



## BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG DỊCH VỤ ONLINE BANKING DÀNH CHO KH TỔ CHỨC

### Điều 1. Định nghĩa và giải thích từ ngữ

1. MSB: Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
2. Khách hàng (KH): Là Tổ chức bao gồm người cư trú và người không cư trú theo quy định của pháp luật<sup>1</sup> đáp ứng các điều kiện đăng ký sử dụng dịch vụ trực tuyến trong ngân hàng.
3. Dịch vụ trực tuyến trong Ngân hàng (gọi tắt là dịch vụ Online Banking) là các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác được MSB cung cấp cho KH trên môi trường mạng qua các kênh giao dịch điện tử (gọi tắt là giao dịch) để thực hiện các giao dịch không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - QR Code) hiển thị từ phía KH.
4. Hệ thống Online Banking là một tập hợp có cấu trúc các trang thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ thống mạng truyền thông và an toàn, bảo mật để sản xuất, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số phục vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ Online Banking, do đơn vị thiết lập, quản trị, vận hành hoặc thuê bên thứ ba thiết lập, quản trị, vận hành.
5. Phần mềm ứng dụng Online Banking là phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ Online Banking.
6. Phần mềm ứng dụng Mobile Banking là phần mềm ứng dụng Online Banking được cài đặt trên thiết bị di động.
7. Giao dịch thanh toán trực tuyến là giao dịch thanh toán được thực hiện bằng phương tiện điện tử thông qua hệ thống Online Banking.
8. Điều khoản điều kiện: Có nghĩa là Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ Online Banking dành cho KH tổ chức này và là một cấu phần không tách rời với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Online Banking dành cho KH tổ chức/Đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ được ký kết giữa MSB và KH. Để tránh hiểu nhầm, việc nhắc đến thuật ngữ **Điều khoản điều kiện** được hiểu rằng đã bao gồm tất cả các văn kiện giao dịch được đề cập ở trên.
9. Giấy đề nghị: có nghĩa là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Online Banking dành cho KH tổ chức/ Đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ được ký kết giữa MSB và KH.
10. Chứng từ điện tử: Là một hình thức của thông điệp dữ liệu được KH tạo lập để giao dịch. Chứng từ điện tử được mã hóa mà không bị thay đổi trong quá trình truyền qua mạng internet, có khả năng lưu

<sup>1</sup> Được hiểu là người cư trú, người không cư trú theo quy định tại Điều 4 Pháp lệnh số 28/2005/PC-UBTVQH11 ngày 13-12-2005 về Ngoại hối và Pháp lệnh số 06/2013/PC-UBTVQH13 ngày 18-3-2013 về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh Ngoại hối.

trữ và đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu, bao gồm: Chứng từ kế toán điện tử, chứng từ thanh toán hóa đơn, chứng từ thu, chi ngân sách điện tử; thông tin khai và thực hiện thủ tục hải quan điện tử; thông tin khai và thực hiện thủ tục thuế điện tử...;

11. Hình thức xác nhận giao dịch điện tử (sau đây gọi là Xác nhận giao dịch): là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của KH đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch điện tử;
12. Xác nhận giao dịch bằng hai yếu tố: Là cách xác nhận giao dịch để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính. Xác nhận giao dịch bằng hai yếu tố dựa trên những thông tin mà người dùng biết (số PIN, mã khóa bí mật,...) cùng với những gì mà người dùng có (thẻ thông minh, thiết bị token, điện thoại di động,...) hoặc những dấu hiệu sinh trắc học của người dùng để xác minh danh tính;
13. Mã truy cập (Tên đăng nhập): Là mã định danh xác định có tối thiểu sáu ký tự, không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục trong bảng chữ cái, chữ số và duy nhất trên hệ thống Online Banking để KH truy cập, sử dụng dịch vụ Online Banking phù hợp với quy định của MSB. MSB cấp mã truy cập trên cơ sở yêu cầu của KH và KH không thể thay đổi mã truy cập của mình qua Online Banking.
14. Giấy tờ tùy thân: được hiểu là các giấy tờ tùy thân còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking bao gồm:
  - a) Đối với cá nhân là công dân Việt Nam: thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước hoặc căn cước điện tử;
  - b) Đối với cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: giấy chứng nhận căn cước;
  - c) Đối với cá nhân là người nước ngoài:
    - Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc
    - Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).
15. Người đại diện hợp pháp: Là người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền của KH.
16. Dịch vụ Online Banking của MSB hiện đang cung cấp các hình thức xác nhận giao dịch như sau:
  - a) Mã khóa bí mật (Mật khẩu): KH sử dụng mã khóa bí mật là một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập của KH vào hệ thống thông tin, ứng dụng, dịch vụ hoặc xác nhận KH thực hiện giao dịch.
    - Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu 08 ký tự bao gồm các ký tự số, chữ hoa và chữ thường và/hoặc các ký tự đặc biệt;
    - Thời gian hiệu lực của mã khóa bí mật tối đa là 12 tháng, đối với mã khóa bí mật được cấp phát mặc định lần đầu: thời gian hiệu lực tối đa là 30 ngày. Ngoài ra, KH cần thực hiện thay đổi mã khóa bí mật trong trường hợp được cấp phát mã khóa bí mật mặc định lần đầu.

Trường hợp KH nhập sai mã khóa bí mật liên tiếp thì hệ thống sẽ có thông báo cho KH, về việc tạm khóa mã khóa bí mật trong 15 phút, sau 15 phút nếu KH nhập đúng mã khóa bí mật thì KH có thể đăng nhập vào phần mềm ứng dụng Online Banking, nếu nhập sai mã khóa bí mật lần thứ 06 liên tiếp thì hệ thống sẽ hủy hiệu lực của mã khóa bí mật. Cho mục đích phòng chống gian lận, giả mạo, MSB chỉ cấp phát lại mã khóa bí mật khi KH yêu cầu và thực hiện kiểm tra, nhận biết KH trước khi thực hiện cấp phát lại, bảo đảm chống gian lận, giả mạo (KH ra quầy hoặc thực hiện qua phương thức điện tử theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ).
  - b) Mã PIN (Personal Identification Number) là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật được tạo từ một chuỗi các chữ số.

- Mã PIN có độ dài tối thiểu 06 ký tự;
- Thời gian hiệu lực của mã PIN tối đa 12 tháng, đối với mã PIN được cấp phát mặc định lần đầu: thời gian hiệu lực tối đa là 30 ngày. Ngoài ra, KH cần thực hiện thay đổi mã PIN trong trường hợp được cấp phát mã PIN mặc định lần đầu.

Trường hợp KH nhập sai mã PIN liên tiếp thì hệ thống sẽ có thông báo cho KH, về việc tạm khóa mã khóa bí mật trong 15 phút, sau 15 phút KH có thể đăng nhập lại nếu KH nhập đúng mã PIN, nếu nhập sai mã PIN lần thứ 6 liên tiếp thì hệ thống sẽ hủy hiệu lực của mã PIN. Để thực hiện cấp lại mã PIN, KH thực hiện đăng nhập vào Mobile Banking của MSB thực hiện khôi phục lại mã PIN theo đúng hướng dẫn trên màn hình.

c) Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP) là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, bao gồm các hình thức sau:

- SMS OTP là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS (Short Message Services) hoặc tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet.

OTP gửi tới KH phải kèm thông tin thông báo để KH nhận biết được mục đích của OTP và có hiệu lực tối đa 05 phút.

- Email OTP là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua thư điện tử.

OTP gửi tới KH phải kèm thông tin thông báo để KH nhận biết được mục đích của OTP và có hiệu lực tối đa 05 phút.

- Soft OTP là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của KH, phần mềm Soft OTP có thể là phần mềm độc lập hoặc được tích hợp với phần mềm ứng dụng Mobile Banking.

Soft OTP có 02 loại: (i) Soft OTP loại cơ bản: Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống Online Banking; (ii) Soft OTP loại nâng cao: Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch, khi thực hiện giao dịch, hệ thống Online Banking tạo ra một mã giao dịch thông báo cho KH hoặc truyền cho phần mềm Soft OTP, KH hoặc phần mềm Soft OTP tự động nhập mã giao dịch vào phần mềm Soft OTP để phần mềm Soft OTP tạo ra mã OTP. Hiện tại MSB đang cung cấp phương thức xác nhận giao dịch bằng Soft OTP nâng cao (gọi chung là Soft OTP) và được tích hợp với phần mềm ứng dụng Mobile Banking:

+ Phần mềm Soft OTP phải yêu cầu kích hoạt trước khi sử dụng. Mã kích hoạt sử dụng Soft OTP do MSB cung cấp cho KH và chỉ được sử dụng để kích hoạt trên một thiết bị di động. Mã kích hoạt phải được thiết lập thời hạn hiệu lực sử dụng;

+ Trường hợp KH truy cập sai liên tiếp quá 06 lần, phần mềm Soft OTP tự động khóa không cho KH sử dụng tiếp. MSB chỉ mở khóa phần mềm Soft OTP khi KH yêu cầu và MSB sẽ kiểm tra, nhận biết KH trước khi thực hiện mở khóa, bảo đảm chống gian lận, giả mạo (KH ra quầy hoặc thực hiện qua phương thức điện tử theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ).

+ Mã OTP có hiệu lực tối đa 02 phút.

- Token OTP là hình thức xác nhận thông qua mã OTP tạo bởi thiết bị chuyên dụng. Token OTP có 02 loại: (i) Token OTP loại cơ bản: Mã OTP được tạo một cách ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống Online Banking; (ii) Token OTP loại nâng cao: Mã OTP được tạo ra kết hợp với mã của từng giao dịch.

Hiện tại MSB đang cung cấp phương thức xác nhận giao dịch bằng Token loại cơ bản (gọi chung là Token OTP). Khi thực hiện giao dịch, hệ thống Online Banking tạo ra một mã giao dịch thông báo cho KH, KH nhập mã giao dịch vào Token OTP để thiết bị tạo ra mã OTP. Token OTP có hiệu lực tối đa 02 phút;

- d) Chữ ký điện tử an toàn là hình thức xác nhận bằng chữ ký điện tử, trong đó chữ ký điện tử là chữ ký điện tử chuyên dùng bảo đảm an toàn hoặc chữ ký số hoặc chữ ký điện tử nước ngoài được công nhận tại Việt Nam theo quy định của pháp luật về chữ ký điện tử.
- e) Hình thức xác nhận thông qua các thao tác thể hiện sự xác nhận của KH đối với thông điệp dữ liệu khi thực hiện giao dịch như bấm chấp nhận, phê duyệt, gửi hoặc các hoạt động tương tự trên phần mềm ứng dụng Online Banking.

Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của KH đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của KH đã thu thập, lưu trữ tại đơn vị theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

- 17. Xác nhận hai kênh là hình thức xác nhận khi KH thực hiện giao dịch, hệ thống Online Banking sẽ gửi thông tin yêu cầu xác nhận giao dịch đến thiết bị di động của KH qua cuộc gọi thoại hoặc cuộc gọi thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet hoặc qua mã tin nhắn nhanh USSD (Unstructured Supplementary Service Data) hoặc qua phần mềm chuyên dụng, KH phản hồi trực tiếp qua kênh đã kết nối để xác nhận hoặc không xác nhận thực hiện giao dịch. Yêu cầu xác nhận của hình thức xác nhận hai kênh có hiệu lực tối đa 05 phút.
- 18. Hạn mức doanh nghiệp: Là tổng số tiền tối đa KH được phép thực hiện trong một loại giao dịch do MSB quy định tại từng thời điểm;
- 19. Hạn mức người dùng: Là tổng số tiền tối đa của một mã truy cập (người dùng) được phép thực hiện trong một loại giao dịch do MSB quy định tại từng thời điểm;
- 20. Hạn mức giao dịch: Là tổng số tiền tối đa cho phép KH thực hiện giao dịch do MSB quy định;
- 21. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền tối đa KH được phép sử dụng trong ngày do MSB quy định;
- 22. Hạn mức giao dịch từng lần: Là tổng số tiền tối đa KH được phép sử dụng trong một lần giao dịch do MSB quy định;
- 23. Ngày làm việc: Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần, không bao gồm những ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và của MSB;
- 24. Đối tác thứ ba: Là tổ chức trung gian kết nối giữa MSB với các Nhà cung cấp dịch vụ để cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho KH của MSB khi KH có nhu cầu;
- 25. Giao dịch tài chính:
  - a) Là giao dịch trong đó có phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có, hoặc các giao dịch phát sinh nghĩa vụ tài chính của KH với MSB bao gồm các giao dịch:
    - Giao dịch chuyển khoản (Chuyển khoản lệnh đơn, chuyển khoản theo lô, giao dịch chuyển khoản tương lai...);
    - Các dịch vụ thanh toán thông qua cổng kết nối với hệ thống kế toán của KH như hệ thống Misa/Jetpay/Bizzi,...
    - Thanh toán lương;
    - Thanh toán hóa đơn;
    - Giao dịch thanh toán định kỳ theo lịch;
    - Quản lý tài khoản tập trung;
    - Tiền gửi có kỳ hạn online dành cho KH tổ chức;
    - Dịch vụ thẻ;
    - Các dịch vụ khác như Tài trợ thương mại, Thanh toán quốc tế, Quản lý đề nghị vay vốn (giải ngân online, tài trợ chuỗi), Trả nợ trực tuyến, ...
    - Các nghiệp vụ khác sẽ áp dụng theo quy định của MSB ban hành trong từng thời kỳ.

- b) Quy trình thực hiện bao gồm tối thiểu hai bước: Tạo, phê duyệt giao dịch và được thực hiện bởi những người thực hiện khác nhau;
- c) Chỉ được áp dụng cho đối tượng KH tổ chức là người cư trú có đăng ký gói dịch vụ tài chính.

#### 26. Giao dịch phi tài chính:

- a) Là các giao dịch không phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có, được thực hiện trên phần mềm ứng dụng Online Banking, bao gồm các giao dịch:
  - Truy cứu: Thông tin lãi suất, tỉ giá;
  - Truy vấn: Thông tin số dư tài khoản, Sao kê tài khoản, Giấy báo nợ, Giấy báo có, bảng kê, thông tin tín dụng & chứng từ hoàn;
  - Nhận thông báo được gửi qua email, SMS hoặc notification trên phần mềm ứng dụng Mobile Banking, bao gồm: Thông báo biến động số dư tài khoản, Cảnh báo khoản vay đáo hạn, Thông báo trả lãi tài khoản tiền gửi thanh toán; Mở/tắt toán tiền gửi có kỳ hạn, Thông báo biến động hủy giao dịch, số tiền phí giao dịch;
  - Các giao dịch tra soát, thay đổi mật khẩu, đề nghị cấp lại mật khẩu, mở khóa người dùng trong trường hợp người dùng bị khóa do nhập sai mật khẩu quá số lần cho phép, đăng ký dịch vụ;
  - Các dịch vụ như: Xác thực hồ sơ ký số, Quản lý tài khoản định danh, Quản lý hóa đơn điện tử, Đăng ký Chữ ký số, Mã QR, Sổ phụ online, Quản lý hồ sơ hạn mức,... hoặc các giao dịch khác của MSB từng thời kỳ.
- b) Quy trình thực hiện có thể yêu cầu bước phê duyệt giao dịch tùy theo loại giao dịch cụ thể và hướng dẫn của MSB từng thời kỳ.
- c) Được áp dụng cho đối tượng KH tổ chức là người cư trú và người không cư trú.

#### 27. Loại tiền giao dịch

- a) Giao dịch tài chính: Đồng tiền giao dịch là Việt Nam đồng (VND) và các ngoại tệ (USD, EUR...) trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật ngoại hối và phù hợp với các hướng dẫn đối với từng loại giao dịch cụ thể do MSB ban hành từng thời kỳ. Việc thực hiện giao dịch tài chính với các loại ngoại tệ chỉ được thực hiện khi MSB có hướng dẫn cụ thể.
- b) Giao dịch truy vấn: Cho phép truy vấn số dư, lịch sử giao dịch với VND và các loại ngoại tệ khác theo quy định của MSB.

### **Điều 2. Nguyên Tắc Áp Dụng**

1. KH vui lòng đọc kỹ bản Điều khoản điều kiện trước khi xác nhận thông tin. Việc KH ký Giấy đề nghị kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Online Banking dành cho KH tổ chức/Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ được hiểu là KH đã đọc, đã được giải thích đầy đủ, chi tiết và đồng ý với nội dung của Điều khoản điều kiện này.
2. KH cam kết đã được MSB cung cấp đầy đủ thông tin, hướng dẫn, giải thích chi tiết, rõ ràng về (i) dịch vụ Online Banking (như cách thức cung cấp dịch vụ, cách thức truy cập dịch vụ Online Banking ứng với từng phương tiện truy cập; hạn mức giao dịch và các hình thức xác nhận giao dịch; các trang thiết bị cần thiết để sử dụng dịch vụ, điều kiện với các trang thiết bị được sử dụng; các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Online Banking); (ii) các điều khoản trong thỏa thuận cung cấp, sử dụng dịch vụ Online Banking (như quyền lợi và nghĩa vụ của KH, các loại dữ liệu của KH mà MSB thu thập, mục đích sử dụng dữ liệu của KH và trách nhiệm của MSB trong bảo mật dữ liệu của KH); Cam kết khả năng bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống Online Banking); (iii) quy trình, tài liệu hướng dẫn cài đặt, sử dụng các phần mềm, ứng dụng, thiết bị thực hiện các giao dịch điện tử (iv) Các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking; (v) thông tin về đầu mối tiếp nhận thông tin, số điện thoại đường dây nóng, đã được chỉ dẫn quy trình, cách thức phối hợp xử lý các lỗi và sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking; những trường hợp cụ thể MSB

sẽ liên lạc với KH, cách thức, phương tiện liên lạc trong quá trình KH sử dụng dịch vụ; (vi) Các nội dung khác liên quan tới dịch vụ Online Banking.

### **Điều 3. Điều kiện sử dụng dịch vụ Online Banking**

1. KH tổ chức là người cư trú hoặc người không cư trú<sup>2</sup> đã có Tài khoản thanh toán mở tại MSB. Riêng đối với KH đồng sở hữu Tài khoản thanh toán thì chỉ có thể đăng ký dịch vụ SMS-Banking.
2. KH đáp ứng các điều kiện và hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking theo quy định của Pháp luật và quy định của MSB trong từng thời kỳ.
3. KH đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của MSB về các thiết bị để sử dụng dịch vụ Online Banking như sau:

- a) Máy tính, điện thoại, các thiết bị di động thông minh có kết nối Internet để truy cập vào đường dẫn <https://ebank.msb.com.vn/IBSCorp/>;
- b) Có địa chỉ email hợp lệ, một địa chỉ email không được đăng ký cho hai người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh;
- c) Đăng ký số điện thoại còn sử dụng, thuộc sở hữu hợp pháp của từng người dùng. Một số điện thoại không được đăng ký cho hai người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh;

Kể từ ngày 01/12/2025, nếu người dùng (user) đăng ký giao dịch trên Online Banking đồng thời là người đại diện hợp pháp của KHTC, doanh nghiệp cần kiểm tra số điện thoại đảm bảo thông tin chủ thuê bao trùng khớp thông tin trên giấy tờ tùy thân của người đó.

- d) Mã truy cập (tên đăng nhập) không được sử dụng các ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số;
- e) Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu 08 ký tự, bao gồm các ký tự chữ và số, có chứa chữ hoa và chữ thường và/hoặc các ký tự đặc biệt. Thời gian hiệu lực của mật khẩu là 12 tháng. Nếu sau 12 tháng KH không đổi mật khẩu truy cập sẽ bị khóa không đăng nhập được, KH phải đến các đơn vị kinh doanh của MSB đề nghị cấp lại mật khẩu. Cho mục đích phòng chống gian lận, giả mạo, MSB chỉ cấp phát lại Mật khẩu (mã khóa bí mật) khi KH yêu cầu và thực hiện kiểm tra, nhận biết KH trước khi thực hiện cấp phát lại, bảo đảm chống gian lận, giả mạo (KH ra quầy hoặc thực hiện qua phương thức điện tử theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ).

### **Điều 4. Thời gian, hiệu lực và nguyên tắc thực hiện giao dịch**

1. Thời gian thực hiện giao dịch: KH có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm ngoại trừ các giao dịch được quy định riêng theo các hướng dẫn cụ thể của MSB theo từng thời kỳ.
2. Thời gian xử lý giao dịch: Tuân theo quy định về thời gian làm việc của MSB và của Ngân hàng nhà nước, các tổ chức thanh toán. Hiện tại thời gian xử lý một số dịch vụ cụ thể như sau:
  - a) Thời gian xử lý giao dịch đối với các giao dịch chuyển khoản trong nội bộ MSB (không bao gồm giao dịch thanh toán lương): Được xử lý ngay

- Các giao dịch thanh toán lương trong nội bộ MSB từ 06h00-21h59 tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày thứ 7, Chủ nhật và các ngày nghỉ, lễ tết theo quy định của pháp luật được xử lý trong ngày. Các giao dịch từ 22h00 đến 05h59 phút sẽ được xử lý tự động vào ngày làm việc tiếp theo, khi đó khoản tiền sẽ được tạm giữ trên tài khoản của KH;

<sup>2</sup> Được hiểu là người cư trú, người không cư trú theo quy định tại Điều 4 Pháp lệnh số 28/2005/PC-UBTVQH11 ngày 13-12-2005 về Ngoại hối và Pháp lệnh số 06/2013/PC-UBTVQH13 ngày 18-3-2013 về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Pháp lệnh Ngoại hối.

b) Thời gian xử lý giao dịch đối với các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống MSB:

- Các giao dịch chuyển khoản liên ngân hàng thường từ 06h00-16h hoặc 16h30 (nếu KH tích chọn Giao dịch đến cuối ngày) các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần được xử lý, trích tiền và chuyển sang Ngân hàng thụ hưởng trong ngày;
- Các giao dịch thực hiện sau 16h hoặc 16h30 (nếu KH tích chọn Giao dịch đến cuối ngày) các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 và các ngày nghỉ/lễ tết sẽ mặc định được chuyển sang Ngân hàng thụ hưởng vào ngày làm việc tiếp theo.

Việc trích tiền ngay hoặc tạm giữ trong tài khoản của KH sẽ theo đề nghị của KH.

- Các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 24/7: Được xử lý ngay.
- c) Thời gian xử lý đối với các giao dịch tiền gửi có kỳ hạn online: các giao dịch trong thời gian từ 06h00-21h59 tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày thứ 7, Chủ nhật và các ngày nghỉ, lễ tết theo quy định của pháp luật được xử lý trong ngày. Các giao dịch từ 22h00 đến 5h59 phút sẽ được xử lý tự động vào ngày làm việc tiếp theo;
- d) Thời gian xử lý giao dịch có thể thay đổi theo quy định của MSB trong từng thời kỳ. Khi có thay đổi về thời gian xử lý giao dịch MSB sẽ thông báo trên Website của MSB ([www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn)) hoặc gửi thư điện tử cho KH.

### 3. Hiệu lực của giao dịch

a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi GTTT của người liên quan của KH<sup>3</sup> còn hiệu lực và người dùng (theo thỏa thuận giữa KH với MSB từng thời kỳ) thực hiện đăng nhập hệ thống Online Banking bằng mã truy cập, mật khẩu của KH, hồ sơ, chứng từ giao dịch đáp ứng điều kiện theo Điều khoản điều kiện này và được xác nhận giao dịch thông qua Soft OTP nâng cao, Token OTP loại cơ bản hoặc Chữ ký điện tử an toàn mà KH đã đăng ký. Cụ thể, để thực hiện các giao dịch tài chính, yêu cầu thỏa mãn hai điều kiện:

- Người dùng có vai trò nhập lệnh hoặc duyệt lệnh bắt buộc phải đăng ký một trong ba hình thức xác nhận giao dịch: Soft OTP loại nâng cao, Token OTP loại cơ bản hoặc Chữ ký điện tử an toàn;
- Đồng thời người dùng có Vai trò duyệt lệnh (Checker) ở cấp duyệt cuối cùng phải sử dụng một trong hai hình thức xác nhận giao dịch: Soft OTP loại nâng cao hoặc Chữ ký điện tử an toàn.

Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi MSB chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của KH;

b) Lệnh giao dịch chờ duyệt cho phép lựa chọn từ 1-30 ngày, sau thời gian chờ duyệt đã lựa chọn nếu không duyệt thì lệnh chờ duyệt sẽ tự động hết hiệu lực trên hệ thống.

### 4. Nguyên tắc giao dịch

- a) Giao dịch sẽ chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của KH và hình thức xác nhận giao dịch đã đăng ký với MSB.
- b) MSB có quyền từ chối/ tạm dừng thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm các trường hợp dưới đây:
- MSB có quyền từ chối thực hiện các giao dịch tài chính phát sinh Nợ/Có của KH khi lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.

<sup>3</sup> Bao gồm: Người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng/phụ trách kế toán và những người được ủy quyền;

- KH không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán;
- KH vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này;
- Nằm ngoài hạn mức giao dịch của Dịch vụ mà KH đã đăng ký;
- Số tiền của Yêu cầu giao dịch vượt quá số dư khả dụng trên tài khoản của KH;
- MSB phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của KH có dấu hiệu giả mạo, gian lận hoặc tiềm ẩn rủi ro gian lận;
- Yêu cầu giao dịch của KH ngoài khả năng kiểm soát của MSB;
- Khi có đề nghị của KH do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất;
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- Các giao dịch chuyển tiền điện tử không chính xác, không đầy đủ các thông tin theo yêu cầu.
- KH thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Khi lợi ích của MSB hoặc KH hoặc những đối tượng có liên quan có thể bị tổn hại hoặc có gian lận.
- KH từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết KH theo yêu cầu của MSB hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền.
- KH không đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khi thực hiện dịch vụ Online Banking hoặc vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, về sử dụng dịch vụ Online Banking dành cho Tổ chức;
- KH không đảm bảo biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định của Pháp luật và hướng dẫn của MSB từng thời kỳ;
- Giấy tờ tùy thân của KH hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng;
- Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
- Các trường hợp MSB từ chối thực hiện lệnh thanh toán của KH theo Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức được MSB ban hành từng thời kỳ;
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### 5. Các hành vi bị cấm<sup>4</sup>:

<sup>4</sup> Điều 8, Nghị định số 52/2024/NĐ-CP

- 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.
  - Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi;
  - Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán;
  - Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán;
  - Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp;
  - 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 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;
  - Sử dụng tài khoản thanh toán để thực hiện các giao dịch cho mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận trừng phạt;
  - Nguồn tiền sử dụng qua tài khoản thanh toán có nguồn gốc bất hợp pháp, liên quan đến các hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố và phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm chính sách cấm vận trừng phạt;
  - 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
  - Các hành vi bị cấm khác theo Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ;
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
6. 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 (đối với KH tổ chức) với:
- a) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước 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
  - b) 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
  - c) 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
  - d) 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.

Khoản 6 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 tổ chức thuộc các đối tượng sau:
  - 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;
  - Các tổ chức khác do MSB lựa chọn, phù hợp với tiêu chí được quy định tại quy định nội bộ về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của MSB.
- (iv) Khách hàng là nhà đầu tư nước ngoài mở tài khoản thanh toán để thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp tại Việt Nam theo quy định tại Điều 15a Thông tư 17/2024/TT-NHNN (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 25/2025/TT-NHNN).

7. 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 KH 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.

8. Các trường hợp từ chối hoặc tạm dừng thực hiện các giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử: thực hiện theo thông báo của MSB từng thời kỳ.

#### **Điều 5. Hồ sơ, chứng từ giao dịch**

1. MSB được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch được trao đổi, ghi nhận thông qua hệ thống Online Banking như là bằng chứng xác thực, chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến tài khoản do chính KH thực hiện thông qua dịch vụ Online Banking của MSB. Chứng cứ này cũng được coi là chứng từ điện tử;
2. Các lệnh giao dịch, đơn đề nghị/yêu cầu do Người đại diện giao dịch cho KH nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống Online Banking và gửi đến MSB – chứng từ này được công nhận là chứng từ điện tử;
3. Chứng từ điện tử được lập và chuyển trên Online Banking phải là chứng từ được thực hiện bởi Người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán hoặc những người được ủy quyền của họ; ngoài ra, Kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (hoặc người được ủy quyền) không được ký thừa ủy quyền của Người đại diện hợp pháp.
4. Chứng từ do hệ thống Online Banking xuất ra dưới định dạng PDF sẽ có chữ ký số của MSB. Các chứng từ này sẽ có giá trị theo quy định của pháp luật khi xác nhận/truyền tải theo các phương thức

điện tử. Việc chuyển đổi chứng từ điện tử sang chứng từ giấy hoặc ngược lại để phục vụ yêu cầu thanh toán, hạch toán phải đảm bảo điều kiện theo quy định pháp luật có liên quan<sup>5</sup>.

5. Thời gian bảo quản chứng từ điện tử được thực hiện theo quy định về chế độ lưu trữ và bảo quản tài liệu của pháp luật và MSB.

#### **Điều 6. Phí dịch vụ, phương thức thanh toán phí**

1. Việc thu phí cho từng giao dịch và thời gian thu phí được thực hiện theo quy định của MSB trong từng thời kỳ với điều kiện các mức phí được công bố công khai tại các điểm giao dịch của MSB, website hoặc các kênh thông tin đại chúng. Trường hợp MSB 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 Giấy đề nghị, Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB;
2. MSB được quyền truy đòi mức phí trong trường hợp tại thời điểm thu phí tài khoản không đủ số dư hoặc trong một khoảng thời gian thu phí nhưng tài khoản không đủ số dư;
3. Phương thức thanh toán: Bằng tiền mặt, chuyển khoản, tự động trích tài khoản hoặc các phương thức khác theo đề nghị của KH và được MSB chấp nhận.
4. Những giao dịch thu phí không đúng quy định, thu sai biểu phí hoặc giao dịch không thành công mà đã thực hiện thu phí thì MSB tiến hành hoàn phí đã thu cho giao dịch đó;
5. Những giao dịch thành công nhưng do KH yêu cầu hủy hoặc tra soát để thu lại tiền cho KH thì sẽ không được hoàn phí giao dịch;
6. KH phải bồi hoàn bất kỳ khoản phí, chi phí nào mà MSB phải chi trả do KH vi phạm các cam kết nêu tại Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác với MSB liên quan đến việc mở, sử dụng TK và sử dụng dịch vụ.

#### **Điều 7. Thanh toán, tự động khấu trừ tài khoản**

1. Giá trị các giao dịch và các khoản phí quy định tại Biểu phí sử dụng dịch vụ của MSB sẽ được MSB ghi nợ/có trực tiếp từ tài khoản thanh toán của KH mở tại MSB. MSB được quyền từ chối thực hiện giao dịch nếu số dư được phép sử dụng trên tài khoản không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp vượt quá hạn mức giao dịch hoặc hết hạn mức sử dụng ngày;
2. KH ủy quyền/đồng ý cho MSB ghi nợ tài khoản thanh toán của KH mở tại MSB để thanh toán các khoản phí, chi phí (nếu có) liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử Online Banking; thanh toán số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) và các cơ quan này xử KH thua kiện/hoặc yêu cầu KH phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán;
3. Trong mọi trường hợp khi KH kết thúc sử dụng dịch vụ, KH phải hoàn tất mọi nghĩa vụ thanh toán với MSB.

#### **Điều 8. Người đại diện giao dịch của KH**

1. Người đại diện giao dịch cho KH: Là Người đại diện hợp pháp và Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán (hoặc người được Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán ủy quyền) theo hợp đồng đã ký hoặc các yêu cầu thay đổi mà KH đã đăng ký với MSB, thay mặt cho KH trực tiếp thực hiện các giao dịch với MSB thông qua hệ thống Online Banking.

---

<sup>5</sup> Điều 12 Luật Giao dịch điện tử 2023;

Người thực hiện giao dịch của KH không thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về Phòng, chống rửa tiền của MSB từng thời kỳ.

Người đại diện giao dịch cho KH sẽ được phân định trách nhiệm cụ thể tại dịch vụ Online Banking thông qua các vai trò sau:

- a) Vai trò quản trị (Admin): Người quản trị là người được quyền thiết lập các quyền cho các người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh, thực hiện các giao dịch truy vấn, quản lý thông tin chung của KH nhưng không được phép nhập lệnh và duyệt lệnh các giao dịch tài chính. Mỗi KH chỉ được đăng ký duy nhất một người dùng có vai trò quản trị, và không được phép thay đổi mã truy cập trong quá trình sử dụng. Người quản trị được phép thực hiện bao gồm nhưng không giới hạn các thiết lập sau:
  - Thiết lập quyền được sử dụng hoặc không được sử dụng một hoặc nhiều tính năng trong phạm vi các tính năng mà MSB cung cấp;
  - Thiết lập quyền được hoặc không được truy vấn, sử dụng một hoặc nhiều tài khoản trong phạm vi các tài khoản đang có của KH;
  - Thiết lập số cấp duyệt cho các mã truy cập tương ứng với từng loại giao dịch theo mong muốn. Hệ thống Online Banking cho phép thiết lập tối đa năm cấp duyệt lệnh.
- b) Vai trò nhập lệnh (Maker): Người có vai trò này chỉ được phép thực hiện bước tạo lập, nhập các thông tin giao dịch trên kênh Online Banking để nhập lệnh giao dịch, các lệnh giao dịch do người nhập lệnh được ghi nhận trên hệ thống Online Banking mà chưa được hạch toán. KH có thể đăng ký nhiều người nhập lệnh khác nhau;
- c) Vai trò duyệt lệnh giao dịch (Checker): Người có vai trò này được phép duyệt các lệnh do người có vai trò nhập lệnh giao dịch tạo ra.

KH có thể đăng ký nhiều người có vai trò tạo lập và phê duyệt giao dịch nhưng cần đảm bảo đủ người dùng có vai trò người đại diện hợp pháp và Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán (hoặc người được Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán ủy quyền) tham gia vào quy trình khởi tạo & phê duyệt giao dịch, phù hợp với chế độ kế toán doanh nghiệp. Đối với giao dịch gồm nhiều bước, KH phải thực hiện xác nhận giao dịch tại bước phê duyệt cuối cùng.

Số lượng người dùng có vai trò duyệt lệnh tham gia phê duyệt một loại giao dịch cụ thể do KH tự thiết lập hoặc yêu cầu MSB thiết lập bằng văn bản, tối thiểu phải có một người duyệt lệnh. Giao dịch chỉ được hạch toán sau khi người dùng có vai trò duyệt lệnh được thiết lập ở cấp cao nhất duyệt;

Đối với vai trò nhập, duyệt lệnh: KH phân quyền cho những người khác nhau, đảm bảo việc thực hiện giao dịch gồm tối thiểu hai bước: tạo lập và phê duyệt giao dịch, được thực hiện bởi những người dùng có vai trò nhập lệnh hoặc duyệt lệnh.

- d) Khách hàng có thể đăng ký nhiều người có vai trò tạo lệnh và duyệt lệnh nhưng cần đảm bảo đủ người dùng thuộc nhóm Người đại diện hợp pháp và nhóm Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán (hoặc người được Kế toán trưởng/Người phụ trách kế toán ủy quyền) tham gia vào quy trình khởi tạo & phê duyệt giao dịch tài chính. Đối với giao dịch gồm nhiều bước, KH phải thực hiện xác nhận giao dịch tại bước phê duyệt cuối cùng.

2. KH đăng ký thiết lập phân quyền sử dụng dịch vụ Online Banking theo ba cách như sau:

a) Hệ thống tự động thiết lập phân quyền mặc định theo gói sản phẩm mà KH đăng ký trừ trường hợp KH lựa chọn ô “Không đồng ý” tại Mục “Thiết lập phân quyền mặc định” trên Giấy đề nghị. Các thông tin được thiết lập như sau:

- Gán tất cả các chức năng tương ứng cho vai trò Người nhập lệnh, Người duyệt lệnh.
- Hạn mức doanh nghiệp tối đa theo gói dịch vụ và Hạn mức người dùng bằng Hạn mức doanh nghiệp cho trường hợp đăng ký dịch vụ lần đầu.
- Phân quyền sử dụng tất cả các chức năng cho người dùng theo vai trò và quyền truy cập tất cả các tài khoản bao gồm Tài khoản thanh toán, Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn & Tài khoản ký quỹ (nếu có).
- Tạo quy trình duyệt cho tất cả các loại giao dịch với số cấp duyệt là 1, gán tất cả Người dùng Duyệt lệnh vào cấp duyệt này. Nếu Người quản trị của doanh nghiệp tạo thêm mã duyệt lệnh mới, sau khi được MSB kích hoạt, người dùng mới sẽ được gán mặc định vào trong quy trình duyệt.

Tính năng *Thiết lập phân quyền mặc định* sẽ không còn hiệu lực khi Admin thực hiện các thay đổi về Vai trò người dùng, Thông tin người dùng & Quy trình duyệt trên hệ thống.

Trường hợp doanh nghiệp thay đổi gói dịch vụ, KH tích chọn ô “Đồng ý” để MSB phân quyền mặc định theo hạn mức gói mới; hoặc tích chọn “Không đồng ý” nếu KH tự thiết lập theo Mẫu biểu Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ Online Banking dành cho KH tổ chức.

b) KH tự thiết lập phân quyền các thông tin sau khi đăng Nhập hệ thống;

c) KH đăng ký và ủy quyền cho bộ phận Dịch vụ KH (DVKH) của MSB theo mẫu biểu Yêu cầu thiết lập thông tin người dùng và quy trình duyệt trong trường hợp Người quản trị của doanh nghiệp không thực hiện việc thiết lập.

### 3. Ủy quyền sử dụng dịch vụ Online Banking

- a) KH được ủy quyền trong sử dụng dịch vụ Online Banking. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định của pháp luật về ủy quyền.
- b) KH phải 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.
- c) Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản ủy quyền như: Giấy đề nghị kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ Online Banking dành cho KH tổ chức/Đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ, Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking dành cho KH tổ chức hoặc văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật về ủy quyền (trong đó có tối thiểu các nội dung: Bên ủy quyền, bên được ủy quyền, phạm vi ủy quyền (tối thiểu có nội dung ủy quyền đăng ký/chỉnh sửa thông tin dịch vụ Online Banking) và thời hạn ủy quyền, có đầy đủ chữ ký của bên ủy quyền và bên được ủy quyền, có xác nhận của tổ chức), kèm theo giấy tờ tùy thân và các văn bản khác có liên quan theo hướng dẫn của MSB.
- d) 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.
- e) 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 và quy định của MSB từng thời kỳ.

- f) KH, 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 việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử Online Banking 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 KH.

## **Điều 9. Yêu cầu hệ thống**

### **1. Hệ thống giao dịch**

- a) MSB cam kết bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống Online Banking và thông báo cho KH thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một lần, tổng thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một năm (trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống) được thực hiện theo quy định pháp luật và được MSB thông báo cho KH khi phát sinh.
- b) Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà MSB thông báo cho KH theo từng thời điểm, KH ghi nhận rằng hệ thống ngân hàng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking có thể bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn.
- c) Việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn có thể gây ra bởi các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn (i) Khó khăn về kỹ thuật để hoạt động hoặc vận hành phần mềm, thiết bị hoặc hệ thống của MSB hoặc nhà cung cấp dịch vụ, (ii) Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị nhiễu.
- d) Hệ thống Online Banking, phần mềm ứng dụng Online Banking của MSB đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về hệ thống, an toàn, bảo mật theo quy định pháp luật.

### **2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng**

- a) KH đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị điện tử của KH, về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên máy tính, duy trì một tài khoản với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để KH có thể truy cập các Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của KH trong quá trình KH sử dụng dịch vụ.
- b) KH không được phá rối hoặc quấy nhiễu bất kỳ một phần nào của Dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, phần mềm liên quan tới MSB hay các dịch vụ) dưới bất kỳ hình thức nào.
- c) KH chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống thiết bị điện tử và phần mềm của KH sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ.

## **Điều 10. Giao dịch không hủy ngang**

### **1. Giao dịch không hủy ngang**

KH không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hoặc từ chối trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ Online Banking đã được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu, hình thức xác nhận giao dịch của KH đi kèm. Trường hợp muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, KH phải gửi yêu cầu hủy giao dịch tới MSB và MSB sẽ chỉ xem xét khi có đủ các điều kiện sau:

- a) MSB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của KH; và
  - b) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của MSB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
2. Việc hủy giao dịch đối với các giao dịch đã được ghi nhận và xử lý trên hệ thống phải thực hiện theo đúng quy định của MSB như sau:
- a) Ngay khi phát hiện giao dịch bị nhầm lẫn/sai sót, KH phải có trách nhiệm liên lạc với MSB để kiểm tra tình trạng giao dịch và thực hiện thủ tục yêu cầu đề nghị hủy giao dịch. MSB sẽ xem xét và không thực hiện giao dịch đó nếu đủ các điều kiện nêu tại Điều khoản điều kiện này.
  - b) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ Online Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do KH là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.

### **Điều 11. 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:
  - a) Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ ba cung cấp không đảm bảo chất lượng (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, gián đoạn, hỏng...);
  - b) Sự ngăn cấm hay hành động của chính phủ hoặc cơ quan công quyền, bạo loạn, chiến tranh, chiến sự, bạo động, đình công, tranh chấp lao động khác và các ngừng trệ công việc khác, các tiện ích công cộng bị ngừng hoạt động hoặc bị cản trở, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần hoặc thiên tai khác, sự thay đổi của Pháp luật, quyết định của Cơ quan có thẩm quyền, ...
  - c) Các trường hợp khác xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù các bên đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
  - d) Yêu cầu, quyết định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
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.
3. MSB được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu KH trong các trường hợp bất khả kháng nêu tại Điều khoản điều kiện này.

### **Điều 12. Tra soát khiếu nại**

1. Cơ sở tra soát khiếu nại
  - a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp Online Banking của MSB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên hệ thống Online Banking cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng KH đã sử dụng Online Banking của MSB và KH chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của KH, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp Online Banking hay KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu

cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking sau khi yêu cầu này đã được MSB xử lý.

- b) KH đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của KH và phản hồi hoặc thông báo của MSB gửi trên hệ thống Online Banking sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản.
- c) KH phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên hệ thống Online Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên hệ thống Online Banking theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.

2. Phạm vi xử lý tra soát khiếu nại, các trường hợp ưu tiên tiếp nhận giải quyết:

- a) Giao dịch không thành công nhưng tài khoản của KH bị trừ tiền.
- b) Giao dịch thành công nhưng tài khoản của KH không bị trừ tiền.
- c) Số tiền của KH đã bị trừ trong tài khoản không khớp với số tiền KH đã thực hiện giao dịch.
- d) KH không thực hiện giao dịch nhưng tài khoản bị trừ tiền.
- e) Thông tin giao dịch không đúng hoặc KH cần điều chỉnh thông tin giao dịch.
- f) Giao dịch không thành công nhưng KH chưa được gạch nợ hóa đơn.
- g) Giao dịch không thành công nhưng số tiền giao dịch của KH bị phong tỏa.
- h) Các lỗi và sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking.
- i) Các trường hợp sai khác khác theo thực tế phát sinh.

3. Đề nghị tra soát, khiếu nại:

- a) MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH thông qua các hình thức sau:
  - Tổng đài điện thoại (có ghi âm hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). KH thực hiện bổ sung Đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MSB từng thời kỳ trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại qua tổng đài điện thoại để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
  - 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 KH đã cung cấp cho MSB.
- b) MSB yêu cầu KH cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh KH, có biện pháp lưu trữ thông tin KH cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại.
- c) 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;
- d) Thời hạn KH được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: Là 60 ngày kể từ ngày phát sinh đề nghị tra soát, khiếu nại.
- e) Thời hạn xử lý:
  - MSB xử lý tra soát, khiếu nại của KH, xử lý lỗi, sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking trong thời hạn theo thỏa thuận nhưng không quá 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị của KH sử dụng dịch vụ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 3 này;

- MSB thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi KH đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của KH phát sinh sau thời điểm KH đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ

f) Xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

- 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 KH, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng tại bản điều khoản và điều kiện này;
- Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại 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 KH 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.

g) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước, 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.

4. KH 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 “Chăm sóc KH 247”.

### **Điều 13. Bồi thường thiệt hại**

Trong quá trình sử dụng Dịch vụ Online Banking, 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 14. Quyền và nghĩa vụ của MSB**

#### **1. Quyền của MSB**

- a) Có quyền hủy hoặc khóa Tên truy cập, Mật khẩu truy cập; rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ Online Banking trong trường hợp phát hiện hoặc nghi ngờ KH có hành vi bị cấm theo quy định tại Điều khoản điều kiện này.
- b) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ Online Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do KH là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.
- c) MSB quyền yêu cầu KH sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB.
- d) MSB được miễn trách nhiệm theo quy định tại Điều 16 của Điều khoản điều kiện này.
- e) Yêu cầu tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB).
- f) Các quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử

dụng dịch vụ và các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của MSB

- a) Bảo đảm hệ thống phần mềm, hệ thống bảo mật hay website cũng như các yếu tố liên quan đến giao dịch trên Online Banking được ổn định, chính xác, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật; Hướng dẫn KH thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking
- b) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo bằng các phương tiện truyền thông khác ngay cho KH khi gặp sự cố về hệ thống phần mềm, an ninh mạng cũng như có các biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời;
- c) Có trách nhiệm thực hiện giao dịch thanh toán kịp thời, an toàn, chính xác theo thỏa thuận với Khách hàng; Kiểm tra, kiểm soát lệnh thanh toán của Khách hàng hợp pháp, hợp lệ trong đó đảm bảo thể hiện đúng số hiệu tài khoản thanh toán, tên tài khoản thanh toán trong thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng khi thực hiện giao dịch thanh toán và hiển thị đầy đủ trên chứng từ thanh toán.
- d) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo trên các phương tiện truyền thông khác cho KH trong vòng 24h trong trường hợp tạm ngưng dịch vụ để thực hiện bảo trì hệ thống.
- e) Có trách nhiệm thông báo cho KH trong trường hợp từ chối thực hiện các giao dịch tài chính của KH.
- f) Có cơ chế kiểm tra, thông báo tức thời cho KH theo hình thức quy định tại Điều khoản điều kiện này khi sử dụng ứng dụng trên các trình duyệt, phiên bản phần mềm hệ điều hành của thiết bị di động đã được kiểm tra và thử nghiệm an toàn.
- g) Xây dựng quy trình, tài liệu hướng dẫn cài đặt, sử dụng phần mềm ứng dụng Online Banking, thiết bị thực hiện các giao dịch điện tử và cung cấp, hướng dẫn KH sử dụng các quy trình, tài liệu này.
- h) Chỉ dẫn cho KH quy trình, cách thức phối hợp xử lý các lỗi và sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ Online Banking. Thông báo và hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ Online Banking; trả lời hoặc xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng sử dụng dịch vụ Online Banking.
- i) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật.

## **Điều 15. Quyền và nghĩa vụ của KH**

### 1. Quyền của KH

- a) Thay đổi các thông tin đã đăng ký với MSB sau khi gửi Đề nghị thay đổi thông tin Online Banking bằng văn bản theo mẫu hợp lệ của MSB và được MSB xem xét, chấp nhận.
- b) Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ bất kỳ lúc nào nếu MSB không đáp ứng các nhu cầu của KH, tăng phí dịch vụ bất hợp lý tuy nhiên KH vẫn phải thanh toán toàn bộ phí dịch vụ Online Banking MSB đã cung cấp cho KH;
- c) Đề nghị MSB hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch của dịch vụ Online Banking (nếu có);

- d) Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- e) Các quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

## 2. Nghĩa vụ của KH

- a) Cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ Online Banking, các thông tin nhằm kiểm tra, đối chiếu nhận biết KH trong quá trình sử dụng dịch vụ. KH đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho MSB là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
- b) Khi thực hiện các giao dịch thanh toán ngoại tệ và thanh toán quốc tế, KH có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin, giấy tờ và chứng từ theo quy định của MSB. KH chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại giấy tờ, chứng từ đã xuất trình.
- c) Bảo mật tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực giao dịch và ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập lần đầu sau khi được MSB cung cấp. KH hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực bị mất, lợi dụng hay bị tiết lộ cho một bên thứ ba và sẽ chịu mọi rủi ro, thiệt hại gây ra do việc sử dụng trái phép của bên thứ ba đó;
- d) Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking theo hướng dẫn của MSB và Điều khoản điều kiện này;
- e) Chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật do MSB cung cấp;
- f) Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, KH đã hiểu rõ ràng và đầy đủ về các rủi ro trong trường hợp giao dịch có thể bị lạm dụng, gian lận, sai sót, chậm trễ. Tại đây, KH tuyên bố miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm, rủi ro, tổn thất cho MSB, cam kết không có bất kỳ khiếu kiện nào đối với MSB khi MSB đã thực hiện giao dịch theo đề nghị của KH.
- g) KH phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu, mã xác thực giao dịch và thông báo ngay cho Trung tâm chăm sóc KH (Call Center) hoặc tại Trung tâm KH Doanh nghiệp đăng ký sử dụng dịch vụ của MSB để MSB kịp thời xử lý và thực hiện các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây:
  - Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập trái phép dịch vụ Online Banking của bên thứ ba;
  - Nghi ngờ mật khẩu, mã xác thực giao dịch bị lộ cho bên thứ ba;
  - Thiết bị bảo mật bị bên thứ ba sử dụng hoặc bị trộm cắp, thất lạc v.v....
- h) Trường hợp bị mất thiết bị xác thực Token OTP, KH phải ngay lập tức thông báo cho Trung tâm chăm sóc KH (Call Center) gửi văn bản thông báo cho MSB trong vòng 02 ngày làm việc và liên hệ với MSB để đề nghị được cấp lại thiết bị;
- i) Bảo đảm số dư tài khoản thanh toán mở tại MSB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;
- j) Bảo đảm hệ thống máy tính cá nhân, thiết bị điện tử kết nối, hệ thống phần mềm của KH sử dụng trong việc truy cập vào dịch vụ Online Banking đáp ứng, đảm bảo được các yêu cầu tối thiểu do MSB đặt ra để có thể truy cập sử dụng dịch vụ;

- k) Bảo đảm mọi người dùng có vai trò nhập lệnh đều có quyền tạo lệnh hoặc người dùng có vai trò duyệt lệnh đều có quyền phê duyệt với tất cả tài khoản, giao dịch tương ứng với gói dịch vụ mà KH đã đăng ký trong trường hợp KH đăng ký & sử dụng tính năng “Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh”;
- l) KH sử dụng dịch vụ có nghĩa vụ tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của MSB trong từng thời kỳ;
- m) Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng;
- n) Không được sử dụng dịch vụ Online Banking 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.
- o) Thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện các giao dịch bất thường;
- p) Thông báo ngay cho MSB các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
- q) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận ký giữa MSB và KH liên quan đến việc mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ và các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật..

## **Điều 16. Thông báo**

### **1. Thông báo của MSB**

- a) MSB thông báo cho KH qua phần mềm ứng dụng Online Banking khi xảy ra một trong các trường hợp dưới đây:
  - KH đăng nhập lần đầu phần mềm ứng dụng Online Banking;
  - Việc đăng nhập phần mềm ứng dụng Online Banking của KH trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện đăng nhập phần mềm ứng dụng Online Banking lần gần nhất ngoại trừ trường hợp KH đăng nhập trên các thiết bị đã đăng ký sử dụng dịch vụ; hoặc đăng nhập sử dụng tối thiểu một trong các hình thức xác nhận quy định tại Điều khoản điều kiện này;
  - Khi hủy hiệu lực của mã khóa bí mật trong trường hợp bị nhập sai mã khóa bí mật liên tiếp quá 06 lần;
  - Trong trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống Online Banking;
- b) Với các trường hợp khác, MSB thông báo cho KH thông qua một trong các hình thức: (1) Thông báo trực tiếp cho KH (Noti qua hệ thống Online Banking hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của KH); hoặc/và (2) Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc website của MSB; hoặc/và (3) Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin, hoặc các phương tiện thông tin đại chúng; hoặc/và (4) bằng hình thức văn bản hoặc gửi email tới địa chỉ Khách hàng đã đăng ký với MSB. Tùy từng trường hợp cụ thể dưới đây, MSB sẽ lựa chọn hình thức thông báo phù hợp:
  - Khi có sự thay đổi về hạn mức giao dịch.
  - Khi sửa đổi nội dung dịch vụ cung cấp.

- Trong trường hợp từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan.
  - Khi xảy ra sự cố làm lộ, lọt dữ liệu của KH. Trong trường hợp này, MSB cũng sẽ báo cáo kịp thời về Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo quy định pháp luật.
  - Thông báo khi mã khóa bí mật của KH sắp hết hiệu lực sử dụng (ưu tiên hình thức thông báo qua thư điện tử (email) mà KH đã đăng ký với MSB);
  - Sau mỗi giao dịch phát sinh của KH, MSB sẽ thông báo trạng thái giao dịch cho KH bằng phương thức Notification qua phần mềm ứng dụng Online Banking tối thiểu có thông tin về số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch, loại giao dịch,...
  - Khách hàng đăng ký dịch vụ Thông báo biến động số dư sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư qua thuê bao đã được đăng ký sử dụng khi có giao dịch làm thay đổi số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán của Khách hàng;
  - Các trường hợp khác theo quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ.
- c) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo.
- d) Nếu KH tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là KH chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của KH.

## 2. Thông báo của KH

### a) Các trường hợp KH cần thông báo cho MSB:

- KH phải thông báo cho MSB ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ nào mà KH không thực hiện; về bất kỳ giao dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà KH biết hay nghi ngờ; khi có bất cứ thay đổi nào về số điện thoại nhận OTP;
- KH thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện các giao dịch bất thường;
- Thông báo ngay cho MSB các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.

### b) KH có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:

- Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của MSB;
- Gọi điện thoại đến số 18006260 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm hoặc Gọi tổng đài trực tuyến trên trang Online Banking của MSB.
- Gửi email tới hòm mail: CSKHDdoanhnghiep@msb.com.vn  
MSB có thể sẽ yêu cầu KH xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được KH cung cấp;
- Gửi yêu cầu tại Mục “Liên hệ góp ý” trên Internet Banking.

### c) Cho đến khi MSB thực sự nhận được thông báo nói trên, KH vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép đối với tài khoản của mình.

## 3. Thông báo khác

KH đăng ký dịch vụ Thông báo biến động số dư sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư qua thuê bao đã được đăng ký sử dụng khi có giao dịch làm thay đổi số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán

của KH, trừ các giao dịch sau:

- a) Các giao dịch có giá trị dưới 50.000 VND.
- b) Các giao dịch thu phí quản lý tài khoản, phí sử dụng dịch vụ.

### **Điều 17. Điều khoản miễn trách**

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

1. KH vô ý/cố ý tiết lộ mật khẩu/ tên đăng nhập hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan cho người thứ ba, hay thay đổi thông tin số điện thoại/thiết bị nhận OTP mà không báo trước cho MSB hoặc các thông tin trên bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
2. KH vô ý/cố ý gây ra bất kỳ mất mát hoặc tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác khi sử dụng các dịch vụ trừ khi mất mát hay tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của MSB.
3. Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB bao gồm: tình trạng gián đoạn của chương trình (do cần được nâng cấp, sửa chữa đột xuất), lỗi, chậm trễ, các thiếu sót khác do bên thứ ba gây ra.
4. KH thực hiện nhằm giao dịch (nhằm số tiền, nhằm tài khoản...);
5. Quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
6. Các trường hợp bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB theo quy định tại Điều khoản điều kiện này;
7. KH cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán. Thông tin và chứng từ thanh toán mà KH cung cấp không chính xác, không đầy đủ, không hợp pháp hợp lệ;
8. Thông tin số điện thoại di động/ thiết bị nhận OTP của KH bị công ty viễn thông thu hồi mà Khách hàng không thông báo trước cho MSB;
9. KH thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
10. KH không tuân thủ các hướng dẫn, quy định sử dụng dịch vụ của MSB;
11. KH đăng ký và sử dụng tính năng "Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh" nhưng không đảm bảo người dùng có vai trò nhập lệnh đều có quyền tạo lệnh hoặc người dùng có vai trò duyệt lệnh đều có quyền phê duyệt;
12. Các trường hợp KH vi phạm điều cấm và/hoặc các trường hợp MSB từ chối/tạm dừng thực hiện giao dịch theo quy định tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ;
13. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Bảo mật thông tin giao dịch**

1. Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, Mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token OTP, thiết bị di động):
  - a) KH có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token OTP, thiết bị di động) của mình:

- Không cho phép trình duyệt lưu Tên truy cập và Mật khẩu;
  - Không được chọn Mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của bạn;
  - Không được tiết lộ Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP) cho bất kỳ người nào;
  - Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn lúc KH nhập Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP);
  - Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên truy cập/Mật khẩu truy cập/Mã xác thực giao dịch (OTP)/Token OTP của bạn;
  - Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mã xác thực giao dịch (OTP) và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào;
  - Không được sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập/ Mã xác thực giao dịch (OTP) vì bất kỳ mục đích nào khác ngoài kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking;
  - KH phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking.
- b) MSB khuyến khích KH đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, KH có thể thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking hoặc đăng ký đổi mật khẩu truy cập tại các điểm giao dịch của MSB.
- c) Trong trường hợp KH phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token OTP, thiết bị di động) của KH bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, KH phải thông báo cho MSB ngay lập tức.
- d) KH phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống rivirus cho máy tính cá nhân đối với tất cả các máy tính mà KH sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập trái phép vào tài khoản của KH trên kênh Internet Banking, Mobile Banking.

## 2. Bảo mật thông tin, dữ liệu giao dịch

- a) MSB có trách nhiệm áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật dữ liệu KH theo quy định của pháp luật;
- b) MSB có trách nhiệm sử dụng các biện pháp mà MSB cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking. MSB hoặc các chi nhánh của MSB sẽ áp dụng một loạt các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (tên người dùng và mật khẩu để xác thực người dùng) và OTP/Mã xác thực giao dịch (OTP) cho xác thực giao dịch giúp cung cấp một kênh an toàn cho các giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của KH.
- c) MSB không thể đảm bảo rằng tất cả việc truyền dữ liệu qua Internet là an toàn tuyệt đối. Khách hàng phải lưu ý thực hiện truy cập chính xác địa chỉ dịch vụ trên kênh Internet Banking và ứng dụng Mobile Banking của MSB đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử.
- d) Bằng việc đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking, KH đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho MSB vì mục đích cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử và KH thừa

nhận rằng dữ liệu cung cấp cho Ngân hàng có thể được mã hoá, truyền và lưu giữ bởi Ngân hàng và rằng trừ khi pháp luật có quy định khác, Ngân hàng sẽ không có nghĩa vụ pháp lý liên quan tới những dữ liệu này.

### 3. Tiết lộ bí mật và thông tin

- a) Khi KH giao dịch với MSB, KH đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của KH, bao gồm các chi tiết về giao dịch của KH, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của KH, quan hệ tài khoản của KH với MSB và/hoặc các tài khoản của KH (sau đây gọi chung là thông tin).
- b) MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của KH để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của KH đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iii) Cho phép Ngân hàng có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iv) Thông báo cho KH về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà KH có thể quan tâm; (v) Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, chấm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát thị trường; (vi) Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và (vii) Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của Pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.
- c) MSB sẽ chịu trách nhiệm bảo mật thông tin do Khách hàng cung cấp. Thông tin khách hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
  - MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - Theo quyết định của MSB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MSB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và Khách hàng liên quan đến việc thực hiện Điều khoản điều kiện này.
  - 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);
  - Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.
- d) 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 KH 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 KH 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 19. Chấm dứt dịch vụ**

1. Trường hợp MSB cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin tại Bản điều khoản điều kiện này, KH có quyền sau đây:
  - a) Thỏa thuận lựa chọn cách thức xử lý chấm dứt dịch vụ với MSB;
  - b) Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày ký kết Giấy đề nghị, KH đơn phương chấm dứt dịch vụ và thông báo cho MSB. KH không phải trả bất kỳ chi phí nào dưới mọi hình thức để chấm dứt dịch vụ, trừ chi phí đối với các dịch vụ đã sử dụng;
  - c) Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tuyên bố Giấy đề nghị đã giao kết vô hiệu hoặc hủy bỏ Giấy đề nghị theo quy định của pháp luật về dân sự.
2. Khách hàng có thể chấm dứt Dịch vụ bất kỳ lúc nào bằng cách (i) Lập yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng văn bản tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc (ii) Gọi điện miễn phí đến Trung tâm dịch vụ KH theo số điện thoại 18006260 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm hoặc (iii) Lập yêu cầu trên kênh Internet Banking và được MSB xem xét chấp thuận.
3. MSB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking của Khách hàng bất kỳ lúc nào trong các trường hợp KH vi phạm điều cấm tại Điều khoản điều kiện này, Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức được MSB ban hành tùy từng thời kỳ hoặc KH đóng tài khoản thanh toán tại MSB.
4. MSB cũng có thể hủy hoặc khóa Tên truy cập, Mật khẩu truy cập; rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp:
  - a) MSB nghi ngờ/nhận thấy liên quan đến/ có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử và có dấu hiệu rửa tiền theo luật phòng chống rửa tiền; hoặc
  - b) MSB tin rằng việc sử dụng Tên truy cập hoặc việc truy cập điện tử có thể gây ra những tổn thất cho Khách hàng, cho MSB và/hoặc bên thứ ba khác;
  - c) Tài khoản, Tên truy cập đã bị đóng;
  - d) MSB tin rằng việc bảo mật truy cập điện tử của Khách hàng có thể đã bị sơ hở;
  - e) Khách hàng nhập sai Mật khẩu quá số lần theo quy định của MSB trong từng thời kỳ;
  - f) MSB nghi ngờ rằng một bên thứ ba đã sử dụng một cách gian lận, hoặc tìm cách truy cập và sử dụng Dịch vụ trên Internet Banking, Mobile Banking bằng Tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch (OTP)/Chữ ký điện tử an toàn của Khách hàng;

- g) MSB tuân theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.
  - h) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
5. Sau khi chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking, MSB và KH vẫn phải hoàn thành nghĩa vụ phát sinh, bao gồm cả việc KH phải thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh từ việc MSB thực hiện cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử Online Banking cho KH, nghĩa vụ đối với bên thứ ba, Cơ quan có thẩm quyền

## **Điều 20. Sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện**

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền ban hành, 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 niêm yết công khai tại trang web [www.msb.com.vn](http://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.
2. KH thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. KH cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào KH không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của bản Điều khoản điều kiện này, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.
3. Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện sửa đổi, bổ sung, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và 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.
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.

## **Điều 21. Cảnh báo**

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

*Để chủ động phòng ngừa, bảo vệ an toàn tài sản của KH, MSB chia sẻ những thông tin cảnh báo về các thủ đoạn lừa đảo phổ biến hiện nay. MSB hy vọng những thông tin này có thể giúp KH nhận diện kịp thời và tránh được các hình thức gian lận từ các đối tượng xấu.*

- a) 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 KH, từ đó chiếm đoạt tiền từ tài khoản KH qua ứng dụng ngân hàng điện tử.

- b) 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.

- c) 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 KH, 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.

d) 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 đích dẫn đến website giả mạo của ngân hàng yêu cầu KH 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 KH.

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

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

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

- a) Tắt quyền trợ năng Accessibility trên thiết bị Android với tất cả các ứng dụng đang sử dụng quyền này
- b) 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).
- c) Không cung cấp thông tin thẻ/tài khoản, thông tin đăng nhập dịch vụ ngân hàng điện tử, mã OTP cho bất kỳ ai (kể cả nhân viên ngân hàng) và trên các đường link lạ. MSB không bao giờ yêu cầu KH cung cấp OTP hay bất kỳ mật khẩu nào.
- d) Luôn luôn xác thực danh tính người thân trước khi chuyển tiền bằng cách gọi điện trực tiếp vào số điện thoại của bên thụ hưởng. Không gọi xác thực qua ứng dụng chat (bao gồm cả video call)
- e) 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..
- f) Nếu phát hiện có dấu hiệu lừa đảo, KH cần liên hệ ngay với cơ quan Công an để kịp thời giải quyết theo quy định
- g) 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 KH tổ chức: 18006260 hoặc tới điểm giao dịch MSB gần nhất để khóa dịch vụ kịp thời.

3. Để đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking, MSB sẽ hướng dẫn cho KH thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking, gồm có:

- a) Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, mã PIN, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
- b) Nguyên tắc thiết lập mã khóa bí mật, mã PIN và thay đổi mã khóa bí mật, mã PIN của tài khoản

giao dịch điện tử;

- c) Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ Online Banking;
- d) Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt;
- đ) Thoát khỏi phần mềm ứng dụng Online Banking khi không sử dụng;
- e) Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng Online Banking;
- g) Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;
- h) Lựa chọn các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của KH về hạn mức giao dịch;
- i) Cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Online Banking;
- k) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Online Banking, phần mềm tạo OTP;
- l) Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc;
- m) Thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện các giao dịch bất thường;
- n) Thông báo ngay cho MSB các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.

## **Điều 22. Điều khoản thi hành**

1. Điều khoản điều kiện chung này cùng với Giấy đề nghị; Bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ cho KH tổ chức; các văn bản/thỏa thuận đã giao kết giữa MSB và KH liên quan đến mở, sử dụng tài khoản thanh toán và sử dụng dịch vụ; và các bản Điều khoản, điều kiện dịch vụ cụ thể khác trong quá trình sử dụng dịch vụ là một bộ phận gắn liền, không tách rời nhau và ràng buộc quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm giữa MSB và KH.
2. Điều khoản điều kiện này được giải thích, 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 tổ tụng trọng tài của Trung tâm này với:
  - h) Số lượng trọng tài viên là ba (03).
  - i) Địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
  - j) 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.
3. Bất kỳ nội dung nào không được quy định trong Điều khoản điều kiện này thì sẽ được thực hiện theo quy định của Pháp luật và quy định của MSB có liên quan.