

BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG MỞ TÀI KHOẢN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC



MB04/QT.VH.014

Lần ban hành sửa đổi: 09-01

(Có hiệu lực từ ngày: 1/1/2026)

A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- Ngân hàng (MSB): Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
- Tài khoản (TK): Là TK thanh toán do KH mở tại MSB với mục đích nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng các dịch vụ qua TK như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ hoặc các dịch vụ TK khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
- Tài khoản thanh toán chung (TK chung): Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
- Chủ TK /Khách hàng (KH):
 - Đối với TK của cá nhân, Chủ TK là KH cá nhân đứng tên mở TK.
 - Đối với TK của tổ chức, Chủ TK là KH tổ chức mở TK.
 - Đối với TK chung, Chủ TK là tất cả các đồng Chủ TK là tổ chức và cá nhân được đăng ký thông tin và có văn bản thoả thuận về sử dụng và quản lý TK chung của các đồng Chủ TK được MSB chấp thuận.
- Người đại diện hợp pháp của Chủ TK¹ là Người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền về việc sử dụng TK và thực hiện các giao dịch khác liên quan đến TK thanh toán với MSB thay cho Chủ TK trong phạm vi được đại diện.
- Địa chỉ liên lạc/Địa chỉ giao dịch: Là địa chỉ giao dịch mà KH đã đăng ký trên Đề nghị để MSB liên hệ và gửi thông báo bằng văn bản cho KH khi cần.
- Chứng từ TK: Bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số TK, sao kê, giấy báo số dư TK hoặc các chứng từ khác có liên quan.
- 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 khác².
- 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 này³.
- Giấy chứng nhận căn cước là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của Luật Căn cước⁴.
- Số dư: Là số tiền trên TKTT của KH mở tại MSB không bao gồm Hạn mức thấu chi và phần ghi Có của các khoản tiền phát sinh vay của MSB (nếu có) mà MSB đã cấp/giải ngân cho KH.
- Số dư tối thiểu: Là số tiền tối thiểu Chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm (nếu có). Số dư tối thiểu được MSB quy định cụ thể đối với từng loại tài khoản theo từng thời kỳ.
- Pháp luật: Là Pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; tập quán quốc tế có liên quan được phép áp dụng theo pháp luật Việt Nam
- Cơ quan có thẩm quyền: Là cơ quan nhà nước tại Việt Nam hoặc tại quốc gia nào khác có liên quan có thẩm quyền theo pháp luật VN.

¹ Có thể là một hoặc một số Người đại diện hợp pháp.

² Khoản 3, Điều 3, Luật Căn cước 2023

³ Khoản 11, Điều 3, Luật Căn cước 2023

⁴ Khoản 12, Điều 3, Luật Căn cước 2023

15. Thông tin KH: Là thông tin do KH cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình KH đề nghị hoặc được MSB cung cấp sản phẩm dịch vụ, bao gồm thông tin định danh KH và thông tin sau đây: thông tin về Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) và các cá nhân/các bên có liên quan đến KH (nếu có) theo quy định pháp luật để phục vụ cho hoạt động mở và sử dụng TK, cung cấp Dịch vụ cho KH thông qua TK, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin về giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế và các thông tin có liên quan khác.
16. Tội phạm tài chính: Là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, hối lộ, tham nhũng, trốn thuế, lừa đảo, lẩn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại theo Pháp luật Việt Nam, theo các thỏa thuận mà MSB cam kết tuân thủ với Cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở nước ngoài phù hợp với pháp luật Việt Nam.
17. Chủ sở hữu hưởng lợi: Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối khách hàng thực hiện giao dịch liên quan đến tài sản cho cá nhân này; là cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận pháp lý. Các tiêu chí xác định chủ sở hữu hưởng lợi căn cứ theo quy định tại Điều 7, Nghị định số 19/2023/NĐ-CP Quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống rửa tiền.
18. Phòng, chống rửa tiền (AML): Là phòng, chống hành vi của các tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có⁵.
19. Rửa tiền⁶: Là hành vi của tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có.
20. Tài trợ khủng bố: Là hành vi huy động, hỗ trợ tiền, tài sản dưới bất kỳ hình thức nào cho tổ chức, cá nhân khủng bố.⁷
21. Phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt:⁸
 - a) Là hoạt động làm lan rộng kiến thức, công trình nghiên cứu khoa học, các thành phần tiền chất, vật liệu liên quan của chủ thể nhà nước hoặc phi nhà nước nhằm thực hiện các hoạt động liên quan đến vũ khí hủy diệt hàng loạt được quy định tại điểm b khoản này;
 - b) Hoạt động liên quan đến vũ khí hủy diệt hàng loạt bao gồm: nghiên cứu, chế tạo, sản xuất, sở hữu, mua lại, dự trữ, lưu trữ, phát triển, vận chuyển, bán, cung cấp, chuyển nhượng, chuyển giao công nghệ, xuất khẩu, nhập khẩu, trung chuyển và sử dụng vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các hoạt động có liên quan được quy định trong các nghị quyết của Hội đồng Bảo an Liên hợp quốc có liên quan; hoặc cung cấp đào tạo kỹ thuật, tư vấn, dịch vụ, môi giới, hỗ trợ liên quan đến bất kỳ hoạt động nào được xác định trong điểm này.
22. Cấm vận, trừng phạt: Là các biện pháp mang tính chất cưỡng chế do một quốc gia/tổ chức quốc tế lớn hoặc có ảnh hưởng trên thế giới áp đặt lên một quốc gia, tổ chức, cá nhân, công dân của quốc gia đang vi phạm về nhân quyền, khủng bố, đe dọa hòa bình thế giới, an ninh quốc gia, bạo động chính trị, hoặc vi phạm các cam kết quốc tế khác...
23. Hệ thống AML: Là hệ thống phần mềm được MSB sử dụng để thực hiện tự động hóa công tác Phòng, chống rửa tiền tại ngân hàng.
24. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act): Là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với các Tài khoản nước ngoài được Chính phủ Hoa Kỳ ban hành năm 2010 và có hiệu lực vào ngày 01/4/2014 nhằm mục đích phát hiện, ngăn chặn và ngăn cản sự lạm dụng thuế của các đối tượng nộp thuế thông qua các tài khoản đầu tư tại các Tổ chức tài chính nước ngoài (FFIs: Foreign Financial Institutions).
25. Hiệp định liên chính phủ (IGA – Intergovernmental Agreement) ký giữa Việt Nam và Hợp chúng quốc Hoa Kỳ: Là văn bản thỏa thuận giữa Hoa Kỳ và Việt Nam về việc thực hiện tuân thủ FATCA tại Việt Nam.

⁵ Khoản 1 Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền 2022

⁶ Khoản 1, Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền số 14/2022/QH15

⁷ Khoản 2, Điều 3 Luật Phòng, chống khủng bố số 28/2013/QH13

⁸ Khoản 6, Điều 4 Nghị định 81/2019/NĐ-CP

26. Điều khoản điều kiện: Là Bản điều khoản và điều kiện này và là một cấu phần không tách rời với Đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ.
27. Đề nghị: có nghĩa là Đề nghị kèm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ ký giữa MSB và KH.
28. Dịch vụ nộp thuế điện tử: là dịch vụ MSB hợp tác với Tổng cục Thuế nhằm cung cấp dịch vụ Thanh toán thuế nội địa trực tuyến cho các Khách hàng tổ chức với phương thức xác thực các giao dịch là chữ ký số.
29. Dịch vụ thanh toán hóa đơn điện, nước, viễn thông...: là dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động (TTHĐTĐ) theo đó MSB tự động ghi nợ tài khoản của Khách hàng để thanh toán tiền khi phát sinh hóa đơn từ Nhà cung cấp (NCC).
30. Nhà cung cấp (NCC): Tổ chức cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Khách hàng tiêu dùng và thỏa thuận hợp tác với MSB thu hộ các hóa đơn phát sinh từ việc cung cấp hàng hóa/ dịch vụ trên.
31. Dữ liệu cá nhân: Là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân sau khi khử nhận dạng không còn là dữ liệu cá nhân⁹.
32. Xử lý dữ liệu cá nhân: Là hoạt động tác động đến dữ liệu cá nhân, bao gồm một hoặc nhiều hoạt động như sau: thu thập, phân tích, tổng hợp, mã hóa, giải mã, chỉnh sửa, xóa, hủy, khử nhận dạng, cung cấp, công khai, chuyển giao dữ liệu cá nhân và hoạt động khác tác động đến dữ liệu cá nhân¹⁰.
33. Bản Điều khoản điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng/Bản Điều khoản điều kiện về Bảo vệ DLCN/Thông Báo Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân (hoặc văn bản khác có nội dung tương tự do MSB quy định trong từng thời kỳ): Là Văn bản 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.
34. Tài khoản nợ (Tài khoản ứng trước, Tài khoản trả thay, Tài khoản phải thu): Là các tài khoản theo dõi khoản tiền MSB đã ứng trước, trả thay hoặc phải thu của KH hoặc các đơn vị nội bộ của MSB trong quá trình giao dịch nội bộ hoặc cung cấp dịch vụ liên quan cho KH đó

Điều 2. Sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB và MSB sẽ đăng tải trên phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động (nếu có) của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của 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 Điều khoản điều kiện này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. KH chịu toàn bộ trách nhiệm và thiệt hại xảy ra nếu có trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào KH không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của Điều khoản điều kiện này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.
3. Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Đề nghị, Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
4. Các văn bản về việc 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.

⁹ Khoản 1 Điều 2 Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025

¹⁰ Khoản 6 Điều 2 Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025

Điều 3. Thông báo

1. KH phải thực hiện nghĩa vụ thông báo theo các phương thức và thời hạn quy định tại 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 sẽ gửi bổ sung thông báo bằng văn bản theo chỉ dẫn của MSB nếu MSB có yêu cầu.
2. MSB thực hiện nghĩa vụ thông báo theo Điều khoản điều kiện này bằng cách lập văn bản gửi tới địa chỉ giao dịch hoặc qua thư điện tử (email) hoặc thông báo qua ứng dụng được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng, hoặc niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn, hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của MSB từng thời kỳ hoặc qua các thông tin liên hệ khác được khai báo trên Đề nghị và bất kỳ văn bản nào có liên quan.
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 bằng phương tiện điện tử, MSB sẽ thông báo trạng thái giao dịch cho KH qua thư điện tử hoặc Notification qua ứng dụng cài đặt trên bị di động của Khách hàng (theo yêu cầu của Khách hàng) và tối thiểu có các thông tin về số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch, loại giao dịch.

Điều 4. Bảo mật thông tin

1. Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến các thông tin KH, giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp cho KH. Mỗi bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Đề nghị, Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
2. Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, trừ trường hợp:
 - a) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định 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 Online Banking hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và KH liên quan đến việc thực hiện Điều khoản điều kiện này;
 - c) Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng các sản phẩm, dịch vụ của MSB và/hoặc người có liên quan của MSB tới KH. Bằng Điều khoản điều kiện này, 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);
 - d) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của KH.
3. KH đồng ý cho phép MSB trong các trường hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam, pháp luật nước ngoài liên quan đến giao dịch, điều ước quốc tế, thông lệ quốc tế và/hoặc trong các trường hợp theo đánh giá của MSB là cần thiết thì MSB được phép thu thập, sử dụng cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý dữ liệu, thông tin khách hàng của KH cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ngân hàng trung gian, ngân hàng đại lý tham gia vào quá trình xử lý giao dịch cho KH, bên thứ ba khác (bao gồm nhưng không giới hạn là nhà thầu, bên hợp tác, cung cấp dịch vụ cho MSB, các công ty là người có liên quan của

MSB theo quy định của pháp luật, các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được phép xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật bao gồm không giới hạn thông qua các hợp đồng/thỏa thuận có nội dung về xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng với MSB) nhằm mục đích phục vụ việc tiếp cận, tư vấn, xây dựng, thiết kế, cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH; xử lý, giám sát, tra soát giao dịch; kiểm tra; kiểm toán; xử lý vi phạm... KH cũng đồng ý rằng việc thu thập, sử dụng, cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý khác đối với dữ liệu cá nhân, thông tin KH của KH và người có liên quan (nếu có) sẽ được MSB thực hiện theo đúng các quy định pháp luật và trên cơ sở, nguyên tắc vì lợi ích của KH. Trường hợp việc thu thập, sử dụng cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý khác với dữ liệu cá nhân, thông tin KH của KH đã được MSB thực hiện theo đúng quy định nhưng phát sinh các tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện thì KH đồng ý miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan (nếu có).

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

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

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

1. Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Đề nghị, Bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, các bên cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm Luật Phòng chống tham nhũng; chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật và các bên liên quan nếu có hành vi vi phạm pháp luật.
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 TK của KH và/hoặc các Dịch vụ được cung cấp bởi MSB cho KH.
2. Việc KH không cung cấp hoặc không cung cấp đầy đủ, đúng thời hạn theo yêu cầu của MSB các thông tin KH, mã số thuế và các báo cáo, giấy tờ kèm theo của KH, hoặc của Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan của KH để phục vụ xác lập trạng thái tuân thủ về thuế của KH, Chủ sở hữu hưởng lợi theo quy định của pháp luật và các thỏa thuận, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên, có thể buộc MSB phải tự đưa ra quyết định liên quan đến tình trạng thuế của KH, bao gồm việc MSB đóng tài khoản, đình chỉ hoặc chấm dứt cung

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

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

Điều 8. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn trực tiếp cản trở việc thực hiện nghĩa vụ trong Điều khoản điều kiện, làm cho bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không thể hoặc chậm thực hiện nghĩa vụ đã thoả thuận. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện như thiên tai, động đất, hoả hoạn, 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 Điều khoản điều kiện này, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Điều khoản điều kiện này, gây thiệt hại cho Bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra. Mức và giới hạn bồi thường thiệt hại theo quy định của Bộ luật Dân sự. Bên bị vi phạm có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại khi được yêu cầu.

Điều 10. Phí và chi phí KH phải chịu trách nhiệm thanh toán

1. KH có trách nhiệm thanh toán cho MSB các khoản phí, chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng TK, dịch vụ. Các loại phí, mức phí, việc điều chỉnh phí và cách thức thu phí theo quy định của MSB từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố công khai trên website www.msb.com.vn và các điểm giao dịch hoặc theo các thoả thuận của KH với MSB bảo đảm không vượt quá mức trần theo quy định của NHNN (nếu có).
2. Trường hợp điều chỉnh phí, nếu không đồng ý với nội dung điều chỉnh, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Đề nghị, Điều khoản điều kiện này và thoả thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
3. Bồi hoàn bất kỳ khoản chi phí nào mà MSB phải chi trả do KH vi phạm các cam kết nêu tại Điều khoản điều kiện này và các thoả thuận khác với MSB liên quan đến việc mở, sử dụng TK và sử dụng dịch vụ.

Điều 11. Điều khoản thi hành

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

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

2. Đề nghị gắn liền và là một bộ phận không tách rời của bản Điều khoản điều kiện này và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm của các Bên.
3. Các văn bản thoả thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH về việc mở, sử dụng và quản lý TK là một phần không tách rời của Đề nghị ký giữa MSB và KH và Bản điều khoản điều kiện này, tạo thành một bản thỏa

thuận đầy đủ, hoàn chỉnh, có giá trị ràng buộc trách nhiệm của các Bên.

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

B. DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Điều 12. Nguyên tắc mở và sử dụng TK

1. Hồ sơ, trình tự thủ tục mở TK theo quy định của MSB phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ.
2. Trường hợp KH có từ 2 người đại diện theo pháp luật trở lên thì KH cung cấp các văn bản của tổ chức để xác định phạm vi đại diện của từng người. Nếu các văn bản này cũng không quy định rõ phạm vi đại diện của những người đại diện theo pháp luật thì mỗi người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp đều là đại diện đủ thẩm quyền của doanh nghiệp trước MSB.
3. KH cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật và MSB về các Quyết định bổ nhiệm hoặc văn bản ủy quyền hoặc các văn bản khác của KH khi cung cấp cho MSB là phù hợp với quy định của pháp luật và quy định nội bộ của KH.
4. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành¹¹. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu thực hiện các giao dịch đặc thù như để vay trả nợ nước ngoài, thực hiện các hoạt động đầu tư trực tiếp, đầu tư gián tiếp... thì việc mở, sử dụng và quản lý tài khoản thực hiện theo các hướng dẫn cụ thể của MSB về tài khoản chuyên dùng trong từng thời kỳ.
5. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định của pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan.
6. Sử dụng tài khoản thuộc nhóm tài khoản ký quỹ:
 - a) Việc sử dụng tài khoản ký quỹ phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong Hợp đồng/Văn bản bảo đảm nghĩa vụ của Khách hàng đối với MSB/Bên thứ ba (theo quy định sản phẩm từng thời kỳ);
 - b) Chỉ có MSB mới được thực hiện các lệnh giao dịch đối với nhóm tài khoản ký quỹ dùng để bảo đảm nghĩa vụ của Khách hàng với MSB, hoặc theo quy định sản phẩm nghiệp vụ theo từng thời kỳ; trừ các khoản tiền ký quỹ, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định pháp luật;
7. Sử dụng tài khoản thuộc nhóm Tài khoản Nợ: Việc sử dụng tài khoản thuộc nhóm tài khoản Nợ phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận đối với MSB.
8. Sử dụng TK chung:

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

- Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TK chung và việc sử dụng TK thanh toán phải có sự chấp thuận của tất cả các Chủ tài khoản. Mỗi Chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TK chung;
- Thông báo liên quan đến việc sử dụng TK chung phải gửi đến tất cả các chủ tài khoản trừ trường hợp MSB và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;
- Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn

¹¹ Khoản 1, Điều 17, Nghị định 52/2024/NĐ-CP và Khoản 1 Điều 17 Thông tư số 17/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024

bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;

- Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật (tài khoản thanh toán sẽ được xử lý theo quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ).
- Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối, nội dung này phải được nêu rõ trong văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung.

9. 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 người đại diện hợp pháp với:

- i. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
- ii. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
- iii. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
- iv. Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa;

Quy định này không áp dụng đối với các trường hợp sau:

- i. Khách hàng rút tiền bằng thẻ vật lý tại ATM;
- ii. MSB trích nợ 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, lãi và các chi phí phát sinh;
- iii. Khách hàng là các cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập; các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; các tổ chức niêm yết theo quy định tại Luật chứng khoán; các tổ chức thuộc danh sách Fortune Global 500 do Tạp chí Fortune công bố vào năm liền trước; hoặc các tổ chức khác do MSB lựa chọn tại các quy định, chính sách, hướng dẫn của MSB trong từng thời kỳ;
- iv. Khách hàng là nhà đầu tư nước ngoài mở tài khoản thanh toán theo quy định tại Điều 15a Thông tư 17/2024/TT-NHNN và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) từng thời kỳ.

10. Phạm vi, hạn mức giao dịch trên TKTT khi thực hiện thanh toán: Thực hiện theo quy định cụ thể của MSB đối với từng loại TK và công bố công khai cho KH được biết.

11. MSB thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết KH trong các trường hợp:

- a) KH có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
- b) MSB có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của KH đã thu thập trước đây;
- c) Thông tin của người đại diện hợp pháp của KH có trong Danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, 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);

- d) Thông tin về TKTT, chủ tài khoản thanh toán sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền.

12. Các hành vi bị cấm¹²:

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

Điều 13. Ủy quyền sử dụng TK

1. Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải phù hợp với quy định của pháp luật về ủy quyền.
2. Chủ tài khoản thanh toán gửi MSB văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu theo quy định của MSB để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền.
3. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản ủy quyền như: Đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ, Đề nghị bổ sung thay đổi thông tin tài khoản và các văn bản ủy quyền khác (nếu có), kèm theo giấy tờ tùy thân và các văn bản khác có liên quan theo hướng dẫn của MSB.
4. Đối với trường hợp văn bản ủy quyền không có nội dung cụ thể về thời hạn ủy quyền thì văn bản ủy quyền bị giới hạn bởi thời hạn 01 năm kể từ thời điểm phát sinh quyền đại diện hoặc chấm dứt khi có văn bản thay

¹² Điều 8, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

thể khác của Chủ tài khoản thanh toán hoặc theo quy định pháp luật (trừ trường hợp MSB và Khách hàng có thỏa thuận khác), tùy thời điểm nào đến trước.

5. Các Chủ TK chung được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác trong việc sử dụng và quản lý TK chung với nguyên tắc phù hợp với văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TK chung đã ký giữa các bên và theo quy định khác của pháp luật. Việc ủy quyền phải được thực hiện bằng văn bản có sự chấp thuận của tất cả các KH còn lại và thực hiện theo quy định về Ủy quyền sử dụng TK tại Điều khoản điều kiện này;
6. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại cho bên thứ ba trừ trường hợp văn bản Ủy quyền/ Điều lệ tổ chức... chỉ định tư cách chủ tài khoản của Khách hàng có quy định khác và chỉ được giao dịch với MSB trong thời hạn, phạm vi được ủy quyền quy định tại văn bản ủy quyền.
7. Người được ủy quyền không thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB.
8. Chủ TK là tổ chức thực hiện các thủ tục phong tỏa TK, đóng TK và thay đổi các thông tin liên quan đến hồ sơ TK phải thông qua Người đại diện theo pháp luật. Trường hợp, Chủ TK muốn ủy quyền cho người khác thực hiện thì phải có văn bản ủy quyền riêng theo quy định pháp luật.
9. Mọi giao dịch với Người được ủy quyền sẽ không được thực hiện khi xảy ra một trong các trường hợp: Theo thỏa thuận giữa KH và MSB; Văn bản ủy quyền hết hạn mà không được gia hạn; Công việc được ủy quyền đã hoàn thành; Bên ủy quyền hoặc bên được ủy quyền là Tổ chức bị giải thể, phá sản, chấm dứt hoạt động, chấm dứt tồn tại theo quy định của pháp luật; Chức danh của người ủy quyền, người được ủy quyền đã thay đổi và các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
10. Chủ TK, Người ủy quyền hoặc Người được ủy quyền có trách nhiệm thông báo cho MSB ngay sau khi phát sinh các sự kiện ảnh hưởng đến hiệu lực của việc ủy quyền liên quan đến giao dịch mở và sử dụng TK bằng hình thức trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện (có báo phát) cùng với các chứng từ, tài liệu có liên quan (bản gốc để đối chiếu hoặc bản sao có công chứng/chứng thực) như: Công việc được ủy quyền đã hoàn thành; Bên ủy quyền hoặc bên được ủy quyền là cá nhân chết, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, mất năng lực hành vi dân sự hoặc đã chết; Bên ủy quyền hoặc bên được ủy quyền là Tổ chức bị giải thể, phá sản, chấm dứt hoạt động, chấm dứt tồn tại theo quy định của pháp luật; Chức danh của người ủy quyền, người được ủy quyền đã thay đổi¹³; ...và phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do không thực hiện trách nhiệm thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác và kịp thời. MSB được miễn trừ mọi thiệt hại và tranh chấp có liên quan xảy ra (nếu có) nếu không nhận được các thông tin liên quan đến việc ủy quyền của Chủ TK.

Điều 14. Phong tỏa TK

1. MSB được phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư trên tài khoản thanh toán của Khách hàng khi có một trong những trường hợp sau:
 - a) Có văn bản yêu cầu của Khách hàng;
 - b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - c) MSB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - d) Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và các chủ tài khoản thanh toán chung.
 - 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 tài khoản

¹³ Đối với trường hợp ủy quyền theo chức danh

thanh toán¹⁴.

- g) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật, vi phạm các nghĩa vụ thanh toán/trả nợ với MSB;
 - h) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp Chủ tài khoản 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 tài khoản.
 - i) Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB
2. Việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán được thực hiện:
- a) Khi kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - b) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ 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) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm c, Khoản 1, Điều này;
 - e) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa MSB và các chủ tài khoản thanh toán chung.
 - f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và MSB.

Điều 15. Đóng TK

1. MSB sẽ thực hiện đóng TK trong các trường hợp sau:
- a) Khi Khách hàng Có yêu cầu bằng văn bản và Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK thanh toán. Trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo bản án, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa hoàn tất việc trả nợ cho MSB thì Khách hàng không được đóng tài khoản thanh toán
 - b) Theo thỏa thuận giữa chủ TK và MSB;
 - c) Khi Khách hàng chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật;
 - d) Chủ tài khoản thanh toán vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định tại Khoản 10, Điều 12, bản Điều khoản điều kiện này;
 - e) MSB phát hiện Khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
 - f) Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TK với MSB;
 - g) Khi TK không duy trì đủ số dư tối thiểu theo quy định của MSB và không có phát sinh giao dịch tài chính trong vòng 12 tháng liên tục; Định kỳ hoặc tùy theo kế hoạch hoạt động của mình, MSB sẽ thực hiện rà soát để chủ động tiến hành đóng tài khoản của Khách hàng;
 - h) Khi kết quả rà soát Khách hàng định kỳ theo quy định về Cập nhật thông tin nhận biết Khách hàng chỉ ra rằng Khách hàng và những người có liên quan thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về Phòng, chống rửa tiền của MSB theo từng thời kỳ tại thời điểm rà soát định kỳ;
 - i) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật;
2. Khi đóng TK không phải theo yêu cầu của Chủ TK, MSB phải thông báo (bằng văn bản hoặc gửi email) cho Chủ TK biết theo các phương thức phù hợp quy định tại Điều 3 bản Điều khoản điều kiện này trước khi đóng tài khoản 03 ngày làm việc.
3. Xử lý số dư còn lại trên TK sau khi đóng TK:

¹⁴ Điểm g, Khoản 1, Điều 13, Thông tư 17/2024/TT-NHNN.

- a) Thanh toán phí đóng TK và các khoản phí liên quan khác (nếu có) theo Biểu phí của MSB công bố trong từng thời kỳ (trên website www.msb.com.vn);
 - b) Theo thỏa thuận giữa KH và MSB;
 - c) Chi trả theo yêu cầu của Chủ TK; Riêng đối với trường hợp đóng TK khi KH là Tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật, số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của KH phải được bù trừ với tổng nghĩa vụ nợ của KH tính đến thời điểm đóng TK trong hệ thống MSB;
 - d) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - e) Trường hợp Người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản chưa đến nhận số tiền còn lại trên TK sau khi MSB đã thông báo bằng văn bản hoặc gửi email, số tiền còn lại đó được quản lý tại TK “Tiền giữ hộ” và không được hưởng lãi. Sau thời hạn 5 năm, nếu KH không nhận lại số tiền còn lại trên TK thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.
4. Sau khi tài khoản bị đóng, nếu Khách hàng muốn sử dụng tài khoản phải làm lại thủ tục mở tài khoản. Khách hàng sẽ được cung cấp số tài khoản mới

Điều 16. Trả lãi đối với số dư TK

1. Số dư trên TK được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản. Mức lãi suất do MSB ấn định và niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn và tại các điểm giao dịch.
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 thực tế cuối ngày tính lãi;
 - d) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
 - e) Công thức tính lãi:
 - Số tiền lãi của một ngày được tính toán như sau:

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

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

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

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

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

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

1. MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán thông qua các hình thức sau:
 - a) Tổng đài điện thoại (có ghi âm hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần).
 - b) Qua các điểm giao dịch hợp pháp của MSB và các kênh tiếp nhận khác theo quy định của MSB từng thời kỳ đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Khách hàng đã cung cấp cho MSB.
2. MSB yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, có biện pháp lưu trữ thông tin khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại.

3. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền;
4. Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: Là **60 ngày** kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
5. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a) MSB xử lý tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá **30 ngày** kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng sử dụng dịch vụ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này;
 - b) MSB thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ
6. Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.
 - a) Trong thời hạn tối đa **05 ngày** làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại cho khách hàng, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng tại bản điều khoản và điều kiện này;
 - b) Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại được quy định tại Khoản 5 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng **15 ngày** làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
7. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước¹⁵, đồng thời thông báo bằng văn bản cho KH về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
8. Khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả các yêu cầu tra soát, khiếu nại của mình bằng cách truy cập website MSB : <http://www.msb.com.vn> , chọn mục « Chăm sóc Khách hàng 247 ».

Điều 18. Địa điểm giao dịch TK

1. KH phải thực hiện tại Đơn vị kinh doanh (ĐVKD) của MSB nơi mở TK của KH đối với giao dịch Thừa kế hoặc xử lý số dư trên TK trong trường hợp Chủ TK là cá nhân bị chết, hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự hoặc Chủ TK là tổ chức tổ chức lại doanh nghiệp, thay đổi đăng ký kinh doanh, thanh lý, phá sản, giải thể hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật.
2. Ngoài các giao dịch được đề cập tại khoản 1 Điều này, KH có thể thực hiện các giao dịch khác tại bất kỳ ĐVKD nào của MSB.

Điều 19. Quyền và trách nhiệm của KH

1. Quyền của Khách hàng:

- a) Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán 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 tại MSB nơi khách hàng mở tài khoản thanh toán ;
- c) Yêu cầu MSB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán phát sinh, số dư trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với MSB;

¹⁵ Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh khu vực trên địa bàn

- d) Ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định pháp luật và quy định của MSB;
- e) Được yêu cầu MSB thực hiện phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định của MSB và Pháp luật, đóng tài khoản thanh toán đã mở; được gửi thông báo cho MSB về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các Khách hàng;
- f) Có quyền của chủ thể dữ liệu (đối với dữ liệu cá nhân), quyền và nghĩa vụ của khách hàng (đối với thông tin khách hàng)
- g) Được yêu cầu MSB hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với MSB;
- h) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành

2. Trách nhiệm của Khách hàng

- a) Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với MSB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản;
- b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Bản điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản, thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB và các quy định có liên quan của pháp luật;
- c) Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
- d) Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB, bên thứ ba chuyển thừa, chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB)¹⁶;
- e) Cung cấp đầy đủ, trung thực, rõ ràng, chính xác các thông tin Khách hàng cho MSB theo quy định của pháp luật, theo thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB. Khách hàng phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho MSB về bất cứ thay đổi nào liên quan đến thông tin Khách hàng đã đăng ký và cung cấp khi mở tài khoản và Khách hàng có nghĩa vụ thực hiện các thủ tục, hồ sơ để đăng ký thay đổi các thông tin đó. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của các thông tin, văn bản Khách hàng cung cấp cho MSB; về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình gây ra;
- f) Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán được MSB quy định cụ thể đối với từng loại tài khoản và công bố trong từng thời kỳ (trên website www.msb.com.vn);
- g) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại Khoản 5, Điều 12, bản Điều khoản điều kiện này.
- h) Không được sử dụng tài khoản thanh toán 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;
- i) Tuân thủ các trách nhiệm thực hiện Đạo luật Tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ của các Tổ chức tài chính Việt Nam (gọi tắt là FATCA) bao gồm nhưng không giới hạn: (1) cung cấp thông tin và tài liệu hỗ trợ khi có yêu cầu từ MSB theo quy định của MSB trong từng thời kỳ, của pháp luật và/hoặc cho mục đích tuân thủ FATCA; (2) chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp cho MSB, (3) đồng ý rằng: thông tin liên quan đến (các) tài khoản của Khách hàng có thể được MSB thông báo trực tiếp (hoặc gián tiếp) cho IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa IRS và Chính phủ Việt Nam hoặc tại lãnh thổ tài phán khác trong phạm vi pháp luật Việt Nam cho phép; (4) MSB có quyền tạm ngừng thực hiện dịch vụ TK và phong tỏa hoặc đóng các tài khoản của KH trong trường hợp hoạt động của tài khoản dẫn đến việc MSB vi phạm các quy định về FATCA;

¹⁶ Khoản 2, Điều 17, Thông tư 15/2024/TT-NHNN về quy định về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

- j) Khách hàng luôn bảo đảm rằng các thông tin của mỗi Chủ sở hữu hưởng lợi hoặc Các bên liên quan của Khách hàng (nếu có) mà Khách hàng cung cấp cho MSB đều đã được thông báo và đã được Chủ sở hữu hưởng lợi, Các bên liên quan của Khách hàng đồng ý cho phép sử dụng, tiết lộ và chuyển giao cho MSB;
 - k) Khách hàng tổ chức phải đăng ký thông tin về “Người giao dịch” khi mở và sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện các giao dịch tại MSB; trường hợp không đăng ký phải có Giấy giới thiệu của tổ chức khi thực hiện các giao dịch;
 - l) 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 Khách hàng quản lý bị lợi dụng do lỗi của Khách hàng;
 - m) Chủ động cung cấp kịp thời và đầy đủ thông tin cho MSB về (i) cá nhân, tổ chức là Người có liên quan của mình, (ii) nếu Khách hàng thuộc trường hợp Người có liên quan của người quản lý, thành viên Ban kiểm soát, cổ đông lớn của MSB để tuân thủ các quy định về công bố thông tin, phê duyệt hợp đồng giao dịch v.v... và chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc không/chậm cung cấp thông tin này.
 - n) Có trách nhiệm cập nhật, bổ sung thông tin giấy tờ tùy thân của người đại diện hợp pháp của Khách hàng và những người liên quan khác (nếu có) của Khách hàng kịp thời trước ngày giấy tờ tùy thân được sử dụng để đăng ký mở và sử dụng TK hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng theo yêu cầu của MSB. TK sẽ bị tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền cho đến khi Khách hàng cập nhật, bổ sung theo quy định và yêu cầu của MSB.
3. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ tài khoản với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành và Điều khoản điều kiện này.

Điều 20. Quyền và trách nhiệm của MSB

1. Quyền của MSB

- 1.1. MSB được chủ động trích Nợ (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của Khách hàng (mà không cần bất kỳ ủy nhiệm chi, lệnh thanh toán hoặc ủy quyền nào của Khách hàng) trong trường hợp:
- a) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán phù hợp quy định của pháp luật; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
 - b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền và thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
 - c) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho Chủ tài khoản biết;
 - d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập, việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện này cho chủ tài khoản biết;
- 1.2. MSB có quyền yêu cầu khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB¹⁷;
- 1.3. MSB có quyền từ chối yêu cầu của tổ chức, cá nhân khác về việc cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch và số dư trên tài khoản trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng¹⁸;

¹⁷ Khoản 2, Điều 30, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

¹⁸ Khoản 1, Điều 32, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

1.4. MSB có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
- b) Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán giữa Khách hàng với MSB;
- c) Tài khoản thanh toán không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;
- d) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
- e) Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
- f) Có bất kỳ hành vi nào vi phạm Đề nghị kiểm tra Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ và/hoặc Bản Điều khoản điều kiện này và quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động mở và sử dụng tài khoản;
- g) Khách hàng thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Bản Điều khoản điều kiện này;
- h) MSB có nghi vấn về khả năng dính líu đến tội phạm tài chính của Khách hàng hoặc Khách hàng có dấu hiệu của tội phạm tài chính;
- i) Có các hành vi trốn thuế hoặc chống đối các quyết định của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến tài khoản của Khách hàng tại MSB cũng như tại các tổ chức tín dụng khác;
- j) Đối với các TKTT nghi ngờ nguồn tiền 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 hoặc sử dụng chữ ký số, dừng giao dịch nếu có đủ căn cứ...;
- k) Trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo quy định của MSB. Thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại Khách hàng như gặp mặt trực tiếp tại quầy giao dịch hoặc các biện pháp xác minh thông qua các ứng dụng công nghệ tùy thuộc vào tính đáp ứng của công nghệ được quy định cụ thể theo từng thời kỳ. Trên cơ sở kết quả thực hiện nhận biết KH, MSB đánh giá để tiếp tục giao dịch/ từ chối thực hiện giao dịch/ phong tỏa đối với Khách hàng;
- l) Khách hàng từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của MSB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin, mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
- m) Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với Khách hàng tại thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán 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;
- n) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

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

1.6. Có quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TKTT khi GTTT của Người đại diện hợp pháp và những người liên quan khác (nếu có) của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

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

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

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

2. Trách nhiệm của MSB:

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

2.2. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối

chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;

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

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

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

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

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

2.6. Áp dụng các biện pháp, giải pháp đảm bảo kiểm tra, đối chiếu khớp đúng thông tin xác minh khách hàng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập trong quá trình thực hiện giao dịch thanh toán.

2.7. Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của pháp luật;

2.8. Cập nhật các thông tin Khách hàng định kỳ hoặc khi Khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc khi có nghi ngờ về tính chính xác và đầy đủ các thông tin nhận biết khách hàng đã thu thập trước đó và đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do MSB ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng cách thức và thời hạn do MSB và pháp luật quy định;

2.9. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:

- a) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của MSB bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
- b) Thiệt hại do MSB không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
- c) Thiệt hại do MSB không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;

2.10. Có trách nhiệm điều chỉnh kịp thời nhầm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh thanh toán của Khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán; có trách nhiệm phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan để thu hồi số tiền chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo quy định của pháp luật¹⁹;

2.11. Từ ngày 01/04/2026, MSB có trách nhiệm kiểm tra, kiểm soát lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong đó

¹⁹ Khoản 3, Điều 19, Thông tư số 15/2024/TT-NHNN.

đảm bảo thể hiện đúng số hiệu tài khoản thanh toán, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng khi thực hiện giao dịch thanh toán và hiện thị đầy đủ trên chứng từ thanh toán²⁰

- 2.12. Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán quy định tại Khoản 10, Điều 12 Bản Điều khoản. Điều kiện này;
 - 2.13. Đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định của pháp luật²¹;
 - 2.14. Cung cấp thông tin về tài khoản thanh toán của khách hàng theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước để thực hiện chức năng quản lý nhà nước.
 - 2.15. Thông báo cho Khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân của người đại diện hợp pháp và những người liên quan khác (nếu có) của Khách hàng để Khách hàng kịp thời cập nhật, bổ sung thông tin thông qua hình thức thông báo quy định Điều 3 Bản điều khoản, điều kiện này.
 - 2.16. Thường xuyên cảnh báo, hướng dẫn cho khách hàng về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng tài khoản thanh toán an toàn. Việc cảnh báo, hướng dẫn sẽ theo các phương thức do MSB lựa chọn trong từng thời kỳ và KH có trách nhiệm chủ động cập nhật để bảo đảm an toàn trong sử dụng tài khoản²²;
 - 2.17. Hướng dẫn KH sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, sử dụng đúng số hiệu tài khoản, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi thực hiện giao dịch thanh toán, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định Pháp luật và thỏa thuận giữa KH với MSB;
 - 2.18. Ban hành, tổ chức thực hiện và tuân thủ đầy đủ quy định nội bộ về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại MSB; hướng dẫn, thông báo công khai các quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục mở, sử dụng tài khoản thanh toán và quy định về xử lý tra soát, khiếu nại, mẫu giấy đề nghị tra soát khiếu nại để KH biết và thực hiện
 - 2.19. MSB có trách nhiệm thực hiện giao dịch thanh toán kịp thời, an toàn, chính xác theo thỏa thuận với tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán; niêm yết công khai phí dịch vụ thanh toán; thực hiện các biện pháp đảm bảo cung ứng dịch vụ thanh toán được thông suốt, liên tục;²³
 - 2.20. Niêm yết công khai Bản điều kiện giao dịch chung về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại các điểm giao dịch và đăng tải trên website, phần mềm ứng dụng giao dịch trực tuyến trên Internet, điện thoại di động (nếu có) của MSB;
3. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ tài khoản với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành và Điều khoản điều kiện này.

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

1. MSB cung cấp các Giấy báo Có, báo Nợ kịp thời, cung cấp sao kê tài khoản theo định kỳ, Giấy báo số dư tài khoản và các giấy tờ khác liên quan đến tài khoản cho Khách hàng theo thỏa thuận giữa MSB và Khách hàng.
2. MSB có thể cung cấp các thông tin liên quan đến tài khoản theo yêu cầu đột xuất của Khách hàng. Khi yêu cầu cung cấp thông tin đột xuất, Khách hàng phải trả phí cho MSB theo Biểu phí của MSB trong từng thời kỳ.
3. MSB được cung cấp thông tin của Khách hàng cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác khi có sự đồng ý của Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác²⁴.
4. MSB được phép cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản và các giao dịch qua tài khoản của Khách hàng

²⁰ Khoản 5, Điều 7 Thông tư số 30/2025/TT-NHNN

²¹ Điều 29, Nghị định 52/NĐ-CP.

²² Khoản 2, Điều 19, Thông tư 17/2024/NHNN-TT ngày 28/06/2024

²³ Theo Khoản 2, Điều 19 Thông tư số 15/2024/TT-NHNN và Khoản 3, 4 Điều 7 Thông tư số 30/2025/TT-NHNN

²⁴ Điều 15 Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025

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 khoản²⁵ hoặc người được ủy quyền bằng các phương thức như: thực hiện tại quầy giao dịch, gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc các phương thức khác theo quy định của MSB từng thời kỳ trên nguyên tắc bảo mật thông tin cho Khách hàng. Quy trình tiếp nhận và cung cấp thông tin cho Chủ tài khoản thực hiện theo Quy trình về dịch vụ tài khoản của MSB trong từng thời kỳ;
 - b) Phục vụ hoạt động nội bộ của MSB;
 - c) Theo yêu cầu bằng văn bản của Tổng Giám đốc Tổ chức bảo hiểm tiền gửi khi Tổ chức này thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;
 - d) Theo yêu cầu bằng văn bản của các cơ quan Nhà nước, tổ chức, cá nhân khác trong quá trình thanh tra, điều tra, truy tố, xét xử, thi hành án, xử phạt vi phạm hành chính... theo quy định của pháp luật.
8. MSB thông báo cho Khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân của Người đại diện hợp pháp và những người liên quan khác (nếu có) của Khách hàng để Khách hàng kịp thời cập nhật, bổ sung thông tin thông qua hình thức thông báo quy định Điều 3 Bản điều khoản, điều kiện này. MSB có quyền tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

C. DỊCH VỤ NỘP THUẾ ĐIỆN TỬ

Điều 22. Thời gian thực hiện dịch vụ

Ngày nộp thuế là ngày giao dịch được thực hiện thành công. Các giao dịch trong thời gian chạy batch của MSB (từ 22h đến 24h hàng ngày) sẽ không được xử lý.

Điều 23. Trách nhiệm của KH khi sử dụng dịch vụ nộp thuế điện tử tại MSB

1. Đảm bảo những thông tin đăng ký với MSB là đầy đủ, trung thực, chính xác và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp;
2. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc bảo mật thông tin tài khoản đăng nhập dịch vụ Nộp thuế điện tử trên Cổng thông tin của Tổng cục Thuế;
3. Chịu trách nhiệm về thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng bị lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình;
4. KH cam kết và bảo đảm rằng:
 - a) Các giấy nộp tiền vào Ngân sách nhà nước (“NSNN”) được lập và gửi đến MSB thông qua Cổng thông tin của Tổng cục Hải quan và (hoặc) Cổng thông tin của Tổng Cục Thuế và được Tổng cục Hải quan và (hoặc) Tổng Cục Thuế gửi sang MSB với Mã số thuế của Khách hàng (thể hiện ở trường Mã số thuế của Người nộp thuế hoặc Mã số thuế của Người nộp thay) là có giá trị pháp lý tương đương các Lệnh chuyển tiền của Khách hàng gửi trực tiếp cho MSB;

²⁵ Đối với Khách hàng tổ chức

- b) Việc phê duyệt các giấy nộp tiền vào NSNN được lập và gửi đến MSB qua Công thông tin của Tổng cục Hải quan và (hoặc) Công thông tin của Tổng Cục Thuế hoàn toàn phù hợp với thẩm quyền phê duyệt trong nội bộ tổ chức KH và KH hoàn toàn chịu trách nhiệm về thẩm quyền của người phê duyệt.
- c) MSB được miễn trách nhiệm khi xảy ra sự cố hệ thống xử lý lệnh thanh toán nằm ngoài tầm kiểm soát của MSB hoặc vì bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào khác.

D. DỊCH VỤ THANH TOÁN HÓA ĐƠN ĐIỆN, NƯỚC, VIỄN THÔNG...

Điều 24. Nguyên tắc thanh toán

Khoản thanh toán đầu tiên của KH chỉ được thực hiện sau khi MSB nhận được yêu cầu thanh toán lần đầu từ NCC và sau khi Giấy đề nghị của KH được MSB xác nhận hợp lệ.

Điều 25. Thời gian thực hiện dịch vụ

MSB sẽ tự động trích nợ TK của KH khi có phát sinh hóa đơn từ NCC.

Điều 26. Trách nhiệm của KH khi sử dụng dịch vụ TTHĐTĐ

1. KH cam kết duy trì số dư TK đủ để thực hiện thanh toán các khoản thu theo dịch vụ TTHĐTĐ đã đăng ký và phí (nếu có). Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm thực hiện dịch vụ TTHĐTĐ nếu TK của KH không đủ tiền thanh toán;
2. Trong trường hợp tài khoản KH không đủ tiền thanh toán cho cùng lúc các khoản thu theo dịch vụ TTHĐTĐ, KH cam kết ủy quyền cho MSB tự động trích những hóa đơn phát hành trước để thực hiện ghi nợ theo dịch vụ TTHĐTĐ và cam kết ủy quyền cho MSB tiếp tục thực hiện ghi nợ tự động khi tài khoản của mình đủ tiền để thanh toán các khoản thu chưa được thực hiện.
3. KH cam kết và bảo đảm rằng:
 - a) MSB bảo lưu quyền chủ động trích nợ TK của KH để thu phí dịch vụ đối với mỗi giao dịch TTHĐTĐ thành công hay không thành công. KH hiểu và đồng ý quyền trích nợ TK của KH để thu phí của MSB.
 - b) MSB được miễn trách nhiệm khi xảy ra sự cố hệ thống xử lý lệnh thanh toán nằm ngoài tầm kiểm soát của MSB hoặc vì bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào khác.

E. CẢNH BÁO

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

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

1. Lừa tải ứng dụng giả mạo Dịch vụ công, có chứa mã độc đánh cắp thông tin tài khoản

Đối tượng tự xưng là cán bộ công an phường, thuế, kho bạc,... đề nghị người dân tải và cài đặt ứng dụng giả mạo Dịch vụ công, Thuế, VneID, ... thông qua các tệp có đuôi *.apk hoặc từ kho ứng dụng trên điện thoại hệ điều hành Android. Các ứng dụng này đều có mã độc, yêu cầu cấp toàn bộ quyền truy cập/kiểm soát điện thoại để ghi lại mọi thao tác trên điện thoại của khách hàng, từ đó chiếm đoạt tiền từ tài khoản khách hàng qua ứng dụng Online Banking.

2. Giả danh nhân viên ngân hàng nâng hạn mức giao dịch tài khoản, mở thẻ tín dụng

Đối tượng giả mạo nhân viên ngân hàng tiếp cận chủ thẻ để tư vấn nâng hạn mức. Đối tượng sẽ hướng dẫn truy cập đường link giả mạo có giao diện tương tự website của MSB sau đó yêu cầu KH nhập thông tin thẻ và mã OTP lên website đó. Nếu KH thực hiện theo thì sẽ bị mất thông tin và phát sinh giao dịch trừ tiền trên tài khoản thanh toán, thẻ.

3. Giả mạo người thân nhờ chuyển tiền, vay tiền qua mạng xã hội

Đối tượng lừa đảo sử dụng tài khoản mạng xã hội đã chiếm được hoặc tạo tài khoản giả có ảnh của khách hàng, để nhắn tin/chat cho người thân trong danh sách bạn bè để hỏi vay tiền hoặc nhờ chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng có họ tên trùng với chủ tài khoản mạng xã hội. Đối tượng còn có thể thực hiện cuộc gọi video giả mạo bằng công nghệ Deepfake nhằm tăng độ tin cậy để nạn nhân chuyển tiền cho đối tượng lừa đảo.

4. Giả mạo tin nhắn mạo danh ngân hàng SMS Brandname

Các tin nhắn giả mạo được lưu trong cùng mục với tin nhắn thật của ngân hàng trên điện thoại có chứa đường link dẫn đến website giả mạo của ngân hàng yêu cầu khách hàng nhập thông tin cá nhân và thông tin tài khoản ngân hàng. Nếu thực hiện theo, kẻ gian sẽ có được mật khẩu và OTP để chiếm đoạt tiền từ tài khoản của khách hàng.

5. Lừa đảo tuyển cộng tác viên online làm nhiệm vụ trên sàn thương mại điện tử nhận quà/tiền hoa hồng.

Đối tượng giả mạo yêu cầu nạn nhân đặt mua các đơn hàng ảo nhưng chuyển khoản thanh toán thật, sau đó sẽ được nhận lại tiền gốc cộng hoa hồng. Ban đầu các đơn hàng thường trị giá nhỏ được chuyển trả đầy đủ tiền gốc và hoa hồng để lấy lòng tin. Tiếp đó, đối tượng sẽ yêu cầu thực hiện các nhiệm vụ có giá trị lớn lên và có các lý do để không chuyển lại tiền. Đối tượng yêu cầu CTV tiếp tục thực hiện nhiệm vụ đến khi nạn nhân không còn khả năng chuyển tiền nữa thì lúc đây nạn nhân mới nhận ra mình đã bị lừa đảo

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

1. **Tắt quyền trợ năng Accessibility trên thiết bị Android** với tất cả các ứng dụng đang sử dụng quyền này
2. **Không cung cấp** thông tin cá nhân, giấy tờ tùy thân cho bất kỳ ai qua các ứng dụng mạng xã hội (kể cả nhân viên ngân hàng).
3. **Không cung cấp** thông tin thẻ/tài khoản, thông tin đăng nhập dịch vụ Online Banking, mã OTP cho bất kỳ ai (kể cả nhân viên ngân hàng) và trên các đường link lạ. **MSB không bao giờ yêu cầu khách hàng cung cấp OTP hay bất kỳ mật khẩu nào.**
4. **Luôn luôn xác thực** danh tính người thân trước khi chuyển tiền bằng cách gọi điện trực tiếp vào số điện thoại của người nhận. Không gọi xác thực qua ứng dụng chat (bao gồm cả video call)
5. **Ưu tiên sử dụng các tính năng bảo mật sinh trắc học** như nhận dạng vân tay hoặc khuôn mặt cho các ứng dụng giao dịch tài chính..
6. **Nếu phát hiện có dấu hiệu lừa đảo, khách hàng cần liên hệ ngay với cơ quan Công an** để kịp thời giải quyết theo quy định
7. **Chia sẻ thông tin này** với người thân, bạn bè để cùng nâng cao cảnh giác.

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

- Hotline khách hàng tổ chức: **18006260** hoặc tới điểm giao dịch MSB gần nhất để khóa dịch vụ kịp thời.

E.3. Cảnh báo liên quan đến các giao dịch nộp tiền, chuyển tiền có dấu hiệu rủi ro lừa đảo, gian lận, giả mạo hoặc người thụ hưởng nằm trong Danh sách cảnh báo rủi ro như sau:

1. Trong một số trường hợp Khách hàng thực hiện giao dịch nộp tiền, chuyển tiền trên TKTT mà tài khoản người thụ hưởng và/hoặc tài khoản chuyển tiền đến nằm trong danh sách cảnh báo rủi ro lừa đảo, gian lận, giả mạo do Cơ quan Công an và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền như: Ngân hàng Nhà nước,... cung cấp, chia sẻ cho MSB hoặc theo danh sách cảnh báo các tài khoản thanh toán có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo quy định của MSB từng thời kỳ thì MSB sẽ cảnh báo về việc người thụ hưởng/ tài khoản chuyển tiền đến thuộc danh sách cảnh báo có dấu hiệu rủi ro lừa đảo, gian lận, giả mạo để Khách hàng quyết định tiếp tục thực hiện Yêu cầu hay không. MSB được quyền tiếp tục thực hiện giao dịch nếu có xác nhận qua điện thoại, hoặc hình thức xác nhận khác theo quy định của MSB từng thời kỳ của

người đại diện theo pháp luật hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc người được người đại diện theo pháp luật hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán của Khách hàng ủy quyền lại trong giao dịch tài khoản với MSB. Trong trường hợp này, MSB không phải chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tranh chấp, khiếu nại nào của KH liên quan đến việc MSB tiếp tục thực hiện giao dịch sau khi thu thập xác nhận của người đại diện theo pháp luật hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán hoặc người được người đại diện theo pháp luật hoặc Kế toán trưởng/Phụ trách kế toán ủy quyền lại.

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

2. MSB có quyền từ chối thực hiện giao dịch của Khách hàng mà không cần báo trước trong các trường hợp mà MSB nhận thấy giao dịch liên quan đến/có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo gian lận phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo quy định quản lý rủi ro hoạt động của MSB hoặc có dấu hiệu rửa tiền theo quy định Pháp luật; hoặc có các dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền theo quy định của Pháp luật; hoặc người thụ hưởng và/hoặc tài khoản chuyển tiền đến thuộc Danh sách do Cơ quan Công an và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền cung cấp, chia sẻ cho MSB, hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và MSB từng thời kỳ.