

NGÂN HÀNG TNHH MTV VIỆT NAM HIỆN ĐẠI (MBV)

**CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG  
DỊCH VỤ**  
(Dành cho Khách hàng cá nhân)



[www.mbv.com.vn](http://www.mbv.com.vn)

Phát hành bởi Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại (MBV)  
Bản quyền thuộc Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại (MBV)

## A. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN

## B. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÍCH NỢ TỰ ĐỘNG

## C. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN TỰ ĐỘNG

## D. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ

## E. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG MBV ĐIỆN TỬ

## F. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ

### CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

BẢN ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN NÀY là một phần không tách rời của Đề nghị kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ, MBV điện tử. Khách Hàng ("KH") đồng ý thực hiện các Điều khoản điều kiện sau:

**1. KH sử dụng dịch vụ tại MBV phải thực hiện đầy đủ quy định pháp luật, thỏa thuận với MBV bao gồm:** Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ, (các) thỏa thuận, hợp đồng giao kết bằng phương tiện điện tử giữa KH và MBV (nếu có) và Điều khoản điều kiện này.

**2. KH có trách nhiệm** theo dõi số dư tài khoản và giao dịch, các ghi nợ, ghi có trên tài khoản; thông báo ngay cho MBV nếu có phát sinh sai sót. KH được Ngân hàng cung cấp sao kê, thông tin, giao dịch tại quầy giao dịch của MBV và/hoặc theo các phương thức đã đăng ký phù hợp với quy định MBV.

**3. Trường hợp có tra soát, khiếu nại,** KH gửi yêu cầu trong thời hạn tối đa là 60 ngày (đối với dịch vụ tài khoản, MBV điện tử, thẻ nội địa); 90 ngày đối với dịch vụ thẻ quốc tế kể từ ngày phát sinh giao dịch. Quá thời hạn này, MBV được quyền tiếp tục xem xét hoặc từ chối giải quyết theo quyết định của MBV. MBV thực hiện giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn tối đa không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ đề nghị tra soát khiếu nại lần đầu của KH. Trong trường hợp hết thời hạn giải quyết tra soát, xử lý khiếu nại mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MBV sẽ thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý, nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

**4. Phí Dịch vụ** được MBV thông báo công khai cho KH qua hình thức niêm yết trên website của MBV và/hoặc tại các địa

điểm giao dịch của MBV. KH thanh toán phí Dịch vụ đối với các Dịch vụ KH sử dụng. MBV được điều chỉnh phí Dịch vụ sau khi đã thông báo trên Website của MBV hoặc niêm yết tại quầy hoặc thông báo cho KH theo địa chỉ của KH.

**5. MBV được tự động trích nợ** tài khoản thanh toán (TKTT) của KH để (i) 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 của KH tại MBV; (ii) thu hồi các khoản giao dịch rút thừa, rút quá số dư, ghi có nhầm, thừa vào TKTT; (iii) trường hợp khác theo quy định pháp luật và thỏa thuận giữa MBV và KH.

Đối với TKTT chung, mỗi chủ TKTT có trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung. Các chủ TKTT chung đồng ý MBV được quyền quyết định phong tỏa TKTT trong trường hợp phát sinh sự kiện tranh chấp giữa các chủ TKTT chung. Các chủ TKTT chung chịu trách nhiệm đối với thiệt hại và vấn đề phát sinh cho đến khi tranh chấp được giải quyết theo quy định pháp luật.

**6. KH đồng ý MBV được dùng hoặc từ chối thực hiện lệnh,** chỉ thị của KH, phong tỏa, số tiền hoặc tài khoản của KH trong trường hợp lệnh, chỉ thị (i) không hợp pháp, hợp lệ; (ii) vượt quá hạn mức theo đăng ký của KH, quy định của MBV, pháp luật; (iii) tài khoản không còn đủ số dư khả dụng (sau khi đã trừ số dư tối thiểu để duy trì tài khoản theo quy định MBV); (iv) có bằng chứng hoặc nghi ngờ các bên hoặc có các yếu tố liên quan đến tội phạm, cấm vận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, bị áp

dụng lệnh trừng phạt, phong tỏa, cấm giao dịch bởi cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam hoặc quốc gia, tổ chức nước ngoài và các trường hợp MBV đánh giá giao dịch/KH/hồ sơ KH cung cấp có dấu hiệu đáng ngờ/gian lận/giả mạo, sai sót/vi phạm pháp luật. KH chịu trách nhiệm trong trường hợp này và trường hợp MBV chậm thực hiện hoặc trả lời KH do cần xác minh thông tin. MBV được yêu cầu KH cung cấp các tài liệu cần thiết để MBV có đủ cơ sở xử lý, thực hiện lệnh, chỉ thị giao dịch của KH trong trường hợp cần thiết; (v) trường hợp đang có tranh chấp hoặc các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

**7. Trường hợp MBV thực hiện theo lệnh,** chỉ thị thanh toán của KH, KH đồng ý MBV quyết định lựa chọn ngân hàng trung gian, ngân hàng đại lý. KH đồng ý chịu rủi ro trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của KH bị Quốc gia, tổ chức nước ngoài tịch thu, phong tỏa, tạm khóa hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch do có yếu tố liên quan đến giao dịch đáng ngờ, cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, hoặc bất kỳ quốc gia, tổ chức nào áp đặt với người hưởng lợi và/hoặc Ngân hàng trung gian, Ngân hàng đại lý, Ngân hàng của người hưởng và/hoặc quốc gia, khu vực liên quan, đối tượng bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác.

**8. Đối với dịch vụ Thẻ:** KH có trách nhiệm bảo quản thẻ, bảo mật PIN, các mã số xác nhận chủ thẻ khác, không để lộ các thông tin thẻ, thông tin giao dịch Chủ thẻ và TKTT của Chủ thẻ; chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thẻ của KH, thông báo và phối hợp với MBV để xử lý khi xảy ra các trường hợp mất thẻ hoặc có yêu cầu tra soát, khiếu nại. Trường hợp KH sử dụng thẻ trên phương tiện điện tử (Internet, kênh điện tử khác...) để thanh toán hàng hóa, dịch vụ KH còn phải thực hiện theo quy định MBV điện tử.

**9. Bên cạnh quyền của Ngân hàng được tiết lộ thông tin liên quan đến KH theo quy định pháp luật, KH đồng ý rằng:** MBV được phép cung cấp thông tin của KH với các công ty con, các đối tác, bên thứ ba cho mục đích triển khai, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ hợp tác giữa MBV và đối tác, bên thứ ba đến KH.

#### **10. Quy định về dịch vụ MBV điện tử:**

(i) MBV điện tử là các dịch vụ ngân hàng điện tử, theo đó KH đăng ký, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, các tiện ích khác do MBV hoặc cho phép KH sử dụng các giải pháp do MBV cung cấp để thực hiện các giao dịch với bên thứ ba thông qua hệ thống của MBV cung cấp thông qua phương tiện điện tử. MBV điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ: Mobile Banking, SMS Banking,... và các dịch vụ điện tử khác do MBV cung cấp và/hoặc MBV hợp tác cung cấp trên phương tiện điện tử.

(ii) KH đăng ký sử dụng dịch vụ MBV điện tử khác tại quầy hoặc truy cập trên các phương tiện điện tử, dịch vụ MBV điện tử đang sử dụng/do MBV cung cấp thông qua việc khởi tạo và gửi cho MBV các đề nghị, xác nhận sử dụng sản phẩm, dịch vụ theo chỉ dẫn của MBV trên phương tiện điện tử. KH sử dụng dịch vụ MBV điện tử sau khi được MBV chấp nhận thông qua việc hệ thống của MBV kích hoạt thành công dịch vụ. Việc xem xét

cung cấp sản phẩm, dịch vụ sẽ do MBV quyết định trên cơ sở KH đáp ứng điều kiện theo quy định của MBV.

(iii) KH đã được MBV giải thích rõ ràng và chịu trách nhiệm tìm hiểu kỹ, nhận biết đầy đủ các vấn đề, rủi ro có thể phát sinh trước khi sử dụng dịch vụ trên phương tiện điện tử và chịu trách nhiệm về quyết định sử dụng dịch vụ của mình.

(iv) Để phòng ngừa rủi ro, KH phải quản lý, bảo đảm an toàn và bí mật các yếu tố bảo mật bao gồm: tên đăng nhập, password, (các) mật khẩu dịch vụ, OTP, mã bí mật, Mobile Token, Hard Token, SMS Token, câu hỏi bảo mật, thiết bị/thông tin dùng để truy cập, kết nối, thực hiện giao dịch MBV điện tử, các yếu tố bảo mật thẻ (PIN, số thẻ, thông tin thẻ), các thiết bị và yếu tố bảo mật khác của KH do MBV cung cấp. KH thực hiện các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm kiểm soát, ngăn chặn, phòng chống việc sử dụng trái phép yếu tố bảo mật. KH không rời khỏi thiết bị dùng để truy cập, thực hiện giao dịch cho đến khi đăng xuất khỏi dịch vụ. KH chịu trách nhiệm với các giao dịch, thiệt hại xảy ra do để lộ, lọt, mất, lừa đảo, bị lợi dụng các yếu tố bảo mật, truy cập trái phép tài khoản, chuyển đổi thuê bao điện thoại hoặc khóa sim, thay đổi thông tin mà không thông báo cho MBV... và các trường hợp không thực hiện đúng các quy định, hướng dẫn của MBV, Điều khoản điều kiện này hoặc vi phạm bất kỳ cam kết, thỏa thuận nào với MBV. MBV thực hiện các biện pháp để khóa dịch vụ sau khi nhận được thông báo khóa dịch vụ của KH hoặc chủ động khóa tạm khóa dịch vụ trong trường hợp đánh giá có nguy cơ phát sinh rủi ro. KH đồng ý chịu trách nhiệm về những thiệt hại trước thời điểm MBV khóa dịch vụ này.

(v) KH công nhận không hủy ngang, chịu trách nhiệm thanh toán các giao dịch có sử dụng các yếu tố bảo mật. Các giao dịch MBV điện tử, văn bản, tài liệu, chứng từ có sử dụng yếu tố bảo mật của KH trên phương tiện điện tử được coi là có chữ ký của KH, có giá trị như văn bản, tài liệu, chứng từ có chữ ký tay của KH trên văn bản giấy. Tài liệu, chứng từ, dữ liệu về giao dịch điện tử; số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu trữ bởi hệ thống của MBV có giá trị pháp lý là chứng cứ chứng minh sự đồng ý, chấp thuận của KH và là bằng chứng về việc giao dịch của KH với MBV, không thể hủy ngang.

(vi) Trường hợp KH sử dụng dịch vụ MBV điện tử thông qua bên thứ ba hoặc dựa trên nền tảng công nghệ và/hoặc hạ tầng kỹ thuật và/hoặc phần mềm ứng dụng... của bên thứ ba (như Facebook, Zalo, Viber...), các trang/phương tiện/kênh/phần mềm ứng dụng do bên thứ ba cung cấp, KH đồng ý trước khi thực hiện giao dịch phải tìm hiểu kỹ, nhận biết, hiểu rõ, chấp nhận các điều khoản, điều kiện do bên thứ ba cung cấp dịch vụ và đồng ý chịu các rủi ro có thể phát sinh về giao dịch KH đã thực hiện; bảo mật các thông tin, yếu tố bảo mật trong quá trình đăng ký, sử dụng dịch vụ. Thông tin KH và giao dịch của KH có thể được bên thứ ba biết, lưu giữ và sử dụng theo quy định của bên thứ ba và MBV không phải chịu trách nhiệm về việc bên thứ ba biết, lưu giữ, sử dụng thông tin này, thiệt hại (nếu có).

(vii) Trường hợp KH thông qua ứng dụng MBV điện tử để sử dụng sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba được coi là KH đề nghị và chấp thuận việc MBV truyền dẫn thông tin, lệnh, chỉ thị của KH tới bên thứ ba. KH tự chịu trách nhiệm đối với giao dịch với bên thứ ba theo lệnh, chỉ thị của KH.

(viii) KH chịu trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng, sự cố phát sinh từ bên thứ 3 cung ứng dịch vụ hạ tầng (điện, đường truyền internet, trung gian thanh toán, đối tác cung cấp, bảo trì hệ thống...) hoặc các sự cố khách quan khác có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện giao dịch của KH và các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ.

(ix) Trường hợp KH sử dụng các giải pháp do MBV cung cấp để thực hiện các giao dịch với bên thứ ba thông qua hệ thống của MBV, KH xác nhận rằng: (i) KH đã tìm hiểu kỹ, nhận biết, hiểu rõ và chấp nhận tuân thủ các điều khoản, điều kiện liên quan đến giao dịch với bên thứ ba; (ii) các giao dịch với bên thứ ba được KH thực hiện bằng việc sử dụng các phương thức xác thực và/hoặc yếu tố bảo mật và/hoặc các phương thức khác do MBV cung cấp có giá trị pháp lý và KH có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ phát sinh với bên thứ ba; KH tự chịu trách nhiệm và MBV không phải chịu trách nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu kiện liên quan đến giao dịch giữa KH với bên thứ ba được thực hiện thông qua hệ thống của MBV.

#### **11. Quy định Dịch vụ Cấp tín dụng Trực tuyến.**

(i) Cấp tín dụng trực tuyến là việc MBV thực hiện cấp tín dụng cho KH thông qua các phương tiện điện tử. KH chỉ được MBV cấp tín dụng khi đáp ứng quy định MBV. KH sử dụng dịch vụ MBV điện tử và thực hiện đề nghị cấp tín dụng, giao kết văn kiện tín dụng trên giao diện sử dụng Dịch vụ cấp tín dụng trực tuyến và được MBV chấp thuận cung cấp dịch vụ (sau đây gọi là "Văn kiện tín dụng trực tuyến").

(ii) Việc MBV cấp tín dụng cho KH sẽ được thỏa thuận chi tiết tại các Văn kiện tín dụng trực tuyến; các văn bản này mặc nhiên có hiệu lực pháp lý ràng buộc trách nhiệm của KH với MBV. KH phải bảo đảm sử dụng vốn đúng mục đích, duy trì các Điều kiện cấp tín dụng theo yêu cầu của MBV trong suốt thời hạn của Văn kiện tín dụng trực tuyến và cung cấp các thông tin, tài liệu khi MBV có yêu cầu.

(iii) Mục đích sử dụng Khoản tín dụng, mức lãi suất, phí, phạt, phương pháp tính lãi, đồng tiền nhận nợ và đồng tiền trả nợ thực hiện theo quy định của MBV từng thời kỳ.

(iv) KH cam kết sử dụng mọi nguồn thu hợp pháp để trả nợ Khoản tín dụng cho MBV, MBV có quyền thu nợ từ mọi nguồn trả nợ của KH hoặc yêu cầu bên thứ ba có liên quan phối hợp xử lý nguồn trả nợ của KH để thu hồi nợ.

(v) KH ủy quyền cho MBV trích tiền trên (các) tài khoản, tiền gửi, tài sản khác của KH tại MBV hoặc các phương thức khác do MBV quyết định để thu nợ; trường hợp tài khoản không có hoặc không đủ tiền trả nợ, KH có trách nhiệm nộp tiền vào tài khoản để MBV trích tiền thu nợ.

(vi) Biện pháp bảo đảm, tài sản bảo đảm được quy định chi tiết tại Hợp đồng/thỏa thuận về bảo đảm được giao kết thông qua các phương tiện điện tử theo quy định của MBV hoặc hình thức giao kết khác được MBV chấp thuận; các văn bản này mặc nhiên có hiệu lực pháp lý ràng buộc trách nhiệm của KH với MBV.

(vii) Sự kiện vi phạm và xử lý: MBV được quyền từ chối hoặc dừng cấp Khoản tín dụng (kể cả trong trường hợp KH chưa sử dụng hết giá trị tín dụng) hoặc thu hồi nợ trước hạn hoặc toàn quyền áp dụng các biện pháp xử lý khác theo quy định của MBV phù hợp với quy định pháp luật và thỏa thuận tại Văn kiện tín dụng trực tuyến và Hợp đồng/thỏa thuận về bảo đảm khi KH

xảy ra một trong các Sự kiện vi phạm được quy định tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ.

#### **12. Các quy định khác**

(i) Thông tin (bao gồm cả địa chỉ giao dịch của Khách hàng: email, số điện thoại, tài khoản truy cập dịch vụ MBV điện tử và bất kỳ thông tin nào của Khách hàng) sẽ có hiệu lực áp dụng khi được MBV hoàn thành việc ghi nhận vào hệ thống, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác. (ii) Các nội dung sửa đổi bổ sung thay thế Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ được thông báo công khai tại các điểm giao dịch của MBV hoặc thông báo cho KH theo các địa chỉ liên lạc đã cung cấp (email, số điện thoại, ứng dụng phần mềm MBV điện tử, địa chỉ khác của KH). (iii) Ngoài việc MBV công bố công khai Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ, biểu phí khác (nếu có) trên website hoặc tại quầy giao dịch theo Đề nghị Kiểm Hợp đồng này, KH đồng ý các thông báo, thông tin của MBV được gửi tới KH chính thức bằng một trong các phương thức: phương tiện điện tử như fax, email, số điện thoại của KH, tài khoản truy cập của KH hoặc ứng dụng/phần mềm dịch vụ MBV điện tử... hoặc trực tiếp, đường bưu điện đến địa chỉ của Khách hàng tại Đề nghị Kiểm Hợp đồng này hoặc địa chỉ theo thông báo thay đổi của Khách hàng từng thời kỳ. Việc thông báo, trao đổi thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ do MBV gửi cho Khách hàng được coi là Khách hàng đã được nhận vào ngày MBV đã gửi tới địa chỉ email, số điện thoại và các thông tin khác được sử dụng và/hoặc cài đặt trên các phần mềm dịch vụ của Khách hàng. (iv) MBV được dừng cung cấp dịch vụ và chấm dứt hiệu lực của thỏa thuận trong trường hợp: KH và MBV thỏa thuận về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ; MBV chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho KH trước 30 ngày MBV đơn phương chấm dứt; trường hợp KH vi phạm thỏa thuận/cam kết với MBV hoặc không thực hiện đúng quy định pháp luật; hoặc theo quy định pháp luật và quy định MBV từng thời kỳ.

(ii) KH không được mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử, nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử, tên truy cập và/hoặc mật khẩu/chữ ký điện tử/thiết bị/công cụ/phần mềm của mình để truy cập/ thực hiện/xác thực dịch vụ NHĐT, các dịch vụ khác của NH cho các mục đích vi phạm pháp luật.

(iii) KH không sử dụng hoặc tạo điều kiện cho các đối tượng khác cung cấp thông tin, sử dụng tài khoản, thẻ, ví điện tử... để thực hiện các giao dịch cho các mục đích vi phạm pháp luật rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận.... và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

(iv) KH đồng ý các thông báo, thông tin của MBV được gửi tới KH chính thức bằng một trong các phương thức: phương tiện điện tử như fax, email, số điện thoại của KH, tài khoản truy cập của KH hoặc ứng dụng/phần mềm dịch vụ MBV điện tử... hoặc trực tiếp, đường bưu điện đến địa chỉ của Khách hàng tại Đề nghị Kiểm Hợp đồng này hoặc địa chỉ theo thông báo thay đổi của Khách hàng từng thời kỳ hoặc niêm yết tại quầy giao dịch hoặc công bố trên website của MBV hoặc hình thức công bố khác phù hợp quy định pháp luật. Việc thông báo, trao đổi thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ do MBV gửi cho Khách hàng được coi là Khách hàng đã được nhận vào ngày MBV đã gửi tới địa chỉ email, số điện thoại của Khách hàng.

(v) MBV được dừng cung cấp dịch vụ và chấm dứt hiệu lực của thỏa thuận trong trường hợp: KH và MBV thỏa thuận về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ; MBV chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho KH trước 30 ngày MBV đơn phương chấm dứt; trường hợp KH vi phạm thỏa thuận/cam kết với MBV hoặc không thực hiện đúng quy định pháp luật; hoặc theo quy định pháp luật và quy định MBV từng thời kỳ.

(vi) Trường hợp KH đăng ký dịch vụ Tài khoản số đẹp, KH cam kết thực hiện các nghĩa vụ đóng phí mở Tài khoản số đẹp theo quy định của MBV trong vòng 7 ngày kể từ ngày mở tài khoản số đẹp. Nếu sau 7 ngày KH không thực hiện nghĩa vụ đóng phí mở Tài khoản số đẹp thì MBV có quyền thu hồi và mở cho KH một Tài khoản thanh toán khác để thay thế cho Tài khoản số đẹp khách hàng đăng ký. Tài khoản thanh toán mới sẽ được MBV thông báo tới khách hàng qua tin nhắn, email đăng ký với ngân hàng.

(vii) KH đồng ý cho phép MBV được gửi thông báo về các chương trình của Ngân hàng qua các phương thức tin nhắn,

## **A. CÁC CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VỀ TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI MBV**

### **Điều 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

1. **Khách Hàng:** là các cá nhân đăng ký mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại.
2. **Ngân hàng/MBV:** là Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch, trung tâm trực thuộc trên toàn hệ thống.
3. **Tài khoản thanh toán (TKTT):** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn do Khách Hàng mở tại Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại để sử dụng các dịch vụ thanh toán do ngân hàng cung ứng.
4. **Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản:** là việc 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, và các dịch vụ thanh toán khác cho khách hàng thông qua tài khoản thanh toán của khách hàng
5. **Tài khoản thanh toán của cá nhân:** là tài khoản thanh toán do khách hàng là cá nhân mở tại Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại
6. **Tài khoản thanh toán chung (TKTT chung):** là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản. Chủ TKTT chung có thể bao gồm các tổ chức và/ hoặc các cá nhân. TKTT chung gồm các tài khoản thanh toán thông thường, tài khoản chuyên dùng và tài khoản thanh toán có mục đích.
7. **Tài khoản số đẹp:** là tài khoản thanh toán của KH có số tài khoản do KH lựa chọn theo quy định của MBV mà không phải do hệ thống T24 tự động sinh ra.
8. **Người đại diện theo pháp luật:** là cha, mẹ đối với người chưa thành niên, người giám hộ đối với người được giám hộ (người giám hộ của người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi là Người đại diện theo pháp luật nếu được Tòa án chỉ định) hoặc người được Tòa án chỉ định trong trường hợp không xác định được người đại diện trong các trường hợp trên, người được Tòa án chỉ định đối với người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, hoặc người có thẩm quyền đại diện theo quy định pháp luật, những người khác theo quy định của pháp luật

email hoặc các hình thức khác mà khách hàng đã đăng ký tại MBV.

(viii) KH đồng ý MBV được sửa đổi, bổ sung, thay thế Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ; và thông báo trên website của MBV hoặc các phương thức khác tại Điều khoản điều kiện có giá trị áp dụng kể từ thời điểm ghi tại bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ hoặc thời điểm khác theo thông báo của MBV.

9. **Người giám hộ:** là cá nhân, pháp nhân được pháp luật quy định hoặc được cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cử/ chỉ định để thực hiện việc chăm sóc và bảo vệ quyền lợi, lợi ích hợp pháp của người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong việc nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật
10. **Người được giám hộ:** là (i) người chưa thành niên không còn cha, mẹ hoặc không xác định được cha, mẹ; (ii) người chưa thành niên có cha, mẹ nhưng cha, mẹ đều mất năng lực hành vi dân sự; (iii) cha, mẹ đều khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; (iv) cha, mẹ đều bị hạn chế năng lực hành vi dân sự; (v) cha, mẹ đều bị Tòa án tuyên bố hạn chế quyền đối với con; (vi) cha, mẹ đều không có điều kiện chăm sóc, giáo dục con và có yêu cầu người giám hộ; (vii) người mất năng lực hành vi dân sự; (viii) người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.
11. **Lệnh chuyển tiền tự động:** Là lệnh chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của khách hàng sang tài khoản thụ hưởng, có giá trị chuyển tiền, tần suất chuyển tiền và thời gian chuyển tiền được xác định theo đăng ký của KH tại MBV.
12. **Tài khoản thiết lập lệnh (tài khoản ghi nợ)** là tài khoản tiền gửi thanh toán (TKTT) của chủ tài khoản hoặc các đồng chủ sở hữu tài khoản (sau đây gọi chung là "CTK") mở tại MBV.
13. **Dịch vụ đặt lệnh chuyển tiền tự động trên TKTT** (sau đây gọi tắt là "Dịch vụ") là dịch vụ do MBV cung cấp cho khách hàng cá nhân có TKTT mở tại MBV, cho phép CTK đặt lệnh chuyển tiền tự động từ TKTT của CTK như sau:
  - + Định kỳ chuyển một số tiền cố định: Hệ thống tự động chuyển số tiền cố định từ TKTT của CTK sang tài khoản thụ hưởng theo tần suất xác định tùy theo đăng ký của CTK.
  - + Định kỳ duy trì số dư tối đa: Hệ thống tự động duy trì một số dư tối đa trên TKTT của CTK, toàn bộ số dư vượt mức tối đa được chuyển sang tài khoản thụ hưởng theo tần suất xác định tùy theo đăng ký của CTK.
14. **Tài khoản thụ hưởng (tài khoản ghi có)** là TKTT, Tài khoản Tiết kiệm Quân nhân (TKQN), Tài khoản Điện tử (TKĐT) của CTK hoặc người khác mở tại

MBV, và các tài khoản khác theo quy định của MBV từng thời kỳ.

15. **Lệnh thành công trong hệ thống:** là lệnh chuyển tiền được hoàn tất, ghi Nợ tài khoản nguồn và ghi Có tài khoản thụ hưởng.
16. **Lệnh thành công ngoài hệ thống:** là lệnh chuyển tiền được chuyển thành công sang ngân hàng thụ hưởng trên hệ thống Citad và các hệ thống khác trong từng thời kỳ.
17. **Lệnh không thành công:** là lệnh chuyển khoản chưa được thực hiện.
18. **Ngày làm việc:** là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần mà Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại mở cửa hoạt động bình thường.
19. **Giờ chốt số dư tài khoản thiết lập lệnh:** Là giờ hai bên thống nhất tại Hợp đồng dịch vụ chuyển tiền tự động để chốt số dư tài khoản nguồn làm căn cứ thực hiện các giao dịch chuyển tiền tự động.
20. **Tần suất chuyển tiền:** số lần chuyển tiền trong một khoảng thời gian, bao gồm: hàng ngày làm việc, hàng tuần, hàng tháng, hàng năm, lặp lại sau một số ngày, lặp lại sau một số tuần, lặp lại sau một số tháng.
21. **Số dư tối đa:** Là số dư lớn nhất của tài khoản theo yêu cầu của KH.
22. **Số dư khả dụng:** Là giá trị được phép ghi Nợ tối đa của tài khoản. Số dư khả dụng được tính bằng (=) Giá trị Dư có dương của tài khoản trừ đi (-) Giá trị bị phong tỏa của tài khoản.
23. **Khách hàng có dư nghĩa vụ tại MBV:** Là khách hàng đang được MBV cấp tín dụng, bao gồm: (i) có dư cho vay, thấu chi, bảo lãnh, bao thanh toán, chiếu khấu, mở thư tín dụng, các hình thức tài trợ thương mại và/hoặc (ii) có hạn mức tín dụng đã được MBV phê duyệt.
24. **Sản phẩm dịch vụ trọn gói:** Là tập hợp một số các dịch vụ Ngân hàng do Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại cung cấp cho Khách hàng. Sản phẩm Dịch vụ trọn gói được ban hành theo các gói khác nhau phù hợp cho từng nhóm, phân khúc Khách hàng. Khách hàng khi sử dụng gói phải tuân thủ điều kiện và quy định của từng sản phẩm riêng lẻ trong gói.
25. **Dịch vụ trích nợ tự động:** Là dịch vụ mà theo đó, định kỳ hàng tháng MBV tự động kiểm tra cước dịch vụ điện/nước/dịch vụ khác mà khách hàng phải thanh toán trên hệ thống của Công ty điện lực/Công ty cung cấp nước/Nhà cung cấp dịch vụ khác. Khách hàng ủy quyền cho MBV sẽ tự động trích tiền từ Tài khoản thanh toán của khách hàng và ghi Có vào Tài khoản của Nhà cung cấp nếu số dư TKTT của khách hàng có đủ tiền để thực hiện thanh toán.

## **Điều 2. Các quy định về mở, sử dụng và quản lý TKTT**

### **1. Đối tượng mở TKTT**

- a) Người từ đủ 15 tuổi trở lên không bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật Việt Nam;

- b) Người từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự.
- c) Người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, theo quy định của pháp luật Việt Nam mở tài khoản thanh toán thông qua người đại diện theo pháp luật.
- d) Người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật Việt Nam mở tài khoản thanh toán thông qua người giám hộ.

### **2. Sử dụng TKTT**

- a) Chủ tài khoản được sử dụng TKTT để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MBV 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 các dịch vụ tài khoản theo quy định của MBV và yêu cầu của chủ TKTT, phù hợp quy định pháp luật.
- b) Chủ tài khoản đảm bảo duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của MBV từng thời kỳ (nếu có).
- c) Việc sử dụng TKTT của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định pháp luật phải được thực hiện thông qua người đại diện theo pháp luật. Người đại diện theo pháp luật thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua TKTT của người đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
- d) Việc sử dụng TKTT được thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước, các quy định của cơ quan có thẩm quyền, của MBV và yêu cầu của chủ tài khoản.
- e) Thời điểm cung cấp dịch vụ là thời điểm TKTT của Khách Hàng được kích hoạt và bắt đầu hoạt động được ghi trên Đề nghị kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ.
- f) Thời hạn cung cấp dịch vụ tính từ thời điểm cung cấp dịch vụ cho đến khi TKTT của Khách Hàng bị đóng hoặc theo đề nghị bằng văn bản của MBV hoặc của Khách Hàng về việc chấm dứt cung cấp/sử dụng dịch vụ hoặc theo thỏa thuận khác bằng văn bản giữa các bên.
- g) Việc tra soát, khiếu nại; Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại; Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Đăng ký thông tin kèm hợp đồng mở tài khoản, hướng dẫn của MBV và các quy định của pháp luật có liên quan.
- h) Trường hợp Khách Hàng có nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ liên quan đến TKTT và được MBV chấp nhận, Khách Hàng phải tuân thủ các quy định của MBV về sản phẩm, dịch vụ đó. Khách Hàng đồng ý tiếp nhận những thông tin cập nhật của MBV như các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của MBV dưới các hình thức như SMS, email, fax... phù hợp theo quy định pháp luật về gửi thư điện tử, tin nhắn quảng cáo..

### 3. Ủy quyền trong sử dụng TKTT

- a) Chủ tài khoản và/hoặc (các) chủ TKTT chung được phép ủy quyền cho người khác theo quy định của pháp luật sử dụng tài khoản nhưng không được phép ủy quyền việc thực hiện mở, đóng, thay đổi thông tin TKTT. Việc ủy quyền có hiệu lực từ thời điểm được MBV chấp thuận hoặc thời điểm khác do các bên thỏa thuận.
- b) Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền cho người khác sử dụng tài khoản thanh toán của mình. Việc ủy quyền trong sử dụng tài khoản phải bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.
- c) Thông tin ủy quyền phải được đăng ký đầy đủ, chính xác, đúng sự thật. Người được ủy quyền có quyền hạn và nghĩa vụ như chủ tài khoản trong phạm vi được ủy quyền.
- d) Trong thời gian ủy quyền, chủ tài khoản vẫn còn toàn quyền đối với TKTT, người được ủy quyền được thực hiện trong phạm vi ủy quyền.

### 4. TKTT chung (TKTTC)

Việc sử dụng TKTT chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hợp đồng) quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản, Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và các điều kiện sau:

- a) TKTT có thể có từ 02 (hai) chủ TKTT trở lên và không giới hạn số lượng chủ tài khoản/01TKTTC. TKTTC được mở dưới 03 hình thức chủ TK sau: tổ chức và tổ chức, tổ chức và cá nhân, cá nhân và cá nhân.
- b) Các chủ TKTT có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với TKTT chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản trừ trường hợp chỉ định và thống nhất tại hợp đồng quản lý và sử dụng TKTT chung. Mỗi chủ TKTT phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung.
- c) Khi đăng ký mở TKTT chung, các chủ TKTT, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của cá nhân và người đại diện của tổ chức (nếu có) phải trực tiếp đến làm thủ tục tại MBV. Các yêu cầu về đăng ký thông tin tài khoản, quản lý và sử dụng TKTT chung phải được các chủ tài khoản cùng đưa ra thông qua các thỏa thuận bằng hình thức văn bản và được MBV chấp thuận.
- d) Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung còn lại;
- e) Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa MBV và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;

- f) Khi một trong các chủ TKTT là (i) cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi; thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng TKTT chung được giải quyết theo quy định của pháp luật và MBV.

### 5. Phong tỏa TKTT

- a) MBV thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT của Khách Hàng trong các trường hợp sau:
  - Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán và MBV hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản.
  - Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
  - Khi MBV phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi CÓ nhầm vào tài khoản thanh toán của Khách Hàng hoặc 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 người chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.
  - Khi khách hàng có bất kỳ nghĩa vụ tài chính với MBV đến hạn mà chưa thanh toán.
  - Khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng.
  - Khi có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật.
  - Khi nghi ngờ khách hàng có các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật.
  - Các trường hợp khác theo quy định pháp luật và MBV.
- b) Trường hợp TKTT bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- c) MBV được chấm dứt phong tỏa TKTT khi có một trong các điều kiện sau:
  - Kết thúc thời hạn phong tỏa;
  - Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và MBV.
  - Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT;
  - MBV đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
  - Khi MBV xác minh hoặc khách hàng tự chứng minh được lý do phong tỏa không còn

### 6. Đóng tài khoản

- a) MBV được đóng tài khoản của Khách Hàng trong các trường hợp sau:
  - Có văn bản yêu cầu đóng TKTT của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT.
  - Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản.

- Chủ TKTT là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.
  - Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận với MBV tại Đề nghị kiểm Hợp đồng sử dụng dịch vụ, Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và các thỏa thuận khác có liên quan với MBV.
  - Chủ tài khoản vi phạm quy định về các hành vi bị cấm trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và các quy định pháp luật khác trong hoạt động thanh toán.
  - Khi TKTT của Khách Hàng không duy trì đủ số dư tối thiểu và/hoặc không hoạt động trong thời hạn nhất định theo quy định của MBV từng thời kỳ;
  - Các trường hợp MBV sử dụng quyền quyết định đóng tài khoản theo quy định tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này;
  - Các trường hợp theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán với MBV;
  - Trường hợp Khách Hàng còn các nghĩa vụ tài chính với MBV thì Khách Hàng được đóng TKTT sau khi được MBV chấp thuận.
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận với MBV.
- b) Khi TKTT không duy trì đủ số dư tối thiểu và/hoặc không phát sinh giao dịch trong thời hạn nhất định theo quy định của MBV, MBV quyết định việc đóng TKTT và niêm yết tại trụ sở giao dịch của MBV và/hoặc công bố trên website của MBV và/hoặc công bố theo phương thức khác theo quy định của MBV về thời hạn thông báo cho chủ tài khoản trước khi đóng tài khoản, cách thức xử lý số dư trên TKTT và các vấn đề cụ thể khác liên quan đến việc đóng TKTT trong trường hợp này.
- c) Sau khi đóng tài khoản thanh toán, MBV phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán, người đại diện 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.
- d) Số dư còn lại sau khi đóng TKTT được xử lý như sau:
- Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán; trường hợp chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết.
  - Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - Trường hợp pháp luật có quy định khác, Khách Hàng đồng ý MBV được quản lý số dư còn lại trên tài khoản sau khi đã thông báo về việc đóng tài khoản bằng văn bản cho chủ tài khoản mà chủ tài

khoản không đến ngân hàng làm thủ tục nhận lại số tiền này trong thời hạn MBV thông báo.

- e) Sau khi đóng TKTT, Khách Hàng có nhu cầu sử dụng TKTT phải làm thủ tục mở mới TKTT theo quy định của pháp luật và MBV.
- f) Trường hợp Khách hàng sử dụng dịch vụ Thẻ ghi nợ và/hoặc Dịch vụ MBV điện tử và/hoặc các dịch vụ khác, Khách hàng đồng ý tuân thủ các Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ về mở và sử dụng Tài khoản thanh toán, Thẻ ghi nợ, Dịch vụ MBV điện tử, các dịch vụ khác được niêm yết trên Website của MBV tại địa chỉ <https://Mbv.com.vn>

### **Điều 3. Quyền và trách nhiệm của chủ tài khoản**

#### **1. Quyền của chủ tài khoản**

- a) Được sử dụng TKTT của mình để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu MBV thực hiện các lệnh thanh toán hợp lệ.
- b) Được lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do MBV cung ứng.
- c) Được ủy quyền trong sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và MBV.
- d) Được yêu cầu MBV thực hiện các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư có và hạn mức thấu chi (nếu được phép), và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch thanh toán trên tài khoản thanh toán của mình theo quy định của pháp luật và MBV.
- e) Được yêu cầu MBV thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa theo quy định, đóng TKTT đã mở, thay đổi cách thức sử dụng TKTT, đóng TKTT khi cần thiết và phù hợp quy định pháp luật;
- f) Được hưởng lãi suất không kỳ hạn cho số tiền trên TKTT theo mức lãi suất do MBV quy định và niêm yết công khai tùy theo đặc điểm của TKTT, số dư tài khoản và phù hợp với cơ chế quản lý lãi suất của NHNN ban hành trong từng thời kỳ.
- g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản với MBV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

#### **2. Trách nhiệm của chủ tài khoản**

- a) kê khai đầy đủ, rõ ràng, chính xác, đúng sự thật các thông tin liên quan về mở và sử dụng tài khoản thanh toán và các thông tin trong bộ hồ sơ mở TKTT, phải chịu trách nhiệm về các thông tin đã kê khai và đăng ký trong bộ hồ sơ mở TKTT và phải thông báo ngay với CN/PGD của MBV (nơi mở TKTT) nếu các thông tin trên thay đổi.
- b) Tự quản lý chữ ký, các chứng từ có giá trị giao dịch TKTT (séc, ủy nhiệm chi, giấy lĩnh tiền...).
- c) Lập chứng từ đúng quy định, kiểm tra, kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của chứng từ trước khi giao dịch với MBV; chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ đối với mọi giao dịch, chứng từ có chữ ký đã đăng ký với MBV; chịu mọi rủi ro trong trường hợp chữ ký, chứng từ bị mất, bị lợi dụng, tài liệu, hồ sơ mở TKTT và sử dụng TKTT bị giả mạo hoặc có phát sinh tranh chấp với bên thứ ba.



- d) Theo dõi, kiểm soát các giao dịch trên TKTT và tra soát, khiếu nại với MBV ngay khi phát hiện có sự bất thường đối với TKTT.
- e) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định của MBV. Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với MBV thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản (bao gồm nhưng không giới hạn bởi lãi và phí phát sinh).
- f) Tuân thủ các hướng dẫn của MBV về việc lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán qua TKTT; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn và bảo mật trong sử dụng TKTT và các quy định khác của MBV.
- g) Đối với các giao dịch thực hiện bằng phương tiện điện tử, Khách Hàng nhận thức đầy đủ các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng dịch vụ, cam kết các hoạt động diễn ra do chứng từ điện tử của mình lập khớp đúng với quy định và chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để lộ chữ ký điện tử/mật khẩu, dẫn đến bị kẻ gian lợi dụng.
- h) Thông báo kịp thời với MBV khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của mình hoặc nghi ngờ TKTT của mình bị lợi dụng.
- i) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TKTT mà do lỗi của mình.
- j) Hoàn trả hoặc phối hợp với MBV hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của mình.
- k) Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho MBV những thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của MBV 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.
- l) Khách Hàng đồng ý MBV được chủ động trích nợ TKTT của Khách Hàng trong các trường hợp quy định tại Khoản 1 Điều 3 Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này
- m) Không được: Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử, hoặc sử dụng TKTT của mình cho các giao dịch thanh toán đối với những khoản tiền nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, hoặc có bằng chứng về nguồn gốc bất hợp pháp.
- n) Không được thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh

trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác

- o) Bất kỳ yêu cầu nào của chủ tài khoản phải được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác được MBV chấp thuận. Chủ tài khoản và người đại diện chịu toàn bộ thiệt hại phát sinh do việc không thực hiện yêu cầu thông qua (các) hình thức này.
- p) Trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản với MBV không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 3. Quyền và trách nhiệm của MBV**

#### **1. Quyền của MBV**

- a) Được chủ động trích nợ tài khoản của Khách Hàng trong các trường hợp sau:
  - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản lãi, phí, chi phí hợp lệ khác thuộc nghĩa vụ thanh toán của Khách Hàng, phát sinh trong quá trình MBV quản lý TKTT và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo quy định MBV phù hợp quy định của pháp luật; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết.
  - Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền buộc chủ tài khoản phải thanh toán trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết;
  - Để điều chỉnh các mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng TKTT và thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết;
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TKTT của Khách Hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của Ngân hàng /Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do phát hiện có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho chủ tài khoản thanh toán biết.
  - Các trường hợp khác theo thỏa thuận của MBV và Khách Hàng.
- b) Có quyền dừng hoặc từ chối thực hiện các lệnh thanh toán của CTK (từ chối ghi nợ, ghi có tài khoản của Khách Hàng) trong các trường hợp sau:
  - Khách Hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa MBV và Khách Hàng, quy định pháp luật;
  - Khách Hàng không có đủ số dư trên tài khoản đảm bảo cho việc thực hiện các lệnh thanh toán nếu không có thỏa thuận thấu chi trước với MBV hoặc Khách Hàng đã sử dụng hết hạn mức thấu chi được cấp;
  - 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 theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền;

- TKTT đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đang bị đóng, TKTT bị phong tỏa một phần mà phần không bị phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
- c) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- d) Chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của Pháp luật và MBV.
- e) 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 MBV 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
- f) 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;
- g) Từ chối thực hiện yêu cầu đóng, phong tỏa tài khoản thanh toán của chủ tài khoản thanh toán trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán 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 ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;
- h) Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết;
- i) Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp với quy định của pháp luật;
- j) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa MBV và chủ tài khoản không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

## 2. Trách nhiệm của MBV

- a) 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.
- b) Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán đúng với các yếu tố Khách Hàng đã đăng ký. Thông báo cho chủ tài khoản lý do từ chối thực hiện lệnh thanh toán không hợp lệ của chủ tài khoản, hoặc khi trên TKTT không đủ tiền.
- k) 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;

l) Cung ứng đầy đủ, kịp thời các loại dịch vụ, phương tiện thanh toán cần thiết phục vụ nhu cầu giao dịch của Khách Hàng qua MBV.

- c) Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào tài khoản; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn 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
- d) Cung cấp thông tin và thông báo cho Chủ tài khoản bằng văn bản hoặc các hình thức khác theo quy định MBV về: số dư và các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán, việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- e) 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 MBV 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
- f) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp:
  - i. Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của MBV bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;
  - ii. Thiệt hại do MBV 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;
  - iii. Thiệt hại do MBV 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;
- g) Tuân thủ quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- h) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## Điều 4. Quy định về lãi suất

- a) Lãi suất: số dư trên TKTT của Khách Hàng được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn. Lãi suất được Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại công bố công khai trên website và các Đơn vị của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
- b) Định kỳ hàng tháng, Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại sẽ căn cứ theo số dư thực tế có trong TKTT của khách hàng để xác định số tiền lãi và thực hiện chi trả số tiền lãi vào TKTT của khách hàng vào đầu của tháng tiếp theo tháng tính lãi.

#### **Điều 5. Quy định về phí dịch vụ**

- a) Phí dịch vụ là các khoản phí Khách Hàng phải trả khi sử dụng dịch vụ TKTT do MBV cung cấp. Biểu phí dịch vụ được MBV cung cấp trong từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật và thông báo công khai cho Khách Hàng qua hình thức niêm yết trên website của MBV ([www.mbv.com.vn](http://www.mbv.com.vn)) và/hoặc tại các địa điểm giao dịch của MBV.
- b) Thời điểm cung cấp dịch vụ là thời điểm TKTT của Khách Hàng được kích hoạt và sẵn sàng hoạt động.
- c) Thời hạn cung cấp dịch vụ tính từ thời điểm cung cấp dịch vụ cho đến khi TKTT của Khách Hàng bị đóng.

#### **Điều 6. Giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm**

- a) Các quy định liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- b) Các bên có trách nhiệm tuân thủ các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này, các quy định pháp luật khác có liên quan và các thỏa thuận, cam kết của các bên. Trong trường hợp xảy ra tranh chấp giữa Khách Hàng và MBV mà không giải quyết được thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

#### **Điều 7. Điều khoản Bất khả kháng**

Các trường hợp bất khả kháng có thể phát sinh trong quá trình sử dụng TKTT bao gồm:

- 1. Các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm: lũ lụt, hỏa hoạn, bãi công, đình công, thiên tai, dịch họa, chiến tranh, thay đổi quy định pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 2. Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài sự kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của MBV dẫn đến việc không thể nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của KH:
  - a) Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép, hoặc vì bất kỳ lý do nào khác nằm ngoài phạm vi kiểm soát của MBV.
  - b) Hệ thống thông tin, máy tính của MBV gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn khác.
  - c) Hệ thống của các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán bị lỗi.
- 3. Các sự cố phát sinh từ bên thứ ba cung ứng dịch vụ hạ tầng (điện, đường truyền Internet, trung gian thanh toán, các dịch vụ khác):
  - a) Các sự cố do mất nguồn điện, sự cố do truyền thông,
  - b) Những sự cố liên quan đến đường truyền Internet do nhà cung cấp dịch vụ gây ra như: đứt đường truyền, dung lượng đường truyền bị hạn chế hoặc những sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện các giao dịch của KH.
  - c) Hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc xử lý, thực

hiện các lệnh/chỉ thị thanh toán của KH bị xảy ra sự cố.

- 4. Các trường hợp khác ngoài sự kiểm soát của MBV.

#### **Điều 8. Các quy định khác**

- a) MBV được quyền ấn định, điều chỉnh, bổ sung mức và loại phí dịch vụ từng thời kỳ, phù hợp theo quy định pháp luật và phải niêm yết, thông báo công khai đối với phí cung ứng dịch vụ TKTT khi có sự thay đổi.
- b) Trường hợp Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ được dịch ra một ngôn ngữ khác thì bản tiếng Việt/nội dung tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng để tham chiếu và thực hiện.
- c) MBV được sửa đổi, bổ sung, thay thế các điều khoản tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và niêm yết công khai trước ngày có hiệu lực trên website của MBV và tại các địa chỉ giao dịch của MBV. Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ sau khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế có hiệu lực áp dụng với Khách Hàng trong trường hợp Khách Hàng đã đăng ký mở TKTT và tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ có quy định Khách Hàng tuân thủ thực hiện theo bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ được sửa đổi, bổ sung, thay thế. Khách Hàng có trách nhiệm theo dõi để thực hiện.
- d) Những nội dung nào chưa được quy định tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này sẽ thực hiện theo quy định sản phẩm, dịch vụ của MBV trong từng thời kỳ và các quy định của pháp luật có liên quan.
- e) Trường hợp pháp luật có sự thay đổi mà Điều kiện chung này có nội dung trái với quy định pháp luật thì các bên thực hiện các nội dung này theo quy định pháp luật.
- f) Các thông báo, cung cấp thông tin của Khách Hàng với MBV được gửi cho MBV bằng một trong các phương thức giao trực tiếp, đường bưu điện, trừ việc gửi bằng phương thức điện tử email, tin nhắn... phải được MBV chấp thuận hoặc theo các thỏa thuận khác tại Đăng ký kiêm Hợp đồng mở tài khoản.

## **B. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN TỰ ĐỘNG**

### **1. Đặc điểm dịch vụ**

- Dịch vụ cho phép KH chỉ cần đăng ký một lần duy nhất, lựa chọn đặt lệnh định kỳ chuyển một số tiền cố định hoặc định kỳ duy trì số dư tối đa trên TKTT của KH (tài khoản thiết lập lệnh), hệ thống sẽ tự động thực hiện chuyển tiền đến TKTT hoặc tài khoản tiết kiệm (tài khoản thụ hưởng) của người thân hoặc của KH theo các yêu cầu và tần suất mà KH đăng ký lần đầu.
- Loại tiền: VND
- Loại tài khoản thiết lập lệnh: TKTT, Tài khoản trả lương mở tại MBV
- Loại tài khoản thụ hưởng: TKTT, tài khoản trả lương, tài khoản tiết kiệm Quân nhân, tài khoản điện tử, tài khoản tiết kiệm tích lũy thông minh mở tại MBV, và các tài khoản khác theo quy định của MBV trong từng thời kỳ
- Số tiền chuyển cố định/Số dư tối đa: tùy theo nhu cầu KH, không quy định số tiền tối thiểu.
- Ngày bắt đầu thực hiện lệnh: KH có thể chọn đăng ký ngày bắt đầu thực hiện lệnh, tối thiểu 01 ngày sau ngày thiết lập lệnh (ngày hiện tại) trên hệ thống, nếu không chọn, hệ thống sẽ mặc định ngày bắt đầu thực hiện lệnh chuyển tiền là 01 ngày sau ngày thiết lập lệnh.
- Ngày kết thúc thực hiện lệnh: theo ngày đăng ký của KH.
- Tần suất thực hiện: tự động thực hiện các lệnh chuyển tiền theo tần suất mà KH đã đăng ký. KH có thể lựa chọn đăng ký tần suất như sau:
  - + Vào các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ sáu
  - + Hàng ngày
  - + ... ngày một lần
  - + Hàng tuần, vào ngày...
  - + ... tuần một lần, vào ngày...
  - + Hàng tháng, vào ngày...
  - + ... tháng một lần, vào ngày....

### **2. Quy định dịch vụ**

- TKTT của CTK mở tại chi nhánh/phòng giao dịch nào thì CTK phải đến chi nhánh/phòng giao dịch đó để đăng ký/hủy đăng ký/thay đổi/chỉnh sửa đặt lệnh chuyển tiền tự động trên TKTT.
- Đối với mỗi TKTT thiết lập lệnh, CTK chỉ được phép chọn 1 trong 2 hình thức đặt lệnh tự động (định kỳ chuyển một số tiền cố định hoặc định kỳ duy trì số dư tối đa), CTK không thể đồng thời đăng ký cả 2 lệnh chuyển tiền cố định và lệnh định kỳ duy trì số dư tối đa trên 01 (một) tài khoản thiết lập lệnh;
- Lệnh bắt đầu có hiệu lực tối thiểu 01 (một) ngày sau ngày thiết lập lệnh trên hệ thống;
- Đối với tài khoản thụ hưởng là TKQN, ngày kết thúc thực hiện lệnh tối thiểu trước 01 tháng so với ngày đến hạn của TKQN;
- Trường hợp CTK đã đăng ký Dịch vụ, nhưng đến ngày thực hiện lệnh, TKTT của CTK không đủ số dư

để thực hiện, thì hệ thống sẽ không trích tiền từ TKTT của CTK để thực hiện lệnh vào ngày hôm đó. Lệnh chuyển tiền tự động của KH vẫn sẽ tiếp tục được thực hiện vào các kỳ tiếp theo theo đúng tần suất mà CTK đã đăng ký;

- Trường hợp CTK đăng ký Dịch vụ với TKTT đã được cấp hạn mức thấu chi:
- + Với lệnh định kỳ chuyển một số tiền cố định: vào ngày thực hiện lệnh nếu TKTT của CTK không đủ số dư dương để thực hiện tự động chuyển tiền như đăng ký của CTK với MBV, MBV sẽ tự động trích thêm tiền từ hạn mức thấu chi trên TKTT của CTK để đảm bảo đúng, đủ số tiền chuyển đi như CTK đã đăng ký thiết lập. Riêng trường hợp CTK đặt lệnh chuyển tiền định kỳ vào tài khoản tiết kiệm (TKQN, TKĐT...), CTK đảm bảo không sử dụng tiền từ hạn mức thấu chi đã được cấp để chuyển vào tài khoản tiết kiệm.
- + Với lệnh định kỳ duy trì số dư tối đa: vào ngày thực hiện lệnh nếu số dư dương trên TKTT không vượt mức số dư tối đa đã đăng ký, hệ thống sẽ không trích tiền từ TKTT và/hoặc từ hạn mức thấu chi trên TKTT của CTK để thực hiện lệnh chuyển tiền tự động mà CTK đã đăng ký thiết lập.
- Trường hợp tài khoản thiết lập lệnh của CTK bị phong tỏa toàn bộ số dư, MBV không thực hiện các lệnh quy định tại Đề nghị kiểm Hợp đồng này. Trường hợp tài khoản thiết lập lệnh của CTK bị phong tỏa một phần số dư, lệnh vẫn được thực hiện nếu phần số dư không bị phong tỏa đảm bảo đủ số tiền để thực hiện lệnh đã thiết lập.

### **3. Phí và phương thức thanh toán phí**

- Phí chuyển tiền: theo biểu phí được Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại ban hành trong từng thời kỳ.
- Phương thức thanh toán: MBV thu phí chuyển tiền từng lần trước khi thực hiện giao dịch chuyển tiền.
- Tài khoản trích thu phí: tài khoản thiết lập lệnh.

### **4. Thay đổi/chấm dứt lệnh chuyển tiền tự động**

- Trường hợp thay đổi tài khoản thụ hưởng: KH phải gửi cho MBV Đề nghị thay đổi dịch vụ chuyển tiền tự động. MBV chỉ thực hiện thay đổi các giao dịch tự động tiếp theo kể từ khi hai bên ký kết Đề nghị thay đổi dịch vụ chuyển tiền tự động.
- Trường hợp chấm dứt lệnh chuyển tiền tự động: KH phải gửi cho MBV Đề nghị hủy dịch vụ chuyển tiền tự động trước 01 ngày làm việc.
- MBV được tự động dừng lệnh chuyển tiền tự động ra ngoài hệ thống MBV của KH khi Chủ tài khoản nguồn phát sinh dư nghĩa vụ tại MBV (bao gồm nhưng không giới hạn: (i) KH có dư cho vay, thấu chi, bảo lãnh và/hoặc (ii) có hạn mức tín dụng đã được MBV phê duyệt) và việc chuyển tiền tự động theo đánh giá của MBV sẽ dẫn đến khách hàng không thanh toán các nghĩa vụ với MBV đầy đủ và đúng hạn.
- Dịch vụ sẽ chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

+ Hết thời gian thực hiện dịch vụ quy định tại Đề nghị kiêm Hợp đồng sử dụng dịch vụ chuyển tiền tự động và Khách hàng đã hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Đề nghị kiêm Hợp đồng dịch vụ chuyển tiền tự động với MBV.

+ Khách hàng đề nghị chấm dứt lệnh chuyển tiền tự động được MBV chấp thuận bằng văn bản.

+ Tài khoản thiết lập lệnh/tài khoản thụ hưởng bị đóng.

+ MBV chấm dứt dịch vụ do (i) Khách hàng vi phạm hoặc không thực hiện/thực hiện không đúng và đủ các nghĩa vụ và cam kết tại Đề nghị kiêm Hợp đồng dịch vụ hoặc (ii) việc duy trì dịch vụ dẫn tới vi phạm quy định pháp luật hoặc (iii) theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### **3. Quyền và nghĩa vụ của các bên**

#### **Quyền của Khách hàng:**

- Được đăng ký/hủy đăng ký/thay đổi/chỉnh sửa lệnh chuyển tiền tự động tùy theo nhu cầu, đảm bảo tuân thủ quy định của MBV và pháp luật;
- Được MBV thiết lập và thực hiện lệnh chuyển tiền tự động theo đăng ký của CTK và theo đúng các nội dung tại quy định này, quy định của MBV và pháp luật;
- Trách nhiệm của Khách hàng:
- Tuân thủ các qui định của MBV và qui định về việc sử dụng Dịch vụ;
- Ủy quyền cho MBV được tự động trích tiền từ TKTT của CTK tại MBV sang tài khoản thụ hưởng như CTK đã đăng ký với MBV tại Đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ chuyển tiền tự động.
- Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ. Phí dịch vụ được thu một lần bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản áp dụng với mỗi lần KH thực hiện đăng ký/hủy đăng ký Dịch vụ và theo biểu phí được MBV quy định từng thời kỳ.
- CTK cam kết đã đọc, hiểu, nhận thức đầy đủ và cam kết thực hiện theo các nội dung tại Quy định này. CTK công nhận và chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch được thực hiện theo đăng ký với MBV mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi, thoái thác giao dịch với bất kỳ lý do nào; Cam kết chịu mọi rủi ro liên quan đến giao dịch đã được thực hiện.

#### **Quyền của MBV:**

- Sau khi thông báo trước cho CTK ít nhất 03 (ba) ngày làm việc, MBV được quyền từ chối cung cấp/đơn phương hủy bỏ Dịch vụ cho CTK trong trường hợp: (i) CTK không thực hiện đúng các cam kết tại Quy định này và các thỏa thuận đã cam kết với MBV; (ii) CTK đang có các nghĩa vụ tài chính chưa thực hiện về việc thanh toán phí, nợ gốc, trả lãi... đối với MBV; (iii) Tài khoản thiết lập lệnh của CTK bị phong tỏa toàn bộ theo quyết định của cơ quan nhà nước hoặc bị phong tỏa toàn bộ do cầm cố/thế chấp; (iv) TKTT của CTK không có bất kỳ

giao dịch ghi có nào phát sinh trong vòng 06 tháng không bao gồm các giao dịch tự động của hệ thống.

- MBV được quyền điều chỉnh nội dung Quy định Dịch vụ này. Trường hợp có sự thay đổi về phí dịch vụ và/hoặc các quy định khác về dịch vụ, MBV sẽ thông báo công khai trên website của MBV và/hoặc các phương tiện thông tin đại chúng và/hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của MBV. Nếu CTK tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm có hiệu lực của sửa đổi, bổ sung Hợp đồng này có nghĩa là CTK chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.

#### **Trách nhiệm của MBV:**

- Đảm bảo cung cấp Dịch vụ cho CTK đúng theo thỏa thuận với CTK và các nội dung tại Quy định này.
- Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng đối với Dịch vụ do lỗi của MBV liên quan đến việc thực hiện Dịch vụ.

#### **4. Giải quyết tranh chấp và xử lý vi phạm**

- Các quy định liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- Các bên có trách nhiệm tuân thủ các quy định về dịch vụ tại Quy định này, các quy định pháp luật khác có liên quan và các thỏa thuận đã có giữa các bên. Cá nhân có hành vi vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị phạt, xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự. Nếu gây thiệt hại phải bồi thường. Trong trường hợp xảy ra tranh chấp mà không giải quyết được thông qua thương lượng thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án nơi MBV có trụ sở chính giải quyết, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Các sửa đổi, bổ sung liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được MBV và CTK chấp thuận là một phần của quy định này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi và bổ sung đó. Tất cả các thay đổi này được xem như khách hàng đã nhận vào ngày công bố trên Website của MBV hoặc MBV thực hiện thông báo theo các hình thức khác mà không có phản hồi bằng văn bản cho MBV về việc không chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.

#### **5. Điều khoản thi hành**

- Quy định này có hiệu lực kể từ ngày được đăng tải công khai trên website của MBV ([www.mbv.com.vn](http://www.mbv.com.vn)). Trường hợp pháp luật có sự thay đổi mà Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ chuyển tiền tự động này có nội dung trái với pháp luật thì các bên thực hiện các nội dung này theo quy định pháp luật.
- Quy định này là một phần không tách rời của Đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ/Giấy đăng ký dịch vụ đi kèm tiền gửi tiết kiệm hoặc các văn bản có nội dung đăng ký sử dụng dịch vụ chuyển tiền tự động dành cho Khách hàng cá nhân do MBV ban hành từng thời kỳ.

## **C. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÍCH NỢ TỰ ĐỘNG**

### **1. Đặc điểm dịch vụ**

- Dịch vụ trích nợ tự động: Là dịch vụ mà theo đó, định kỳ hàng tháng MBV tự động kiểm tra cước dịch vụ tiền điện/nước/dịch vụ khác khách hàng phải thanh toán trên hệ thống của Công ty điện lực/Công ty cung cấp nước/Nhà cung cấp dịch vụ khác. Khách hàng ủy quyền cho MBV sẽ tự động trích tiền từ Tài khoản thanh toán của khách hàng và ghi Có vào Tài khoản của Nhà cung cấp nếu số dư TKTT của khách hàng có đủ tiền để thực hiện thanh toán;
- Thời điểm cung cấp dịch vụ là thời điểm mà dịch vụ của Khách hàng đã được kích hoạt thành công và sẵn sàng hoạt động. Thời hạn được tính từ thời điểm cung cấp dịch vụ cho đến khi Khách hàng có yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ trích nợ tự động và thông báo cho điểm giao dịch của MBV nơi Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ bằng văn bản;

### **2. Phí dịch vụ**

- Phí dịch vụ là các khoản phí Khách hàng phải trả khi sử dụng dịch vụ trích nợ tự động do MBV cung cấp. Biểu phí dịch vụ được MBV quy định trong từng thời kỳ và được thông báo công khai trên website của MBV, các phương tiện thông tin đại chúng hoặc được niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của MBV cho Khách hàng. Tất cả các loại phí trên đều không hoàn lại cho Khách hàng trong bất kỳ trường hợp nào.
- MBV có quyền quy định, thay đổi mức phí của các loại phí liên quan đến dịch vụ trích nợ tự động và thông báo cho khách hàng thông qua website của MBV trước khi tiến hành thay đổi ít nhất 03 ngày làm việc. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị (ràng buộc) nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực (ngày biểu phí mới có hiệu lực).

### **3. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

#### **Quyền của Khách hàng**

- Đưa ra các yêu cầu trong quá trình sử dụng dịch vụ liên quan đến tài khoản theo quy định của pháp luật và MBV;
- Thay đổi thông tin đã đăng ký;
- Có quyền ngừng sử dụng dịch vụ sau khi thông báo bằng văn bản cho điểm giao dịch của MBV nơi Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ, bao gồm cả trường hợp Khách hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung đối với Biểu phí dịch vụ và Hợp đồng do MBV đưa ra;

#### **Trách nhiệm của Khách hàng**

- Tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của MBV liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản, cũng như các quy định pháp luật và quy định của MBV.
- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của MBV khi đăng ký dịch vụ và trong quá trình sử dụng dịch vụ;

- Đồng ý và cam kết để MBV tự động hàng tháng trích tiền từ Tài khoản thanh toán của mình cho Nhà cung cấp vào thời điểm thanh toán đã đăng ký tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng sử dụng dịch. Trong trường hợp đến kỳ thanh toán dịch vụ, MBV tự động trích nợ Tài khoản thanh toán của Khách hàng để thanh toán tiền điện/nước/dịch vụ cho Nhà cung cấp, mà trong tài khoản không đủ tiền thì Khách hàng sẽ chịu hoàn toàn mọi trách nhiệm và chấp nhận thanh toán tiền điện/nước/dịch vụ của kỳ đó bằng phương thức khác theo quy định của MBV;
- Đồng ý để MBV sử dụng các thông tin của khách hàng trên hệ thống của Nhà cung cấp để phục vụ cho việc trích tiền tự động.
- Đồng ý để MBV trao đổi các thông tin cần thiết của khách hàng với (các) Nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc bên cung cấp dịch vụ thứ ba phục vụ xử lý yêu cầu giao dịch; phục vụ nghiệp vụ đối soát dữ liệu, xử lý tra soát và khiếu nại của khách hàng.
- Đồng ý cho MBV sử dụng các dữ liệu liên quan đến sử dụng dịch vụ được xuất ra từ hệ thống của MBV hoặc bên thứ ba có ký kết nội dung về đồng bộ và đối soát dữ liệu để làm cơ sở giải quyết tranh chấp.
- Thực hiện tra soát, khiếu nại về giao dịch trích nợ tự động trong thời hạn 90 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch;
- Trong trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng hoặc trở ngại khách quan theo quy định pháp luật và có cơ sở chứng minh, thì khách hàng sẽ được xem xét để kéo dài thời hạn khiếu nại.
- Thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ theo biểu phí được MBV quy định trong từng thời kỳ, phù hợp quy định pháp luật;
- Đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang để MBV thực hiện thu phí tự động từ tài khoản sử dụng dịch vụ của khách hàng (bao gồm: Phí duy trì dịch vụ hàng tháng, Phí giao dịch và các khoản phí khác (nếu có); ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh trong tranh chấp với MBV (nếu có) mà Khách hàng có nghĩa vụ phải trả theo phán quyết của các cơ quan tài phán có thẩm quyền (như Tòa án, Trọng tài ...) vào tài khoản của Khách hàng;
- Thường xuyên cập nhật, theo dõi và chấp hành các quy định, hướng dẫn của MBV liên quan đến việc sử dụng dịch vụ trích nợ tự động, gồm một và/hoặc các phương thức như: Hướng dẫn/tờ rơi tại quầy giao dịch, trên trang web chính thức của MBV, trên các phương tiện truyền thông đại chúng hoặc niêm yết công khai tại địa chỉ giao dịch của MBV và các phương thức khác do các bên thỏa thuận;
- Trong trường hợp Khách hàng thay đổi số điện thoại hoặc số Tài khoản thanh toán đã đăng ký dịch vụ trích nợ tự động nhưng không thông báo bằng văn bản cho MBV, khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc thanh toán chậm trễ hoặc các sự cố phát sinh liên quan của những giao dịch này;
- Chấp nhận rằng tin nhắn của dịch vụ trích nợ tự động đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin nhắn

này đã được thực hiện thành công bởi nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, trừ trường hợp bất khả kháng;

- Đồng ý rằng số tiền cước sử dụng điện thoại/nước/dịch vụ mà Khách hàng phải thanh toán cũng như các vấn đề liên quan tới hóa đơn tiền điện không thuộc phạm vi và trách nhiệm giải quyết của MBV

#### **4. Quyền và trách nhiệm của Ngân hàng Quyền của MBV**

- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép các thông tin về Khách hàng và các giao dịch theo đúng quy định của pháp luật;
- Ngừng cung cấp dịch vụ trích nợ tự động trong trường hợp Khách hàng vi phạm các điều kiện và điều khoản đã thỏa thuận với MBV theo Hợp đồng này cũng như các phụ lục, cam kết, thỏa thuận khác (nếu có) giữa các bên và thông báo lại cho Khách hàng bằng văn bản hoặc bằng các phương tiện điện tử như nhắn tin SMS đến số điện thoại di động đăng ký dịch vụ trích nợ tự động của Khách hàng hoặc gửi email đến địa chỉ email đăng ký dịch vụ trích nợ tự động của Khách hàng ngay sau khi ngừng cung cấp dịch vụ;
- Thu phí dịch vụ của Khách hàng theo quy định của Hợp đồng này và theo quy định của MBV trong từng thời kỳ, phù hợp quy định pháp luật;
- MBV được quyền tự động trích tiền từ Tài khoản thanh toán đã đăng ký sử dụng dịch vụ của Khách hàng đối với dịch vụ có thu phí theo định kỳ hàng tháng hay theo giao dịch phát sinh. Trường hợp Tài Khoản thanh toán không đủ số dư để thanh toán phí, MBV được quyền ngừng cung cấp dịch vụ và cung cấp lại khi số dư tài khoản đủ để thanh toán phí. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán toàn bộ khoản nợ phí cho MBV trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc tắt toán (đóng) Tài Khoản;
- MBV được phép trừ hoặc ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh trong tranh chấp với MBV (nếu có) mà Khách hàng có nghĩa vụ phải trả theo phán quyết của các cơ quan tài phán có thẩm quyền (như Tòa án, Trọng tài ...) vào tài khoản của Khách hàng;
- Các quyền khác theo Hợp đồng này và quy định của pháp luật.
- Trách nhiệm của MBV
- Chấp hành các quy định pháp luật và các cam kết/thỏa thuận liên quan đến dịch vụ trích nợ tự động;
- Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo Hợp đồng này;
- Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch, không cung cấp thông tin cho bất kỳ bên thứ ba nào trừ trường hợp Khách hàng và MBV có thỏa thuận khác hoặc tuân theo quy định pháp luật/phán quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

- MBV không chịu trách nhiệm trong việc trả hóa đơn tiền điện của Khách hàng và số tiền điện mà MBV thanh toán cho Nhà cung cấp.

#### **5. Trường hợp miễn trách nhiệm**

##### **MBV không chịu trách nhiệm trong những trường hợp sau:**

- Giao dịch của Khách hàng không thể thực hiện được do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin gặp sự cố hoặc vì bất kỳ lý do nào khác không phải lỗi của MBV;
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: thiên tai, dịch họa, chiến tranh...;
- Số dư trong tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ/không có để thực hiện giao dịch hoặc số dư tài khoản đã bị tạm khóa/phong tỏa/đảm bảo thanh toán cho các nghĩa vụ đã xác lập/đăng ký trước;
- Các tranh chấp phát sinh về số tiền cước sử dụng điện/nước/dịch vụ phải thanh toán của Khách hàng cho Nhà cung cấp, hóa đơn tiền điện cũng như những tranh chấp khác (nếu có) phát sinh khi Khách hàng thanh toán tiền điện qua dịch vụ trích nợ tự động của MBV;
- Việc thông tin cá nhân/doanh nghiệp, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ trích nợ tự động bị công bố/công khai cho bất kỳ bên thứ ba nào trong các trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của MBV (bị thâm nhập trái phép, lỗi do nhà cung cấp dịch vụ viễn thông,...) sẽ là sự kiện loại trừ trách nhiệm của MBV.

#### **6. Giao dịch không hủy ngang**

- Khách hàng không thể hủy ngang, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua dịch vụ trích nợ tự động và được MBV ghi nhận đầy đủ thông tin của Khách hàng cùng với các chi tiết nghiệp vụ được thực hiện.
- Bất kỳ giao dịch nào đã được xử lý thành công qua dịch vụ trích nợ tự động sẽ được MBV coi là có giá trị và không được hủy ngang và Khách hàng cam kết chịu hoàn toàn trách nhiệm cũng như nghĩa vụ với MBV đối với các giao dịch đó.

#### **7. Thực hiện lệnh thanh toán**

- Việc thanh toán tự động sẽ được thực hiện vào kỳ thanh toán hóa đơn tiền điện/nước/dịch vụ hàng kỳ của Khách hàng nếu tài khoản thanh toán của Khách hàng đủ số dư để thực hiện việc trích nợ tự động theo quy định của Ngân hàng.
- Các lệnh thanh toán tự động được thực hiện thành công không được hủy ngang trong mọi trường hợp.
- Các lệnh thanh toán tự động sẽ được hệ thống tự động quét và thực hiện thu vào 05 ngày làm việc liên tiếp, bắt đầu từ Ngày đăng ký thanh toán mà khách hàng thực hiện đăng ký. Nếu Ngày đăng ký này rơi vào ngày nghỉ, hệ thống sẽ thực hiện quét lần 01 vào ngày làm việc cuối cùng trước kỳ nghỉ và thực hiện quét tiếp vào ngày làm việc sau kỳ nghỉ lễ. Trong trường hợp các ngày nghỉ lễ kéo dài hơn 05

ngày, khách hàng chủ động thanh toán tiền điện/nước/dịch vụ bằng cách phương thức thanh toán khác.

#### **8. Thỏa thuận khác**

**Giải quyết các tra soát, khiếu nại có liên quan đến việc thực hiện dịch vụ của hai Bên.**

- Cung cấp dịch vụ trích nợ tự động;
- Ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng, MBV có quyền chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các dịch vụ trích nợ tự động sau khi có thông báo trước chậm nhất là 03 ngày làm việc cho khách hàng và bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản này, quy định của MBV và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ trích nợ tự động; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/ngghi ngờ về hoạt động rửa tiền của Khách hàng; (v) Khi lợi ích của MBV/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của MBV.
- MBV có thể từ chối cung cấp trích nợ tự động cho Khách hàng vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm các trường hợp: (i) Khách hàng vi phạm quy định của MBV hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của MBV/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp MBV tạm ngưng dịch vụ trích nợ tự động để bảo trì; (vi) Khi phát hiện Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Bản điều kiện điều khoản này.
- Tất cả các thông báo do MBV thông báo cho Khách hàng theo các hình thức được quy định trong Điều khoản điều kiện này sẽ xem như Khách hàng nhận được: Trong vòng 5 ngày kể từ ngày gửi bằng thư (tính theo dấu bưu điện nơi gửi) nếu gửi bằng thư; hoặc vào ngày gửi đi nếu gửi bằng các phương thức có khả năng ghi nhận thông tin ngày gửi như fax, email... mà Khách hàng đã đăng ký với MBV; hoặc vào ngày công bố trên website chính thức của MBV hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hay ngày niêm yết tại địa chỉ giao dịch của MBV.

#### **9. Điều khoản thi hành**

- Quy định này có hiệu lực kể từ ngày được đăng tải công khai trên website của MBV ([www.mbv.com.vn](http://www.mbv.com.vn)). Trường hợp pháp luật có sự thay đổi mà Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ chuyển tiền tự động này có nội dung trái với pháp luật thì các bên thực hiện các nội dung này theo quy định pháp luật.
- Quy định này là một phần không tách rời của Đề nghị kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ/Giấy đăng ký dịch vụ đi kèm tiền gửi tiết kiệm hoặc các văn bản có nội dung đăng ký sử dụng dịch vụ chuyển tiền tự

động dành cho Khách hàng cá nhân do MBV ban hành từng thời kỳ.



## **D. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

### **ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

1. **Chủ thẻ/Khách hàng (KH):** là cá nhân được MBV cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
2. **Chủ thẻ chính:** là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với MBV.
3. **Chủ thẻ phụ:** là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
4. **Thẻ ngân hàng (dưới đây gọi tắt là "thẻ"):** là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận.
5. **Tài khoản thanh toán:** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại MBV để sử dụng các dịch vụ thanh toán do MBV cung cấp.
6. **Số dư khả dụng của tài khoản thanh toán:** là số tiền mà chủ tài khoản có thể rút/chi tiêu khi đang duy trì tài khoản thanh toán tại Ngân hàng.  
Số dư khả dụng của tài khoản thanh toán = Số dư tài khoản – Số dư tối thiểu (nếu có) + Hạn mức thấu chi (nếu có) – Số dư bị phong tỏa (nếu có).
7. **Thẻ ghi nợ nội địa MBV dành cho KHCN:** là các loại thẻ do MBV phát hành cho các cá nhân, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại MBV, trong phạm vi lãnh thổ nước CHXHCN Việt Nam.
8. **Thẻ ghi nợ quốc tế MBV dành cho KHCN:** là thẻ do MBV phát hành cho các cá nhân, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong và ngoài lãnh thổ nước CHXHCN Việt Nam trong phạm vi số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại MBV.
9. **Tổ chức Phát hành Thẻ (gọi tắt là TCPHT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước từng thời kỳ.
10. **Tổ chức Thanh toán Thẻ (gọi tắt là TCTTT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước từng thời kỳ.
11. **NAPAS:** Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt Nam.
12. **Tổ chức thẻ quốc tế (viết tắt là TCTQT):** là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do TCTQT cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

13. **Đơn vị chấp nhận thẻ (gọi tắt là ĐVCNT):** là đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
  14. **Mã số xác định chủ thẻ (Personal Identification Number - viết tắt là "PIN"):** là mã số mật được MBV cấp cho Chủ thẻ hoặc do chủ thẻ tạo lập theo quy trình được TCPHT quy định để sử dụng trong các giao dịch thẻ.
  15. **Máy giao dịch tự động (Automated Teller Machine – viết tắt là ATM):** là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật.
  16. **Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán bao gồm Point of Sale (viết tắt là POS), Mobile Point of Sale (viết tắt là mPos) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác:** Là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. POS có thể được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của TCTTT để cung ứng tiền mặt cho chủ thẻ theo thỏa thuận giữa TCTTT và TCPHT phù hợp với phạm vi sử dụng thẻ theo quy định của Pháp luật.
  17. **Giao dịch thẻ:** là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do MBV, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.
  18. **Thời hạn hiệu lực của thẻ:** là khoảng thời gian Chủ thẻ được MBV cho phép sử dụng thẻ. Thời hạn hiệu lực thẻ được in trên thẻ.
- Thẻ giả:** là thẻ không do MBV phát hành nhưng chứa các thông tin của thẻ thật, chủ thẻ thật.
19. **Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ không được sự cho phép của chủ thẻ.
  20. **Dịch vụ hỗ trợ Visa Concierge:** là dịch vụ hỗ trợ hoạt động 24/7 về thông tin/đặt vé/đặt chỗ trên toàn thế giới của Visa đối với 1 số nhóm chủ thẻ cao cấp, trong đó có bao gồm các chủ thẻ Visa Platinum.

### **ĐIỀU 2. QUY ĐỊNH VỀ THẺ GHI NỢ**

#### **1. Sử dụng thẻ**

- Chủ thẻ được sử dụng thẻ ghi nợ để thực hiện các giao dịch thẻ bao gồm: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, truy vấn số dư, truy vấn 5 giao dịch gần nhất, đổi PIN, và sử dụng các dịch vụ khác do MBV, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.

#### **2. Đồng tiền thanh toán trên thẻ**

- Trên lãnh thổ Việt Nam
  - + Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
  - + Các giao dịch thẻ khác:
    - ✓ Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền

thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ.

✓ Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam.

✓ Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của NHNN.

- Ngoài lãnh thổ Việt Nam: (áp dụng cho thẻ ghi nợ quốc tế), các giao dịch thẻ ghi nợ quốc tế thực hiện bằng đồng tiền được TCTTT chấp nhận làm đồng tiền thanh toán. Tỷ giá quy đổi đối với giao dịch ngoại tệ do Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT) quy định vào ngày xử lý giao dịch (ngày TCTQT xử lý thanh quyết toán và truyền dữ liệu giao dịch về cho MBV). Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho MBV bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do MBV niêm yết từng thời kỳ.

### 3. Hạn mức sử dụng thẻ

- Hạn mức rút tiền mặt/hạn mức thanh toán/hạn mức chuyển khoản trong một giao dịch, trong một ngày và các hạn mức khác đối với từng loại thẻ ghi nợ do MBV quy định phù hợp theo các quy định pháp luật, được ghi nhận và công khai tới Chủ thẻ thông qua các phương thức niêm yết công khai trên website của MBV/ địa chỉ website khác do MBV thông báo (sau đây gọi chung là Website của MBV), điểm giao dịch của MBV hoặc tờ rơi sản phẩm do MBV phát hành.
- Đối với hạn mức rút ngoại tệ tiền mặt tại nước ngoài, một thẻ được rút số ngoại tệ tiền mặt tối đa tương đương 30 (ba mươi) triệu đồng Việt Nam trong một ngày.

### 4. Phí

#### 4.1. Các khoản phí áp dụng:

- Phí phát hành: là khoản phí KH phải trả khi phát hành thẻ.
- Phí phát hành lại: là khoản phí KH phải trả khi KH yêu cầu phát hành lại thẻ.
- Phí thường niên: là khoản phí KH phải trả hàng năm để duy trì việc sử dụng thẻ.
- Phí rút tiền mặt: là khoản phí phát sinh khi KH thực hiện giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ.
- Phí cấp lại số PIN: là khoản phí KH phải trả khi yêu cầu cấp lại số PIN.
- Phí thông báo thẻ bị thất lạc, mất cắp: là khoản phí KH phải trả khi thông báo thẻ bị thất lạc hoặc bị mất cắp.
- Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch: là khoản phí KH phải trả khi yêu cầu cấp bản sao hóa đơn giao dịch ngoài hóa đơn mà KH đã nhận tại ĐVCNT.
- Phí khác theo quy định của MBV từng thời kỳ.

#### 4.2. Sửa đổi, bổ sung phí, phạt

- MBV có quyền sửa đổi, bổ sung, thay đổi các quy định về phí, phạt theo từng thời kỳ phù hợp theo quy định của pháp luật và quy định của MBV, được ghi nhận và công khai tới chủ thẻ thông qua các phương thức niêm yết công khai trên Website của MBV,

điểm giao dịch của MBV hoặc tờ rơi sản phẩm do MBV phát hành. Các sửa đổi và bổ sung này có hiệu lực tối thiểu sau 07 ngày từ ngày được thông báo và được ghi rõ trong thông báo, phù hợp với quy định của pháp luật.

- Nếu KH không chấp nhận những quy định mới về phí, phạt do MBV đưa ra, KH có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ.
- Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời điểm có hiệu lực của việc sửa đổi về phí, phạt mà không có văn bản thông báo tới MBV về việc chấm dứt sử dụng thẻ thì đương nhiên được coi là KH đã chấp nhận hoàn toàn các nội dung được sửa đổi, bổ sung đó.

### 4.3. Phương thức thu, mức thu và thời điểm thu phí

- KH đồng ý MBV được quyền trừ vào số dư tài khoản thanh toán gắn với thẻ để thanh toán các khoản phí trên đây. Mức thu phí, thời điểm thu áp dụng đối với các loại phí theo Khoản 4.1 Điều này và các loại phí khác (nếu có) theo quy định của MBV tại Biểu phí do MBV ban hành trong từng thời kỳ, được thông báo rộng rãi tại các địa điểm giao dịch của MBV hoặc trên website của MBV.

### 5. Thời hạn sử dụng thẻ/Ngày bắt đầu hiệu lực thẻ

- Thời hạn sử dụng thẻ: Là khoảng thời gian Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ. Thông tin ngày đến hạn của thẻ được in trên bề mặt thẻ. Hết thời hạn sử dụng thẻ, nếu có nhu cầu tiếp tục sử dụng, Chủ thẻ phải làm thủ tục gia hạn để MBV xem xét.
- Ngày bắt đầu hiệu lực thẻ: là ngày thẻ được phát hành thành công và có thể sử dụng. Đối với những thẻ không có thời hạn sử dụng/không bị giới hạn sử dụng thẻ thì trên bề mặt thẻ chỉ in thông tin Ngày bắt đầu hiệu lực thẻ:

+ Thẻ Visa debit có thời hạn sử dụng là 05 năm kể từ ngày phát hành.

+ Trường hợp TKTT gắn với thẻ bị đóng thì thẻ cũng không còn hiệu lực sử dụng.

### 6. Thẻ chính, thẻ phụ

- Với các thẻ: Activeplus, Visa debit chủ thẻ chính có thể yêu cầu phát hành thêm tối đa 02 (hai) thẻ phụ nếu đáp ứng điều kiện theo quy định của MBV. Hạng của thẻ phụ phải bằng với hạng của thẻ chính.
- Chủ thẻ chính và (các) Chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm liên đới và mỗi người chịu trách nhiệm cá nhân trong việc thực hiện Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này:
  - + Việc mất khả năng thực hiện Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ của Chủ thẻ chính vì bất kỳ lý do gì và trong bất kỳ trường hợp nào cũng không làm giảm trừ nghĩa vụ liên đới của (các) Chủ thẻ phụ trong việc thực hiện Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
  - + Trường hợp Chủ thẻ chính hoặc Chủ thẻ phụ mất khả năng thực hiện Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ thì (các) Chủ thẻ còn lại có trách nhiệm

thực hiện nghĩa vụ của tất cả (các) Chủ thẻ đối với MBV.

+ Trường hợp Chủ thẻ chính bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự, việc thừa hưởng số dư trên TKTT gắn với thẻ của Chủ thẻ chính được thực hiện theo quy định pháp luật.

- Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu khóa, chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ phụ. Khi thẻ phụ bị khóa, chấm dứt việc sử dụng, Chủ thẻ phụ không có quyền yêu cầu mở khóa thẻ phụ, phát hành lại PIN, phát hành lại thẻ. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt việc sử dụng thẻ thì đồng thời chấm dứt sử dụng thẻ của (các) Chủ thẻ phụ.

## **7. Phạm vi sử dụng thẻ**

### **7.1. Thẻ ghi nợ nội địa:**

- Thẻ chỉ có thể sử dụng trong lãnh thổ Việt Nam.
- Thẻ được chấp nhận tại tất cả các điểm chấp nhận thẻ và website có logo MBV, NAPAS.

### **7.2. Thẻ ghi nợ quốc tế:**

- Thẻ có thể sử dụng trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- Thẻ được chấp nhận tại tất cả các điểm chấp nhận thẻ và website có logo MBV và TCTQT hợp tác phát hành thẻ (như VISA đối với Thẻ ghi nợ quốc tế MBV VISA).
- Phạm vi sử dụng thẻ có thể thay đổi theo quy định của MBV trong từng thời kỳ. MBV sẽ công bố trên Website của MBV, Chủ thẻ có trách nhiệm theo dõi để thực hiện.

## **8. Kênh sử dụng thẻ**

- Thẻ có thể chi tiêu trên POS;
  - Thẻ có thể chuyển khoản trên ATM, rút tiền trên ATM/POS lắp đặt tại CN/PGD của TCTTT theo thỏa thuận giữa TCTTT và MBV;
  - Thẻ có thể chi tiêu trên Internet.
- + Thẻ ghi nợ quốc tế được xác thực qua thông tin thẻ (số thẻ, họ tên chủ thẻ, ngày hiệu lực thẻ, CVV2).
- + Thẻ ghi nợ nội địa được xác thực qua thông tin thẻ (số thẻ, họ tên chủ thẻ, ngày hiệu lực thẻ) và OTP do MBV gửi tới KH qua các kênh như SMS.. theo quy định của MBV từng thời kỳ.

## **9. Các hành vi bị cấm khi sử dụng thẻ**

- Lạm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.

- Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ.

## **10. Từ chối thanh toán thẻ**

### **Thẻ có thể bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau đây:**

- Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Mục 9 Điều 2 Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này;
- Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất;
- Số dư khả dụng không đủ chi trả khoản thanh toán;
- Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;
- Thẻ đã bị khóa/chấm dứt sử dụng;
- Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản phí theo quy định của MBV;
- Thẻ hết hạn sử dụng;
- Thẻ cũ, nát, không thể nhận diện được các thông tin: số thẻ, ngày hết hạn, logo, hologram, chữ ký;
- Dải chữ ký để trống;
- Chủ thẻ thực hiện các giao dịch ngoài quy định của MBV về “Giao dịch thẻ” tại Khoản 17 Điều 1 Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này;
- Chủ thẻ vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, các quy định của MBV, TCTTT hoặc các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với MBV.

## **11. Phát hành lại, gia hạn thẻ**

- Chủ thẻ có quyền yêu cầu MBV phát hành thẻ mới thay thế khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc bị hư hỏng; gia hạn thẻ trong thời hạn hiệu lực thẻ và Chủ thẻ phải trả phí phát hành lại thẻ cho MBV. Thẻ cũ hết giá trị sử dụng kể từ thời điểm khách hàng kích hoạt thẻ mới để sử dụng.
- Khi thẻ hết hạn, MBV có thể chủ động gia hạn thẻ và gửi trả thẻ/PIN cho KH, đồng thời có thông báo tới KH theo Quy trình của MBV.
- Việc phát hành lại thẻ, in PIN sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được nêu trong Điều khoản giao dịch chung này.

## **12. Tạm khóa thẻ**

### **MBV có quyền thực hiện tạm khóa thẻ tạm thời trong các trường hợp sau:**

- Chủ thẻ không sử dụng thẻ từ 06 tháng trở lên hoặc số dư còn lại trên TKTT không đủ theo quy định của MBV trong từng thời kỳ;
- Theo yêu cầu của Chủ thẻ;
- Các trường hợp khác do các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu thực hiện và các trường hợp khác theo quy định pháp luật;
- Trường hợp nghi ngờ thẻ đã bị lộ thông tin nhưng không thể liên hệ thông báo cho chủ thẻ, khóa thẻ để đảm bảo an toàn cho chủ thẻ.

## **13. Chấm dứt sử dụng, thu hồi thẻ**

### **MBV có quyền đơn phương thực hiện các biện pháp chấm dứt việc sử dụng thẻ, thu hồi thẻ trong các trường hợp sau:**

- Chủ thẻ chậm thanh toán phí thường niên quá 3 tháng (đối với thẻ ghi nợ quốc tế) hoặc quá 1 năm (đối với thẻ ghi nợ nội địa). Quy định về việc thanh toán phí thường niên có thể thay đổi trong từng thời kỳ theo phê duyệt của Ban lãnh đạo MBV;
- Chủ thẻ vi phạm các quy định về việc phát hành và sử dụng thẻ của pháp luật và MBV từng thời kỳ;
- MBV phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
- Chủ thẻ không còn thuộc đối tượng phát hành thẻ theo quy định của MBV;
- Chủ thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự;
- Chủ thẻ chết, mất tích, bị tuyên bố là đã chết/mất tích, mất năng lực hành vi dân sự hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật;
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo hoặc quản lý rủi ro: MBV được quyền tạm khóa thẻ hoặc chấm dứt sử dụng thẻ nếu phát hiện thấy thẻ thực hiện các giao dịch nghi ngờ lừa đảo, gian lận, giả mạo hoặc có dấu hiệu thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật;
- Thẻ hết hạn sử dụng; Thẻ giả; Thẻ sử dụng trái phép;
- Tài khoản thanh toán kết nối với thẻ của khách hàng đã bị đóng;
- Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- Các trường hợp khác theo quy định của MBV và Pháp luật.

#### **Quy định khác**

- Các quy định về điều kiện và thủ tục đăng ký phát hành thẻ; điều kiện sử dụng thẻ của Chủ thẻ; các quy định khác chưa được ghi nhận tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành và quy định sản phẩm của MBV phù hợp theo luật định, được thông báo trên Website của MBV hoặc các điểm giao dịch của MBV.

### **ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ ĐỐI VỚI MBV**

#### **1. Quyền của Chủ thẻ**

- Chủ thẻ được sử dụng thẻ ghi nợ để thực hiện các giao dịch thẻ theo quy định tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ hiện hành và Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Được tra soát, khiếu nại với MBV trong quá trình sử dụng thẻ về các sai sót, vi phạm (nếu có) theo quy định tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ hiện hành, Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và quy định liên quan của pháp luật (Chủ thẻ phụ chỉ được tra soát, khiếu nại về các giao dịch do Chủ thẻ phụ thực hiện).
- Chủ thẻ chính được đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ thanh toán cho MBV.

- Yêu cầu khóa thẻ/mở khóa thẻ, cấp lại số PIN, gia hạn, phát hành lại thẻ theo quy định của MBV từng thời kỳ; Yêu cầu MBV cung cấp thông tin định kỳ hoặc đột xuất về lịch sử giao dịch thẻ, số dư tài khoản thanh toán gắn với thẻ, các thông tin cần thiết khác và hạn mức sử dụng liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của MBV (Chủ thẻ chính được đưa ra các yêu cầu liên quan đến thẻ chính và thẻ phụ, chủ thẻ phụ chỉ được đưa ra yêu cầu liên quan đến thẻ phụ). Trong trường hợp này Chủ thẻ phải thanh toán các khoản phí theo quy định của MBV tương ứng với từng yêu cầu theo Biểu phí được MBV niêm yết tại trụ sở giao dịch hoặc trên trang web của MBV.

- Được hưởng các chương trình ưu đãi dành cho Chủ thẻ do MBV cung cấp.

- Các quyền khác theo quy định pháp luật.

#### **2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ**

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các hồ sơ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của MBV khi đề nghị phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ; thông báo ngay cho MBV bằng văn bản những thay đổi về các thông tin đã cung cấp, đăng ký tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ hiện hành dành cho Khách hàng cá nhân hoặc các thông tin khác theo yêu cầu của MBV.
- Nhận thẻ tại nơi khách hàng yêu cầu/đến nhận thẻ trực tiếp tại trụ sở MBV/các phương thức nhận thẻ khác theo quy định của MBV từng thời kỳ. Trong trường hợp khách hàng đăng ký đến nhận thẻ trực tiếp tại trụ sở MBV, thời gian quy định trả thẻ cho khách hàng là 60 ngày. Nếu quá thời hạn này mà khách hàng không đến nhận thẻ thì MBV có quyền hủy thẻ và Chủ thẻ vẫn phải chịu phí phát hành thẻ.
- Ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau thẻ ngay sau khi nhận thẻ. Khi thực hiện các giao dịch bằng thẻ, Chủ thẻ phải ký lên hóa đơn giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch được sự chấp thuận của MBV không yêu cầu có chữ ký của Chủ thẻ.
- Tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của MBV trong quá trình sử dụng thẻ.
- Sử dụng thẻ trong phạm vi hạn mức thẻ theo quy định của MBV.
- Sử dụng thẻ theo đúng mục đích thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút/ứng tiền mặt hoặc thực hiện các giao dịch được phép khác; không sử dụng thẻ cho bất kỳ mục đích nào trái với (i) quy định pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam/nước sở tại nơi Chủ thẻ sử dụng thẻ để giao dịch (đối với thẻ ghi nợ quốc tế) và (ii) quy định của MBV. Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng thẻ không đúng mục đích.
- Công nhận các hóa đơn, chứng từ liên quan đến giao dịch thẻ đã được hệ thống các ngân hàng ghi nhận và cung cấp. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán đối với toàn bộ các giao dịch có chữ ký và/hoặc sử dụng PIN và/hoặc OTP của Chủ thẻ, và các giao

dịch khác được thực hiện qua thẻ của chủ thẻ mà không cần chữ ký của Chủ thẻ.

- Công nhận và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch/chứng từ rút tiền mặt, chuyển khoản trên ATM; chi tiêu, ứng tiền mặt trên POS được lắp đặt tại các CN/PGD của TCTTT theo thỏa thuận giữa TCTTT và MBV.
- Thanh toán đầy đủ đúng hạn đối với toàn bộ các giao dịch, phí và lãi (nếu có) của thẻ chính và thẻ phụ phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ theo biểu phí của MBV ban hành từng thời kỳ. Đồng ý để MBV ghi nợ TKTT của Chủ thẻ để thanh toán cho các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng thẻ.
- Đồng ý rằng nếu KH sử dụng thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, KH có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.
- Chủ thẻ hiểu rằng các giao dịch thực hiện trên Internet, SMS Banking, POS và các kênh ngân hàng điện tử khác luôn tiềm tàng rủi ro và chấp nhận chịu mọi trách nhiệm về những rủi ro phát sinh.
- Nhận thức đầy đủ rủi ro và chịu trách nhiệm trong trường hợp các giao dịch thanh toán, chuyển tiền của Chủ thẻ bị các tổ chức/quốc gia nước ngoài tịch thu, niêm phong hoặc tạm dừng thực hiện giao dịch (do liên quan đến các yếu tố cấm vận, tội phạm, khủng bố, tài trợ khủng bố, rửa tiền, giao dịch đáng ngờ bị áp dụng lệnh tòa án, cơ quan tại nước ngoài hoặc các lý do khác).
- Hoàn trả lại thẻ cho MBV khi tìm lại được thẻ đã báo mất cắp, thất lạc trước đó; khi thẻ hết hạn sử dụng; khi Chủ thẻ không có nhu cầu tiếp tục sử dụng thẻ; và các trường hợp khác theo yêu cầu của MBV.
- Đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang cho MBV được toàn quyền sử dụng các thông tin liên quan đến Chủ thẻ tại MBV và cung cấp cho bên thứ ba có thẩm quyền hoặc bên thứ ba khác theo quy định của MBV hoặc quy định của pháp luật.
- Thông báo kịp thời với MBV khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của của chủ thẻ hoặc TKTT của chủ thẻ bị lợi dụng.
- Phối hợp với MBV giải quyết các sai sót, nhầm lẫn trên giao dịch tài khoản thanh toán.
- Hoàn trả theo yêu cầu của MBV đối với các khoản tiền có được do lỗi của MBV hoặc do sự cố hệ thống.
- Chịu trách nhiệm giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ.
- Tự kiểm tra, kiểm soát việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ trong suốt quá trình sử dụng thẻ. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với MBV về toàn bộ các giao dịch có liên quan phát sinh từ việc sử dụng thẻ chính và thẻ phụ. Tự giải quyết các tranh chấp phát sinh (nếu có) với chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ.

- Thông báo ngay cho MBV trong trường hợp bị mất thẻ, thẻ bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin.
- Trường hợp thẻ bị lợi dụng trước khi MBV có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ, chủ thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc thẻ bị lợi dụng gây ra.
- Đồng ý rằng trường hợp MBV phải tuân thủ quy định của TCTQT (bao gồm các thủ tục xử lý tra soát, khiếu nại tại các cơ quan tài phán...) thì Chủ thẻ chấp nhận các yêu cầu từ phía MBV và TCTQT liên quan đến thẻ đã phát hành cho Chủ thẻ.
- Thanh toán số tiền giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quy định của TCTQT khi tranh chấp được đưa ra Tòa án có thẩm quyền và Tòa án xử KH thua kiện.
- Đối với việc tra soát, khiếu nại thẻ: chủ thẻ tuân thủ theo quy định của MBV (đối với thẻ ghi nợ nội địa) và của Tổ chức thẻ quốc tế mà MBV là thành viên (đối với thẻ ghi nợ quốc tế).
- Trong trường hợp Chủ thẻ đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ hoặc bị MBV yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ, thẻ sẽ không còn giá trị sử dụng. Trong trường hợp này, Chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí, nợ...liên quan tới việc phát hành và sử dụng thẻ (nếu có) với MBV.
- Bất kỳ yêu cầu nào của Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng hình thức được pháp luật cho phép hoặc do hai bên thỏa thuận. MBV không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do Chủ thẻ không thực hiện các yêu cầu thông qua các hình thức này.
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này; các quy định của MBV và các quy định của pháp luật có liên quan.

#### **ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA MBV**

##### **1. Quyền của MBV**

- Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị được cung ứng dịch vụ thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ.
- Được từ chối phát hành thẻ nếu Chủ thẻ không đáp ứng đầy đủ các điều kiện tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và quy định của MBV.
- Ghi nợ TKTT của Chủ thẻ các khoản phí và các khoản thanh toán liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của MBV từng thời kỳ.
- Ngừng cung cấp dịch vụ cho Chủ thẻ bằng cách tạm khóa/chấm dứt, hủy hoặc thu hồi thẻ nếu Chủ thẻ vi phạm các thỏa thuận tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ hoặc Chủ thẻ sử dụng thẻ giả mạo hoặc thẻ bị nghi ngờ giả mạo.
- Thực hiện các biện pháp cần thiết sau khi thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ như: dừng giao dịch thẻ, tạm khóa/chấm dứt việc sử dụng, thu hồi thẻ, hủy thẻ khi Chủ thẻ vi phạm các quy định pháp luật liên

quan đến việc sử dụng thẻ hoặc vi phạm các thỏa thuận tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này hoặc các trường hợp có dấu hiệu cho thấy thẻ bị lợi dụng hoặc thẻ nghi ngờ thực hiện các giao dịch gian lận, giả mạo.

- Từ chối yêu cầu trợ giúp thẻ phụ của Chủ thẻ phụ trong trường hợp thẻ phụ đang trong trạng thái khóa tạm thời theo yêu cầu của Chủ thẻ chính.
- Trong trường hợp Chủ thẻ đăng ký đến nhận thẻ trực tiếp tại trụ sở MBV, thời gian quy định trả thẻ cho Chủ thẻ là 60 ngày. Nếu quá thời hạn này mà Người sử dụng thẻ không đến nhận thẻ, MBV có quyền hủy thẻ và thu phí phát hành thẻ.
- Từ chối cấp phép/thanh toán các giao dịch thẻ không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MBV và pháp luật, bao gồm và không hạn chế các trường hợp nêu tại Mục 10 Điều 2 Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc hoặc trong trường hợp vì lý do để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho Chủ thẻ khi MBV không thực hiện hoặc chậm trễ trong việc thực hiện các thỏa thuận tại hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ hiện hành và bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của MBV.
- Thực hiện các biện pháp trên hệ thống của MBV và Tổ chức thẻ quốc tế nhằm đảm bảo an toàn thẻ cho chủ thẻ.
- Có quyền thu thập thông tin từ các cá nhân, tổ chức khác về Chủ thẻ khi nhận được đề nghị phát hành thẻ từ Chủ thẻ.
- Yêu cầu Chủ thẻ thanh toán các khoản phí phát sinh liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ.
- Được quyền định kỳ đánh giá lại việc sử dụng thẻ của khách hàng cũng như đánh giá lại các điều kiện phát hành thẻ ghi nợ của khách hàng theo đúng quy định của MBV và trên cơ sở việc đánh giá đó, MBV có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ.
- Tạm dừng dịch vụ theo thông báo của MBV khi Chủ thẻ không tuân thủ các yêu cầu bảo mật; trong trường hợp phát sinh sự kiện bất khả kháng theo quy định tại Điều 8 hoặc các trường hợp khác theo quy định của MBV và của pháp luật.
- Thực hiện khóa thẻ tạm thời khi khách hàng yêu cầu hoặc các trường hợp khác nêu tại Mục 12 Điều 2 Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Chấm dứt việc sử dụng thẻ (khóa thẻ vĩnh viễn), thu hồi và hủy thẻ theo một trong những trường hợp nêu tại Mục 13 Điều 2 Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Cung cấp các thông tin về thẻ và/hoặc Chủ thẻ trong những trường hợp theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với Chủ thẻ, bao gồm: Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được

phép khác thông tin về Chủ thẻ, mã số khách hàng, TKTT và các giao dịch thẻ.

- Được miễn trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng và dịch vụ hàng hóa mà được thanh toán bằng thẻ giữa Chủ thẻ và ĐVCNT.
- Các quyền khác theo quy định tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và quy định của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của MBV**

- Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ của pháp luật Việt nam (đối với thẻ ghi nợ nội địa) và của TCTQT (đối với thẻ ghi nợ quốc tế).
  - Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ và TKTT của Chủ thẻ, luật và chỉ cung cấp các thông tin này trong những trường hợp theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với KH.
  - Công bố đầy đủ thông tin về các loại phí mà Chủ thẻ phải trả trước khi sử dụng thẻ (kể cả phí giao dịch thẻ khác hệ thống).
  - Hướng dẫn Chủ thẻ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn cho giao dịch thẻ.
  - Chịu trách nhiệm khóa thẻ trong vòng 30 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo của Chủ thẻ khi thẻ bị mất cắp, thất lạc, thông tin thẻ bị lộ hoặc định danh được chủ thẻ trong trường hợp thẻ bị lợi dụng (trừ trường hợp bất khả kháng).
  - Chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ phát sinh bằng thẻ kể từ thời điểm khóa thẻ.
  - Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, thắc mắc của Chủ thẻ có liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ (bao gồm trường hợp xác nhận việc đã xử lý thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý từ Chủ thẻ liên quan đến việc mất thẻ của Chủ thẻ) theo quy định của pháp luật (đối với thẻ ghi nợ nội địa) và các TCTQT (đối với thẻ ghi nợ quốc tế).
  - Đối với thẻ ghi nợ quốc tế MBV Visa debit: Thanh toán phí thành viên của dịch vụ Visa Concierge do TCTQT Visa quy định và phí bảo hiểm du lịch toàn cầu của chủ thẻ cho nhà cung cấp bảo hiểm.
  - Các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.
- ĐIỀU 5. THẤT LẠC THẺ, MẤT CẤP THẺ, LỘ/NGHI NGỜ LỘ THÔNG TIN THẺ/GIAN LẬN HOẶC TỒN THẤT/THÔNG TIN THẺ BỊ LỢI DỤNG**
- Nếu thẻ bị thất lạc, mất cắp (vớ bất cứ lý do nào) hoặc để lộ thông tin thẻ (số PIN, số thẻ, ...) cho người khác biết, nghi ngờ thông tin thẻ (số thẻ, số PIN,...) đã bị lộ/bị lợi dụng, nghi ngờ gian phát sinh gian lận hoặc tổn thất, KH có trách nhiệm thông báo cho Chi nhánh gần nhất của MBV hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng MBV 247 theo số điện thoại: 1800 58 88 15 , sau đó bổ sung văn bản đề nghị chính thức về việc khóa thẻ để xác nhận với MBV; đồng thời thanh toán các khoản phí theo quy định của MBV. KH phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch thẻ đã được thực hiện trước thời điểm MBV khóa thẻ.
  - Sau khi nhận được thông báo/đề nghị của KH, MBV thực hiện:

+ Xác thực thông tin KH và tiến hành các biện pháp để trì hoãn hoặc tạm dừng thực hiện các giao dịch đi, đến (nếu có) đồng thời tiến hành các bước nghiệp vụ để khóa thẻ tối đa trong vòng 30 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo/đề nghị của KH hoặc định danh được đúng Khách hàng (trừ trường hợp bất khả kháng);

+ Phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho Chủ thẻ.

- MBV chịu trách nhiệm về các giao dịch thẻ phát sinh sau thời điểm khóa thẻ.
- KH đảm bảo không sử dụng lại thẻ đã tìm được do bị thất lạc hoặc mất cắp hoặc số PIN bị lộ (đã thông báo cho MBV trước đó) trừ khi có sự đồng ý (bằng văn bản) của MBV.
- Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, MBV và KH phân định trách nhiệm và thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## **ĐIỀU 6. THỜI HẠN XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI**

### **1. Thời hạn Khách hàng tra soát, khiếu nại giao dịch thẻ:**

- Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại đối với MBV trong vòng 60 ngày (đối với thẻ ghi nợ nội địa)/90 ngày (đối với thẻ ghi nợ quốc tế) kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

### **2. Hình thức MBV tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Khách hàng bao gồm:**

- KH gửi yêu cầu hỗ trợ, tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng dịch vụ cho MBV thông qua các hình thức: đến các điểm giao dịch của MBV hoặc gọi điện thoại đến Tổng đài hỗ trợ dịch vụ khách hàng MBV247 theo số 1800 58 88 15, hoặc các hình thức khác theo quy định của MBV

+ Trường hợp này Khách hàng phải cung cấp, khai báo đúng, đầy đủ các thông tin cần thiết, đảm bảo trùng khớp với các thông tin đã đăng ký, lưu giữ tại MBV để MBV có thể xác thực, nhận diện được đúng khách hàng.

+ MBV có quyền từ chối yêu cầu và/hoặc đề nghị khách hàng thực hiện tra soát, khiếu nại tại các điểm giao dịch của MBV nếu thông tin khác hàng cung cấp qua điện thoại không khớp đúng với thông tin đã khai báo trên hệ thống của MBV.

+ Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu, Khách hàng phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ theo mẫu của MBV (được đăng tải trên website của MBV) để làm căn cứ chính thức xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại (nếu cần).

- Tại các địa điểm giao dịch của MBV.
- Các hình thức khác theo quy định của MBV từng thời kỳ và được công bố công khai trên website MBV tại địa chỉ [www.Mbv.com.vn](http://www.Mbv.com.vn).

- Trong trường hợp bắt buộc có Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại để xử lý tra soát, Khách hàng phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MBV để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại. MBV có quyền từ chối/tạm ngưng thực hiện yêu cầu tra soát của Khách hàng cho tới khi Khách hàng bổ sung đầy đủ Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại hợp lệ và Khách hàng chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro (nếu có) do việc chậm trễ bổ sung văn bản đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

### **3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại**

- Kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu hợp lệ của Chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Khoản 2 Điều này, MBV thực hiện giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ theo thời hạn:

Thẻ ghi nợ nội địa	GD tại ATM	GD tại ATM MBV	5 ngày làm việc
		GD tại ATM NH khác	7 ngày làm việc
	GD tại POS	GD tại POS MBV	10 ngày làm việc
		GD tại POS NH khác	13 ngày làm việc

Thẻ ghi nợ Quốc tế	GD tại ATM	GD tại ATM MBV	5 ngày làm việc
		GD tại ATM NH khác	60 ngày làm việc
	GD tại POS	GD tại POS MBV	10 ngày làm việc
		GD tại POS NH khác	60 ngày làm việc

- Trong trường hợp bất khả kháng hoặc cần thêm thời gian để xử lý, MBV sẽ liên hệ để thông báo cho chủ thẻ.

### **4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:**

- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, MBV thực hiện bồi hoàn 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 được quy định tại Điều 8 bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Nếu hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo quy định tại Khoản 3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Khách hàng có trách nhiệm phối hợp với MBV và các bên liên quan (nếu có) để thống nhất phương án xử lý tạm thời và thực hiện theo kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên. Sau 15 ngày, nếu Khách hàng và/hoặc các bên liên quan không phối hợp giải quyết, MBV

có quyền quyết định tạm dừng thực hiện giải quyết tra soát, khiếu nại cho đến khi có sự phối hợp của Khách hàng và/hoặc các bên liên quan hoặc yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

- Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MBV thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, MBV và Khách hàng trao đổi, thỏa thuận về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- Trường hợp MBV, Khách hàng và các bên có liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- Nếu MBV thông báo, gửi kết quả tra soát, khiếu nại theo đúng địa chỉ, thông tin liên hệ mà Khách hàng đã đăng ký, MBV không chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh do việc Khách hàng thay đổi thông tin mà không thông báo hoặc đăng ký thay đổi với MBV.

#### **ĐIỀU 7. LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

- Bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quy định về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ của MBV từng thời kỳ.
- Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, trước hết các bên có thể lựa chọn để giải quyết tranh chấp theo một trong các phương thức theo luật định: thương lượng, hòa giải, hoặc đưa ra tranh chấp giải quyết tại tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

#### **ĐIỀU 8. TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG**

- Các trường hợp bất khả kháng có thể phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ bao gồm nhưng không hạn chế:
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: lũ lụt, hỏa hoạn, bãi công, đình công, thiên tai, dịch họa, chiến tranh, thay đổi quy định pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền...
- Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài phạm vi kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của MBV dẫn đến việc không thể nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của KH như:

- + Hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép, hoặc vì bất kỳ lý do nào khác nằm ngoài phạm vi kiểm soát của MBV;
- + Hệ thống thông tin, máy tính của MBV gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn khác;
- + Hệ thống của các TCTQT/NAPAS bị lỗi;
- + Giao dịch được chuẩn chỉ tại hệ thống của Tổ chức thẻ quốc tế, giao dịch Ngân hàng thanh toán không gửi yêu cầu chuẩn chỉ cho MBV;
- + Các sự cố phát sinh từ bên thứ ba cung ứng dịch vụ hạ tầng (điện, đường truyền Internet, trung gian thanh toán, đối tác cung cấp/bảo trì hệ thống thẻ, các dịch vụ khác);
- + Các sự cố do mất nguồn điện, sự cố do truyền thông;
- + Những sự cố liên quan đến đường truyền Internet do nhà cung cấp dịch vụ gây ra như: đứt đường truyền, dung lượng đường truyền bị hạn chế hoặc những sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện các giao dịch của KH;
- + Hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc xử lý, thực hiện các lệnh/chỉ thị thanh toán của KH bị xảy ra sự cố.

- Các trường hợp khác ngoài kiểm soát của MBV.

#### **ĐIỀU 9. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

- Trường hợp Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ được dịch ra một ngôn ngữ khác thì bản tiếng Việt/nội dung tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng để tham chiếu và thực hiện.
- MBV được sửa đổi, bổ sung, thay thế các điều khoản tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và niêm yết/công bố công khai trước ngày có hiệu lực tại các quầy giao dịch của MBV và trên Website của MBV. Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ sau khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế có hiệu lực áp dụng với KH trong trường hợp KH đã đăng ký phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và KH có trách nhiệm tuân thủ thực hiện theo bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ được sửa đổi, bổ sung, thay thế.
- Những nội dung nào chưa được quy định tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này sẽ thực hiện theo quy định sản phẩm, dịch vụ của MBV trong từng thời kỳ, niêm yết trên Website MBV hoặc các điểm GD của MBV hoặc địa chỉ khác theo thông báo của MBV và các quy định của pháp luật có liên quan.
- Trường hợp pháp luật có sự thay đổi mà Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này có nội dung trái với quy định pháp luật thì các bên thực hiện các nội dung này theo quy định pháp luật.
- Bất cứ yêu cầu nào của Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng hình thức được pháp luật cho phép hoặc do hai bên thỏa thuận. MBV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do việc



thực hiện theo các yêu cầu của Chủ thể không thực hiện thông qua các hình thức này.

## E. CÁC ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG VỀ DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG MBV

### ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong “Điều kiện giao dịch chung dịch vụ Mobile Banking” này, các từ ngữ sau có thể hiểu như sau:

1. **Ngân hàng/MBV:** Là Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại. MBV được hiểu bao gồm Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại
2. **Khách hàng (KH):** Là cá nhân đăng ký sử dụng Dịch vụ Mobile Banking và được MBV chấp thuận bằng việc ký kết Đề nghị kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, dịch vụ Mobile Banking (sau đây gọi là “Đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ”). KH là chủ thẻ chính đồng thời là chủ (các) tài khoản thanh toán.
3. **Mobile Banking:** Là dịch vụ cho phép KH thực hiện tạo và gửi các lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán, tín dụng tới hệ thống của MBV thông qua (các) ứng dụng gắn với thiết bị di động của KH (điện thoại, máy tính bảng, các thiết bị khác có thể cài đặt ứng dụng và gửi lệnh/chỉ thị giao dịch cho MBV) do MBV cung cấp khi KH đăng ký dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn: ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động hoặc các ứng dụng khác do MBV cung cấp.
4. **Tài khoản thanh toán (TKTT) :** là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại ngân hàng để sử dụng các dịch vụ thanh toán do ngân hàng cung ứng.
5. **OTP (One Time Password):** là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định.
6. **SMS OTP:** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS.
7. **Smart OTP:** là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của khách hàng, phần mềm Soft OTP có thể là phần mềm độc lập hoặc được tích hợp với phần mềm ứng dụng Mobile Banking do MBV cung cấp. Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch khi KH thực hiện giao dịch.
8. **Mã PIN SOTP:** là mật khẩu được khách hàng sử dụng khi thực hiện xác thực đối với giao dịch tài chính thông qua Phương thức xác thực Smart OTP trên ứng dụng Mobile Banking của MBV.
9. **Xác thực khớp đúng thông tin sinh trắc học:** là việc đối chiếu, so sánh để bảo đảm trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã thu thập, lưu trữ tại đơn vị theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước do MBV phát triển.
10. **Website MBV:** là trang thông tin điện tử tại địa chỉ: <https://mbv.com.vn>.
11. **Yếu tố bảo mật:** bao gồm một, một số các yếu tố như tên đăng nhập, (các) mật khẩu, mã SMS OTP, mã PIN SOTP, Smart OTP, thông tin sinh trắc học,

câu hỏi bí mật, số điện thoại, email, các thông tin về thẻ, chữ ký điện tử, các phương thức/yếu tố xác thực KH hoặc xác thực giao dịch khác; vật, thiết bị sinh ra hoặc chứa các yếu tố bảo mật và bất kỳ yếu tố nào khác do KH đăng ký với NH hoặc được NH cung cấp mà khi KH tham gia giao dịch Mobile Banking sẽ được sử dụng để xác thực KH, xác thực giao dịch theo yêu cầu của từng sản phẩm, dịch vụ do MBV cung cấp.

### ĐIỀU 2. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE BANKING

#### 1. Quy định về Dịch vụ Mobile Banking:

- 1.1. KH có thể đăng ký sử dụng dịch vụ Mobile Banking tại quầy hoặc truy cập ứng dụng Mobile Banking để đăng ký, giao kết hợp đồng, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, các tiện ích khác do MBV cung cấp từng thời kỳ thông qua việc khởi tạo và gửi cho MBV các đề nghị, xác nhận sử dụng sản phẩm dịch vụ theo chỉ dẫn của MBV trên kênh điện tử.
- 1.2. KH được sử dụng Dịch vụ Mobile Banking sau khi được MBV chấp nhận thông qua việc hệ thống của MBV kích hoạt thành công dịch vụ. Việc xem xét cung cấp sản phẩm, dịch vụ sẽ do MBV quyết định.
- 1.3. Trường hợp KH sử dụng các giải pháp do MBV cung cấp để thực hiện các giao dịch với bên thứ ba thông qua hệ thống của MBV, KH xác nhận rằng: (i) KH đã tìm hiểu kỹ, nhận biết, hiểu rõ và chấp nhận tuân thủ các điều khoản, điều kiện liên quan đến giao dịch với bên thứ ba; (ii) các giao dịch với bên thứ ba được KH thực hiện bằng việc sử dụng các phương thức xác thực và/hoặc yếu tố bảo mật và/hoặc các phương thức khác do MBV cung cấp có giá trị pháp lý và KH có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ phát sinh với bên thứ ba.

#### 2. Sử dụng Dịch vụ Mobile Banking

##### 2.1. Nguyên tắc sử dụng Dịch vụ Mobile Banking

- Việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, tiện ích ngân hàng thông qua Dịch vụ Mobile Banking phải tuân thủ theo các quy định, quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ đối với sản phẩm, dịch vụ, tiện ích Mobile Banking; các biện pháp đảm bảo an toàn và các nội dung khác có liên quan được MBV đăng tải trên Website MBV hoặc tại các hướng dẫn trên giao diện sử dụng của Dịch vụ Mobile Banking. Trường hợp có thay đổi về quy trình, hướng dẫn sử dụng dịch vụ, MBV sẽ đăng tải tại Website của MBV hoặc thông báo cho KH theo địa chỉ, thông tin liên hệ KH đã đăng ký.
- Khi sử dụng Dịch vụ Mobile Banking, KH có trách nhiệm bảo mật các yếu tố bảo mật quy định tại điểm 2.2 dưới đây, đồng thời đồng ý rằng các yếu tố bảo mật do KH đăng ký hoặc MBV cung cấp cho KH (trực tiếp hoặc thông qua địa chỉ, thông tin liên hệ của KH) được KH sử dụng khi thực hiện giao dịch điện tử có giá trị xác định, chứng minh sự đồng ý, chấp thuận của KH trong việc giao kết hợp đồng,

thực hiện giao dịch, chứng từ được KH tạo lập và được coi là chữ ký của KH khi tham gia giao dịch điện tử với MBV hoặc bên thứ ba, có giá trị như chữ ký tay trên chứng từ giấy.

- Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống của MBV hoặc bên thứ ba hoặc trên các phần mềm ứng dụng khác dưới bất kỳ hình thức nào về việc khởi tạo, nhận và xử lý các lệnh, chỉ thị giao dịch của KH, nội dung các lệnh, chỉ thị này là bằng chứng có giá trị pháp lý giữa MBV và KH để xác định đã sử dụng Dịch vụ Mobile Banking và KH chịu trách nhiệm về các hoạt động, các lệnh, chỉ thị giao dịch này.
- KH chấp nhận rằng bất cứ một lệnh, chỉ thị giao dịch nào được thực hiện trên Ứng dụng Mobile Banking có sử dụng tên đăng nhập và/hoặc mật khẩu của KH và/hoặc yếu tố bảo mật theo quy định của MBV thì các lệnh, chỉ thị này được xác định là do chính KH thực hiện và chịu trách nhiệm về các lệnh, chỉ thị giao dịch này.
- Các giao dịch đã được xử lý, thực hiện thành công theo các lệnh, chỉ thị được lập và gửi tới MBV thông qua Dịch vụ Mobile Banking có giá trị pháp lý và không hủy ngang, KH chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đã được xử lý, thực hiện.
- Đối với các dịch vụ ngân hàng có hạn mức giao dịch, KH sử dụng dịch vụ theo hạn mức quy định của MBV từng thời kỳ (được niêm yết công khai trên Website của MBV hoặc theo thông báo của MBV).
- KH đồng ý tùy từng thời kỳ hoặc tùy từng dịch vụ, MBV có thể yêu cầu KH sử dụng chữ ký số hoặc chữ ký điện tử có chứng thực do tổ chức cung ứng dịch vụ chứng thực được MBV lựa chọn hoặc các yếu tố xác thực khác ngoài các yếu tố KH đã có. Trường hợp KH sử dụng chữ ký số làm phương thức xác thực các giao dịch thực hiện qua dịch vụ Mobile Banking, KH phải:
  - + Có các biện pháp để tránh việc sử dụng không hợp pháp dữ liệu tạo chữ ký số của mình;
  - + Kiểm tra thông tin liên quan đến hiệu lực, phạm vi sử dụng, giới hạn trách nhiệm chứng thư số của mình khi xác thực giao dịch;
  - + Khi phát hiện chữ ký số có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình, phải kịp thời sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho MBV để khóa tài khoản đăng nhập dịch vụ có gắn với phương thức xác thực qua chữ ký số này, đồng thời tự chịu mọi rủi ro (nếu có) do việc chậm trễ thông báo cho MBV; Áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm tính chính xác, toàn vẹn của mọi thông tin trong chứng thư số.

## **2.2. Khởi tạo, gửi, nhận, thực hiện lệnh, chỉ thị giao dịch**

Khởi tạo, gửi lệnh, chỉ thị giao dịch: Lệnh, chỉ thị giao dịch, thanh toán qua Dịch vụ Mobile Banking được coi là hợp pháp, hợp lệ khi đáp ứng các điều kiện sau:

- KH thực hiện theo đúng hướng dẫn/chỉ dẫn của MBV.

Lệnh, chỉ thị giao dịch được tạo lập, gửi từ đúng tài khoản đăng nhập dịch vụ, số điện thoại, thẻ, thiết bị khác, ... đã được KH đăng ký sử dụng với MBV và/hoặc do MBV cung cấp.

Đối với lệnh, chỉ thị giao dịch, thanh toán phải đảm bảo:

+ Đầy đủ nội dung theo quy định của MBV;

+ Trong hạn mức giao dịch;

+ TKTT đăng ký sử dụng Dịch vụ Mobile Banking của KH có đủ số dư cho phép sử dụng.

+ Được xác thực, định danh theo phương thức do MBV quy định đối với Dịch vụ Mobile Banking;

+ Các điều kiện khác theo quy định của MBV (nếu có).

Lệnh, chỉ thị giao dịch của KH qua Dịch vụ Mobile Banking được coi là đã gửi khi lệnh, chỉ thị giao dịch được nhập thành công vào hệ thống thông tin của MBV và nằm ngoài sự kiểm soát của KH. Nhận lệnh, chỉ thị giao dịch: MBV được coi là đã nhận được lệnh, chỉ thị giao dịch của KH thông qua Dịch vụ Mobile Banking khi lệnh, chỉ thị giao dịch đã được ghi nhận vào hệ thống quản lý giao dịch điện tử của MBV đúng cách và có thể truy cập được.

Thực hiện lệnh, chỉ thị giao dịch:

- Các lệnh, chỉ thị thanh toán, giao dịch được xử lý theo Quy định sản phẩm cụ thể MBV từng thời kỳ.
- Hủy lệnh/chỉ thị giao dịch: Trường hợp KH muốn hủy lệnh, chỉ thị giao dịch, MBV được xem xét (nhưng không bắt buộc) thực hiện việc hủy lệnh, chỉ thị của KH nếu MBV chưa xử lý, thực hiện và việc hủy lệnh, chỉ thị giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của MBV và bên thứ ba nào khác theo quy định pháp luật.
- MBV được từ chối xử lý, thực hiện các lệnh, chỉ thị giao dịch, thanh toán (i) không hợp lệ, hợp pháp; (ii) vượt quá hạn mức theo đăng ký của KH, quy định của MBV và pháp luật; (iii) có bằng chứng, nghi ngờ giao dịch thanh toán không phù hợp quy định pháp luật, quy định của MBV hoặc các bên liên quan đến giao dịch, mặt hàng, dịch vụ, các yếu tố khác có khả năng có liên quan đến các trường hợp tội phạm, cấm vận, rửa tiền, tài trợ khủng bố. MBV được miễn trách trong trường hợp chậm thực hiện hoặc trả lời KH do cần xác minh làm rõ các nội dung trên. Trong trường hợp cần thiết, MBV được quyền yêu cầu KH cung cấp các văn bản, tài liệu cần thiết để MBV có đủ cơ sở thực hiện xử lý, thực hiện lệnh/chỉ thị giao dịch của KH.

## **3. Phí dịch vụ và phương thức thu phí**

Phí dịch vụ là các khoản phí KH phải trả khi sử dụng các Dịch vụ của MBV. Biểu phí sử dụng Dịch vụ Mobile Banking do MBV quy định và được thông báo công khai trên Website và/hoặc tại các điểm giao dịch của MBV hoặc các địa chỉ khác do MBV thông báo từng thời kỳ.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

#### **1. Quyền của khách hàng**

1.1. Được sử dụng tất cả các tính năng của dịch vụ Ngân hàng số do MBV phát triển và công bố trong từng thời kỳ tại website chính thức của MBV ([www.mbv.com.vn](http://www.mbv.com.vn)).

1.2. Được yêu cầu chấm dứt hoặc đề nghị MBV hướng dẫn, thay đổi việc sử dụng các dịch vụ Ngân hàng số do MBV cung cấp sau khi đã gửi yêu cầu trợ giúp dịch vụ Ngân hàng số cho MBV.

1.3. Được đề nghị, đồng ý và chấp thuận cho phép MBV thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ cho Khách hàng trong phạm vi dịch vụ mà MBV cung cấp.

1.4. Khách hàng có thể thực hiện kích hoạt lại/đổi mật khẩu xác thực bằng Smart OTP ngay trên ứng dụng MBV.

1.5. Được khiếu nại với MBV về các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ và được hướng dẫn thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn bảo mật liên quan dịch vụ Ngân hàng số đã đăng ký; được đề nghị tra soát, khiếu nại khi phát sinh yêu cầu.

1.6. Được nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của MBV bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác theo thỏa thuận của khách hàng với MBV.

#### **2. Nghĩa vụ của khách hàng**

2.1. Sử dụng các dịch vụ Ngân hàng số do MBV cung cấp đúng mục đích và hợp pháp.

2.2. Tuân thủ các quy định của MBV về đăng ký, sử dụng dịch vụ và các hướng dẫn, quy định pháp luật khác có liên quan.

2.3. Sử dụng các phương thức xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử phù hợp quy định của MBV và Ngân hàng Nhà nước, quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

2.4. Phải thực hiện thu thập sinh trắc học<sup>1</sup> và thay đổi mật khẩu truy cập ngay lần đầu đăng nhập ứng dụng MBV theo hướng dẫn về chế độ bảo mật của MBV. Mật khẩu phải đảm bảo quy định bảo mật về ký tự theo các quy định của MBV theo từng thời kỳ. Bảo mật các thông tin về tên truy cập, mật khẩu truy cập và thiết bị di động có cài đặt ứng dụng MBV.

2.5. Trước khi thực hiện giao dịch trên thiết bị khác với thiết bị đăng nhập ứng dụng MBV lần gần nhất, khách hàng phải xác thực sinh trắc học hoặc theo phương thức xác thực được quy định bởi MBV theo từng thời kỳ.

<sup>1</sup> Việc thu thập sinh trắc học được thực hiện theo quy định của MBV trong từng thời kỳ.

2.6. Thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) có cài đặt ứng dụng MBV hoặc nhận mã OTP của khách hàng phải thỏa mãn đầy đủ các điều kiện sau: (i) Các điều kiện về đảm bảo an toàn thông tin, khách hàng thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép thiết bị di động trong khả năng của mình; (ii) Sử dụng hệ điều hành di động theo quy định của MBV trong từng thời kỳ. Ứng dụng MBV không được hỗ trợ trên các thiết bị di động đã can thiệp ở mức độ hệ điều hành như jail break, unlock, rooted,...; (iii) Cài đặt thông tin ngày giờ trên thiết bị theo chế độ tự động và cài đặt mật khẩu cho thiết bị di động.

2.7. Bảo đảm sử dụng đúng, an toàn, bí mật các yếu tố bảo mật để truy cập, xác thực, thực hiện dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn: tên đăng nhập, password, PIN SOTP, OTP, thông tin sinh trắc học, câu hỏi bảo mật, yếu tố xác thực KH, xác thực giao dịch, các thiết bị và yếu tố bảo mật khác do MBV cung cấp hoặc KH sử dụng để thực hiện dịch vụ, xác thực giao dịch; thực hiện các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm kiểm soát, ngăn chặn, phòng chống việc sử dụng trái phép yếu tố bảo mật. KH không rời khỏi thiết bị dùng để truy cập, thực hiện giao dịch cho đến khi đăng xuất khỏi dịch vụ.

2.8. Thông báo ngay cho MBV để khóa dịch vụ khi phát hiện hoặc nghi ngờ bị lộ (các) yếu tố bảo mật hoặc có thể truy cập trái phép Dịch vụ Mobile Banking.

2.9. Thông báo cho MBV để khóa dịch vụ Mobile Banking trước khi khi thuê bao di động của KH bị khóa hai chiều hoặc thay đổi chủ sở hữu, thay đổi sim điện thoại hoặc bị mất sim điện thoại đăng ký dịch vụ.

2.10. MBV thực hiện các biện pháp để khóa dịch vụ sau khi nhận được thông báo khóa dịch vụ của Khách hàng và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về những thiệt hại trước thời điểm MBV khóa dịch vụ này.

2.11. Bảo mật thông tin về tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã OTP, mã PIN SOTP... Thông báo kịp thời cho MBV nếu mật khẩu truy cập bị lộ để được hỗ trợ khóa dịch vụ tạm thời. Sau đó, Khách hàng phải liên hệ MBV và cung cấp thông tin cần trợ giúp bằng văn bản;

2.12. KH chịu trách nhiệm với các thiệt hại xảy ra, phát sinh do: (i) KH để lộ hoặc để/bị người khác sử dụng các yếu tố bảo mật, chứng thư điện tử vì bất cứ lý do gì; (ii) KH để/bị người khác sử dụng email, số điện thoại và các thông tin đăng ký với MBV vì bất cứ lý do gì; (iii) việc không hủy bỏ, chậm thực hiện, xử lý các lệnh, chỉ thị giao dịch qua Dịch vụ Mobile Banking của KH khi các lệnh, chỉ thị này đã được MBV xử lý, thực hiện; (iv) tranh chấp (nếu có) giữa KH và đơn vị thụ hưởng theo lệnh, chỉ thị giao dịch của KH qua Dịch vụ Mobile Banking; (v) KH

không thực hiện đúng các quy trình, hướng dẫn sử dụng dịch vụ, Quy định sản phẩm cụ thể của MBV.

2.13. Hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc kích hoạt Smart OTP tích hợp trên Ứng dụng MBV.

2.14. Khách hàng phải thực hiện việc thu thập sinh trắc học khi có yêu cầu của MBV theo quy trình thu thập dữ liệu sinh trắc học do MBV quy định trong từng thời kỳ.

2.15. Chịu trách nhiệm về việc cung cấp/thay đổi/sử dụng dữ liệu sinh trắc học của mình thông qua ứng dụng MBV.

2.16. Khách hàng cam đoan và bảo đảm rằng địa chỉ thư điện tử, số điện thoại mà Khách hàng đăng ký sử dụng với MBV là địa chỉ hợp lệ, đã được kích hoạt, đang hoạt động và chỉ Khách hàng có quyền truy cập và sử dụng hợp pháp. Thông báo kịp thời cho MBV bất kỳ sự thay đổi gì liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động đã đăng ký của Khách hàng. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi của Khách hàng, MBV sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ qua địa chỉ thư điện tử hoặc số điện thoại di động mà Khách hàng đã đăng ký.

2.17. Chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số do lỗi của mình.

2.18. Chịu hoàn toàn trách nhiệm và rủi ro (nếu có phát sinh) liên quan đến các giao dịch thực hiện qua Internet.

2.19. Chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các giao dịch đặt trước, đặt cọc nhưng sau đó không sử dụng, không thông báo hủy dịch vụ cho Đơn vị chấp nhận thanh toán đúng thời hạn quy định.

2.20. Hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch đã thực hiện trước thời điểm MBV khóa tài khoản dịch vụ trên ứng dụng MBV.

2.21. KH có trách nhiệm thông báo, hoàn trả lại cho MBV: (i) các khoản tiền mà KH rút thừa, rút quá số dư tài khoản tại các máy rút tiền tự động (ATM); (ii) các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn được chuyển thừa/chuyển nhầm vào tài khoản của KH (bao gồm cả các lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống MBV); (iii) các khoản tiền KH nhận được từ các giao dịch bị nhầm lẫn, lỗi kỹ thuật mà KH không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. KH đồng ý MBV được quyền tự động trích tài khoản của KH để thu hồi lại các khoản tiền này.

2.22. Không thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng dịch vụ Ngân hàng số để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

2.23. Không thực hiện các giao dịch trái với quy định của pháp luật; Khách hàng chịu trách nhiệm về

những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng các điều khoản tại bản Quy định này.

2.24. Phối hợp với MBV để giải quyết khi có sai sót hoặc sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2.25. Tất cả các điều khoản và điều kiện này vẫn có hiệu lực sau khi khách hàng ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ, ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng dịch vụ, khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này ở chừng mực liên quan đến quyền và trách nhiệm của khách hàng trong thời gian sử dụng dịch vụ Ngân hàng số;

2.26. Trong trường hợp khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số, nhận mật khẩu xác thực qua tin nhắn, thư điện tử..., khách hàng đồng ý rằng:

- Tin nhắn được coi là đã gửi cho Khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi đối tác cung cấp dịch vụ bất kể Khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không.

- Đối với dịch vụ Easy SMS Banking: MBV không bảo đảm tính bảo mật của bất kỳ thông tin hay tin nhắn của dịch vụ và không chịu trách nhiệm về việc thông tin và tin nhắn của dịch vụ Ngân hàng số bị truy cập và sử dụng bởi một bên không có thẩm quyền kể từ khi thông tin tin nhắn được đối tác cung cấp dịch vụ của MBV nhận và chuyển đến nhà cung cấp dịch vụ. Khách hàng đồng ý rằng MBV được miễn trách nhiệm trong trường hợp này.

2.27. Trừ khi đã được thông báo trước cho MBV, khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập vào dịch vụ Ngân hàng số bằng tên truy cập với đúng mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do MBV cấp cho Khách hàng đều được coi là khách hàng truy cập.

2.28. Đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà MBV yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ Ngân hàng số. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho MBV là chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật. Khách hàng chịu mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do nguyên nhân của việc khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật.

2.29. MBV không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp nếu có giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến các chỉ dẫn thanh toán. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch kinh tế, dân sự mà các chỉ dẫn thanh toán được thực hiện qua dịch vụ của MBV.

2.30. Khách hàng cam kết không cung cấp thông tin của MBV liên quan đến việc cung cấp dịch vụ ngân hàng số cho bất cứ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có

thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý của MBV;

2.31. Tuân thủ quy định về việc nộp phí dịch vụ của MBV theo biểu phí được công khai trên website: [www.mbv.com.vn](http://www.mbv.com.vn) và/hoặc niêm yết tại các quầy giao dịch của MBV.

2.32. Khi Khách hàng đăng ký hoặc kích hoạt các dịch vụ của MBV thông qua các kênh điện tử do MBV cung cấp, Khách hàng cam kết đã hiểu, đồng ý với mọi điều khoản, điều kiện sử dụng sản phẩm dịch vụ đó và chịu mọi trách nhiệm về các rủi ro, thiệt hại xảy ra.

2.33. Đối với các thông tin khách hàng cung cấp khi đăng ký sử dụng ứng dụng MBV, bằng việc sử dụng/tiếp tục sử dụng dịch vụ này, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý áp dụng Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của MBV được đăng tải trên website [www.mbv.com.vn](http://www.mbv.com.vn).

2.34. Đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của MBV và các thông báo liên quan đến việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Khách hàng bằng tin nhắn, thư điện tử, cuộc gọi hoặc qua các kênh thông báo khác theo quy định của MBV trong từng thời kỳ;

2.35. KH đồng ý tùy từng thời kỳ hoặc tùy từng dịch vụ, MBV có thể yêu cầu KH sử dụng chữ ký số hoặc chữ ký điện tử có chứng thực do tổ chức cung ứng dịch vụ chứng thực được MBV lựa chọn hoặc các yếu tố xác thực khác ngoài các yếu tố KH đã có. Trường hợp KH sử dụng chữ ký số làm phương thức xác thực các giao dịch thực hiện qua dịch vụ Mobile Banking, KH phải:

- Có các biện pháp để tránh việc sử dụng không hợp pháp dữ liệu tạo chữ ký số của mình;
- Kiểm tra thông tin liên quan đến hiệu lực, phạm vi sử dụng, giới hạn trách nhiệm chứng thư số của mình khi xác thực giao dịch;
- Khi phát hiện chữ ký số có thể không còn thuộc sự kiểm soát của mình, phải kịp thời sử dụng các phương tiện thích hợp để thông báo cho MBV để khóa tài khoản đăng nhập dịch vụ có gắn với phương thức xác thực qua chữ ký số này, đồng thời tự chịu mọi rủi ro (nếu có) do việc chậm trễ thông báo cho MBV; Áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm tính chính xác, toàn vẹn của mọi thông tin trong chứng thư số

#### **Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của MBV**

##### **1. Quyền của MBV**

1.1. MBV có quyền chủ động trích nợ bất kỳ tài khoản nào thuộc sở hữu của Khách hàng tại MBV để thu phí dịch vụ theo quy định của MBV.

1.2. Được phép thu hồi tên truy cập, mật khẩu truy cập các dịch vụ và/hoặc thay đổi các quy định dịch vụ, biểu phí dịch vụ, hạn mức giao dịch của khách

hàng vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo trước cho khách hàng thông qua các CN/PGD. MBV hoặc các đại lý/email/địa chỉ cư trú/số điện thoại khách hàng đã đăng ký. MBV không chịu trách nhiệm trong trường hợp đã gửi thông báo cho khách hàng theo các địa chỉ đã đăng ký mà khách hàng không nhận được và không biết đến do thay đổi thông tin, địa chỉ mà chưa đăng ký lại với MBV.

1.3. Được quy định phương thức xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử;

1.4. MBV có quyền khóa, chấm dứt, tạm dừng cung cấp các Dịch vụ Mobile Banking trong trường hợp sau:

- KH không tuân thủ các Điều kiện giao dịch chung Mobile Banking này, Quy định sản phẩm cụ thể, quy định của MBV và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ Mobile Banking.
- Theo quyết định, yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc quy định pháp luật.
- Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của MBV hoặc KH hoặc bên thứ ba có thể bị vi phạm.
- Có bằng chứng, nghi ngờ giao dịch thanh toán không phù hợp quy định pháp luật hoặc các bên liên quan đến giao dịch, mặt hàng, dịch vụ, các yếu tố khác có khả năng có liên quan đến các trường hợp tội phạm, cấm vận, rửa tiền, tài trợ khủng bố.
- KH bị chết, tuyên bố là đã chết, mất tích, mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc không thuộc đối tượng sử dụng Dịch vụ Mobile Banking theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung Mobile Banking này và quy định pháp luật.
- Việc cung cấp dịch vụ, theo đánh giá của MBV có thể dẫn tới việc không tuân thủ quy định pháp luật
- Theo quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- Khi phát sinh các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung Mobile Banking này.
- Các trường hợp khác MBV được chấm dứt cung cấp dịch vụ theo quy định tại Điều kiện giao dịch chung Mobile Banking này và pháp luật.
- Các trường hợp theo quy định của pháp luật hoặc quy định của từng sản phẩm của MBV từng thời kỳ, được đăng tải trên Website của MBV. Trong trường hợp này, MBV có trách nhiệm thông báo cho khách hàng trước hoặc sau khi thay đổi, khóa, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ tùy từng trường hợp dưới các hình thức: liên hệ qua điện thoại, email hoặc gửi thư trực tiếp tới địa chỉ khách hàng đã đăng ký với MBV hoặc thông báo thông qua website [www.mbv.com.vn](http://www.mbv.com.vn).

1.5. MBV được quyền tạm ngừng dịch vụ Mobile Banking khi:

- Tạm dừng để bảo trì, bảo dưỡng hệ thống và thông báo cho KH.
- Tạm dừng khi KH yêu cầu khóa Dịch vụ Mobile Banking bằng cách gửi văn bản thông báo cho MBV hoặc hình thức khác theo quy định của MBV.

1.6. MBV có quyền khóa quyền truy cập Dịch vụ Mobile Banking trong trường hợp KH đăng nhập Dịch vụ không thành công 05 lần hoặc số lần khác theo quy định của MBV từng thời kỳ. Để mở khóa tài khoản KH phải tới quầy giao dịch của MBV để thực hiện.

1.7. Ngoài việc MBV được quyền khóa, chấm dứt, tạm dừng cung cấp các Dịch vụ Mobile Banking theo quy định nêu trên, việc chấm dứt Dịch vụ được thực hiện (i) Theo thỏa thuận của các bên hoặc (ii) Một trong các bên yêu cầu chấm dứt sử dụng Dịch vụ bằng văn bản thông báo gửi tới bên còn lại trước 05 ngày làm việc. Trường hợp KH chấm dứt sử dụng dịch vụ, KH phải hoàn thành các nghĩa vụ với MBV.

1.8. Được quyền từ chối thực hiện các giao dịch nếu phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định của pháp luật.

1.9. MBV không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với những thiệt hại, rủi ro có thể xảy ra khi dịch vụ cung cấp bị sự cố bất khả kháng (thông tin bị gửi nhiều lần, không gửi được hoặc gửi không hợp lệ,... mà không do lỗi của MBV).

1.10. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc, số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng số của MBV không chính chủ hoặc bất kỳ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của MBV gây nên.

1.11. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp tài khoản truy cập dịch vụ Ngân hàng số của khách hàng bị lộ thông tin, bị lợi dụng mà khách hàng chưa kịp thông báo cho MBV.

1.12. Được miễn trừ trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do ít nhất một trong các yếu tố sau: (i) bất kỳ thông tin nào được khách hàng cung cấp là không chính xác/trung thực/đầy đủ/cập nhật; (ii) bất kỳ sự không tương thích nào giữa thiết bị đầu cuối của khách hàng và dịch vụ; (iii) số điện thoại hay các thiết bị di động sử dụng dịch vụ của khách hàng đăng ký với MBV đã chuyển sang cho người khác mà khách hàng không thông báo trước cho MBV.

1.13. MBV được miễn trách nhiệm trong các trường hợp sự cố phát sinh từ bên thứ ba cung ứng dịch vụ hạ tầng (điện, đường truyền internet, trung gian thanh toán, đối tác cung cấp, bảo trì hệ thống,...) hoặc các sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện giao dịch của KH và các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật và Điều kiện giao dịch chung. MBV được miễn mọi trách

nhiệm đối với các tranh chấp, khiếu kiện liên quan đến giao dịch giữa KH với bên thứ ba được thực hiện thông qua hệ thống của MBV.

1.14. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, rủi ro có thể xảy ra trong các trường hợp bất khả kháng khác nằm ngoài sự kiểm soát của Ngân hàng và Khách hàng theo quy định của pháp luật, trừ khi những thiệt hại, tổn thất này được xác định là do lỗi chủ quan của MBV.

1.15. Được phép cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền các thông tin về các giao dịch và các thông tin khác liên quan dịch vụ Ngân hàng số phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật. Có quyền từ chối yêu cầu tra soát của khách hàng trong trường hợp khách hàng làm tra soát sau 60 (sáu mươi) ngày tính từ ngày khách hàng thực hiện giao dịch.

1.16. Được cung cấp thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của MBV bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác, trừ trường hợp chủ tài khoản có thỏa thuận khác với MBV.

1.17. Được cung cấp thông tin khách hàng cho nhà tư vấn kiểm toán độc lập cho MBV trên cơ sở có thỏa thuận bảo mật thông tin.

1.18. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

## **2. Nghĩa vụ của MBV**

2.1. Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng các quy định về lập hồ sơ đăng ký các dịch vụ và các quy định có liên quan trong việc sử dụng các dịch vụ. MBV có trách nhiệm phát hiện và điều chỉnh kịp thời các thông tin nhập sai hoặc sử dụng chưa chính xác.

2.2. Cung cấp dịch vụ Ngân hàng số và thực hiện các giao dịch điện tử của Khách hàng khi nhận đúng các thông tin khai báo như: tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật khẩu xác thực gồm: mật khẩu xác thực qua tin nhắn hoặc mã PIN SOTP, thông tin sinh trắc học khi xác thực sinh trắc học theo thiết bị.

2.3. Thông báo việc đăng nhập lần đầu ứng dụng MBV hoặc việc đăng nhập ứng dụng MBV trên thiết bị khác với thiết bị đăng nhập ứng dụng MBV lần gần nhất qua SMS hoặc các kênh khác do MBV cung cấp cho khách hàng trong từng thời kỳ.

2.4. Thực hiện dịch vụ thu hộ, chi hộ theo yêu cầu của Khách hàng trong phạm vi dịch vụ mà MBV cung cấp.

2.5. Đảm bảo hệ thống dịch vụ Ngân hàng số vận hành ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.

2.6. Chịu trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử

dụng dịch vụ Ngân hàng số nếu yêu cầu hợp lệ và trong thời gian tra soát.

2.7. Thực hiện đầy đủ, kịp thời các lệnh thanh toán, các yêu cầu sử dụng dịch vụ của Khách hàng phù hợp với quy định hoặc thỏa thuận giữa MBV với Khách hàng tại Điều kiện, điều khoản này;

2.8. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ đăng ký các dịch vụ và các chứng từ giao dịch theo đúng quy định của pháp luật;

2.9. Hướng dẫn, thông báo công khai các thông tin liên quan đến điều kiện về đăng ký và sử dụng các dịch vụ ngân hàng số của MBV;

2.10. Bảo mật thông tin liên quan đến tài khoản truy cập, thông tin giao dịch qua dịch vụ Ngân hàng số của khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa MBV và chủ tài khoản (nếu có). Các thông tin này chỉ được cung cấp cho bên thứ ba khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc được theo thỏa thuận với khách hàng.

Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật hiện hành



## **F. ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC SMART OTP**

Điều kiện điều khoản này áp dụng với khách hàng đăng ký và sử dụng phương thức Smart OTP để xác thực các giao dịch thực hiện qua kênh điện tử của Ngân hàng TNHH MTV Việt Nam Hiện đại.

Bằng việc tích chọn đồng ý với điều kiện điều khoản đăng ký và sử dụng phương thức xác thực Smart OTP, khách hàng được xem là đã đọc, hiểu và đồng ý với các quy định được đưa ra tại bản Điều kiện điều khoản này.

### **Điều 1. Giải thích từ ngữ**

1. MBV: Là Ngân hàng Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên Việt Nam Hiện đại.
2. Khách hàng (KH): Là cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ trên Ứng dụng MBV và được MBV chấp thuận.
3. Ứng dụng MBV: Là kênh dịch vụ cho phép KH thực hiện tạo và gửi các lệnh chỉ thị giao dịch, thanh toán tới hệ thống của MBV thông qua (các) ứng dụng gắn với thiết bị di động của KH (điện thoại, máy tính bảng, các thiết bị khác có thể cài đặt ứng dụng và gửi lệnh chỉ thị giao dịch cho MBV) do MBV cung cấp khi KH đăng ký dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn: ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động do MBV cung cấp.
4. Smart OTP: Là phương thức xác thực giao dịch đáp ứng yêu cầu của Ngân hàng nhà nước về an toàn bảo mật trong thanh toán trực tuyến.

### **Điều 2. Đăng ký phương thức xác thực Smart OTP**

Điều kiện đăng ký:

1. Khách hàng đã đăng ký sử dụng Ứng dụng MBV.
2. Khách hàng đồng ý với điều kiện điều khoản đăng ký và sử dụng phương thức xác thực Smart OTP.
3. Cung cấp đủ các thông tin MBV yêu cầu khi thực hiện đăng ký dịch vụ.

Bằng việc tích chọn đồng ý với điều kiện điều khoản đăng ký và sử dụng phương thức xác thực Smart OTP và đăng ký/kích hoạt thành công phương thức xác thực Smart OTP, khách hàng đồng ý thay đổi phương thức xác thực đã đăng ký tại MBV trước đó bằng phương thức xác thực Smart OTP.

### **Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

#### **1. Quyền của khách hàng**

- Có quyền đăng ký, sử dụng, chấm dứt sử dụng Phương thức xác thực Smart OTP.
- Có quyền yêu cầu MBV hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình đăng ký, kích hoạt, sử dụng Phương thức xác thực Smart OTP.
- Có quyền được yêu cầu MBV cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng phương thức xác thực Smart OTP.

#### **2. Nghĩa vụ của khách hàng**

- Tuân thủ và thực hiện đầy đủ các bước yêu cầu khi đăng ký kích hoạt phương thức xác thực Smart OTP.
- Bảo mật PIN Smart OTP, thiết bị đã đăng ký phương thức xác thực Smart OTP, tên đăng nhập và mật khẩu sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Thông báo ngay cho MBV khi phát hiện có thiết bị được kích hoạt phương thức xác thực Smart OTP nhưng không phải do khách hàng thực hiện.
- Thông báo ngay cho MBV khi phát hiện hoặc nghi ngờ PIN Smart OTP bị lộ.

### **Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của MBV**

#### **1. Quyền của MBV**

- Được quyền yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin cá nhân: giấy tờ tùy thân, xác thực sinh trắc học khi khách hàng thực hiện đăng ký/kích hoạt phương thức xác thực Smart OTP.
- Được quyền từ chối xử lý đề nghị đăng ký/kích hoạt phương thức xác thực Smart OTP nếu khách hàng không cung cấp thông tin không chính xác.
- Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do khách hàng để lộ mã khóa kích hoạt, mã PIN Smart OTP.

#### **2. Nghĩa vụ của MBV**

- Cung cấp cho khách hàng đầy đủ thông tin liên quan đến việc sử dụng phương thức xác thực Smart OTP.
- Giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng phương thức xác thực Smart OTP
- Đảm bảo thực hiện an toàn cơ sở dữ liệu đúng theo quy định của Nhà nước

### **Điều 5: Điều khoản khác**

- Khách hàng đồng ý rằng, MBV có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Điều kiện điều khoản này trên cơ sở nội dung sửa đổi, bổ sung phù hợp với quy định của pháp luật.
- Khách hàng đồng ý rằng, việc sửa đổi, bổ sung Điều kiện điều khoản này được MBV thông báo bằng nhưng không giới hạn bởi các hình thức sau: bằng văn bản, website, qua email, SMS, thông báo trên Ứng dụng MBV, niêm yết tại trụ sở các Chi nhánh của MBV.
- Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của MBV nếu khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm MBV thông báo.

## **G. CÁC ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ DÀNH CHO KHCN**

### **ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

1. **“Thẻ tín dụng quốc tế”**: là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ (MBV) trên phạm vi toàn cầu.
2. **“Chủ thẻ”**: bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
3. **“Chủ thẻ chính/Khách hàng (KH)”**: là cá nhân đứng tên ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ.
4. **“Chủ thẻ phụ”**: là cá nhân được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và Chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
5. **“Tài sản bảo đảm”** (“TSBĐ”): là tài sản thuộc quyền sở hữu/quyền sử dụng hợp pháp của KH, được MBV chấp nhận làm TSBĐ cho việc sử dụng Hạn mức tín dụng của Chủ thẻ.
6. **“Tín chấp”**: là trường hợp Chủ thẻ được MBV phát hành thẻ và cấp một hạn mức tín dụng xác định nhưng không phải sử dụng TSBĐ/biện pháp bảo đảm cho hạn mức tín dụng được cấp.
7. **“Hạn mức tín dụng”** (“HMTD”): là giá trị tín dụng tối đa mà MBV cấp cho Chủ thẻ sử dụng trong một kỳ sao kê. Trong phạm vi HMTD, KH được sử dụng cho các giao dịch thẻ/vay vốn/Phương thức khác theo quy định của MBV phù hợp quy định pháp luật.
8. **“Hạn mức khả dụng”**: Là hạn mức khách hàng được phép sử dụng trong kỳ sao kê, bao gồm hạn mức tín dụng và số tiền khách hàng nộp thêm trừ đi các khoản rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa dịch vụ, phí, lãi và các khoản phong tỏa khác.
9. **“Hạn mức tín dụng tạm thời”**: là (i) HMTD được MBV cấp tạm thời cho Chủ thẻ, cao hơn HMTD đã xét duyệt khi phát hành thẻ, căn cứ trên đề nghị của chủ thẻ được MBV chấp thuận hoặc (ii) số tiền chủ thẻ nộp thêm.
10. **“Thời hạn sử dụng thẻ”**: là khoảng thời gian Chủ thẻ được phép sử dụng thẻ. Thời hạn sử dụng thẻ được in trên thẻ. Chủ thẻ có thể tiếp tục sử dụng thẻ sau thời hạn này nếu KH có đề nghị và được MBV chấp thuận hoặc theo đánh giá định kỳ của MBV và KH đáp ứng điều kiện gia hạn của MBV.

11. **“Thời hạn gia hạn thẻ”**: là thời gian hiệu lực của thẻ kể từ ngày được phê duyệt gia hạn thẻ trên hệ thống của MBV.
12. **“Giao dịch thẻ ngân hàng”**: là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, thanh toán tiền mua các hàng hóa, dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam (bao gồm trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài) và sử dụng các dịch vụ khác do TCPHT, TCTTT cung ứng.
13. **“Giao dịch rút tiền mặt”**: là giao dịch chủ thẻ sử dụng thẻ để rút/ứng tiền mặt tại ATM hoặc các POS lắp đặt tại CN, PGD của TCTTT theo thỏa thuận giữa TCPHT với TCTTT.
14. **“Giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, thẻ bị lợi dụng”**: là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ không được sự cho phép của chủ thẻ.
15. **“Giao dịch cấp phép Online”**: là giao dịch được phê chuẩn thực hiện tại hệ thống của MBV.
16. **“Giao dịch cấp phép Offline”**: là giao dịch không được phê chuẩn thực hiện tại hệ thống của MBV.
17. **“Tài khoản thẻ”**: là tài khoản được mở trên hệ thống quản lý thẻ của MBV để thực hiện quản lý các giao dịch của Chủ thẻ. Chủ thẻ phụ sử dụng chung tài khoản thẻ với Chủ thẻ chính.
18. **“Chứng từ giao dịch thẻ”**: là bất kỳ giấy tờ, chứng từ nào có chữ ký xác nhận việc thực hiện giao dịch thẻ của Chủ thẻ hay các chứng từ có sử dụng số PIN hoặc bất kỳ chứng từ nào chứng minh việc thực hiện giao dịch thẻ của Chủ thẻ mà không cần có chữ ký của Chủ thẻ.
19. **“Sao kê thẻ tín dụng”** (“Sao kê”): là bảng kê chi tiết các giao dịch thẻ của Chủ thẻ do MBV lập để gửi cho Chủ thẻ hàng tháng, trong đó phản ánh các giao dịch thanh toán, rút tiền mặt cùng phí và lãi phát sinh, số dư nợ cuối kỳ, số tiền thanh toán tối thiểu, ngày đến hạn thanh toán và các thông tin khác liên quan đến việc sử dụng thẻ hàng tháng để làm căn cứ trả nợ. Hình thức gửi sao kê cho Chủ thẻ phụ thuộc vào đăng ký của Chủ thẻ và quy định của MBV từng thời kỳ.
20. **“Ngày sao kê”**: là ngày MBV lập sao kê.
21. **“Kỳ sao kê”**: là khoảng thời gian giữa hai Ngày sao kê liên tiếp.

**22. “Số dư nợ”:** là tổng số tiền Chủ thẻ phải thanh toán cho MBV bao gồm giá trị (các) giao dịch thẻ, phí tài chính (lãi vay), phí phát sinh, các khoản phải trả khác liên quan đến việc sử dụng thẻ chưa được Chủ thẻ thanh toán cho MBV và được liệt kê trong Sao kê.

**23. “Số tiền thanh toán tối thiểu”:** là khoản tiền tối thiểu Chủ thẻ phải thanh toán cho MBV trong mỗi Kỳ sao kê.

**24. “Thời gian ân hạn”:** là khoảng thời gian MBV không tính lãi cho vay với những khoản chi tiêu hàng hóa dịch vụ của Chủ thẻ tín dụng trong một kỳ sao kê, tính từ ngày sao kê đến ngày đến hạn thanh toán trong một kỳ sao kê.

**25. “Ngày đến hạn thanh toán”:** là ngày cuối cùng của thời gian ân hạn trong một kỳ sao kê. Vào Ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ phải thanh toán cho MBV số tiền Chủ thẻ chi tiêu giao dịch trong tháng. Chủ thẻ có thể thanh toán số tiền thanh toán tối thiểu hoặc toàn bộ dư nợ phát sinh trong kỳ. Nếu chủ thẻ không thanh toán đúng hạn sẽ phải chịu phạt vi phạm nghĩa vụ thanh toán và lãi. Nếu ngày đến hạn thanh toán là ngày nghỉ/ngày lễ thì Ngày đến hạn thanh toán được tính là ngày làm việc liền kề trước đó.

**26. “Nợ quá hạn”:** Là khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi đã đến ngày đến hạn thanh toán nhưng chưa được thanh toán.

**27. “Cơ sở dữ liệu”:** là tập hợp các dữ liệu được sắp xếp, tổ chức để truy cập, khai thác, quản lý và cập nhật thông qua phương tiện điện tử.

**28. “Dịch vụ gia tăng”:** là các dịch vụ tăng thêm mà MBV cung cấp cho Chủ thẻ, giúp Chủ thẻ có thêm nhiều tiện ích trong quá trình sử dụng thẻ.

## **ĐIỀU 2. DỊCH VỤ PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG TRÊN KÊNH ĐIỆN TỬ**

Đối với dịch vụ phát hành thẻ trên kênh điện tử, KH đồng ý Đăng ký phát hành thẻ và điều kiện điều khoản sử dụng do KH xác nhận bằng phương tiện điện tử được MBV chấp thuận tạo thành một hợp đồng phát hành thẻ theo đúng quy định pháp luật và có giá trị pháp lý ràng buộc các bên.

## **ĐIỀU 3. THỜI HẠN SỬ DỤNG THẺ (THỜI HẠN CẤP TÍN DỤNG)**

- Thời hạn sử dụng thẻ là 03 (ba) năm kể từ ngày phát hành. Thời hạn sử dụng thẻ cụ thể được dập nổi trên mặt trước của thẻ. Hết Thời hạn sử dụng thẻ, nếu còn nhu cầu sử dụng, MBV xem xét gia hạn thẻ theo quy định từng thời kỳ.

- KH không được sử dụng và phải ngay lập tức trả lại thẻ đã hết hạn cho MBV.

## **ĐIỀU 4. BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM**

- Chi tiết về các biện pháp và TSBĐ được thỏa thuận cụ thể trong các văn bản giao dịch bảo đảm ký giữa Ngân hàng, KH và (các) Bên liên quan (nếu có).
- Các biện pháp bảo đảm khác (tín chấp) theo thỏa thuận giữa MBV và KH (nếu có).

## **ĐIỀU 5. HẠN MỨC**

- Hạn mức tín dụng, hạn mức rút tiền mặt và hạn mức thanh toán trong một giao dịch, trong một ngày và các hạn mức khác đối với từng loại thẻ tín dụng quốc tế do MBV quy định phù hợp theo các quy định pháp luật, được ghi nhận và công khai tới Chủ thẻ thông qua các phương thức niêm yết công khai trên website của MBV, điểm giao dịch của MBV hoặc tờ rơi sản phẩm do MBV phát hành.
- Nếu tổng hạn mức khả dụng của KH lớn hơn hạn mức tín dụng, số tiền chênh lệch được chi tiêu/rút tiền mặt/Thực hiện các giao dịch thẻ ngân hàng khác trước sau đó mới đến hạn mức tín dụng của KH. MBV không áp dụng tính lãi đối với các giao dịch thẻ trên số tiền chênh lệch này.
- Trường hợp KH sử dụng các sản phẩm vay vốn từ hạn mức thẻ Tín dụng theo quy định của MBV từng thời kỳ, MBV thực hiện giảm hạn mức tín dụng tương ứng khi giải ngân vốn vay và phục hồi hạn mức khi KH trả nợ.
- Khi có nhu cầu sử dụng hạn mức để vay vốn, KH đăng ký đề nghị vay vốn bằng các phương thức theo quy định của MBV. MBV thực hiện thẩm định, quyết định cho vay. KH được phê duyệt cho vay sẽ ký kết Hợp đồng vay vốn theo quy định MBV từng thời kỳ.
- KH đồng ý rằng MBV được quyết định tăng, giảm hạn mức của thẻ (Hạn mức tín dụng, Hạn mức chi tiêu...) trên cơ sở đánh giá quá trình sử dụng thẻ của KH. MBV không cần phải xác nhận với KH bằng văn bản hoặc thông báo bằng các phương thức khác theo quy định MBV trước khi thực hiện các thay đổi trên.

## **ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ**

Ngoài các quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, (các) Chủ thẻ có các quyền và nghĩa vụ sau:

### **1. Quyền của Chủ thẻ:**

- Đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ, yêu cầu đổi thẻ, phát hành lại thẻ theo quy định của MBV từng thời kỳ.
- Đồng ý MBV được toàn quyền sử dụng các thông tin liên quan đến Chủ thẻ tại MBV và cung cấp cho bên thứ ba có thẩm quyền theo quy định của MBV hoặc quy định pháp luật.
- Đến nhận thẻ trực tiếp tại trụ sở MBV hoặc yêu cầu MBV gửi trả thẻ tận nơi theo địa chỉ đăng ký. Trong trường hợp Chủ thẻ đăng ký đến nhận thẻ trực tiếp tại trụ sở MBV, thời gian quy định trả thẻ cho Chủ

thẻ là 60 ngày. Nếu quá thời hạn này mà Chủ thẻ không đến nhận thẻ thì MBV có quyền hủy thẻ và KH vẫn phải chịu phí phát hành thẻ.

- Dùng thẻ để thực hiện các giao dịch thẻ và sử dụng các dịch vụ khác do MBV cung cấp trong phạm vi HMTD được cấp.
- Được MBV cung cấp thông tin định kỳ hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về các giao dịch thẻ, số dư nợ và hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của MBV.
- Tra soát, khiếu nại với MBV trong quá trình sử dụng thẻ về các sai sót, vi phạm (nếu có) theo quy định của pháp luật và quy định của MBV.
- Yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ và yêu cầu đổi thẻ, cấp lại số PIN, gia hạn thẻ, phát hành thẻ mới theo quy định của MBV. Trong trường hợp này Chủ thẻ phải thanh toán các khoản phí theo quy định của MBV tương ứng với từng yêu cầu theo giá trị tại từng thời kỳ được MBV niêm yết tại trụ sở giao dịch hoặc trên trang web của MBV.
- Các quyền khác theo quy định của Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và các quy định có liên quan của pháp luật.

## **2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:**

- Sử dụng đúng HMTD được MBV cấp, trừ trường hợp được MBV đồng ý bằng văn bản về việc sử dụng vượt hạn mức; đồng thời, cam kết sử dụng thẻ và HMTD được cấp theo đúng mục đích thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút/ứng tiền mặt hoặc thực hiện các giao dịch được phép khác; không sử dụng thẻ cho bất kỳ mục đích nào trái với (i) quy định pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam/nước sở tại nơi Chủ thẻ sử dụng thẻ để giao dịch và (ii) quy định của MBV. Chủ thẻ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng thẻ và HMTD được cấp không đúng mục đích.
- Thanh toán đầy đủ đúng hạn đối với toàn bộ các giao dịch, lãi và phí của thẻ chính và thẻ phụ phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ.
- Thanh toán số tiền giao dịch thẻ tranh chấp và các khoản phí phát sinh theo quy định của TCTQT khi tranh chấp được đưa ra Tòa án có thẩm quyền và Tòa án xử KH thua kiện.
- Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho MBV các khoản vay, lãi và phí phát sinh do việc sử dụng thẻ theo Sao kê. Trong trường hợp Chủ thẻ có thực hiện giao dịch nhưng KH không nhận được Sao kê thì KH vẫn phải chịu trách nhiệm thanh toán theo quy định của MBV đối với các giao dịch mà Chủ thẻ đã thực hiện.
- Cam kết thực hiện các thủ tục liên quan đối với TSBĐ được đăng ký và mô tả chi tiết tại Giấy đề nghị kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế theo quy định của MBV và pháp luật
- Giải quyết các nghĩa vụ có liên quan đến tất cả các giao dịch phát sinh từ việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ chính, Chủ thẻ phụ.
- Kiểm tra tính chính xác của nội dung trên Sao kê.

- Hoàn trả lại thẻ cho MBV khi tìm lại được thẻ đã báo mất cấp, thất lạc trước đó; khi thẻ hết hạn sử dụng; khi KH không có nhu cầu tiếp tục sử dụng thẻ; và các trường hợp khác theo yêu cầu của MBV.
- Giải quyết các mâu thuẫn với ĐVCNT về các vấn đề liên quan đến giao dịch thẻ mà không trì hoãn việc thanh toán vào ngày đến hạn.
- Tuân thủ các quy định, chính sách hiện hành của MBV liên quan đến việc cấp tín dụng và trong trường hợp các quy định, chính sách này có thay đổi, KH cam kết sẽ thực hiện theo đúng các quy định, chính sách đã được thay đổi đó đúng thời hạn theo thông báo của MBV.
- Đồng ý rằng nếu KH sử dụng thẻ để đặt trước các dịch vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT, KH có thể phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT.
- Thông báo ngay cho MBV trong trường hợp bị mất thẻ, thẻ bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin.
- Đồng ý rằng trường hợp MBV phải tuân thủ quy định của TCTQT (bao gồm các thủ tục xử lý tra soát, khiếu nại tại các cơ quan tài phán...) thì Chủ thẻ chấp nhận các yêu cầu từ phía MBV và TCTQT liên quan đến thẻ đã phát hành cho Chủ thẻ.
- Chủ thẻ phụ sử dụng thẻ trong HMTD của Chủ thẻ chính và phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ phụ với Chủ thẻ chính.
- Không thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của NHNN, được quy định tại Điều 9 bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Nếu KH sử dụng các Dịch vụ gia tăng của MBV bằng cách tương tác với tổng đài MBV247 hoặc bất kỳ kênh nào khác do MBV quy định, KH đồng ý rằng đã đọc, hiểu và đồng ý với Điều kiện và Điều khoản của các Dịch vụ này được đăng tải công khai trên website của MBV và đồng ý thanh toán theo chính sách giá và phí dịch vụ theo quy định của MBV từng thời kỳ.
- Khách hàng tại đây thừa nhận việc thực hiện các lệnh đăng ký/hủy và các lệnh giao dịch khác đối với các Dịch vụ gia tăng của MBV thông qua tổng đài MBV 247 và tại các trang thương mại điện tử của ĐVCNTT có giá trị chứng minh giao dịch của KH với MBV và KH hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các giao dịch được thực hiện qua các phương thức này.
- Đối với Khách hàng sử dụng Thẻ Priority Pass, trường hợp Khách hàng không đạt điều kiện được miễn phí hoặc đã dùng hết số lượng lượt sử dụng phòng chờ VIP miễn phí thì Khách hàng đồng ý để MBV tự động ghi nợ vào tài khoản thẻ tín dụng MBV Visa Plantinum/Infinite để thanh toán tiền cho các lượt sử dụng phòng chờ VIP sau đó (theo mức quy định của chương trình Priority Pass) và các khoản phí liên quan khác (theo Biểu phí được đăng tải trên website MBV).

- Đối với đối tượng bị hạn chế cấp tín dụng: Tất cả các giao dịch phát sinh trong một chu kỳ sao kê, chủ thẻ phải thực hiện thanh toán toàn bộ dư nợ trước ngày đến hạn thanh toán

## **ĐIỀU 7. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA MBV**

Ngoài các quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, MBV có các quyền và nghĩa vụ sau:

### **1. Quyền của MBV:**

- Thực hiện các biện pháp cần thiết sau khi thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ như dừng giao dịch thẻ, tạm ngừng/chấm dứt việc sử dụng, thu hồi thẻ, hủy thẻ khi Chủ thẻ vi phạm các quy định pháp luật và/hoặc của MBV liên quan đến việc sử dụng thẻ hoặc các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro.
- Thu thập thông tin từ các cá nhân, tổ chức khác về KH và/hoặc Chủ thẻ khi nhận được đề nghị phát hành thẻ từ KH.
- Từ chối cấp phép các giao dịch thẻ không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MBV và pháp luật.
- Yêu cầu KH thanh toán các khoản giao dịch thẻ và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ.
- Trích nợ bất cứ tài khoản thanh toán nào của KH mở tại MBV mà không cần sự đồng ý của KH hoặc thu hồi nợ thông qua việc xử lý TSBĐ của KH. Trong trường hợp này, MBV được thực hiện các quyền liên quan đến việc thu hồi nợ và KH cam kết không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện gì.
- Lập Ủy nhiệm thu yêu cầu ngân hàng mở tài khoản thanh toán cho KH trích tiền thu hồi nợ gốc, nợ lãi trong trường hợp các khoản nợ gốc, nợ lãi của Chủ thẻ bị chuyển sang nợ quá hạn.
- Định kỳ đánh giá lại việc sử dụng thẻ của Chủ thẻ cũng như đánh giá lại các điều kiện phát hành thẻ tín dụng của KH theo đúng quy định của MBV và trên cơ sở việc đánh giá đó, MBV có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ hoặc thay đổi HMTD đã cấp cho KH hoặc gia hạn thẻ khi KH có nhu cầu và đáp ứng các điều kiện theo quy định của MBV.
- Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều 16 Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Không chịu trách nhiệm về việc giao hàng, chất lượng và dịch vụ hàng hóa mà được thanh toán bằng thẻ cấp cho Chủ thẻ tại các ĐVCNT.
- Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Chủ thẻ, tài khoản thẻ và các Giao dịch thẻ theo quy định pháp luật.
- Các quyền khác theo quy định của Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và các quy định có liên quan của pháp luật.

### **2. Nghĩa vụ của MBV:**

- Tuân thủ các quy định về phát hành, thanh toán thẻ của các TCTQT và Ngân hàng Nhà nước.

- Bảo mật các thông tin liên quan đến Chủ thẻ và tài khoản thẻ theo quy định của pháp luật và chỉ cung cấp các thông tin này trong những trường hợp theo quy định của pháp luật và thỏa thuận với KH.
- Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, thắc mắc của KH có liên quan đến việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ theo quy định pháp luật và các TCTQT.
- Thực hiện giải chấp TSBĐ (nếu có) của Chủ thẻ trong vòng 40 ngày kể từ ngày yêu cầu chấm dứt sử dụng thẻ của Chủ thẻ có hiệu lực, đồng thời Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện (i) đã thanh toán mọi nghĩa vụ được bảo đảm bằng tài sản với MBV; (ii) các tra soát khiếu nại của Chủ thẻ (nếu có) đã được giải quyết xong; (iii) TSBĐ chưa bị xử lý để thanh toán các nghĩa vụ của Chủ thẻ. Đối với TSBĐ để tăng HMTD tạm thời, việc giải chấp cũng sẽ được thực hiện trong vòng 40 ngày kể từ ngày HMTD tạm thời hết hạn và Chủ thẻ đã thanh toán hết các Giao dịch thẻ và các khoản lãi, phí phát sinh liên quan đến HMTD được tăng.
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và các quy định có liên quan của pháp luật.
- Cập nhật chính sách giá và phí Dịch vụ gia tăng trên website của MBV từng thời kỳ.

## **ĐIỀU 8. THẺ CHÍNH VÀ THẺ PHỤ**

- Chủ thẻ chính hạng Classic, Gold có thể yêu cầu phát hành thêm tối đa 08 (tám) thẻ phụ. Chủ thẻ chính hạng Platinum có thể yêu cầu phát hành thêm tối đa 02 (hai) thẻ phụ. Hạng của thẻ phụ cùng hạng của thẻ chính.
- HMTD của (các) Thẻ phụ tối đa bằng HMTD của Thẻ chính. Trường hợp HMTD của Thẻ chính thay đổi thì HMTD của (các) Thẻ phụ vẫn phải tuân thủ nguyên tắc này.
- Giao dịch của thẻ chính và (các) thẻ phụ được thể hiện trên cùng một Sao kê và được gửi cho Chủ thẻ chính để thanh toán.
- Chủ thẻ chính có quyền yêu cầu khóa, chấm dứt việc sử dụng thẻ phụ mà không cần sự đồng ý của Chủ thẻ phụ. Khi thẻ phụ bị khóa, chấm dứt việc sử dụng, Chủ thẻ phụ không có quyền yêu cầu mở khóa thẻ phụ, phát hành lại PIN, phát hành lại thẻ. Nếu Chủ thẻ chính chính thức chấm dứt việc sử dụng thẻ thì đồng thời chấm dứt sử dụng thẻ của (các) Chủ thẻ phụ.

## **ĐIỀU 9. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM**

- Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.

- Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- Mua, bán, thuê, cho thuê thẻ hoặc thông tin thẻ, mở hộ thẻ

## **ĐIỀU 10. LÃI VÀ PHÍ CỦA CÁC GIAO DỊCH SỬ DỤNG THẺ**

### **1. Lãi**

- Đối với giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ: khi đến hạn thanh toán, nếu Chủ thẻ thanh toán toàn bộ số dư nợ thì MBV sẽ ưu đãi miễn lãi cho toàn bộ giao dịch trong Kỳ sao kê của Chủ thẻ. Nếu Chủ thẻ thanh toán lớn hơn hoặc bằng Số tiền thanh toán tối thiểu trước/vào Ngày đến hạn thanh toán, Chủ thẻ phải trả lãi kể từ ngày phát sinh giao dịch cho đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết toàn bộ dư nợ và tính trên số dư nợ thực tế. Nếu Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán thấp hơn Số tiền thanh toán tối thiểu, Chủ thẻ phải chịu phạt vi phạm nghĩa vụ thanh toán và trả lãi kể từ ngày phát sinh giao dịch cho đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết toàn bộ dư nợ và tính trên số dư nợ thực tế.
- Đối với giao dịch rút tiền mặt: MBV sẽ tính lãi đối với giao dịch rút tiền mặt ngay từ ngày Chủ thẻ thực hiện giao dịch đến hết ngày liền kề trước ngày Chủ thẻ thanh toán toàn bộ giá trị giao dịch.
- Lãi suất (đối với từng giao dịch):
  - + Một (01) kỳ sao kê Chủ thẻ không thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu hoặc không thanh toán toàn bộ dư nợ nhưng vẫn đảm bảo thanh toán đủ số tiền thanh toán tối thiểu của kỳ sao kê đó: Áp dụng lãi suất trong hạn.
  - + Hai (02) kỳ sao kê liên tiếp Chủ thẻ không thanh toán hoặc thanh toán thấp hơn số tiền thanh toán tối thiểu: áp dụng mức lãi suất bằng 145% lãi suất trong hạn trên toàn bộ dư nợ quá hạn (không bao gồm lãi) của KH kể từ ngày chuyển nợ quá hạn đến ngày KH thực hiện thanh toán đồng thời hệ thống sẽ thực hiện khóa thẻ tạm thời.
- Lãi suất cho giao dịch phí: giao dịch phí bao gồm phí phát hành, phí thường niên, phạt vi phạm nghĩa vụ thanh toán, phí ứng/rút tiền mặt v.v: Tính theo nguyên tắc của Lãi suất (đối với từng giao dịch) như trên. Các khoản lãi của KH chưa thanh toán (nếu có) không phải chịu lãi.
- Phương pháp tính lãi trong hạn: lãi trong hạn được xác định dựa trên công thức sau:
  - Lãi trong hạn =  $\sum \text{Dư nợ thực tế} \times \text{số ngày duy trì dư nợ thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi}/365$
  - Trong đó:
    - (i) Thời điểm xác định dư nợ để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi.
    - (ii) Lãi suất trong hạn được tính từ ngày phát sinh giao dịch cho đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết toàn bộ dư nợ và tính trên số dư nợ thực tế.

- (iii) Dư nợ thực tế = số tiền rút/ứng tại ATM/POS + số tiền thanh toán hàng hóa dịch vụ + phí - giá trị thanh toán đã thanh toán.

## **2.**

### **Các khoản phí, phạt áp dụng:**

- Phí phát hành: là khoản phí KH phải trả khi phát hành thẻ.
- Phí thường niên: là khoản phí KH phải trả hàng năm để duy trì việc sử dụng thẻ.
- Phí rút tiền mặt: là khoản phí phát sinh khi KH thực hiện giao dịch rút tiền mặt từ thẻ.
- Phạt vi phạm nghĩa vụ thanh toán: nếu đến hạn thanh toán KH không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn số tiền thanh toán tối thiểu thì Chủ thẻ sẽ chịu phạt vi phạm nghĩa vụ thanh toán.
- Mức phạt vi phạm nghĩa vụ thanh toán =  $6\% \times \text{số tiền thanh toán tối thiểu chưa thanh toán}$ . (Lưu ý : Phí tối thiểu là 200.000 VND);
- Mức phạt vi phạm nghĩa vụ thanh toán này có thể thay đổi theo quy định về biểu phí của MBV từng thời kỳ.
- Phí thay thế thẻ: là khoản phí KH phải trả khi KH yêu cầu cấp lại thẻ trước ngày hết hạn của thẻ.
- Phí cấp lại số PIN: là khoản phí KH phải trả khi yêu cầu cấp lại số PIN.
- Phí thông báo thẻ bị thất lạc, mất cắp: là khoản phí KH phải trả khi thông báo thẻ bị thất lạc hoặc bị mất cắp.
- Phí thay đổi HMTD: là khoản phí KH phải trả khi yêu cầu tăng hoặc giảm HMTD đã được cấp trước đây và được MBV chấp nhận.
- Phí cấp bản sao Sao kê theo yêu cầu: là khoản phí KH phải trả khi yêu cầu cấp thêm bản sao Sao kê ngoài bản chính mà MBV đã gửi cho KH hàng tháng.
- Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch: là khoản phí KH phải trả khi yêu cầu cấp bản sao hóa đơn giao dịch ngoài hóa đơn mà KH đã nhận tại ĐVCNT.
- Phí tra soát, khiếu nại: KH phải trả khi khiếu nại không đúng/không chính xác về giao dịch.
- Phí chuyển đổi ngoại tệ: tất cả các giao dịch được chuyển đổi ra VND theo tỷ giá của TCTQT và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của MBV vào thời điểm giao dịch được ghi nợ vào tài khoản thẻ.
- Các khoản phí khác theo quy định của MBV từng thời kỳ, phù hợp với quy định của pháp luật.

## **3.**

### **Phương thức thu lãi, phí, phạt:**

KH đồng ý MBV được quyền trừ vào HMTD thẻ để thu các khoản lãi, phí, phạt nêu trên.

### **Mức thu và thời điểm thu lãi, phí, phạt:**

Áp dụng theo quy định tại Biểu phí/lãi do MBV ban hành trong từng thời kỳ, được niêm yết tại các quầy giao dịch và/hoặc đăng tải trên website của MBV.

### **Sửa đổi, bổ sung lãi, phí, phạt:**

- MBV có quyền sửa đổi, bổ sung, thay đổi các quy định về lãi, phí, phạt theo từng thời kỳ phù hợp theo quy định của pháp luật và quy định của MBV bằng cách thông báo bằng văn bản cho KH hoặc đăng tải

trên website của MBV. Các sửa đổi và bổ sung này có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo/ngày công bố, phù hợp với quy định của pháp luật và được đăng tải trên website của MBV ít nhất 7 ngày trước khi có hiệu lực.

- Nếu KH không chấp nhận những quy định mới về phí, phạt do MBV đưa ra, KH có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ theo quy định tại Điều 14 Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Nếu Chủ thẻ tiếp tục sử dụng thẻ sau thời điểm có hiệu lực của việc sửa đổi về phí, phạt mà không có văn bản thông báo tới MBV về việc chấm dứt sử dụng thẻ thì đương nhiên được coi là KH đã chấp nhận hoàn toàn các nội dung được sửa đổi, bổ sung đó.

## **ĐIỀU 11. THANH TOÁN SAO KÊ, CHUYỂN NỢ QUÁ HẠN**

### **1. Quy định về thanh toán sao kê**

- Ngày sao kê: Vào ngày 05 hàng tháng (với thẻ Visa) hoặc ngày làm việc tiếp theo nếu các ngày trên trùng vào ngày lễ/tết, KH sẽ nhận được bản Sao kê liệt kê chi tiết các giao dịch, phí, lãi phát sinh trong kỳ. Các giao dịch bằng ngoại tệ được chuyển đổi sang đồng Việt Nam (VND) theo tỷ giá của TCTQT và/hoặc theo tỷ giá quy đổi của MBV tại thời điểm giao dịch được cập nhật vào hệ thống của MBV. MBV sẽ thu phí chuyển đổi ngoại tệ và phí chênh lệch tỷ giá trên các giao dịch bằng ngoại tệ.
- MBV thực hiện gửi Sao kê cho KH qua thư điện tử tới địa chỉ KH đã cung cấp cho MBV.
- Khi nhận được Sao kê, KH có trách nhiệm kiểm tra và thanh toán đúng hạn cho MBV tất cả các khoản nợ phát sinh như nội dung ghi trên Sao kê theo quy định. Nếu trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày MBV gửi Sao kê, MBV không nhận được thông báo thắc mắc của KH về thông tin trong Sao kê thì xem như KH đã nhận được Sao kê và đồng ý thanh toán tất cả các giao dịch và phí thể hiện trong Sao kê.
- KH có thể thanh toán theo phương thức nộp tiền mặt, chuyển khoản, hoặc đồng ý để MBV tự động trích nợ từ tài khoản thanh toán của KH mở tại MBV. Việc thanh toán chỉ được tính khi MBV nhận được báo Có với số tiền thực báo Có. Số tiền thanh toán nhận được sau giờ làm việc của MBV sẽ được tính sang ngày làm việc liền kề sau đó.
- Ngày đến hạn thanh toán (thời hạn trả nợ) là ngày 20 hàng tháng (với thẻ Visa): Là ngày Chủ thẻ phải thanh toán cho MBV số tiền thanh toán tối thiểu (5% dư nợ trong kỳ sao kê). Nếu KH không thanh toán đúng hạn sẽ phải chịu Phạt vi phạm nghĩa vụ thanh toán và lãi. Nếu Ngày đến hạn thanh toán là ngày nghỉ/ngày lễ thì Ngày đến hạn thanh toán được tính là ngày làm việc liền kề trước đó.
- Thứ tự ưu tiên thanh toán số dư nợ: MBV thực hiện việc thu nợ theo thứ tự thời gian thực hiện giao dịch và theo thứ tự ưu tiên thanh toán số dư nợ như sau:

(1) Các khoản phí, lãi; (2) Giao dịch rút tiền mặt; (3) Thanh toán hàng hóa, dịch vụ.

- Trường hợp KH đăng ký thanh toán số tiền ghi nợ tự động là toàn bộ số dư sao kê mà số dư tài khoản trích nợ không đủ, MBV được quyền tự động trích nợ toàn bộ số dư khả dụng (không bao gồm hạn mức thấu chi) của tài khoản trích nợ KH, phần còn thiếu sẽ chuyển sang phần dư nợ phải trả lãi theo quy định tại điều 10 - Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.

### **Thu hồi nợ và chuyển nợ quá hạn**

- Sau 30 ngày kể từ Ngày đến hạn thanh toán, nếu KH không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Số tiền thanh toán tối thiểu, MBV được quyền xem xét việc ngừng sử dụng thẻ tạm thời và áp dụng tính lãi cho tất cả các giao dịch kể từ ngày KH thực hiện giao dịch cho đến hết ngày liền kề trước ngày thanh toán hết toàn bộ dư nợ và tính trên số dư nợ thực tế.
- Từ ngày thứ 31 kể từ Ngày đến hạn thanh toán, nếu KH không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Số tiền thanh toán tối thiểu, MBV sẽ áp dụng tính lãi cho các giao dịch với mức lãi suất cao bằng 145% lãi suất thẻ tín dụng trong hạn.
- Trong vòng 60 ngày kể từ ngày khóa thẻ tạm thời, nếu chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ quá hạn, hệ thống sẽ tự động thực hiện mở khóa thẻ. Các dư nợ phát sinh sau ngày mở khóa thẻ áp dụng lãi suất trong hạn.
- Kể từ ngày 61 trở đi sau ngày khóa thẻ tạm thời, nếu chủ thẻ không thanh toán đủ toàn bộ dư nợ quá hạn, MBV thực hiện khóa vĩnh viễn thẻ của KH, toàn bộ dư nợ của chủ thẻ được chuyển sang tài khoản Baddebt để tiếp tục theo dõi và tính lãi. MBV tiến hành các thủ tục thu nợ và xử lý TSBĐ của KH mà không cần có xác nhận của KH. Trường hợp các TSBĐ không đủ để thu hồi nợ, KH vẫn chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ cho MBV số dư nợ còn lại (sau khi MBV thu hồi một phần dư nợ từ TSBĐ) hoặc thực hiện thu hồi xử lý nợ theo quy định của MBV từng thời kỳ.
- MBV được quyền áp dụng các biện pháp để thu hồi nợ. KH phải thanh toán toàn bộ khoản nợ và chịu mọi khoản chi phí phát sinh liên quan đến việc thực hiện các biện pháp thu hồi nợ như phí luật sư, án phí, phí xử lý TSBĐ.

## **ĐIỀU 12. ĐỒNG TIỀN THANH TOÁN**

- Trên lãnh thổ Việt Nam:
  - + Giao dịch rút tiền mặt bằng thẻ phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam;
  - + Đối với các giao dịch thẻ khác:
    - Đồng tiền giao dịch là đồng Việt Nam. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là đồng Việt Nam hoặc đồng Việt Nam và ngoại tệ;
    - Đồng tiền thanh toán là đồng Việt Nam.

- + Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- Ngoài lãnh thổ Việt Nam, Khi thực hiện giao dịch thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán cho MBV bằng đồng Việt Nam theo tỷ giá do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước.

**ĐIỀU 13. THẤT LẠC THẺ, MẤT CẤP THẺ, LỘ/NGHI NGỜ LỘ THÔNG TIN THẺ/GIAN LẬN HOẶC TỒN THẤT/THÔNG TIN THẺ BỊ LỢI DỤNG**

1. Nếu thẻ bị thất lạc, mất cấp (với bất cứ lý do nào) hoặc để lộ thông tin thẻ (số PIN, số thẻ, ...) cho người khác biết, nghi ngờ thông tin thẻ (số thẻ, số PIN,...) đã bị lộ, bị lợi dụng, nghi ngờ gian phát sinh gian lận hoặc tổn thất, KH có trách nhiệm thông báo với MBV và/hoặc đề nghị MBV một cách nhanh nhất (bằng điện thoại, e-mail, ...), sau đó bổ sung văn bản đề nghị chính thức về việc khóa thẻ để xác nhận với MBV; đồng thời thanh toán các khoản phí theo quy định của MBV. KH phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các giao dịch thẻ đã được thực hiện trước thời điểm MBV khóa thẻ.
2. Sau khi nhận được thông báo và/hoặc đề nghị của KH, MBV thực hiện:
  - Xác thực thông tin KH và tiến hành các biện pháp để trì hoãn hoặc tạm dừng thực hiện các giao dịch đi, đến (nếu có) đồng thời tiến hành các bước nghiệp vụ để khóa thẻ tối đa trong vòng 30 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo/đề nghị của KH hoặc định danh được đúng KH (trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này).
  - Phối hợp với các bên liên quan để thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cần thiết khác nhằm ngăn chặn các thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời thông báo lại cho KH.
  - Trường hợp Chủ thẻ đề nghị khóa thẻ do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, MBV chịu trách nhiệm về các giao dịch phát sinh:
  - Sau 30 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ về việc mất cấp, thất lạc, thông tin thẻ bị lộ hoặc thẻ bị lợi dụng đối với (các) Giao dịch cấp phép Online.
  - Sau 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo bằng văn bản của Chủ thẻ về việc mất cấp, thất lạc, thông tin thẻ bị lộ hoặc thẻ bị lợi dụng đối với (các) Giao dịch cấp phép Offline KH đảm bảo không sử dụng lại thẻ đã tìm được do bị thất lạc hoặc mất cấp hoặc số PIN bị lộ (đã thông báo cho MBV trước đó) trừ khi có sự đồng ý (bằng văn bản) của MBV.

3. Trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, MBV và KH phân định trách nhiệm và thương lượng cách xử lý hậu quả. Trường hợp hai bên không thống nhất thì việc xử lý được thực hiện theo quy định của pháp luật.

**ĐIỀU 14. PHÁT HÀNH LẠI THẺ, TỪ CHỐI CHẤP NHẬN THẺ, TẠM NGỪNG SỬ DỤNG THẺ, THU GIỮ THẺ, CHẤM DỨT SỬ DỤNG VÀ THU HỒI THẺ**

**1. Phát hành lại thẻ:**

- Trường hợp thẻ bị mất hoặc đánh cắp, thay đổi hạng thẻ hoặc yêu cầu phát hành thẻ mới thay thế thẻ cũ, thẻ hỏng, KH có quyền yêu cầu MBV phát hành thẻ mới. KH có trách nhiệm thanh toán các chi phí liên quan đến phát hành lại thẻ theo quy định của MBV.
- Trường hợp thẻ bị hết hạn sử dụng: MBV sẽ thông báo cho KH về việc thẻ sắp hết hạn sử dụng. Căn cứ trên nhu cầu của KH và tình trạng sử dụng thẻ của KH, MBV có quyền tiếp tục hoặc không gia hạn thẻ cho KH. KH phải thanh toán phí gia hạn thẻ theo Biểu phí do MBV quy định nếu tiếp tục sử dụng thẻ.
- Các trường hợp khác theo quy định của MBV, TCTQT và quy định pháp luật từng thời kỳ.

**2. Từ chối chấp nhận thẻ**

- Thẻ bị liệt kê trong danh sách thẻ đen của TCTQT.
- Thẻ đã hết thời hạn sử dụng thẻ và chưa được gia hạn.
- Thẻ có liên quan đến giao dịch giả mạo.
- Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất và MBV đã xác nhận việc nhận được thông báo này.
- KH vi phạm quy định tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế hoặc quy định của MBV về việc sử dụng thẻ.
- KH vi phạm quy định thanh toán thẻ của TCTQT và/hoặc NHNN Việt Nam.
- KH thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của NHNN được nêu tại Điều 9 – Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này.
- Các trường hợp khác theo quy định của MBV, TCTQT và quy định pháp luật từng thời kỳ.

**3. Tạm ngừng sử dụng thẻ**

MBV có quyền tạm ngừng việc sử dụng thẻ của KH trong các trường hợp sau:

- KH không thanh toán đủ trị giá thanh toán tối thiểu thể hiện trên sao kê gần nhất sau 90 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán đầu tiên.
- KH đã chi vượt HMTD thẻ mà không được phép của MBV.
- KH đã vi phạm các thỏa thuận tại Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này, các quy định của TCTQT và của pháp luật liên quan đến việc sử dụng thẻ.
- KH có yêu cầu tạm ngừng sử dụng thẻ (bao gồm các trường hợp KH thông báo và/hoặc đề nghị khóa thẻ)
- KH có liên quan đến những trường hợp giả mạo.



- Các trường hợp khác theo quy định của MBV, TCTQT và quy định pháp luật từng thời kỳ.

#### 4. Thu giữ thẻ

Thẻ bị thu giữ trong các trường hợp sau:

- Thẻ giả.
- Thẻ sử dụng trái phép.
- Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- Các trường hợp khác theo quy định của MBV, TCTQT và quy định pháp luật từng thời kỳ.

#### 5. Chấm dứt sử dụng và thu hồi thẻ

- Trường hợp đơn phương chấm dứt sử dụng thẻ, KH phải gửi thông báo bằng văn bản cho MBV. Việc chấm dứt sử dụng thẻ của KH có hiệu lực khi (i) KH gửi trả lại thẻ cho MBV, thanh toán toàn bộ số dư nợ và (ii) các tra soát, khiếu nại của KH (nếu có) đã được giải quyết xong.
- MBV được quyền chấm dứt việc sử dụng thẻ của KH và thu hồi thẻ trong những trường hợp sau:
  - + Sau 60 ngày kể từ ngày đến hạn, nếu KH không thanh toán hoặc thanh toán số tiền nhỏ hơn Giá trị thanh toán tối thiểu;
  - + KH đã chi tiêu vượt HMTD mà không được MBV cho phép;
  - + KH đã vi phạm các quy định về việc cho vay và/hoặc phát hành và sử dụng thẻ của MBV, vi phạm Hợp đồng này hoặc vi phạm các quy định của pháp luật;
  - + MBV phát hiện tài liệu, thông tin do KH cung cấp không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
  - + KH vi phạm nghĩa vụ trả nợ (bao gồm nợ gốc, lãi, phí, phạt và các chi phí khác phát sinh) với Ngân hàng và/hoặc với bất kỳ bên thứ ba nào khác;
  - + MBV sẽ chấm dứt sử dụng thẻ và thu hồi thẻ trong trường hợp Chủ thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy tố trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự; Chủ thẻ chết, mất tích. MBV sẽ phát hành lại thẻ khi KH đăng ký phát hành thẻ tín dụng mới;
  - + KH liên quan đến các vụ kiện, vụ án mà theo quan điểm của Ngân hàng thì có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của KH;
  - + Các trường hợp phát sinh đối với Chủ thẻ như nghỉ việc hoặc không đáp ứng điều kiện sử dụng thẻ theo quy định của Ngân hàng;
  - + Các trường hợp liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo, thẻ bị lợi dụng;
  - + Thẻ hết hạn sử dụng và không được MBV chấp thuận gia hạn thời hạn sử dụng thẻ;
  - + Các sự kiện khác mà theo đánh giá, xem xét của Ngân hàng là có khả năng ảnh hưởng tới khả năng trả nợ đầy đủ, đúng hạn của KH;
  - + KH phát sinh nợ xấu tại tổ chức tín dụng khác hoặc nợ xấu đối với các khoản vay thông thường tại MBV sẽ bị khóa thẻ tạm thời cho đến khi trả hết nợ.
  - + Các trường hợp khác theo quy định của MBV, TCTQT và quy định pháp luật từng thời kỳ.

### ĐIỀU 16. THỜI HẠN XỬ LÝ TRA SOÁT, KHIẾU NẠI GIAO DỊCH THẺ

Kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu hợp lệ của Chủ thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Giấy đề nghị kiểm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, MBV thực hiện giải quyết đề nghị tra soát, khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ theo thời hạn:

GD tại ATM	GD tại ATM MBV	5 ngày làm việc
	GD tại ATM NH khác	60 ngày làm việc
GD tại POS	GD tại POS MBV	10 ngày làm việc
	GD tại POS NH khác	60 ngày làm việc

### ĐIỀU 17. TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG

MBV và KH đồng ý rằng trong quá trình sử dụng thẻ, xử lý các giao dịch thẻ có thể phát sinh các trường hợp bất khả kháng như:

1. Lũ lụt, hỏa hoạn, bãi công, đình công, thiên tai, dịch họa, chiến tranh, thay đổi quy định pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
2. Những trở ngại do hoàn cảnh khách quan tác động làm cho MBV và/hoặc Chủ thẻ không thể biết về việc quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm hoặc không thể thực hiện được quyền hoặc nghĩa vụ của mình;
3. Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài phạm vi kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của MBV dẫn đến việc không thể nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch của KH như:
  - Hệ thống đường truyền giữa MBV và (các) TCTQT, đối tác gặp sự cố, bị thâm nhập trái phép.
  - Hệ thống thông tin, máy tính của MBV gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn khác.
  - Hệ thống xử lý giao dịch thẻ của (các) TCTQT bị lỗi.
  - Giao dịch được phê chuẩn thực hiện trên hệ thống của TCTQT, giao dịch TCTTT không gửi yêu cầu phê chuẩn thực hiện cho MBV.
4. Các sự cố phát sinh từ bên thứ ba cung ứng dịch vụ hạ tầng (điện, đường truyền Internet, trung gian thanh toán, đối tác cung cấp/bảo trì hệ thống thẻ) và bất kỳ bên thứ ba nào khác cung cấp dịch vụ cho hoạt động thẻ:
  - Các sự cố do mất nguồn điện, sự cố do truyền thông,

- Những sự cố liên quan đến đường truyền Internet do nhà cung cấp dịch vụ gây ra như: đứt đường truyền, dung lượng đường truyền bị hạn chế hoặc những sự cố tương tự có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện các giao dịch của KH.
  - Hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc xử lý, thực hiện các lệnh/chỉ thị thanh toán của KH bị xảy ra sự cố.
5. Các trường hợp khác ngoài kiểm soát của MBV.

## **ĐIỀU 18. LUẬT ĐIỀU CHỈNH, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

- Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này được điều chỉnh bởi luật pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quy định hiện hành về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ quốc tế của các TCTQT và MBV.
- Nếu có bất cứ tranh chấp nào phát sinh trong quá trình thực hiện, các bên có thể lựa chọn để giải quyết theo một trong các phương thức theo luật định: thương lượng, hòa giải hoặc đưa tranh chấp ra giải quyết tại tòa án có thẩm quyền/cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật và quy định của TCTQT.

## **ĐIỀU 19. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

1. Trường hợp Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ được dịch ra một ngôn ngữ khác thì bản tiếng Việt/nội dung tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng để tham chiếu và thực hiện.
2. MBV được sửa đổi, bổ sung, thay thế các điều khoản tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này và niêm yết/công bố công khai trước ngày có hiệu lực tại các quầy giao dịch của MBV và trên website của MBV. Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ sau khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế có hiệu lực áp dụng với KH trong trường hợp KH đã đăng ký phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế và KH có trách nhiệm tuân thủ thực hiện theo bản Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ được sửa đổi, bổ sung, thay thế.
3. Những nội dung nào chưa được quy định tại Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này sẽ thực hiện theo quy định sản phẩm, dịch vụ của MBV trong từng thời kỳ và các quy định của pháp luật có liên quan.
4. Trường hợp pháp luật có sự thay đổi mà Các điều khoản điều kiện về sử dụng dịch vụ này có nội dung trái với quy định pháp luật thì các bên thực hiện các nội dung này theo quy định pháp luật.
5. Bất cứ yêu cầu nào của Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ phải được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng hình thức được pháp luật cho phép hoặc do

hai bên thỏa thuận. MBV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do việc thực hiện theo các yêu cầu của Chủ thẻ không thực hiện thông qua các hình thức này.

6. Các thông báo, cung cấp thông tin của Khách hàng với MBV được gửi cho MBV bằng một trong các phương thức giao trực tiếp, đường bưu điện, trừ việc gửi bằng phương thức điện tử email, tin nhắn... phải được MBV chấp thuận hoặc theo các thỏa thuận khác tại Đăng ký kèm Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế dành cho KHCN.