



## BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ M-BANKING DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

(Có hiệu lực từ ngày.../.../.....)

### 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: Là Tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật Việt Nam, ngoại trừ tổ chức không cư trú.
3. Dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking: Là các dịch vụ ngân hàng và các trung gian thanh toán được MSB cung cấp qua mạng Internet trên các kênh giao dịch điện tử bao gồm Internet Banking, Mobile Banking (Mobile App), SMS Banking cụ thể:
  - a) Internet Banking: Là kênh giao dịch giữa ngân hàng với Khách hàng thông qua các trình Duyệt web bằng cách truy cập vào đường dẫn <https://ebank.msb.com.vn> trên các thiết bị có kết nối Internet;
  - b) Mobile Banking: Là kênh giao dịch giữa ngân hàng với Khách hàng thông qua ứng dụng (App) trên thiết bị di động, máy tính bảng. Ứng dụng được tải trên kho ứng dụng CH Play với hệ điều hành Android hoặc Appstore với hệ điều hành iOS;
  - c) SMS Banking: Là kênh giao dịch thông qua đầu số tin nhắn SMS mà Ngân hàng sử dụng để giao tiếp với Khách hàng qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng. Gồm các dịch vụ: truy vấn số dư, sao kê rút gọn, tra cứu thông tin tỷ giá, thông báo biến động số dư... dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB đã đăng ký sử dụng dịch vụ.
4. Điều khoản điều kiện: Có nghĩa là Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử 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.
5. 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 Khách hàng.
6. Chứng từ điện tử: Là một hình thức của thông điệp dữ liệu được Khách hàng 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 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;
7. Chữ ký điện tử: Là dữ liệu điện tử được lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký. Chữ ký điện tử khi được lập và được Hệ thống của MSB chấp nhận sẽ có giá trị ràng buộc Khách hàng đối với các Lệnh giao dịch liên quan được thực hiện;
8. Phương thức xác thực giao dịch M-Banking: Là cách thức có khả năng xác nhận người ký lệnh giao dịch và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với lệnh giao dịch khi sử dụng dịch vụ với M-Banking của MSB;

9. Xác thực hai yếu tố: Là phương pháp xác thực yêu cầu hai yếu tố để chứng minh tính đúng đắn của một danh tính. Xác thực 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;
10. 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 M-Banking để Khách hàng truy cập, sử dụng dịch vụ M-Banking phù hợp với quy định của MSB. MSB cấp mã truy cập trên cơ sở yêu cầu của Khách hàng và Khách hàng không thể thay đổi mã truy cập của mình qua M-Banking. Internet Banking không được có tính năng ghi nhớ mã truy cập, xác thực sai liên tiếp quá 5 lần thì ứng dụng tự động khóa tạm thời truy cập;
11. Mã khóa bí mật (Mật khẩu): Là mã số bí mật cá nhân do Khách hàng đặt ra, được sử dụng khi truy cập dịch vụ trên kênh Internet Banking và Mobile Banking. Mật khẩu phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự bao gồm các ký tự chữ, số, có chữ in hoa và chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt. Thời gian hiệu lực của mã khóa bí mật tối đa là 12 tháng;
12. Dịch vụ M-Banking của MSB hiện đang cung cấp 05 (năm) phương thức xác thực, bao gồm:
- Cơ bản: Bao gồm mã truy cập và mật khẩu đăng nhập vào hệ thống Ngân hàng điện tử của Khách hàng. Mật khẩu đăng Nhập lần đầu do MSB cung cấp gửi đến email của Khách hàng. Sau khi đăng Nhập thành công lần đầu hệ thống Ngân hàng điện tử của MSB yêu cầu Khách hàng thay đổi mật khẩu do Khách hàng tự đặt; Trường hợp khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp 05 lần thì mã truy cập sẽ bị khóa. Khách hàng điền thông tin tại mục 7, mẫu Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ M-Banking dành cho Khách hàng Tổ chức của MSB để đề nghị MSB cấp lại mật khẩu;
  - Thiết bị xác thực giao dịch OTP Token (OTP Token): Là thiết bị lấy dãy số xác thực, hoạt động theo phương thức tự tạo ra một cách duy nhất, ngẫu nhiên và tự động thay đổi liên tục theo từng phút. Dãy số hiển thị trên OTP Token chỉ được sử dụng 01 lần duy nhất cho 01 giao dịch. Thiết bị OTP Token được cung cấp bởi MSB. Thiết bị có thời hạn sử dụng tối đa lên đến 7 năm tùy theo tần suất sử dụng Khách hàng;
  - Mã xác thực giao dịch OTP Soft Token: Là dãy số ngẫu nhiên, duy nhất, sử dụng 1 lần có hiệu lực trong vòng 2 phút được sinh ra bởi phần mềm cài đặt trên các thiết bị như điện thoại di động, máy tính bảng đã đăng ký với MSB. Khách hàng lấy mã OTP Soft Token bằng cách nhập mã giao dịch hoặc quét mã QR Code để xác thực giao dịch trên M- Banking;
  - Thiết bị xác thực bằng chữ ký số (CA): Là thiết bị phần cứng dùng để nhập và lưu trữ khóa bí mật. Thiết bị này được cung cấp bởi một trong các nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp phép, giao trực tiếp cho Khách hàng mà không cần thông qua MSB để Khách hàng ký lên dữ liệu cần ký nhằm xác thực giao dịch;
  - Mã kích hoạt (Activation code): Là một dãy ký tự hoặc số, phân biệt và duy nhất, có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định do MSB sinh ra và gửi đến số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký nhằm mục đích kích hoạt ứng dụng Mobile Banking trên các thiết bị di động;
- Để thực hiện các giao dịch tài chính, yêu cầu toàn bộ Người dùng có Vai trò nhập lệnh (Maker) và/hoặc toàn bộ người dùng có Vai trò duyệt lệnh (Checker) phải sử dụng một trong hai phương thức xác thực giao dịch: OTP Soft Token, hoặc CA;

13. Hiệu lực các phương thức xác thực giao dịch

- Mã xác thực OTP Soft Token: Có hiệu lực trong 2 phút, sau thời gian này mã xác thực không có

hiệu lực. Để thực hiện lấy lại OTP Soft Token, khách hàng phải thực hiện lại giao dịch để có “Mã giao dịch” mới;

- b) Mã xác thực OTP Token: Có hiệu lực trong 2 phút, sau thời gian này mã xác thực không có hiệu lực. Để lấy lại mã xác thực giao dịch, Khách hàng ấn vào nút tròn trên thiết bị để có mã xác thực mới;

14. Hạn mức giao dịch: Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện trong một giao dịch do MSB quy định;

15. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong ngày do MSB quy định;

16. Hạn mức giao dịch từng lần: Là tổng số tiền tối đa Khách hàng được phép sử dụng trong 1 lần giao dịch do MSB quy định;

17. Ngày làm việc: Là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần, không kể những ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật và của MSB;

18. 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 Khách hàng của MSB khi có yêu cầu của Khách hàng;

19. Giao dịch tài chính: Là giao dịch trong đó có phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có; 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, gồm: Giao dịch chuyển khoản (Chuyển khoản lệnh đơn, chuyển khoản theo lô, giao dịch chuyển khoản tương lai...); 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 Khách hàng tổ chức; Các nghiệp vụ khác sẽ áp dụng theo quy định của MSB ban hành trong từng thời kỳ.

20. Giao dịch phi tài chính:

- a) Là các giao dịch không phát sinh số tiền được ghi Nợ/Có; bao gồm Sao kê tài khoản, Giấy báo nợ, Giấy báo có;
- b) Là các giao dịch trên SMS Banking gồm: Truy vấn số dư và sao kê rút gọn, tra cứu thông tin lãi suất, tra cứu thông tin tỷ giá;
- c) Các thông báo biến động số dư 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 và thông báo biến động hủy giao dịch. Các biến động số dư bao gồm cả số tiền và phí giao dịch;
- d) Các giao dịch phi tài chính trên Web/Mobile App/Tablet... : như truy vấn thông tin tài khoản, truy vấn lịch sử giao dịch, tra soát, thay đổi mật khẩu, đăng ký dịch vụ...

21. Loại tiền giao dịch

- a) Giao dịch tài chính: Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam (VND)
- b) Giao dịch truy vấn: Cho phép truy vấn số dư, lịch sử giao dịch với VND và USD
- c) Các loại tiền khác sẽ được áp dụng theo quy định của TGD trong từng thời kỳ.

## **Điều 2. Điều kiện sử dụng**

1. Khách hàng là tổ chức cư trú có tài khoản thanh toán mở tại MSB;
2. Khách hàng đáp ứng các điều kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của Pháp luật và của MSB.

3. Khách hàng hoàn tất các yêu cầu đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking do MSB quy định trong từng thời kỳ.
4. Khách hàng đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của MSB về các thiết bị để sử dụng dịch vụ M-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>;
  - 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 cho từng người dùng. Mỗi số điện thoại không được đăng ký cho 2 người dùng có vai trò nhập lệnh và duyệt lệnh;
  - d) Mã truy cập phải có độ dài tối thiểu sáu ký tự, 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 sáu ký tự, bao gồm các ký tự chữ và số, có phân biệt chữ hoa và chữ thường hoặc các ký tự đặc biệt. Thời gian hiệu lực của mật khẩu là mười hai tháng. Nếu sau mười hai tháng Khách hàng không đổi mật khẩu truy cập sẽ bị khóa không đăng nhập được, Khách hàng phải đến các đơn vị kinh doanh của MSB đề nghị cấp lại mật khẩu.

### **Điều 3. Thời gian, hiệu lực và nguyên tắc thực hiện giao dịch**

1. Thời gian thực hiện giao dịch: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm.
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, cụ thể:
  - a) Thời gian xử lý giao dịch đối với các giao dịch chuyển khoản trong nội bộ MSB (bao gồm cả giao dịch thanh toán lương): Các giao dịch từ 06h00-21h59 tất cả các ngày trong tuần kể cả ngày thứ 7, Chủ nhật và các ngày nghỉ, lễ 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 giờ làm việc tiếp theo;
  - b) Thời gian xử lý giao dịch đối với các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống MSB:
    - Các giao dịch từ 06h00-15h30 các ngày thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần được xử lý trong ngày. Các giao dịch thực hiện sau 15h30 các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và các ngày nghỉ/lễ sẽ mặc định được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo;
    - Trường hợp Khách hàng lựa chọn Giao dịch đến cuối ngày, các giao dịch trước 16h30 các ngày thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần sẽ được xử lý trong ngày. Các giao dịch sau 16h30 các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và các ngày nghỉ/lễ sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.
    - Các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 247: được xử lý ngay.
  - c) Thời gian xử lý đối với các giao dịch tiền gửi có kỳ hạn online: Các giao dịch từ 06h00-21h59 phút các ngày thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần được xử lý ngay. Các giao dịch thực hiện từ 22h00 đến 5h59 phút các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 và các ngày nghỉ/lễ sẽ được ghi nhận và xử lý 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 Khách hàng thực hiện đăng Nhập hệ thống M-Banking bằng mã truy cập, mật khẩu của Khách hàng và được xác thực giao dịch thông qua OTP Soft Token, OTP Token hoặc Token CA mà Khách hàng đã đăng ký. Hiệu lực của giao dịch được tính từ khi MSB chấp nhận và thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng;
  - b) Lệnh giao dịch chờ duyệt cho phép lựa chọn tối đa 7 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 Khách hàng và phương thức xác thực đã đăng ký với MSB.
  - b) MSB có quyền từ chối/trì hoãn/chấm dứt thực hiện giao dịch vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm các trường hợp dưới đây:
    - Khách hàng vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản, quy định của MSB về việc sử dụng dịch vụ M-Banking dành cho Tổ chức;
    - Theo quy định của pháp luật hoặc quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
    - Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro;
    - Khi lợi ích của MSB hoặc Khách hàng hoặc những đối tượng có liên quan có thể bị tổn hại hoặc có gian lận.

#### **Điều 4. Hồ sơ, chứng từ giao dịch**

1. MSB được quyền dựa vào bất kỳ chứng cứ giao dịch liên quan đến hệ thống M-Banking như là bằng chứng xác thực, chứng minh rằng các giao dịch liên quan đến tài khoản do chính khách hàng thực hiện thông qua dịch vụ M-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 Khách hàng nhập thông tin trên màn hình giao dịch của hệ thống Ngân hàng điện tử và gửi đến MSB – chứng từ này được công nhận là chứng từ điện tử;
3. Chứng từ do hệ thống M-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;
4. Chứng từ điện tử được lập và chuyển trên M-Banking phải là chứng từ được thực hiện bởi những người được chủ tài khoản, kế toán trưởng/người phụ trách kế toán ủy quyền;
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 5. 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;
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 Khách hàng 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 Khách hàng yêu cầu hủy hoặc tra soát để thu lại tiền cho Khách hàng thì sẽ không được hoàn phí giao dịch.

#### **Điều 6. 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 Khách hàng 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. Khách hàng đồng ý cho MSB ghi nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB 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 Khách hàng thua kiện/hoặc yêu cầu Khách hàng phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán;
3. Trong mọi trường hợp khi Khách hàng kết thúc sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất nghĩa vụ thanh toán với MSB.

#### **Điều 7. Người đại diện giao dịch của Khách hàng**

1. Người đại diện giao dịch cho Khách hàng: Là người đại diện theo pháp luật hoặc được sự ủy quyền của Khách hàng thay mặt cho Khách hàng trực tiếp thực hiện các giao dịch với MSB thông qua hệ thống M-Banking; Người đại diện giao dịch cho Khách hàng sẽ được phân định trách nhiệm cụ thể tại dịch vụ M-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 Khách hàng nhưng không được phép nhập lệnh và duyệt lệnh các giao dịch tài chính. Mỗi Khách hàng 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 Khách hàng;
    - Thiết lập số cấp duyệt cho các mã truy cập tương ứng với từng loại giao dịch theo mong muốn. Hệ thống M-Banking cho phép thiết lập tối đa năm cấp duyệt lệnh.
  - b) Vai trò nhập lệnh (Maker): Người giữ vai trò này chỉ được phép nhập các thông tin giao dịch tại dịch vụ M-Banking, các thông tin này được ghi nhận trên hệ thống mà chưa được hạch toán tài khoản, Khách hàng có thể đăng ký nhiều người nhập lệnh khác nhau;
  - c) Vai trò duyệt lệnh (Checker): Người có vai trò này được phép duyệt các lệnh do người có vai trò nhập lệnh giao dịch tạo ra. Khách hàng có thể đăng ký nhiều người có vai trò duyệt lệnh. Số lượng người dùng có vai trò duyệt lệnh tham gia phê duyệt một loại giao dịch cụ thể do Khách hàng 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: Khách hàng phân quyền cho những người khác nhau, đảm bảo việc thực hiện giao dịch gồm tối thiểu hai bước: tạo và phê duyệt giao dịch.

2. Khách hàng đăng ký thiết lập phân quyền sử dụng dịch vụ M-Banking theo ba cách như sau:
  - a) Hệ thống tự động thiết lập phân quyền mặc định theo gói sản phẩm mà Khách hàng đăng ký trừ trường hợp Khách hàng lựa chọn ô “Không đồng ý” tại mục III.2a Giấy đề nghị. Các thông tin được thiết lập như sau:
    - Thêm một phòng/ban có tên là “Phòng kế toán”
    - Gán tất cả các chức năng tương ứng cho vai trò Người nhập lệnh, Người duyệt lệnh.
    - Hạn mức giao dịch của doanh nghiệp bằng hạn mức tối đa theo gói dịch vụ.
    - Hạn mức người dùng bằng hạn mức giao dịch tối đa Doanh nghiệp.
    - 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 ngân hàng kích hoạt, người dùng mới sẽ được gán mặc định vào trong quy trình duyệt.
    - Trường hợp doanh nghiệp thay đổi gói dịch vụ, Khách hàng tích chọn ô “Đồng ý” để MSB phân quyền mặc định theo hạn mức gói mới; hoặc tích chọn “Không đồng ý” nếu khách hàng tự thiết lập theo Mẫu biểu Yêu cầu thay đổi thông tin dịch vụ M-Banking dành cho khách hàng tổ chức.
  - b) Khách hàng tự thiết lập phân quyền các thông tin sau khi đăng Nhập hệ thống;
  - c) Khách hàng đăng ký và ủy quyền cho DVKH 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.

## **Điều 8. Yêu cầu hệ thống**

1. Hệ thống giao dịch
  - a) MSB không đảm bảo việc truy cập và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking của Khách hàng sẽ không bị gián đoạn.
  - b) Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà MSB thông báo cho Khách hàng theo từng thời điểm, Khách hàng ghi nhận rằng hệ thống ngân hàng cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-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.
2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng
  - a) Khách hàng đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị điện tử của

Khách hàng, 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 Khách hàng có thể truy cập các Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ.

- b) Khách hàng 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) Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống thiết bị điện tử và phần mềm của Khách hàng 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 9. Giao dịch không hủy ngang**

### **1. Giao dịch không hủy ngang**

Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hoặc từ chối trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ M-Banking đã được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu, phương thức xác thực của Khách hàng đi kèm. Trường hợp muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, Khách hàng 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 Khách hàng.
  - 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, Khách hàng 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 M-Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.

## **Điều 10. 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 Khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng nêu tại Điều khoản điều kiện này.

## **Điều 11. Tra soát khiếu nại**

### **1. Cơ sở Tra soát khiếu nại**

- a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp M-Banking của MSB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking của Khách hàng cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng M-Banking của MSB và 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, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp M-Banking hay Khách hàng 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) Khách hàng đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của Khách hàng và phản hồi hoặc thông báo của MSB gửi trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking 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 Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.

### **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 liên lạc ngay lập tức tới MSB qua 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 MSB thông báo từng thời điểm và phải tới điểm giao dịch nào gần nhất của MSB để làm yêu cầu tra soát khiếu nại;
- b) Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho MSB trong vòng 90 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, MSB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của MSB, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của MSB;
- c) Nếu Khách hàng thông báo với MSB về sai sót đang nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, MSB có thể yêu cầu Khách hàng gửi MSB chi tiết về khiếu kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc MSB 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 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại. MSB sẽ hoàn trả cho Khách hàng giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, MSB sẽ có thông báo cụ thể cho Khách hàng.

### 3. Yêu cầu phối hợp

- a) Để hỗ trợ việc tra soát của MSB, 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 MSB).
- b) Nếu MSB không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thỏa mãn Khách hàng, MSB sẽ thông báo bằng văn bản/email/điện thoại về thời hạn phản hồi tối đa cho Khách hàng tương ứng với từng loại khiếu nại theo quy định của MSB.

### 4. Bồi thường

- a) Mỗi bên phải thực hiện nghĩa vụ bồi thường nếu gây thiệt hại cho bên kia trong quá trình thực hiện giao dịch theo quy định của pháp luật.
- b) Trong trường hợp MSB xác nhận không có sai sót, MSB sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho Khách hàng sau khi kết thúc quá trình tra soát.
- c) Trong trường hợp MSB 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 Điều khoản điều kiện này), MSB sẽ bồi thường thiệt hại cho Khách hàng, trừ các trường hợp miễn trách của MSB quy định tại Điều khoản điều kiện này.

### **Điều 12. Bồi thường thiệt hại**

Trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-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 13. Quyền và nghĩa vụ của MSB**

#### 1. Quyền của MSB

- a) Có quyền từ chối/trì hoãn/chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Khách hàng khi ngoài khả năng kiểm soát của MSB hoặc xảy ra một trong các trường hợp nêu tại Điều khoản điều kiện này.
- b) Được miễn trách nhiệm và không phải bồi thường các tổn thất phát sinh (nếu có) do khách hàng thực hiện giao dịch trong trường hợp: Khách hàng 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.
- c) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ M-Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.
- d) MSB được miễn trách nhiệm do không thực hiện Giao dịch theo yêu cầu Khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều 10 của Điều khoản điều kiện này.

e) Các Quyền khác quy định tại Điều khoản điều kiện này và 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 M-Banking được ổn định, chính xác, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật;
- b) Có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hay thông báo bằng các phương tiện truyền thông khác ngay cho Khách hàng 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 thông báo bằng văn bản hay thông báo trên các phương tiện truyền thông khác cho Khách hàng trong vòng 24h trong trường hợp tạm ngưng dịch vụ để thực hiện bảo trì hệ thống.
- d) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

## **Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

### 1. Quyền của Khách hàng

- a) Thay đổi các thông tin đã đăng ký với MSB sau khi gửi Đề nghị thay đổi thông tin M-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 Khách hàng, tăng phí dịch vụ bất hợp lý tuy nhiên Khách hàng vẫn phải thanh toán toàn bộ phí dịch vụ M-Banking MSB đã cung cấp cho Khách hàng;
- c) Đề nghị MSB hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch của dịch vụ M-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 theo quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

### 2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a) Cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ M-Banking, Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho MSB là chính xác, đầy đủ và cập nhật;
- b) Bảo mật tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực giao dịch và ngay lập tức thay đổi mật khẩu truy cập sau khi được MSB cung cấp. Khách hàng 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;
- c) Chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật do MSB cung cấp;
- d) Khách hàng phải ngay lập tức thay đổi mật khẩu, mã xác thực giao dịch và thông báo ngay cho Trung tâm chăm sóc Khách hàng (Call Center) hoặc tại Trung tâm Khách hàng 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 M-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....

- e) Trường hợp bị mất thiết bị xác thực OTP Token, Khách hàng phải ngay lập tức thông báo cho Trung tâm chăm sóc Khách hàng (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;
- f) Bảo đảm số dư tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại MSB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;
- g) Bảo đảm hệ thống máy tính cá nhân, thiết bị điện tử kết nối, hệ thống phần mềm của Khách hàng sử dụng trong việc truy cập vào dịch vụ M-Banking đáp ứng, đảm bảo được các yêu cầu tối thiểu do MSB đặt ra để có thể truy cập sử dụng dịch vụ;
- h) 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 khách hàng đã đăng ký trong trường hợp khách hàng đăng ký & sử dụng tính năng “Thiết lập quyền mặc định cho người nhập lệnh và duyệt lệnh”;
- i) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này và theo quy định của Pháp luật.

## **Điều 15. Thông báo**

### **1. Thông báo của MSB**

- a) Khi sửa đổi nội dung Dịch vụ cung cấp, MSB 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, MSB sẽ có thông báo trên các kênh thông tin chính thức như Website, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc thông báo đến từng Khách hàng theo quy định tại Điều khoản điều kiện này.
- c) Các phương thức gửi thông báo:
  - Thông báo trực tiếp cho Khách hàng (email hoặc điện thoại cố định hoặc điện thoại di động của Khách hàng); hoặc/và
  - Trưng bày thông báo tại bất kỳ điểm giao dịch nào của MSB hoặc trang web của MSB; hoặc/và
  - Quảng cáo trên báo chí, mạng thông tin.
- 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.

### **2. Thông báo của Khách hàng**

- a) Khách hàng phải thông báo cho MSB 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; bất cứ thay đổi nào của Khách hàng về số điện thoại nhận OTP hoặc khi mất/ thất lạc các thiết bị nhận OTP đã đăng ký với MSB.
- b) Khách hàng 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 (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm. MSB có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng 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, 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.

### 3. Thông báo khác

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, 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 16. 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 Khách hàng phát sinh do:

1. Khách hàng 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. Khách hàng 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. Khách hàng 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. Số dư trong tài khoản của KH không đủ thực hiện dịch vụ;
8. Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
9. Thông tin số điện thoại di động/ thiết bị nhận OTP của Khách hàng bị công ty viễn thông thu hồi mà Khách hàng không thông báo trước cho MSB;
10. Các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật;
11. Khách hàng không tuân thủ các hướng dẫn, quy định sử dụng dịch vụ của MSB;
12. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 17. 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, thiết bị di động):
  - a) Khách hàng 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, 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 bạn 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 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;
    - Khách hàng 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 Khách hàng đổi mật khẩu truy cập thường xuyên. Để đổi mật khẩu truy cập, Khách hàng 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 Khách hàng phát hiện Tên truy cập, Mật khẩu truy cập, Mã xác thực giao dịch (OTP), thiết bị nhận OTP (Token, 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) Khách hàng 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 Khách hàng 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 sử dụng các biện pháp mà MSB cho là hợp lý để đảm bảo tính bảo mật cho Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-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.
  - b) 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.

- c) Bằng việc đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-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 Khách hàng 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 Khách hàng giao dịch với MSB, Khách hàng đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của Khách hàng, bao gồm các chi tiết về giao dịch của Khách hàng, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của Khách hàng, quan hệ tài khoản của Khách hàng với MSB và/hoặc các tài khoản của Khách hàng (sau đây gọi chung là thông tin).
- b) MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập thông tin của Khách hàng để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của Khách hàng 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 Khách hàng về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà Khách hàng 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 trị 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.
  - Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.

### **Điều 18. Chấm dứt dịch vụ**

1. 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 (84 4) 39 44 55 66 hoặc 1800-59-9999 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.
2. MSB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking của Khách hàng bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho KH theo quy định thông báo tại Điều khoản điều kiện này.
3. 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 M-Banking hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-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 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.
4. Sau khi chấm dứt Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking, MSB và Khách hàng vẫn phải hoàn thành nghĩa vụ phát sinh, bao gồm cả việc Khách hàng phải thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh từ việc MSB thực hiện cung cấp Dịch vụ Ngân hàng điện tử M-Banking cho Khách hàng, nghĩa vụ đối với bên thứ ba, Cơ quan có thẩm quyền

#### **Điều 19. Sửa đổi, bổ sung Điều khoản điều kiện**

1. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng MSB có quyền 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 trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
2. Khách hàng 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. Khách hàng cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào Khách hàng 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, Khách hàng 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 Khách hàng 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 20. 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; 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 Khách hàng.



2. 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.