

BẢN CAM KẾT SỬ DỤNG DỊCH VỤ MSB BANKPLUS

Khi sử dụng Dịch vụ Giao dịch trực tuyến MSB Bankplus của Maritime Bank, Khách hàng cần hiểu rõ về quyền lợi và trách nhiệm của các bên được quy định rõ tại các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ dưới đây (sau đây gọi tắt là Bản cam kết)

Khi tham gia sử dụng Dịch vụ Giao dịch trực tuyến MSB Bankplus, Khách hàng được xem là đã chấp nhận và đồng ý tất cả các nội dung trong Bản cam kết này.

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- 1.1. **Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – Maritime Bank:** Là ngân hàng cung cấp tất cả các dịch vụ tài chính ngân hàng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, trong đó bao gồm dịch vụ MSB Bankplus.
- 1.2. **Khách hàng:** Là các cá nhân mở tài khoản tiền gửi thanh toán bằng VND tại Maritime Bank đồng thời là chủ thuê bao di động (trả trước hoặc trả sau) của Viettel đang hoạt động hai chiều và đăng ký sử dụng dịch vụ MSB Bankplus.
- 1.3. **Dịch vụ Giao dịch trực tuyến MSB Bankplus (Dịch vụ MSB Bankplus):** Là dịch vụ hợp tác giữa Maritime Bank và Viettel cho phép khách hàng sử dụng dịch vụ có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng trực tiếp trên điện thoại di động sử dụng mạng Viettel.
- 1.4. **Số điện thoại đăng ký dịch vụ MSB Bankplus:** Là số thuê bao điện thoại di động Viettel (trả trước hoặc trả sau) mà khách hàng đăng ký để sử dụng dịch vụ MSB Bankplus.
- 1.5. **Tài khoản đăng ký dịch vụ MSB Bankplus:** Là tài khoản tiền gửi thanh toán không kỳ hạn của khách hàng mở tại Maritime Bank, có loại tiền tệ là VND.
- 1.6. **PIN:** Là mã số bí mật gồm 06 ký tự số được hệ thống Maritime Bank gửi qua tin nhắn (SMS) đến số điện thoại đăng ký dịch vụ MSB Bankplus của khách hàng khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ thành công.
- 1.7. **OTP (One time password):** Là mật khẩu sử dụng một lần do hệ thống khởi tạo mật khẩu của Ngân hàng tự động phát sinh ngẫu nhiên và gửi đến máy điện thoại của Khách hàng.

ĐIỀU 2: ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 2.1. Để sử dụng dịch vụ MSB Bankplus của Maritime Bank, Khách hàng cần:
 - a) Có tài khoản tiền gửi thanh toán bằng VND mở tại Maritime Bank (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản M1, Mmoney, FCB hoặc CAMCOM);
 - b) Là chủ thuê bao di động (trả trước hoặc trả sau) của Viettel và đang hoạt động hai chiều;

- c) Hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ MSB Bankplus do Maritime Bank quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thoả thuận cần thiết liên quan đến hoặc đề cập đến Dịch vụ.

2.2. Để bắt đầu sử dụng Dịch vụ, khách hàng cần kích hoạt dịch vụ, thay đổi PIN.

ĐIỀU 3: DỊCH VỤ

1.1. Gói dịch vụ cung cấp:

- a) Truy vấn số dư và sao kê tài khoản;
- b) Chuyển khoản nội ngân hàng qua số tài khoản hoặc số thuê bao điện thoại;
- c) Nạp tiền và thanh toán cước viễn thông Viettel (điện thoại di động trả trước/trả sau, Homephone, ADSL...);
- d) Kích hoạt dịch vụ;
- a) Đổi PIN;
- b) Hỗ trợ thông tin (tra cứu danh mục Ngân hàng, danh mục dịch vụ, biểu phí và hướng dẫn sử dụng);
- c) Các dịch vụ khác được triển khai theo từng thời kỳ.

1.2. Phí dịch vụ:

- a) Biểu phí áp dụng cho dịch vụ MSB Bankplus là biểu phí hiện hành của Maritime Bank;
- b) Maritime Bank có quyền quy định, thay đổi các mức phí của các loại phí, hình thức thu phí liên quan đến dịch vụ MSB Bankplus;
- c) Khi có bất kỳ sự thay đổi về mức phí, loại phí và hình thức thu phí, Maritime Bank sẽ thông báo cho Khách hàng và có đăng tải trên website của Maritime Bank. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị ràng buộc nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực.

1.3. Thời gian xử lý giao dịch:

Maritime Bank có thể dừng việc thực hiện giao dịch của Khách hàng trong các thời điểm xảy ra sự cố hệ thống bất khả kháng; bảo dưỡng, bảo trì hệ thống hoặc các trường hợp phát sinh khác.

1.4. Hạn mức giao dịch:

- a) Maritime Bank có quyền quy định, thay đổi hạn mức giao dịch liên quan đến dịch vụ MSB Bankplus;
- b) Khi có bất kỳ sự thay đổi về hạn mức giao dịch này, Maritime Bank sẽ thông báo đến Khách hàng và có đăng tải trên website của Maritime Bank.

ĐIỀU 4: QUY ĐỊNH THÔNG BÁO

1.1. Thông báo của Ngân hàng

- a) Khi có yêu cầu sửa đổi nội dung Bản cam kết hay Dịch vụ cung cấp, Maritime Bank sẽ thông báo trên các kênh thông tin chính thức như website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc gửi thông báo cho Khách hàng;
- b) Trong trường hợp tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp vì nguyên nhân khách quan, Ngân hàng sẽ có thông báo trên các kênh thông tin chính thức như Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc đến từng Khách hàng;
- c) Các phương thức gửi thông báo:
 - Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email, điện thoại cố định, điện thoại di động của Khách hàng);
 - Trưng bày thông báo tại bất kỳ chi nhánh nào của Maritime Bank hoặc trang web của Maritime Bank;
 - Quảng cáo trên báo quốc gia hoặc tờ báo chính ra hàng ngày của Việt Nam.
- d) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo;
- e) Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào của Khách hàng.

1.2. Thông báo của Khách hàng:

- a) Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối vào các dịch vụ; về bất kỳ giao dịch hoặc Yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hay nghi ngờ.
- b) Khách hàng có thể lựa chọn các phương thức thông báo sau:
 - Thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của Maritime Bank;
 - Gọi điện thoại đến số (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được Ngân hàng thông báo từng thời điểm. Ngân hàng có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.
- c) Cho đến khi Ngân hàng thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng 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.

ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

5.1. Quyền của Khách hàng:

- a) Thực hiện các giao dịch qua MSB Bankplus đã đăng ký với Maritime Bank;
- b) Yêu cầu Maritime Bank chấm dứt dịch vụ MSB Bankplus và thực hiện xong tất cả các nghĩa vụ tài chính đối với Maritime Bank. Ngay khi Khách hàng yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ, Maritime Bank sẽ ngưng cung cấp dịch vụ cho Khách hàng;
- c) Khiếu nại Maritime Bank trong quá trình sử dụng các dịch vụ MSB Bankplus nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng bị vi phạm;

5.2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

- a) Khách hàng phải bảo mật mã PIN hoặc các yếu tố định danh khác liên quan đến dịch vụ MSB Bankplus;
- b) Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và các hướng dẫn khác của Maritime Bank;
- c) Ngay khi mã PIN bị mất/lộ hoặc nghi ngờ bị sử dụng trái phép hoặc thân máy/số thuê bao điện thoại đăng ký dịch vụ MSB Bankplus thay đổi hay bị mất, Khách hàng phải thông báo ngay với Maritime Bank qua số điện thoại 04 39 44 55 66/1800 599 999. Trường hợp Khách hàng thông báo bằng điện thoại, nếu Maritime Bank có yêu cầu, trong vòng 08 giờ làm việc kể từ khi Maritime Bank tiếp nhận thông tin ban đầu, Khách hàng phải trực tiếp đến Maritime Bank để xác nhận bằng văn bản. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tài chính đối với tất cả các giao dịch có sử dụng dịch vụ MSB Bankplus được thực hiện trước khi Maritime Bank nhận được thông báo của Khách hàng qua điện thoại hoặc văn bản và tiến hành tạm ngừng cung cấp dịch vụ;
- d) Chịu toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch liên quan đến tài khoản được thực hiện do các hành động vô ý hoặc cố ý của Khách hàng hoặc do việc bị lợi dụng sử dụng dịch vụ MSB Bankplus hoặc do Khách hàng không thực hiện đúng trách nhiệm, nghĩa vụ được quy định tại Bản cam kết này;
- e) Khách hàng thừa nhận rằng: Bất cứ giao dịch nào qua kênh dịch vụ MSB Bankplus bằng chính số điện thoại Khách hàng đăng ký dịch vụ MSB Bankplus đều được coi là giao dịch của chính Khách hàng qua kênh dịch vụ MSB Bankplus;
- f) Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ MSB Bankplus khi Maritime Bank có yêu cầu;
- g) Xuất trình giấy tờ tùy thân (chứng minh nhân dân hoặc chứng minh sĩ quan quân đội hoặc chứng minh công an hoặc hộ chiếu) đã đăng ký tại Maritime Bank khi có các yêu cầu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ MSB Bankplus;
- h) Thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ cho Maritime Bank;
- i) Không sử dụng dịch vụ MSB Bankplus của Maritime Bank để thực hiện các giao dịch trái pháp luật.

ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA MARITIME BANK

6.1. Quyền của Maritime Bank:

- a) Kiểm tra giấy tờ tùy thân và chữ ký của Khách hàng khi Khách hàng đến Maritime Bank thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ MSB Bankplus;
- b) Thực hiện các biện pháp cần thiết mà không cần thông báo trước cho Khách hàng (bao gồm ngăn chặn giao dịch tài khoản, tạm ngừng cung cấp dịch vụ MSB Bankplus, các biện pháp khác) trong các trường hợp sau:
 - Giao dịch tài khoản không do chính Khách hàng thực hiện;
 - Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

- Số tiền trong tài khoản của Khách hàng đang bị tranh chấp/khiếu nại tại Maritime Bank;
 - Được quyền từ chối thực hiện các giao dịch nếu Maritime Bank phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật và thông báo ngay cho Khách hàng về việc từ chối này;
 - Khách hàng không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán phí cho Maritime Bank;
 - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
- c) Đơn phương chấm dứt việc cung cấp dịch vụ MSB Bankplus đối với Khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào và thông báo cho Khách hàng theo quy định thông báo trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày Maritime Bank ngừng cung cấp dịch vụ. Trường hợp Maritime Bank phải thực hiện theo quy định tại Điểm (b) – Khoản 6.1 - Điều 6 thì không cần thông báo trước cho Khách hàng. Khi Maritime Bank chấm dứt cung cấp dịch vụ MSB Bankplus, Khách hàng vẫn chịu trách nhiệm thanh toán xong tất cả các nghĩa vụ tài chính cho Maritime Bank;
- d) Được quyền tự động thu phí dịch vụ trên tài khoản đăng ký dịch vụ MSB Bankplus của Khách hàng;
- e) Thực hiện các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

6.2. Nghĩa vụ của Maritime Bank

- a) Đảm bảo cung cấp chính xác, đầy đủ các dịch vụ MSB Bankplus cho Khách hàng theo thỏa thuận;
- b) Đảm bảo hệ thống vận hành an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung cấp dịch vụ;
- c) Bảo mật các thông tin của Khách hàng, trừ trường hợp Maritime Bank được yêu cầu theo quy định của pháp luật;
- d) Thông báo cho Khách hàng những dịch vụ mới trên MSB Bankplus và sẽ cung cấp cho Khách hàng nếu Khách hàng có nhu cầu;
- e) Ngay khi nhận được thông báo của Khách hàng theo quy định tại Điểm (a) – Khoản 4.2 - Điều 4, Maritime Bank phải tạm ngừng việc sử dụng dịch vụ MSB Bankplus của Khách hàng cho đến khi Khách hàng đến trực tiếp Maritime Bank yêu cầu mở lại dịch vụ;
- f) Chịu trách nhiệm và bồi thường thiệt hại do việc bị lợi dụng sử dụng dịch vụ MSB Bankplus phát sinh kể từ khi Maritime Bank đã xác nhận cho Khách hàng bằng văn bản đề nghị tạm ngừng hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ MSB Bankplus của Khách hàng;
- g) Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ MSB Bankplus trong thời hạn 90 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại bằng văn bản của Khách hàng;

- h) Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ Khách hàng tối đa trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng dịch vụ MSB Bankplus, trừ những yêu cầu ngoài khả năng của Maritime Bank;
- i) Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 7: TRA SOÁT KHIẾU NẠI

7.1. Cơ sở Tra soát khiếu nại:

- a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp Dịch vụ MSB Bankplus của Maritime Bank, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu của Khách hàng cũng như nội dung của các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng Dịch vụ MSB Bankplus của Ngân hàng. Khách hàng 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 Khách hàng hoặc không thể hiện dưới dạng văn bản hoặc do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp Dịch vụ MSB Bankplus hoặc Khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu sau khi yêu cầu này đã được Ngân hàng xử lý;
- b) Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của Khách hàng và phản hồi hoặc thông báo của Ngân hàng sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản;
- c) Khách hàng phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện trên kênh MSB Bankplus và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. Ngân hàng sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên kênh MSB Bankplus theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của Ngân hàng.

7.2. Thời hạn Tra soát khiếu nại

- a) Khách hàng phải kiểm tra hồ sơ tài khoản của Khách hàng một cách cẩn thận và kịp thời. Nếu Khách hàng tin rằng đã xảy ra một sai sót trong bất kỳ giao dịch nào hoặc đã có một giao dịch trái phép, Khách hàng phải tới điểm giao dịch nào gần nhất của Maritime Bank hoặc gọi tới Trung tâm dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được Ngân hàng thông báo từng thời điểm;
- b) Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Maritime Bank trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, Maritime Bank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Maritime Bank, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Maritime Bank;
- c) Nếu Khách hàng thông báo với Maritime Bank về sai sót đáng nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp không bằng văn bản, Maritime Bank có thể yêu cầu chủ tài khoản gửi Maritime Bank chi tiết về khiếu kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc Maritime Bank bắt đầu kiểm tra về sai sót với điều kiện là Khách hàng có thể cung cấp đầy đủ những thông tin theo yêu cầu kể trên;
- d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong vòng 90 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

7.3. Yêu cầu phối hợp:

- a) Để hỗ trợ việc tra soát của Maritime Bank, Khách hàng cần cung cấp những thông tin sau:
 - Tên và địa chỉ của Khách hàng và thông tin chi tiết về tài khoản;
 - Chi tiết của giao dịch đang được nói đến;
 - Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
 - Thông tin khác (theo yêu cầu của Maritime Bank).
- b) Nếu Maritime Bank không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thỏa mãn Khách hàng, Maritime Bank sẽ thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về các bước tiếp theo Ngân hàng sẽ làm để tra soát và giải quyết khiếu nại.

7.4. Bồi thường:

- a) Trong trường hợp Maritime Bank xác nhận không có sai sót, Maritime Bank sẽ trả lời ngay bằng văn bản cho Khách hàng sau khi kết thúc quá trình tra soát;
- b) Trong trường hợp Maritime Bank xác nhận đã có sai sót trong quá trình xử lý yêu cầu (không xử lý giao dịch đúng thời gian hoặc thực hiện giao dịch sai số tiền theo yêu cầu của Khách hàng phù hợp với các quy định tại Bản cam kết này), Maritime Bank sẽ bồi thường mọi thiệt hại cho Khách hàng, trừ các trường hợp miễn trách theo quy định tại Mục Miễn trách trong Bản cam kết này.

ĐIỀU 8: CÁC GIAO DỊCH KHÔNG HỦY NGANG KHI THỰC HIỆN QUA MSB BANKPLUS

- 8.1. Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua MSB Bankplus và được Maritime Bank ghi nhận đầy đủ thông tin của Khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
- 8.2. Bất kỳ giao dịch thành công nào đã được thực hiện qua MSB Bankplus sẽ được Maritime Bank coi là có giá trị và không được hủy ngang, ngoại trừ các trường hợp nêu tại điểm (b), Khoản 6.1, Điều 6.

ĐIỀU 9: CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRÁCH NHIỆM

- 9.1. Maritime Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào (bao gồm cả trách nhiệm bồi thường thiệt hại) đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh do:
 - a) Khách hàng vô ý/cố ý tiết lộ PIN hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan đến dịch vụ MSB cho người khác;
 - b) Sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Maritime Bank bao gồm: tình trạng gián đoạn của chương trình (do cần được nâng cấp, sửa chữa đột xuất), lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ;
 - c) Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

- d) Các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của Maritime Bank;
- e) Số dư trong tài khoản của Khách hàng không đủ thực hiện dịch vụ;
- f) Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
- g) Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
- h) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

9.2 Maritime Bank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc giao hàng, bảo hành, chất lượng hàng hóa và dịch vụ được thực hiện qua MSB Bankplus bởi Khách hàng và bên thứ ba.

ĐIỀU 10: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

10.1. Bản cam kết này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp giữa Khách hàng và Maritime Bank liên quan đến việc sử dụng dịch vụ mà không giải quyết được bằng thương lượng hòa giải, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết theo luật pháp Việt Nam.

ĐIỀU 11: QUY ĐỊNH CHUNG

- 11.1. Maritime Bank có quyền thay đổi nội dung Bản cam kết này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách thông báo trước cho Khách hàng theo quy định về thông báo trong Bản cam kết này.
- 11.2. Maritime Bank và Khách hàng cam kết thực hiện đúng, đầy đủ Bản cam kết này, các quy định khác có liên quan do Maritime Bank ban hành và quy định của pháp luật.
- 11.3. Bản cam kết này có hiệu lực áp dụng đối với Khách hàng kể từ ngày Khách hàng ký tên trên Đơn đăng ký sử dụng dịch vụ MSB Bankplus.