Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB)
54A Nguyễn Chí Thanh, phường Láng, Hà Nội
Tel: (024) 3771 8989

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ MỞ VÀ GIAO DỊCH TIỀN GỬI TIẾT KIỆM GỬI GÓP BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Bản điều khoản và điều kiện chung này áp dụng cho Khách hàng cá nhân gửi Tiền gửi tiết kiệm gửi góp bằng phương thức điện tử trên Ứng dụng TNEX.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. **Ngân hàng (MSB):** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
2. **Tiền gửi tiết kiệm:** Là tiền gửi tiết kiệm mà người gửi tiền chỉ có thể rút tiền sau một kỳ hạn gửi tiền nhất định, trừ trường hợp có thỏa thuận khác với MSB.
3. **Gửi góp:** Là tính năng cho phép khách hàng gửi tiền vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm nhiều lần trong suốt kỳ hạn của khoản tiền gửi.
4. **Tiền gửi tiết kiệm có tính năng gửi góp:** Là khoản tiền gửi có tính năng gửi góp được người gửi tiền gửi tại MSB thông qua Ứng dụng TNEX, theo nguyên tắc được hoàn trả đầy đủ tiền gốc, tiền lãi theo thỏa thuận với MSB.
5. **Ngày đến hạn/Ngày đáo hạn/Ngày tất toán:** Là ngày khách hàng nhận lại toàn bộ tiền gốc và lãi từ khoản tiền gửi tiết kiệm mà khách hàng đã gửi tùy theo thỏa thuận với MSB. Ngày đến hạn được xác định trên cơ sở ngày Khách hàng gửi tiền lần đầu vào Tài khoản tiền gửi tiết kiệm và Kỳ hạn gửi tiền theo tháng mà Khách hàng lựa chọn.
6. **Thời hạn gửi tiền/Kỳ hạn gửi tiền/Kỳ hạn:** Là khoảng thời gian kể từ ngày người gửi tiền bắt đầu gửi tiền vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm đến Ngày đến hạn.
7. **Ứng dụng TNEX:** Là Ứng dụng dành cho Khách hàng cá nhân của MSB trên thiết bị di động nhằm cung cấp các giải pháp, giao dịch tài chính cho Khách hàng cá nhân bao gồm cả mở và sử dụng tài khoản tiền gửi tiết kiệm có tính năng gửi góp.
8. **Khách hàng/Người gửi tiền**: Là các cá nhân sử dụng Ứng dụng TNEX được MSB chấp thuận để sử dụng các sản phẩm dịch vụ được cung cấp qua Ứng dụng TNEX bao gồm sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có tính năng gửi góp.
9. **Tài khoản người dùng:** Bao gồm tên truy cập và mật khẩu đăng nhập của Khách hàng trên Ứng dụng TNEX.
10. **Giao dịch tiền gửi tiết kiệm:** Bao gồm các giao dịch mở tài khoản tiền gửi, gửi tiền gửi tiết kiệm, chi trả lãi, rút tiền gửi và tiền lãi nhận được từ khoản tiền gửi và các loại giao dịch liên quan đến tiền gửi tiết kiệm khác.
11. **Chứng từ điện tử:** Là chứng từ kế toán như Lệnh yêu cầu chuyển khoản, Lệnh gửi tiền tiết kiệm, Lệnh nộp tiền, Lệnh rút tiền…được thể hiện dưới dạng dữ liệu điện tử.
12. **Ngày làm việc:** Là các ngày trong tuần ngoại trừ các ngày nghỉ (có thể là thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, Tết và bất kỳ ngày nghỉ khác theo quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ).

Điều 3. Đối tượng khách hàng

Khách hàng thỏa mãn các điều kiện sau:

1. Khách hàng từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.
2. Khách hàng từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc không mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.
3. Khách hàng chỉ có duy nhất một quốc tịch Việt Nam và cư trú trên lãnh thổ Việt Nam.
4. Khách hàng đã có tài khoản người dùng và tài khoản thanh toán MSB mở trên Ứng dụng TNEX và lựa chọn mở thêm tiền gửi tiết kiệm có tính năng gửi góp.

5. Khách hàng là chủ sở hữu hưởng lợi duy nhất của tài khoản và không tham gia vào các thỏa thuận pháp lý theo quy định tại khoản 12 Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền số 14/2022/QH15[1].

Điều 4. Mô tả sản phẩm cung cấp cho khách hàng

1. **Sản phẩm**: Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có tính năng gửi góp là hình thức gửi tiền tiết kiệm mà Khách hàng giao dịch được gửi tiền nhiều lần trong suốt kỳ hạn gửi và chỉ được rút một lần, được hưởng lãi suất theo số tiền thực gửi và khoảng thời gian thực gửi. Khách hàng thực hiện mở, giao dịch tiền gửi tiết kiệm có tính năng gửi góp trên Ứng dụng TNEX.
2. **Loại tài khoản:** tài khoản tiền gửi tiết kiệm cho khách hàng cá nhân cư trú, mở online trên Ứng dụng TNEX, không in Thẻ (Sổ) tiết kiệm vật lý (bản giấy), cho phép gửi góp nhiều lần trong suốt kỳ hạn gửi và chỉ được rút một lần duy nhất;
3. **Loại tiền:** Việt Nam Đồng.
4. **Hình thức gửi tiền:** Đặt lệnh chuyển tiền tự động định kỳ hoặc chuyển khoản từng lần từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở trên Ứng dụng TNEX để gửi tiền tiết kiệm. Khách hàng có thể gửi tiền vào Tài khoản tiết kiệm có tính năng gửi góp bất cứ khi nào có nhu cầu.
5. **Số ngày duy trì tiền gửi:** là số ngày tính từ ngày gửi tiền đến Ngày đến hạn, bao gồm cả thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ, ngày lễ/Tết. Dựa trên Số ngày duy trì tiền gửi của từng lần gửi tiền, Khách hàng được hưởng lãi suất tương ứng áp dụng cho lần gửi tiền đó.
6. **Ngày đến hạn:** Khi thao tác trên Ứng dụng TNEX, Khách hàng lựa chọn Kỳ hạn gửi tiền để hệ thống tự động xác định và hiển thị Ngày đến hạn.
7. **Kỳ hạn gửi tiền:** Theo quy định của MSB theo từng thời kỳ. Khách hàng lựa chọn Kỳ hạn gửi tiền theo tháng trong các kỳ hạn được hiển thị trên Ứng dụng TNEX.
8. **Lãi suất**

- Công thức tính lãi:
  Tiền lãi = ∑ (Số tiền gửi từng lần x Lãi suất tính lãi từng lần (% năm) x Số ngày duy trì tiền gửi từng lần/365).
- Với mỗi khoản tiền khách hàng nộp vào, hệ thống sẽ tự động tính lãi suất dựa trên Số ngày duy trì tiền gửi. Ngày được tính lãi là ngày theo lịch, tính ngày đầu, bỏ ngày cuối, bao gồm cả thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ, ngày lễ/Tết.
- Lãi suất được tính theo tỷ lệ %/năm trên cơ sở một năm là 365 ngày.
- Lãi suất được áp dụng theo quy định của MSB và phù hợp với quy định Pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ. Lãi suất được MSB niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và trên Ứng dụng TNEX. Trong trường hợp có thay đổi về lãi suất, MSB sẽ niêm yết mức lãi suất mới tại website và trên Ứng dụng TNEX trước thời điểm áp dụng.

9. **Tất toán tiền gửi tiết kiệm khi đến Ngày đến hạn**

- Vào Ngày đến hạn, khoản tiền gửi sẽ được tự động tất toán. Toàn bộ tiền gốc và lãi sẽ được chuyển sang tài khoản thanh toán của Khách hàng. Không áp dụng chuyển sang kỳ hạn mới.

Điều 5. Gửi thêm tiền, gửi góp vào tài khoản tiền gửi tiết kiệm

1. Khi có nhu cầu, Khách hàng có thể gửi góp thêm vào Tài khoản tiền gửi tiết kiệm bất kỳ lúc nào trước Ngày đến hạn của khoản tiền gửi tiết kiệm.
2. Tùy thuộc vào Số ngày duy trì tiền gửi thuộc Kỳ hạn gửi tiền nào, hệ thống sẽ ghi có vào Tài khoản tiền gửi tiết kiệm đã tạo trước đó hoặc tự động tạo thêm Tài khoản tiền gửi tiết kiệm mới cho Khách hàng.

---

[1] *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

3. Khách hàng cũng có thể cài đặt gửi góp tự động theo tuần/tháng/quý. Nếu tại thời điểm gửi góp theo đăng ký tự động mà số dư trong tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ, hệ thống sẽ không hạch toán gửi góp của lần đó.

Điều 6. Rút trước hạn

1. Khách hàng có thể rút trước hạn toàn bộ số tiền gửi tiết kiệm trên Tài khoản tiền gửi tiết kiệm. Không được rút trước hạn một phần tiền gửi tiết kiệm.
2. Nếu rút trước hạn, khoản Tiền gửi tiết kiệm sẽ được tất toán trước hạn và Khách hàng sẽ được nhận lãi suất bằng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất đang áp dụng tại MSB tại thời điểm rút trước hạn.
3. Cho phép rút trước hạn và tất toán tiết kiệm ngay trong cùng ngày gửi tiền.
4. Phí rút tiền trước hạn: Theo biểu phí do MSB ban hành từng thời kỳ.

Điều 7. Xác nhận thông tin số dư tiền gửi tiết kiệm

MSB thực hiện nghiệp vụ xác nhận thông tin số dư tiền gửi tiết kiệm của Khách hàng trong các trường hợp sau:

1. Theo yêu cầu của Khách hàng.
2. Nhận được văn bản đề nghị của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
3. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và của MSB.

Điều 8. Ủy quyền, chuyển quyền sở hữu, cầm cố tiền gửi tiết kiệm

Không áp dụng các giao dịch Ủy quyền, Chuyển quyền sở hữu, Cầm cố trong giao dịch tiền gửi tiết kiệm của Khách hàng (ngoại trừ các giao dịch trong các trường hợp đặc biệt theo quy định của pháp luật và của MSB).

Điều 9. Phong tỏa tài khoản tiền gửi tiết kiệm

1. MSB sẽ thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên Tiền gửi tiết kiệm trong các trường hợp sau:
   a) Có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định Pháp luật;
   b) MSB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào Tài khoản tiền gửi tiết kiệm của Khách hàng hoặc 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 người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên Tài khoản tiền gửi tiết kiệm không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
   c) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Khách hàng 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 Tiền gửi tiết kiệm.
   d) Đối với các giao dịch mà MSB nghi ngờ có dấu hiệu gian lận, đáng ngờ theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền, giả mạo, vi phạm pháp luật trong quá trình sử dụng Tiền gửi tiết kiệm, MSB sẽ thực hiện thông báo cho Khách hàng và tạm thời phong tỏa giao dịch hoặc phong tỏa số dư trên Tiền gửi tiết kiệm tương ứng với giá trị giao dịch nghi ngờ có dấu hiệu gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật.
2. Ngay sau khi phong tỏa Tiền gửi tiết kiệm, MSB sẽ thông báo cho Khách hàng biết về lý do và phạm vi phong tỏa Tiền gửi tiết kiệm qua các kênh liên lạc đã đăng ký với MSB; số tiền bị phong tỏa trên Tiền gửi tiết kiệm được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp Tiền gửi tiết kiệm bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường. Thời hạn phong tỏa tùy thuộc vào quá trình xử lý liên quan đến việc phong tỏa. MSB có trách nhiệm thông báo thời hạn này đến khách hàng trong vòng tối đa 7 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày phong tỏa.
3. Việc chấm dứt phong tỏa Tiền gửi tiết kiệm được thực hiện trong các trường hợp sau:

a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
b) Có văn bản yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa Tiền gửi tiết kiệm;
c) MSB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
d) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.

Điều 10. Đóng Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm

1. MSB sẽ thực hiện đóng Tài khoản tiền gửi tiết kiệm trong các trường hợp sau:
   a) Khi hết kỳ hạn, hệ thống đã tất toán khoản tiền gửi tiết kiệm, MSB sẽ đóng tài khoản Tiền gửi tiết kiệm sau khi các bên hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ liên quan.
   b) Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, trừ trường hợp người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp có yêu cầu bằng văn bản về việc vẫn duy trì Tiền gửi tiết kiệm để phục vụ cho các giao dịch liên quan đến Khách hàng (nếu có).
   c) Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại bản Điều khoản và Điều kiện chung này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng Tiền gửi tiết kiệm với MSB;
   d) Khi kết quả rà soát Khách hàng định kỳ theo quy định của Pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chỉ ra rằng Khách hàng 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;
   e) Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Khách hàng 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 Tiền gửi tiết kiệm.
2. Trước khi đóng Tiền gửi tiết kiệm, MSB thông báo cho Khách hàng (bao gồm cả người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích) biết trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày thực hiện đóng Tiền gửi tiết kiệm.
3. Chỉ thực hiện đóng Tài khoản tiền gửi tiết kiệm sau khi số dư Tiền gửi tiết kiệm bằng 0 (không).
4. Xử lý số dư còn lại trên Tiền gửi tiết kiệm trước khi đóng Tài khoản tiền gửi tiết kiệm:
   a) Thanh toán các khoản phí liên quan (nếu có) theo biểu phí của MSB công bố trong từng thời kỳ và được niêm yết trên website của MSB và/hoặc trên Ứng dụng TNEX;
   b) Theo thỏa thuận giữa Khách hàng và MSB;
   c) Chi trả theo yêu cầu của Khách hàng; hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Khách hàng cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
   d) Chi trả theo quyết định của tòa án có thẩm quyền;
   e) Trường hợp Khách hàng hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp chưa đến nhận số tiền còn lại trên Tiền gửi tiết kiệm sau khi MSB đã thông báo qua điện thoại liên hệ hoặc hòm thư điện tử Khách hàng đăng ký khi mở Tiền gửi tiết kiệm, số tiền còn lại đó được quản lý tại Tài khoản "Tiền giữ hộ". Sau thời hạn 5 năm kể từ ngày MSB thông báo, nếu Khách hàng hoặc người được thừa kế/người đại diện những người thừa kế hợp pháp không nhận lại số tiền còn lại trên tài khoản thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.

Điều 11. Chứng từ giao dịch trên tài khoản

Chứng từ Khách hàng sử dụng trong giao dịch với MSB là chứng từ điện tử.

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Quyền của khách hàng

a) Được sử dụng đầy đủ các dịch vụ liên quan đến khoản tiền gửi tiết kiệm gửi góp bằng phương thức điện tử cung cấp trên Ứng dụng TNEX.

b) Được thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản lãi, gốc theo quy định trên Ứng dụng TNEX, Điều khoản và điều kiện chung này;

c) Được bảo hiểm tiền gửi theo quy định của pháp luật;

d) Được yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch và số dư liên quan đến khoản tiền gửi và có thể thực hiện tra cứu thông tin về khoản tiền gửi tiết kiệm;

e) Được quyền khiếu nại đối với trường hợp Tiết kiệm đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của khách hàng, đồng thời thông báo ngay với Người/Cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý;

f) Được MSB giải quyết các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến khoản Tiền gửi tiết kiệm trên Ứng dụng TNEX;

g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng

a) Thực hiện đúng các điều khoản đã cam kết tại Điều khoản và Điều kiện chung này, các Điều khoản điều kiện khác mà khách hàng đã đọc, hiểu và xác nhận đồng ý trên Ứng dụng TNEX, phù hợp với quy định của MSB và pháp luật trong từng thời kỳ;

b) Công nhận, không hủy ngang và chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch Tiền gửi tiết kiệm trên Ứng dụng TNEX được thực hiện có sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu của Khách hàng.

c) Tuân thủ các quy định của Ngân hàng về việc mở và sử dụng tài khoản tiết kiệm;

d) Không thực hiện các giao dịch Ủy quyền, Chuyển quyền sở hữu, Cầm cố trong giao dịch tiền gửi tiết kiệm.

e) Thông báo kịp thời cho Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản tiền gửi hoặc tài khoản tiền gửi bị lợi dụng;

f) Chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến khoản Tiền gửi tiết kiệm trên Ứng dụng TNEX;

g) Khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như: địa chỉ, số điện thoại, quốc tịch, tình trạng cư trú, thời gian cư trú... KH có trách nhiệm liên hệ với MSB để đăng ký cập nhật sửa đổi/bổ sung thông tin ngay khi có sự thay đổi.

h) Cung cấp thông tin liên lạc chính xác khi đăng ký thông tin khách hàng để nhận các thông tin liên quan đến Tài khoản tiết kiệm.

i) Thực hiện đúng cam kết tại Điều khoản và Điều kiện chung này.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác:

Theo các quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của MSB.

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của MSB

1. Quyền của MSB

a) Được quyền từ chối chi trả Khoản tiền gửi theo Điều khoản và Điều kiện chung này đối với trường hợp Tiết kiệm đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của MSB, đồng thời thông báo ngay với Người/Cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý;

b) Cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản tiền gửi của Khách hàng cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

c) Yêu cầu Khách hàng cùng phối hợp và giải quyết các vấn đề tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại liên quan đến Khoản tiền gửi của Khách hàng không do lỗi của MSB;
d) Được quyền phong tỏa đối với một phần hoặc toàn bộ Khoản tiền gửi của Khách hàng hoặc chấm dứt phong tỏa Khoản tiền gửi của Khách hàng theo quy định của Pháp luật và MSB;
e) Được đóng tài khoản tiết kiệm nếu khách hàng vi phạm quy định của sản phẩm; hoặc khi MSB ngừng triển khai sản phẩm; đóng tài khoản tiết kiệm có số dư bằng 0 tại cuối ngày đến hạn tài khoản tiết kiệm.

2. Nghĩa vụ của MSB

a) Thanh toán tiền gốc, lãi tiền gửi đúng hạn và đầy đủ theo thỏa thuận với Khách hàng tại Điều khoản và Điều kiện chung này;
b) Hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng các quy định liên quan đến việc gửi và rút tiết kiệm;
c) Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản và giao dịch trên tài khoản của Khách hàng theo quy định;
d) Cung cấp đầy đủ, trung thực các thông tin liên quan đến khoản tiền gửi theo yêu cầu của Khách hàng;
e) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng trên tài khoản của Khách hàng nếu phát sinh do lỗi của Ngân hàng;
f) Thực hiện đúng cam kết tại Điều khoản và Điều kiện chung này.

3. Các quyền và nghĩa vụ khác

Theo các quy định của pháp luật và quy định khác có liên quan của MSB.

Điều 14. Trao đổi thông tin, thay đổi, sửa đổi dịch vụ

1. Các Bên đồng ý rằng, MSB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều khoản và Điều kiện chung này trên cơ sở đảm bảo việc sửa đổi, bổ sung phù hợp với các quy định có liên quan của pháp luật.
2. MSB sẽ thông báo cho Khách hàng các sửa đổi liên quan đến nội dung Điều khoản và Điều kiện chung này, các sửa đổi, bổ sung, các điều chỉnh về chính sách của MSB đối với Tiền gửi tiết kiệm bằng phương thức điện tử cũng như các sản phẩm, dịch vụ, chương trình, ưu đãi của MSB và/hoặc các đối tác của MSB với số lượng và thời gian không hạn chế bằng một trong các phương thức liên hệ do MSB triển khai từng thời kỳ, bao gồm gửi văn bản thông báo tới địa chỉ của Khách hàng; gọi điện thoại; gửi tin nhắn SMS tới số điện thoại của Khách hàng; gửi email tới Khách hàng; hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc thông báo trên trang thông tin điện tử (www.msb.com.vn).
3. Đối với các nội dung MSB thông báo cho khách hàng bằng văn bản theo quy định của Điều khoản và Điều kiện chung này, các văn bản liên quan hoặc quy định của pháp luật, các Bên đồng ý rằng văn bản có thể được MSB lập và gửi bằng bản giấy hoặc bằng các thông điệp dữ liệu qua tin nhắn SMS, email... cho Khách hàng theo quy định tại Điều này.
4. Các Bên thống nhất rằng địa chỉ, số điện thoại và email của khách hàng là địa chỉ, số điện thoại và email mà Khách hàng đã đăng ký và được lưu trữ trên hệ thống của MSB.
5. Khách hàng được coi là đã nhận được thông báo của MSB khi MSB đã thông báo bằng các phương thức nêu trên tới địa chỉ, số điện thoại, email của Khách hàng hoặc đã niêm yết tại trụ sở kinh doanh hoặc đã thông báo trên website nêu trên.
6. MSB không có nghĩa vụ phải xác minh việc Khách hàng đã nhận được các thông báo này.
7. Trường hợp Khách hàng có sự thay đổi địa chỉ, số điện thoại, email liên hệ thì phải thông báo cho MSB bằng văn bản; nếu không thông báo thì MSB có quyền thông báo theo địa chỉ, số điện thoại và email cũ và mặc nhiên coi như Khách hàng đã nhận được thông báo

và nội dung các thông báo này có giá trị ràng buộc Khách hàng.

8. Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của MSB nếu Khách hàng tiếp tục duy trì Khoản tiền gửi sau thời điểm MSB thông báo.

Điều 15. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tiền gửi tiết kiệm

1. MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tiền gửi tiết kiệm qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua văn phòng MSB.
2. Thời hạn Khách hàng gửi đề nghị tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, MSB vẫn tiếp tục giải quyết tra soát, khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác khác có liên quan và Khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do đề nghị tra soát khiếu nại chậm.
3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
   a) MSB xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn tối đa 30 ngày 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) Đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận trong bản điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và theo quy định pháp luật hiện hành.
   c) 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 Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
4. 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[2], đồng thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, MSB thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
5. Trong trường hợp MSB, Khách hàng 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 16 Điều khoản và Điều kiện chung này.

Điều 16. Giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm

1. MSB và cá nhân mở và sử dụng Tiền gửi tiết kiệm tại MSB có trách nhiệm tuân thủ các quy định về mở, sử dụng và quản lý Tiền gửi tiết kiệm tại Điều khoản và Điều kiện chung này, các quy định khác có liên quan của MSB và quy định của pháp luật.
2. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, các Bên sẽ cùng nhau giải quyết trên tinh thần thương lượng hợp tác để cùng nhau tìm ra hướng giải quyết có lợi cho cả các Bên. Nếu không thể thương lượng và giải quyết tranh chấp được trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tố tụng trọng tài của Trung tâm

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

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.

Các đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của MSB. Nếu gây thiệt hại phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Hiệu lực và Điều khoản thi hành

1. Kể từ ngày Điều khoản và Điều kiện chung này có hiệu lực, các Điều khoản và Điều kiện chung này được áp dụng đối với tất cả Khách hàng cá nhân gửi Tiền gửi tiết kiệm gửi góp bằng phương thức điện tử trên Ứng dụng TNEX.
2. Các nội dung cụ thể như Kỳ hạn, Phương thức gửi tiền, Lãi suất, Số tiền gửi, Ngày gửi tiền, Ngày đến hạn sẽ được quy định cụ thể trên Ứng dụng TNEX.
3. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện đúng các nội dung của Điều khoản và Điều kiện chung này, các quy định khác của MSB liên quan đến tiền gửi tiết kiệm và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan.