

ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ THÔNG BÁO BIẾN ĐỘNG SỐ DƯ TÀI KHOẢN THANH TOÁN BẰNG TIN NHẮN SMS DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **Dịch vụ thông báo biến động số dư Tài khoản thanh toán bằng tin nhắn SMS (“Dịch vụ”)**: Là dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán bằng tin nhắn SMS dành cho Khách hàng cá nhân mở Tài khoản thanh toán tại MSB, thỏa mãn điều kiện và đăng ký sử dụng dịch vụ.
2. **Tài khoản thanh toán của Khách hàng cá nhân mở tại MSB**: bao gồm Tài khoản thanh toán chính bằng đồng Việt Nam hoặc Tài khoản đa phong cách (Tài khoản VA) gắn với Tài khoản thanh toán chính bằng đồng Việt Nam của Khách hàng mở tại MSB, không bao gồm tài khoản thanh toán chung.
3. **Giao dịch cộng tiền (giao dịch ghi có)**: Là các giao dịch mà tiền được chuyển vào Tài khoản thanh toán và làm tăng số dư trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng.
4. **Giao dịch trừ tiền (giao dịch ghi nợ)**: Là các giao dịch mà tiền được chuyển ra khỏi tài khoản và làm giảm số dư trên Tài khoản thanh toán của Khách hàng.
5. **Số tiền nhận SMS tối thiểu**: Là mức tiền tối thiểu của Giao dịch cộng tiền và/hoặc Giao dịch trừ tiền mà Khách hàng sẽ nhận được thông báo biến động số dư bằng tin nhắn SMS.
6. **Tài khoản trả phí dịch vụ**: Đối với Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ trên Mobile Banking là Tài khoản thanh toán mặc định được Khách hàng đăng ký; đối với Khách hàng đăng ký qua Contact Center là Tài khoản do Khách hàng chỉ định khi đăng ký sử dụng Dịch vụ.
7. **Gói dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán bằng tin nhắn SMS (“Gói dịch vụ”)**: Là các gói dịch vụ cụ thể được MSB thiết kế trên cơ sở phân chia loại giao dịch đăng ký, số tiền nhận SMS tối thiểu nhằm đáp ứng nhu cầu của các phân khúc Khách hàng khác nhau. Từng gói dịch vụ sẽ có phí dịch vụ tương ứng.
8. **Ngày lịch**: Là các ngày trong tuần bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ, tết.
9. **Ngày hiệu lực**: Là ngày Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ thành công hoặc ngày Khách hàng thực hiện chỉnh sửa thành công thông tin Dịch vụ đã đăng ký.
10. **Ngày hết hiệu lực**: Là ngày hết hạn của kỳ tính phí Dịch vụ và là ngày cuối cùng của tháng.
11. **Contact Center**: Là Trung tâm chăm sóc khách hàng của MSB

Điều 2. Đối Tượng Và Phương Thức Đăng Ký Sử Dụng Dịch vụ

1. Để đăng ký sử dụng Dịch vụ, Khách hàng phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:
 - Khách hàng cá nhân đã mở Tài khoản thanh toán tại MSB và tài khoản thanh toán đang ở trạng thái hoạt động.

- Khách hàng đã đăng ký và kích hoạt sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking của MSB (ngoại trừ gói Truy vấn).
- Khách hàng đã đăng ký sử dụng Dịch vụ thông báo biến động số dư Tài khoản thanh toán bằng tin nhắn SMS của MSB.

2. Phương thức đăng ký sử dụng Dịch vụ:

Khách hàng có thể đăng ký, hủy đăng ký, quản lý thông tin, chỉnh sửa thông tin Dịch vụ bằng một trong các phương thức sau: (i) Gọi điện đến Contact Center để được nhân viên của MSB hỗ trợ, hoặc (ii) chủ động thực hiện trên Mobile Banking theo hướng dẫn của hệ thống.

Điều 3. Tính Năng Của Dịch Vụ

1. Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ và đã thanh toán đủ phí dịch vụ theo biểu phí thì khi phát sinh giao dịch cộng tiền, giao dịch trừ tiền trên Tài khoản thanh toán phù hợp với Gói dịch vụ Khách hàng đăng ký, thông tin biến động số dư tài khoản thanh toán sẽ được gửi tới số điện thoại đăng ký của Khách hàng bằng tin nhắn SMS. Trong đó, thông tin Khách hàng nhận được sẽ phụ thuộc vào thông tin Khách hàng đăng ký với MSB theo quy định sau:

- a) Số tài khoản thanh toán đăng ký nhận thông báo biến động số dư, số lượng tài khoản thanh toán đăng ký sử dụng Dịch vụ thực hiện theo quy định của MSB từng thời kỳ;
- b) Số điện thoại và số lượng số điện thoại đăng ký nhận tin nhắn SMS;
- c) Loại giao dịch đăng ký nhận thông báo biến động số dư (không bao gồm các giao dịch thu phí quản lý tài khoản, phí sử dụng dịch vụ);
- d) Số tiền tối thiểu nhận thông báo biến động số dư (trừ các giao dịch có giá trị dưới 50.000 đồng và các giao dịch thu phí quản lý tài khoản, phí sử dụng dịch vụ).

2. MSB cung cấp cho Khách hàng một số Gói dịch vụ được phân chia theo loại giao dịch đăng ký, số tiền nhận SMS tối thiểu, Khách hàng lựa chọn đăng ký theo nhu cầu. Các Gói dịch vụ cụ thể sẽ được MSB điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ và được cập nhật tại thời điểm Khách hàng thực hiện đăng ký sử dụng Dịch vụ. Hiện tại, MSB đang áp dụng các Gói Dịch vụ sau:

Gói	Số tiền nhận SMS tối thiểu (đồng)	Loại giao dịch áp dụng
G1	50.000	Giao dịch trừ tiền
G2	50.000	Giao dịch cộng tiền
G3	50.000	Tất cả
G4	500.000	Giao dịch trừ tiền
G5	500.000	Giao dịch cộng tiền
G6	500.000	Tất cả
G7	1.000.000	Giao dịch trừ tiền
G8	1.000.000	Giao dịch cộng tiền
G9	1.000.000	Tất cả

3. Về số lượng tin nhắn SMS thông báo biến động số dư Tài khoản thanh toán của 1 Gói dịch vụ:

- Đối với Khách hàng thuộc phân khúc khách hàng ưu tiên gắn kết¹: 10.000 SMS/tháng/Gói dịch vụ.
 - Đối với Khách hàng còn lại: 100 SMS/tháng/Gói dịch vụ.
 - Số lượng tin nhắn SMS của 1 Gói dịch vụ có thể thay đổi theo quy định của MSB từng thời kì.
 - Khi Khách hàng đã nhận hết số lượng tin nhắn SMS của Gói dịch vụ/tháng, MSB sẽ ngừng gửi thông báo biến động số dư bằng tin nhắn SMS tới Khách hàng, khi đó MSB sẽ tiếp tục gửi thông báo biến động số dư cho Khách hàng thông qua các hình thức khác đã được thỏa thuận với MSB khi Khách hàng đăng ký mở tài khoản thanh toán và/hoặc đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Để tiếp tục được nhận thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán bằng tin nhắn SMS, Khách hàng phải hủy Gói dịch vụ đang sử dụng và đăng ký lại Gói dịch vụ mới. Phí đăng ký Gói dịch vụ mới được tính theo biểu phí hiện hành. Thời hạn hiệu lực của Gói dịch vụ mới được tính từ thời điểm đăng ký thành công đến Ngày hết hiệu lực.
 - Số lượng tin nhắn SMS thông báo biến động số dư Tài khoản thanh toán sẽ có hiệu lực đến Ngày hết hiệu lực của kỳ tính phí dịch vụ là ngày cuối cùng của tháng và không được bảo lưu cộng dồn vào kỳ tiếp theo.
- 4.** Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, Khách hàng có thể chỉnh sửa thông tin Dịch vụ đã đăng ký với MSB, trong đó:
- a) Thông tin cho phép chỉnh sửa bao gồm:
- Số tài khoản thanh toán: Cho phép thay đổi, thêm hoặc bớt các số tài khoản thanh toán đăng ký sử dụng Dịch vụ
 - Số điện thoại: Cho phép thay đổi, thêm hoặc bớt các số điện thoại đăng ký nhận tin nhắn SMS thông báo biến động số dư. Số lượng số điện thoại được phép đăng ký thực hiện theo quy định của MSB trong từng thời kỳ, hiện tại được đăng ký tối đa 3 số điện thoại. Nếu Khách hàng đăng ký tăng số lượng số điện thoại nhận tin nhắn SMS thông báo biến động số dư, MSB sẽ thu phí bổ sung theo biểu phí quy định.
 - Thông tin tự động gia hạn dịch vụ cho kỳ tiếp theo.
- b) Thông tin không cho phép chỉnh sửa bao gồm: Gói dịch vụ, Loại giao dịch và Số tiền tối thiểu nhận SMS. Khách hàng có nhu cầu thay đổi các thông tin này phải hủy Dịch vụ và đăng ký lại.
- 5.** Khách hàng có thể đăng ký gia hạn tự động Dịch vụ cho các kỳ tiếp theo. Phí dịch vụ được thu tự động trong 5 ngày đầu tiên của tháng. Dịch vụ chỉ được MSB gia hạn khi Tài khoản trả phí dịch vụ của Khách hàng đủ số dư thanh toán phí dịch vụ cho kỳ gia hạn đó. Trường hợp Tài khoản trả phí dịch vụ của Khách hàng không đủ số dư để thanh toán phí dịch vụ

¹ Theo tiêu chí xếp hạng Khách hàng ưu tiên của MSB từng thời kỳ.

tại kỳ gia hạn tiếp theo thì Dịch vụ sẽ bị hủy. Khách hàng có nhu cầu sử dụng Dịch vụ phải đăng ký lại từ đầu.

Điều 4. Phí Dịch Vụ

1. Khi đăng ký sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải trả phí dịch vụ theo Gói dịch vụ Khách hàng đăng ký. Phí dịch vụ tính trên một số điện thoại đăng ký nhận tin nhắn SMS.
2. Phí dịch vụ cụ thể thực hiện theo biểu phí do MSB quy định từng thời kỳ và được MSB cung cấp cho Khách hàng trong quá trình đăng ký dịch vụ trên Mobile Banking hoặc đăng ký dịch vụ qua Contact Center. Khách hàng có thể tìm hiểu thông tin biểu phí của Dịch vụ trên website chính thức của MSB www.msb.com.vn. Trong mọi trường hợp phí dịch vụ phải được thu trước khi MSB cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.
3. Trường hợp Khách hàng hủy dịch vụ trước Ngày hết hiệu lực sẽ không được hoàn phí dịch vụ đã thu. MSB sẽ ngừng cung cấp dịch vụ ngay từ thời điểm Khách hàng hủy dịch vụ thành công.
4. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về biểu phí dịch vụ, MSB sẽ niêm yết thông tin trên website chính thức của MSB www.msb.com.vn tối thiểu 05 (năm) ngày làm việc trước ngày dự định điều chỉnh hoặc gửi thông báo cho Khách hàng qua email/gửi thông báo thông qua App MSB mBank hoặc các hình thức khác tùy theo quyết định của MSB từng thời kỳ.
5. Phương thức thu phí dịch vụ: Hệ thống tự động thu phí dịch vụ bằng cách trích tiền từ Tài khoản thanh toán mặc định của Khách hàng mở tại MSB trong trường hợp Khách hàng đăng ký dịch vụ qua Mobile Banking hoặc từ Tài khoản thanh toán do Khách hàng chỉ định trong trường hợp Khách hàng đăng ký dịch vụ qua Contact Center.
6. Kỳ thu phí dịch vụ: Tính từ ngày đầu tiên đến ngày cuối cùng của tháng theo ngày lịch.
 - Trường hợp ngày đăng ký Dịch vụ không phải ngày đầu tiên của tháng thì phí dịch vụ được tính từ thời điểm Khách hàng đăng ký Dịch vụ thành công đến ngày cuối cùng của tháng đó theo ngày lịch và phí dịch vụ vẫn được tính tròn tháng.
 - Trường hợp Khách hàng đăng ký gia hạn tự động Dịch vụ, thì các kỳ gia hạn tiếp theo phí dịch vụ được tính từ ngày đầu tiên đến ngày cuối cùng của tháng theo ngày lịch.
 - Trường hợp Khách hàng chỉnh sửa thông tin làm tăng số lượng số điện thoại đăng ký nhận biến động số dư tài khoản thanh toán bằng SMS thì phí thu bổ sung (nếu có) được tính từ thời điểm Khách hàng chỉnh sửa thành công đến ngày cuối cùng của tháng theo ngày lịch và phí dịch vụ vẫn được tính tròn tháng. Phí thu bổ sung phát sinh trong trường hợp Khách hàng chỉnh sửa thông tin dịch vụ đã đăng ký làm tăng số lượng số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ. Phí thu bổ sung được tính bằng công thức:

Phí thu bổ sung = Phí của Gói dịch vụ đăng ký x Số lượng số điện thoại tăng thêm

Điều 5. Quy Trình Đăng Ký, Quản Lý, Chỉnh Sửa Và Hủy Đăng Ký Dịch Vụ

1. Khách hàng có thể đăng ký, chỉnh sửa thông tin, hủy đăng ký Dịch vụ hoặc truy vấn lịch sử đăng ký Dịch vụ bằng cách gọi điện đến Contact Center và thực hiện theo hướng dẫn từ nhân viên chăm sóc khách hàng của MSB.

2. Trường hợp Khách hàng đăng ký, chỉnh sửa thông tin, hủy đăng ký Dịch vụ hoặc truy vấn lịch sử đăng ký Dịch vụ trên Mobile Banking, Khách hàng thực hiện theo hướng dẫn sau:

a) Hướng dẫn đăng ký Dịch vụ:

Bước thực hiện	Mô tả thực hiện
Bước 1	Khách hàng đăng nhập ứng dụng Mobile Banking → Chọn Cài đặt → Chọn Dịch vụ biến động số dư qua SMS.
Bước 2	<p>a) Khách hàng đăng ký số tài khoản thanh toán và số điện thoại sử dụng Dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Số tài khoản: Có thể chọn một hoặc nhiều số tài khoản thanh toán hiện hữu (số lượng tài khoản thanh toán đăng ký sử dụng Dịch vụ theo quy định của MSB từng thời kỳ); - Số điện thoại: Có thể chọn một hoặc nhiều số điện thoại khác nhau để nhận tin nhắn SMS thông báo biến động số dư. Số lượng số điện thoại đăng ký để nhận thông báo biến động số dư thực hiện theo quy định của MSB từng thời kỳ (hiện tại cho phép đăng ký tối đa 3 số điện thoại); <p>b) Khách hàng chọn Xem biểu phí để xem chi tiết biểu phí áp dụng với gói dịch vụ Khách hàng đăng ký, chọn tiếp tục chuyển bước 3.</p>
Bước 3	<p>a) Khách hàng đăng ký Loại giao dịch, Số tiền nhận SMS tối thiểu và thông tin gia hạn dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loại giao dịch: Chọn loại giao dịch Khách hàng muốn nhận tin nhắn SMS thông báo biến động số dư theo nhu cầu; - Số tiền nhận SMS tối thiểu: Chọn mức tiền tối thiểu Khách hàng muốn nhận tin nhắn SMS thông báo biến động số dư theo nhu cầu; - Tự động gia hạn: Khách hàng chọn đăng ký hoặc không đăng ký. <p><i>Lưu ý: Thông tin Loại giao dịch, Số tiền nhận SMS tối thiểu Khách hàng lựa chọn sẽ được áp dụng cho tất cả các Số tài khoản và Số điện thoại Khách hàng đã đăng ký ở bước 2.</i></p> <p>b) Khách hàng tích chọn “Điều khoản & điều kiện” để đọc, hiểu và xác nhận đồng ý với các nội dung quy định của bản điều khoản điều kiện của Dịch vụ. Chọn tiếp tục.</p>
Bước 4	<p>Xác nhận lại thông tin đăng ký:</p> <p>Khách hàng kiểm tra và xác nhận lại các thông tin đã đăng ký tại các bước trên.</p> <p><i>Lưu ý: Trường hợp tài khoản thanh toán trả phí dịch vụ của Khách hàng không đủ số dư, hệ thống sẽ có thông báo “Số dư không đủ, Quý khách</i></p>

	<i>vui lòng nạp thêm tiền vào tài khoản đăng ký dịch vụ</i> ". Khách hàng thực hiện nạp thêm tiền vào tài khoản và thực hiện đăng ký lại dịch vụ.
Bước 5	Nhập phương thức xác thực đăng ký Dịch vụ: Khách hàng nhập phương thức xác thực theo đăng ký của Khách hàng khi sử dụng Mobile Banking để xác thực đăng ký Dịch vụ.
Bước 6	Thu phí dịch vụ và thông báo đăng ký Dịch vụ cho Khách hàng: Sau khi xác thực đăng ký thành công, hệ thống trừ thu phí dịch vụ từ Tài khoản thanh toán mặc định của Khách hàng và gửi thông báo đăng ký dịch vụ cho Khách hàng.

b) Hướng dẫn truy vấn thông tin Dịch vụ

Để truy vấn thông tin Dịch vụ đã đăng ký, Khách hàng đăng nhập ứng dụng Mobile Banking → Chọn Cài đặt → Chọn Dịch vụ biến động số dư qua SMS. Màn hình hiển thị các thông tin của Dịch vụ Khách hàng đã đăng ký để Khách hàng kiểm tra lại. Thông tin hiển thị bao gồm:

- Tài khoản thanh toán đăng ký;
- Số điện thoại đăng ký;
- Phí dịch vụ: (sẽ được cập nhật theo biểu phí mới nhất)
- Tài khoản trả phí dịch vụ;
- Loại giao dịch đăng ký;
- Số tiền nhận SMS tối thiểu;
- Ngày hết hiệu lực;
- Trạng thái gia hạn đăng ký dịch vụ.

c) Hướng dẫn chỉnh sửa thông tin Dịch vụ đã đăng ký

Bước thực hiện	Mô tả thực hiện
Bước 1	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng đăng nhập ứng dụng Mobile Banking → Chọn Cài đặt → Chọn Dịch vụ biến động số dư qua SMS → Chọn Chỉnh sửa - Khách hàng có thể chỉnh sửa các thông tin: <ul style="list-style-type: none"> + Tài khoản đăng ký dịch vụ; + Số điện thoại/số lượng số điện thoại đăng ký (MSB sẽ thu phí bổ sung trong trường hợp tăng số lượng số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ, phí bổ sung thu theo biểu phí do MSB quy định từng thời kỳ); + Thông tin gia hạn đăng ký dịch vụ.
Bước 2	Nhập các thông tin cần thay đổi (số tài khoản, số điện thoại, gia hạn đăng ký dịch vụ) → Chọn Lưu
Bước 3	Xác nhận Lưu thông tin thay đổi
Bước 4	Xác nhận lại thông tin đăng ký gói dịch vụ và phí bổ sung (nếu có).

	<i>Lưu ý: Trường hợp tài khoản trả phí dịch vụ của Khách hàng không đủ số dư, hệ thống sẽ có thông báo “Số dư không đủ, Quý khách vui lòng nạp thêm tiền vào tài khoản đăng ký dịch vụ”. Khách hàng nạp thêm tiền vào tài khoản và thực hiện lại.</i>
Bước 5	<ul style="list-style-type: none"> - Nhập phương thức xác thực đăng ký Dịch vụ: Khách hàng nhập phương thức xác thực theo đăng ký của Khách hàng khi sử dụng Mobile Banking để xác thực chỉnh sửa Dịch vụ. - Sau khi xác thực thành công, hệ thống sẽ trừ phí dịch vụ từ Tài khoản thanh toán mặc định của Khách hàng.
Bước 6	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống thông báo chỉnh sửa thành công dịch vụ cho Khách hàng. (<i>Lưu ý: Các đăng ký mới sẽ có hiệu lực ngay khi hệ thống xác nhận chỉnh sửa thành công</i>) - Trường hợp hệ thống thông báo chỉnh sửa không thành công, Khách hàng thao tác lại chỉnh sửa hoặc liên hệ Contact Center của MSB để được hỗ trợ thêm.

d) Hướng dẫn hủy Dịch vụ đã đăng ký

Bước thực hiện	Mô tả thực hiện
Bước 1	Để hủy đăng ký dịch vụ Khách hàng đăng nhập ứng dụng Mobile Banking → Chọn Cài đặt → Chọn Dịch vụ biến động số dư qua SMS → Chọn Hủy đăng ký
Bước 2	Khách hàng xác nhận hủy đăng ký
Bước 3	Nhập Phương thức xác thực: Khách hàng nhập Phương thức xác thực theo thiết lập của Khách hàng khi đăng ký sử dụng Mobile Banking.
Bước 4	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống thông báo Hủy đăng ký thành công: <ul style="list-style-type: none"> + MSB sẽ ngừng cung cấp dịch vụ ngay khi Khách hàng hủy thành công; + Khách hàng có nhu cầu sử dụng lại Dịch vụ, phải thực hiện đăng ký mới theo quy trình đăng ký mới Dịch vụ. - Hệ thống thông báo Hủy không thành công: Dịch vụ chưa được hủy, Khách hàng thực hiện thao tác lại hoặc liên hệ Contact Center của MSB để được hỗ trợ thêm.

Điều 6. Chấm Dứt, Tạm Ngừng Sử Dụng Dịch vụ

1. Khách hàng có thể chấm dứt sử dụng Dịch vụ bằng việc đăng ký hủy Dịch vụ với MSB trên Mobile Banking hoặc gọi điện đến Contact Center để yêu cầu hủy Dịch vụ.

2. MSB có quyền chấm dứt cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng bằng thông báo gửi đến địa chỉ email /thông báo trên app MSB mBank và/hoặc bằng tin nhắn SMS tới số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với MSB hoặc hình thức khác do MSB quyết định trong khoảng thời gian phù hợp do MSB chủ động quyết định, khi phát sinh một trong các trường hợp sau:
 - Khách hàng không tuân thủ quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và không chấm dứt hành vi vi phạm trong 05 (năm) Ngày làm việc theo thông báo và yêu cầu của MSB;
 - Khách hàng không hoàn thành nghĩa vụ thanh toán phí dịch vụ theo quy định của MSB;
 - Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - Các trường hợp khác theo quy định MSB hoặc của Pháp luật trong từng thời kỳ.
3. Trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ các quy định về bảo mật hoặc các giao dịch liên quan đến Dịch vụ phát sinh rủi ro liên quan đến tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật, MSB có quyền chủ động chấm dứt cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng ngay lập tức mà không cần phải thông báo cũng như không cần sự đồng ý của Khách hàng.
4. MSB có quyền tạm ngừng cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng để bảo trì hoặc nâng cấp hệ thống. MSB sẽ thông báo đến Khách hàng (bằng hình thức gửi email đến địa chỉ email /thông báo trên app MSB mBank và/hoặc bằng tin nhắn SMS tới số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với MSB hoặc hình thức khác do MSB quyết định) trước ít nhất 01 (một) Ngày làm việc trước thời gian tạm ngừng cung cấp Dịch vụ. MSB đảm bảo thực hiện đúng thời gian tạm ngừng như đã thông báo để không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng.

Điều 7. Tra Soát, Khiếu Nại

1. Mọi tra soát, khiếu nại (nếu có) liên quan đến dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán bằng tin nhắn, Khách hàng liên hệ qua các kênh chính thức như sau:
 - Hotline khách hàng cá nhân: (84-24)39445566 hoặc 1900-6083 hoặc 1800-59-9999;
 - Zalo: <https://zalo.me/msbvietnam>
 - Website: <https://msb.com.vn/>
 - Và các kênh tiếp nhận yêu cầu về tra soát, khiếu nại khác (nếu có) theo quy định của MSB từng thời kỳ.
2. Việc xử lý tra soát, khiếu nại và phản hồi cho Khách hàng sẽ được xử lý theo quy định của MSB từng thời kỳ.

Điều 8. Điều Khoản Khác

1. Khách hàng vui lòng đọc kỹ bản Điều khoản điều kiện này để nắm rõ các quy định, hướng dẫn liên quan đến việc đăng ký, quản lý và sử dụng Dịch vụ. Khách hàng phải tích chọn đồng ý với nội dung của bản Điều khoản điều kiện này nếu thực hiện đăng ký Dịch vụ trên Mobile Banking. Trường hợp đăng ký Dịch vụ qua Contact Center, ngoài việc phải tuân thủ theo hướng dẫn từ Nhân viên chăm sóc khách hàng của MSB, Khách hàng phải đọc kỹ bản Điều khoản điều kiện này được đăng tải trên website chính thức của MSB www.msb.com.vn trước khi yêu cầu Nhân viên chăm sóc khách hàng của MSB cung cấp dịch vụ.
2. Trường hợp Khách hàng không đồng ý hoặc chưa hiểu biết, nắm rõ các nội dung hoặc không đáp ứng được các điều kiện tại bản Điều khoản điều kiện này, Khách hàng vui lòng không tiếp tục truy cập và/hoặc tiếp tục thực hiện các thao tác liên quan đến Dịch vụ trên Mobile Banking. Khách hàng liên hệ Contact Center hoặc điểm giao dịch gần nhất của MSB để được tư vấn, hỗ trợ kịp thời.
3. Các nội dung không được quy định tại bản Điều khoản điều kiện này sẽ thực hiện theo các thỏa thuận khác giữa MSB với Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ; bản Điều khoản điều kiện

dịch vụ ngân hàng điện tử; bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản đa phong cách;...). Để tránh hiểu nhầm, trường hợp có bất kỳ nội dung mâu thuẫn nào giữa bản Điều khoản điều kiện này với các thỏa thuận khác đã ký kết giữa MSB và Khách hàng liên quan đến dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán thì sẽ ưu tiên áp dụng nội dung của bản Điều khoản điều kiện này.

4. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng MSB có thể sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ đăng tải trên website chính thức của MSB www.msb.com.vn và cập nhật trên Mobile Banking khi Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với nội dung của bản Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung và/hoặc không đồng ý với chất lượng Dịch vụ do MSB cung cấp, Khách hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.