

**ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ ONLINE BANKING TRÊN NỀN TẢNG MSB
DIGITAL BANK DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN***(Có hiệu lực từ ngày 1/ 11/2025)***Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ**

1. **MSB:** Là Ngân hàng Thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
2. **Khách hàng:** Là các cá nhân đăng ký và được MSB chấp thuận cung cấp dịch vụ tài khoản thanh toán, dịch vụ Online Banking trên nền tảng MSB Digital Bank tại MSB.
3. **Dịch vụ trực tuyến trong ngành Ngân hàng (hay còn gọi là “Dịch vụ Online Banking”):** là các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, hoạt động thông tin tín dụng được các đơn vị cung cấp cho khách hàng trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử (gọi tắt là giao dịch), không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code – QR code) hiển thị từ phía Khách hàng.
4. **Dịch vụ Online Banking của MSB (hay còn gọi là Dịch vụ ngân hàng điện tử của MSB):** Là các hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác của MSB được cung cấp cho Khách hàng trên môi trường mạng, thông qua các phần mềm ứng dụng Online Banking gồm Internet Banking, Mobile Banking (Mobile App), SMS Banking và các phần mềm ứng dụng Online Banking khác từng thời kỳ để thực hiện các giao dịch điện tử, không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - QR Code) hiển thị từ phía Khách hàng.
5. **Phần mềm ứng dụng Online Banking:** Là phần mềm ứng dụng cung cấp dịch vụ Online Banking.
6. **Phần mềm ứng dụng Mobile Banking:** Là phần mềm ứng dụng Online Banking được cài đặt trên thiết bị di động.
7. **Internet Banking (IB):** Là kênh giao dịch giữa MSB 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 với Internet mà nền tảng phục vụ là MSB Digital Bank.
8. **Mobile Banking (MB):** Là kênh giao dịch giữa MSB với KH thông qua ứng dụng (App) trên thiết bị di động. Phần mềm ứng dụng Mobile Banking được sử dụng cho nền tảng MSB Digital Bank là ứng dụng MSB Digital Bank được đăng tải trên kho ứng dụng CH Play đối với hệ điều hành Android hoặc App Store đối với hệ điều hành iOS.
9. **Số điện thoại đăng ký Dịch vụ Online Banking:** Là số điện thoại KH dùng để đăng ký sử dụng Dịch vụ Online Banking của MSB. Số điện thoại này phải không trùng với số điện thoại của KH khác đang đăng ký sử dụng Dịch vụ Online Banking trên hệ thống của MSB và có thông tin về người sử dụng số thuê bao trùng khớp với thông tin trên giấy tờ tùy thân của KH.
10. **SMS Banking:** Là Kênh giao dịch qua tin nhắn SMS tới đầu số dịch vụ mà MSB sử dụng để giao tiếp với Khách hàng và qua đó cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng.
11. **Thông báo biến động số dư:** Là một tiện ích của kênh SMS Banking và là một tính năng

trên MSB Digital Bank, cho phép KH đăng ký sử dụng dịch vụ/tính năng khi có giao dịch làm thay đổi số dư phát sinh trên tài khoản thanh toán thì KH sẽ nhận được tin nhắn SMS thông báo biến động số dư gửi đến số điện thoại đã đăng ký của KH và/hoặc thông báo qua MSB Digital Bank. Dịch vụ thông báo biến động số dư được Tổng Giám đốc Ngân hàng Bán lẻ quy định từng thời kỳ.

MSB sẽ thông báo cho KH trên môi trường điện tử về bằng chứng giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử như thông qua: SMS Banking (nếu KH có đăng ký dịch vụ), ứng dụng MSB Digital Bank của MSB hoặc kênh thông báo trực tuyến khác của MSB được phát triển từng thời kỳ.

- 12. Mã QR (QR code):** Là một dạng mã ma trận (hay mã vạch hai chiều) chứa thông tin về Đơn vị chấp nhận thanh toán (ĐVCNTT) và/hoặc thông tin hàng hóa dịch vụ, có thể đọc bởi một máy đọc mã vạch hay thiết bị di động thông minh (điện thoại di động, máy tính bảng) có chức năng chụp ảnh (camera) với ứng dụng chuyên biệt.
- 13. MSB QR Code (M-QR):** Là một tiện ích trên ứng dụng Mobile Banking của MSB và các ứng dụng khác do MSB phát triển có hỗ trợ giao dịch qua hình thức quét mã QR code, được cài đặt trên thiết bị di động có hỗ trợ việc quét/đọc mã QR để thực hiện nhanh một số giao dịch như chuyển khoản, thanh toán.
- 14. Gói dịch vụ Online Banking:** Là các gói dịch vụ Online Banking được MSB thiết kế áp dụng cho KH sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến nền tảng MSB Digital Bank.
- 15. Tên đăng nhập (tên tài khoản giao dịch điện tử):** Là mã định danh xác định duy nhất giữa MSB với KH để truy cập, sử dụng Dịch vụ Online Banking của MSB. MSB cấp tên đăng nhập là số điện thoại của KH đã đăng ký hoặc theo yêu cầu của KH. Tên đăng nhập phải có độ dài 8 - 50 ký tự; chỉ chứa ký tự chữ, số; không bao gồm khoảng trắng và ký tự tiếng Việt và không trùng với tên đăng nhập khác của KH đã được MSB cấp. Trường hợp KH quên tên đăng nhập, KH có thể yêu cầu hỗ trợ lấy lại tên đăng nhập qua kênh tổng đài hoặc qua tính năng hỗ trợ đăng nhập trên kênh Online Banking tùy từng thời kỳ.
- 16. Mã khóa bí mật hay còn gọi là mật khẩu (Password):** Là một chuỗi ký tự để xác nhận quyền truy cập Dịch vụ Online Banking của KH hoặc KH sử dụng làm hình thức xác nhận giao dịch. Mã khóa bí mật có độ dài tối thiểu 08 ký tự và cấu tạo bao gồm tối thiểu các ký tự: chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt !@#\$%^&*; không bao gồm khoảng trắng và ký tự tiếng Việt. Thời gian hiệu lực của mã khóa bí mật/mật khẩu tối đa 12 tháng, đối với mã khóa bí mật/mật khẩu được MSB cấp phát mặc định lần đầu thời gian hiệu lực tối đa là 30 ngày. MSB sẽ hủy hiệu lực của mã khóa bí mật/mật khẩu khi hết hạn sử dụng.

MSB thực hiện hủy hiệu lực mã khóa bí mật/mật khẩu và khóa tài khoản giao dịch điện tử nếu KH nhập sai liên tiếp 05 (năm) lần khi sử dụng dịch vụ Online Banking, KH có thể yêu cầu mở khóa tài khoản giao dịch điện tử qua các kênh như: tổng đài điện thoại, tại quầy giao dịch hoặc sử dụng tính năng hỗ trợ đăng nhập trên kênh Online Banking. KH không thể sử dụng lại mã khóa bí mật/mật khẩu đã bị hủy hiệu lực. Hệ thống MSB hỗ trợ KH thiết lập lại mã khóa bí mật/mật khẩu khi đã kiểm tra, nhận biết KH theo quy định, bảo đảm chống gian lận, giả mạo.
- 17. SMS OTP:** Là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP), trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định. Với SMS OTP mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS (Short Message Services) hoặc tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet. và phải đáp ứng các yêu cầu: (i) OTP gửi tới KH có thông tin thông báo để KH nhận biết được mục đích của OTP; (ii) OTP có hiệu lực tối đa 05 phút.

- 18. Hình thức xác nhận FIDO (Fast IDentity Online):** Là hình thức xác nhận theo tiêu chuẩn về xác nhận giao dịch sử dụng thuật toán khóa không đối xứng (gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số) do Liên minh FIDO (FIDO Alliance) ban hành. Hình thức xác nhận FIDO phải đáp ứng yêu cầu:
- Khóa bí mật được lưu giữ an toàn trên thiết bị của Khách hàng. Khách hàng sử dụng hình thức xác nhận bằng mã PIN hoặc khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị để truy cập, sử dụng khóa bí mật khi thực hiện giao dịch;
 - Khóa công khai được lưu trữ an toàn tại đơn vị và được liên kết với tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng;
- 19. Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị:** Là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của KH đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của KH đã lưu trữ trên thiết bị di động của KH. Hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị phải đáp ứng yêu cầu:
- Chỉ cho phép kích hoạt sử dụng sau khi có sự đồng ý của KH và KH đã thực hiện ít nhất một giao dịch thành công bằng hình thức xác nhận khác.
 - Thời gian thực hiện khớp đúng thông tin sinh trắc học tối đa 02 phút
- 20. Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học:** Là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của KH đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của KH đã thu thập, lưu trữ tại đơn vị theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước. Thời gian thực hiện khớp đúng thông tin sinh trắc học tối đa 03 phút.
- Trường hợp KH thực hiện xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học quá số lần sai liên tiếp (nhưng không quá 10 lần) thì chức năng xác nhận giao dịch bằng hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học sẽ bị khóa. MSB chỉ mở khóa khi KH yêu cầu sau khi đã kiểm tra nhận diện đúng KH, bảo đảm chống gian lận, giả mạo. Việc thực hiện hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học phải đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tối thiểu theo quy định của NHNN từng thời kỳ.
- 21. Yêu cầu:** Là bất kỳ yêu cầu sử dụng dịch vụ, yêu cầu thực hiện giao dịch nào của Khách hàng được tạo lập bằng tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng.
- 22. Giao dịch:** Là các giao dịch trực tuyến được thực hiện theo yêu cầu của KH thông qua phần mềm ứng dụng Online Banking trên nền tảng MSB Digital Bank trong phạm vi gói dịch vụ Khách hàng đã đăng ký sử dụng.
- 23. Sao kê:** Là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch ghi Có và ghi Nợ trên tài khoản thanh toán của KH trong một khoảng thời gian nhất định.
- 24. Dữ liệu giao dịch:** Là toàn bộ các thông tin liên quan đến giao dịch của Khách hàng được MSB ghi nhận bằng văn bản hoặc dữ liệu điện tử.
- 25. Nhà cung cấp dịch vụ:** Là tổ chức cung cấp dịch vụ, hàng hóa cho Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
- 26. Hạn mức giao dịch từng lần:** Là tổng số tiền tối đa KH được phép giao dịch ghi Nợ trên tài khoản thanh toán trong một lần giao dịch tùy theo từng gói Dịch vụ Online Banking mà KH đăng ký sử dụng.
- 27. Hạn mức giao dịch trong ngày:** Là tổng số tiền tối đa KH được phép giao dịch trên các tài khoản thanh toán trong một ngày do MSB quy định trong từng thời kỳ.

- 28. Hạn mức giao dịch mặc định:** Là hạn mức giao dịch ghi Nợ của tài khoản thanh toán/ngày được MSB thiết lập ban đầu đối với mỗi Gói dịch vụ Online Banking. KH có quyền tự thay đổi hạn mức giao dịch trong phạm vi hạn mức giao dịch tối đa của Gói dịch vụ Online Banking mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng.
- 29. Điều khoản điều kiện:** Là bản Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ Online Banking trên nền tảng MSB Digital Bank dành cho Khách hàng Cá nhân này và là một cấu phần không tách rời với Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản; Hợp đồng phát hành sử dụng thẻ ghi nợ; và Đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử.
- 30. Giấy đề nghị:** Là Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản; Hợp đồng phát hành sử dụng thẻ ghi nợ; và Đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử được ký kết giữa Khách hàng và MSB.
- 31. Ngày làm việc:** Là các ngày trong tuần ngoại trừ các ngày nghỉ (có thể là chiều thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, Tết và bất kỳ ngày nghỉ khác theo quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ).
- 32. Dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động:** Là dịch vụ cho phép Khách hàng đăng ký thanh toán hoá đơn tự động cho một hoặc một số Nhà cung cấp dịch vụ trên ứng dụng MSB Digital Bank của MSB. Theo đó, MSB thực hiện ủy nhiệm của Khách hàng tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB để chuyển cho Nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở yêu cầu của Khách hàng.
- 33. Điểm giao dịch:** Là bất kỳ Chi nhánh, Phòng giao dịch nào thuộc mạng lưới hoạt động của MSB trong phạm vi cả nước.

Điều 2. Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ

Để sử dụng Dịch vụ Online Banking của MSB, Khách hàng phải đảm bảo các điều kiện sau:

1. Có tài khoản thanh toán mở tại MSB.
2. Đăng ký và kích hoạt thành công Dịch vụ Online Banking của MSB.
3. Chỉ được rút tiền, thực hiện giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Khách hàng với:
 - (i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ dữ liệu thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của Khách hàng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
 - (ii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp Khách hàng với trường hợp Khách hàng là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử hoặc người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
 - (iii) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
 - (iv) Dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.

Điều 3. Các Giao Dịch Online Banking Được Cung Ứng Trên Nền Tảng MSB Digital Bank

Các dịch vụ, giao dịch, tính năng trực tuyến được cung ứng trên nền tảng MSB Digital Bank bao gồm nhưng không giới hạn:

A. Giao dịch tài chính:

- Giao dịch chuyển tiền:
 - + Chuyển tiền trong cùng hệ thống MSB, cùng chủ tài khoản;
 - + Chuyển tiền trong cùng hệ thống MSB, khác chủ tài khoản;
 - + Chuyển tiền liên ngân hàng trong nước;
 - + Chuyển tiền liên ngân hàng ra nước ngoài;
 - + Chuyển tiền chứng khoán.
- Giao dịch tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến (mở, rút, tắt toán tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến).
- Giao dịch thanh toán hóa đơn, cước dịch vụ trả sau của các dịch vụ như: cước điện thoại di động trả sau, điện, nước, truyền hình cáp, internet, vé máy bay... của các Nhà cung cấp dịch vụ.
- Giao dịch nạp tiền:
 - + Nạp tiền: Cho phép khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán/Thẻ tín dụng để nạp tiền vào tài khoản của các dịch vụ trả trước như điện thoại di động trả trước, Dcom 3G... của các Nhà cung cấp dịch vụ và số tiền được trừ trực tiếp vào tài khoản thanh toán/thẻ tín dụng của Khách hàng mở tại MSB.
 - + Mua mã thẻ: Cho phép Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán khi thực hiện mua các mã số thẻ viễn thông để nạp tiền vào các tài khoản như điện thoại di động trả trước, mua thêm dung lượng thẻ nạp 3G/4G hoặc mua thêm cước của gói truyền hình, mua thẻ game...
- Giao dịch nạp tiền vào ví điện tử¹: Cho phép Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán/thẻ ghi nợ gắn với tài khoản thanh toán để nạp tiền vào ví điện tử của Khách hàng đã liên kết với tài khoản thanh toán/Thẻ ghi nợ của Khách hàng mở tại MSB.
- Giao dịch thanh toán thẻ tín dụng:

KH thanh toán dư nợ thẻ tín dụng mở tại MSB cho chính KH hoặc cho người khác. Trường hợp KH thanh toán thẻ tín dụng cho chính KH thì số tiền thanh toán có thể là số tiền tối thiểu, toàn bộ dư nợ hoặc một số tiền bất kỳ.
- Thanh toán trực tuyến:

Cho phép Khách hàng có thẻ/tài khoản thanh toán tại MSB thông qua tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán cung cấp dịch vụ cổng thanh toán trực tuyến thực hiện thanh toán trực tuyến tiền hàng hóa, dịch vụ cho **đơn vị cung** ứng hàng hóa, dịch vụ kinh doanh trong lĩnh vực thương mại điện tử.
- Thanh toán bằng QR Code:

Cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng cách

¹ Giao dịch nạp tiền vào Ví điện tử được triển khai thực hiện theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ

quét mã QR tại các Đơn vị chấp nhận thanh toán thông qua tính năng QR Code trên ứng dụng Mobile Banking hoặc ứng dụng khác hỗ trợ thanh toán QR Code do MSB phát triển.

- Mua, bán ngoại tệ trực tuyến theo quy định của MSB từng thời kỳ.
- Các dịch vụ, giao dịch, tính năng khác như:
 - + Rút tiền không cần thẻ (rút tiền bằng mã, rút tiền bằng QR);
 - + Dịch vụ kiều hối: Cho phép Khách hàng nhận tiền kiều hối từ nước ngoài chuyển về vào tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB².
 - + Danh mục đầu tư: Hiện thị danh mục đầu tư chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu do MSB phát hành (nếu có).
 - + Xác nhận giao dịch chuyển nhượng chứng chỉ tiền gửi do MSB phát hành giữa các Khách hàng³.
 - + Quản lý đề nghị vay vốn, giải ngân: Thực hiện theo quy định/hướng dẫn của MSB từng thời kỳ.

B. Giao dịch phi tài chính: Truy vấn thông tin tài khoản; truy vấn số dư, truy vấn lịch sử giao dịch; thực hiện cài đặt các tính năng của tài khoản giao dịch điện tử; khóa/mở khóa/kích hoạt thẻ; tạo/đổi mã PIN thẻ, điều chỉnh hạn mức thẻ quốc tế; liên hệ góp ý, cập nhật thông tin khách hàng; thay đổi mã khóa bí mật/mật khẩu truy cập Dịch vụ Online Banking; tạm dừng dịch vụ; chức năng khác (đăng kí sản phẩm, điểm gắn kết, hỗ trợ KH),....

C. Các giao dịch khác: theo quy định của MSB trong từng thời kỳ.

Điều 4. Gói Dịch Vụ, Biểu Phí, Hạn Mức Giao Dịch Của Các Gói Dịch Vụ

1. Gói dịch vụ:

MSB cung cấp các Gói dịch vụ Online Banking trên nền tảng MSB Digital Bank theo quy định của MSB từng thời kỳ và được niêm yết công khai trên website của MSB. Khi có thay đổi về các Gói dịch vụ, nội dung các Gói dịch vụ cung cấp, MSB sẽ niêm yết công khai các nội dung thay đổi, chỉnh sửa trên website của MSB: <https://www.msb.com.vn/vi/ca-nhan/ngan-hang-dien-tu>.

Với Gói dịch vụ SMS Banking chỉ bao gồm các dịch vụ phi tài chính dành cho tất cả các Khách hàng mở tài khoản tại MSB. MSB không cung cấp các dịch vụ tài chính đối với Gói dịch vụ này.

2. Biểu phí:

- a) Biểu phí sử dụng dịch vụ Online Banking và các dịch vụ liên quan thực hiện theo biểu phí do MSB ban hành từng thời kỳ và/hoặc theo thỏa thuận giữa Khách hàng với MSB (nếu có) phù hợp với quy định của pháp luật. Biểu phí dịch vụ Online Banking được niêm yết công khai tại các Điểm giao dịch của MSB, trên website www.msb.com.vn, và/hoặc các kênh giao dịch khác của MSB. Biểu phí này có thể thay đổi trong từng thời kỳ, khi có thay đổi MSB cũng sẽ niêm yết công khai nội dung này tại các Điểm giao dịch của MSB, trên website www.msb.com.vn và/hoặc các kênh thông tin như: email và/hoặc SMS và/hoặc Notification trên Mobile App của MSB...
- b) Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ Online Banking theo biểu phí được MSB quy định trước khi sử dụng dịch vụ. Trong

² Thực hiện theo quy định của MSB từng thời kỳ

³ Thực hiện theo quy định của MSB từng thời kỳ

mọi trường hợp, MSB chỉ cung cấp dịch vụ khi Khách hàng thanh toán đủ phí dịch vụ.

- c) Khách hàng đồng ý ủy quyền cho phép MSB được tự động trích nợ tài khoản thanh toán hoặc bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng mở tại MSB để thu các loại phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Online Banking.

Điều 5. Các Biện Pháp Xác Nhận Giao Dịch trực tuyến qua tài khoản thanh toán:

1. Trên cơ sở hạn mức giao dịch của Gói dịch vụ Khách hàng đăng ký sử dụng, Khách hàng phải đăng ký và/hoặc được MSB yêu cầu sử dụng biện pháp xác nhận phù hợp với giao dịch thực hiện trên nền tảng MSB Digital Bank.
2. Hiện tại, dịch vụ Online Banking trên nền tảng MSB Digital Bank do MSB cung cấp áp dụng các hình thức xác nhận giao dịch bao gồm:
 - a) Mã khóa bí mật/Mật khẩu.
 - b) Hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật dùng 1 lần: SMS OTP;
 - c) Hình thức xác nhận FIDO;
 - d) Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học;
 - e) Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học kết hợp với hình thức xác nhận FIDO.
3. Đối với KH truy cập lần đầu hoặc truy cập trên thiết bị khác với thiết bị đã truy cập phần mềm ứng dụng Mobile Banking lần gần nhất thì MSB sẽ kiểm tra KH tối thiểu bao gồm:
 - a) Khớp đúng SMS OTP bằng cách gửi OTP đến số điện thoại KH đăng ký với MSB khi đăng ký Dịch vụ Online Banking để KH xác thực.
 - b) Đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học của KH đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của KH (i) được lưu giữ trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của CC/CCCD của KH đã được xác định chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của KH do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập, hoặc (ii) đã được MSB thu thập, kiểm tra, lưu trữ theo quy định pháp luật và MSB từng thời kỳ, phù hợp với khả năng đáp ứng của hệ thống.
4. MSB sẽ thông báo cho KH về việc đăng nhập lần đầu phần mềm ứng dụng Online Banking hoặc việc đăng nhập phần mềm ứng dụng Online Banking trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện đăng nhập phần mềm ứng dụng Online Banking lần gần nhất qua tin nhắn SMS gửi đến số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking và/hoặc qua thông báo trên phần mềm ứng dụng Mobile Banking.
5. Đối với Khách hàng hàng đã có tài khoản giao dịch điện tử tại MSB nhưng trên các nền tảng khác, khi sử dụng Dịch vụ Online Banking trên nền tảng MSB Digital Bank phải thực hiện xác thực giấy tờ tùy thân và đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học theo quy định của MSB từng thời kỳ.
6. Để được áp dụng biện pháp xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học theo quy định của khoản 2 Điều này, Khách hàng bắt buộc phải cập nhật thông tin khách hàng, xác thực giấy tờ tùy thân và đối chiếu khớp đúng thông tin sinh trắc học (hình ảnh khuôn mặt) theo quy định của MSB từng thời kỳ.
7. Trong trường hợp giao dịch phải áp dụng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học, Khách hàng phải thực hiện giao dịch trên ứng dụng MSB Digital Bank trừ trường hợp Khách hàng thực hiện giao dịch theo lô. Theo đó, nếu giao dịch theo lô, Khách hàng có thể tạo giao dịch thông qua kênh Internet Banking và thực hiện xác nhận giao dịch đó trên ứng dụng MSB Digital Bank.

Điều 6. Lập Yêu Cầu Và Xử Lý Giao Dịch

1. Lập Yêu cầu:

a) Yêu cầu sử dụng Dịch vụ sẽ chỉ được chấp nhận khi:

- Yêu cầu được thực hiện bằng tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng và đã được gửi tới hệ thống xử lý của MSB. Bất cứ hành động truy cập, sử dụng dịch vụ Online Banking được thực hiện bằng chính tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng kết hợp với Biện pháp xác nhận giao dịch Online Banking của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật được hệ thống của MSB ghi nhận được xác định là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các Yêu cầu này.
- Yêu cầu được gửi từ số điện thoại của Khách hàng đã đăng ký với MSB qua tin nhắn SMS đến đầu số Dịch vụ của MSB và Yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của MSB. Bất cứ tin nhắn SMS được gửi từ chính số điện thoại của Khách hàng và/hoặc có thể kết hợp với Biện pháp xác nhận giao dịch Online Banking của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật được hệ thống của MSB ghi nhận được xác định là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các Yêu cầu này.

b) Khách hàng phải tự đảm bảo quá trình thực hiện giao dịch chính xác và đầy đủ theo quy định của MSB. MSB có thể yêu cầu bổ sung thông tin hoặc xác nhận các nội dung chi tiết trước khi xử lý Yêu cầu của Khách hàng. Nếu Khách hàng không cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu thì MSB có quyền không cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

c) Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, từ chối, phủ nhận, thoái thác bất kỳ Yêu cầu sử dụng dịch vụ nào đã xác lập. Trường hợp Khách hàng muốn huỷ Yêu cầu của mình, MSB sẽ chỉ xem xét với điều kiện (i) Yêu cầu huỷ được gửi đến MSB ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch, và (ii) MSB chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý Yêu cầu của Khách hàng trên hệ thống của MSB, và (iii) Việc huỷ Yêu cầu không làm ảnh hưởng đến lợi ích của MSB cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.

d) Bất kỳ Yêu cầu nào của Khách hàng đã được thực hiện là các Yêu cầu có giá trị hiệu lực và không thể huỷ ngang. Tất cả các Yêu cầu và giao dịch được thực hiện theo Yêu cầu của Khách hàng luôn luôn được hiểu là do Khách hàng là người duy nhất yêu cầu MSB. MSB không chấp nhận bất kỳ sự ủy quyền nào của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào để thực hiện/yêu cầu thực hiện giao dịch trên Online Banking.

2. Xử lý giao dịch:

a) MSB xử lý Yêu cầu của Khách hàng theo đúng thông tin Khách hàng cung cấp, đúng quy định của bản Điều khoản điều kiện này và quy định pháp luật. MSB không cần phải và không kiểm tra các thông tin mà Khách hàng cung cấp (ngoài việc kiểm tra Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Biện pháp xác nhận giao dịch Online Banking của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật). Bất kỳ sai sót nào trong việc nhập thông tin sai cũng có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một tài khoản không đúng hoặc số tiền không đúng hoặc Yêu cầu không được thực hiện. MSB không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin không chính xác nào do Khách hàng cung cấp và không có trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại nào gây ra bởi thông tin không chính xác trong Yêu cầu của Khách hàng.

b) MSB có quyền tạm dừng/tạm hoãn thực hiện Yêu cầu của Khách hàng hoặc có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan để

xử lý Yêu cầu của Khách hàng và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc xử lý Yêu cầu của Khách hàng. Khách hàng có thể kiểm tra trạng thái xử lý Yêu cầu của Khách hàng trên Mobile Banking.

- c) Trường hợp Yêu cầu liên quan đến các giao dịch chuyển tiền mà tài khoản Khách hàng chuyển tiền đến nằm trong danh sách cảnh báo rủi ro lừa đảo, gian lận, giả mạo do Cơ quan Công an và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác như: Ngân hàng Nhà nước,... cung cấp, chia sẻ cho MSB thì khi Khách hàng thực hiện giao dịch MSB sẽ hiển thị cảnh báo tài khoản thụ hưởng có dấu hiệu rủi ro lừa đảo, gian lận, giả mạo để Khách hàng cân nhắc và quyết định tiếp tục thực hiện giao dịch hay không.

Để tránh hiểu nhầm, MSB làm rõ việc cảnh báo được MSB đưa ra dựa trên nguồn thông tin, dữ liệu tiếp nhận được từ Cơ quan Công an và/hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác, MSB không có trách nhiệm kiểm tra, xác thực lại những thông tin này. Việc đưa ra cảnh báo là để Khách hàng cân nhắc trước khi thực hiện giao dịch nhằm hạn chế rủi ro trong giao dịch cho Khách hàng. Sau khi MSB đã đưa ra cảnh báo mà Khách hàng vẫn tiếp tục thực hiện giao dịch hoặc dừng thực hiện giao dịch thì Khách hàng cam kết miễn trừ mọi trách nhiệm cho MSB và tự chịu mọi trách nhiệm liên quan đến các tổn thất, thiệt hại xuất phát từ việc thực hiện hoặc không thực hiện giao dịch đó, kể cả những giao dịch do người đại diện hợp pháp của KH thực hiện và xác nhận.

- d) MSB có quyền từ chối thực hiện Yêu cầu của Khách hàng mà không cần báo trước trong các trường hợp:

- Khách hàng không cung cấp tất cả các thông tin cần thiết và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan đến Yêu cầu thực hiện giao dịch của mình,
- Giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch theo quy định theo lần/ngày/ tháng theo quy định của MSB;
- Số dư trên tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch và các khoản phí dịch vụ phát sinh theo Yêu cầu của Khách hàng,
- Khách hàng vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán, thẻ; vi phạm bất kỳ nội dung nào tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB,
- MSB có quyền từ chối thực hiện giao dịch của KH mà không cần báo trước trong các trường hợp mà MSB nhận thấy giao dịch đó liên quan đến/có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo gian lận; và/hoặc phục vụ cho mục đích bất hợp pháp, có dấu hiệu rửa tiền hoặc có các dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền theo quy định pháp luật; và/hoặc người thụ hưởng và/hoặc tài khoản chuyển tiền đến nằm trong Danh sách cảnh báo rủi ro của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc của MSB; và/hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và MSB từng thời kỳ;
- Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm các chương trình cấm vận, trừng phạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm các chương trình cấm vận, trừng phạt;

- Theo đánh giá của MSB thì lợi ích của MSB/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận nếu thực hiện theo Yêu cầu của Khách hàng,
- MSB tạm ngừng cung cấp Dịch vụ để bảo trì, bảo dưỡng hệ thống;
- Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật,
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật (nếu có).

Điều 7. Thanh Toán, Tự Động Khấu Trừ Tài Khoản Thanh Toán

1. Giá trị các Giao dịch và các khoản phí dịch vụ theo quy định sẽ được MSB tự động ghi Nợ/ghi Có trực tiếp từ/vào tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại MSB.
2. Khách hàng ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho MSB được tự động trích nợ 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 phán quyết Khách hàng thua kiện.
3. Trong mọi trường hợp trước khi chấm dứt sử dụng Dịch vụ, Khách hàng phải hoàn tất mọi nghĩa vụ thanh toán với MSB.

Điều 8. Yêu Cầu Hệ Thống

1. Hệ thống giao dịch:
 - a) MSB không đảm bảo việc truy cập và sử dụng Dịch vụ 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 cung cấp Dịch vụ 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 cho MSB, (ii) Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị nhiễu...
 - d) Nếu Khách hàng biết được hoặc đáng lẽ phải biết được rằng hệ thống và thiết bị của MSB không sẵn sàng để sử dụng hoặc đang trục trặc, thì trách nhiệm của MSB sẽ chỉ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong tài khoản thanh toán và hoàn trả mọi khoản phí hoặc lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.
2. Thiết bị phần mềm truy cập mạng Internet để sử dụng Dịch vụ:
 - a) Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị của Khách hàng như máy tính cá nhân, thiết bị cầm tay thông minh (điện thoại di động thông minh, máy tính bảng của Khách hàng), về phần mềm (kể cả phần mềm trình duyệt Internet) được sử dụng trong việc tải ứng dụng Mobile Banking của MSB, truy cập và sử dụng Dịch vụ trên các thiết bị này, 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 được vào Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc thiết bị của Khách hàng trong quá trình Khách hàng sử dụng Dịch vụ.
 - b) Khách hàng không được thực hiện hành vi phá rối hoặc quấy nhiễu dưới bất kỳ hình thức nào làm ảnh hưởng đến bất kỳ phần nào của Dịch vụ mà MSB đang cung ứng cho KH (bao gồm trang mạng trực tuyến, phần mềm liên quan tới MSB hay các dịch vụ).

- c) Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo các thiết bị của Khách hàng như máy tính cá nhân, thiết bị cầm tay thông minh (điện thoại di động, máy tính bảng của Khách hàng) 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 và sử dụng được Dịch vụ.

Khách hàng đồng ý rằng sẽ chịu trách nhiệm bảo quản các thiết bị điện tử được dùng để kết nối với hệ thống Online Banking của MSB để sử dụng Dịch vụ Online Banking. Khi Khách hàng đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ Online Banking, Khách hàng không nên rời thiết bị mà Khách hàng dùng để kết nối tới hệ thống Online Banking vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi hệ thống Online Banking. Khách hàng có trách nhiệm bảo đảm rằng Khách hàng đã đăng xuất khỏi hệ thống Online Banking sau khi thực hiện xong giao dịch trực tuyến

Điều 9. Tra Soát, Khiếu Nại

1. Cơ sở tra soát, khiếu nại:

- a) Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống cung cấp Dịch vụ của MSB, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu trên Mobile 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 Dịch vụ của MSB và Khách hàng phải 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 điện tử của Khách hàng, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp Dịch vụ hay Khách hàng đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu trên Mobile 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 Mobile Banking hoặc các kênh thông tin khác theo quy định MSB từng thời kỳ, 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 Mobile Banking và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ lưu giữ hồ sơ thực hiện trên kênh Mobile Banking theo yêu cầu của pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.

2. Thời hạn tiếp nhận và xử lý tra soát, khiếu nại:

- a) Khi phát hiện việc chuyển tiền có sai sót hoặc chênh lệch số liệu trong chuyển tiền (gọi chung là sai sót), Khách hàng phải liên lạc ngay lập tức gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại đến MSB.
- b) MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng qua các hình thức sau:
- Tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) theo số điện thoại (84 24) 39 44 55 66 hoặc 1900-6083/1800-59-9999 và các số điện thoại đường dây nóng được MSB niêm yết từng thời điểm trên website www.msb.com.vn.
 - Qua các điểm giao dịch hợp pháp của MSB và các kênh tiếp nhận khác theo quy định của MSB từng thời kỳ đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà Khách hàng đã cung cấp cho MSB.
- c) Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với MSB trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát đối với tra soát lần 1.
- d) Đối với tra soát lần 2: MSB chỉ chấp nhận xử lý những yêu cầu tra soát và khiếu nại lần 2 trong vòng tối đa 07 ngày kể từ ngày kể từ ngày nhận được thông báo của MSB về kết quả tra soát lần 1.

- e) Những yêu cầu về tra soát và khiếu nại được tiếp nhận sau 16 giờ 30 phút sẽ được chuyển xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.
 - f) Trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại hoặc trên kênh trực tuyến theo quy định của MSB từng thời kỳ, MSB yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết để xác minh khách hàng, có biện pháp lưu trữ thông tin khách hàng cung cấp làm căn cứ để xử lý tra soát, khiếu nại.
 - g) Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền
 - h) MSB có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời các tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại theo quy định tại điểm b Khoản này.

Thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ khi khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất.
 - i) Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, xử lý khiếu nại cho Khách hàng, MSB sẽ thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện này;
 - j) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
 - k) Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước khu vực trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. 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 Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
 - l) Trường hợp MSB, Khách hàng và các bên liên quan (nếu có) không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị giải quyết tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
3. Khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả các yêu cầu tra soát, khiếu nại của mình bằng cách (i) truy cập website MSB : <http://www.msb.com.vn> , chọn mục « Chăm sóc Khách hàng 247 » hoặc (ii) vào ứng dụng MSB Mobile Banking để tra cứu.
- 4. Phí tra soát:**
- a) Khách hàng phải trả phí tra soát, phí cung cấp chứng từ theo quy định của MSB trong một trong các trường hợp sau phù hợp với quy định của MSB từng thời kỳ:
 - Khi kết quả tra soát khiếu nại chứng minh Khách hàng gửi yêu cầu tra soát không đúng thông tin;
 - Khi Khách hàng yêu cầu cung cấp chứng từ liên quan đến giao dịch được tra soát, khiếu nại.
 - b) MSB sẽ trừ trực tiếp số tiền phí tra soát vào tài khoản thanh toán/tài khoản thẻ của Khách hàng.

Điều 10. 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 tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, biện pháp xác nhận giao dịch hoặc các yếu tố định danh khác và các thông tin khác liên quan cho người khác, **hoặc** Khách hàng thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP mà không báo cho trước cho MSB **hoặc** các thông tin trên của Khách hàng bị người khác giả mạo/lạm dụng/bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào;
2. Số điện thoại mà Khách hàng dùng để đăng ký Dịch vụ Online Banking của MSB có thông tin về người sử dụng số thuê bao không trùng khớp với thông tin trên giấy tờ tùy thân của Khách hàng.
3. MSB không thể liên hệ được với khách hàng theo các thông tin liên hệ do Khách hàng cung cấp khi đăng ký dịch vụ với MSB.
4. 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 cầm tay thông minh (điện thoại di động thông minh, máy tính bảng) của Khách hàng, hay thiết bị khác khi sử dụng Dịch vụ trừ khi các mất mát hoặc tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của MSB.
5. 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 nhưng không giới hạn: 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.
6. Khách hàng thực hiện nhầm giao dịch (nhầm số tiền, nhầm số tài khoản, nhầm người thụ hưởng...);
7. Các thiệt hại, tổn thất phát sinh từ việc trì hoãn/từ chối giao dịch/phong tỏa, tạm khóa tài khoản, giao dịch... xuất phát từ yêu cầu của cơ quan chức năng có thẩm quyền hoặc do Khách hàng/giao dịch không đủ điều kiện thực hiện theo quy định của MSB;
8. Các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, sự cố điện, sự cố viễn thông hoặc bất kỳ tình huống nào nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB;
9. Số dư trong Tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ thực hiện dịch vụ;
10. Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ;
11. 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;
12. Khách hàng thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của MSB;
13. Theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền;
14. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và quy định của MSB.

Điều 11. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. Quyền của MSB
 - a) Bất kỳ giao dịch nào của dịch vụ Online Banking đã được thực hiện đều có giá trị và được coi là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho một bên thứ ba nào khác.
 - b) MSB quyền yêu cầu Khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp thông tin có liên quan khi sử dụng dịch vụ của MSB.

- c) MSB được quyền tạm ngừng/tạm khóa/khóa Dịch vụ Online Banking của Khách hàng trong các trường hợp sau:
- + Tài khoản thanh toán có giao dịch thanh toán nhưng không thể liên hệ được với Khách hàng theo thông tin liên hệ do Khách hàng cung cấp.
 - + Số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking không còn thuộc quyền sử dụng hợp pháp của Khách hàng;
 - + Số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking bị mất, thất lạc, hư hỏng, bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo, bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công hoặc các trường hợp khác MSB đánh giá tiềm ẩn rủi ro trong giao dịch;
 - + Khách hàng vi phạm nghĩa vụ cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho MSB thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và đăng ký sử dụng dịch vụ Online Banking, các thông tin bổ sung theo yêu cầu/thông báo của MSB.
- d) MSB được miễn trách nhiệm theo quy định tại Điều 11 của bản Điều khoản điều kiện này.
- e) Các quyền khác quy định tại bản Điều khoản điều kiện này, bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ dành cho KHCN được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận liên quan khác ký giữa MSB và Khách hàng (nếu có) và các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của MSB

- a) Bảo đảm hệ thống phần mềm, hệ thống bảo mật cũng như các yếu tố liên quan đến giao dịch trên hệ thống Online Banking được ổn định, chính xác, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật;
- b) Có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng bằng các phương thức phù hợp được quy định tại bản Điều khoản điều kiện này 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 cho Khách hàng bằng các phương thức phù hợp được quy định tại Điều khoản điều kiện này trong trường hợp tạm ngưng dịch vụ để thực hiện bảo trì hệ thống.
- d) Có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng trong trường hợp từ chối thực hiện các giao dịch tài chính của Khách hàng.
- e) Các nghĩa vụ khác quy định tại bản Điều khoản điều kiện này, bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ dành cho KHCN được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận liên quan khác ký giữa MSB và Khách hàng (nếu có) và các quyền khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12. 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 theo hướng dẫn của MSB từng thời kỳ và được MSB xem xét, chấp nhận.

- b) Đề nghị MSB hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch phần mềm ứng dụng Online Banking (nếu có);
- c) Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- d) Các quyền khác quy định tại bản Điều khoản điều kiện này, bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ dành cho KHCN được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận liên quan khác ký giữa MSB và Khách hàng (nếu có) và các quyền khác 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 Online Banking, các thông tin nhằm kiểm tra, đối chiếu nhận biết khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho MSB là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.
- b) Khi thực hiện giao dịch, Khách hàng phải sử dụng đúng số hiệu tài khoản, tên tài khoản thanh toán theo đúng thông tin họ và tên trên giấy tờ tùy thân của Khách hàng được lưu tại MSB;
- c) Khi thực hiện các giao dịch thanh toán ngoại tệ và thanh toán quốc tế, Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin, giấy tờ và chứng từ theo quy định của MSB. Khách hàng chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại giấy tờ, chứng từ đã xuất trình.
- d) Thông báo và cập nhật kịp thời cho MSB khi có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến số điện thoại đã đăng ký sử dụng Dịch vụ Online Banking. Đảm bảo Khách hàng là chủ thuê bao hợp pháp hoặc có quyền sử dụng hợp pháp đối với số điện thoại đã đăng ký. Chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro, thiệt hại phát sinh do việc không thông báo hoặc chậm trễ cập nhật thông tin số điện thoại cho MSB.
- e) Bảo đảm số dư tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại MSB đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí;
- f) 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 Online Banking đáp ứng, đảm bảo được các yêu cầu tối thiểu do MSB đặt ra để có thể truy cập sử dụng dịch vụ;
- g) Khách hàng sử dụng dịch vụ có nghĩa vụ tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của MSB trong từng thời kỳ.
- h) Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.
- i) Không được sử dụng dịch vụ Online Banking để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm các chương trình cấm vận, trừng phạt, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác

- j) Các nghĩa vụ khác quy định tại Điều khoản điều kiện này, bản Điều khoản và điều kiện giao dịch chung dịch vụ tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ dành cho KHCN được MSB ban hành tùy từng thời kỳ, các thỏa thuận liên quan khác ký giữa MSB và Khách hàng (nếu có) và các quyền khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Thông Báo

1. MSB thực hiện thông báo đến Khách hàng trong các trường hợp:

- a) Khi sửa đổi nội dung Dịch vụ cung cấp, MSB sẽ niêm yết công khai trên các kênh thông tin chính thức như website www.msb.com.vn, hoặc tại Điểm giao dịch của MSB hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng 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 niêm yết công khai trên các kênh thông tin chính thức như website www.msb.com.vn, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc thông báo đến từng Khách hàng.
- c) Thông báo việc đăng nhập lần đầu dịch vụ Online Banking hoặc việc đăng nhập ứng dụng Internet Banking, Mobile Banking trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện đăng nhập ứng dụng Internet Banking, Mobile Banking lần gần nhất.
- d) 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, tin nhắn SMS, hoặc bằng Notification trên Mobile App); hoặc/và
 - Trưng bày thông báo tại bất kỳ Điểm giao dịch nào của MSB hoặc trang web của MSB; hoặc/và
 - Thông báo trên báo chí, mạng thông tin.
- e) Thông báo được coi là gửi thành công khi thông báo đó:
- 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
 - được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính; hoặc
 - 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).
- f) Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ từ ngày hiệu lực của thông báo được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này và không cần phải có thêm chấp thuận nào khác của Khách hàng.
- g) Khi phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến, MSB sẽ thông báo kết quả giao dịch cho Khách hàng qua tin nhắn SMS (nếu khách hàng có đăng ký dịch vụ thông báo qua SMS) hoặc thông báo qua ứng dụng MSB mobile Banking được cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng và tối thiểu có các thông tin về số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch.

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 24) 39 44 55 66/ 1900-6083 hoặc 1800-59-9999 (miễn phí) và các số điện thoại đường dây nóng được MSB niêm yết công khai trên website www.msb.com.vn hoặc tại các Điểm giao dịch của MSB 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.
- Các kênh hỗ trợ khác được MSB triển khai cung cấp trong từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn như Zalo, Facebook,...

c) Cho đến khi MSB thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm đầy đủ về việc sử dụng Dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng Dịch vụ vào những mục đích không được phép.

3. Thông báo khác:

Nếu Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán bằng tin nhắn SMS, Khách hàng sẽ nhận được tin nhắn thông báo biến động số dư theo nội dung Khách hàng đăng ký và phạm vi dịch vụ cung cấp giữa MSB và Khách hàng.

Điều 14. Bảo Mật

1. Bảo mật Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin, thiết bị nhận OTP (thiết bị di động, sim điện thoại):

a) Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin, thiết bị nhận OTP (thiết bị di động, sim điện thoại), sinh trắc học của mình:

- Không cho phép trình duyệt lưu Tên đăng nhập và Mật khẩu truy cập khi sử dụng Internet Banking;
- 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, Sinh trắc học, Mã Pin, mã OTP cho bất kỳ người nào kể cả cán bộ, nhân viên của MSB;
- Không được cho phép bất kỳ người nào nhìn thấy Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin khi giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking;
- Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin, thiết bị nhận OTP, Sinh trắc học của mình, sim điện thoại ...;
- Ghi nhớ Mật khẩu truy cập, Mã Pin và không được ghi chép vào bất kỳ chỗ nào để tránh làm lộ thông tin;
- Không sử dụng cùng một Mật khẩu truy cập, Mã Pin vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài việc để phục vụ việc sử dụng dịch vụ Online Banking;
- Tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật, cảnh báo gian lận, lừa đảo được MSB thông báo trên website www.msb.com.vn của Ngân hàng, trên Internet Banking, Mobile Banking khi sử dụng Dịch vụ Online Banking của MSB.

b) Khách hàng phải tuân thủ đầy đủ quy định của MSB trong từng thời kỳ về đổi, cấp lại Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập. MSB khuyến khích Khách hàng đổi Mật khẩu truy cập thường xuyên.

- c) Trong trường hợp Khách hàng phát hiện Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập, Mã Pin , mã OTP, thiết bị nhận OTP (thiết bị di động, sim điện thoại) của Khách hàng bị mất, thất lạc, lấy cắp... hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép trên tài khoản thanh toán của Khách hàng được thực hiện trên Internet Banking, Mobile Banking Khách hàng phải thông báo cho MSB ngay lập tức.
 - d) Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống virus cho máy tính cá nhân, thiết bị cầm tay thông minh (điện thoại di động thông minh, máy tính bảng) của Khách hàng sử dụng để giúp ngăn ngừa các truy cập trái phép vào tài khoản thanh toán của Khách hàng trên Internet Banking, Mobile Banking.
 - e) Khách hàng có trách nhiệm bảo vệ thiết bị nhận OTP, Token, Soft Token, Thẻ, tài khoản đăng nhập, mật khẩu truy cập của mình để ngăn chặn việc người khác thực hiện giao dịch trái phép. MSB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại về tài chính và phí tài chính trong trường hợp Khách hàng để lộ thông tin, cho người khác sử dụng và/hoặc thiết bị di động cầm tay thông minh sử dụng để tải ứng dụng app của MSB bị dính mã độc và/hoặc bị người khác chiếm quyền sử dụng.
2. Để đảm bảo an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ Online Banking, Khách hàng cần phải:
- a) Bảo vệ bí mật mã khóa bí mật, mã PIN, OTP và không chia sẻ các thiết bị lưu trữ các thông tin này;
 - b) Nguyên tắc thiết lập mã khóa bí mật, mã PIN và thay đổi mã khóa bí mật, mã PIN của tài khoản giao dịch điện tử;
 - c) Không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ Online Banking;
 - d) Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã PIN trên các trình duyệt;
 - e) Thoát khỏi phần mềm ứng dụng Online Banking khi không sử dụng;
 - f) Nhận dạng và hành động xử lý một số tình huống lừa đảo, giả mạo trang tin điện tử, phần mềm ứng dụng Online Banking;
 - g) Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗi hồng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobile Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;
 - h) Lựa chọn các hình thức xác nhận giao dịch có mức độ an toàn, bảo mật theo quy định và phù hợp với nhu cầu của khách hàng về hạn mức giao dịch;
 - i) Cảnh báo các rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Online Banking;
 - j) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng Online Banking, phần mềm tạo OTP;
 - k) Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc;
 - l) Thông báo kịp thời cho MSB khi phát hiện các giao dịch bất thường;
 - m) Thông báo ngay cho MSB các trường hợp: mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
3. 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 Online Banking. MSB sẽ áp dụng các biện pháp bảo mật như mã hóa dữ liệu, mã hóa đường truyền dùng SSL, xác thực 2 lớp (Tên đăng nhập và mật khẩu

truy cập để xác thực người dùng) kết hợp với các Biện pháp xác nhận giao dịch trên Internet Banking, Mobile Banking của Khách hàng đã đăng ký, sử dụng phù hợp với quy định của MSB và pháp luật nhằm đảm bảo an toàn cho các giao dịch Online Banking của Khách hàng.

- b) MSB không thể đảm bảo rằng việc truyền dữ liệu qua Internet là an toàn tuyệt đối. Khách hàng phải thực hiện truy cập chính xác địa chỉ Dịch vụ trên kênh Internet Banking và ứng dụng Mobile Banking của MSB, trên trình duyệt bảo mật và hợp lệ, đảm bảo bảo mật an toàn thông tin tài khoản dịch vụ ngân hàng điện tử của Khách hàng.
- c) Bằng việc ký Giấy đề nghị, Khách hàng đồng ý với việc sử dụng dữ liệu cung cấp cho MSB vì mục đích cung cấp Dịch vụ và Khách hàng thừa nhận rằng dữ liệu cung cấp cho MSB có thể được mã hoá, truyền và lưu giữ bởi MSB và rằng trừ khi pháp luật có quy định khác, MSB sẽ không có nghĩa vụ pháp lý liên quan tới những dữ liệu cung cấp cho MSB.

4. Tiết lộ Bí mật và thông tin cá nhân

- 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 MSB 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 thị trường; (vi) Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và (vii) Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của Pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.
- c) MSB sẽ chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân 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 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 người có liên quan của MSB, tới Khách hàng. Khách hàng hiểu rõ và thừa nhận rằng việc MSB cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của Khách hàng, đồng thời Khách hàng chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);
 - Các trường hợp khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng.
 - Các trường hợp theo quy định pháp luật.

5. Khách hàng xác nhận đã được MSB cung cấp đầy đủ thông tin, đã đọc kỹ và được giải thích

chi tiết, rõ ràng về Bản Điều khoản điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng (“**Bản Điều Khoản Điều Kiện Bảo Vệ DLCN**”) được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của MSB tại địa chỉ www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB.

Trên cơ sở tự nguyện và biết rõ về:

- phạm vi, loại dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng được thu thập, sử dụng, xử lý (bao gồm cả dữ liệu cá nhân nhạy cảm như dữ liệu sinh trắc học, thông tin, dữ liệu khác gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân);
- mục đích thu thập, sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng;
- thời hạn lưu trữ dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng;
- tổ chức, cá nhân được sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng; và
- quyền và nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu (đối với dữ liệu cá nhân), quyền và nghĩa vụ của khách hàng (đối với thông tin khách hàng),

Bằng văn bản này, Khách hàng **ĐỒNG Ý** với toàn bộ nội dung của Bản Điều Khoản Điều Kiện Bảo Vệ DLCN liên quan đến việc thu thập, sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân, thông tin khách hàng cung cấp cho MSB trong quá trình giao kết, thực hiện Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ này (không phụ thuộc vào việc Khách hàng đã tích chọn Đồng ý trên Bản Điều Khoản Điều Kiện Bảo Vệ DLCN hay chưa) và **ĐỒNG Ý** để MSB thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

Trường hợp Khách hàng cung cấp thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân khác, Khách hàng cam kết đã được ủy quyền hợp pháp để thay mặt tổ chức, cá nhân đó thực hiện tất cả các thủ tục với MSB liên quan tới cung cấp, sử dụng thông tin khách hàng, xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật. Khách hàng cam kết thêm rằng tổ chức, cá nhân ủy quyền đã biết rõ và đồng ý về việc thông tin, dữ liệu của họ sẽ được thu thập, sử dụng, xử lý theo Bản Điều Khoản Điều Kiện Bảo Vệ DLCN).

Điều 15. Chấm Dứt Dịch Vụ

1. Khách hàng có thể chấm dứt Dịch vụ dịch vụ Online Banking bất kỳ lúc nào bằng cách lập yêu cầu chấm dứt dịch vụ bằng văn bản tại bất kỳ Điểm giao dịch nào của MSB.
2. MSB có thể chấm dứt quyền truy cập Dịch vụ Online Banking của Khách hàng bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho Khách hàng theo quy định thông báo tại bản Điều khoản điều kiện này.
3. MSB có thể hủy hoặc khóa Tên đăng nhập, hủy hiệu lực Mật khẩu truy cập; rút lại hoặc từ chối quyền truy cập vào Dịch vụ Online Banking hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ Online Banking của Khách hàng mà không cần thông báo trước trong trường hợp:
 - a) MSB nghi ngờ/nhận thấy liên quan đến/ có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động trong dịch vụ Online Banking và/hoặc có dấu hiệu đáng ngờ liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm các chương trình cấm vận, trừng phạt...
 - b) MSB tin rằng việc sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu truy cập hoặc việc truy cập Dịch vụ Online Banking có thể gây ra những tổn thất cho Khách hàng, cho MSB và/hoặc bên thứ ba khác;
 - c) Tài khoản thanh toán, Tài khoản giao dịch điện tử đã bị đóng/tạm dừng;
 - d) MSB tin rằng việc bảo mật truy cập Dịch vụ Online Banking 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 trái phép Dịch vụ Online Banking bằng tài khoản giao dịch điện tử của Khách hàng;
- g) MSB tuân thủ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Bảo Mật Thông Tin

1. Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến các giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp cho Khách hàng. 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 kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản; Hợp đồng phát hành, sử dụng thẻ ghi nợ và đăng ký Dịch vụ Online Banking, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.
2. Thông tin Khách hàng 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) Khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng;
 - b) MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - 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 con, 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 cho Khách hàng các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB, Khách hàng 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 Khách hàng, 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 theo quy định của pháp luật.

Điều 17. 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 bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, mỗi bên (bao gồm cán bộ, nhân viên, đại lý, nhà thầu, người có liên quan v.v... của mỗi bên) cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm cả Luật Phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng), pháp luật về bảo vệ môi trường; chịu toàn bộ trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các bên liên quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này.
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 18. Bồi Thường Thiệt Hại

Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị, bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB, bên nào vi phạm dẫn tới gây thiệt hại cho bên kia có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại trực tiếp phát sinh do lỗi của bên vi phạm gây ra phù hợp theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Sửa Đổi, Bổ Sung Điều Khoản Điều Kiện Giao Dịch

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 và/hoặc tại các Điểm giao dịch của MSB. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Khách hàng đã chấp thuận 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 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.

Điều 20. Điều Khoản Thi Hành

1. Bản Điều khoản điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến bản Điều khoản điều kiện này được giải quyết trên cơ sở thương lượng giữa các bên. Trong trường hợp không thương lượng được, các Bên có quyền đưa tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật. Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.
2. Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản; Hợp đồng phát hành, sử dụng thẻ ghi nợ và đăng ký Dịch vụ Online Banking gắn liền với 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 Khách hàng chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và Khách hàng.