



## **BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG MỞ TÀI KHOẢN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHTC**

*(Có hiệu lực từ ngày...../...../.....)*

### **A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. Ngân hàng (MSB): Là Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
2. Tài khoản (TK): Là TK thanh toán do KH mở tại MSB với mục đích nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng các dịch vụ qua TK như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ TK khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
3. Tài khoản thanh toán chung (TK chung): Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thẻ trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
4. Chủ TK /Khách hàng (KH):
  - a) Đối với TK của cá nhân, Chủ TK là KH cá nhân đứng tên mở TK.
  - b) Đối với TK của tổ chức, Chủ TK là KH tổ chức mở TK.
  - c) Đối với TK chung, Chủ TK là tất cả các đồng Chủ TK là tổ chức và cá nhân được đăng ký thông tin và có văn bản thoả thuận về sử dụng và quản lý TK chung của các đồng Chủ TK được MSB chấp thuận.
5. Người đại diện hợp pháp của Chủ TK<sup>1</sup> là Người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền (đối với tổ chức) hoặc là Người được Chủ TK ủy quyền bằng văn bản (đối với cá nhân) về việc sử dụng TK và thực hiện các giao dịch khác liên quan đến TK thanh toán với MSB thay cho Chủ TK trong phạm vi được đại diện.
6. Địa chỉ liên lạc/Địa chỉ giao dịch: Là địa chỉ giao dịch mà KH đã đăng ký trên Giấy đề nghị để MSB liên hệ và gửi thông báo bằng văn bản cho KH khi cần.
7. Chứng từ TK: Bao gồm giấy báo Nợ, báo Có, bản sao số TK, sao kê, giấy báo số dư TK hoặc các chứng từ khác có liên quan.
8. Sinh trắc học là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác<sup>2</sup>.
9. Thẻ căn cước là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước và thông tin khác đã được tích hợp vào thẻ căn cước của công dân Việt Nam, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của Luật này<sup>3</sup>.
10. Giấy chứng nhận căn cước là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước của người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của Luật Căn cước<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Có thể là một hoặc một số Người đại diện hợp pháp.

<sup>2</sup> Khoản 3, Điều 3, Luật Căn cước

<sup>3</sup> Khoản 11, Điều 3, Luật Căn cước

<sup>4</sup> Khoản 12, Điều 3, Luật Căn cước

11. Số dư: Là số tiền trên TKTT của KH mở tại MSB không bao gồm Hạn mức thấu chi và phân ghi Có của các khoản tiền phát sinh vay của MSB (nếu có) mà MSB đã cấp/giải ngân cho KH.
12. Số dư tối thiểu: Là số tiền tối thiểu Chủ TK phải duy trì trên TK tại mọi thời điểm (nếu có), được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TK và công bố công khai tại các điểm giao dịch và trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn).
13. Pháp luật: Là Pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; tập quán quốc tế có liên quan được phép áp dụng theo pháp luật Việt Nam
14. Cơ quan có thẩm quyền: Là cơ quan nhà nước tại Việt Nam hoặc tại quốc gia nào khác có liên quan có thẩm quyền theo pháp luật VN.
15. Thông tin KH: Là thông tin do KH cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình KH đề nghị hoặc được MSB cung cấp sản phẩm dịch vụ, bao gồm thông tin định danh KH và thông tin sau đây: thông tin về Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) và những người có liên quan đến KH (nếu có) theo quy định pháp luật để phục vụ cho hoạt động mở và sử dụng TK, cung cấp Dịch vụ cho KH thông qua TK, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin về giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế và các thông tin có liên quan khác.
16. Tội phạm tài chính: Là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng, trốn thuế, lừa đảo, lẩn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại theo Pháp luật Việt Nam, theo các thỏa thuận mà MSB cam kết tuân thủ với Cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở nước ngoài phù hợp với pháp luật Việt Nam.
17. Chủ sở hữu hưởng lợi: Là cá nhân có quyền sở hữu trên thực tế một hoặc một số tài sản, có quyền chi phối khách hàng thực hiện giao dịch liên quan đến tài sản cho cá nhân này; là cá nhân có quyền chi phối một pháp nhân hoặc một thỏa thuận pháp lý. Các tiêu chí xác định chủ sở hữu hưởng lợi căn cứ theo quy định tại Điều 7, Nghị định số 19/2023/NĐ-CP Quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống rửa tiền.
18. Phòng, chống rửa tiền (AML): Là phòng, chống hành vi của các tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có<sup>5</sup>.
19. Hệ thống AML: Là hệ thống phần mềm được MSB sử dụng để thực hiện tự động hóa công tác Phòng, chống rửa tiền tại ngân hàng.
20. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act): Là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với các Tài khoản nước ngoài được Chính phủ Hoa Kỳ ban hành năm 2010 và có hiệu lực vào ngày 01/4/2014 nhằm mục đích phát hiện, ngăn chặn và ngăn cản sự lạm dụng thuế của các đối tượng nộp thuế thông qua các tài khoản đầu tư tại các Tổ chức tài chính nước ngoài (FFIs: Foreign Financial Institutions).
21. Hiệp định liên chính phủ (IGA– Intergovernmental Agreement) ký giữa Việt Nam và Hợp chúng quốc Hoa Kỳ: Là văn bản thỏa thuận giữa Hoa Kỳ và Việt Nam về việc thực hiện tuân thủ FATCA tại Việt Nam.
22. Người kiểm soát: Là thể nhân thực hiện kiểm soát/ chi phối đối với một tổ chức.
  - Đối với Quỹ tín thác: thuật ngữ trên có nghĩa là một người ủy thác, người được ủy thác, người giám hộ (nếu có), người thụ hưởng hoặc nhóm người thụ hưởng, và bất kỳ thể nhân nào khác nắm quyền kiểm soát cuối cùng đối với quỹ tín thác đó.
  - Đối với các hình thức thỏa thuận pháp lý khác với quỹ tín thác: thuật ngữ trên có nghĩa là những người có vai trò/ vị trí tương đương.
23. Điều khoản điều kiện: Là Bản điều khoản và điều kiện này và là một cấu phần không tách rời với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ.
24. Giấy đề nghị: có nghĩa là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ ký giữa MSB và KH.

---

<sup>5</sup> Khoản 1 Điều 3 Luật Phòng, chống rửa tiền 2022

25. Dịch vụ nộp thuế điện tử: là dịch vụ MSB hợp tác với Tổng cục Thuế nhằm cung cấp dịch vụ Thanh toán thuế nội địa trực tuyến cho các Khách hàng tổ chức với phương thức xác thực các giao dịch là chữ ký số.
26. Dịch vụ thanh toán hóa đơn điện, nước, viễn thông...: là dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động (TTHĐTĐ) theo đó MSB tự động ghi nợ tài khoản của Khách hàng để thanh toán tiền khi phát sinh hóa đơn từ Nhà cung cấp (NCC).
27. Nhà cung cấp (NCC): Tổ chức cung cấp hàng hóa/dịch vụ cho Khách hàng tiêu dùng và thỏa thuận hợp tác với MSB thu hộ các hóa đơn phát sinh từ việc cung cấp hàng hóa/ dịch vụ trên.
28. Dữ liệu cá nhân: Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm<sup>6</sup>.
29. Xử lý dữ liệu cá nhân: Là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan<sup>7</sup>.
30. Bản Điều khoản điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng (hoặc văn bản khác có nội dung tương tự do MSB quy định trong từng thời kỳ): Là Văn bản thỏa thuận giữa MSB và KH thống nhất các nguyên tắc, điều kiện, quyền và nghĩa vụ trong việc thu thập, sử dụng, cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý khác đối với dữ liệu cá nhân, thông tin KH khi KH sử dụng dịch vụ tài khoản và các dịch vụ bất kỳ có liên quan. Các vấn đề về thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ và các hoạt động xử lý khác đối với dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng sẽ được áp dụng, dẫn chiếu tới Bản điều khoản điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng này.

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

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung Điều khoản điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website [www.msb.com.vn](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, điện thoại di động (nếu có) của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
2. KH thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung Điều khoản điều kiện này và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website [www.msb.com.vn](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 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, Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
4. Các văn bản về việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện và các tài liệu đính kèm là một bộ phận không thể tách rời của Điều khoản điều kiện và ràng buộc trách nhiệm đối với các Bên.

## **Điều 3. Thông báo**

1. KH hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH phải thực hiện nghĩa vụ thông báo theo các phương thức và thời hạn quy định tại Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. Đối với việc thông

<sup>6</sup> Khoản 1 Điều 2 Nghị định 13/2023/NĐ-CP

<sup>7</sup> Khoản 7 Điều 2 Nghị định 13/2023/NĐ-CP

báo bằng phương thức khác ngoài lập văn bản, KH thừa nhận (và đảm bảo người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện thừa kế hợp pháp của KH) sẽ gửi bổ sung thông báo bằng văn bản theo chỉ dẫn của MSB nếu MSB có yêu cầu.

2. MSB thực hiện nghĩa vụ thông báo theo Điều khoản điều kiện này bằng cách lập văn bản hoặc email hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của MSB từng thời kỳ gửi tới địa chỉ giao dịch hoặc địa chỉ email hoặc các thông tin liên hệ khác được khai báo trên Giấy đề nghị và bất kỳ văn bản nào có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn các văn bản thể hiện thông tin liên hệ của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH).
3. Thông báo được coi là gửi thành công khi thông báo đó:
  - a) được gửi trực tiếp tới tay bên nhận/người đại diện của bên nhận và có xác nhận của bên nhận/người đại diện của bên nhận; hoặc
  - b) được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính; hoặc
  - c) được báo đã gửi thành công trường hợp gửi thông báo qua phương thức email hoặc tin nhắn thuê bao di động hoặc các hình thức thông báo khác (nếu có).

#### **Điều 4. Bảo mật thông tin**

1. Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến các thông tin KH, giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp cho KH. Mỗi bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị, Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
2. Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, trừ trường hợp:
  - a) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - b) Theo quyết định của MSB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MSB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và KH liên quan đến việc thực hiện Điều khoản điều kiện này;
  - c) Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng các sản phẩm, dịch vụ của MSB và/hoặc người có liên quan của MSB tới KH. Bằng Điều khoản điều kiện này, KH đã hiểu rõ và thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của KH, đồng thời chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);
  - d) Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của KH.
3. KH đồng ý cho phép MSB trong các trường hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam, pháp luật nước ngoài liên quan đến giao dịch, điều ước quốc tế, thông lệ quốc tế và/hoặc trong các trường hợp theo đánh giá của MSB là cần thiết thì MSB được phép thu thập, sử dụng cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao), lưu trữ và các hoạt động xử lý dữ liệu, thông tin khách hàng của KH cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền, ngân hàng trung gian, ngân hàng đại lý tham gia vào quá trình xử lý giao dịch cho KH, bên thứ ba khác (bao gồm nhưng không giới hạn là nhà thầu, bên hợp tác, cung cấp dịch vụ cho MSB, các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật, các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được phép xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật bao gồm không giới hạn thông qua các hợp đồng/thỏa thuận có nội dung về xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng với

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

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

1. MSB có quyền thực hiện các hành động mà trong phạm vi cần thiết phù hợp với quy định của pháp luật để phát hiện, điều tra và phòng chống Tội phạm tài chính (“Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính”) như: (a) thẩm tra, can thiệp và điều tra bất kỳ yêu cầu cung cấp dịch vụ nào của KH hoặc bất kỳ giao dịch nào có liên quan đến TK của KH tại MSB; (b) điều tra nguồn gốc hoặc người nhận tiền dự kiến; (c) tổng hợp Thông tin KH với các thông tin có liên quan khác mà MSB đang có; và/hoặc (d) kiểm tra bổ sung để xác định thông tin về nhân thân và tình trạng của KH hoặc về tình trạng của Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan của KH không phụ thuộc vào việc người này có phải là đối tượng của một biện pháp trừng phạt nào hay không.
2. Trong phạm vi thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện này, MSB sẽ không chịu trách nhiệm trước KH hoặc bất kỳ bên thứ ba nào đối với bất kỳ thiệt hại nào mà KH hoặc bên thứ ba phải gánh chịu liên quan đến việc trì hoãn, phong tỏa hoặc từ chối hoặc ngừng giao dịch với KH hoặc biện pháp khác mà MSB áp dụng phát sinh từ hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính.

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

1. Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị, Bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, các bên cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm Luật Phòng chống tham nhũng; chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật và các bên liên quan nếu có hành vi vi phạm pháp luật.
2. Trường hợp nếu một bên phát hiện bên còn lại hoặc bất kỳ cán bộ, nhân viên, người đại diện nào khác của bên còn lại có hành vi vi phạm pháp luật, đặc biệt là có hành vi bị cấm theo Luật Phòng chống tham nhũng như hối lộ, nhận hối lộ, thì bên đó có quyền đơn phương chấm dứt việc thực hiện văn bản này mà không phải chịu phạt, bồi thường hay trách nhiệm nào khác đối với việc đơn phương chấm dứt này. Bên đơn phương chấm dứt sẽ thông báo về việc đơn phương bằng văn bản và được bên còn lại bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh (nếu có) từ hành vi vi phạm pháp luật.

#### **Điều 7. Tuân thủ về thuế**

1. KH, Chủ sở hữu hưởng lợi và mỗi người có liên quan xác nhận rằng họ chịu trách nhiệm hoàn toàn trong việc hiểu và tuân thủ các nghĩa vụ thuế (như nộp thuế, nộp tờ khai thuế hoặc nộp các hồ sơ khác liên quan đến việc thanh toán thuế, kê khai mã số thuế với MSB) theo pháp luật của các quốc gia nơi phát sinh các nghĩa vụ thuế có liên quan đến việc mở và sử dụng TK của KH và/hoặc các Dịch vụ được cung cấp bởi MSB cho KH.
2. Việc KH không cung cấp hoặc không cung cấp đầy đủ, đúng thời hạn theo yêu cầu của MSB các thông tin KH, mã số thuế và các báo cáo, giấy tờ kèm theo của KH, hoặc của Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan của KH để phục vụ xác lập trạng thái tuân thủ về thuế của KH, Chủ sở hữu hưởng lợi theo quy định của pháp luật và các thỏa thuận, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên, có thể buộc MSB phải tự đưa ra quyết định liên quan đến tình trạng thuế của KH, bao gồm việc MSB đóng tài khoản, đình chỉ hoặc chấm dứt cung cấp sản phẩm, dịch vụ có liên quan hoặc chấm dứt mối quan hệ với KH, báo cáo, khấu trừ các khoản tiền trên TK của KH theo yêu cầu của Cơ quan thuế mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào.
3. MSB không chịu trách nhiệm đối với các nghĩa vụ thuế của KH có thể phát sinh tại bất kỳ quốc gia nào.

## **Điều 8. Sự kiện bất khả kháng**

1. Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn trực tiếp cản trở việc thực hiện nghĩa vụ trong Điều khoản điều kiện, làm cho bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không thể hoặc chậm thực hiện nghĩa vụ đã thoả thuận. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các sự kiện như thiên tai, động đất, hoả hoạn, bạo động, chiến tranh, sự thay đổi của pháp luật, quyết định của Cơ quan có thẩm quyền không do lỗi của các bên.
2. Bên do gặp phải sự kiện bất khả kháng mà không thực hiện được các quy định trong Điều khoản điều kiện có nghĩa vụ thông báo ngay cho Bên kia biết trong vòng 24 tiếng kể từ khi gặp phải sự kiện bất khả kháng. Trong trường hợp này, Bên gặp phải trường hợp bất khả kháng không bị coi là vi phạm Điều khoản điều kiện. Tuy nhiên, nếu không thông báo kịp thời cho Bên kia hoặc không tìm mọi biện pháp để hạn chế, khắc phục thì vẫn bị coi là vi phạm Điều khoản điều kiện.

## **Điều 9. Bồi thường thiệt hại**

Trong quá trình thực hiện Điều khoản điều kiện này, Bên nào vi phạm các điều khoản quy định tại Điều khoản điều kiện này, gây thiệt hại cho Bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại xảy ra. Mức và giới hạn bồi thường thiệt hại theo quy định của Bộ luật Dân sự. Bên bị vi phạm có nghĩa vụ chứng minh thiệt hại khi được yêu cầu.

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

1. KH có trách nhiệm thanh toán cho MSB các khoản phí, chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng TK, dịch vụ theo Biểu phí do MSB ban hành phù hợp với quy định của pháp luật và được công bố công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và các điểm giao dịch hoặc theo các thoả thuận của KH với MSB (nếu có).
2. Bồi hoàn bất kỳ khoản chi phí nào mà MSB phải chi trả do KH vi phạm các cam kết nêu tại Điều khoản điều kiện này và các thoả thuận khác với MSB liên quan đến việc mở, sử dụng TK và sử dụng dịch vụ.

## **Điều 11. Điều khoản thi hành**

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

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

2. Giấy đề nghị gắn liền và là một bộ phận không tách rời của bản Điều khoản điều kiện này và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm của các Bên.
3. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt sử dụng dịch vụ trong trường hợp MSB chấm dứt cung cấp hoặc KH chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thoả thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH.

## **B. DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

### **Điều 12. Nguyên tắc mở và sử dụng TK**

1. Chủ TK là tổ chức thực hiện các thủ tục phong tỏa TK, đóng TK và thay đổi các thông tin liên quan đến hồ sơ TK phải thông qua Người đại diện theo pháp luật. Trường hợp, Chủ TK muốn ủy quyền cho người khác thực hiện thì phải có văn bản ủy quyền theo quy định pháp luật.

## 2. Sử dụng TK chung:

- a) Việc sử dụng TK chung phải được thực hiện theo đúng các nội dung cam kết và thỏa thuận trong văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TK chung;
- b) Các KH có thể thỏa thuận về cách thức sử dụng và quản lý TK chung, quyền và trách nhiệm của mỗi KH trong việc sử dụng TK chung, phương thức giải quyết khi có tranh chấp nhưng không được trái với pháp luật;
- c) Trừ khi có các thỏa thuận khác về cách thức sử dụng TK chung, quyền và trách nhiệm của mỗi KH trong việc sử dụng TK chung, phương thức giải quyết khi có tranh chấp, thì việc sử dụng TK chung thực hiện theo nguyên tắc sau:
  - Các KH có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TK chung và việc sử dụng TK thanh toán phải có sự chấp thuận của tất cả các KH. Mỗi KH phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TK chung;
  - Thông báo liên quan đến việc sử dụng TK chung phải gửi đến tất cả các KH trừ trường hợp MSB và các KH chung có thỏa thuận khác;
  - Các KH được uỷ quyền cho nhau hoặc uỷ quyền cho người khác trong việc sử dụng và định đoạt TK chung trong phạm vi quyền và nghĩa vụ của mình. Việc uỷ quyền phải được thực hiện bằng văn bản có sự chấp thuận của tất cả các KH còn lại và thực hiện theo quy định về Uỷ quyền sử dụng TK tại Điều khoản điều kiện này;
  - Trường hợp một trong các KH là cá nhân bị chết hoặc mất năng lực hành vi dân sự, hoặc Tổ chức đứng tên mở TK chung bị chấm dứt hoạt động theo quy định về đóng TK tại Điều khoản điều kiện này thì quyền sử dụng TK và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TK chung được giải quyết theo quy định pháp luật.
- d) Đối với các TK chung của các KH là các đối tượng khác nhau hoặc đại diện cho các đối tượng KH khác nhau (Người cư trú/Người không cư trú, người Việt Nam/người nước ngoài, hoạt động tại Việt Nam/hoạt động ở nước ngoài), TK chung chỉ được sử dụng theo các mục đích được phép chung cho tất cả các đối tượng, nội dung này phải được nêu rõ trong văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TK chung và có chấp thuận của MSB.

3. Trường hợp KH có từ 2 người đại diện theo pháp luật trở lên thì KH cung cấp các văn bản của tổ chức để xác định phạm vi đại diện của từng người. Nếu các văn bản này cũng không quy định rõ phạm vi đại diện của những người đại diện theo pháp luật thì mỗi người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp đều là đại diện đủ thẩm quyền của doanh nghiệp trước MSB.

4. KH cam kết chịu trách nhiệm trước pháp luật và MSB về các Quyết định bỏ nhiệm hoặc văn bản ủy quyền hoặc các văn bản liên quan đến nhân sự của KH khi cung cấp cho MSB là phù hợp với quy định của pháp luật và quy định nội bộ của KH.

## 5. Các hành vi bị cấm<sup>8</sup>:

- a) Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
- b) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
- c) Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán, số dư thẻ ngân hàng và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không đúng theo quy định của pháp luật có liên quan.
- d) Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho

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



mượn tài khoản thanh toán; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cấp, thông đồng để lấy cấp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng.

- e) Phát hành, cung ứng và sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.
- f) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- g) Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

### **Điều 13. Ủy quyền sử dụng TK**

1. Chủ TK có thể ủy quyền cho một hoặc nhiều người khác sử dụng TK thực hiện một, một số hoặc toàn bộ giao dịch trong thời hạn ủy quyền. Đối với Chủ TK tổ chức, Người được ủy quyền phải là người của chính tổ chức đó.
2. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản ủy quyền như: Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ, Giấy đề nghị bổ sung thay đổi thông tin tài khoản và các văn bản ủy quyền khác (nếu có), kèm theo giấy tờ tùy thân và các văn bản khác có liên quan theo hướng dẫn của MSB.

Trường hợp Chủ TK không ghi thời hạn ủy quyền cụ thể trên các văn bản ủy quyền thì thời hạn ủy quyền không bị giới hạn bởi thời hạn 01 năm kể từ thời điểm ủy quyền và chỉ chấm dứt khi có văn bản thay thế khác của Chủ TK hoặc theo quy định pháp luật, tùy thời điểm nào xảy ra trước.

3. Các Chủ TK chung được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác trong việc sử dụng và quản lý TK chung với nguyên tắc phù hợp với văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng TK chung đã ký giữa các bên và theo quy định khác của pháp luật.
4. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại và chỉ được giao dịch với MSB trong thời hạn, phạm vi được ủy quyền quy định tại văn bản ủy quyền.
5. 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.
6. 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; Chủ TK có văn bản đề nghị chấm dứt/thay đổi việc ủy quyền; Chức danh của người ủy quyền, người được ủy quyền đã thay đổi<sup>9</sup> và các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
7. Chủ TK, Người ủy quyền hoặc Người được ủy quyền có trách nhiệm thông báo cho MSB ngay sau khi phát sinh các sự kiện ảnh hưởng đến hiệu lực của việc ủy quyền liên quan đến giao dịch mở và sử dụng TK theo quy định tại Điều 3 bản Điều khoản điều kiện này như: KH là cá nhân, Người ủy quyền hoặc Người được ủy quyền bị chết, hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự; KH là tổ chức bị sáp nhập, hợp nhất, chia, tách, phá sản, giải thể, thay đổi Người đại diện theo pháp luật, chấm dứt/thay đổi việc ủy quyền, hết thời hạn bổ nhiệm, v.v... và phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra do không thực hiện trách nhiệm thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác và kịp thời. MSB được miễn trừ mọi thiệt hại và tranh chấp có liên quan xảy ra (nếu có) nếu không nhận được các thông tin liên quan đến việc ủy quyền của Chủ TK.

### **Điều 14. Phong tỏa TK**

1. MSB được phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư trên tài khoản thanh toán của Khách hàng khi có một trong những trường hợp sau:

<sup>9</sup> Đối với trường hợp ủy quyền của tổ chức.



- a) Có văn bản yêu cầu của Khách hàng tổ chức hoặc Khách hàng/Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ (đối với Khách hàng cá nhân);
  - b) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB;
  - c) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - d) MSB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
  - e) Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và các chủ tài khoản thanh toán chung.
  - f) Chủ tài khoản có hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của MSB hoặc gây thiệt hại đến tài sản, uy tín, hình ảnh của MSB;
  - g) Nghi ngờ Khách hàng có dấu hiệu gian lận, vi phạm các nghĩa vụ thanh toán/trả nợ với MSB;
  - h) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp Chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa tài khoản.
  - i) Chủ tài khoản là cá nhân người nước ngoài không cư trú hết thời hạn thị thực (đối với tài khoản của Khách hàng cá nhân)<sup>10</sup>;
2. Việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán được thực hiện:
- a) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
  - b) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và MSB;
  - c) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - d) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm e, Khoản 1, Điều này;
  - e) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa MSB và các chủ tài khoản thanh toán chung.
  - f) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 15. Đóng TK**

### **1. MSB sẽ thực hiện đóng TK trong các trường hợp sau:**

- a) Có văn bản yêu cầu đóng TK thanh toán của Chủ TK và Chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TK thanh toán. Trường hợp Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng TK được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TK;
- b) Theo thỏa thuận giữa chủ TK và MSB;
- c) Khi Khách hàng cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;

<sup>10</sup> Đơn vị lưu ý đối với trường hợp này cần chuyển chuyên hạn chế giao dịch chặn chiều ghi có, ghi nợ theo Hướng dẫn sử dụng hệ thống T24 theo từng thời kỳ.

- d) Chủ TK tổ chức bị thanh lý, phá sản, giải thể, sáp nhập, hợp nhất hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật;
  - e) Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TK với MSB;
  - f) TK không duy trì đủ số dư tối thiểu theo quy định của MSB và không có phát sinh giao dịch tài chính trong vòng 12 tháng liên tục;
  - g) Khi kết quả rà soát chủ TK định kỳ theo quy định của pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chỉ ra rằng Chủ TK và các đối tượng liên quan thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB tại thời điểm rà soát định kỳ;
  - h) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu đóng TK.
2. Khi đóng TK không phải theo yêu cầu của Chủ TK, MSB phải thông báo (bằng văn bản hoặc gửi email) cho Chủ TK (bao gồm cả người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ TK thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết) biết theo các phương thức phù hợp quy định tại Điều 3 bản Điều khoản điều kiện này trước khi đóng tài khoản 03 ngày làm việc. Sau khi đóng TK, MSB gửi thông báo cho Chủ TK biết trong trường hợp Chủ TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
3. Xử lý số dư còn lại trên TK sau khi đóng TK:
- a) Thanh toán phí đóng TK và các khoản phí liên quan khác (nếu có) theo Biểu phí của MSB công bố trong từng thời kỳ (trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn));
  - b) Theo thỏa thuận giữa KH và MSB;
  - c) Chi trả theo yêu cầu của Chủ TK; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ TK trong trường hợp Chủ TK là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp Chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết; người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi. Riêng đối với trường hợp đóng TK khi KH là Tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định pháp luật, số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của KH phải được bù trừ với tổng nghĩa vụ nợ của KH tính đến thời điểm đóng TK trong hệ thống MSB;
  - d) Chi trả theo quyết định của Tòa án có thẩm quyền;
  - e) Trường hợp Chủ TK chưa đến nhận số tiền còn lại trên TK sau khi MSB đã thông báo bằng văn bản hoặc gửi email, số tiền còn lại đó được quản lý tại TK “Tiền giữ hộ” và không được hưởng lãi. Sau thời hạn 5 năm, nếu KH, Người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc Người giám hộ, người đại diện không nhận lại số tiền còn lại trên TK thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.

#### **Điều 16. Trả lãi đối với số dư TK**

1. Số dư trên TK được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho tài khoản. Mức lãi suất do MSB ấn định và niêm yết công khai trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và tại các điểm giao dịch.
2. Nếu ngày thu lãi, trả lãi trùng vào ngày lễ hay ngày nghỉ hàng tuần thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

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

1. MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng TK qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua các điểm giao dịch. Trường hợp tiếp nhận qua tổng đài điện thoại, KH phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MSB trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
2. Thời hạn tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại, trừ các thời hạn khiếu nại khác (nếu có) tương ứng với các dịch vụ cụ thể mà KH đã đăng ký sử dụng như Internet Banking, Mobile Banking, Dịch vụ thẻ, ...Quá thời hạn trên, MSB vẫn tiếp tục giải quyết tra

soát, khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác khác có liên quan và KH sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do đề nghị tra soát khiếu nại chậm.

3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
  - a) MSB xử lý tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn tối đa 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này.
  - b) Đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo Điều 8 Điều khoản điều kiện này, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định Pháp luật hiện hành.
  - c) Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện thông báo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước<sup>11</sup>, 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.
5. Trong trường hợp MSB, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định pháp luật.

#### **Điều 18. Địa điểm giao dịch TK**

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

#### **Điều 19. Quyền và trách nhiệm của KH**

1. Sử dụng số tiền trên TK của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. KH được MSB tạo điều kiện để sử dụng TK của mình thuận tiện và an toàn;
2. Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung ứng;
3. Yêu cầu MSB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TK của mình theo thỏa thuận với MSB;
4. Ủy quyền cho người khác sử dụng TK;
5. Được yêu cầu MSB phong tỏa, đóng TK khi cần thiết;
6. Được gửi thông báo cho MSB về việc phát sinh tranh chấp về TK chung giữa các KH;
7. Có quyền đối với dữ liệu cá nhân của mình như: Quyền được biết, Quyền đồng ý, Quyền truy cập, Quyền rút lại sự đồng ý, Quyền xóa dữ liệu, Quyền hạn chế xử lý dữ liệu, Quyền cung cấp dữ liệu, Quyền phản đối xử lý dữ liệu, Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại, Quyền tự bảo vệ theo Bản Điều Khoản Điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin KH giao kết/đồng

<sup>11</sup> Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn

ý với MSB trong từng thời kỳ và theo quy định pháp luật<sup>12</sup>.

8. Đảm bảo có đủ tiền trên TK để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với MSB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư trên TK theo thỏa thuận giữa KH và MSB;
9. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TK tại Điều khoản điều kiện này, thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và các quy định có liên quan của pháp luật;
10. Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TK của mình hoặc nghi ngờ TK của mình bị lợi dụng;
11. Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB chuyển thừa, chuyển nhầm vào TK của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB)<sup>13</sup>;
12. Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các Thông tin KH cho MSB theo quy định pháp luật và theo thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. KH phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho MSB về bất cứ thay đổi nào liên quan đến Thông tin KH đã đăng ký và cung cấp khi mở TK và KH có nghĩa vụ thực hiện các thủ tục, hồ sơ để đăng ký thay đổi các thông tin đó;
13. Đồng ý cho MSB thực hiện việc thu thập, sử dụng, lưu trữ, xử lý dữ liệu cá nhân/thông tin KH, cung cấp (chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao) thông tin KH cho cá nhân, tổ chức khác trong trường hợp được quy định tại Khoản 2, Điều 4 của Bản Điều khoản Điều kiện này và Bản Điều Khoản Điều Kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin KH. Sự đồng ý của Khách hàng được áp dụng đối với tất cả các hoạt động trong quy trình xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin KH, trừ trường hợp luật có quy định khác<sup>14</sup>;
14. Duy trì số dư tối thiểu trên TK thanh toán được MSB quy định cụ thể đối với từng loại TK và công bố trong từng thời kỳ (trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn)).
15. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TK do lỗi của mình;
16. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của các thông tin, văn bản KH cung cấp cho MSB;
17. Chịu trách nhiệm về các giao dịch yêu cầu MSB thực hiện;
18. Không được cho thuê, cho mượn TK của mình;
19. Không được sử dụng TK để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
20. Tuân thủ các trách nhiệm thực hiện Đạo luật Tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ của các Tổ chức tài chính Việt Nam (gọi tắt là FATCA) bao gồm nhưng không giới hạn: (1) cung cấp thông tin và tài liệu hỗ trợ khi có yêu cầu từ MSB theo quy định của MSB trong từng thời kỳ, của pháp luật và/hoặc cho mục đích tuân thủ FATCA; (2) chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp cho MSB, (3) đồng ý rằng: thông tin liên quan đến (các) tài khoản của Khách hàng có thể được MSB thông báo trực tiếp (hoặc gián tiếp) cho IRS hoặc cơ quan có thẩm quyền theo thỏa thuận giữa IRS và Chính phủ Việt Nam hoặc tại lãnh thổ tài phán khác trong phạm vi pháp luật Việt Nam cho phép.
21. KH luôn bảo đảm rằng các thông tin/dữ liệu cá nhân của mỗi Chủ sở hữu hưởng lợi hoặc người có liên quan (nếu có) hoặc thông tin về các Thỏa thuận pháp lý mà KH tham gia (nếu có) do KH cung cấp cho MSB đều đã được thông báo và đã được Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan, các bên trong Thỏa thuận pháp lý đồng ý cho phép sử dụng, tiết lộ và chuyển giao cho MSB và cho phép MSB được xử lý dữ liệu cá nhân, sử dụng thông tin KH cho các mục đích liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán của KH tại MSB theo quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và/hoặc các quy định khác có liên quan;
22. KH tổ chức phải đăng ký thông tin về “Người giao dịch” khi mở và sử dụng TK thanh toán để thực

<sup>12</sup> Nghị Định 13/2023/NĐ-CP và Bản Điều khoản điều kiện về bảo vệ dữ liệu cá nhân

<sup>13</sup> Khoản 2, Điều 14, TT46 về Hướng dẫn dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

<sup>14</sup> Điều 11, Nghị Định 13/2023/NĐ-CP, Luật Bảo vệ Người tiêu dùng

hiện các giao dịch tại MSB; trường hợp không đăng ký phải có Giấy giới thiệu của tổ chức khi thực hiện các giao dịch;

23. Quản lý chứng từ giao dịch, chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) phát sinh trong trường hợp chứng từ do KH quản lý bị lợi dụng do lỗi của KH.
24. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TK với MSB không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## **Điều 20. Quyền và trách nhiệm của MSB**

1. MSB được chủ động trích (ghi Nợ) TK của KH (mà không cần bất kỳ ủy nhiệm chi, lệnh thanh toán hoặc ủy quyền nào của KH) trong trường hợp:
  - a) Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TK và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH phù hợp quy định của pháp luật;
  - b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định pháp luật;
  - c) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TK theo quy định pháp luật và thông báo bằng văn bản hoặc gửi email cho Chủ TK biết theo phương thức phù hợp với quy định của MSB trong từng thời kỳ;
  - d) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TK của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức này phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
  - e) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Chủ TK với MSB.
  - f) Theo Thỏa thuận với Khách hàng.
2. **Từ chối, ngừng hoặc chấm dứt thực hiện các giao dịch liên quan đến hoạt động mở và sử dụng TK với KH khi phát sinh một trong các trường hợp dưới đây:**
  - a) KH vi phạm các quy định về cung cấp thông tin theo Điều khoản điều kiện này và quy định của Pháp luật liên quan đến hoạt động mở và sử dụng TK;
  - b) Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Khách hàng với MSB;
  - c) Tài khoản thanh toán không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
  - d) 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 tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
  - e) Khách hàng vi phạm các quy định về cung cấp thông tin theo Bản điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản và quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động mở và sử dụng tài khoản;
  - f) Có cơ sở pháp lý để xác định chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Khoản 5, Điều 12 bản Điều khoản điều kiện này.
  - g) MSB có nghi vấn về khả năng dính líu đến tội phạm tài chính hoặc Khách hàng có dấu hiệu của tội phạm tài chính;
  - h) Có các hành vi trốn thuế hoặc chống đối các quyết định của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến tài khoản của Khách hàng tại MSB cũng như tại các tổ chức tín dụng khác;
  - i) Có bất kỳ hành vi nào vi phạm Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ và/ hoặc Bản điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản;

- j) Đối với các TKTT nghi ngờ nguồn tiền chuyển vào không hợp pháp, MSB yêu cầu khách hàng ra quầy giao dịch để xác minh lại thông tin khách hàng, dừng cung cấp dịch vụ trên Mobile Banking hoặc yêu cầu xác thực giao dịch thanh toán kênh điện tử bằng yếu tố sinh trắc học hoặc sử dụng chữ ký số, dừng giao dịch nếu có đủ căn cứ xác đáng...
  - k) Trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo như thông tin trong hồ sơ mở tài khoản của chủ tài khoản không trùng khớp với thông tin của cá nhân đó trong cơ sở dữ liệu của quốc gia và theo các tiêu chí cụ thể theo quy định của MSB từng thời kỳ thì MSB áp dụng từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng cung cấp dịch vụ. Thực hiện các biện pháp xác thực, xác minh lại Khách hàng như gặp mặt trực tiếp tại quầy giao dịch hoặc các biện pháp xác minh thông qua các ứng dụng công nghệ tùy thuộc vào tính đáp ứng của công nghệ được quy định cụ thể theo từng thời kỳ.
  - l) Khi tài khoản thanh toán của Khách hàng đang phát sinh tranh chấp trong nội bộ của Khách hàng.
  - m) Trường hợp từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản thanh toán, MSB thông báo bằng văn bản lý do từ chối cho chủ tài khoản thanh toán.
3. Từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng TK của KH hoặc chưa phong tỏa TK chung khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB;
  4. Thực hiện lệnh thanh toán của KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
  5. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ mẫu chữ ký của Chủ TK (hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ TK), mẫu dấu (nếu có), mẫu chữ ký (nếu có) của kế toán trưởng/người phụ trách kế toán (hoặc người được ủy quyền) (nếu có) và các thông tin về TK thanh toán đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TK;
  6. Ghi Có vào TK của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TK của KH;
  7. Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên TK và việc phong tỏa TK bằng văn bản hoặc theo các hình thức khác theo quy định của MSB trong từng thời kỳ và các thỏa thuận (nếu có) giữa KH và MSB đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
  8. Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TK của Chủ TK. Bảo quản lưu trữ hồ sơ mở TK và các chứng từ giao dịch qua TK theo đúng quy định của pháp luật;
  9. Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến TK và giao dịch trên TK của Chủ TK theo quy định pháp luật, Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB;
  10. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TK của KH do lỗi của mình;
  11. Có trách nhiệm điều chỉnh kịp thời nhầm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh thanh toán của KH sử dụng dịch vụ thanh toán; có trách nhiệm phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan để thu hồi số tiền chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo quy định pháp luật;<sup>15</sup>
  12. Tuân thủ quy định pháp luật về mở và sử dụng tài khoản, phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các quy định khác của Pháp luật;
  13. Giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán của KH.
  14. MSB có quyền yêu cầu khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB.
  15. MSB có quyền từ chối yêu cầu của tổ chức, cá nhân khác về việc cung cấp thông tin liên quan đến tài

<sup>15</sup> Khoản 3, Điều 16, TT46 về Hướng dẫn dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

khoản, giao dịch và số dư trên tài khoản trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng.

16. Các quyền và trách nhiệm khác theo Giấy đề nghị, Điều khoản điều kiện này, các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, và theo các quy định khác có liên quan của pháp luật.

### **C. DỊCH VỤ NỘP THUẾ ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 21. Thời gian thực hiện dịch vụ**

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

#### **Điều 22. Trách nhiệm của KH khi sử dụng dịch vụ nộp thuế điện tử tại MSB**

1. Đảm bảo những thông tin đăng ký với MSB là đầy đủ, trung thực, chính xác và hoàn toàn chịu trách nhiệm về các thông tin đã cung cấp;
2. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc bảo mật thông tin tài khoản đăng nhập dịch vụ Nộp thuế điện tử trên Cổng thông tin của Tổng cục Thuế;
3. Chịu trách nhiệm về thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng bị lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình;
4. KH cam kết và bảo đảm rằng:
  - a) Các giấy nộp tiền vào Ngân sách nhà nước (“NSNN”) được lập và gửi đến MSB thông qua Cổng thông tin của Tổng cục Hải quan và (hoặc) Cổng thông tin của Tổng Cục Thuế và được Tổng cục Hải quan và (hoặc) Tổng Cục Thuế gửi sang MSB với Mã số thuế của Khách hàng (thể hiện ở trường Mã số thuế của Người nộp thuế hoặc Mã số thuế của Người nộp thay) là có giá trị pháp lý tương đương các Lệnh chuyển tiền của Khách hàng gửi trực tiếp cho MSB;
  - b) Việc phê duyệt các giấy nộp tiền vào NSNN được lập và gửi đến MSB qua Cổng thông tin của Tổng cục Hải quan và (hoặc) Cổng thông tin của Tổng Cục Thuế hoàn toàn phù hợp với thẩm quyền phê duyệt trong nội bộ tổ chức KH và KH hoàn toàn chịu trách nhiệm về thẩm quyền của người phê duyệt.
  - c) MSB được miễn trách nhiệm khi xảy ra sự cố hệ thống xử lý lệnh thanh toán nằm ngoài tầm kiểm soát của MSB hoặc vì bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào khác.

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

#### **Điều 23. Nguyên tắc thanh toán**

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

#### **Điều 24. Thời gian thực hiện dịch vụ**

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

#### **Điều 25. Trách nhiệm của KH khi sử dụng dịch vụ TTHĐTĐ**

1. KH cam kết duy trì số dư TK đủ để thực hiện thanh toán các khoản thu theo dịch vụ TTHĐTĐ đã đăng ký và phí (nếu có). Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm thực hiện dịch vụ TTHĐTĐ nếu TK của KH không đủ tiền thanh toán;
2. Trong trường hợp tài khoản KH không đủ tiền thanh toán cho cùng lúc các khoản thu theo dịch vụ TTHĐTĐ, KH cam kết ủy quyền cho MSB tự động trích những hóa đơn phát hành trước để thực hiện ghi nợ theo dịch vụ TTHĐTĐ và cam kết ủy quyền cho MSB tiếp tục thực hiện ghi nợ tự động khi tài khoản của mình đủ tiền để thanh toán các khoản thu chưa được thực hiện.



3. KH cam kết và bảo đảm rằng:

- a) MSB bảo lưu quyền chủ động trích nợ TK của KH để thu phí dịch vụ đối với mỗi giao dịch TTHĐTĐ thành công hay không thành công. KH hiểu và đồng ý quyền trích nợ TK của KH để thu phí của MSB.
- b) MSB được miễn trách nhiệm khi xảy ra sự cố hệ thống xử lý lệnh thanh toán nằm ngoài tầm kiểm soát của MSB hoặc vì bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào khác.