

## ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

*[Nội dung của Điều kiện, điều khoản sử dụng  
Dịch vụ MB điện tử ("Điều kiện, điều khoản")  
dưới đây ràng buộc về mặt pháp lý giữa  
Khách hàng và MB.]*

## NỘI DUNG

- Điều 1.** Giải thích từ ngữ
- Điều 2.** Nội dung dịch vụ MB điện tử
- Điều 3.** Phí dịch vụ và phương thức thu phí
- Điều 4.** Khởi tạo, gửi, nhận, thực hiện lệnh/ chỉ thị giao dịch
- Điều 5.** Quyền và trách nhiệm của khách hàng
- Điều 6.** Quyền và trách nhiệm của MB
- Điều 7.** Bảo mật, bảo đảm an toàn sử dụng dịch vụ
- Điều 8.** Rủi ro và xử lý rủi ro
- Điều 9.** Cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử
- Điều 10.** Cung cấp, trao đổi thông tin
- Điều 11.** Chấm dứt, sử dụng dịch vụ
- Điều 12.** Điều khoản thi hành

## ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong phạm vi điều kiện, điều khoản này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. MB:** là Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội.
- 1.2. Khách hàng:** là cá nhân, tổ chức đăng ký sử dụng Dịch vụ MB điện tử và được MB chấp thuận.
- 1.3. Dịch vụ MB Điện tử** (“Dịch vụ”): là các dịch vụ ngân hàng điện tử do MB cung cấp, cho phép Khách hàng có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các tiện ích khác thông qua phương tiện điện tử. Dịch vụ MB điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các dịch vụ: Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và các dịch vụ ngân hàng điện tử khác do MB cung cấp.
- 1.4. E-Banking:** là dịch vụ cho phép khách hàng thông qua mạng internet hoặc ứng dụng trên thiết bị di động để thực hiện gửi các lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán cho MB, bao gồm các dịch vụ: Internet Banking, Mobile Banking, các dịch vụ khác do MB cung cấp.
- 1.5. Internet Banking:** là dịch vụ được cung cấp thông qua mạng internet, cho phép Khách hàng thực hiện gửi các lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán bao gồm nhưng không giới hạn: truy vấn thông tin số dư các loại tài khoản, truy vấn lịch sử giao dịch trên các tài khoản, thanh toán hóa đơn, chuyển tiền, chuyển khoản, các giao dịch, tiện ích khác được MB cung cấp thông qua việc truy cập vào Website MB.
- 1.6. Mobile Banking:** là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện tạo và gửi các lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán tới hệ thống của MB thông qua (các) ứng dụng gắn với thiết bị di động của Khách hàng (điện thoại, máy tính bảng, các thiết bị khác có thể cài đặt ứng dụng và gửi lệnh/chỉ thị giao dịch cho MB) do MB cung cấp khi Khách hàng đăng ký dịch vụ, bao gồm nhưng không giới hạn:

## ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

ứng dụng được tích hợp trên sim điện thoại (SIM Toolkit); ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động; ứng dụng gia tăng khác trên các nền công nghệ NFC; USSD, hoặc các ứng dụng khác do MB cung cấp.

- 1.7. SMS Banking:** là dịch vụ cho phép Khách hàng sử dụng thuê bao di động của các mạng viễn thông để thực hiện gửi các lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán thông qua việc soạn tin nhắn theo cú pháp do MB quy định và gửi đến tổng đài nhắn tin của MB và/hoặc nhận thông báo số dư tài khoản tự động qua tin nhắn.
- 1.8. Tài khoản thanh toán:** Là tài khoản do Khách hàng mở tại MB với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua MB bằng các phương tiện thanh toán và/hoặc sử dụng các dịch vụ do MB cung cấp
- 1.9. OTP (One Time Password):** Mật khẩu sử dụng một lần, được sinh ra từ các phương thức xác thực là thiết bị Hard Token hoặc phần mềm Mobile Token hoặc SMS Token do Khách hàng lựa chọn đăng ký sử dụng cho việc xác thực các lệnh/chỉ thị giao dịch/thanh toán thông qua Dịch vụ MB điện tử.
- 1.10. Hard Token:** là thiết bị tách rời có chức năng tạo OTP.
- 1.11. Mobile Token:** Phần mềm cài đặt trên các thiết bị di động (điện thoại di động/máy tính bảng) chạy các hệ điều hành phổ biến hiện nay như iOS (iPhone, iPad, iPod touch), Android, Windows Mobile, các điện thoại hỗ trợ java, có chức năng tạo OTP.
- 1.12. SMS Token:** hệ thống tự động gửi OTP đến số điện thoại di động đăng ký sử dụng của Khách hàng khi Khách hàng thực hiện các lệnh/chỉ thị giao dịch/thanh toán.

**1.13. Website MB:** là trang thông tin điện tử tại địa chỉ: <https://mbbank.com.vn>, <https://ebanking.mbbank.com.vn>, <https://emb.mbbank.com.vn>, <https://online.mbbank.com.vn> hoặc địa chỉ khác theo quy định của MB.

## ĐIỀU 2. NỘI DUNG DỊCH VỤ MB ĐIỆN TỬ

### 2.1 Phương thức sử dụng Dịch vụ MB điện tử

- 2.1.1.** Khách hàng truy cập Dịch vụ MB điện tử để đăng ký, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của MB, các tiện ích khác do MB cung cấp từng thời kỳ thông qua việc khởi tạo và gửi cho MB các lệnh/chỉ thị giao dịch/thanh toán, lệnh đầu tư, lệnh đề nghị cấp tín dụng, lệnh truy vấn thông tin ...
- 2.1.2.** Khách hàng phải tuân thủ, thực hiện đúng theo hướng dẫn sử dụng của các Dịch vụ MB điện tử do MB ban hành và đăng tải trên Website MB hoặc các hướng dẫn trên giao diện sử dụng của Dịch vụ MB điện tử. Trường hợp có sự thay đổi về hướng dẫn sử dụng dịch vụ sẽ được MB đăng tải tại Website MB.
- 2.1.3.** Đối với các dịch vụ ngân hàng có hạn mức giao dịch, Khách hàng sử dụng dịch vụ theo hạn mức quy định của MB từng thời kỳ.
- 2.1.4.** Việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, tiện ích ngân hàng thông qua Dịch vụ MB điện tử phải tuân thủ theo các quy định nghiệp vụ, hướng dẫn, điều kiện điều khoản của MB đối với sản phẩm, dịch vụ, tiện ích đó.

### 2.2 Nguyên tắc sử dụng Dịch vụ MB điện tử

## ĐIỀU 2. NỘI DUNG DỊCH VỤ MB ĐIỆN TỬ

- 2.2.1.** Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào: (i) đăng nhập/truy cập vào Website MB bằng chính tên đăng nhập với đúng mật khẩu của Khách hàng hoặc; (ii) gửi tin nhắn đến tổng đài nhắn tin của MB bằng chính số điện thoại đăng ký với đúng mật khẩu do MB cấp cho Khách hàng hoặc; (iii) sử dụng ứng dụng java/SIM Toolkit kết nối dữ liệu bằng chính số điện thoại/thiết bị đăng ký dịch vụ hoặc; (iv) sử dụng các phương thức khác theo quy định của Dịch vụ MB điện tử với đúng mật khẩu và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực khác do MB cung cấp cho Khách hàng, để thực hiện tạo và gửi các lệnh/chỉ thị giao dịch cho MB thì các lệnh/chỉ thị này được xem là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các lệnh/chỉ thị giao dịch này.
- 2.2.2.** Các giao dịch đã được xử lý, thực hiện thành công theo các lệnh/chỉ thị do Khách hàng tạo lập và gửi cho MB thông qua các Dịch vụ MB điện tử là có giá trị và không hủy ngang, Khách hàng chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đã được xử lý, thực hiện.
- 2.2.3.** Dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống của MB dưới bất kỳ hình thức nào về việc nhận và xử lý các lệnh/chỉ thị giao dịch của Khách hàng cũng như nội dung các lệnh/chỉ thị này là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng Khách hàng đã sử dụng Dịch vụ MB điện tử và Khách hàng chịu trách nhiệm về các lệnh/chỉ thị giao dịch này.
- 2.2.4.** Trong trường hợp MB cung cấp các tính năng như: đăng ký thẻ tín dụng, đăng ký vay và các hình thức đăng ký sử dụng sản phẩm, dịch vụ khác thì việc xem xét cung cấp sản phẩm, dịch vụ đó sẽ do MB đánh giá, quyết định phụ thuộc vào điều kiện và quy định của MB.

**2.3 Thời điểm, thời hạn sử dụng Dịch vụ:** Khách hàng được sử dụng Dịch vụ MB điện tử sau khi hoàn thành thủ tục đăng ký và hệ thống của MB kích hoạt thành công dịch vụ cho đến khi thuộc một trong các trường hợp chấm dứt sử dụng theo quy định tại Điều 11 Điều kiện, điều khoản này.

## ĐIỀU 3. PHÍ DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG THỨC THU PHÍ

**3.1 Phí dịch vụ:** Phí dịch vụ là các khoản phí Khách hàng phải trả khi sử dụng các Dịch vụ MB điện tử. Biểu phí sử dụng Dịch vụ MB điện tử do MB quy định, có thể thay đổi theo từng thời kỳ phù hợp quy định của pháp luật và có giá trị hiệu lực với Khách hàng.

### a. Phương thức thu phí

- i. Ngân hàng tự động trích tiền từ tài khoản của Khách hàng đối với các dịch vụ có thu phí theo định kỳ hoặc theo giao dịch phát sinh căn cứ theo biểu phí có hiệu lực tại thời điểm phát sinh.
- ii. Khách hàng cũng có thể thanh toán phí sử dụng Dịch vụ bằng chuyển khoản, nộp tiền mặt.
- iii. Trường hợp tài khoản đã đăng ký sử dụng Dịch vụ MB điện tử không đủ số dư để thanh toán phí, MB được quyền trích tiền từ các tài khoản khác của Khách hàng tại MB (nếu có) để thu phí hoặc MB được tạm ngừng cung cấp dịch vụ cho đến khi Khách hàng thanh toán đủ các khoản phí.
- iv. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán toàn bộ khoản nợ phí cho Ngân hàng trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc đóng tài khoản đăng ký sử dụng dịch vụ.

## ĐIỀU 4. KHỞI, TẠO, GỬI, NHẬN, THỰC HIỆN LỆNH/ CHỈ THỊ GIAO DỊCH

### 4.1. Khởi tạo, gửi lệnh/chỉ thị giao dịch

**4.1.1.** Lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán qua Dịch vụ MB điện tử được coi là hợp pháp, hợp lệ khi đáp ứng các điều kiện sau:

**4.1.1.1.** Khách hàng thực hiện theo đúng hướng dẫn của MB.

**4.1.1.2.** Lệnh/chỉ thị giao dịch được tạo lập, gửi từ đúng tài khoản truy cập Dịch vụ, số điện thoại, thiết bị khác ... đã được Khách Hàng đăng ký sử dụng với MB và/hoặc do MB cung cấp.

**4.1.1.3.** Đối với lệnh/chỉ thị giao dịch/thanh toán phải: (i) Đầy đủ nội dung theo quy định của MB và pháp luật về chứng từ kế toán; (ii) Trong hạn mức giao dịch; (iii) Tài khoản đăng ký sử dụng Dịch vụ MB điện tử của Khách hàng có đủ số dư cho phép sử dụng.

**4.1.1.4.** Được xác thực/định danh theo phương thức do MB quy định đối với Dịch vụ MB điện tử đó;

**4.1.1.5.** Các điều kiện khác theo quy định của MB (nếu có).

**4.1.1.6.** MB được quyền từ chối thực hiện lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.

**4.1.2.** Khách hàng có thể khởi tạo và gửi lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán qua Dịch vụ MB điện tử vào bất cứ thời gian nào trong ngày.

**4.1.3.** Lệnh/chỉ thị giao dịch của Khách hàng qua Dịch vụ MB điện tử được coi là đã gửi khi lệnh/chỉ thị giao dịch được nhập thành công vào hệ thống thông tin của MB và nằm ngoài sự kiểm soát của Khách hàng.

## ĐIỀU 4. KHỞI, TẠO, GỬI, NHẬN, THỰC HIỆN LỆNH/ CHỈ THỊ GIAO DỊCH

### 4.2. Nhận lệnh/chỉ thị giao dịch

MB được coi là đã nhận được lệnh/chỉ thị giao dịch của Khách hàng thông qua Dịch vụ MB điện tử khi lệnh/chỉ thị giao dịch đã được ghi nhận vào hệ thống quản lý giao dịch điện tử của MB đúng cách và có thể truy cập được.

### 4.3. Thực hiện lệnh/chỉ thị giao dịch

**4.3.1. Lệnh/chỉ thị truy vấn thông tin** (Thông tin giao dịch, số dư tài khoản): MB thực hiện ngay khi nhận được các lệnh này.

### 4.3.2. Lệnh/chỉ thị giao dịch/thanh toán

**4.3.2.1.** Các lệnh/chỉ thị giao dịch thanh toán trong hệ thống MB: MB thực hiện ngay khi nhận được các lệnh này.

**4.3.2.2.** Các lệnh/chỉ thị giao dịch thanh toán ngoài hệ thống MB (cần đến bên thứ ba để xử lý, hoàn tất giao dịch):

**a.** Phần xử lý do MB thực hiện: MB thực hiện trong ngày làm việc đối với:

- Các lệnh/chỉ thị giao dịch mà MB nhận được từ 8 giờ đến 15 giờ 30 các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày thứ bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định). Các lệnh/chỉ thị giao dịch MB nhận được ngoài khoảng thời gian như trên sẽ được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.
  - Các lệnh/chỉ thị giao dịch khác được xử lý theo quy định sản phẩm/dịch vụ MB, bao gồm nhưng không hạn chế như: chuyển tiền nhanh liên ngân hàng qua số thẻ, hoặc tài khoản ...
- Phần xử lý do bên thứ ba thực hiện: Thời gian thực hiện theo quy định của bên thứ ba, quy định pháp luật liên quan.



## ĐIỀU 4. KHỞI, TẠO, GỬI, NHẬN, THỰC HIỆN LỆNH/ CHỈ THỊ GIAO DỊCH

- Phần xử lý do bên thứ ba thực hiện: Thời gian thực hiện theo quy định của bên thứ ba, quy định pháp luật liên quan.

### **4.3.3. Các lệnh/chỉ thị khác**

Nếu MB và Khách hàng không thỏa thuận về thời gian xử lý giao dịch và thời gian xử lý giao dịch không được nêu tại Website MB thì thời gian xử lý giao dịch được thực hiện theo quy định tại Điểm 4.3.2 Điều 4 Điều kiện, điều khoản này.

### **4.4. Hủy lệnh/chỉ thị giao dịch**

Trường hợp Khách hàng muốn hủy lệnh/chỉ thị giao dịch đã gửi cho MB thông qua Dịch vụ MB điện tử, MB được xem xét (nhưng không bắt buộc) thực hiện việc hủy lệnh/chỉ thị của Khách hàng nếu MB chưa xử lý/thực hiện giao dịch trên hệ thống theo lệnh/chỉ thị của Khách hàng và việc hủy lệnh/chỉ thị giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của MB cũng như quyền, lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

## ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

### 5.1. Quyền của Khách hàng

- 5.1.1. Sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, tiện ích của MB thông qua Dịch vụ MB điện tử trong phạm vi đã đăng ký với MB.
- 5.1.2. Thay đổi thông tin Khách hàng đã đăng ký, yêu cầu cấp lại mật khẩu, cấp lại các thiết bị xác thực/định danh Khách hàng...
- 5.1.3. Có quyền ngừng sử dụng Dịch vụ MB điện tử sau khi thông báo bằng văn bản cho địa điểm giao dịch của MB 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 của Phí dịch vụ và Điều kiện, điều khoản do MB ban hành.
- 5.1.4. Có quyền kích hoạt và sử dụng các Dịch vụ MB điện tử gia tăng khác thông qua các phương thức đăng ký và kích hoạt do MB cung cấp trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn thông qua các phương thức ATM, SMS, Email, Internet banking ...
- 5.1.5. Gửi yêu cầu hỗ trợ, tra soát, khiếu nại trong quá trình sử dụng Dịch vụ MB Điện tử cho MB thông qua các hình thức: Đến các địa điểm giao dịch của MB hoặc gọi điện thoại đến Tổng đài hỗ trợ dịch vụ khách hàng MB 247 theo số 1900545426 hoặc 0437674050, hoặc hình thức khác theo quy định của MB.

### 5.2. Trách nhiệm của Khách hàng

- 5.2.1. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết khi đăng ký và/hoặc phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo yêu cầu của MB.
- 5.2.2. Tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của MB liên quan đến việc đăng ký và sử dụng Dịch vụ MB Điện tử.

## ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

- 5.2.3.** Cập nhật, theo dõi các thông tin, thông báo, quy định, hướng dẫn về sử dụng Dịch vụ của MB theo các phương thức như: (i) cập nhật trên Website MB; (ii) tài liệu hướng dẫn tại địa điểm giao dịch của MB; (iii) thông báo, hướng dẫn của MB qua email, tin nhắn sms; (iv) các phương thức khác theo quy định của MB trong từng thời kỳ.
- 5.2.4.** Đồng ý sử dụng các thông tin, mẫu chữ ký đã đăng ký theo Điều kiện, điều khoản này để sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử gia tăng khác do MB cung cấp trong từng thời kỳ.
- 5.2.5.** Quản lý, bảo mật tên truy cập Dịch vụ MB điện tử và mật khẩu, các thiết bị xác thực/định danh Khách hàng, bảo đảm các lệnh/chỉ thị giao dịch được gửi từ đúng người có thẩm quyền của Khách hàng đã đăng ký.
- 5.2.6.** Chịu trách nhiệm với các lệnh/chỉ thị giao dịch được lập bởi tên truy cập, mật khẩu và/hoặc các yếu tố xác thực/định danh của Khách hàng qua Dịch vụ MB điện tử.
- 5.2.7.** Đồng ý sử dụng các dữ liệu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ được xuất ra từ hệ thống của MB hoặc bên thứ ba phối hợp cung cấp dịch vụ để làm cơ sở giải quyết tranh chấp giữa Khách hàng và các bên liên quan.
- 5.2.8.** Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ và chịu trách nhiệm về các thông tin của bên thụ hưởng trước khi thực hiện lệnh/chỉ thị giao dịch.
- 5.2.9.** Chịu trách nhiệm với các thiệt hại xảy ra/phát sinh do: (i) Khách hàng để lộ hoặc bị người khác sử dụng tên truy cập, mật khẩu, thiết bị bảo mật, chữ ký điện tử, chứng thư điện tử vì bất cứ lý do gì; (ii) việc không hủy bỏ, chậm thực hiện, xử lý các lệnh/chỉ thị giao dịch qua Dịch vụ MB điện tử của Khách hàng khi các lệnh/chỉ thị này đã được MB xử lý/thực hiện; (iii) tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng theo lệnh/chỉ thị giao dịch của Khách hàng qua Dịch vụ MB điện tử.

## ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

- 5.2.10.** Thông báo, hoàn trả lại cho MB: (i) các khoản tiền mà Khách hàng 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 Khách hàng (bao gồm cả các lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống MB); (iii) các khoản tiền Khách hàng nhận được từ các giao dịch bị nhầm lẫn, lỗi kỹ thuật mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Khách hàng đồng ý MB được quyền tự động trích tài khoản của Khách hàng để thu hồi lại các khoản tiền này.
- 5.2.11.** Bảo đảm có đủ tiền trên tài khoản đăng ký sử dụng Dịch vụ MB điện tử để thực hiện các lệnh/chỉ thị giao dịch/thanh toán và thanh toán các khoản phí theo quy định của MB.
- 5.2.12.** Thông báo kịp thời cho MB khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản đăng ký sử dụng Dịch vụ MB điện tử hoặc có lệnh/chỉ thị giao dịch thanh toán bất hợp pháp trên tài khoản đăng ký sử dụng dịch vụ.
- 5.2.13.** Khách hàng chịu trách nhiệm với các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao hàng, chất lượng hàng hóa dịch vụ cũng như những tranh chấp khác (nếu có) phát sinh khi Khách hàng thực hiện giao dịch với bên thứ ba.

## ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA MB

### 6.1. Quyền của MB

- 6.1.1. Từ chối xử lý, thực hiện các lệnh/chỉ thị giao dịch, thanh toán không hợp lệ, hợp pháp theo quy định của MB, quy định pháp luật.
- 6.1.2. Trong trường hợp cần thiết, MB được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản, tài liệu cần thiết để MB có đủ cơ sở thực hiện xử lý, thực hiện lệnh/chỉ thị giao dịch của Khách hàng gửi cho MB qua Dịch vụ MB điện tử.
- 6.1.3. Khóa quyền truy cập Dịch vụ MB điện tử nếu Khách hàng đăng nhập Dịch vụ không thành công 05 lần hoặc số lần theo quy định của MB từng thời kỳ.
- 6.1.4. Cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản đăng ký sử dụng Dịch vụ MB điện tử và các giao dịch phát sinh cho bên thứ ba trong trường các hợp: (i) được sự đồng ý của Khách hàng; (ii) theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định pháp luật; (iii) cung cấp cho bên thứ ba hợp tác với MB để cung cấp Dịch vụ MB điện tử hoặc để hỗ trợ tra soát, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp (nếu có) giữa MB và Khách hàng liên quan đến việc thực hiện Điều kiện, điều khoản.

### 6.2. Trách nhiệm của MB

- 6.2.1. Thực hiện các lệnh/chỉ thị giao dịch được gửi qua Dịch vụ MB điện tử của Khách hàng theo quy định tại Điều khoản, điều kiện này, thỏa thuận giữa các bên.
  - 6.2.2. Xử lý, giải quyết và trả lời các khiếu nại, tra soát giao dịch, yêu cầu hỗ trợ của Khách hàng.
  - 6.2.3. Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản, thông tin giao dịch của Khách hàng theo quy định pháp luật.
  - 6.2.4. Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản này và quy định pháp luật.
- Để bảo đảm an toàn trong việc sử dụng các Dịch vụ MB điện tử, Khách hàng có trách nhiệm:

## ĐIỀU 7. BẢO MẬT, BẢO ĐẢM AN TOÀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 7.1.** Bảo mật tên truy cập, mật khẩu Dịch vụ MB Điện tử và phần mềm Mobile Token; bảo quản, cất giữ thiết bị Hard Token, điện thoại/thiết bị di động sử dụng Mobile Token/ SMS Token, các thiết bị bảo mật khác do MB cung cấp để xác thực giao dịch và thực hiện các biện pháp cần thiết ở mức độ cao nhất nhằm phòng chống việc sử dụng trái phép mật khẩu dịch vụ, thiết bị sinh OTP (Hard Token, điện thoại/ thiết bị di động sử dụng Mobile Token/ SMS Token, các thiết bị bảo mật khác do MB cung cấp).
- 7.2.** Thông báo cho MB để khóa dịch vụ khi phát hiện hoặc nghi ngờ bị lộ mật khẩu dịch vụ hoặc có truy cập trái phép Dịch vụ MB Điện tử hoặc thiết bị sinh OTP bị mất cắp, thất lạc và thực hiện theo hướng dẫn của MB để cấp lại Hard token/cài đặt lại Mobile Token/Cấp lại thiết bị bảo mật khác (nếu có).
- 7.3.** Thông báo cho MB sau để khóa dịch vụ Mobile Banking khi thuê bao di động bị khóa hai chiều hoặc có sự chuyển đổi chủ sở hữu/chuyển đổi sử dụng sim điện thoại hoặc bị mất sim điện thoại đăng ký dịch vụ. MB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về những thiệt hại do hậu quả của việc Khách hàng không thông báo về những sự việc nói trên.

## ĐIỀU 8. RỦI RO VÀ XỬ LÝ RỦI RO

Khách hàng nhận thức được các rủi ro trong việc sử dụng Dịch vụ MB điện tử và đồng ý tự chịu trách nhiệm về các rủi ro nếu có phát sinh trong các trường hợp sau:

**8.1.** 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, địch họa, chiến tranh, thay đổi quy định pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền...

**8.2.** Các sự cố/sự kiện phát sinh nằm ngoài phạm vi kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của MB dẫn đến việc không thể nhận, xử lý hoặc thực hiện các giao dịch trực tuyến của Khách hàng như:

**8.2.1.** 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 MB.

**8.2.2.** Hệ thống thông tin, máy tính của MB gặp sự cố do bị tấn công, nhiễm virus hoặc bị ảnh hưởng của những sự cố ngoài ý muốn khác.

**8.3.** Các sự cố/sự kiện phát sinh do lỗi từ phía Khách hàng:

**8.3.1.** Hệ thống máy tính của Khách hàng bị hỏng, bị virus, bị tấn công dẫn đến việc làm lộ hoặc bị đánh cắp các thông tin Khách hàng (Thông tin tài khoản truy cập, mật khẩu, thông tin khác ...) hoặc tài khoản truy cập Dịch vụ MB điện tử của Khách hàng bị sử dụng một cách trái phép bởi một bên thứ ba.

**8.3.2.** Số điện thoại/sim điện thoại/máy điện thoại của Khách hàng bị sử dụng một cách trái phép bởi bên thứ ba; Mật khẩu giao dịch/Mã giao dịch/Thông tin của Khách hàng bị bên thứ ba sử dụng dẫn đến thiệt hại cho Khách hàng.

**8.4.** 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):

## ĐIỀU 8. RỦI RO VÀ XỬ LÝ RỦI RO

**8.4.1.** Các sự cố do mất nguồn điện, sự cố do truyền thông.

**8.4.2.** 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 trực tuyến của Khách hàng.

**8.4.3.** 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 Khách hàng bị xảy ra sự cố.



## ĐIỀU 9. CUNG CẤP DỊCH VỤ MB ĐIỆN TỬ

- 9.1.** MB có quyền khóa/chấm dứt/tạm dừng cung cấp các Dịch vụ MB Điện tử trong trường hợp sau:
- 9.1.1.** Khách hàng không tuân thủ các Điều kiện, điều khoản này, quy định của MB và/hoặc của pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ MB Điện tử.
  - 9.1.2.** Theo quyết định, yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc quy định pháp luật.
  - 9.1.3.** Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của MB/Khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm.
  - 9.1.4.** Giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện quy định về phòng chống rửa tiền theo quy định của MB và pháp luật.
  - 9.1.5.** Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của MB.
  - 9.1.6.** MB tạm dừng Dịch vụ MB Điện tử để bảo trì, bảo dưỡng hệ thống và thông báo cho Khách hàng.
- 9.2.** Khách hàng có quyền yêu cầu khóa/chấm dứt sử dụng Dịch vụ MB điện tử bằng cách gửi văn bản thông báo cho MB theo quy định tại Điều kiện, điều khoản này hoặc hình thức khác theo quy định của MB từng thời kỳ.

## ĐIỀU 10. CUNG CẤP, TRAO ĐỔI THÔNG TIN

- 10.1** Khách hàng có trách nhiệm cung cấp chính xác cho MB các thông tin liên quan đến địa chỉ, thông tin liên lạc, số giấy tờ tùy thân, mẫu chữ ký ... Trong trường hợp thay đổi các thông tin này (bao gồm cả trường hợp Khách hàng sử dụng các dịch vụ khác tại MB) Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho MB. MB không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về những thiệt hại do hậu quả của việc Khách hàng không cung cấp thông tin chính xác và/hoặc không thông báo cho MB về sự thay đổi các thông tin nói trên.
- 10.2** Trong trường hợp Khách hàng thay đổi số điện thoại đã đăng ký Dịch vụ MB Điện tử nhưng không thông báo bằng văn bản cho MB và MB chứng minh được đã gửi tin nhắn thông báo phát sinh giao dịch/Thực hiện giao dịch cho số điện thoại đã đăng ký, Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phát sinh của những giao dịch này.
- 10.3** Bất kỳ yêu cầu nào của Khách hàng cho MB liên quan đến Dịch vụ MB Điện tử phải được thực hiện bằng văn bản hoặc phương thức khác do hai bên thỏa thuận.
- 10.4** Mọi thông báo, trao đổi thông tin của MB gửi cho Khách hàng theo địa chỉ đã đăng ký với MB bằng một trong các phương thức: Fax, thư điện tử, tin nhắn, gửi qua bưu điện/chuyển phát, gửi trực tiếp, thông báo tại địa điểm giao dịch của MB hoặc thông báo tại Website MB.
- 10.5** Tài liệu, thông báo, trao đổi thông tin do MB lập và gửi tới Khách hàng được coi là đã nhận được khi:
- 10.6** Vào thời điểm nhận nếu chuyển trực tiếp và có giấy biên nhận.
- 10.7** Vào ngày làm việc liền ngay sau ngày văn bản được gửi bằng bưu điện/chuyển phát tới địa chỉ Khách hàng đã đăng ký.
- 10.8** Sau khi văn bản được gửi bằng Fax tới số Fax được quy định tại Hợp đồng này và máy Fax đã thông báo gửi thành công, không có lỗi.

## ĐIỀU 10. CUNG CẤP, TRAO ĐỔI THÔNG TIN

- 10.9** Sau khi thư điện tử được gửi thành công (hệ thống thư điện tử không nhận được thông báo lỗi về việc gửi, nhận thư).
- 10.10** Vào thời điểm hoàn tất việc niêm yết thông tin tại địa điểm giao dịch của MB hoặc thời điểm MB hoàn tất việc đăng tải thông tin trên website của MB.
- 10.11** Tin nhắn đã được thực hiện thành công bởi nhà cung cấp dịch vụ viễn thông

## ĐIỀU 11. CHẤM DỨT SỬ DỤNG DỊCH VỤ

### **11.1. Các trường hợp chấm dứt Dịch vụ MB điện tử:**

**11.1.1.** Các bên thỏa thuận chấm dứt Dịch vụ MB điện tử.

**11.1.2.** Khách hàng yêu cầu chấm dứt sử dụng Dịch vụ bằng văn bản thông báo gửi tới MB trước 05 ngày làm việc và hoàn thành các nghĩa vụ với MB.

**11.1.3.** MB chấm dứt cung cấp dịch vụ trong các trường hợp:

**11.1.3.1.** Khách hàng bị chết, mất tích, mất/hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc không thuộc đối tượng sử dụng Dịch vụ MB điện tử theo quy định tại Điều kiện, điều khoản này, quy định pháp luật.

**11.1.3.2.** Việc cung cấp dịch vụ, theo đánh giá của MB hoặc theo quyết định của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, dẫn đến việc MB vi phạm các quy định pháp luật, các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc MB không còn khả năng cung cấp các dịch vụ này.

**11.1.3.3.** Các trường hợp MB chấm dứt cung cấp dịch vụ theo quy định tại Khoản 9.1 Điều 9 Bản điều kiện, điều khoản Dịch vụ MB Điện tử này.

**11.1.3.4.** MB chấm dứt cung cấp dịch vụ và gửi thông báo tới Khách hàng trước 05 ngày làm việc.

**11.1.4.** Các trường hợp chấm dứt khác theo quy định pháp luật.

### **11.2. Nghĩa vụ của các bên khi chấm dứt Dịch vụ MB điện tử:**

**11.2.1.** Hoàn tất các nghĩa vụ thanh toán (nếu có) giữa hai bên liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.

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

## ĐIỀU 12. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

### **12.1. Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp**

**12.1.1.** Điều kiện, điều khoản Dịch vụ MB Điện tử này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

**12.1.2.** Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh tranh chấp, hai bên sẽ chủ động giải quyết trên cơ sở thương lượng, hòa giải. Trường hợp không giải quyết được, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nơi Ngân hàng có trụ sở chính để giải quyết, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

### **12.2. Sửa đổi, bổ sung Điều kiện, điều khoản Dịch vụ MB Điện tử**

**12.2.1.** Việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản, điều kiện này được MB thông báo cho Khách hàng thông qua một trong các hình thức: Công bố trên Website MB, thông báo niêm yết tại các địa điểm giao dịch của MB, email hoặc SMS theo địa chỉ đăng ký của khách hàng.

**12.2.2.** Trường hợp Khách hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung đó, Khách hàng có thể ngừng sử dụng dịch vụ bằng việc gửi yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ cho MB.

**12.2.3.** Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn thông báo và việc sửa đổi, bổ sung Điều khoản, điều kiện này có hiệu lực được coi là Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.

### **12.3. Các điều khoản khác**

**12.3.1.** Các phụ lục và/hoặc các văn bản, thông báo sửa đổi, bổ sung, thay thế, các thỏa thuận khác giữa các bên (nếu có) là một phần không tách rời của Điều kiện, điều khoản này.

**12.3.2.** Các vấn đề chưa được quy định tại Điều kiện, điều khoản này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các cam kết/thỏa thuận có hiệu lực khác giữa các bên.

## ĐIỀU 12. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 12.3.3.** Khách hàng đã đọc, hiểu, nhất trí và cam kết thực hiện đúng các quy định tại Điều kiện, điều này.
- 12.3.4.** Điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng thực hiện đăng ký sử dụng Dịch vụ MB điện tử của MB nếu các bên không có thỏa thuận khác./.