

ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN M-FIRST

Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

1. **Ngân hàng (MSB):** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam - tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho Khách hàng.
2. **Số dư:** Là số tiền trên Tài khoản online của Khách hàng mở tại MSB không bao gồm Hạn mức thấu chi và phần ghi Có của các khoản tiền phát sinh vay của MSB (nếu có) mà MSB đã cấp/giải ngân cho Khách hàng.
3. **Số dư tối thiểu:** Là số tiền tối thiểu Chủ tài khoản phải duy trì trên tài khoản tại mọi thời điểm (nếu có), được MSB quy định cụ thể về số dư tối thiểu đối với từng loại tài khoản theo từng thời kỳ.
4. **AUM:** Tổng số dư có bình quân được cấu phần từ các sản phẩm: sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn, sản phẩm tiền gửi thanh toán/ tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, sản phẩm trái phiếu tích lũy và sản phẩm sinh lời.
5. **Pháp luật:** Là pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên và tập quán quốc tế có liên quan được phép áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam.
6. **Cơ quan có thẩm quyền:** Là cơ quan nhà nước tại Việt Nam hoặc tại quốc gia nào khác có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.
7. **Giấy tờ tùy thân (“GTTT”):** Là các loại giấy tờ tùy thân xác định đặc điểm và nhận dạng nhân thân của một con người do cơ quan có thẩm quyền cấp và còn hiệu lực bao gồm: Thẻ Căn cước/Thẻ Căn cước công dân gắn chip.
8. **Thẻ căn cước:** Là giấy tờ tùy thân chứa đựng căn cước và thông tin khác đã được tích hợp vào thẻ căn cước của công dân Việt Nam, do cơ quan quản lý căn cước cấp theo quy định của pháp luật từng thời kỳ¹.
9. **Thông tin KH:** Là thông tin do Khách hàng cung cấp, phát sinh trong quá trình Khách hàng đề nghị hoặc được MSB cung cấp sản phẩm dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin định danh Khách hàng và các thông tin sau đây: thông tin về Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) và những người có liên quan đến Khách hàng (nếu có) theo quy định pháp luật để phục vụ cho hoạt động mở và sử dụng Tài khoản online, cung cấp dịch vụ cho Khách hàng thông qua Tài khoản online, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin về giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế và các thông tin có liên quan khác.
10. **Tội phạm tài chính:** Là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, hối lộ, tham nhũng, trốn thuế, lừa đảo, lẫn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại theo quy định Pháp luật Việt Nam, theo các thỏa thuận mà MSB cam kết tuân thủ với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở nước ngoài phù hợp với Pháp luật Việt Nam.
11. **Dịch vụ KHUT:** Dịch vụ khách hàng ưu tiên
12. **Hội viên Dịch vụ khách hàng ưu tiên M-First:** Là những khách hàng cá nhân (KH) hiện hữu có gắn kết giao dịch với MSB thỏa mãn các tiêu chí để trở thành hội viên dịch vụ khách hàng

¹ Khoản 11, Điều 3, Luật Căn cước 2023

ưu tiên, bao gồm các phân hạng Khách hàng hội viên gắn kết và Khách hàng hội viên trải nghiệm.

13. **Khách hàng Hội viên gắn kết:** Là nhóm khách hàng cá nhân được đánh giá là mang lại giá trị đặc biệt cho ngân hàng. Bộ tiêu chí đánh giá được xác định theo doanh số giao dịch của Khách hàng hoặc theo các chương trình kinh doanh được triển khai từng thời kỳ.

14. **Phân hạng Khách hàng và tiêu chí xếp hạng khách hàng hội viên gắn kết:**

- Phân hạng khách hàng: M-First GOLD, M-First PLATINUM, M-First DIAMOND.
- Chi tiết định danh chi tiết theo khoản II điều 1 thuộc Điều Khoản và Điều Kiện này.

15. **Khách hàng Hội viên trải nghiệm:** Là nhóm khách hàng cá nhân được định danh dựa trên chân dung khách hàng định hướng và các chiến dịch kinh doanh từng thời kỳ

16. **Phân hạng Khách hàng và tiêu chí xếp hạng khách hàng hội viên trải nghiệm:**

- Mã nhận diện: M-First Trải nghiệm.
- Chi tiết định danh chi tiết theo quy định của MSB từng thời kỳ.

17. **Ngày làm việc:** Là các ngày trong tuần ngoại trừ các ngày nghỉ theo quy định pháp luật và của MSB từng thời kỳ.

Điều 2. Điều kiện tham gia Dịch vụ khách hàng ưu tiên M-first

2.1 Khách hàng hội viên Gắn kết

Là khách hàng đã có mã khách hàng (CIF) tại MSB và thỏa mãn một trong các điều kiện dưới đây:

Tiêu chí xếp hạng KHUT gắn kết	Phân hạng		
	DIAMOND	PLATINUM	GOLD
AUM bình quân 90 ngày gần nhất	Từ 10 tỷ VNĐ trở lên	Từ 5 tỷ đến dưới 10 tỷ VNĐ	Từ 1 tỷ đến dưới 5 tỷ VNĐ
Tổng dư nợ/hạn mức các khoản tín dụng quy đổi 90 ngày gần nhất	Từ 20 tỷ VNĐ trở lên	Từ 10 tỷ VNĐ trở lên	Từ 5 tỷ VNĐ trở lên
Số dư bình quân 90 ngày gần nhất của tiền gửi không kỳ hạn	Từ 1,5 tỷ VNĐ trở lên	Từ 600 triệu đến dưới 1,5 tỷ VNĐ	Từ 150 triệu đến dưới 600 triệu VNĐ
Tổng giá trị hợp đồng bảo hiểm nhân thọ do Khách hàng đứng tên bên mua và được mua qua MSB		Từ 300 triệu VNĐ trở lên	Từ 100 triệu đến dưới 300 triệu VNĐ

Doanh số chuyển tiền quốc tế chiều đi lũy kế 12 tháng gần nhất		Từ 8 tỷ VNĐ trở lên	Từ 3 tỷ VNĐ trở lên
--	--	---------------------	---------------------

2.2. Khách hàng hội viên Trải nghiệm

Khách hàng cá nhân đã có mã khách hàng và đủ điều kiện tham gia chương trình Khách hàng ưu tiên Trải nghiệm nếu đáp ứng các yêu cầu của một số tiêu chí do MSB quy định tại từng thời kỳ.

2.3. Các trường hợp khách hàng không được tham gia chương trình Khách hàng ưu tiên M-First

Những cá nhân sau sẽ không đủ điều kiện trở thành Hội viên M-First:

- Khách hàng phát sinh nợ quá hạn tại MSB hoặc Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác từ nhóm 2 trở lên tại thời điểm xét hạng;
- Khách hàng nằm trong danh sách Blacklist của MSB: Các đối tượng nằm trong Danh sách từ chối thiết lập quan hệ, từ chối cung cấp sản phẩm dịch vụ, từ chối thực hiện giao dịch theo quy định Pháp luật và MSB về phòng, chống rửa tiền; tài trợ khủng bố; tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; tuân thủ chính sách cấm vận/trừng phạt mà giao dịch thẻ chịu sự điều chỉnh trong từng thời kỳ;
- Các trường hợp khác theo quy định có liên quan của MSB từng thời kỳ.

Điều 3. Thời hạn hiệu lực

3.1. Đối với Khách hàng hội viên Gắn kết

Thời hạn hiệu lực của hội viên: 12 tháng kể từ ngày Khách hàng nhận được thông báo đủ điều kiện hội viên khách hàng ưu tiên từ MSB đến hết ngày tương ứng của 12 tháng tiếp theo. Đối với Khách hàng đáp ứng đủ điều kiện ở phân hạng hội viên cao hơn trong thời hạn hiệu lực Hội viên, Khách hàng được cập nhật lại phân hạng tương ứng, thời hạn hiệu lực Hội viên 12 tháng kể từ ngày thay đổi phân hạng. Ví dụ:

- Ngày 02/10/2025, Khách hàng nhận được thông báo chào mừng trở thành hội viên khách hàng ưu tiên M-First hạng GOLD của MSB.
- Thời hạn hiệu lực của hội viên: Từ ngày 02/10/2025 đến ngày 02/10/2026.

3.2. Đối với KH hội viên Trải nghiệm

Thời hạn hiệu lực của hội viên: 06 tháng kể từ ngày Khách hàng nhận được thông báo đủ điều kiện hội viên khách hàng ưu tiên từ MSB đến hết ngày tương ứng của 06 tháng tiếp theo. Trường hợp không có ngày tương ứng thì hệ thống lấy ngày cuối cùng của tháng.

Ví dụ:

- Ngày 02/10/2025, Khách hàng nhận được thông báo chào mừng trở thành Khách hàng hội viên Trải nghiệm của MSB.

- Thời hạn hiệu lực của hội viên: Từ ngày 02/10/2025 đến ngày 02/3/2026.

Điều 4. Tái tục và chấm dứt phân hạng hội viên

4.1 Nâng hạng Hội viên dịch vụ khách hàng ưu tiên M-First

- Định kỳ thực hiện: Đối với Khách hàng hội viên Gắn kết và Khách hàng hội viên Trải nghiệm, việc nâng hạng khách hàng được thực hiện tại mỗi kỳ phân hạng trên hệ thống khi Khách hàng đủ điều kiện được quy định tại khoản II mục 1 thuộc Điều Khoản và Điều Khoản này.
- Đối tượng áp dụng và thời gian hiệu lực: Khách hàng đã là hội viên Dịch vụ khách hàng ưu tiên.

Hạng hiện tại	Nâng hạng	Thời hạn hiệu lực
GOLD	DIAMOND PLATINUM	Ghi nhận thời hạn hiệu lực mới kể từ ngày thay đổi phân hạng
PLATINUM	DIAMOND	Ghi nhận thời hạn hiệu lực mới kể từ ngày thay đổi phân hạng
Trải nghiệm	DIAMOND PLATINUM GOLD	Ghi nhận thời hạn hiệu lực mới kể từ ngày thay đổi phân hạng

4.2 Tái tục phân hạng hội viên dịch vụ khách hàng ưu tiên

- Định kỳ thực hiện: Đối với hội viên khách hàng ưu tiên gắn kết việc tái tục khách hàng được thực hiện trên hệ thống định kỳ tại thời điểm hết hạn hiệu lực hội viên nếu khách hàng vẫn đủ điều kiện của phân hạng hiện tại theo quy định tại khoản II điều 1 thuộc Điều Khoản và Điều Khoản này.
- Đối tượng khách hàng áp dụng và thời hạn hiệu lực: Tất cả khách hàng hết hiệu lực hội viên gắn kết tại tháng đánh giá phân hạng. Hệ thống dữ liệu sẽ ghi nhận thời hạn hiệu lực mới theo phân hạng tái tục theo quy định tại khoản IV điều 1 thuộc Điều Khoản và Điều Khoản này.

4.3 Chấm dứt phân hạng hội viên dịch vụ khách hàng ưu tiên

- Định kỳ thực hiện:
 - Đối với nhóm Khách hàng hội viên gắn kết: Tại thời điểm Khách hàng hết hạn hiệu lực hội viên, nếu Khách hàng không đáp ứng được bất kỳ tiêu chí phân hạng Hội viên nào theo quy định tại khoản II mục 1 thuộc Điều Khoản và Điều Khoản này, việc chuyển đổi Khách hàng hội viên gắn kết thành khách hàng thường được thực hiện trên hệ thống.

- Nhóm khách hàng hội viên trải nghiệm được thực hiện định kỳ tại thời điểm hết hạn hiệu lực hội viên.
- Cơ sở đánh giá:
 - Với nhóm khách hàng hội viên gắn kết: khách hàng hết hiệu lực hội viên và không đáp ứng được tiêu chí xếp hạng tại một phân hạng khách hàng hội viên gắn kết bất kỳ nào.
 - Với nhóm khách hàng hội viên gia đình: khi Khách hàng hội viên gắn kết bị gỡ bỏ.
 - Với nhóm khách hàng hội viên trải nghiệm được thực hiện định kỳ tại thời điểm hết hạn hiệu lực hội viên.
 - Theo nhu cầu của khách hàng: khách hàng yêu cầu chấm dứt tư cách hội viên dịch vụ khách hàng ưu tiên hoặc khách hàng hết hạn hội viên không yêu cầu tái tục.
 - Các nội dung theo quy định khác của MSB trong từng thời kỳ.

Điều 5. Quyền lợi dành cho Hội viên dịch vụ khách hàng ưu tiên

Khách hàng Hội viên dịch vụ khách hàng ưu tiên của MSB sẽ nhận được gói ưu đãi và đặc quyền tương ứng với từng phân hạng khách hàng được MSB quy định theo từng thời kỳ và tuân thủ theo các quy định của pháp luật bao gồm:

5.1. Quyền lợi về dịch vụ

- Có Giám đốc Quan hệ Khách hàng ưu tiên, Giám đốc quản lý khách hàng ưu tiên chuyên biệt chăm sóc, tư vấn và phục vụ.
- Được nhận diện và ưu tiên phục vụ tại các đơn vị trên toàn hệ thống MSB.
- Sử dụng và giao dịch tại khu vực dịch vụ khách hàng ưu tiên hoặc quầy giao dịch riêng biệt (nếu có).
- Tổng đài Chăm sóc khách hàng 24/7 tự động nhận diện Khách hàng Ưu tiên và ưu tiên phục vụ

5.2. Quyền lợi các chương trình chăm sóc khách hàng

- Chúc mừng khách hàng nhân dịp sinh nhật và các dịp lễ Tết;
- Được hưởng quyền lợi thông qua các đối tác của MSB.
- Tham gia các sự kiện chuyên đề với nhiều nội dung phong phú: chăm sóc sức khỏe, giáo dục, du lịch, đầu tư, bảo hiểm, ...
- Bản tin tài chính hàng ngày/tuần/tháng trên Website, qua Email, SMS.

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

- Khách hàng được quyền sử dụng các sản phẩm, dịch vụ và tận hưởng các quyền lợi ưu tiên theo phân hạng khách hàng ưu tiên được định danh.
- Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của MSB về việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại MSB.
- Khách hàng được kiểm tra thông tin phân hạng khách hàng ưu tiên tại tất cả các Đơn vị kinh doanh của MSB/ ứng dụng ngân hàng điện tử MSB Digibank.

- Khách hàng có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra sự thay đổi, chấm dứt của MSB về các điều kiện và điều khoản của dịch vụ khách hàng ưu tiên tại tất cả các Đơn vị kinh doanh của MSB/ ứng dụng ngân hàng điện tử MSB Digibank/ Website của ngân hàng MSB.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của MSB

- Cung cấp chính sách dịch vụ khách hàng ưu tiên theo đúng điều kiện điều khoản này và phù hợp với quy định sản phẩm của MSB từng thời kỳ.
- Có toàn quyền chủ động thay đổi hoặc hủy bỏ các quy định về điều kiện và điều khoản của dịch vụ khách hàng ưu tiên M-First mà không cần thông báo trực tiếp cho Khách hàng. Thông tin chi tiết mới nhất sẽ được MSB niêm yết công khai tại tất cả các Đơn vị kinh doanh của MSB/ ứng dụng ngân hàng điện tử MSB Digibank/ Website của ngân hàng MSB và/hoặc các kênh truyền thông khác tùy theo quyết định của MSB.
- Được quyền gia hạn, nâng hạng, giảm hạng, chấm dứt hạng theo quy định MSB từng thời kỳ.
- Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của Điều kiện và điều khoản này.

Điều 8. Bảo mật thông tin khách hàng

- Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến thông tin Khách hàng, 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 bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và MSB.
- Thông tin Khách hàng (KH) sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định này, trừ trường hợp:
 - Khi có văn bản chấp thuận của Khách hàng;
 - MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định 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 để phục vụ hoạt động như xây dựng hệ thống thông tin, tư vấn, kiểm toán, và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng cho KH các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB. KH đã hiểu rõ và thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của KH, đồng thời chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);
 - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

Điều 9. Điều khoản thi hành

- Bản Điều khoản điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này với:

- Số lượng trọng tài viên là ba (03).
- Địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.
- Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.
- Đề nghị gắn liền và là một bộ phận không tách rời của Bản điều khoản điều kiện này và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm của các Bên.
- Các văn bản thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và Khách hàng về việc mở, sử dụng và quản lý TK là một phần không tách rời của Đề nghị ký giữa MSB và Khách hàng và Bản điều khoản điều kiện này, tạo thành một bản thỏa thuận đầy đủ, hoàn chỉnh, có giá trị ràng buộc trách nhiệm của các Bên.
- 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.
- Các Bên thống nhất không có cách hiểu khác nhau đối với bất kỳ nội dung nào nêu tại Đề nghị, Bản điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan ký giữa MSB và Khách hàng.