

**BẢN ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG CHO DỊCH VỤ
MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN ONLINE DÀNH CHO KHDN
TRÊN INTERNET BANKING¹**

Điều 1. Nguyên Tắc Áp Dụng

1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung cho dịch vụ mở tài khoản thanh toán online này (“**Điều khoản điều kiện giao dịch**”) điều chỉnh mối quan hệ giữa KH với MSB khi KH mở và sử dụng tài khoản thanh toán online mà không phải trực tiếp đến các điểm giao dịch của MSB để thực hiện (“**TKTT online**”).
2. Đối với việc mở và sử dụng TKTT online, bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cùng với (i) Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ dành cho KHTC và (ii) bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức và (iii) Đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ Online, tạo thành một thỏa thuận hoàn chỉnh, không tách rời, có giá trị pháp lý như một bản hợp đồng/thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Để tránh hiểu nhầm, việc nhắc đến thuật ngữ **Điều khoản điều kiện giao dịch** được hiểu rằng đã bao gồm tất cả các văn kiện giao dịch được đề cập ở trên.
3. KH vui lòng đọc kỹ bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ dành cho KHTC và bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức (tại địa chỉ: <https://www.msb.com.vn/vi/doanh-nghiep/bieu-mau-bieu-phi-lai-suot>) trước khi xác nhận thông tin. Việc KH lựa chọn tích chọn và xác nhận ĐỒNG Ý với thông tin đăng tải trên Internet Banking được hiểu là KH đã đọc, đã được giải thích đầy đủ, chi tiết và đồng ý với nội dung các bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
4. Các thuật ngữ viết hoa nếu không được định nghĩa tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được hiểu rằng đã được định nghĩa tại các Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ dành cho KHTC và bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức.
5. Các nội dung không được quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này thực hiện theo quy định tại các bản Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ dành cho KHTC và bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức. Để tránh hiểu nhầm, trường hợp có bất kỳ nội dung mâu thuẫn nào giữa bản Điều khoản điều kiện giao dịch này với các bản điều khoản điều kiện nêu trên thì ưu tiên áp dụng nội dung của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
6. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch 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.

¹ Ban hành theo Hướng dẫn số HD.EB.036 ngày .../.../2024 của Tổng Giám đốc MSB về Thực hiện mở và giao dịch tài khoản trên Internet Banking dành cho khách hàng Doanh nghiệp

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 KH đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 2. Nguyên Tắc Mở Và Sử Dụng Tài Khoản Thanh Toán Online

1. Tại thời điểm mở và giao dịch TKTT online qua Internet Banking, KH phải đảm bảo đồng thời các điều kiện:
 - a. Là tổ chức **cư trú** thành lập và hoạt động hợp pháp tại Việt Nam;
 - b. KH chưa có hoặc không có tài khoản thanh toán còn hoạt động tại MSB;
 - c. Chỉ có 1 người đại diện pháp luật;
 - d. Phải sử dụng chữ ký số để xác thực giao dịch mở TKTT tại MSB;
 - e. Các cá nhân liên quan đến Khách hàng (người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán; chủ sở hữu hưởng lợi, người thành lập doanh nghiệp) **là người cư trú và chỉ có một quốc tịch duy nhất là quốc tịch Việt Nam.**
 - f. Đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của MSB về thiết bị để sử dụng dịch vụ như sau:
 - (i). Sử dụng máy tính, laptop có hệ điều hành từ Window 7 trở lên;
 - (ii). Hoàn thành việc cài đặt Plugin để sử dụng Chữ ký số.
 - (iii). Sử dụng điện thoại có khả năng NFC bao gồm: Iphone 7 với hệ điều hành iOS 14 trở lên hoặc thiết bị sử dụng hệ điều hành Android từ 5.1 trở lên
 - g. KHDN và các cá nhân liên quan đến Khách hàng (người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán; chủ sở hữu hưởng lợi, người thành lập doanh nghiệp), không có dấu hiệu Hoa Kỳ và không thuộc đối tượng tuân thủ FATCA. Cụ thể:
 - (i). KHDN không phải là Tổ chức được thành lập tại Hoa Kỳ hoặc theo pháp luật Hoa Kỳ hoặc theo bất kỳ Bang nào của Hoa Kỳ; không phải là chủ sở hữu hưởng lợi miễn trừ theo quy định của FATCA (tổ chức chính phủ, tổ chức quốc tế, ngân hàng trung ương phát hành...); không phải là Tổ chức tài chính (bao gồm Việt Nam và ngoài Hoa Kỳ) theo quy định của FATCA; không phải là Khách hàng là Tổ chức phi tài chính ngoài Hoa Kỳ có người kiểm soát là đối tượng Hoa Kỳ.
 - (ii). Các cá nhân liên quan đến Khách hàng (người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán; chủ sở hữu hưởng lợi; người thành lập doanh nghiệp) không sinh tại Hoa Kỳ; không phải là công dân Hoa Kỳ hoặc là người được cấp thẻ thường trú nhân (thẻ xanh) tại Hoa Kỳ hoặc là cá nhân cư trú tại Hoa Kỳ; không có số điện thoại tại Hoa Kỳ.
 - h. KHDN và các cá nhân liên quan đến KH (người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán, chủ sở hữu hưởng lợi, người thành lập doanh nghiệp) không thuộc đối tượng trong các Danh sách tra soát phòng, chống rửa tiền mà MSB từ chối thiết lập quan hệ/mở tài khoản/thực hiện giao dịch từng thời kỳ;
 - i. KHDN không liên quan đến bất kỳ thỏa thuận pháp lý nào dưới hình thức ủy thác hoặc hình thức khác có bản chất tương tự được xác lập theo pháp luật nước ngoài, cho phép bên nhận ủy thác được nhận chuyển giao quyền sở hữu hợp pháp tài sản từ bên ủy thác để thực hiện điều hành, quản lý, giám sát tài sản vì lợi ích của người thụ hưởng hoặc vì mục đích được xác định trong thỏa thuận.

- j. Các cá nhân liên quan đến KH (người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán, chủ sở hữu hưởng lợi, người thành lập doanh nghiệp) không là cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị (*cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị là người giữ chức vụ cấp cao trong các cơ quan, tổ chức nước ngoài và tổ chức quốc tế*) hoặc là những người liên quan đến cá nhân nước ngoài có ảnh hưởng chính trị.
- k. Trường hợp thông tin số **thẻ Căn cước công dân gắn chip** của Người đại diện pháp luật trên ĐKKD có sự khác biệt với thông tin GTTT trên ĐKKD tuy nhiên hệ thống vẫn xác định là cùng một người (do Người đại diện pháp luật thay đổi GTTT nhưng chưa cập nhật thông tin trên Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp), hệ thống sẽ hiện cảnh báo thông tin sai khác và cho phép KH thực hiện bổ sung ĐKKD cập nhật tại quầy giao dịch trong vòng 30 ngày kể từ ngày mở tài khoản thanh toán thành công. Nếu sau 30 ngày kể từ ngày mở tài khoản thanh toán thành công, KH không bổ sung, MSB có quyền chủ động phong tỏa chiểu ghi nợ của TK.
2. KH xác nhận rằng Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ online cùng toàn bộ tài liệu, hồ sơ, thông tin khách hàng cung cấp cũng như phản hồi hoặc thông báo của KH gửi qua hệ thống Internet Banking cho MSB có hiệu lực giống như khi được gửi bằng văn bản. KH cam kết rằng mọi giao dịch đều đã được kiểm tra chặt chẽ và KH chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho MSB đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc KH cung cấp thông tin không trung thực, không khớp đúng và không chính xác, vì bất cứ lý do gì.
3. KH chỉ được sử dụng TKTT online trong phạm vi các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch đối với TKTT online được MSB chấp thuận trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp KH đã hoàn thiện thủ tục nhận biết, xác minh thông tin theo hướng dẫn của MSB, KH được sử dụng TKTT online trong phạm vi các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch đối với TK thông thường theo quy định của MSB từng thời kỳ.
- MSB có quyền chủ động thay đổi danh mục các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch được phép thực hiện đối với TKTT online trong từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật mà không cần KH chấp thuận dưới bất kỳ hình thức nào. MSB sẽ niêm yết thông tin công khai trên website www.msb.com.vn và/hoặc tại các điểm giao dịch của MSB. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm thông tin thay đổi được niêm yết và có hiệu lực được hiểu là KH đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.
4. KH thỏa mãn các điều kiện về mức độ rủi ro thấp về phòng chống rửa tiền theo quy định của MSB từng thời kỳ.
5. KH cam kết về tính đúng đắn, tính chính xác, hợp pháp và hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm liên quan về bộ hồ sơ mở tài khoản thanh toán online. KH có trách nhiệm cung cấp Hồ sơ mở tài khoản thanh toán bản cứng đầy đủ, đúng hình thức (bản gốc/bản sao...) và khớp đúng với file mềm KH đã upload qua Internet Banking khi MSB hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.
6. Trong trường hợp quá 30 ngày kể từ ngày MSB mở TKTT online mà KH chưa thực hiện bổ sung hồ sơ để chuyển đổi sang gói tài khoản Silver tại quầy, MSB có quyền thực hiện phong tỏa TKTT online cho đến khi KH bổ sung toàn bộ hồ sơ bản cứng tại quầy giao dịch.
7. **Các nội dung sau được áp dụng theo quy định của MSB từng thời kỳ:**
- (1) Nội dung về duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán và các loại phí, mức phí, cách thức thu phí, việc điều chỉnh phí trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán.
- (2) Cung cấp thông tin và hình thức thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết về: số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán; **thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của**

giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán

- (3) Phương thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại; thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại và việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt;
- (4) Thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong sử dụng tài khoản thanh toán, trong đó bao gồm: các trường hợp xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và việc từ chối thực hiện giao dịch hoặc tạm dừng các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ
- (5) Xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho khách hàng, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật

Điều 3. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH

1. Quyền của KH:

- (1) Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;
- (2) Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại MSB;
- (3) Ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định;
- (4) Yêu cầu MSB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;
- (5) Yêu cầu MSB thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán đã mở theo quy định;
- (6) Yêu cầu MSB hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với MSB;
- (7) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với MSB không trái với quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của KH:

- (1) KH có trách nhiệm thực hiện, tuân thủ đúng và đầy đủ bản Điều khoản điều kiện giao dịch và các hướng dẫn, yêu cầu khác của MSB hiển thị trên Internet Banking, trên website www.msb.com.vn, tại các điểm giao dịch của MSB (nếu có), trên các kênh giao dịch điện tử khác (nếu có) và/hoặc tại các thông báo MSB gửi thành công tới KH liên quan tới việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH, mở và sử dụng TKTT online. KH đồng ý từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện của mình đối với bất kỳ hành động cần thiết nào của MSB liên quan tới việc KH không thực hiện đúng và đầy đủ bản Điều khoản điều kiện giao dịch và các hướng dẫn, yêu cầu khác của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa TKTT online và yêu cầu xác minh lại thông tin nhận biết KH nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH.
- (2) KH cam kết rằng các cá nhân liên quan đến KH (người đại diện hợp pháp: người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền; người thành lập; giám đốc/tổng giám đốc; kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán; chủ sở hữu hưởng lợi) **là người cư trú và chỉ có một quốc**

tịch duy nhất là quốc tịch Việt Nam.

- (3) KH có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và đảm bảo tính chân thực, khớp đúng, chính xác giữa các thông tin nhận biết mà KH cung cấp (bao gồm nhưng không giới hạn các yếu tố sinh trắc học, thông tin kê khai) với các yếu tố, thông tin trên hồ sơ, tài liệu của KH (bao gồm nhưng không giới hạn Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, Quyết định bổ nhiệm, văn bản ủy quyền). KH hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và miễn trừ toàn bộ trách nhiệm cho MSB đối với bất kỳ tranh chấp và/hoặc hành vi vi phạm pháp luật nào xuất phát từ việc KH cung cấp thông tin không trung thực, không khớp đúng và không chính xác, vì bất cứ lý do gì.

Việc KH cung cấp thông tin cho MSB theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được hiểu bao gồm cả việc cung cấp thông tin cho Nhà cung cấp dịch vụ do MSB chỉ định để thực hiện một phần hoặc toàn bộ việc xác minh thông tin KH phù hợp theo quy định pháp luật.

- (4) KH tự chịu trách nhiệm về quản lý chữ ký số, các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch. Các giao dịch đã được phê duyệt từ hệ thống M-Banking sẽ ràng buộc trách nhiệm của KH. KH chịu toàn bộ trách nhiệm trong trường hợp chữ ký số, các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch bị tiết lộ, lạm dụng dẫn đến tiền trong tài khoản bị tổn thất hoặc tài khoản của KH bị lợi dụng cho các giao dịch không hợp pháp hoặc phát sinh tranh chấp với bên thứ ba. MSB có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của KH.

- (5) KH thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung bản Điều khoản điều kiện giao dịch 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 và/hoặc Internet Banking hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. KH cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào KH không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.

Trường hợp không đồng ý với nội dung Điều khoản điều kiện, thông tin về các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch sửa đổi, bổ sung, KH có quyền chấm dứt việc sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với MSB phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.

- (6) KH cam kết đã thực hiện đầy đủ các quy trình nội bộ về việc phê duyệt, chấp thuận mở và giao dịch TKTT online qua Internet Banking và cá nhân thực hiện mở và giao dịch TKTT online qua Internet Banking có đủ thẩm quyền thực hiện các công việc này.
- (7) KH chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được thanh toán qua tài khoản và cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật và không sử dụng tài khoản thực hiện các giao dịch liên quan đến cấm vận, các hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- (8) Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, KH đã hiểu rõ ràng và đầy đủ về các rủi ro trong trường hợp giao dịch có thể bị lạm dụng, gian lận, sai sót, chậm trễ. Tại đây, KH tuyên bố miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm, rủi ro, tổn thất cho MSB, cam kết không có bất kỳ khiếu kiện nào đối với MSB khi MSB đã thực hiện giao dịch theo đề nghị của KH và thỏa thuận này.
- (9) Đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi MSB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản.
- (10) Đảm bảo đăng ký số điện thoại chính chủ khi thực hiện giao dịch mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại MSB.

- (11) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại thỏa thuận với MSB;
- (12) Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng;
- (13) Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình;
- (14) Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho MSB những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của MSB theo thỏa thuận; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra;
- (15) phitrên tài khoản thanh toán theo quy định của MSB;
- (16) KH cam kết không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại MSB theo đúng quy định.
- (17) KH Đồng ý để MSB được gửi các thông tin sản phẩm, dịch vụ theo Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ Online cũng như các sản phẩm, dịch vụ khác của MSB qua email, tin nhắn điện thoại (sms), qua mạng xã hội (zalo, facebook, viber v.v...) và/hoặc các phương tiện truyền thông khác để tham khảo sử dụng dịch vụ.
- (18) KH có các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

Điều 4. Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

1. Quyền của MSB

- (1) MSB có quyền chủ động thực hiện các hành động MSB cho là cần thiết phù hợp với quy định pháp luật và quy định của MSB nếu KH không thực hiện, không tuân thủ đúng và đầy đủ theo các hướng dẫn, yêu cầu của MSB liên quan tới việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH, mở và sử dụng TKTT online, bao gồm nhưng không giới hạn việc từ chối cung cấp dịch vụ, tạm khóa, phong tỏa TKTT online và yêu cầu xác minh lại thông tin nhận biết KH nếu phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH.
- (2) MSB có quyền chỉ định bất kỳ Nhà cung cấp dịch vụ nào của MSB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết KH phù hợp theo quy định pháp luật mà không cần KH chấp thuận hay không có nghĩa vụ phải thông báo cho KH, dưới bất kỳ hình thức nào.

Để tránh hiểu lầm, việc MSB cung cấp thông tin liên quan tới KH cho Nhà cung cấp dịch vụ của MSB như nêu trên không bị coi là vi phạm nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.
- (3) Tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.
- (4) Chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - ii. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết;
 - iii. Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết;
 - iv. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân

hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết;

- v. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa KH với MSB để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho KH biết;
- vi. Các trường hợp trích Nợ khác liên quan đến gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền.

(5) Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản thanh toán trong các trường hợp sau:

- i. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
- ii. Chủ tài khoản thanh toán không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán;
- iii. Tài khoản thanh toán không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;
- iv. Tài khoản thanh toán bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
- v. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- vi. Chủ tài khoản thanh toán vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 52/2024/NĐ-CP;
- vii. Chủ tài khoản thanh toán từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
- viii. Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với khách hàng tại thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán bao gồm: trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;

(6) Từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa tài khoản thanh toán của KH trong trường hợp KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB;

(7) Thực hiện cung cấp thông tin trong các trường hợp:

- i. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của luật hoặc được sự chấp thuận của khách hàng;
- ii. Cung cấp thông tin về số dư trên tài khoản thanh toán cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản thanh toán cá nhân khi chủ tài khoản thanh toán chết hoặc bị tuyên bố đã chết.

(8) Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa KH và MSB không trái với quy định pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của MSB

(1) MSB có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ cho KH phù hợp với quy định pháp luật và quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.

(2) Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản thanh toán sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;

(3) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;

- (4) Kịp thời ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả các khoản tiền do sai sót đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
- (5) Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ tài khoản thanh toán thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- (6) Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài ban hành. Bảo quản lưu trữ hồ sơ tài khoản thanh toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;
- (7) Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và các giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng theo quy định của pháp luật;
- (8) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
- Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của MSB bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
 - Thiệt hại do MSB không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
 - Thiệt hại do MSB không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;
 - Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định;
- (9) Hướng dẫn khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định.

Điều 5. Sử dụng tài khoản thanh toán

- KH được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MSB cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.
- Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. MSB không được chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính MSB.
- Khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán đảm bảo nguyên tắc:

- (1) Chỉ được thực hiện rút tiền, 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 người đại diện hợp pháp với²:
- (i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó 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 người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, 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 người đó 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 người đó 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;
- (2) Áp dụng các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử;

Điều 6. Phong tỏa tài khoản thanh toán

1. MSB được phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư trên tài khoản thanh toán của Khách hàng khi có một trong những trường hợp sau:
 - (1) Có văn bản yêu cầu của Khách hàng tổ chức hoặc Khách hàng/Người đại diện theo pháp luật/Người giám hộ (đối với Khách hàng cá nhân);
 - (2) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách hàng với MSB;
 - (3) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - (4) MSB phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - (5) Chủ tài khoản có hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của MSB hoặc gây thiệt hại đến tài sản, uy tín, hình ảnh của MSB;
 - (6) Nghi ngờ Khách hàng có dấu hiệu gian lận, vi phạm các nghĩa vụ thanh toán/trả nợ với MSB;
 - (7) Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán;
 - (8) Trường hợp có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;
 - (9) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp Chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa tài khoản.
2. Việc chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán được thực hiện:

² Có hiệu lực từ 01.07.2025.

- (1) Kết thúc thời hạn phong tỏa;
- (2) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và MSB;
- (3) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- (4) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại điểm e, Khoản 1, Điều này;
- (5) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Đóng tài khoản thanh toán

MSB thực hiện đóng tài khoản thanh toán của Khách hàng trong các trường hợp sau đây:

1. Khi Khách hàng đã có yêu cầu bằng văn bản và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo bản án, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa hoàn tất việc trả nợ cho MSB thì Khách hàng không được đóng tài khoản thanh toán;
2. Theo thỏa thuận giữa Khách hàng và MSB;
3. Khi Khách hàng tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
4. Chủ tài khoản thanh toán vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán quy định.
5. Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Bản điều khoản điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán online với MSB;
6. Khi tài khoản không duy trì đủ số dư tối thiểu theo quy định của MSB và không có phát sinh giao dịch tài chính trong vòng 12 tháng liên tục;
7. Khách hàng và các đối tượng liên quan thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về Phòng, chống rửa tiền của MSB theo từng thời kỳ tại thời điểm rà soát định kỳ;
8. Trường hợp phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
9. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
10. Khi đóng tài khoản thanh toán không phải theo yêu cầu của Chủ tài khoản, Đơn vị MSB quản lý Khách hàng phải gửi thông báo (bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán) trước khi đóng tài khoản 03 ngày làm việc³ cho Khách hàng tổ chức, Khách hàng cá nhân (hoặc người giám hộ/người đại diện hợp pháp/người thừa kế hợp pháp của Khách hàng cá nhân) theo mẫu biểu quy định tại Quy trình về Dịch vụ tài khoản của MSB trong từng thời kỳ. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, gửi thông báo cho chủ tài khoản, người giám hộ hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
11. Khi đóng tài khoản, số dư còn lại trên tài khoản và số lãi tiền gửi chưa thanh toán được xử lý như sau:
 - a) Thanh toán phí đóng tài khoản (nếu có) và các khoản phí liên quan khác theo Biểu phí của MSB;
 - b) Theo thỏa thuận giữa Khách hàng và MSB;
 - c) Chi trả theo yêu cầu của Chủ tài khoản hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp Khách hàng là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ tài khoản trong trường hợp Khách hàng là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn

³ Khoản 2 Điều 18 Thông tư số 23/2014/TT-NHNN

trong nhận thức, làm chủ hành vi. Riêng đối với trường hợp đóng tài khoản thanh toán khi Khách hàng là tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật, số tiền còn lại trước khi chi trả theo yêu cầu của Khách hàng phải được bù trừ với tổng nghĩa vụ nợ của Khách hàng tính đến thời điểm đóng tài khoản trong hệ thống MSB;

- d) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- e) Trường hợp Người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản chưa đến nhận số tiền còn lại trên tài khoản sau khi MSB đã thông báo (bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Bản điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán), số tiền còn lại đó được quản lý tại Tài khoản “Tiền giữ hộ”⁴. Sau thời hạn 05 năm, nếu Khách hàng, Người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật không nhận lại số tiền còn lại trên tài khoản thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường với điều kiện phải thỏa thuận trước với Khách hàng về nội dung này⁵.

12. Sau khi tài khoản bị đóng, nếu Khách hàng muốn sử dụng tài khoản phải làm lại thủ tục mở tài khoản. Khách hàng sẽ được cung cấp số tài khoản mới.

Điều 8. Điều Khoản Miễn Trách

MSB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, bao gồm cả trách nhiệm thanh toán các khoản phạt, bồi thường thiệt hại, bồi hoàn hay bất kỳ chi phí liên quan nào đối với những thiệt hại, tổn thất của KH phát sinh do:

1. KH

- a. vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc không tiếp cận (các) thông báo đã được MSB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động/máy tính cá nhân, phần mềm trên thiết bị di động/máy tính cá nhân hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của KH không đảm bảo khả năng kết nối Internet Banking ổn định, liên tục; KH không cập nhật kịp thời (i) nội dung thay đổi của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này (ii) danh mục các loại giao dịch và Hạn mức giao dịch được phép thực hiện thông qua các phương thức MSB đã lựa chọn thông báo, niêm yết; và/hoặc KH không đăng ký thay đổi thông tin liên hệ với MSB theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này;
- b. vì bất kỳ lý do nào dẫn tới hậu quả bên thứ ba sử dụng chữ ký số của KH trái phép để thực hiện các giao dịch mở, sử dụng TKT online của KH;
- c. không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và các thiết bị di động/máy tính cá nhân, phần mềm trên thiết bị di động/máy tính cá nhân của KH theo quy định pháp luật và bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp cố ý hoặc vô ý tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật của KH và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch cho bất kỳ người thứ ba nào; thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP mà không thông báo trước cho MSB; và/hoặc các thông tin định danh, thiết bị điện tử của KH bị người khác giả mạo, đánh cắp hoặc sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp do lỗi của MSB;
- d. bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của KH hay MSB bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của KH hay bất kỳ bên thứ ba nào khác;
- e. không đáp ứng được các quy định của phía đối tác liên quan đến khâu vị rủi ro, chính sách cấm

⁴ Phòng Chính sách kế toán và tham số căn cứ theo yêu cầu của đơn vị nghiệp vụ để mở tài khoản “tiền giữ hộ” phù hợp với quy định tại HD.TC.017. Đối với KHDN, tài khoản “tiền giữ hộ” này sẽ do Chức năng giải pháp thanh toán và quản lý tiền tệ (PCM-EB) theo dõi, quản lý.

⁵ Khoản 4 Điều 18 Thông tư số 23/2014/TT-NHNN

vận rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt trong các giao dịch thanh toán online (nội địa, quốc tế);

- f. không duy trì đủ số dư khả dụng trên TKTT online theo quy định của MSB để thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH;
- g. KH không đảm bảo khả năng ngoại ngữ khi sử dụng TKTT online và các dịch vụ thuộc phạm vi điều chỉnh của bản Điều khoản điều kiện giao dịch này dẫn đến nhầm lẫn khi thực hiện các thao tác, các lệnh giao dịch cho dù các thao tác, các lệnh giao dịch đó là hợp lệ, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp ngôn ngữ trên giao diện thiết bị di động/máy tính cá nhân, phần mềm trên thiết bị di động/máy tính cá nhân không trùng khớp với ngôn ngữ trên giao diện Internet Banking hoặc sử dụng ngôn ngữ trên giao diện Internet Banking không phải tiếng Việt.
- h. không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật; quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này; bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ dành cho KHTC; bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức; Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ Online; và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

2. MSB

- a. từ chối thực hiện các giao dịch, mà theo đánh giá của MSB, có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MSB và quy định pháp luật. Để làm rõ hơn, các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định tại Khoản này bao gồm cả các giao dịch đang thuộc đối tượng tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện hoặc các giao dịch có thể chứa đựng yếu tố rủi ro vượt quá khả năng kiểm soát và khẩu vị rủi ro của MSB;
 - b. không thể cung cấp dịch vụ kịp thời, liên tục do (i) MSB tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này; hoặc (ii) những nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB gặp sự cố xuất phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của MSB hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo hay bất kỳ hành động can thiệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại nào;
 - c. đã thực hiện đúng và đầy đủ theo nội dung các lệnh thanh toán, yêu cầu giao dịch hợp lệ của KH phù hợp với quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này, bao gồm cả trường hợp KH ủy quyền cho MSB định kỳ hoặc tại từng thời điểm thay mặt KH thực hiện các lệnh thanh toán, yêu cầu giao dịch;
3. Xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho KH và cản trở khả năng của MSB trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với KH, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.
4. Các trường hợp MSB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và các thỏa thuận khác giữa KH và MSB (nếu có).

Điều 6. Luật Điều Chỉnh Và Giải Quyết Tranh Chấp.

- 1. Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

2. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, hai Bên sẽ cùng nhau giải quyết trên tinh thần thương lượng hợp tác để cùng nhau tìm ra hướng giải quyết có lợi cho cả hai Bên. Nếu không thể thương lượng và giải quyết tranh chấp được 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) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này với:
 - a) Số lượng trọng tài viên là ba (03);
 - b) Địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam;
 - c) Ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.
3. 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.

Điều 7. BẢO MẬT THÔNG TIN

1. Mỗi Bên có trách nhiệm bảo mật các thông tin ("**Thông Tin Mật**") liên quan đến Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này cùng với (i) Bản điều khoản và điều kiện giao dịch chung mở tài khoản và sử dụng dịch vụ dành cho KHTC và (ii) bản Điều khoản điều kiện giao dịch chung dịch vụ ngân hàng điện tử M-Banking dành cho Khách hàng tổ chức cùng các thỏa thuận, giao dịch khác có liên quan giữa các Bên (nếu có). Thông Tin Mật bao gồm nhưng không giới hạn nội dung, các điều khoản của Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này (bao gồm cả các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung, các tài liệu kèm theo), các thông tin, dữ liệu, văn bản khác được cung cấp, trao đổi giữa Hai Bên hoặc phát sinh trong quá trình giao kết, thực hiện Hợp đồng này.
2. Mỗi Bên cam kết chỉ sử dụng Thông Tin Mật cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình theo Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và không được tiết lộ Thông Tin Mật cho bất kỳ bên thứ ba nào, dù là trực tiếp hay gián tiếp, nếu không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên còn lại. Để làm rõ, quy định này không hạn chế quyền của mỗi Bên trong trường hợp (i) cung cấp Thông Tin Mật cho người quản lý, người đại diện, cán bộ nhân viên, bên cung cấp dịch vụ tư vấn tài chính, pháp lý, thuế, kế toán, kiểm toán của Bên đó hoặc bên thứ ba khác mà những người này có trách nhiệm trực tiếp trong việc thực hiện Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này và cần được cung cấp Thông Tin Mật theo yêu cầu của công việc, với điều kiện là Bên đó phải đảm bảo các đối tượng được cung cấp Thông Tin Mật như vậy phải tuân thủ nghĩa vụ bảo mật theo Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này; hoặc (ii) buộc phải tiết lộ, cung cấp Thông Tin Mật theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
3. Bên nào vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin quy định tại Khoản này mà gây thiệt hại cho Bên còn lại sẽ phải chịu phạt vi phạm và bồi thường thiệt hại cho Bên còn lại theo quy định của Bản Điều khoản điều kiện giao dịch này.