoản bằng các phương thức như: thực hiện tại văn phòng Dự án Digital Youth, 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 định 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

[9] Điều 14 Nghị định 13/2023/NĐ-CP

pháp luật.

8. 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 tại 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.

PHẦN 3. PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

Điều 30. Phát Hành, Kích Hoạt Thẻ

1. KH (Chủ thẻ) đăng ký phát hành Thẻ qua Ứng dụng TNEX theo quy trình, thủ tục, hướng dẫn của MSB. Thẻ sau khi phát hành sẽ được giao tới Chủ thẻ theo địa chỉ nhận Thẻ mà Chủ thẻ đã đăng ký tại thời điểm yêu cầu phát hành thẻ vật lý trên Ứng dụng TNEX.
2. Chủ thẻ thực hiện yêu cầu kích hoạt thẻ trực tiếp trên ứng dụng TNEX hoặc thông qua cách gọi điện yêu cầu kích hoạt đến Contact Center.
3. PIN lần đầu được TNEX gửi cho Chủ thẻ qua tin nhắn SMS gửi đến số điện thoại mà Chủ thẻ đã đăng ký trên ứng dụng TNEX. Những lần yêu cầu cài đặt lại PIN/ tạo mới PIN Chủ thẻ thao tác trực tiếp trên ứng dụng TNEX.
4. Ngay sau khi nhận Thẻ vật lý, Chủ thẻ phải thực hiện ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, KH phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
5. Chủ thẻ đảm bảo thỏa mãn các điều kiện sau trước khi thực hiện phát hành Thẻ:

a. Chủ thẻ là công dân có quốc tịch duy nhất là Việt Nam, và cư trú trên lãnh thổ Việt Nam, từ 18 tuổi trở lên và có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật Việt Nam;

b. Chủ thẻ có GTTT còn hiệu lực;

c. Chủ thẻ không sinh tại Hoa Kỳ, không phải là công dân Hoa Kỳ hoặc là người được cấp thẻ thường trú nhân (Thẻ xanh) tại Hoa Kỳ hoặc là cá nhân cư trú tại Hoa Kỳ; không có số điện thoại tại Hoa Kỳ;

d. Chủ thẻ là chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng và duy nhất đối với việc sử dụng ứng dụng TNEX do Chủ thẻ thực hiện mở;

e. Chủ thẻ không tham gia bất kỳ Thỏa thuận pháp lý nào theo quy định của pháp luật Phòng, chống rửa tiền;

f. Chủ thẻ không phải là cha, mẹ, vợ, chồng, con, anh ruột, chị ruột, em ruột của cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị;

g. Chủ thẻ 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 của MSB từng thời kỳ;

h. Thỏa mãn các điều kiện về mức độ rủi ro thấp về phòng chống rửa tiền theo quy định của MSB từng thời kỳ;

i. Đảm bảo không vi phạm các Nguyên tắc chấp nhận KH của MSB trong từng thời kỳ.

Điều 31. Sử Dụng Thẻ

1. Mục đích sử dụng Thẻ: Chủ Thẻ chấp thuận và cam kết với MSB chỉ sử dụng Thẻ vào các mục

đích và Giao dịch phù hợp với quy định của Pháp luật Việt Nam và của MSB.

2. Phạm vi sử dụng Thẻ: 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. Các giao dịch Thẻ được thực hiện trong phạm vi số dư Tài khoản liên kết Thẻ.
3. Thời hạn sử dụng Thẻ: 05 năm kể từ ngày Chủ thẻ được MSB chấp thuận yêu cầu phát hành thẻ trên ứng dụng TNEX hoặc một thời hạn khác theo quy định của MSB từng thời kỳ và 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 để tiếp tục sử dụng thẻ.
4. Đồng tiền thanh toán trên Thẻ: 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.
5. Hạn mức sử dụng thẻ:

a) Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ theo đúng hạn mức sử dụng theo quy định bao gồm: hạn mức rút tiền trong một giao dịch, hạn mức rút tiền trong một ngày, hạn mức thanh toán, hạn mức chuyển khoản và các hạn mức khác được công bố trên website www.msb.com.vn;

b) Nếu Chủ thẻ có nhu cầu thay đổi hạn mức giao dịch của Thẻ, Chủ thẻ có thể thực hiện thao tác trực tiếp trên ứng dụng TNEX (Các hạn mức giao dịch được phép thay đổi tùy thuộc vào quy định của MSB từng thời kỳ).

6. Truy vấn thông tin Thẻ và Giao dịch Thẻ: Chủ thẻ có thể truy vấn thông tin về số dư TKTT tại ATM của MSB, đề nghị cung cấp lịch sử Giao dịch Thẻ hoặc các thông tin khác thông qua Ứng dụng TNEX hoặc qua Contact Center.
7. Phí sử dụng Thẻ:

a) 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 tuỳ thuộc vào loại Thẻ sử dụng, dịch vụ mà KH 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;

b) Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí MSB sẽ thông báo cho KH trước 07 ngày về việc sửa đổi, bổ sung này qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại hoặc tin nhắn từ ứng dụng TNEX hoặc bằng văn bản và niêm yết trên website www.msb.com.vn. Việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ sau thời điểm có sự thay đổi biểu phí được coi là Chủ thẻ đã đồng ý với các khoản phí sử dụng thẻ. Trường hợp không đồng ý, Chủ thẻ phải thông báo tới MSB về việc chấm dứt dịch vụ sau khi thanh toán mọi nghĩa vụ tài chính với MSB ;

c) Chủ thẻ khi rút tiền mặt tại các máy ATM ngoài hệ thống của MSB sẽ chịu phí rút tiền mặt theo quy định của Ngân hàng quản lý ATM đó. Việc Chủ thẻ tiếp tục thực hiện giao dịch sau khi màn hình ATM thông báo giao dịch sẽ bị tính phí được hiểu rằng Chủ thẻ đồng ý trả các khoản phí liên quan đến giao dịch đó. Các khoản phí này sẽ được trừ vào TKTT của Chủ thẻ vào thời điểm giao dịch ;

d) Chủ thẻ đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện để MSB trích nợ TKTT để thu các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của MSB.

8. Giao dịch Thẻ:

a) 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 ;

b) Chủ thẻ nhận thức đầy đủ rủi ro và chịu trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch thẻ, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố định danh, xác thực khách hàng theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và yêu cầu của MSB từng thời kỳ ;

c) 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.

Điều 32. 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 … 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 (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 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 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) Các trường hợp khác theo quy định của MSB phù hợp quy định của pháp luật.

Điều 33. Các Trường Hợp Từ Chối Thanh Toán Giao dịch Thẻ

MSB có quyền từ chối thanh toán Giao dịch Thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

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 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 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 Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác – nếu có);
10. Chủ Thẻ nhập sai mã PIN hoặc nhập sai mã xác nhận giao dịch theo quy định MSB từng thời kỳ;
11. Thiết bị chấp nhận Thẻ, kênh thanh toán di động hoặc ngân hàng thanh toán Thẻ không kết nối thành công 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. Ngân hàng thanh toán giao dịch không cung cấp đủ các dữ liệu của giao dịch theo quy định chuẩn chi của MSB;
16. Các trường hợp theo quy định của Tổ chức thẻ trong nước, Tổ chức Thẻ quốc tế phù hợp với quy định của Pháp luật;
17. 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;
18. Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác giữa MSB và KH (nếu có).

Điều 34. Các trường hợp tạm khóa thẻ

1. MSB có quyền tạm khóa Thẻ thuộc một trong các trường hợp sau:

a) Theo yêu cầu của Chủ Thẻ qua ứng dụng TNEX hoặc qua số điện thoại chăm sóc khách hàng (Contact Center 1800 599982) của Ứng dụng TNEX của MSB hoặc bằng các phương thức phù hợp theo quy định của MSB từng thời kỳ;

b) Theo yêu cầu của MSB sau khi đã thông báo cho chủ thẻ đối với trường hợp thẻ đã cấp cho chủ thẻ;

c) Thẻ có nghi ngờ 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…;

d) Tài khoản liên kết Thẻ không đủ số dư để MSB thu phí thường niên khi đến hạn;

e) Chủ Thẻ vi phạm các nội dung tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ Thẻ và MSB;

f) Các trường hợp khác 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, hoặc theo định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

g) KH không thanh toán các phí sử dụng dịch vụ thẻ theo quy định của MSB từng thời kỳ trong vòng 12 tháng liên tiếp;

h) MSB phát hiện những Giao dịch có dấu hiệu bất thường (bao gồm nhưng không giới hạn việc Thẻ bị sao chép dữ liệu, Thẻ bị giả mạo hoặc có liên quan đến Giao dịch giả mạo);

i) MSB nghi ngờ Thẻ bị vô ý hoặc cố ý lạm dụng để thực hiện các Giao dịch thanh toán khống và/hoặc MSB không liên lạc được với Chủ Thẻ theo số điện thoại hoặc địa chỉ liên hệ đã đăng ký với MSB;

j) MSB nghi ngờ hoặc nhận được thông báo từ NAPAS, các ngân hàng trong liên minh thẻ, hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc dữ liệu Thẻ có nguy cơ/đã bị lộ thông tin;

k) Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của MSB;

l) Thẻ đã bị thông báo thất lạc tới MSB;

m) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật và quy định của MSB.

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 KH qua Contact Center hoặc do KH tự thực hiện trên Ứng dụng TNEX trong các trường hợp trạng thái của thẻ trên hệ thống là:

✓ Thẻ bị khóa trước đó theo yêu cầu của KH;

✓ Thẻ bị khóa do KH khiếu nại sai hoặc nhận ra giao dịch sau khi khiếu nại và giao dịch chưa được gửi tra soát qua Tổ chức thẻ hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ.

b) 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 35. Các Trường Hợp Chấm Dứt Sử Dụng Thẻ Và Thu Hồi Thẻ

1. MSB có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ và thu hồi thẻ của khách hàng khi xảy ra một hoặc đồng thời những sự kiện sau đây:

a) Chủ Thẻ có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ;

b) Thẻ giả;

c) MSB phát hiện Chủ thẻ sử dụng giấy tờ giả mạo, mạo danh để phát hành thẻ;

d) Thẻ sử dụng trái phép;

e) Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;

f) Chủ Thẻ đã vi phạm các quy định tại Điều khoản điều kiện và/hoặc quy định của Pháp luật mà theo đánh giá của MSB là không thể khắc phục được;

g) Chủ Thẻ chết, mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ

hành vi;

h) Tài khoản liên kết Thẻ bị đóng theo thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH với MSB hoặc theo quy định của Pháp luật;
i) Có dấu hiệu thẻ được sử dụng để thực hiện các giao dịch bất hợp pháp theo quy định của pháp luật và trái quy định của MSB như cờ bạc, cá độ, rửa tiền, lừa đảo, gian lận…;
j) MSB phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ Thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
k) Chủ Thẻ liên quan đến các vụ kiện, vụ án hoặc tài sản của Chủ Thẻ bị kê biên, thu giữ hoặc tranh chấp mà theo đánh giá của MSB có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của Chủ Thẻ;
l) Chủ Thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy tố trách nhiệm hình sự hoặc bị chết, mất tích;
m) Thẻ bị thất lạc trong quá trình giao nhận vì bất kỳ lý do nào;
n) Thẻ bị khóa vĩnh viễn trên hệ thống của MSB;
o) Thẻ hết hạn;
p) Theo thể lệ các chương trình phát hành thẻ của MSB;
q) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
r) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật và quy định của MSB.

Điều 36. 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 TKTT của KH trên ứng dụng TNEX của MSB. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không đồng thời chấm dứt việc sử dụng TKTT. Trong trường hợp KH đóng TKTT mở tại ứng dụng TNEX thì việc xử lý số dư còn lại trên TKTT thực hiện theo quy định tại Điều 22 bản Điều khoản điều kiện này.

Điều 37. Giao Dịch Thẻ Bằng Phương Tiện Điện Tử

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 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 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.

Điều 38. Thực Hiện Các Biện Pháp Đảm Bảo An Toàn, Bảo Mật Trong Sử Dụng Thẻ Và Trường Hợp Mất Thẻ Hoặc Lộ Thông Tin 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 sử dụng 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 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 ngân hàng điện tử; 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 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 ngân hàng điện tử;

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) Phải theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân; thông báo cho Chủ thẻ tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để kịp thời yêu cầu Chủ thẻ cập nhật, bổ sung; tạm dừng giao dịch thẻ với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Chủ thẻ hết hiệu lực.

Điều 39. 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 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 hoặc Chủ Thẻ truy cập Ứng dụng TNEX và thực hiện khóa thẻ. Việc khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ sẽ được MSB thực hiện trong vòng 30 phút từ 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. 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 và tất cả các tổn thất hay rủi ro xảy ra trong vòng 30 phút kể từ thời điểm MSB nhận được thông báo của Chủ thẻ sẽ do Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm.

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 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 40. Tra Soát, Khiếu Nại Trong Quá Trình Sử Dụng Thẻ

1. Chủ thẻ có quyền yêu cầu MSB tra soát trong các trường hợp sau:

a) Chủ thẻ không thực hiện hoặc không ủy quyền thực hiện giao dịch nhưng TKTT vẫn bị ghi nợ hoặc vẫn thể hiện trên sao kê;

b) Chủ thẻ thực hiện giao dịch không thành công nhưng TKTT vẫn bị trừ tiền;

c) Chủ thẻ thực hiện giao dịch thành công nhưng số tiền bị trừ khác số tiền giao dịch hoặc TKTT bị ghi nợ nhiều hơn 01 lần;

d) Chủ thẻ đã hủy giao dịch hoặc ĐVCNT đã thực hiện giao dịch hoàn trả nhưng TKTT chưa được hoàn giá trị giao dịch tương ứng;

e) Các giao dịch liên quan đến hoặc nghi ngờ bị gian lận, giả mạo hoặc không phù hợp với quy định Pháp luật và quy định của MSB;

f) Chủ thẻ yêu cầu cung cấp chứng từ chứng minh giao dịch thành công (nhật ký ATM, hình ảnh giao dịch (nếu có).

2. MSB từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát trong các trường hợp sau:

a) Thời điểm gửi yêu cầu tra soát quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch;

b) Thông tin Chủ thẻ cung cấp cho thấy Chủ thẻ đã làm lộ thông tin Thẻ (số Thẻ, ngày hết hạn, mã PIN, số OTP…) cho người khác hoặc giao Thẻ cho người khác sử dụng, bảo quản;

c) Giao dịch tra soát phát sinh sau khi MSB yêu cầu Chủ thẻ tạm khóa Thẻ để phòng chống rủi ro nhưng Chủ thẻ từ chối và yêu cầu mở tạm khóa Thẻ để tiếp tục sử dụng;

d) Giao dịch tra soát phát sinh sau khi Chủ thẻ gửi yêu cầu tạm khóa Thẻ do làm mất/thất lạc, sau đó tìm lại được và yêu cầu MSB mở tạm khóa để tiếp tục sử dụng.

3. Hình thức tra soát khiếu nại: MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán qua tổng đài điện thoại (có ghi âm hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) hoặc trực tiếp tại văn phòng dự án Digital Youth hoặc 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.

   Chủ thẻ phải sử dụng mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại hoặc bổ sung thông tin theo biểu mẫu (văn bản giấy hoặc điện tử) do MSB ban hành khi gửi đề nghị tra soát, khiếu nại cho MSB theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ để làm căn cứ tra soát chính thức. 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.

4. 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 Thẻ mà Thẻ đang sử dụng nhãn hiệu. 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 Thẻ 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 trừ trách nhiệm 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.
5. Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào TKTT 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 TKTT khi MSB nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong TKTT không ghi nhận khoản tiền đó trong vòng 07 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hoàn trả, KH cần gửi thông báo đề nghị MSB hỗ trợ kiểm tra cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.
6. KH 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.
7. Thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của MSB:

a) Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ nội địa có BIN do Ngân hàng nhà nước cấp qua ATM, POS, kênh thanh toán điện tử, thanh toán di động của MSB: 10 Ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát;

b) Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ nội địa có BIN do Ngân hàng nhà nước qua ATM, POS của ngân hàng khác tại Việt Nam: tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát;

8. 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 sẽ thực hiện bồi hoàn cho chủ Thẻ theo thỏa thuận và quy định của Pháp luật đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa chủ Thẻ và MSB;

b) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại 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 về chủ Thẻ thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB sẽ 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 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 tỉnh, thành phố trên địa bàn); 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 sẽ thỏa thuận với chủ Thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại;

d) Trường hợp MSB, chủ Thẻ và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của Pháp luật.

Điều 41. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Chủ Thẻ

1. Quyền Của Chủ Thẻ

a) Sử dụng Thẻ để thực hiện các Giao dịch thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ mà không bị phân biệt giá so với trường hợp thanh toán bằng tiền mặt, không phải trả thêm phụ phí cho ĐVCNT trừ những trường hợp được cơ quan quản lý tại nước nơi Giao dịch được thực hiện cho phép;

b) Có quyền yêu cầu MSB cung cấp thông tin định kỳ hoặc đột xuất về Giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Thẻ qua các phương thức theo quy định của MSB;

c) Khiếu nại, yêu cầu MSB tra soát bằng văn bản trong các trường hợp các Giao dịch bị sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót theo quy định về tra soát giao dịch của MSB và thỏa thuận tại Hợp đồng này;

d) Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này, quy định của MSB và Pháp luật.

2. Nghĩa Vụ Của Chủ Thẻ

a) Cung cấp đầy đủ và chính xác, chân thực các thông tin cần thiết theo yêu cầu của MSB khi yêu cầu phát hành Thẻ và trong suốt quá trình sử dụng Thẻ;

b) 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.

c) Tự bảo quản Thẻ, số Thẻ và bảo mật mã số PIN/OTP, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác và các thông tin khác liên quan đến Thẻ, đến các Giao Dịch đảm bảo không để lộ thông tin cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, bao gồm cả cán bộ, nhân viên của MSB, trừ trường hợp phải cung cấp theo quy định của MSB. Tuyệt đối không được thuê, cho thuê, mua, bán, chuyển giao hoặc chuyển nhượng Thẻ cho người khác quản lý và/hoặc sử dụng;

d) Thông báo ngay cho MSB thông qua Contact Center/ hoặc qua tính năng thông báo mất thẻ trên ứng dụng TNEX khi phát hiện mất hoặc thất lạc Thẻ; phát hiện hoặc nghi ngờ phát sinh các giao dịch bất thường không do Chủ Thẻ thực hiện, thông tin Thẻ bị lộ hoặc bị đánh cắp. Trường hợp Chủ thẻ không thông báo hoặc thông báo không chính xác, đầy đủ và/hoặc kịp thời, MSB không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ rủi ro, thiệt hại nào mà Chủ Thẻ phải gánh chịu;

e) Chủ Thẻ có nghĩa vụ phải chủ động và/ hoặc theo yêu cầu của MSB kịp thời cập nhật, sửa đổi, bổ sung khi có thay đổi về bất kỳ thông tin nào đã đăng ký với MSB. Trường hợp không thông báo hoặc thông báo không chính xác, đầy đủ và/hoặc kịp thời, MSB không chịu trách nhiệm

đối với bất kỳ rủi ro, thiệt hại nào mà chủ Thẻ phải gánh chịu xuất phát từ những sai sót, hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của chính KH;

f) Chỉ được sử dụng Thẻ vào các Giao dịch có mục đích hợp pháp hoặc được MSB cho phép và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước MSB và Pháp luật đối với bất kỳ hành vi sử dụng Thẻ trái quy định Pháp luật và quy định của MSB nào;

g) Thừa nhận và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các Giao dịch có sử dụng mã số PIN hoặc dữ liệu giao dịch (truyền từ ngân hàng thanh toán về MSB qua NAPAS) có dữ liệu mã hóa trên chip và dải băng từ của Thẻ;

h) Thừa nhận và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các Giao dịch được thực hiện qua mạng Internet (e-commerce) trong trường hợp chủ Thẻ chưa yêu cầu MSB (qua Contact Center) khóa tạm thời dịch vụ thanh toán qua mạng Internet bằng Thẻ;

i) Phải hoàn tất việc hủy các dịch vụ thanh toán định kỳ đã đăng ký và lưu lại thông tin đã hủy thành công khi có yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch thanh toán định kỳ có sử dụng thông tin Thẻ cho dù các giao dịch đó phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị khóa/đóng Thẻ/hủy Thẻ;

j) Thường xuyên cập nhật các thông tin liên quan đến đặc điểm, tính năng và quy định chương trình, sản phẩm liên quan đến Thẻ được niêm yết tại địa điểm giao dịch của MSB và/hoặc website www.msb.com.vn và/hoặc mục thông báo trên ứng dụng TNEX và/ hoặc các phương thức, thông tin liên hệ mà Chủ Thẻ đã lựa chọn và đăng ký với MSB tại ứng dụng TNEX;

k) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều kiện điều khoản, quy định của MSB và Pháp luật.

Điều 42. 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 Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Chủ thẻ và MSB mà không cần báo trước.
4. Tuân thủ các quy định của Pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến Chủ thẻ.
5. Giải đáp các yêu cầu tra soát và/hoặc khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
6. Tạm khoá/mở tạm khóa Thẻ theo yêu cầu của Chủ thẻ.
7. 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.
8. 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.

9. MSB không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. MSB được quyền ghi nợ TKTT 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 huỷ dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT và/hoặc không được ĐVCNT chấp nhận việc huỷ bỏ dịch vụ, KH 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 TKTT của KH 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 KH qua các số điện thoại: 1800-59-9982.
12. MSB chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TKTT 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 cá nhân, dữ liệu cá nhân do Chủ thẻ cung cấp theo quy định của pháp luật. Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:

a) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

b) Theo quyết định của MSB 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 ngân hàng điện tử 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 Bản Điều khoản điều kiện này.

c) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Chủ thẻ.

14. Các quyền và trách nhiệm khác theo Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và quy định của Pháp luật.

PHẦN 4: DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

Điều 43. Quy Định Về Giao Dịch, Phí

1. Tất cả các giao dịch tài chính trên Ứng dụng TNEX: do KH hay bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của KH và/hoặc do KH để mất, lộ thông tin.
2. Các khoản phí: Theo Biểu phí do MSB ban hành tại từng thời kỳ. MSB có quyền thay đổi mức phí dịch vụ trong quá trình sử dụng của KH và thông báo cho KH trong thời gian sớm nhất trên Ứng dụng TNEX hoặc trang web https://msb.com.vn/.
3. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích nợ từ TKTT của KH tại MSB, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ thu trên từng loại giao dịch hoặc thu theo định kỳ. KH cam kết sẽ đảm bảo duy trì số dư tối thiểu trên TKTT.

Điều 44. Quy Định Về Hạn Mức Giao Dịch

1. Hạn mức giao dịch là số tiền tối đa/tối thiểu mà KH có thể thực hiện đối với các giao dịch tài chính trên Ứng dụng TNEX.
2. Hạn mức giao dịch: Được MSB ban hành theo từng thời kỳ. MSB có quyền thay đổi hạn mức

dịch vụ trong quá trình sử dụng của KH và thông báo cho KH trong thời gian sớm nhất trên trang web https://msb.com.vn.

Điều 45. Bảo Mật

1. Bảo mật Tên đăng nhập, Mật khẩu, thiết bị nhận Soft OTP.
2. KH có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho thiết bị nhận Soft OTP của mình:
3. Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Soft OTP của bạn;
4. KH phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX;
5. KH phải tuân thủ đầy đủ quy định về thay đổi Soft Token của MSB quy định trong từng thời kỳ (Hướng dẫn này được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng, có thể được bổ sung/thay đổi theo từng thời kỳ).
6. Trong trường hợp KH phát hiện mã OTP, Soft OTP, thiết bị di động của KH bị lộ, mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại TKTT của KH trên Ứng dụng TNEX, KH phải thông báo cho MSB ngay lập tức.
7. KH phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống virus cho thiết bị cá nhân đối với tất cả các thiết bị mà KH sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập và thực hiện giao dịch trái phép vào tài khoản người dùng của KH trên Ứng dụng TNEX.