



# ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

## A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Giải Thích Từ Ngữ

- **Ngân hàng (MSB):** Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam.
- **Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là loại tài khoản đồng Việt Nam do KH cá nhân, KH đại lý mở tại MSB với mục đích để nộp, rút tiền mặt, chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, nạp tiền, mua mã thẻ điện tử, phát hành thẻ ghi nợ gắn với TKTT và các dịch vụ khác phù hợp với quy định pháp luật hiện hành. Việc mở TKTT được thực hiện theo phương thức gặp mặt trực tiếp KH cá nhân, KH đại lý hoặc phương thức điện tử.
- **Chủ TK:** Là cá nhân đứng tên mở TKTT trên Ứng dụng TNEX để sử dụng các dịch vụ do MSB cung cấp.
- **KH đại lý (KHĐL):** Là các cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ, thành lập các hộ kinh doanh, điểm bán hàng, cửa hàng để cung ứng hàng hóa, dịch vụ trong lãnh thổ Việt Nam đăng ký và được MSB chấp thuận để sử dụng Ứng dụng TNEX dành cho KH đại lý và dịch vụ TKTT của MSB.
- **KH cá nhân (KH CN):** Là các cá nhân sử dụng Ứng dụng TNEX dành cho khách hàng cá nhân đăng ký và được MSB chấp thuận để thực hiện giao dịch ngân hàng và tham khảo, tìm hiểu, đặt mua hàng hóa, dịch vụ được cung cấp qua ứng dụng;
- **KH (KH):** Là KH đại lý và KH cá nhân sử dụng Ứng dụng TNEX do MSB phát triển.
- **Ứng dụng TNEX:** Là Ứng dụng dành cho KH đại lý, KH cá nhân do MSB phát triển;
- **Ứng dụng TNEX dành cho KH cá nhân:** Là phần mềm ứng dụng do MSB phát triển trên thiết bị di động nhằm cung cấp các giải pháp, giao dịch tài chính và cho phép KH cá nhân tham khảo, tìm hiểu và đặt mua hàng hóa, dịch vụ được KH đại lý đăng tải trên ứng dụng.
- **Ứng dụng TNEX dành cho KH đại lý:** Là ứng dụng do MSB phát triển trên thiết bị di động nhằm cung cấp các giải pháp, giao dịch tài chính kết hợp với việc đăng tải hình ảnh, sản phẩm dịch vụ do KH, đối tác của MSB cung cấp trên ứng dụng đó.
- **Số dư:** Là số dư số cái của TKTT.
- **Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) bao gồm:**
  - Cá nhân sở hữu thực tế đối với một TK hoặc một giao dịch: Chủ TK, hoặc bất kỳ người nào chi phối hoạt động, thụ hưởng của TK, giao dịch đó;
  - Cá nhân có quyền chi phối pháp nhân: là cá nhân nắm giữ trực tiếp hoặc gián tiếp từ 25% trở lên vốn điều lệ của pháp nhân đó; chủ doanh nghiệp tư nhân; cá nhân khác thực tế chi phối, kiểm soát pháp nhân đó;
  - Cá nhân có quyền chi phối một ủy thác đầu tư, thỏa thuận ủy quyền: Cá nhân ủy thác, ủy quyền; cá nhân có quyền chi phối cá nhân, pháp nhân hoặc tổ chức ủy thác, ủy quyền.KH



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEC

- **Phòng, chống rửa tiền (AML):** Là phòng, chống hành vi của các tổ chức, cá nhân nhằm hợp pháp hóa nguồn gốc của tài sản do phạm tội mà có.
- **Hệ thống AML:** Là hệ thống phần mềm được MSB sử dụng để thực hiện tự động hóa công tác Phòng, chống rửa tiền tại MSB.
- **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act):** Là Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với các TKTT nước ngoài được Chính phủ Hoa Kỳ ban hành năm 2010 và có hiệu lực vào ngày 01/4/2014 nhằm mục đích phát hiện, ngăn chặn và ngăn cản sự lạm dụng thuế của các đối tượng nộp thuế thông qua các TKTT đầu tư tại các Tổ chức tài chính nước ngoài (FFIs: Foreign Financial Institutions).
- **Hiệp định liên chính phủ (IGA– Intergovernmental Agreement)** ký giữa Việt Nam và Hợp chúng quốc Hoa Kỳ: Là văn bản thỏa thuận giữa Hoa Kỳ và Việt Nam về việc thực hiện tuân thủ FATCA tại Việt Nam.
- **Thỏa thuận pháp lý:** bao gồm các thỏa thuận được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, ủy quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản.
- **Ngày làm việc:** Là các ngày trong tuần ngoại trừ các ngày nghỉ (có thể là chiều thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày nghỉ lễ và bất kỳ ngày nghỉ khác theo quy định pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ).
- **Bản sao:** Là bản sao do Nhân viên tiếp nhận hồ sơ mở tài khoản có trách nhiệm đối chiếu các thông tin trên bản sao với bản chính do KH cung cấp, đảm bảo khớp đúng và ký xác nhận "Đã đối chiếu với bản chính".
- **Địa chỉ liên lạc:** Là địa chỉ giao dịch mà KH đã đăng ký trên Giấy đề nghị để MSB liên hệ và gửi thông báo cho KH trong các trường hợp theo quy định tại Điều khoản, điều kiện.
- **Pháp luật:** Có nghĩa là pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên và, tập quán quốc tế được phép áp dụng theo quy định pháp luật Việt Nam.
- **Cơ quan có thẩm quyền:** Có nghĩa là cơ quan nhà nước tại Việt Nam hoặc tại quốc gia nào khác có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.
- **Thông tin KH:** là thông tin mà KH phải cung cấp và/hoặc MSB tự thu thập liên quan đến KH, Chủ sở hữu hưởng lợi (nếu có) và những người có liên quan đến KH (nếu có) theo quy định pháp luật để phục vụ cho hoạt động mở và sử dụng TK, cung cấp dịch vụ cho KH thông qua TKTT bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về tiền gửi, tài sản gửi, thông tin TK, giao dịch, dữ liệu cá nhân, thông tin thuế.
- **Điều khoản điều kiện:** Có nghĩa là bản Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ trên Ứng dụng Tnex này cùng với các thông tin cung cấp và thỏa thuận giữa KH và MSB nêu tại Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng TKTT và dịch vụ, trên Ứng dụng TNEC, trên trang web của TNEC tại địa chỉ [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và bất kỳ thỏa thuận nào giữa MSB với KH (nếu có). Các văn kiện giao dịch nói trên tạo thành một Hợp đồng hoàn chỉnh và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm các Bên.



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- **Giấy đề nghị:** có nghĩa là Giấy đề nghị kiêm hợp đồng mở, sử dụng TKTT và dịch vụ ký giữa MSB và KH, áp dụng đối với trường hợp KH mở TKTT và đăng ký sử dụng dịch vụ trực tiếp tại của MSB.
- **Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX:** là các dịch vụ Ngân hàng do MSB cung cấp cho KH sử dụng Ứng dụng TNEX, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Dịch vụ chuyển khoản, dịch vụ Nạp tiền vào tài khoản thanh toán, dịch vụ thanh toán hóa đơn, dịch vụ Nạp tiền viễn thông, dịch vụ mua mã thẻ điện tử, dịch vụ mua mã thẻ data, dịch vụ thanh toán QRCode.
- **Thẻ ghi nợ nội địa (Thẻ):** Là loại Thẻ do MSB phát hành cho KHKH. Thẻ ghi nợ bao gồm Thẻ ghi nợ nội địa, Thẻ ghi nợ quốc tế và/hoặc Thẻ ghi nợ khác do MSB phát hành cho KHKH theo đăng ký của KHKH trên ứng dụng TNEX.
- **Thời hạn hiệu lực thẻ:** là 05 năm kể từ thời điểm khách hàng chấp thuận/ yêu cầu phát hành thẻ trên ứng dụng TNEX. Thời hạn hiệu lực được in trên thẻ. Trong trường hợp TKTT bị đóng thì thẻ không còn hiệu lực sử dụng.
- **Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT):** là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định liên quan của Ngân hàng nhà nước.
- **Giao dịch Thẻ:** Là giao dịch trong đó KHKH sử dụng Thẻ để rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ hoặc sử dụng các dịch vụ được phép khác do MSB hoặc các TCTTT khác cung ứng
- **Mã số xác định của thẻ (PIN- Personal Identify Number):** Là mã số mật của KHH được MSB cấp lần đầu và sau đó KHH thay đổi theo quy trình được xác định để sử dụng trong các giao dịch thẻ, mã số PIN có thể được sử dụng cùng với Thẻ trong một số giao dịch Thẻ tại ATM, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS), để chứng thực giao dịch thẻ đã được KHH thực hiện và/hoặc cho phép thực hiện. Mã số PIN khi giao dịch (ngoại trừ mã PIN do MSB cấp lần đầu) là mã số do KHH tự đặt, chỉ có KHH biết và KHH chịu trách nhiệm bảo mật.
- **ATM (Automated Teller Machine):** Là máy giao dịch tự động.
- **Contact Center:** Là Bộ phận Chăm sóc khách hàng KH của MSB hoạt động 24/7 thông qua số điện thoại 1-800-5999-82.

### Điều 2. Sửa Đổi, Bổ Sung Điều Khoản Điều Kiện

- Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung Điều khoản điều kiện trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc ứng dụng TNEX. Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
- KH thừa nhận có trách nhiệm chủ động thường xuyên, liên tục tự theo dõi, cập nhật nội dung Điều khoản điều kiện và các thông tin khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp trên website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc ứng dụng



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

TNEX hoặc bằng các phương thức truyền thông khác. KH cũng cam kết từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện đối với MSB trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào KH không thể cập nhật kịp thời nội dung sửa đổi, bổ sung của Điều khoản điều kiện, trừ trường hợp việc chậm trễ đó phát sinh do lỗi của MSB.

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

### Điều 3. Lập yêu cầu và xử lý giao dịch

- Lập yêu cầu
  - Yêu cầu sử dụng Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX sẽ chỉ được chấp nhận khi yêu cầu được thực hiện bằng tên truy cập và mật khẩu truy cập của KH trên Ứng dụng TNEX và yêu cầu đã được gửi tới hệ thống xử lý của TNEX. Bất cứ hành động nào truy cập trên Ứng dụng TNEX bằng chính tên truy cập và mật khẩu của KH kết hợp phương pháp xác thực do MSB cung cấp cho KH (Soft token) được hệ thống của MSB ghi nhận là do chính khách hàng thực hiện và KH phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các chỉ thị này.
  - KH phải tự đảm bảo quá trình thực hiện Giao dịch chính xác và đầy đủ theo quy định của MSB. MSB có thể yêu cầu thông tin bổ sung hoặc xác nhận các chi tiết trước khi xử lý lệnh của KH. Nếu KH không cung cấp các thông tin mà MSB yêu cầu thì MSB có thể sẽ không cung cấp tất cả các dịch vụ cho KH.
  - KH không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ yêu cầu Dịch vụ đã được lập.
  - Bất kỳ yêu cầu nào đã được thực hiện sẽ được MSB coi là có giá trị và không huỷ ngang. Các giao dịch thực hiện được coi và tại đây được KH cam kết, chấp thuận là yêu cầu do KH là người duy nhất thực hiện, MSB không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào cho bên thứ ba nào khác thực hiện/yêu cầu thực hiện giao dịch.
- Xử lý giao dịch
  - MSB xử lý Yêu cầu của KH theo đúng thông tin KH cung cấp, đúng quy định của Điều khoản điều kiện và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan. MSB không cần phải và không kiểm tra các thông tin mà KH cung cấp (ngoài việc kiểm tra Tên truy cập và Mật khẩu truy cập, OTP hoặc Soft token của KH). Bất kỳ sai sót nào trong việc nhập thông tin sai cũng có thể dẫn đến việc tiền được chuyển vào một TKTT không đúng hoặc số tiền không đúng hoặc Yêu cầu không được thực hiện. MSB không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin không chính xác nào do KH cung cấp hoặc không có nghĩa vụ pháp lý đối với bất kỳ tổn thất nào gây ra bởi thông tin không chính xác trong Yêu cầu.



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNET

- MSB cũng có thể hoãn thực hiện một Yêu cầu hoặc có thể yêu cầu KH cấp thêm thông tin và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan để xử lý yêu cầu và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc xử lý yêu cầu này. KH có thể xem trạng thái của yêu cầu của KH trên Ứng dụng TNET.
- MSB có thể từ chối việc thực hiện Yêu cầu của KH mà không cần báo trước trong các trường hợp:
  - o KH không cung cấp tất cả các thông tin cần thiết và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan; hoặc
  - o Khi giao dịch vượt quá hạn mức; hoặc
  - o Số tiền trong TKTT của KH không đủ để thực hiện giao dịch theo Yêu cầu của KH; hoặc
  - o KH vi phạm quy định của MSB hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý TKTT, hoặc
  - o Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền, hoặc
  - o Các trường hợp mà MSB nhận thấy liên quan đến/ có yếu tố giả mạo và rủi ro, lừa đảo theo quy định quản lý rủi ro hoạt động ngân hàng điện tử và có dấu hiệu rửa tiền theo luật phòng chống rửa tiền; hoặc
  - o Khi lợi ích của MSB/KH/Bên thứ ba có thể bị tổn hại hoặc có gian lận; hoặc
  - o Khi nhận được yêu cầu của cơ quan nhà có thẩm quyền theo quy định của pháp luật
  - o MSB tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, hoặc khi phát hiện KH vi phạm bất kỳ nội dung nào tại Điều khoản, điều kiện

### Điều 4. Yêu cầu hệ thống

- Hệ thống giao dịch
  - MSB không đảm bảo việc sử dụng Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNET của KH sẽ không bị gián đoạn.
  - Ngoài thời gian ngừng hệ thống được lên kế hoạch từ trước mà MSB thông báo cho KH theo từng thời điểm, KH ghi nhận rằng Hệ thống ngân hàng cung cấp Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNET có thể bị tác động bởi việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn.
  - Việc ngừng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn có thể gây ra bởi các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn (i) Khó khăn về kỹ thuật để hoạt động hoặc vận hành phần mềm, thiết bị hoặc hệ thống của MSB hoặc nhà cung cấp dịch vụ, (ii) Khó khăn về đường truyền hoặc kỹ thuật của mạng Internet, hoặc các hỏng hóc về cơ sở hạ tầng như việc đường dây điện thoại bị hư hại hoặc các tín hiệu số bị



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEC

nhiều.

- Nếu KH biết được hoặc đáng lẽ phải biết được rằng hệ thống và thiết bị của MSB không sẵn sàng để sử dụng hoặc đang trực trực, thì trách nhiệm của MSB sẽ chỉ giới hạn trong việc sửa chữa các sai sót trong TKTT và hoàn trả mọi khoản phí hoặc lệ phí đã thu đối với giao dịch đó.
- Thiết bị phần mềm truy cập mạng
  - KH đơn phương chịu trách nhiệm về việc lắp đặt, duy trì và vận hành thiết bị di động của KH, thường xuyên cập nhật các chương trình diệt virus trên thiết bị di động, duy trì một tài khoản người dùng với một nhà cung cấp dịch vụ mạng để KH có thể truy cập các Dịch vụ. MSB không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm, hỏng hóc máy tính của KH trong quá trình KH sử dụng Dịch vụ.
  - KH không được phá rối hoặc quấy nhiễu dưới bất kỳ hình thức nào bất kỳ một phần nào của Dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, phần mềm liên quan tới MSB hay các dịch vụ).
  - KH chịu trách nhiệm đảm bảo hệ thống thiết bị di động và phần mềm của KH sử dụng trong việc truy cập các Dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ.

### Điều 5. Thông Báo

- KH hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH phải thực hiện nghĩa vụ thông báo theo các phương thức và thời hạn quy định tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. Đối với việc thông báo bằng phương thức khác ngoài lập văn bản, KH thừa nhận (và đảm bảo người giám hộ, người đại diện theo pháp luật hoặc người được thừa kế, người đại diện thừa kế hợp pháp của KH) sẽ gửi bổ sung thông báo bằng văn bản theo chỉ dẫn của MSB nếu MSB có yêu cầu.
- MSB thực hiện nghĩa vụ thông báo theo bản Điều kiện giao dịch chung này bằng cách lập văn bản hoặc email hoặc các hình thức thông báo khác theo quyết định của MSB từng thời kỳ gửi tới địa chỉ giao dịch hoặc địa chỉ email hoặc các thông tin liên hệ khác được khai báo trên Giấy đề nghị và/hoặc trên Ứng dụng TNEC và bất kỳ văn bản nào có liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn các văn bản thể hiện thông tin liên hệ của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp của KH).
- Thông báo được coi là gửi thành công khi thông báo đó:
  - Được gửi trực tiếp tới tay bên nhận/người đại diện của bên nhận và có xác nhận của bên nhận/người đại diện của bên nhận; hoặc
  - Được gửi theo dịch vụ bưu chính có bảo đảm theo xác nhận của cơ quan bưu chính; hoặc
  - Được báo đã gửi thành công trường hợp gửi thông báo qua phương thức email hoặc tin nhắn thuê bao di động hoặc thông báo trên ứng dụng TNEC và các hình



thức thông báo khác (nếu có).

### **Điều 6. Bảo Mật Thông Tin**

- Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến các giao dịch và sản phẩm, dịch vụ do MSB cung cấp cho KH. Mỗi bên cam kết chỉ sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
- Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, trừ trường hợp:
  - Khi có văn bản chấp thuận của KH;
  - MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng cho KH các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB, KH đã hiểu rõ và thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của KH, đồng thời chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);
  - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

### **Điều 7. Quy định về bảo mật**

- Ứng dụng có biện pháp và công cụ để thực hiện việc bảo mật để có thể bảo vệ thông tin cá nhân Quý khách. Mọi thông tin của Quý khách trong quá trình sử dụng Ứng dụng được bảo đảm an toàn tối đa. Mọi thông tin sẽ được bảo mật nhưng trong trường hợp cơ quan pháp luật yêu cầu bằng văn bản, MSB sẽ phải cung cấp những thông tin này cho các cơ quan pháp luật theo đúng quy định.
- Khi Quý khách giao dịch với MSB, Quý khách đồng ý là MSB được phép thu thập và sử dụng một số thông tin của Quý khách, bao gồm các chi tiết về giao dịch của Quý khách, số dư tài khoản, điều kiện tài chính của Quý khách, quan hệ tài khoản của Quý khách với MSB và/hoặc các tài khoản của Quý khách (sau đây gọi chung là “Thông tin”).
- MSB có thể, trong phạm vi pháp luật cho phép, thu thập Thông tin của Quý khách để (i) Hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin về một sản phẩm hoặc dịch vụ; (ii) Xem xét yêu cầu của Quý khách đối với một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iii) Cho phép MSB có thể cung cấp một sản phẩm hoặc dịch vụ; (iv) Thông báo cho Quý khách về các



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà Quý khách có thể quan tâm; (v) Thực hiện các công việc hành chính và nghiệp vụ (bao gồm cả quản lý rủi ro, phát triển và thử nghiệm hệ thống, chấm điểm tín dụng, đào tạo nhân viên và khảo sát thị trường; (vi) Ngăn ngừa hoặc điều tra mọi gian lận hoặc tội phạm (hoặc nghi ngờ là gian lận hoặc tội phạm) và (vii) Cung cấp và sử dụng theo yêu cầu của pháp luật, quy định liên quan và những hệ thống thanh toán bên ngoài.
- Quý khách có trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin định danh cá nhân, thông tin liên quan đến việc đăng ký Tài khoản, truy cập và sử dụng Ứng dụng (bao gồm nhưng không giới hạn tên truy cập, mật khẩu truy cập, OTP và các loại mật mã giao dịch) và các thiết bị nhận OTP, các loại mật mã giao dịch (bao gồm nhưng không giới hạn Token, Soft Token và thiết bị di động), cụ thể:
    - Không được chọn mật khẩu truy cập dễ suy đoán ví dụ như ngày sinh, biển số xe, số điện thoại hoặc tên của Quý khách;
    - Không được tiết lộ mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch cho bất kỳ người nào khác bao gồm cả nhân viên MSB;
    - Không được cho phép bất kỳ người nào phát hiện thông tin khi Quý khách nhập tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch;
    - Không được cho phép bất kỳ người nào khác bao gồm cả nhân viên MSB sử dụng thông tin định danh cá nhân, thông tin liên quan đến việc đăng ký Tài khoản, truy cập và sử dụng Ứng dụng và các thiết bị nhận mật mã giao dịch của Quý khách;
    - Ghi nhớ Mật khẩu truy cập và Mật mã giao dịch và không được ghi chép tại bất kỳ chỗ nào tạo điều kiện cho người khác, bao gồm cả nhân viên MSB, thu thập được thông tin của Quý khách;
    - Quý khách phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải, cập nhật trên Ứng dụng và/hoặc website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc bất kỳ thông báo nào MSB gửi tới Quý khách trong quá trình sử dụng Ứng dụng.
  - Quý khách phải tuân thủ đầy đủ quy định về đổi, cấp lại tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch và bất kỳ thông tin nào khác liên quan đến sử dụng Ứng dụng theo yêu cầu của MSB trong từng thời kỳ.
  - Trong trường hợp Quý khách phát hiện tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật mã giao dịch, thiết bị nhận OTP, mật mã giao dịch của Khách hàng bị mất, bị trộm, đã bị hoặc có nguy cơ bị phá hoại, đánh cắp thông tin hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép trên Tài khoản của Quý khách trên Ứng dụng, Quý khách phải lập tức thông báo tới Bộ phận Chăm sóc khách hàng (Hotline: 1-800-5999-82; Email: [cskhcn@tnex.com.vn](mailto:cskhcn@tnex.com.vn)).

### Điều 8. Tiết lộ thông tin





## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEC

- Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật mọi thông tin liên quan đến bên còn lại và chỉ được sử dụng thông tin cho mục đích thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại bản Điều khoản điều kiện này và thỏa thuận khác (nếu có) giữa Quý khách và MSB.
- Thông tin Quý khách sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác theo quy định tại Khoản 1 Điều này, trừ trường hợp:
  - Khi có văn bản chấp thuận của Quý khách;
  - MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - Theo quyết định của MSB trong các trường hợp cần thiết cung cấp cho bên thứ ba (như Trung tâm thông tin tín dụng – CIC; luật sư; bên bảo đảm; nhà thầu; bên cung cấp dịch vụ; các công ty là người có liên quan của MSB theo quy định của pháp luật và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác) để phục vụ hoạt động mua bán nợ, xử lý nợ, kiểm toán, tư vấn, thông tin tín dụng và/hoặc phục vụ việc MSB thúc đẩy bán, cải tiến và mở rộng phạm vi cung ứng cho Quý khách các sản phẩm, dịch vụ của MSB và người có liên quan của MSB, Quý khách đã hiểu rõ và thừa nhận rằng việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba trong các trường hợp nêu trên được thực hiện hoàn toàn vì lợi ích của Quý khách đồng thời chấp thuận miễn trừ cho MSB khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc cung cấp thông tin nêu trên (nếu có);
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật

### **Điều 9. Điều Khoản Tuân Thủ Pháp Luật**

Trong quá trình thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB, mỗi bên (bao gồm cán bộ, nhân viên, đại lý, nhà thầu, người có liên quan v.v... của mỗi bên) cam kết luôn tuân thủ pháp luật, bao gồm cả Luật Phòng, chống tham nhũng (như không đưa/nhận hối lộ, tham ô, tham nhũng), pháp luật về bảo vệ môi trường; chịu toàn bộ trách nhiệm trước Pháp luật và bồi thường thiệt hại cho các bên liên quan (nếu có) khi vi phạm cam kết này.

### **Điều 10. Bồi Thường Thiệt Hại**

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

### **Điều 11. Điều Khoản Thi Hành**

- Điều khoản, điều kiện được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp xảy ra, hai Bên sẽ cùng nhau giải quyết trên tinh thần thương lượng hợp tác để cùng nhau tìm ra hướng giải quyết có lợi cho cả hai Bên. Nếu không thể



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

thương lượng và giải quyết tranh chấp được trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết bằng phương thức trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tố tụng trọng tài của Trung tâm này với:

- số lượng trọng tài viên là ba (03).
- địa điểm trọng tài là thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.

Bên thua kiện có nghĩa vụ thanh toán các khoản phí, lệ phí liên quan đến thủ tục tố tụng, bao gồm cả chi phí thuê luật sư (nếu có) mà Bên kia phải bỏ ra để giải quyết vụ kiện.

- Các thông tin cung cấp và thỏa thuận giữa KH và MSB nêu tại Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở, sử dụng TKTT và dịch vụ, trên Ứng dụng TNEX, trên trang web của TNEX tại địa chỉ [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và bất kỳ thỏa thuận nào giữa MSB với KH (nếu có) gắn liền và là một bộ phận không tách rời của Điều khoản điều kiện và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm của các Bên.
- Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện nghĩa vụ đã phát sinh trước thời điểm chấm dứt sử dụng dịch vụ trong trường hợp MSB chấm dứt cung cấp hoặc KH chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Điều khoản, điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa MSB và KH.

### **Điều 12: Điều khoản miễn trách**

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

- Quý khách
  - Vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc không tiếp cận (các) thông báo đã được MSB gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của Quý khách không đảm bảo khả năng kết nối Ứng dụng ổn định, liên tục; Quý khách không cập nhật kịp thời nội dung thay đổi của Điều khoản, điều kiện thông qua các phương thức MSB đã lựa chọn thông báo, niêm yết;
  - Không áp dụng đầy đủ các biện pháp hợp lý và cần thiết nhằm đảm bảo an toàn thông tin cá nhân và các thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động của Quý khách theo quy định pháp luật và Điều khoản, điều kiện, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp cố ý hoặc vô ý tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật của Quý khách và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch cho bất kỳ người thứ ba nào; thay đổi thông tin số điện thoại, thiết bị nhận OTP, mã số bảo mật mà không thông báo trước cho MSB; và/hoặc các thông tin cá nhân, thiết bị điện tử của Quý khách bị người khác giả mạo,



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- đánh cắp hoặc sử dụng trái phép dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp do lỗi của MSB;
- Bị tiết lộ thông tin liên quan đến các yếu tố định danh, yếu tố bảo mật và/hoặc thông tin liên quan đến các giao dịch nhưng không xuất phát do lỗi của Quý khách hay MSB bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do lỗi của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông của Quý khách hay bất kỳ bên thứ ba nào khác;
  - Không cung cấp đúng, đầy đủ thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh của Quý khách theo quy định của pháp luật;
  - Không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy định của pháp luật, quy định tại Điều khoản, điều kiện, và các thỏa thuận khác giữa Quý khách và MSB (nếu có).
- MSB
    - Từ chối mở Tài khoản cho Quý khách hoặc từ chối cho phép Quý khách thực hiện/tiếp tục thực hiện bất kỳ hành động nào trên Ứng dụng, cho dù hành động đó đã và đang được diễn ra; mà theo đánh giá của MSB, những hành động đó có dấu hiệu khả nghi, bất thường, có dấu hiệu gian lận giả mạo hoặc không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của MSB và/hoặc quy định pháp luật và/hoặc quy định tại Điều khoản, điều kiện;
    - Tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất mà có thể dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị gián đoạn, chậm trễ, không liên tục nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại Điều khoản, điều kiện;
    - Không thể cung cấp dịch vụ kịp thời, liên tục do (i) MSB tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại Điều khoản, điều kiện; hoặc (ii) những nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của MSB, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB gặp sự cố xuất phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của MSB hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của MSB bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo hay bất kỳ hành động can thiệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại nào;
  - Xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của MSB và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho Quý khách và cản trở khả năng của MSB trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với Quý khách, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.
  - Tranh chấp phát sinh giữa Quý khách với KH cá nhân hoặc giữa Quý khách với các KH đại lý khác trong quá trình sử dụng Ứng dụng, cho dù tranh chấp đó liên quan đến bất kỳ vấn đề gì ngoại trừ phát sinh do lỗi trực tiếp của MSB.



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- Các trường hợp MSB được miễn trách khác theo quy định pháp luật, quy định tại Điều khoản, điều kiện và các thỏa thuận khác giữa Quý khách và MSB (nếu có).

### **B. CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **PHẦN 1. DỊCH VỤ TÀI KHOẢN THANH TOÁN**

##### **Điều 13. Nguyên Tắc Mở Và Sử Dụng TKTT**

- KH được thực hiện mở TKTT thông qua các phương thức sau đây:
  - Phương thức điện tử: KH mở TKTT trực tiếp qua Ứng dụng TNEX, cụ thể:
    - Các nội dung đề nghị mở TKTT sẽ được đăng tải lên Ứng dụng TNEX.
    - KH thực hiện điền các thông tin mở TKTT và xác nhận đồng ý với các nội dung trong Điều khoản, điều kiện trước khi thực hiện mở TKTT cho KH;
    - KH thực hiện cung cấp các yếu tố xác thực tài khoản người dùng tại các bước thao tác của người dùng trên Ứng dụng TNEX.
    - Phương thức gặp mặt trực tiếp KH: KH có nhu cầu mở TKTT sẽ gặp mặt trực tiếp nhân viên kinh doanh của Khối Ngân hàng số MSB; cung cấp bản sao GTTT và bản chính để đối chiếu, điền đầy đủ thông tin và ký xác nhận vào Bộ hồ sơ đề nghị mở tài khoản theo mẫu của MSB.
- Chủ TKTT phải tự thực hiện giao dịch mở TKTT và sử dụng TKTT, không ủy quyền cho người khác.
- KH đảm bảo thỏa mãn các điều kiện sau trước khi thực hiện mở TKTT :
  - Độ tuổi:
    - Trường hợp KH mở TKTT qua phương thức gặp mặt trực tiếp KH: KH từ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của Pháp luật, hoặc KH từ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của Pháp luật.
    - Trường hợp KH mở TKTT qua phương thức điện tử: KH từ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của Pháp luật.
  - Quốc tịch: KH chỉ có duy nhất một quốc tịch Việt Nam và cư trú trên lãnh thổ Việt Nam;
  - KH là chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng duy nhất theo quy định về Phòng chống rửa tiền;
  - KH không có dấu hiệu Mỹ theo quy định của FATCA (KH là Công dân Hoa Kỳ hoặc là người được cấp Thẻ thường trú nhân (Thẻ Xanh) hoặc là cá nhân cư trú tại Hoa Kỳ);
  - KH không tham gia các thỏa thuận pháp lý (bao gồm các thỏa thuận được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, uỷ quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản).
  - Không thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB từng thời kỳ.

- Đảm bảo không vi phạm các Nguyên tắc chấp nhận KH của MSB trong từng thời kỳ.
- Phạm vi sử dụng TKTT và hạn mức sử dụng TKTT: Các thông tin về phạm vi sử dụng TKTT và hạn mức sử dụng TKTT được niêm yết công khai trên Ứng dụng TNEX và/hoặc trang web của TNEX tại địa chỉ [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn). Trong quá trình thực hiện dịch vụ, KH đồng ý rằng MSB có quyền sửa đổi, bổ sung phạm vi sử dụng TKTT và hạn mức sử dụng TKTT trên cơ sở phù hợp với quy định Pháp luật và MSB sẽ niêm yết công khai trên khai trên Ứng dụng TNEX và/hoặc trang web của TNEX tại địa chỉ [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn). Việc KH tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của bản Điều khoản điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là KH đã chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi, bổ sung đó.
- Các trường hợp từ chối mở TKTT của KH: MSB được quyền từ chối mở TKTT và KH sẽ được MSB thông báo về việc từ chối này khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - Chưa đủ các chứng từ cần thiết theo danh mục hồ sơ mở tài khoản thanh toán theo Quy định này;
  - Có bằng chứng chứng minh các thông tin kê khai trong Giấy đề nghị mở, sử dụng tài khoản và đăng ký dịch vụ hoặc kê khai trên Ứng dụng TNEX khi mở tài khoản là không đúng sự thật; phát hiện có rủi ro, sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết KH với các yếu tố sinh trắc học của KH.
  - Chủ TK không thuộc đối tượng được mở tài khoản theo quy định này và theo quy định của pháp luật;
  - KH và các bên liên quan trong giao dịch thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB từng thời kỳ;
  - Trường hợp từ chối mở TKTT, MSB sẽ thông báo cho KH ngay trên Ứng dụng TNEX với trường hợp mở TKTT qua phương thức điện tử, hoặc ngay khi tiếp nhận hồ sơ của KH với trường hợp mở TKTT qua phương thức gặp mặt trực tiếp.
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và quy định của MSB từng thời kỳ.
  - MSB thông báo việc từ chối mở TKTT cho KH trên ứng dụng TNEX với phương thức điện tử và khi nhận hồ sơ KH với phương thức gặp mặt trực tiếp.

### **Điều 14. Ủy Quyền Sử Dụng TKTT:**



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

Chủ TKTT không được ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT dưới bất kỳ hình thức và nhằm phục vụ bất kỳ mục đích nào, trừ trường hợp được sự chấp thuận trước của MSB.

### Điều 15. Phong Tỏa TKTT

- MSB được thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT của KH trong các trường hợp sau:
  - Có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định Pháp luật;
  - MSB phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhằm vào TKTT của KH 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;
  - Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa TKTT.
  - Đối với các giao dịch mà MSB nghi ngờ có dấu hiệu gian lận, đáng ngờ theo quy định pháp luật về phòng chống rửa tiền, giả mạo, vi phạm pháp luật trong quá trình sử dụng TKTT, MSB sẽ thực hiện thông báo cho KH và tạm thời phong tỏa giao dịch hoặc phong tỏa số dư trên TKTT tương ứng với giá trị giao dịch nghi ngờ có dấu hiệu gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật.
- Ngay sau khi phong tỏa TKTT, Chủ TK sẽ được MSB thông báo về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT; số tiền bị phong tỏa trên TKTT được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TKTT bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- Việc chấm dứt phong tỏa TKTT được thực hiện trong các trường hợp sau:
  - Kết thúc thời hạn phong tỏa;
  - Có văn bản yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT;
  - MSB đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về chuyển tiền;
  - Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.

### Điều 16. Tạm Khóa TKTT

- MSB được thực hiện tạm khóa TKTT của KH (tạm dừng giao dịch) trong các trường hợp sau:
  - Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ TK với MSB hoặc



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- Chủ TK có dấu hiệu Mỹ theo quy định của FATCA hoặc Chủ TK không còn đảm bảo các điều kiện về mở và sử dụng TKTT nêu tại Điều 8 văn bản này
  - Chủ TK có hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của MSB hoặc gây thiệt hại đến tài sản, uy tín, hình ảnh của MSB hoặc
  - Nghi ngờ KH có dấu hiệu gian lận, vi phạm các nghĩa vụ thanh toán/trả nợ với MSB hoặc giao dịch của KH có dấu hiệu đáng ngờ về rửa tiền,
  - Có yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật (tạm khóa TKTT đồng thời tạm khóa cả tài khoản người dùng) hoặc
  - Khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương thức điện tử hoặc
  - Trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu tạm khóa hoặc mở khóa TKTT.
- Ngay sau khi tạm khóa TKTT, Chủ TK sẽ được MSB gửi thông báo về việc tạm khóa TKTT trong đó nêu rõ lý do và phạm vi tạm khóa TKTT.
  - Thời hạn khóa TKTT tùy thuộc vào thỏa thuận giữa Chủ TK với MSB hoặc theo văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, các trường hợp khác thực hiện theo quy định của pháp luật và của MSB.
  - Thời gian cung cấp thông tin cho KH trong trường hợp tạm khóa TKTT của KH là trong vòng chậm nhất 07 ngày làm việc kể từ ngày tạm khóa. Trường hợp văn bản yêu cầu tạm khóa TKTT của cơ quan có thẩm quyền là văn bản mật, MSB bảo lưu quyền không cung cấp thông tin cho KH theo yêu cầu bảo mật thông tin của cơ quan có thẩm quyền.

### **Điều 17. Đóng TKTT**

- MSB được thực hiện đóng TKTT trong các trường hợp sau:
  - Với khách hàng đại lý: khi có yêu cầu đóng TKTT, Chủ TK liên hệ với Contact Center; Với khách hàng cá nhân: trực tiếp yêu cầu tại văn phòng Khối Ngân hàng số MSB, địa chỉ hiện tại ở Tầng 7, Tòa nhà TNR Tower, số 54 A Nguyễn Chí Thanh, Quận Đống Đa, Hà Nội. Việc đóng tài khoản được sau khi Chủ TK đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT;
  - Chủ TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, trừ trường hợp người đại diện theo pháp luật, người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp có yêu cầu bằng văn bản về việc vẫn duy trì TKTT để phục vụ cho các giao dịch liên quan đến Chủ TK (nếu có).



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- Chủ TK vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại bản Điều khoản điều kiện này và các thỏa thuận khác có liên quan đến việc mở và sử dụng TKTT với MSB;
- Khi kết quả rà soát KH định kỳ theo quy định của Pháp luật về Phòng, chống rửa tiền, chỉ ra rằng KH thuộc đối tượng nằm trong các danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền và các quy định khác liên quan (nếu có) của MSB tại thời điểm rà soát định kỳ;
- Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, trừ trường hợp Chủ TK chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB thì MSB có quyền từ chối yêu cầu đóng TKTT.
- Trước khi đóng TKTT, MSB thông báo cho Chủ TK (bao gồm cả người thừa kế hoặc người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ TK bị chết, bị tuyên bố là đã chết hoặc mất tích) biết trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày thực hiện đóng TKTT.
- Chỉ thực hiện đóng TKTT sau khi số dư TKTT bằng 0 (không) (bao gồm cả số dư thấu chi).
- Xử lý số dư còn lại trên TKTT trước khi đóng TKTT:
  - Thanh toán phí đóng TKTT và các khoản phí liên quan khác (nếu có) theo biểu phí của MSB công bố trong từng thời kỳ và được niêm yết trên website của MSB và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB;
  - Theo thỏa thuận giữa KH và MSB;
  - Chi trả theo yêu cầu của Chủ TK; hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ TK cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích;
  - Chi trả theo quyết định của tòa án có thẩm quyền;
  - Trường hợp Chủ TK hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp chưa đến nhận số tiền còn lại trên TKTT sau khi MSB đã thông báo qua điện thoại liên hệ hoặc hòm thư điện tử KH đăng ký khi mở TKTT, số tiền còn lại đó được quản lý tại TKTT "Tiền giữ hộ". Sau thời hạn 5 năm kể từ ngày MSB thông báo, nếu Chủ TK hoặc người được thừa kế/người đại diện những người thừa kế hợp pháp không nhận lại số tiền còn lại trên TKTT thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.

### **Điều 18. Phí Và Chi Phí**

- KH có trách nhiệm thanh toán cho MSB các khoản phí, chi phí phát sinh trong quá trình sử dụng TKTT theo biểu phí do MSB ban hành phù hợp với quy định của Pháp luật và được niêm yết công khai trên website của Khối ngân hàng số MSB tại địa chỉ





## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

[www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB và/hoặc theo các thỏa thuận của KH với MSB (nếu có).

- Biểu phí có thể thay đổi theo từng thời kỳ. Mọi thay đổi sẽ được thông báo tối thiểu 01 (một) ngày trước ngày hiệu lực trên website của Khối Ngân hàng số MSB. Việc KH vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi thông báo được đăng tải sẽ được hiểu là KH đã đọc, đã hiểu và đồng ý với các thay đổi về Biểu phí.

### Điều 19. Lãi Suất

- Lãi suất
  - a) Lãi suất đối với số dư TKTT được áp dụng theo quy định của MSB và phù hợp với quy định của Pháp luật trong từng thời kỳ.
  - b) Lãi suất được MSB niêm yết công khai trên website của Khối ngân hàng số MSB tại địa chỉ [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB.
  - c) Trong trường hợp có thay đổi về lãi suất, MSB sẽ niêm yết mức lãi suất mới tại website của MSB và/hoặc trên Ứng dụng TNEX của MSB tối thiểu 03 Ngày làm việc trước thời điểm áp dụng.
- Phương thức tính lãi:
  - a) Lãi suất tính lãi: được tính theo tỷ lệ %/năm trên cơ sở một năm là 365 ngày;
  - b) Thời hạn tính lãi được xác định từ ngày đầu tháng đến ngày cuối cùng của tháng (tính ngày đầu, bỏ ngày cuối của thời hạn tính lãi) và thời điểm xác định số dư để tính lãi là cuối mỗi ngày trong thời hạn tính lãi;
  - c) Số dư thực tế: Là số dư cuối ngày tính lãi của số dư tiền gửi thực tế mà MSB còn phải trả cho Người gửi tiền;
  - d) Số ngày duy trì số dư thực tế: Là số ngày mà số dư thực tế cuối mỗi ngày không thay đổi.
  - e) Công thức tính lãi:
    - Số tiền lãi của một ngày được tính toán như sau:

Số dư thực tế x Lãi suất tính lãi

Số tiền lãi ngày = \_\_\_\_\_

365

- Số tiền lãi của kỳ tính lãi bằng (=) tổng số tiền lãi ngày của toàn bộ các ngày trong kỳ tính lãi.

- Đối với các khoản tiền gửi có thời gian duy trì số dư thực tế nhiều hơn một (01) ngày trong kỳ tính lãi, được sử dụng công thức rút gọn sau để tính lãi:

$\Sigma ( \text{Số dư thực tế} \times \text{số ngày duy trì số dư thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi} )$

Số tiền lãi = \_\_\_\_\_

365

- Trả lãi: Tiền lãi từ số dư TKTT được MSB thanh toán hàng tháng vào TKTT của KH và vào ngày cuối cùng của mỗi tháng.



**Điều 20. Tra soát, khiếu nại :**

- MSB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) và qua văn phòng Khối ngân hàng số MSB. Trường hợp tiếp nhận qua tổng đài điện thoại, KH phải bổ sung Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của MSB trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại.
- Thời hạn KH gửi đề nghị tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại, trừ các thời hạn khiếu nại khác (nếu có) tương ứng với các dịch vụ cụ thể mà KH đã đăng ký sử dụng như dịch vụ thẻ v.v... Quá thời hạn trên, MSB vẫn tiếp tục giải quyết tra soát, khiếu nại nhưng kết quả tra soát khiếu nại sẽ phụ thuộc vào thiện chí của các đối tác khác có liên quan và KH sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do đề nghị tra soát khiếu nại chậm.
- Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại :
  - MSB xử lý tra soát, khiếu nại của KH trong thời hạn tối đa 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này.
  - Đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận trong Điều khoản điều kiện, trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho KH, MSB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho KH theo thỏa thuận và quy định pháp luật hiện hành.
  - Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB 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<sup>1</sup>, đồng thời thông báo bằng văn bản cho KH 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, MSB thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- Trong trường hợp MSB, KH và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp sẽ được thực hiện theo quy định tại Điều khoản điều kiện.

<sup>1</sup> Vụ Thanh toán, Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng, Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố trên địa bàn



**Điều 21. Địa Điểm/Phương thức Giao Dịch TKTT**

- Các loại giao dịch sẽ thực hiện tại quầy giao dịch MSB: nộp tiền mặt vào tài khoản, rút tiền mặt từ tài khoản (chỉ áp dụng với KHDL).
- Các loại giao dịch sẽ thực hiện qua Ứng dụng TNEX : chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, nạp tiền, mua mã thẻ điện tử, phát hành thẻ ghi nợ gắn với TKTT.
- Các loại giao dịch sẽ thực hiện tại Văn phòng Khối Ngân hàng số MSB : Phong tỏa TKTT, tạm khóa TKTT, đóng TKTT (chỉ áp dụng với KHCN), giao dịch trong các trường hợp đặc biệt.
- Địa điểm/Phương thức giao dịch TKTT có thể thay đổi theo từng thời kỳ. Mọi thay đổi sẽ được thông báo tối thiểu 01 (một) ngày trước ngày hiệu lực trên website của Khối Ngân hàng số MSB. Việc KH vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi thông báo được đăng tải sẽ được hiểu là KH đã đọc, đã hiểu và đồng ý với các thay đổi về Biểu phí.

**Điều 22. Quyền Và Nghĩa Vụ Của KH**

- Sử dụng số tiền trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ. KH thanh toán được MSB tạo điều kiện để sử dụng TKTT của mình thuận tiện và an toàn;
- Lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung ứng;
- Yêu cầu MSB thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TKTT của mình theo thỏa thuận với MSB;
- Được yêu cầu MSB đóng TKTT khi cần thiết;
- Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với MSB thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư trên TK;
- Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và các quy định có liên quan của Pháp luật;
- Kịp thời thông báo cho MSB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ TKTT của mình bị lợi dụng;
- Hoàn trả hoặc phối hợp với MSB hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do MSB chuyển thừa, chuyển nhầm vào TKTT của mình (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của MSB);
- Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các Thông tin KH cho MSB theo quy định pháp luật và theo thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB. KH phải thông báo kịp thời bằng văn bản cho MSB về bất cứ thay đổi nào liên quan đến Thông tin KH đã đăng ký và cung cấp khi mở TKTT và KH có nghĩa vụ thực hiện các thủ tục, hồ sơ để đăng ký thay đổi các thông tin đó;
- Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót, nhầm lẫn hoặc bị lợi dụng, lừa đảo



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEC

- khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TKTT do lỗi của mình;
- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác, rõ ràng và đầy đủ của các thông tin, văn bản KH cung cấp cho MSB và thông tin KH cung cấp trên Ứng dụng TNEC;
  - Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ của các giao dịch yêu cầu MSB thực hiện;
  - Không được cho thuê, cho mượn TKTT của mình;
  - Không được sử dụng TKTT để thực hiện cho các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm Pháp luật khác.
  - Tuân thủ các trách nhiệm thực hiện Đạo luật Tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài của Hoa Kỳ của các Tổ chức tài chính Việt Nam được quy định tại Hiệp định IGA ký giữa Việt Nam và Hoa Kỳ ngày 01/4/2016 và các văn bản hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền (nếu có).
  - KH luôn bảo đảm rằng các thông tin của mỗi Chủ sở hữu hưởng lợi hoặc người có liên quan hoặc thông tin về các Thỏa thuận pháp lý mà KH tham gia (nếu có) mà KH cung cấp cho MSB đều đã được thông báo và đã được Chủ sở hữu hưởng lợi, người có liên quan, các bên trong Thỏa thuận pháp lý đồng ý cho phép sử dụng, tiết lộ và chuyển giao cho MSB;
  - Quản lý chứng từ giao dịch, chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) phát sinh trong trường hợp chứng từ do KH quản lý bị lợi dụng do lỗi của KH.
  - Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định Pháp luật, Điều khoản điều kiện và theo thỏa thuận khác bằng văn bản (nếu có) giữa Chủ TKTT với MSB.

### **Điều 23. Quyền Và Nghĩa Vụ của MSB**

- MSB được chủ động trích (ghi Nợ) TKTT của KH (mà không cần bất kỳ ủy nhiệm chi, lệnh thanh toán hoặc ủy quyền nào của KH) trong trường hợp:
  - Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TKTT và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với KH phù hợp quy định Pháp luật;
  - Theo yêu cầu bằng văn bản của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền 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 Pháp luật;
  - Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TKTT theo quy định Pháp luật và thông báo cho Chủ TKTT biết;
  - Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TKTT của KH hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức này phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
  - Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Chủ TKTT với MSB;



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- Từ chối, ngừng hoặc chấm dứt thực hiện các giao dịch liên quan đến hoạt động mở và sử dụng TKTT với KH khi phát sinh một trong các trường hợp dưới đây:
  - KH vi phạm các quy định về cung cấp thông tin theo Điều khoản điều kiện, các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH với MSB và quy định của Pháp luật;
  - KH 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 trong hồ sơ mở TKTT hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa KH với MSB;
  - TKTT đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc TKTT đang bị đóng, TKTT bị tạm khóa hoặc phong tỏa một phần mà phần không bị tạm khóa, 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;
  - TKTT không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
  - 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;
  - MSB có nghi vấn về khả năng KH dính líu đến Tội phạm tài chính hoặc KH có dấu hiệu của Tội phạm tài chính;
  - Có các hành vi trốn thuế hoặc chống đối các quyết định của Cơ quan có thẩm quyền liên quan đến TKTT của KH tại MSB cũng như tại các tổ chức tín dụng khác;
  - Có bất kỳ hành vi nào vi phạm Điều khoản điều kiện và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH với MSB;
  - Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật.
- Từ chối yêu cầu đóng TKTT của KH khi KH chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho MSB;
- Thực hiện lệnh thanh toán của KH sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;
- Lưu giữ và cập nhật đầy đủ mẫu chữ ký của Chủ TK và các thông tin về TKTT để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng TK;
- Ghi Có vào TKTT của KH kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TK; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TKTT của KH;
- Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại Điều khoản điều kiện và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;
- Cập nhật kịp thời các thông tin khi có thông báo thay đổi nội dung trong hồ sơ mở TKTT và thông tin đăng ký trên Ứng dụng TNEX của Chủ TK. Bảo quản lưu trữ hồ



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- sơ mở TKTT và các chứng từ giao dịch qua TKTT theo đúng quy định Pháp luật;
- Đảm bảo bí mật các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên TKTT của Chủ TK theo quy định Pháp luật, Điều khoản điều kiện và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB;
- Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TKTT của KH do lỗi của mình;
- Có trách nhiệm điều chỉnh kịp thời nhằm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh thanh toán của KH sử dụng dịch vụ thanh toán; có trách nhiệm phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan để thu hồi số tiền chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo quy định pháp luật;
- Các quyền và trách nhiệm khác theo Điều khoản điều kiện và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và theo các quy định khác có liên quan của Pháp luật.

## PHẦN 2

### ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ

#### Điều 24: Phát hành thẻ

- Thẻ sau khi phát hành sẽ được giao tới KH theo địa chỉ nhận thẻ mà KH đăng ký tại thời điểm yêu cầu phát hành thẻ vật lý trên ứng dụng TNEX.
- KH thực hiện yêu cầu kích hoạt thẻ trực tiếp trên ứng dụng TNEX hoặc thông qua cách gọi điện yêu cầu kích hoạt đến Contact Center.
- PIN lần đầu được TNEX gửi cho khách hàng qua tin nhắn SMS gửi đến số điện thoại mà khách hàng đã đăng ký trên ứng dụng TNEX. Những lần yêu cầu cài đặt lại PIN/ tạo mới PIN khách hàng thao tác trực tiếp trên ứng dụng TNEX.
- Ngay sau khi nhận Thẻ, KH phải thực hiện ký chữ ký mẫu vào ô chữ ký ở mặt sau Thẻ. Khi thực hiện giao dịch tại ĐVCNT, KH phải ký hóa đơn thanh toán giống chữ ký mẫu trừ những giao dịch không yêu cầu có chữ ký của KH.
- KH đảm bảo thỏa mãn các điều kiện sau trước khi thực hiện phát hành Thẻ:
  - Độ tuổi:
    - Trường hợp KH mở TKTT qua phương thức gặp mặt trực tiếp KH: KH từ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của Pháp luật, hoặc KH từ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của Pháp luật.
    - Trường hợp KH mở TKTT qua phương thức điện tử: KH từ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của Pháp luật.
  - Quốc tịch: KH chỉ có duy nhất một quốc tịch Việt Nam và cư trú trên lãnh thổ Việt Nam;



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEC

- KH là chủ sở hữu hưởng lợi cuối cùng duy nhất theo quy định về Phòng chống rửa tiền;
- KH không có dấu hiệu Mỹ theo quy định của FATCA (KH là Công dân Hoa Kỳ hoặc là người được cấp Thẻ thường trú nhân (Thẻ Xanh) hoặc là cá nhân cư trú tại Hoa Kỳ);
- KH không tham gia các thỏa thuận pháp lý (bao gồm các thỏa thuận được thiết lập bằng văn bản giữa tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước về ủy thác, uỷ quyền đối với việc quản lý và sử dụng tiền, tài sản).
- Không thuộc đối tượng nằm trong các Danh sách được áp dụng để từ chối hợp tác, cung cấp dịch vụ, thực hiện giao dịch theo quy định về phòng, chống rửa tiền của MSB từng thời kỳ.
- Đảm bảo không vi phạm các Nguyên tắc chấp nhận KH của MSB trong từng thời kỳ.

### Điều 25: Sử dụng thẻ

#### • Mục Đích Sử Dụng Thẻ

Chủ Thẻ chấp thuận và cam kết với MSB chỉ sử dụng Thẻ vào các mục đích và Giao dịch phù hợp với quy định của Pháp luật Việt Nam và của MSB.

- **Phạm vi sử dụng Thẻ:** Thẻ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác được cung cấp tại điểm giao dịch của MSB và/hoặc các đối tác của MSB cung cấp.
- **Thời hạn sử dụng Thẻ:** 05 năm kể từ ngày khách hàng chấp thuận/ yêu cầu phát hành thẻ trên ứng dụng TNEC hoặc một thời hạn khác theo quy định của MSB từng thời kỳ và được in trên thẻ (nếu có). Khi thẻ hết hạn, KH cần chủ động liên hệ với MSB làm thủ tục phát hành thẻ mới để tiếp tục sử dụng thẻ.
- **Đồng tiền thanh toán trên Thẻ:**
  - Thẻ ghi nợ nội địa: Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ nội địa phải thực hiện bằng đồng Việt Nam; Việc rút tiền mặt bằng thẻ trên lãnh thổ Việt Nam chỉ được thực hiện bằng đồng Việt Nam.
  - Thẻ ghi nợ quốc tế: Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ theo giá niêm yết bằng ngoại tệ (nếu có và trong trường hợp được Pháp luật cho phép) phải được quy đổi ra đồng Việt Nam. Tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ sẽ theo tỷ giá bán chuyển khoản được niêm yết tại thời điểm giao dịch. Ngoài lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thanh toán thông qua Thẻ ghi nợ quốc tế thực hiện bằng đồng tiền theo quy định của quốc gia nơi thực hiện giao dịch. Giao dịch rút tiền mặt tại các ATM tại quốc gia nào thì ATM sẽ trả ra đồng tiền của quốc gia đó. Tỷ giá quy đổi từ đồng tiền giao dịch sang đồng Việt Nam là tỷ giá do Tổ chức thẻ quốc tế (VD: MasterCard) quy định tại thời điểm giao dịch và phải tuân thủ quy định về tỷ giá của NHNN Việt Nam. Đối với các giao dịch thanh toán qua trang web/giao



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

dịch CNP, KH phải chịu phí xử lý giao dịch mua hàng trực tuyến và áp dụng nguyên tắc quy đổi tỷ giá như giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam nếu giao dịch đó được Tổ chức thẻ quốc tế thanh quyết toán bằng ngoại tệ bất kể giao dịch gốc có thể là đồng Việt Nam.

- **Hạn mức sử dụng thẻ:**

- KH có thể sử dụng thẻ theo đúng hạn mức sử dụng theo quy định bao gồm: hạn mức rút tiền trong một giao dịch, hạn mức rút tiền trong một ngày và các hạn mức khác được công bố trên Website của TNEX tại [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn)
- Nếu khách hàng có nhu cầu thay đổi hạn mức giao dịch của Thẻ, khách hàng có thể thực hiện thao tác trực tiếp trên ứng dụng TNEX (Các hạn mức giao dịch được phép thay đổi tùy thuộc vào quy định của MSB từng thời kỳ).

- **Truy vấn thông tin Thẻ và Giao dịch Thẻ:** KH có thể truy vấn thông tin về số dư TKTT tại ATM của MSB, đề nghị cung cấp lịch sử Giao dịch Thẻ hoặc các thông tin khác thông qua ứng dụng TNEX hoặc qua Contact Center.

- **Phí sử dụng thẻ**

- KH phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ Thẻ. Loại phí và mức phí do MSB quy định trong từng thời kỳ tùy thuộc vào loại Thẻ sử dụng, dịch vụ mà KH được cung ứng khi sử dụng Thẻ và không trái với quy định của Pháp luật. Biểu phí áp dụng là biểu phí phù hợp với quy định của Pháp luật và được MSB niêm yết công khai trên website [www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn) và cung cấp cho KH khi mở Thẻ.
- Trường hợp có sự thay đổi về biểu phí MSB sẽ thông báo cho KH trước 07 ngày về việc sửa đổi, bổ sung này qua email hoặc tin nhắn tới số điện thoại hoặc tin nhắn từ ứng dụng TNEX hoặc bằng văn bản và niêm yết trên website. Việc KH sử dụng Thẻ được coi là KH đã đồng ý với các khoản phí sử dụng thẻ. Trường hợp không đồng ý, KH phải thông báo tới MSB về việc chấm dứt dịch vụ sau khi thanh toán mọi nghĩa vụ tài chính với MSB.
- KH khi rút tiền mặt tại các máy ATM ngoài hệ thống của MSB sẽ chịu phí rút tiền mặt theo quy định của Ngân hàng quản lý ATM đó. Việc KH tiếp tục thực hiện giao dịch sau khi màn hình ATM thông báo giao dịch sẽ bị tính phí được hiểu rằng KH đồng ý trả các khoản phí liên quan đến giao dịch đó. Các khoản phí này sẽ được trừ vào TKTT của KH vào thời điểm giao dịch.
- KH đồng ý ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện để MSB trích nợ TKTT để thu các khoản phí liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của MSB.

- **Giao dịch thẻ:**

- Tất cả các Giao dịch Thẻ đã thành công được MSB coi là có giá trị và KH không thể thay đổi hoặc hủy ngang
- KH nhận thức đầy đủ rủi ro và chịu trách nhiệm khi thực hiện các giao dịch thẻ, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố định danh, xác thực khách hàng.





## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- Giao dịch Thẻ được thực hiện trước giờ khoá sổ (là 22h00 của Ngày làm việc) sẽ hạch toán vào cùng Ngày làm việc, nếu Giao dịch Thẻ được thực hiện sau giờ khoá sổ sẽ được hạch toán vào Ngày làm việc tiếp theo.
- **KH ủy quyền không hủy ngang và vô điều kiện cho MSB trích nợ TKTT của KH trong các trường hợp sau:**
  - Giao dịch Thẻ đã thành công tại ATM với mã PIN do KH tự đặt và quản lý (có nhật ký ATM đính kèm) nhưng vì lý do nào đó mà TKTT của KH không hoặc chưa bị trừ tiền;
  - Giao dịch Thẻ ghi nợ nội địa thành công tại POS/EDC/ứng dụng thanh toán di động với mã PIN do KH tự đặt và quản lý nhưng vì lý do nào đó mà TKTT của KH không hoặc chưa bị trừ tiền hoặc bị trừ tiền ít hơn giá trị giao dịch;
  - Giao dịch Thẻ ghi nợ quốc tế thành công tại trang web cung cấp dịch vụ thanh toán e-commerce với dữ liệu Thẻ do KH tự quản lý nhưng vì lý do nào đó mà TKTT của KH không hoặc chưa bị trừ tiền;
  - Giao dịch Thẻ ghi nợ quốc tế có sử dụng dữ liệu mã hóa trên chip và hoặc dải băng từ (chứng minh Thẻ vật lý do KH tự quản lý đã được sử dụng) theo thông báo hoặc tiêu chuẩn về thông điệp dữ liệu của Tổ chức thẻ quốc tế nhưng vì lý do nào đó mà TKTT của KH không hoặc chưa bị trừ tiền;
  - Giao dịch nhờ thu của Ngân hàng khác, đối tác cung cấp dịch vụ thanh toán cho MSB đối với các giao dịch Thẻ thành công trước đó của KH nhưng vì lý do nào đó mà KH chưa bị trừ tiền hoặc số tiền bị trừ bị thiếu so với giá trị hàng hóa, dịch vụ mà đơn vị bán hàng đã cung cấp cho KH và đã được KH đồng ý qua điện thoại hoặc email;
  - Các khoản phí dịch vụ TKTT, dịch vụ Thẻ mà MSB thu định kỳ, hàng tháng, hàng quý, hàng năm và/hoặc các nghĩa vụ thanh toán, nghĩa vụ trả nợ khác (nếu có) của KH với MSB theo quy định của MSB và phù hợp với Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB;
  - Theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### **Điều 26: Các Trường Hợp Từ Chối Thanh Toán Giao dịch Thẻ**

MSB có quyền từ chối thanh toán Giao dịch Thẻ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- Thẻ chưa kích hoạt;
- Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật hoặc không phù hợp với quy định của MSB;
- Chủ Thẻ đã thông báo Thẻ bị mất hoặc thất lạc trước khi thực hiện Giao dịch;
- Thẻ đã bị tạm khóa hoặc chấm dứt sử dụng theo quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều này;
- Số dư TKTT không đủ để thực hiện Giao dịch hoặc Giao dịch vượt quá hạn mức thanh toán theo quy định của pháp luật và MSB (nếu có);



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- KH vi phạm quy định của Pháp luật, Tổ chức thanh toán thẻ và/hoặc các thoả thuận giữa KH với MSB trong khi thực hiện các giao dịch thẻ (bao gồm Điều khoản điều kiện và thoả thuận khác – nếu có);
- Chủ Thẻ nhập sai mã PIN/OTP;
- Thiết bị hoặc ngân hàng thanh toán Thẻ không kết nối thành công với MSB;
- KH chưa cung cấp, đăng ký đầy đủ thông tin (đối với giao dịch thanh toán trực tuyến);
- Thẻ bị hỏng hoặc bị tẩy xóa thông tin;
- Ngân hàng thanh toán giao dịch không cung cấp đủ các dữ liệu của giao dịch theo quy định của MSB;
- Các trường hợp theo quy định của Tổ chức Thẻ quốc tế phù hợp với quy định của Pháp luật;
- Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật, Điều khoản điều kiện và thoả thuận khác giữa MSB và KH (nếu có).

### **Điều 27: Các trường hợp tạm khóa thẻ**

- MSB có quyền tạm khóa Thẻ trong các trường hợp sau:
  - Thẻ có nghi ngờ liên quan đến giao dịch rửa tiền, rủi ro, lừa đảo, gian lận và giả mạo;
  - KH không thanh toán các phí sử dụng dịch vụ thẻ theo quy định của MSB từng thời kỳ trong vòng 12 tháng liên tiếp;
  - MSB phát hiện những Giao dịch có dấu hiệu bất thường (bao gồm nhưng không giới hạn việc Thẻ bị sao chép dữ liệu, Thẻ bị giả mạo hoặc có liên quan đến Giao dịch giả mạo);
  - MSB nghi ngờ Thẻ bị vô ý hoặc cố ý lạm dụng để thực hiện các Giao dịch thanh toán khống và/hoặc MSB không liên lạc được với Chủ Thẻ theo số điện thoại hoặc địa chỉ liên hệ đã đăng ký với MSB;
  - MSB nghi ngờ hoặc nhận được thông báo từ NAPAS, các ngân hàng trong liên minh thẻ, hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc dữ liệu Thẻ có nguy cơ/đã bị lộ thông tin;
  - Theo thể lệ các chương trình phát hành Thẻ của MSB;
  - Khi Chủ Thẻ chính yêu cầu khóa Thẻ chính/Thẻ phụ;
  - Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật và quy định của MSB.
- MSB thực hiện mở tạm khóa Thẻ theo các nguyên tắc sau:
  - Việc mở khóa thẻ được thực hiện theo yêu cầu của KH qua Contact Center hoặc do KH tự thực hiện trên ứng dụng TNEX trong các trường hợp trạng thái của thẻ trên hệ thống là: (x) Thẻ bị khóa trước đó theo yêu cầu của KH; (y) Thẻ đang bị khóa do trước đó đã được KH báo thất lạc nhưng sau đó KH đã tìm lại được (KH có cam kết bằng văn bản gửi tới điểm giao dịch của MSB hoặc qua Contact Center về việc chịu trách nhiệm với tất cả các giao dịch phát sinh liên quan đến Thẻ, không loại trừ trong trường hợp thẻ bị lợi dụng, không áp



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

dụng với trường hợp thẻ đã đóng vĩnh viễn; (z) Thẻ bị khóa do KH khiếu nại sai hoặc nhận ra giao dịch sau khi khiếu nại và giao dịch chưa được gửi tra soát qua Tổ chức thẻ quốc tế hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ.

- MSB chỉ tiếp nhận và xử lý yêu cầu mở khóa Thẻ phụ lần đầu (khi mới phát hành, bao gồm cả phát hành mới và phát hành lại) từ KH phụ, các yêu cầu mở khóa tiếp theo liên quan đến Thẻ phụ phải được KH chính xác nhận qua Contact Center hoặc bằng văn bản yêu cầu mở khóa thẻ phụ gửi tới điểm giao dịch của MSB.
- Không mở khóa Thẻ trong trường hợp Thẻ đã bị khóa do nghi ngờ thẻ bị lợi dụng, gian lận, giả mạo hay bị báo mất Thẻ.

### **Điều 28: Các trường hợp chấm dứt sử dụng thẻ và thu hồi thẻ**

MSB có quyền chấm dứt việc sử dụng Thẻ và thu hồi thẻ của khách hàng khi xảy ra một hoặc đồng thời những sự kiện sau đây:

- KH có yêu cầu bằng văn bản chấm dứt sử dụng Thẻ (khi KH chính chấm dứt sử dụng Thẻ thì các KH phụ cũng phải chấm dứt theo, việc chỉ chấm dứt sử dụng Thẻ phụ không làm ảnh hưởng đến việc sử dụng của Thẻ của KH chính);
- Chủ Thẻ đã vi phạm các quy định tại Điều khoản điều kiện (bao gồm cả các trường hợp tạm khóa Thẻ nêu tại Điều 6) và/hoặc quy định của Pháp luật mà theo đánh giá của MSB là không thể khắc phục được;
- TKTT bị đóng theo thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH với MSB hoặc theo quy định của Pháp luật;
- Có dấu hiệu thẻ được sử dụng để thực hiện các giao dịch bất hợp pháp theo quy định của pháp luật và trái quy định của MSB như cờ bạc, cá độ, rửa tiền, lừa đảo, gian lận...
- MSB phát hiện tài liệu, thông tin do Chủ Thẻ cung cấp là không chính xác, không trung thực, sai sự thật;
- Chủ Thẻ liên quan đến các vụ kiện, vụ án hoặc tài sản của Chủ Thẻ bị kê biên, thu giữ hoặc tranh chấp mà theo đánh giá của MSB có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của Chủ Thẻ;
- Chủ Thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy tố trách nhiệm hình sự hoặc bị chết, mất tích;
- Thẻ bị thất lạc trong quá trình giao nhận vì bất kỳ lý do nào;
- Theo yêu cầu từ phía Chủ Thẻ;
- Theo thể lệ các chương trình phát hành thẻ của MSB;
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các trường hợp khác theo quy định Pháp luật và quy định của MSB.
  - MSB sẽ thông báo cho Chủ Thẻ khi xảy ra các sự kiện chấm dứt sử dụng Thẻ theo quy định tại Điểm a Khoản này trong thời hạn theo quy định của MSB. Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán toàn bộ phí dịch vụ Thẻ và các Giao dịch đã thực hiện trước thời điểm Thẻ bị chấm dứt sử dụng và các khoản lãi, phí



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

phát sinh (nếu có) chưa được cập nhật lên Sao kê) theo thời hạn do MSB yêu cầu.

- MSB chỉ xem xét chấp thuận việc Chủ Thẻ đề nghị chấm dứt sử dụng Thẻ sau khi Chủ Thẻ đã thanh toán toàn bộ phí giao dịch thẻ và các Giao dịch đã thực hiện trước thời điểm chấm dứt sử dụng thẻ đã được thanh toán đầy đủ., đồng thời Chủ Thẻ đã bàn giao lại Thẻ cho MSB và hủy tất cả các dịch vụ, tính năng liên quan đến việc sử dụng Thẻ.

### **Điều 29: Hoàn Trả Số Tiền Trên Thẻ Chưa Sử Dụng Sau Khi Chấm Dứt Sử Dụng Và Thu hồi Thẻ**

Xử lý số tiền còn lại trên Thẻ chưa sử dụng hết sau khi chấm dứt việc sử dụng và thu hồi Thẻ:

- Thanh toán phí đóng Thẻ, các khoản phí liên quan (nếu có) theo Biểu phí của MSB và tất cả các nghĩa vụ thanh toán, nghĩa vụ trả nợ khác của KH với MSB theo các văn bản thỏa thuận ký giữa các Bên.
- Số tiền còn lại (nếu có) sau khi thực hiện các nghĩa vụ thanh toán theo quy định tại Khoản 1 Điều này sẽ được xử lý theo các nguyên tắc sau:
  - Theo thỏa thuận giữa KH và MSB;
  - Chi trả theo yêu cầu của Chủ Thẻ; người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Chủ Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp trong trường hợp Chủ Thẻ cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, mất tích; người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi.
  - Chi trả theo quyết định của tòa án có thẩm quyền;
- Trường hợp KH hoặc người được thừa kế, người đại diện những người thừa kế hợp pháp hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ chưa đến nhận số tiền còn lại trên Thẻ sau khi MSB đã thông báo, số tiền còn lại đó được quản lý tại TKTT "Tiền giữ hộ". Sau thời hạn 5 năm, nếu những người nêu trên không nhận lại số tiền còn lại trên Thẻ thì MSB được phép hạch toán vào thu nhập bất thường.

### **Điều 30: Thực Hiện Các Biện Pháp Đảm Bảo An Toàn, Bảo Mật Trong Sử Dụng Thẻ Và Trường Hợp Mất Thẻ Hoặc Lộ Thông Tin Thẻ**

- KH chịu trách nhiệm bảo mật Thẻ, thông tin liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ của mình; KH không được chuyển nhượng, cầm cố hoặc thế chấp Thẻ hoặc đưa Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ cho người khác sử dụng.
- KH có trách nhiệm bảo quản Thẻ vật lý và các thông tin được mã hóa, in trên Thẻ và xác thực các giao dịch thực hiện bằng Thẻ khi thông tin về giao dịch được MSB



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

gửi, thông báo đến số điện thoại/email mà KH đã đăng ký với MSB. Các giao dịch Thẻ có sử dụng mã PIN hoặc mật khẩu giao dịch dùng một lần do MSB gửi đến số điện thoại mà KH đã đăng ký với MSB hoặc giao dịch thẻ quốc tế có dữ liệu chip (chứng minh Thẻ vật lý đã được sử dụng) được coi là đã được KH đồng ý, chấp thuận và cho phép thực hiện.

- Khi phát hiện Thẻ bị mất cắp, thất lạc hay nghi ngờ bị lộ số PIN KH phải ngay lập tức thông báo với MSB qua Contact Center để khóa Thẻ tạm thời, sau đó xác nhận chính thức với MSB bằng văn bản. Việc khóa thẻ tạm thời theo yêu cầu của KH sẽ được MSB thực hiện trong vòng 30 phút từ khi tiếp nhận thông báo từ KH qua các kênh tiếp nhận thông tin MSB đã thông báo tới KH trong hướng dẫn sử dụng sản phẩm thẻ hoặc website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn). MSB không chịu trách nhiệm về những tổn thất hay rủi ro nếu KH không/chưa thông báo hoặc thông báo không đầy đủ, chính xác với MSB và tất cả các tổn thất hay rủi ro xảy ra trong vòng 30 phút kể từ thời điểm MSB nhận được thông báo của KH sẽ do KH hoàn toàn chịu trách nhiệm.
- MSB không đảm bảo rằng đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ, ATM của ngân hàng khác sẽ luôn đồng ý chấp nhận Thẻ của KH làm phương tiện thanh toán. MSB không chịu trách nhiệm nếu bất kỳ đơn vị cung ứng hàng hóa/dịch vụ nào hoặc trang thông tin điện tử của đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ nào không chấp nhận thẻ làm phương tiện thanh toán.
- MSB có quyền tạm khóa Thẻ ngay lập tức trong trường hợp nhận được thông tin hoặc nghi ngờ Thẻ, dữ liệu Thẻ của KH bị hoặc có nguy cơ bị lộ hoặc bị sao chép thông tin.

### **Điều 31: Tra Soát, Khiếu Nại**

- KH có quyền yêu cầu MSB tra soát trong các trường hợp sau:
  - KH không thực hiện hoặc không ủy quyền thực hiện giao dịch nhưng TKTT vẫn bị ghi nợ hoặc vẫn thể hiện trên sao kê;
  - KH thực hiện giao dịch không thành công nhưng TKTT vẫn bị trừ tiền;
  - KH thực hiện giao dịch thành công nhưng số tiền bị trừ khác số tiền giao dịch hoặc TKTT bị ghi nợ nhiều hơn 01 lần;
  - KH không nhận được hàng hóa, dịch vụ theo đơn đặt hàng, đã cố gắng liên hệ với ĐVCNT nhưng không thành công;
  - KH đã thanh toán bằng hình thức khác nhưng TKTT vẫn bị ghi nợ;
  - KH phản ánh đã hủy giao dịch hoặc ĐVCNT đã thực hiện giao dịch hoàn trả nhưng TKTT vẫn bị trừ tiền;
  - Các giao dịch liên quan đến hoặc nghi ngờ bị gian lận, giả mạo hoặc không phù hợp với quy định Pháp luật và quy định của MSB;
  - KH yêu cầu cung cấp chứng từ chứng minh giao dịch thành công (nhật ký ATM, biên bản kiểm quỹ, hình ảnh giao dịch (nếu có)).



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEC

- MSB từ chối tiếp nhận yêu cầu tra soát trong các trường hợp sau:
  - Thời điểm gửi yêu cầu tra soát quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch;
  - Thông tin KH cung cấp cho thấy KH đã làm lộ thông tin Thẻ (số Thẻ, ngày hết hạn, mã PIN, số OTP... ) cho người khác hoặc giao Thẻ cho người khác sử dụng, bảo quản;
  - Giao dịch tra soát phát sinh sau khi MSB yêu cầu KH tạm khóa Thẻ để phòng chống rủi ro nhưng KH từ chối và yêu cầu mở tạm khóa Thẻ để tiếp tục sử dụng;
  - Giao dịch tra soát phát sinh sau khi KH gửi yêu cầu tạm khóa Thẻ do làm mất/thất lạc, sau đó tìm lại được và yêu cầu MSB mở tạm khóa để tiếp tục sử dụng.
- Hình thức tra soát khiếu nại: qua Contact Center và/hoặc bằng văn bản tại các điểm giao dịch của MSB. Các hình thức tra soát, khiếu nại khác theo quy định của từng sản phẩm, dịch vụ cụ thể của MSB và được niêm yết trên website [www.msb.com.vn](http://www.msb.com.vn) hoặc tại điểm giao dịch của MSB. Trường hợp tiếp nhận thông tin qua Contact Center, chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của MSB làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại.
- Các yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến giao dịch Thẻ phải tuân thủ theo quy chế và nguyên tắc giao dịch, giải quyết của Tổ chức thanh toán quốc tế mà Thẻ đang sử dụng nhãn hiệu (nếu là Thẻ quốc tế). MSB và KH khi giải quyết tra soát, khiếu nại sẽ bị ràng buộc bởi quy chế, nguyên tắc hoạt động đối với giao dịch qua Tổ chức thanh toán quốc tế và kết quả sẽ bị chi phối bởi các giới hạn áp dụng trong phạm vi của các quy chế này. KH đồng ý rằng MSB được miễn trách nếu KH không thông báo cho MSB về tranh chấp, yêu cầu tra soát của KH trong thời hạn quy định dẫn tới khả năng giải quyết tra soát, khiếu nại của KH bị ảnh hưởng.
- Giao dịch mua hàng bằng Thẻ và giao dịch hoàn tiền sau đó vào TKTT do hàng hóa/dịch vụ bị trả lại/hủy bỏ là hai giao dịch tách biệt. Khoản tiền được hoàn trả sau khi đã trừ đi các phí hoàn trả/hủy bỏ (nếu có) sẽ chỉ được chuyển vào TKTT khi MSB nhận được khoản tiền này từ ĐVCNT. Nếu trong TKTT không ghi nhận khoản tiền đó trong vòng 07 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hoàn trả, KH cần gửi thông báo đề nghị MSB hỗ trợ kiểm tra cùng với bản sao chứng từ hoàn trả tiền của ĐVCNT.
- KH có trách nhiệm nộp lại Thẻ vật lý, xuất trình chứng từ kịp thời hoặc các yêu cầu khác mà MSB đưa ra (bao gồm cả việc đưa ra bản khai trước Pháp luật) để hỗ trợ xử lý tra soát, khiếu nại của mình.
- Thời hạn trả lời tra soát, khiếu nại của MSB:
  - Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ nội địa qua ATM, POS, kênh thanh toán điện tử, thanh toán di động của MSB: 10 Ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của KH;
  - Tra soát giao dịch thẻ ghi nợ nội địa qua ATM, POS của ngân hàng khác tại



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEC

Việt Nam: tối đa 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát lần đầu của KH;

- Tra soát giao dịch Thẻ ghi nợ quốc tế qua ATM, POS, kênh thanh toán điện tử, thanh toán di động: tối đa là 60 ngày kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của KH.
- 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 KH, MSB sẽ thực hiện bồi hoàn cho KH theo thỏa thuận và quy định của Pháp luật đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của KH và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB.
  - Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc về KH thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, MSB sẽ thỏa thuận với KH về phương án xử lý hoặc tạm thời bồi hoàn tổn thất cho KH cho đến khi có kết luận cuối cùng của Cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
  - Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, MSB 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 (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho KH 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, MSB sẽ thỏa thuận với KH về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
  - Trường hợp MSB, KH và các bên 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.

### **Điều 32: Quyền Và Nghĩa Vụ Của Chủ Thẻ**

#### **• Quyền Của Chủ Thẻ**

- Sử dụng Thẻ để thực hiện các Giao dịch thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ mà không bị phân biệt giá so với trường hợp thanh toán bằng tiền mặt, không phải trả thêm phụ phí cho ĐVCNT trừ những trường hợp được cơ quan quản lý tại nước nơi Giao dịch được thực hiện cho phép;
- Có quyền yêu cầu MSB cung cấp thông tin định kỳ hoặc đột xuất về Giao dịch và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng Thẻ qua các phương thức theo quy định của MSB;



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- Khiếu nại, yêu cầu MSB tra soát bằng văn bản trong các trường hợp các Giao dịch bị sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót theo quy định về tra soát giao dịch của MSB và thỏa thuận tại Hợp đồng này;
- Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này, quy định của MSB và Pháp luật.

### • Nghĩa Vụ Của Chủ Thẻ

- Cung cấp đầy đủ và chính xác, chân thực các thông tin cần thiết theo yêu cầu của MSB khi yêu cầu phát hành Thẻ và trong suốt quá trình sử dụng Thẻ;
- Tự bảo quản Thẻ, số Thẻ và bảo mật mã số PIN/OTP, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác và các thông tin khác liên quan đến Thẻ, đến các Giao Dịch đảm bảo không để lộ thông tin cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, bao gồm cả cán bộ, nhân viên của MSB, trừ trường hợp phải cung cấp theo quy định của MSB. Tuyệt đối không được thuê, cho thuê, mua, bán, chuyển giao hoặc chuyển nhượng Thẻ cho người khác quản lý và/hoặc sử dụng;
- Thông báo ngay cho MSB thông qua Contact Center/ hoặc qua tính năng thông báo mất thẻ trên ứng dụng TNEX khi phát hiện mất hoặc thất lạc Thẻ; phát hiện hoặc nghi ngờ phát sinh các giao dịch bất thường không do Chủ Thẻ thực hiện, thông tin Thẻ bị lộ hoặc bị đánh cắp. Trường hợp không thông báo hoặc thông báo không chính xác, đầy đủ và/hoặc kịp thời, MSB không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ rủi ro, thiệt hại nào mà Chủ Thẻ phải gánh chịu.
- Phải thông báo ngay cho MSB bằng văn bản hoặc các phương thức khác được MSB chấp thuận khi có những thay đổi về bất kỳ thông tin nào đã đăng ký với MSB. Trường hợp không thông báo hoặc thông báo không chính xác, đầy đủ và/hoặc kịp thời, MSB không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ rủi ro, thiệt hại nào mà Chủ Thẻ phải gánh chịu xuất phát từ những sai sót, hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của chính Chủ Thẻ;
- Chỉ được sử dụng Thẻ vào các Giao dịch có mục đích hợp pháp hoặc được MSB cho phép và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước MSB và Pháp luật đối với bất kỳ hành vi sử dụng Thẻ trái quy định Pháp luật và quy định của MSB nào;
- Thừa nhận và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các Giao dịch có sử dụng mã số PIN hoặc dữ liệu giao dịch (truyền từ ngân hàng thanh toán về MSB qua NAPAS) có dữ liệu mã hóa trên chip và dải băng từ của Thẻ;
- Thừa nhận và chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các Giao dịch được thực hiện qua mạng Internet (e-commerce) trong trường hợp KH chưa yêu cầu MSB (qua Contact Center) khóa tạm thời dịch vụ thanh toán qua mạng Internet bằng Thẻ;
- Phải hoàn tất việc hủy các dịch vụ thanh toán định kỳ đã đăng ký và lưu lại thông tin đã hủy thành công khi có yêu cầu chấm dứt sử dụng Thẻ. Chịu trách nhiệm thanh toán đối với tất cả các giao dịch thanh toán định kỳ có sử





## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

dụng thông tin Thẻ cho dù các giao dịch đó phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị khóa/đóng Thẻ/hủy Thẻ;

- Thường xuyên cập nhật các thông tin liên quan đến đặc điểm, tính năng và quy định chương trình, sản phẩm liên quan đến Thẻ được niêm yết tại địa điểm giao dịch của MSB và/hoặc website của MSB ([www.tnex.com.vn](http://www.tnex.com.vn)) và/hoặc mục thông báo trên ứng dụng TNEX và/ hoặc các phương thức, thông tin liên hệ mà Chủ Thẻ đã lựa chọn và đăng ký với MSB tại ứng dụng TNEX;
- Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều kiện điều khoản, quy định của MSB và Pháp luật.

### Điều 33: Quyền Và Nghĩa Vụ Của MSB

- Từ chối phát hành Thẻ nếu KH không đáp ứng đầy đủ các điều kiện để được phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ theo quy định của Pháp luật và MSB.
- Yêu cầu KH cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của KH khi đề nghị được phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
- Thẻ ghi nợ dù đã được cấp cho KH sử dụng nhưng vẫn thuộc quyền sở hữu của MSB và MSB có toàn quyền quyết định tạm khóa, thu hồi Thẻ, chấm dứt sử dụng Thẻ và dịch vụ cung cấp cho KH tại bất cứ thời điểm nào trong các trường hợp quy định tại Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB mà không cần báo trước.
- Tuân thủ các quy định của Pháp luật về phát hành, thanh toán Thẻ và bảo mật thông tin liên quan đến KH.
- Giải đáp các yêu cầu tra soát và/hoặc khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Thẻ của KH.
- Tạm khóa/mở tạm khóa Thẻ theo yêu cầu của KH.
- MSB không chịu trách nhiệm về việc cung ứng hàng hoá, dịch vụ được thanh toán bằng Thẻ. MSB được quyền ghi nợ TKTT hoặc truy thu giá trị các giao dịch đã thanh toán bằng Thẻ cho dù hàng hoá, dịch vụ có được giao, nhận hoặc được thực hiện hay không.
- 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 và/hoặc không được ĐVCNT chấp nhận việc hủy bỏ dịch vụ, 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 ĐVCNT. MSB có quyền ghi nợ TKTT của KH đối với các trường hợp này.
- MSB có trách nhiệm Thiết lập, duy trì đường dây nóng liên tục 24/7 để tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin phản ánh của KH qua các số điện thoại: 1-800-5999-82.
- MSB chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TKTT của KH trong trường hợp do lỗi của MSB. MSB không chịu trách nhiệm đối với



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

các rủi ro, thiệt hại phát sinh từ các thông tin đã được MSB xử lý khỏi hệ thống sau khi hết thời hạn lưu trữ dữ liệu.

- MSB chịu trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân do KH cung cấp. Thông tin KH sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác, trừ trường hợp:
  - MSB buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của Pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - Theo quyết định của MSB nhằm phục vụ các mục đích sau: (i) thực hiện Hoạt động quản lý rủi ro Tội phạm tài chính, (ii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MSB để cung cấp Dịch vụ ngân hàng điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MSB và KH liên quan đến việc thực hiện Giấy đề nghị, Bản Điều kiện giao dịch chung này.
  - Các trường hợp khác khi có văn bản chấp thuận của KH.
- Các quyền và trách nhiệm khác theo Điều khoản điều kiện và thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và MSB và quy định của Pháp luật.

### PHẦN 3

## ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

### Điều 34. Quy định về giao dịch, phí

- Tất cả các giao dịch tài chính trên Ứng dụng TNEX: do Quý Khách hay bất kỳ người nào khác thực hiện với sự đồng ý của Quý Khách và/hoặc do Quý Khách để mất, lộ thông tin.
- Các khoản phí: Theo Biểu phí do MSB ban hành tại từng thời kỳ. MSB có quyền thay đổi mức phí dịch vụ trong quá trình sử dụng của Quý Khách và thông báo cho Quý Khách trong thời gian sớm nhất trên Ứng dụng TNEX hoặc trang web <https://tnex.com.vn/>.
- Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích nợ từ TKTT của KH tại MSB, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ thu trên từng loại giao dịch hoặc thu theo định kỳ. KH cam kết sẽ đảm bảo duy trì số dư tối thiểu trên TKTT.

### Điều 35. Quy định về hạn mức giao dịch

- Hạn mức giao dịch là số tiền tối đa/tối thiểu mà KH có thể thực hiện đối với các giao dịch tài chính trên Ứng dụng TNEX.
- Hạn mức giao dịch: Được MSB ban hành theo từng thời kỳ. MSB có quyền thay đổi hạn mức dịch vụ trong quá trình sử dụng của Quý Khách và thông báo cho Quý Khách trong thời gian sớm nhất trên trang web <https://tnex.com.vn/>

### Điều 36. Tra soát khiếu nại

- Cơ sở tra soát khiếu nại



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- Dữ liệu, thông tin ghi nhận các dịch vụ Tài chính trên Ứng dụng TNEX, dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các yêu cầu dịch vụ Tài chính trên Ứng dụng TNEX của KH cũng như nội dung các yêu cầu này là bằng chứng có tính pháp lý rằng KH đã sử dụng các Dịch vụ Tài chính trên Ứng dụng TNEX của MSB và KH chịu trách nhiệm về các yêu cầu mình đã tạo ra này bất chấp việc các dữ liệu này có thể không phải là bản chính, không có chữ ký của KH, có thể không thể hiện dưới dạng văn bản hay do được tạo ra bởi hệ thống cung cấp các Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX hay KH đã thay đổi các thông tin liên quan đến yêu cầu về dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX sau khi yêu cầu này đã được MSB xử lý.
- KH đồng ý rằng hiệu lực yêu cầu của KH và phản hồi hoặc thông báo của MSB về Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX sẽ có hiệu lực như khi được gửi bằng văn bản.
- KH phải giữ lại đầy đủ hồ sơ của các yêu cầu đã hoàn tất thực hiện Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX và duy trì tính chính xác và toàn vẹn của những hồ sơ đó. MSB sẽ giữ hồ sơ thực hiện Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX theo yêu cầu của Pháp luật và phù hợp với chính sách lưu giữ tài liệu của MSB.
- Thời hạn tra soát khiếu nại
  - KH phải kiểm tra hồ sơ TKTT của KH một cách cẩn thận và kịp thời. Nếu KH tin rằng đã xảy ra một sai sót trong bất kỳ giao dịch nào hoặc đã có một giao dịch trái phép, KH phải liên lạc ngay lập tức tới MSB qua Trung tâm dịch vụ KH theo số điện thoại 1-800-5999-82 và các số điện thoại đường dây nóng được MSB thông báo từng thời điểm và phải tới điểm giao dịch nào gần nhất của MSB để làm yêu cầu tra soát khiếu nại
  - Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho MSB trong vòng 90 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của KH được cho là bị vi phạm. Quá thời hạn trên, MSB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của KH không liên quan đến lỗi của MSB, KH sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của MSB;
  - Nếu KH thông báo với MSB về sai sót đang nghi ngờ hoặc giao dịch tranh chấp bằng miệng, MSB có thể yêu cầu Chủ TK gửi MSB chi tiết về khiếu kiện bằng văn bản. Tuy nhiên điều này sẽ không làm chậm trễ việc MSB bắt đầu kiểm tra về sai sót với điều kiện là KH có thể cung cấp đầy đủ những thông tin theo yêu cầu kể trên.
  - Thời hạn giải quyết khiếu nại của KH trong vòng 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát, giải quyết khiếu nại. MSB sẽ hoàn trả cho KH giá trị các Giao dịch khiếu nại đúng. Trong trường hợp đặc biệt, MSB sẽ có thông báo cụ thể cho KH.
- Yêu cầu phối hợp



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRÊN ỨNG DỤNG TNEX

- Để hỗ trợ việc tra soát của MSB, KH cần cung cấp những thông tin sau:
  - o Tên và địa chỉ của KH và thông tin chi tiết về TKTT;
  - o Chi tiết của giao dịch đang được nói đến;
  - o Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh cãi hoặc trái phép;
  - o Thông tin khác (theo yêu cầu của MSB).
- Nếu MSB không thể ngay lập tức giải quyết khiếu nại để thoả mãn KH, MSB sẽ thông báo bằng văn bản/email/điện thoại về thời hạn phản hồi tối đa cho KH tương ứng với từng loại khiếu nại theo quy định của MSB.
- Bồi thường
  - Mỗi bên phải thực hiện nghĩa vụ bồi thường nếu gây thiệt hại cho bên kia trong quá trình thực hiện giao dịch theo quy định của pháp luật.
  - Trong trường hợp MSB xác nhận không có sai sót, MSB sẽ gửi trả lời bằng văn bản cho KH sau khi kết thúc quá trình tra soát.
  - Trong trường hợp MSB xác nhận đã có sai sót trong quá trình xử lý yêu cầu (không xử lý giao dịch đúng thời gian hoặc thực hiện giao dịch sai số tiền theo yêu cầu của KH phù hợp với các quy định tại Điều khoản điều kiện, MSB sẽ bồi thường thiệt hại cho KH, trừ các trường hợp miễn trách theo quy định tại Điều khoản điều kiện.

### **Điều 37. Bảo mật**

- Bảo mật Tên truy cập, Mật khẩu, thiết bị nhận Soft Token (Token, thiết bị di động):
  - KH có trách nhiệm đảm bảo an toàn cho thiết bị nhận Soft Token (Token, thiết bị di động) của mình:
  - Không được cho phép bất kỳ ai sử dụng Soft Token của bạn;
  - KH phải tuân thủ các hướng dẫn về bảo mật do MSB phát hành được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng (hướng dẫn này có thể được bổ sung/thay đổi được sửa đổi theo từng thời kỳ) khi sử dụng Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX
  - KH phải tuân thủ đầy đủ quy định về thay đổi Soft Token của MSB quy định trong từng thời kỳ (Hướng dẫn này được đăng tải trên website chính thức của Ngân hàng, có thể được bổ sung/thay đổi theo từng thời kỳ).
  - Trong trường hợp KH phát hiện Soft Token (Token, thiết bị di động) của KH bị mất hoặc bị trộm hoặc đã phát sinh một giao dịch trái phép tại TKTT của KH Ứng dụng TNEX, KH phải thông báo cho MSB ngay lập tức.
  - KH phải đơn phương chịu trách nhiệm về các biện pháp bảo mật và chống rivirus cho máy tính cá nhân đối với tất cả các máy tính mà KH sử dụng để giúp ngăn ngừa truy cập và thực hiện giao dịch trái phép vào tài khoản người dùng của KH trên Ứng dụng TNEX.