

## **BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG**

*(Áp dụng đối với khách hàng cá nhân tại Việt Nam)*

Các điều khoản và điều kiện chung này (sau đây gọi là “**Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung**”) này áp dụng đối với khách hàng cá nhân (“quý khách”, “của quý khách”, “chính quý khách”, “(các) Khách Hàng”) của Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam và/hoặc bất kỳ chi nhánh, địa điểm giao dịch nào (“chúng tôi”, “của chúng tôi”, “Ngân Hàng”, hoặc “CIMB”) đối với việc quản lý và sử dụng của Khách Hàng đối với mọi tài khoản, sản phẩm và dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp.

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được áp dụng cùng với và bổ sung cho bất kỳ điều khoản và điều kiện khác áp dụng cho từng loại tài khoản hay dịch vụ cụ thể (“**Các Điều Kiện Cụ Thể**”). Trường hợp có bất kỳ sự khác biệt nào giữa Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và Các Điều Kiện Cụ Thể, Các Điều Kiện Cụ Thể sẽ được ưu tiên áp dụng trong phạm vi của giao dịch cụ thể đó.

### **ĐỊNH NGHĨA**

Tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, các từ và thuật ngữ sau đây có nghĩa như sau:

**Ngân Hàng** hoặc **CIMB** là Ngân hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam, mã số doanh nghiệp 0107574254; địa chỉ tại Tầng 2, Tòa nhà CornerStone, 16 Phan Chu Trinh, phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội; bất kỳ chi nhánh, địa điểm giao dịch và bao gồm cả những bên kế thừa và bên chuyển nhượng của Ngân Hàng.

**Tài Khoản** có nghĩa là tài khoản thanh toán (“**Tài Khoản Thanh Toán**”) và bất kỳ tài khoản thuộc bất kỳ loại nào do Khách Hàng mở và duy trì tại Ngân Hàng tùy từng thời điểm. Thuật ngữ “Tài Khoản” bao gồm “các Tài Khoản” tùy từng ngữ cảnh.

**Chủ Tài Khoản** có nghĩa là (các) chủ sở hữu của Tài Khoản.

**Tài Khoản Chung** có nghĩa là một Tài Khoản được nắm giữ đứng tên của nhiều hơn một Chủ Tài Khoản.

**Đồng Chủ Tài Khoản** có nghĩa là (các) Chủ Tài Khoản của một Tài Khoản Chung.

**Đơn Mở Tài Khoản** có nghĩa là bất kỳ đơn đề nghị mở tài khoản của Khách Hàng gửi cho Ngân Hàng liên quan đến việc lập một hoặc nhiều Tài Khoản.

**Bản Sao Kê Tài Khoản** có nghĩa là một bản sao kê thể hiện thông tin về số dư và (các) giao dịch đối với Tài Khoản mà được gửi trong kỳ và theo hình thức, thông qua các kênh được thỏa thuận bởi Ngân Hàng và Khách Hàng.

**Tỷ Giá Áp Dụng** có nghĩa là tỷ giá hiện hành của Ngân Hàng áp dụng tại từng thời điểm.

**Biểu Phí** có nghĩa là bất kỳ biểu phí nào liên quan đến bất kỳ khoản phí áp dụng cho việc sử dụng và duy trì bất kỳ Tài Khoản hoặc Dịch Vụ nào.

**Ngày Làm Việc** có nghĩa là ngày Ngân Hàng mở cửa hoạt động kinh doanh tại Việt Nam.

**Tập Đoàn CIMB** có nghĩa là Tập Đoàn CIMB Holdings Berhad, và/hoặc bất kỳ công ty liên kết, công ty con, pháp nhân liên kết và bất kỳ chi nhánh và văn phòng nào của Tập Đoàn CIMB, và “bất kỳ thành viên nào của Tập Đoàn CIMB” có cùng nghĩa như vậy.

**Khách Hàng** có nghĩa là Chủ Tài Khoản, người sử dụng Dịch Vụ của Ngân Hàng và các đại diện hợp pháp (bao gồm cả đại diện theo ủy quyền) và những người kế thừa của Chủ Tài Khoản, chủ thể đó. Trường hợp Tài Khoản Chung, Khách Hàng có nghĩa là bất kỳ và/hoặc tất cả Chủ Tài Khoản Chung.

**Thời Điểm Khóa Sổ** có nghĩa là thời gian muộn nhất để Ngân Hàng nhận Chỉ Thị từ Khách Hàng. Trừ trường hợp được thỏa thuận khác đi giữa Khách Hàng với Ngân Hàng, Thời Điểm Khóa Sổ được xác định theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng.

**Chỉ thị** có nghĩa là bất kỳ chỉ thị nào bằng văn bản hoặc ở bất kỳ hình thức nào khác (tương ứng với mỗi Dịch Vụ cụ thể) được Khách Hàng cung cấp hoặc được cho là cung cấp thông qua phương tiện điện tử, điện thoại hoặc kênh hoặc thiết bị trao đổi liên lạc khác theo thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Khách Hàng.

**Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng** có nghĩa là các dịch vụ hỗ trợ Khách Hàng do Ngân Hàng cung cấp để thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên Tài Khoản hoặc Dịch Vụ của Khách Hàng cũng như sử dụng và nhận các dịch vụ và thông tin Ngân Hàng khác mà Ngân Hàng có thể thu xếp vào từng thời điểm theo các điều khoản và điều kiện của Ngân Hàng, theo đề nghị của Khách Hàng thông qua điện thoại hoặc trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến.

**Ngân Hàng Trực Tuyến** là các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp để thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên Tài Khoản, Thẻ hoặc dịch vụ khác của Khách Hàng cũng như sử dụng và nhận các dịch vụ và thông tin Ngân Hàng khác mà Ngân Hàng có thể thu xếp vào từng thời điểm theo các điều khoản và điều kiện của Ngân Hàng, theo chỉ thị của Khách Hàng thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến cài đặt trên điện thoại di động của Khách Hàng.

**Dịch Vụ** có nghĩa là tất cả hoặc bất kỳ dịch vụ nào do Ngân Hàng cung cấp tại bất kỳ chi nhánh/địa điểm giao dịch nào của Ngân Hàng, qua điện thoại, thiết bị, phương tiện điện tử, hệ thống điện tử, hoặc hình thức khác và quy định này đề cập đến bất kỳ, toàn bộ hoặc sự kết hợp của các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp, và sự duy trì quan hệ chung của Ngân Hàng với Khách Hàng.

## **1. XÁC NHẬN, BẢO ĐẢM VÀ CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG**

Khách Hàng sau đây xác nhận, bảo đảm và cam kết với Ngân Hàng rằng:

- 1.1. Khách Hàng có đầy đủ năng lực hành vi dân sự để mở, sử dụng Tài Khoản, Dịch Vụ của Ngân Hàng phù hợp với Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.
- 1.2. Khách Hàng sẽ thông báo và cung cấp đầy đủ, kịp thời các giấy tờ có liên quan cho Ngân Hàng trong thời hạn theo yêu cầu của Ngân Hàng nếu có bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin mà Khách Hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng trong Đơn Mở Tài Khoản; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng được phép cập nhật thông tin do Khách Hàng cung cấp tại từng thời điểm trong hệ thống của Ngân Hàng và áp dụng những thông tin đó cho tất cả các Tài Khoản, Dịch Vụ mà Khách Hàng đăng ký sử dụng.
- 1.3. Khách Hàng đã được cung cấp đầy đủ thông tin, đã đọc, hiểu và đồng ý chịu ràng buộc bởi Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung. Khách Hàng đồng thời đồng ý rằng Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung cùng với Đơn Mở Tài Khoản, các điều khoản và điều kiện khác được quy định bởi Ngân Hàng đối với Khách Hàng liên quan đến bất kỳ Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ và các thông báo của Ngân Hàng về Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ sẽ cấu thành hợp đồng hợp lệ và ràng buộc giữa Khách Hàng và Ngân Hàng.
- 1.4. Khách Hàng phải tuân thủ quy định của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và quy định pháp luật hiện hành trong việc sử dụng Tài Khoản và Dịch Vụ. Mọi giao dịch qua Tài Khoản

và việc sử dụng Dịch Vụ phải cho các mục đích hợp pháp, tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam và pháp luật ở nước ngoài nếu Khách Hàng sử dụng Tài Khoản và Dịch Vụ ngoài lãnh thổ Việt Nam.

- 1.5. Khách Hàng phải hoàn tất đầy đủ nghĩa vụ tài chính với Ngân Hàng trong quá trình sử dụng Tài Khoản/ Dịch vụ tại Ngân Hàng.
- 1.6. Khách Hàng cam kết không dùng Tài Khoản hay Dịch Vụ để thực hiện hoặc thanh toán cho bất kỳ giao dịch nào được xem là bất hợp pháp theo quy định của pháp luật hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn:
  - (i) các hành vi bị cấm theo quy định tại Nghị định số 52/2024/NĐ-CP (và các nghị định sửa đổi, bổ sung, thay thế tại từng thời điểm);
  - (ii) hành vi đánh bạc, tiền ảo, giao dịch kinh doanh ngoại hối trên website;
  - (iii) giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận;
- 1.7. Khách Hàng xác nhận rằng Ngân Hàng có quyền chủ động trích Nợ bất kỳ Tài Khoản của Khách Hàng và thông báo cho Khách Hàng biết trong các trường hợp sau:
  - (i) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật;
  - (ii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật;
  - (iii) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập;
  - (iv) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ Tài Khoản thanh toán với Ngân Hàng để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh;

- 1.8. Khách Hàng xác nhận, đồng ý không hủy ngang rằng Ngân Hàng có quyền cung cấp thông tin của Khách Hàng trong các trường hợp sau:
- (i) Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
  - (ii) Cung cấp thông tin về số dư trên Tài Khoản cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của Khách Hàng khi Khách Hàng chết hoặc bị tuyên bố đã chết.
  - (iii) Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này hoặc theo sự chấp thuận của Khách hàng tùy từng thời điểm.

## **2. TÀI KHOẢN/ DỊCH VỤ**

- 2.1. Đơn Mở Tài Khoản và sử dụng Dịch Vụ (nếu có) được lập theo mẫu do Ngân Hàng cung cấp vào từng thời điểm hoặc qua dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến. Việc mở và duy trì Tài Khoản, Dịch Vụ phải tuân thủ quy định tại Bản Điều Kiện và Điều Khoản Chung này, Các Điều Kiện Cụ Thể (nếu áp dụng), pháp luật áp dụng và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.
- 2.2. Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng toàn bộ tài liệu, thông tin, dữ liệu theo yêu cầu của Ngân Hàng vào từng thời điểm. Khách Hàng xác nhận và cam kết rằng mọi thông tin được cung cấp cho Ngân Hàng là chính xác, đầy đủ, cập nhật và không gây hiểu nhầm.
- 2.3. Hạn mức giao dịch qua Tài Khoản Thanh Toán được quyết định bởi Ngân Hàng theo chính sách của Ngân Hàng tùy từng thời kỳ.

Ngân Hàng áp dụng hạn mức giao dịch qua Tài Khoản Thanh Toán của Khách Hàng mở bằng phương thức điện tử với tổng hạn mức giá trị giao dịch (ghi Nợ) qua (các) tài khoản thanh toán của một Khách Hàng tối đa là 100 triệu đồng/tháng. Ngân Hàng, theo toàn quyền quyết định của mình, có thể áp dụng hạn mức giao dịch qua Tài Khoản Thanh Toán mở bằng phương thức điện tử cao hơn hạn mức quy định nêu trên sau khi Ngân Hàng đã thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin của Khách Hàng qua một trong các phương thức sau: (i) gặp mặt trực tiếp; (ii) áp dụng cuộc gọi ghi hình (video call) đối với các Khách hàng mở tài khoản trước ngày 01/10/2024; (iii) áp dụng công nghệ để kiểm tra, đối chiếu đặc điểm sinh trắc học của Khách Hàng với dữ liệu sinh trắc học công dân thông qua cơ sở dữ liệu căn cước công dân.

- 2.4. Ngân Hàng có quyền quy định và thay đổi vào từng thời điểm, số dư tối thiểu để mở và duy trì một Tài Khoản.
- 2.5. Tài Khoản không được thấu chi nếu không có sự chấp thuận của Ngân Hàng. Trong trường hợp Tài Khoản bị thấu chi, Khách Hàng có trách nhiệm hoàn trả ngay cho Ngân Hàng tất cả các khoản phí hoặc khoản thanh toán theo yêu cầu của Ngân Hàng.
- 2.6. Việc đồng ý cho Khách Hàng mở Tài Khoản và sử dụng bất kỳ Dịch Vụ nào là do Ngân Hàng quyết định phù hợp với quy định pháp luật hiện hành và theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này cùng với các thỏa thuận liên quan khác với Khách Hàng (nếu có). Ngân Hàng có quyền từ chối việc mở Tài Khoản hoặc cung cấp Dịch Vụ theo quy định nội bộ của Ngân Hàng phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành.

### **3. TIỀN GỬI**

- 3.1. Khách Hàng phải thực hiện các giao dịch gửi tiền và rút tiền thông qua Tài Khoản phù hợp với quy định của Ngân Hàng và pháp luật hiện hành. Ngân Hàng có thể từ chối chấp nhận việc gửi tiền hoặc cho phép rút tiền ra từ một Tài Khoản cho đến khi Ngân Hàng có cơ sở rằng việc gửi tiền hoặc rút tiền đó là hợp pháp.
- 3.2. Liên quan đến bất kỳ khoản tiền mặt nào được gửi vào bất kỳ Tài Khoản nào:
  - (i) Tiền mặt được gửi vào bất kỳ Tài Khoản nào phải tuân thủ quy định về hạn mức của Ngân Hàng và sẽ được báo cáo theo quy định của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam. Bằng toàn quyền quyết định của mình, Ngân Hàng được quyền từ chối bất kỳ khoản tiền mặt gửi vào nào nếu Ngân Hàng không thể có bằng chứng về nguồn gốc của bất kỳ khoản tiền mặt nào như vậy.
  - (ii) Biên lai tiền gửi không được coi là biên nhận hợp lệ cho đến khi được xác nhận bởi máy xác nhận hợp lệ của Ngân Hàng và/hoặc con dấu của Ngân Hàng tại nơi gửi tiền và kèm theo chữ ký hợp lệ của một cán bộ được ủy quyền của Ngân Hàng. Nếu số tiền nêu trên biên lai tiền gửi khác với bảng kiểm kê tiền mặt của Ngân Hàng thì bảng kiểm kê tiền mặt của Ngân Hàng là chính thức và cuối cùng.
- 3.3. Liên quan đến bất kỳ khoản tiền nào Ngân Hàng nhận được vào Tài Khoản của Khách Hàng:

- (i) trừ khi được Ngân Hàng thông báo khác đi cho Khách Hàng, bất kỳ khoản tiền nào như vậy được cấp cho Khách Hàng sử dụng theo chính sách và thông lệ thông thường của Ngân Hàng về nhận tiền;
- (ii) Nếu bất kỳ khoản tiền nào bằng một loại tiền tệ mà Khách Hàng không có trong Tài Khoản thì bằng toàn quyền quyết định của mình Ngân Hàng có thể (a) mở một Tài Khoản mới bằng loại tiền tệ đó để ghi có các khoản tiền đó hoặc (b) quy đổi số tiền nhận được thành Đồng Việt Nam mà Khách Hàng có trong một Tài Khoản theo mức Tỷ Giá Áp Dụng;
- (iii) nếu Khách Hàng chỉ thị Ngân Hàng gửi tiền vào Tài Khoản cụ thể và Ngân Hàng nhận được tiền bằng loại tiền tệ khác với loại tiền tệ từ Tài Khoản đó, Ngân Hàng sẽ quy đổi số tiền nhận được bằng loại tiền tệ của Tài Khoản đó theo mức Tỷ Giá Áp Dụng; và
- (iv) trong trường hợp tiền được ghi có vào bất kỳ Tài Khoản nào dự kiến nhận được tiền nhưng Ngân Hàng thực tế không nhận được hoặc có lỗi khi ghi có hoặc do gian lận hoặc nếu Ngân Hàng có nghĩa vụ phải hoàn trả số tiền được ghi có vào bất kỳ Tài Khoản nào hoặc không nhận được tiền cho Khách Hàng vào ngày được thông báo bởi hoặc thay mặt cho Khách Hàng hoặc nếu Ngân Hàng có cơ sở hợp lý để thực hiện như vậy, Ngân Hàng được quyền ghi nợ bất kỳ Tài Khoản nào với số tiền trước đây được ghi có (nếu có, được quy đổi ở mức Tỷ Giá Áp Dụng) cùng với các khoản tiền phí áp dụng, tiền lãi và tiền hoa hồng liên quan đến số tiền đó.

#### **4. RÚT TIỀN VÀ THANH TOÁN**

- 4.1. Việc rút tiền được thực hiện từ bất kỳ Tài Khoản nào phải tuân thủ quy định của Ngân Hàng và pháp luật áp dụng và/hoặc theo thông lệ hiện hành của ngân hàng.
- 4.2. Việc rút tiền từ bất kỳ Tài Khoản nào phụ thuộc vào số tiền hiện có trong Tài Khoản đó. Bằng toàn quyền quyết định của mình, Ngân Hàng có thể cho phép việc rút tiền mà không có trong Tài Khoản với điều kiện là Ngân Hàng có thể thực thi biện pháp truy đòi đối với Khách Hàng và Khách Hàng phải chịu trách nhiệm đối với giá trị của khoản ghi nợ liên quan đến việc rút tiền từ Tài Khoản đó.



- 4.3. Ngân Hàng sẽ xử lý bất kỳ Chỉ Thị nào vào ngày thanh toán được Khách Hàng nêu cụ thể, với điều kiện là Ngân Hàng phải nhận được Chỉ Thị trước Thời Điểm Khóa Sổ liên quan, khoản thanh toán phải nằm trong phạm vi hạn mức xử lý do Ngân Hàng quy định hoặc ngưỡng hoặc hạn mức ủy quyền của Khách Hàng (trong trường hợp áp dụng được quy đổi thành loại tiền tệ liên quan theo mức Tỷ Giá Áp Dụng của Ngân Hàng cho việc áp loại tiền tệ đó) và Tài Khoản có đủ tiền trong Tài Khoản để thực hiện khoản thanh toán nêu cụ thể trong Chỉ Thị.
- 4.4. Khi Chỉ Thị đã được phát hành và được Ngân Hàng chấp nhận thì không thể rút lại, hủy bỏ hoặc sửa đổi trừ khi được thỏa thuận với Ngân Hàng bằng toàn quyền quyết định của Ngân Hàng.
- 4.5. Trừ trường hợp được Khách Hàng nêu cụ thể trong Chỉ Thị, Ngân Hàng có thể quyết định thứ tự ưu tiên của bất kỳ khoản thanh toán nào trong bất kỳ Chỉ Thị nào.
- 4.6. Không phụ thuộc vào bất kỳ Chỉ Thị trái ngược nào bởi Khách Hàng, Ngân Hàng được quyền sử dụng bất kỳ hệ thống nào của bên thứ ba và bất kỳ bên thứ ba nào trong việc thực hiện bất kỳ Chỉ Thị chuyển tiền nào và có thể sử dụng bất kỳ phương tiện nào để thực hiện Chỉ Thị chuyển tiền mà Ngân Hàng cho là phù hợp trong mọi trường hợp. Liên quan đến bất kỳ Chỉ Thị chuyển tiền nào, Ngân Hàng và bất kỳ bên thứ ba nào có thể căn cứ vào mã số nhận dạng của người thụ hưởng, Ngân Hàng của người thụ hưởng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào nêu trong Chỉ Thị chuyển tiền. Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về hậu quả của sự không nhất quán giữa tên và mã số nhận dạng của bất kỳ bên nào trong Chỉ Thị chuyển tiền đó.
- 4.7. Ngân Hàng sẽ tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên Tài Khoản trong trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách Hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng<sup>1</sup>.

## **5. TRUNG TÂM HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG**

- 5.1. Khách Hàng có thể sử dụng Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng để thực hiện một số dịch vụ ngân hàng theo quy định của của Ngân Hàng vào từng thời điểm.
- 5.2. Ngân Hàng có thể, nhằm mục đích nhận diện Khách Hàng nếu Khách Hàng gọi điện cho Ngân Hàng, yêu cầu Khách Hàng cung cấp (các) câu trả lời đặt trước cho (các) câu hỏi cụ

---

<sup>1</sup> Quy định này có hiệu lực từ ngày 01/01/2025



thể. Trường hợp sử dụng ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến được cài đặt trên điện thoại di động của Khách Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng việc Khách Hàng truy cập thành công vào ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến bằng thông tin đăng nhập của Khách Hàng (bao gồm tên truy cập và mật khẩu) là đủ để xác nhận Khách Hàng và Ngân Hàng sẽ không cần phải áp dụng bất kỳ biện pháp nào khác nữa để nhận diện và xác nhận Khách Hàng.

5.3. Khách Hàng tại đây đồng ý và xác nhận rằng:

- (i) Ngân Hàng được ủy quyền rõ ràng để hành động theo bất kỳ Chỉ Thị nào được đưa ra thông qua việc sử dụng dịch vụ Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng trong đó Chỉ Thị được đưa ra cùng với việc xác nhận thành công Khách Hàng theo như Điều 5.2; Ngân Hàng được quyền coi Chỉ Thị là hợp lệ và chính xác và được Khách Hàng đưa ra; Ngân Hàng không chịu trách nhiệm cho việc hành động theo Chỉ Thị đó và Ngân Hàng không có bất kỳ trách nhiệm nào phải tìm kiếm bất kỳ biện pháp xác minh nào ngoài mật khẩu bảo mật và không có trách nhiệm phải xác minh nhân thân của Khách Hàng;
- (ii) Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc Ngân Hàng hành động theo bất kỳ Chỉ Thị nào được đưa ra cùng với việc xác nhận thành công Khách Hàng theo như Điều 5.2 thông qua việc sử dụng Dịch Vụ Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng trừ khi tổn thất hoặc thiệt hại đó trực tiếp gây ra bởi sơ suất nghiêm trọng của Ngân Hàng hoặc các nhân viên và đại diện của Ngân Hàng hành động trong phạm vi thẩm quyền của họ.

5.4. Ngân Hàng sẽ lưu dữ liệu do hệ thống tạo ra của mọi giao dịch được Khách Hàng thực hiện qua dịch vụ Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng và giao dịch đó và/hoặc các khoản phí liên quan (nếu có) cũng sẽ được ghi nhận trên bản sao kê tài khoản. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có thể ghi âm bất kỳ cuộc hội thoại nào liên quan đến bất kỳ việc sử dụng dịch vụ Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ.

## 6. LÃI SUẤT/ THANH TOÁN TIỀN LÃI

6.1. Tiền lãi, nếu có, ở mức lãi suất mà Ngân Hàng có quyền quy định, có thể được thanh toán qua Tài Khoản theo thông lệ áp dụng của Ngân Hàng. Trong trường hợp Ngân Hàng thay đổi lãi suất, thông báo về việc thay đổi đó sẽ được đăng tại trang thông tin điện tử và/hoặc

- ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng và tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.
- 6.2. Tiền lãi theo lãi suất mà Ngân Hàng được quyền quy định sẽ được thanh toán vào Tài Khoản tương ứng theo lãi suất áp dụng cho tiền gửi do Ngân Hàng quy định phù hợp với quy định của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam trong từng thời kỳ. Trong trường hợp Ngân Hàng thay đổi lãi suất, thông báo về lãi suất đó sẽ được đăng nổi bật trên trang thông tin điện tử và/hoặc ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng và tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.
  - 6.3. Rút trước hạn tiền gửi là trường hợp Khách Hàng rút một phần hoặc toàn bộ tiền gửi gửi trước ngày đến hạn, ngày chi trả hoặc ngày thanh toán của khoản tiền gửi. Việc rút trước hạn tiền gửi được thực hiện theo thỏa thuận giữa Khách Hàng và Ngân Hàng đối với từng hình thức gửi tiền cụ thể. Tiền lãi trên phần số dư rút trước hạn một phần hoặc toàn bộ tiền gửi sẽ áp dụng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của Ngân Hàng theo từng loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm Khách Hàng rút trước hạn các khoản tiền gửi đó. Đối với phần tiền gửi còn lại khi Khách Hàng rút trước hạn một phần tiền gửi, Ngân Hàng sẽ áp dụng mức lãi suất đang áp dụng đối với khoản tiền gửi mà Khách Hàng rút trước hạn một phần. Ngân Hàng có thể áp dụng phí hủy bỏ và/hoặc rút trước hạn tiền gửi theo quy định của Ngân Hàng tùy từng thời điểm.
  - 6.4. Bất kỳ khoản tiền lãi hoặc phí nào phải trả liên quan đến bất kỳ Tài Khoản hoặc Dịch Vụ nào sẽ chỉ phải trả phụ thuộc vào các giới hạn và hạn chế pháp luật hoặc Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam được quy định vào từng thời điểm.
  - 6.5. Thuế giữ lại, dù áp dụng trong trường hợp nào, ở mức lãi suất quy định sẽ được khấu trừ đối với tất cả các khoản thanh toán tiền lãi.
  - 6.6. Ngân Hàng giữ quyền thay đổi lãi suất hoặc công thức tính lãi trên tất cả các Tài Khoản tùy từng thời điểm và sẽ thông báo trước cho Khách Hàng theo các hình thức thông báo được quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện Chung này và/hoặc các hình thức thông báo phù hợp khác trước khi áp dụng lãi suất điều chỉnh. Nếu Khách Hàng không đồng ý với các sửa đổi đó, Khách Hàng có quyền chấm dứt (các) Tài Khoản và Dịch Vụ bằng thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng trước ngày các sửa đổi có hiệu lực. Nếu Khách Hàng tiếp tục sử

dụng (các) Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ, Khách Hàng được xem là đã đồng ý với và chấp nhận các sửa đổi đó.

## **7. CHỈ THỊ, LỆNH THANH TOÁN**

- 7.1. Khách Hàng có trách nhiệm thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng về bất kỳ thay đổi nào liên quan đến thông tin của các Tài Khoản và Dịch Vụ. Thay đổi sẽ có hiệu lực sau khi Ngân Hàng nhận được (các) Chỉ Thị bằng văn bản hoặc chỉ thị điện tử và các tài liệu chứng minh khác nếu cần thiết từ Khách Hàng và xác nhận cập nhật/ thay đổi thông tin từ hệ thống Ngân Hàng.
- 7.2. Ngân Hàng sẽ xử lý bất kỳ Chỉ thị nào của Khách Hàng vào ngày thanh toán với điều kiện là Chỉ thị đã được Ngân Hàng nhận trước Thời Điểm Khóa Sổ tương ứng, việc thanh toán sẽ được thực hiện trong bất kỳ giới hạn xử lý nào do Ngân Hàng quy định hoặc ngưỡng hoặc giới hạn ủy quyền do Khách Hàng quy định (được chuyển đổi sang loại tiền liên quan theo Tỷ Giá Áp Dụng trong trường hợp áp dụng) và Tài Khoản có đủ số dư/ hạn mức tín dụng phù hợp để thực hiện việc thanh toán được nêu trong Chỉ thị.
- 7.3. Nếu một Chỉ Thị được nhận vào hoặc nêu rõ một ngày thanh toán trùng với một ngày không phải là Ngày Làm Việc, thì việc thanh toán sẽ được xử lý vào Ngày Làm Việc tiếp theo, trừ khi có thỏa thuận khác giữa Ngân Hàng và Khách Hàng.
- 7.4. Ngân Hàng giữ quyền ấn định các khoản phí dịch vụ, trong trường hợp áp dụng, được xác định bởi Ngân Hàng vào từng thời điểm cho việc thực hiện từng và mọi Chỉ Thị.
- 7.5. Khách Hàng phải bảo đảm Ngân Hàng được bồi thường đầy đủ từ và đối với tất cả tổn thất, khiếu nại, hành động, khiếu kiện, yêu cầu, thiệt hại, chi phí và phí tổn mà vào bất kỳ thời điểm hoặc các thời điểm Ngân Hàng có thể phải chi trả hoặc gánh chịu dù với bất kỳ tính chất nào và phát sinh theo cách thức nào từ hoặc liên quan đến vấn đề và/hoặc việc Ngân Hàng tuân thủ bất kỳ chỉ thị dừng thanh toán nào và/hoặc việc Ngân Hàng thực hiện bất kỳ quyền nào mà Ngân Hàng có thể được nêu là được thực hiện liên quan đến việc tuân thủ chỉ thị dừng thanh toán đó.
- 7.6. Ngân Hàng giữ quyền từ chối tuân thủ bất kỳ chỉ thị nào được Khách Hàng đưa ra cho Ngân Hàng cho đến khi Ngân Hàng được đáp ứng yêu cầu rằng chỉ thị đó tuân thủ pháp luật Việt

Nam và/hoặc quy định của Ngân Hàng được áp dụng vào từng thời điểm, và Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm về việc thực hiện như vậy.

7.7. Ngân Hàng có quyền từ chối thực hiện lệnh thanh toán của Chủ Tài Khoản trong các trường hợp sau:

- (i) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
- (ii) Chủ Tài Khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong Đơn Mở Tài Khoản hoặc lệnh thanh toán không phù hợp quy định của Ngân Hàng;
- (iii) Tài Khoản không đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán hoặc vượt hạn mức thấu chi;
- (iv) Tài Khoản bị đóng hoặc phong tỏa toàn bộ;
- (v) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- (vi) Chủ Tài Khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của Nghị định số 52/2024/NĐ-CP (và các nghị định sửa đổi, bổ sung, thay thế tại từng thời điểm);
- (vii) Chủ Tài Khoản từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân Hàng hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
- (viii) Tài Khoản có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo quy định của Ngân Hàng;
- (ix) Các trường hợp khác theo thỏa thuận với Chủ Tài Khoản tùy từng thời điểm.

## **8. BIỂU PHÍ NGÂN HÀNG**

8.1. Ngân Hàng có quyền áp dụng các khoản phí, lệ phí và lãi suất đối với từng Tài Khoản và Dịch Vụ cụ thể mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng theo Biểu Phí hoặc thỏa thuận riêng với Khách Hàng. Biểu Phí được Ngân Hàng niêm yết công khai tại trang thông tin điện tử của Ngân Hàng, tại các chi nhánh, địa điểm giao dịch của Ngân Hàng và/hoặc trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng.

- 8.2. Khách Hàng phải trả, mà không được đối trừ, khấu trừ hay yêu cầu thanh toán ngược, tất cả các khoản phí, lệ phí và phí tổn liên quan đến từng Tài Khoản và Dịch Vụ sử dụng theo mức và vào thời điểm được Ngân Hàng thông báo cho Khách Hàng, bao gồm cả theo quy định tại bất kỳ Biểu Phí Ngân Hàng nào, trong trường hợp áp dụng.

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có thể ghi nợ các khoản phí, lệ phí và phí tổn đó trên bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng mà không cần có chấp thuận khác từ Khách Hàng bất kể rằng việc ghi nợ đó có thể dẫn đến hoặc làm tăng số dư ghi nợ trong Tài Khoản đó.

- 8.3. Ngân Hàng có toàn quyền điều chỉnh mức phí, loại phí, cách tính phí, hình thức thu phí và nội dung trong Biểu Phí và sẽ thông báo trước cho Khách Hàng theo các hình thức thông báo được quy định tại Điều 21 của Bản Điều khoản và Điều kiện Chung này và/hoặc các hình thức thông báo phù hợp khác trước khi áp dụng phí điều chỉnh. Nếu Khách Hàng không đồng ý với các sửa đổi đó, Khách Hàng có quyền chấm dứt (các) Tài Khoản và Dịch Vụ bằng thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng trước ngày các sửa đổi có hiệu lực. Nếu Khách Hàng tiếp tục sử dụng (các) Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ, Khách Hàng được xem là đã đồng ý với và chấp nhận các sửa đổi đó.

- 8.4. Trừ khi có thỏa thuận khác với Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ phát hành hóa đơn đối với bất kỳ khoản phí, lệ phí và phí tổn của Ngân Hàng. Ngoài ra, các khoản phí, lệ phí hoặc phí tổn như trên được khấu trừ từ một Tài Khoản sẽ được thể hiện trong Bản Sao Kê Tài Khoản tương ứng.

## **9. THUẾ**

- 9.1. Khách Hàng phải thanh toán tất cả các khoản thuế áp dụng đối với Khách Hàng và phải trả liên quan đến bất kỳ Tài Khoản hoặc Dịch Vụ nào và Ngân Hàng có thể ghi nợ bất kỳ số tiền nào trên một Tài Khoản để nộp các khoản thuế đó.

- 9.2. Ngân Hàng có thể bị yêu cầu bởi pháp luật hoặc thỏa thuận với bất kỳ cơ quan trong nước hoặc nước ngoài nào trong việc khấu trừ hoặc giữ lại từ các khoản thanh toán cho Khách Hàng liên quan đến Tài Khoản. Trong trường hợp Ngân Hàng được yêu cầu thực hiện việc khấu trừ hoặc giữ lại, Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng khoản thanh toán liên quan sẽ bị giảm đi số tiền khấu trừ hoặc giữ lại đó và cho phép Ngân Hàng khấu trừ các khoản tiền đó từ bất kỳ Tài Khoản nào. Khách Hàng sẽ bồi hoàn cho Ngân Hàng bất kỳ tổn thất nào mà

Ngân Hàng gánh chịu hoặc chi phí nào mà Ngân Hàng thanh toán do việc khấu trừ hoặc giữ lại đó.

- 9.3. Nếu Khách Hàng được yêu cầu thực hiện khấu trừ hoặc giữ lại để hoặc cho mục đích nộp thuế bởi quy định của pháp luật, thì số tiền phải trả bởi Khách Hàng cho Ngân Hàng (liên quan đến khoản khấu trừ được yêu cầu thực hiện đó) sẽ tăng lên đến mức cần thiết để bảo đảm rằng Ngân Hàng nhận được khoản tiền nếu trừ đi khoản khấu trừ hoặc giữ lại sẽ bằng với số tiền mà Ngân Hàng sẽ nhận được nếu khoản khấu trừ đó không được thực hiện hoặc yêu cầu được thực hiện. Khách Hàng sẽ thực hiện khoản khấu trừ đó và bất kỳ khoản thanh toán nào được yêu cầu liên quan đến khoản khấu trừ đó trong thời hạn cho phép và với giá trị tối thiểu theo yêu cầu của pháp luật.
- 9.4. Trong phạm vi luật áp dụng và theo yêu cầu của cơ quan thuế có thẩm quyền, Khách Hàng đồng ý cho CIMB chia sẻ thông tin của Khách Hàng với cơ quan thuế nước sở tại hay nước ngoài để thực hiện nghĩa vụ thuế của Khách Hàng tại cơ quan thuế đó, và xác nhận CIMB có quyền ghi nợ, khấu trừ từ Tài Khoản của Khách Hàng đối với thuế hàng hóa và dịch vụ hoặc khoản thuế hay số tiền khác, cho dù việc ghi nợ nói trên có thể dẫn đến việc Tài Khoản của Khách Hàng bị thấu chi.

## **10. PHONG TỎA TÀI KHOẢN**

- 10.1. Ngân Hàng có quyền phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư trên Tài Khoản của Khách Hàng trong các trường hợp sau đây:
- (i) Theo yêu cầu của Khách Hàng bằng các phương thức được Ngân Hàng chấp nhận cho mục đích phong tỏa Tài Khoản. Tuy nhiên, Ngân Hàng có quyền từ chối yêu cầu phong tỏa Tài Khoản nếu Khách Hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân Hàng;
  - (ii) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - (iii) Ngân Hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào Tài Khoản của Khách Hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của người

chuyên tiền sau khi ghi có vào Tài Khoản của Khách Hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;

- (iv) Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các Đồng Chủ Tài Khoản trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân Hàng và các Đồng Chủ Tài Khoản;
- (v) Theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
- (vi) Khi Ngân Hàng có căn cứ để nghi ngờ hoặc phát hiện các bên liên quan tới giao dịch thuộc danh sách đen để trì hoãn giao dịch; hoặc khi có lý do để tin rằng giao dịch được yêu cầu thực hiện có liên quan đến hoạt động phạm tội theo yêu cầu của Luật phòng, chống rửa tiền tùy từng thời kỳ;
- (vii) Khi Ngân Hàng phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản;
- (viii) Ngân hàng có sở nghi ngờ Tài Khoản có dấu hiệu gian lận, rủi ro cao hoặc vi phạm pháp luật;
- (ix) Ngân hàng phát hiện dấu hiệu sai lệch hoặc , hết hiệu lực của các thông tin hoặc giấy tờ để nhận biết khách hàng hoặc các tài liệu cho mục đích quản lý Tài Khoản Thanh Toán theo yêu cầu hợp lý của Ngân Hàng trong từng thời kỳ;
- (x) Khi Ngân Hàng không nhận được đầy đủ, kịp thời các thông tin, chứng từ bổ sung, cập nhật theo yêu cầu của Ngân Hàng trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản.
- (xi) Khách Hàng vi phạm pháp luật, hay vi phạm bất kỳ điều khoản nào trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, hoặc bất kỳ điều khoản và điều kiện nào khác được quy định riêng cho từng loại Tài Khoản hoặc sản phẩm, dịch vụ cụ thể;
- (xii) Theo thỏa thuận khác giữa Khách Hàng và Ngân Hàng tùy từng thời điểm.

10.2. Ngay sau khi phong tỏa Tài Khoản, Ngân Hàng sẽ thông báo bằng văn bản hoặc bằng các hình thức phù hợp khác cho Khách Hàng hoặc người đại diện hợp pháp cho Khách Hàng về lý do và phạm vi phong tỏa Tài Khoản (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu Ngân Hàng không thông báo cho Khách Hàng về việc phong tỏa tài khoản); số tiền bị phong tỏa trên tài khoản sẽ được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa.



Trường hợp tài khoản bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

10.3. Việc phong tỏa Tài Khoản sẽ chấm dứt trong các trường hợp sau:

- (i) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Khách Hàng và Ngân Hàng;
- (ii) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- (iii) Ngân Hàng đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền;
- (iv) Khi các sự kiện dẫn đến việc phong tỏa Tài Khoản chấm dứt và/hoặc các lý do dẫn đến phong tỏa Tài Khoản không còn tồn tại, trừ trường hợp Tài Khoản bị đóng theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này.
- (v) Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các Đồng Chủ Tài Khoản hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân Hàng và các Đồng Chủ Tài Khoản..
- (vi) Theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

10.4. Khi phong tỏa Tài Khoản theo Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này, Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ không bị tuyên bố là phải chịu trách nhiệm về việc không tuân thủ và hoặc vi phạm hợp đồng và hoặc về bất kỳ tổn thất, thiệt hại, phí tổn, chi phí hoặc lệ phí nào được yêu cầu đối với Ngân Hàng bởi Khách Hàng nếu việc phong tỏa Tài Khoản đó tuân thủ quy định của pháp luật áp dụng..

## **11. ĐÓNG TÀI KHOẢN**

11.1 Ngân Hàng có quyền đóng Tài Khoản và chấm dứt việc sử dụng Dịch Vụ của Khách Hàng trong các trường hợp sau đây:

- (i) Ngân Hàng nhận được yêu cầu đóng Tài Khoản bằng các phương thức được Ngân Hàng chấp nhận từ Khách Hàng cho mục đích đóng Tài Khoản, và Khách Hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài Khoản. Đối với Các Tài Khoản Chung, việc đóng Tài Khoản phải phù hợp với các điều khoản và/hoặc điều kiện ủy thác được Khách Hàng đưa ra cho Ngân Hàng; Để làm rõ, Ngân Hàng có quyền từ chối yêu cầu đóng Tài Khoản nếu Khách Hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán

theo quyết định cưỡng chế của cơ quan có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Ngân Hàng;

- (ii) Khách Hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- (iii) Ngân Hàng chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- (iv) Khách Hàng vi phạm bất kỳ điều khoản nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và/hoặc Các Điều Kiện Cụ Thể và/hoặc các thỏa thuận và/hoặc bất kỳ cam kết nào khác đã đưa ra cho Ngân Hàng liên quan đến Tài Khoản/Dịch Vụ, bao gồm vi phạm các xác nhận, bảo đảm và cam kết theo quy định tại Điều 1 của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này;
- (v) Ngân Hàng phát hiện Khách Hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng Tài Khoản cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;
- (vi) Tài Khoản không duy trì đủ số dư và không phát sinh giao dịch trong khoảng thời gian nhất định theo quy định của Ngân Hàng
- (vii) Khách Hàng mở và duy trì Tài Khoản mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn Tài Khoản; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng; lấy cấp, thông đồng để lấy cấp, mua, bán thông tin Tài Khoản, thông tin thẻ ngân hàng;
- (viii) Khách Hàng thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng Tài Khoản, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- (ix) Nhằm tuân thủ các quy định, chính sách, yêu cầu của Ngân Hàng;
- (x) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## 11.2 Xử lý số dư khi đóng Tài Khoản::

- (i) Theo yêu cầu của Chủ Tài Khoản trước khi Tài Khoản bị đóng;
- (ii) Trường hợp không có yêu cầu của Chủ Tài Khoản trước khi Tài Khoản bị đóng, Ngân Hàng sẽ thông báo cho Chủ Tài Khoản về số dư còn lại trên Tài Khoản để yêu

cầu Chủ Tài Khoản có chỉ thị liên quan đến số dư này trong một thời hạn cụ thể theo quy định tại thông báo khi thực hiện đóng Tài Khoản. Sau khi hết thời hạn trong thông báo, nếu Chủ Tài Khoản không phản hồi/ đưa ra chỉ thị liên quan đến số dư được hoàn lại, Ngân Hàng có quyền giải quyết số dư được hoàn lại đó theo cách thức phù hợp theo quy định của pháp luật và Khách Hàng cam kết không có bất kỳ khiếu kiện hay khiếu nại nào đối với việc xử lý số dư nêu trên của Ngân Hàng.

- (iii) Trường hợp Chủ Tài Khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu của người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự.
- (iv) Trường hợp Chủ Tài Khoản bị chết, bị tuyên bố đã chết, thực hiện chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp.
- (v) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- (vi) Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản thanh toán đã được thông báo mà không đến nhận.

11.3 Khi đóng Tài Khoản và chấm dứt Dịch Vụ, Khách Hàng được yêu cầu trả lại ngay cho Ngân Hàng tất cả tài sản của Ngân Hàng do Khách Hàng nắm giữ, như thẻ tiết kiệm và thẻ do Ngân Hàng phát hành trong từng thời điểm.

- (i) Khách Hàng phải tuân thủ tất cả các yêu cầu của Ngân Hàng, nếu có, đối với việc đóng Tài Khoản và chấm dứt Dịch Vụ.
- (ii) Ngân Hàng giữ quyền ấn định bất kỳ khoản phí nào, trong trường hợp áp dụng, do Ngân Hàng quyết định vào từng thời điểm để thực hiện việc đóng Tài Khoản.

## **12. TÀI KHOẢN KHÔNG HOẠT ĐỘNG/ KHÔNG GIAO DỊCH/ CÁC KHOẢN TIỀN KHÔNG YÊU CẦU THANH TOÁN**

12.1 Các Tài Khoản không có giao dịch ghi nợ và/hoặc ghi có (ngoài các giao dịch ghi nợ và/hoặc ghi có do Ngân Hàng thực hiện cho mục đích ghi có tiền lãi vào Tài Khoản hoặc ghi nợ phí và/hoặc lệ phí phải trả bởi Chủ Tài Khoản cho Ngân Hàng) từ 12 tháng trở lên và không có bất kỳ sản phẩm nào khác của Khách Hàng (bao gồm nhưng không giới hạn khoản

vay, tiền gửi...) ở trạng thái hoạt động hoặc có hiệu lực tại Ngân Hàng tại thời điểm nêu trên thì các Tài Khoản đó sẽ được coi là các tài khoản không hoạt động.

- 12.2 Tài Khoản đã được phân loại là tài khoản không hoạt động theo Điều 12.1 trên đây sẽ không được phép thực hiện các giao dịch ghi có và/hoặc ghi nợ (ngoài các giao dịch ghi có và/hoặc ghi có do Ngân Hàng thực hiện cho mục đích ghi có tiền lãi vào tài khoản hoặc ghi nợ phí và/hoặc lệ phí phải trả bởi Chủ Tài Khoản cho Ngân Hàng) trên Tài Khoản trừ khi và cho đến khi Tài Khoản đã được hoạt động trở lại theo Điều 12.3 dưới đây.
- 12.3 Để kích hoạt một Tài Khoản không hoạt động, Khách Hàng phải yêu cầu kích hoạt tài khoản không hoạt động từ ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc nộp đơn yêu cầu tại các chi nhánh, địa điểm giao dịch của Ngân Hàng và hoàn tất quy trình nhận biết Khách Hàng (KYC) theo quy định của Ngân Hàng thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.
- 12.4 Ngân Hàng có quyền áp dụng phí dịch vụ, trong trường hợp áp dụng, vào từng thời điểm để duy trì các tài khoản không hoạt động và/hoặc không yêu cầu thanh toán.

### **13. DỮ LIỆU GIAO DỊCH VÀ SAO KÊ**

- 13.1. Tất cả các giao dịch của Khách Hàng trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng gần nhất sẽ được hiển thị trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng. Khách Hàng có thể yêu cầu tra soát các giao dịch xa hơn 12 tháng gần nhất tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.
- 13.2. Khách Hàng phải xem xét các giao dịch được ghi chép lại trong lịch sử giao dịch hoặc sao kê được cung cấp trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến và thông báo cho Ngân Hàng về bất kỳ lỗi, sai sót, chênh lệch, yêu cầu thanh toán hoặc ghi nợ hoặc các nội dung không được phép. Nếu Khách Hàng không thông báo cho Ngân Hàng về việc không nhận được sao kê và có được bản sao kê nêu trên hoặc không thông báo cho Ngân Hàng về bất kỳ lỗi, chênh lệch, yêu cầu thanh toán hoặc ghi nợ hoặc các nội dung không được phép trong lịch sử giao dịch hoặc sao kê được cung cấp trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến trong vòng 15 ngày kể từ ngày đăng tải giao dịch lên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến, tùy từng trường hợp, thì Khách Hàng sẽ được coi như đã chấp nhận hoàn toàn tất cả các bút toán trong sao kê được

cung cấp trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến, tùy từng trường hợp, là trung thực và chính xác về mọi khía cạnh.

- 13.3. Ngân Hàng có thể không phát hành và/hoặc cung cấp sao kê tài khoản nếu tài khoản không hoạt động hoặc giao dịch trong một khoảng thời gian do Ngân Hàng quyết định..

#### **14. BÙ TRỪ VÀ GHI NỢ**

- 14.1. Ngân Hàng có thể bù trừ bất kỳ nghĩa vụ nào mà Khách Hàng còn nợ Ngân Hàng với bất kỳ nghĩa vụ nào mà Ngân Hàng còn nợ Khách Hàng hoặc bất kỳ khoản tiền nào có trong bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng. Ngân Hàng có thể điều chỉnh ngày thanh toán hay đến hạn của bất kỳ khoản tiền hay nghĩa vụ nào (cho dù đến hạn hay chưa đến hạn, thực tế hoặc tiềm tàng, hiện tại hoặc trong tương lai) nào mà Ngân Hàng phải trả cho Khách Hàng và thực hiện chuyển đổi tiền tệ theo Tỷ Giá Áp Dụng cho mục đích bù trừ.
- 14.2. Để tránh hiểu sai, Khách Hàng đồng ý rằng quyền của Ngân Hàng trong việc giữ lại hoặc tạm hoãn việc thanh toán và/hoặc bù trừ được áp dụng đối với và có thể được thực hiện bởi Ngân Hàng trong trường hợp hoặc liên quan đến (i) Tài Khoản Chung và hoặc bất kỳ các tài khoản chung khác của Khách Hàng trong đó số dư có của các tài khoản đó được sử dụng để bù trừ khoản nợ phát sinh đối với Ngân Hàng bởi bất kỳ một hay nhiều Đồng Chủ Tài Khoản và hoặc bởi bất kỳ một hay nhiều Đồng Chủ Tài Khoản đối với bất kỳ chủ thể nào khác và cho dù khoản nợ đã đề cập phát sinh đối với Ngân Hàng là thực tế, dự kiến, chính yếu, bảo đảm, theo phần, liên đới, phát sinh trong vai trò là bên vay và hoặc người bảo đảm và hoặc bên cung cấp khoản bồi thường và hoặc biện pháp bảo đảm và (ii) Ngân Hàng đã được thông báo về việc qua đời của Khách Hàng hoặc việc qua đời của bất kỳ một hay nhiều Đồng Chủ Tài Khoản.

#### **15. BỒI THƯỜNG VÀ TRÁCH NHIỆM**

- 15.1. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm và Khách Hàng cam kết bồi thường và thanh toán đầy đủ cho Ngân Hàng khi được yêu cầu, đối với bất kỳ tổn thất, phí tổn hoặc nghĩa vụ tài chính nào mà Ngân Hàng có thể phải gánh chịu từ việc thực hiện Chỉ Thị của Khách Hàng (bất kể các Chỉ Thị đó có thể là không trung thực hoặc không được phép) hoặc các yêu cầu khác liên quan đến Tài Khoản và Dịch Vụ.

- 15.2. Khách Hàng đồng ý bồi thường cho Ngân Hàng đối với mọi khiếu nại, yêu cầu, kiện tụng, tố tụng, tổn thất, thiệt hại, phí tổn và chi phí gánh chịu bởi hoặc phát sinh cho Ngân Hàng mà Ngân Hàng có thể chứng minh được do việc sử dụng Tài Khoản hoặc Dịch Vụ bởi Khách Hàng trái với quy định Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và/hoặc quy định của pháp luật.
- 15.3. Ngân Hàng có quyền ghi nợ Tài Khoản đối với các chi phí, khoản nợ và khoản tổn thất được Ngân Hàng xác định với Khách Hàng. Ngân Hàng sẽ thông báo về việc ghi nợ này trong trường hợp pháp luật có quy định.

## **16. KHÔNG CHUYỂN NHƯỢNG VÀ BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM**

Nếu không có chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng, Khách Hàng không được chuyển nhượng và hoặc tạo lập bất kỳ biện pháp bảo đảm nào bằng các quyền, quyền sở hữu, quyền lợi và lợi ích của bất kỳ Tài Khoản nào bao gồm nhưng không giới hạn ở tất cả các khoản tiền trong Tài Khoản đó vì lợi ích của bất kỳ chủ thể nào ngoài các biện pháp bảo đảm được tạo lập vì lợi ích của Ngân Hàng.

## **17. CHUYỂN GIAO**

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền chuyển nhượng, ký mới, chuyển giao hay bằng cách khác xử lý tất cả hoặc bất kỳ quyền và/hoặc nghĩa vụ nào của mình theo giao dịch được thực hiện với Khách Hàng trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này mà không cần sự chấp thuận của Khách Hàng (hoặc của bất kỳ chủ thể nào khác). Khách Hàng đồng ý tuân thủ bất kỳ yêu cầu hợp lý nào mà Ngân Hàng có thể có để tạo lập hiệu lực cho việc chuyển nhượng, ký mới hoặc chuyển giao đó, bao gồm cả việc ký kết bất kỳ tài liệu nào hoặc thực hiện bất kỳ hành động nào mà Ngân Hàng có thể yêu cầu liên quan đến vấn đề này.

## **18. PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN**

- 18.1 Không phụ thuộc vào bất kỳ quy định trái ngược nào nêu trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, Ngân Hàng không có nghĩa vụ phải thực hiện hoặc bỏ qua không thực hiện bất kỳ công việc nào nếu theo ý kiến hợp lý của Ngân Hàng thì việc thực hiện hoặc bỏ qua không thực hiện đó sẽ hoặc có thể cấu thành một vi phạm về chống rửa tiền, tài trợ chống

- khủng bố hoặc luật hoặc quy chế cấm vận kinh tế hoặc thương mại áp dụng đối với Ngân Hàng.
- 18.2 Khách Hàng phải cung cấp ngay cho Ngân Hàng toàn bộ thông tin và tài liệu thuộc sở hữu, ủy thác hoặc kiểm soát của Khách Hàng được Ngân Hàng yêu cầu hợp lý để Ngân Hàng tuân thủ bất kỳ quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc luật hoặc quy chế cấm vận kinh tế hoặc thương mại áp dụng đối với Ngân Hàng.
- 18.3 Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có thể tiết lộ bất kỳ thông tin nào liên quan đến Khách Hàng cho bất kỳ cơ quan thi hành pháp luật nào, cơ quan quản lý hoặc tòa án trong trường hợp pháp luật hiện hành có yêu cầu.
- 18.4 Khách Hàng đồng ý thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình phù hợp với quy định của pháp luật về chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố; phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; quy chế cấm vận kinh tế hoặc thương mại áp dụng.
- 18.5 Khách Hàng tuyên bố rằng Khách Hàng hành động nhân danh chính mình và không phải là trong vai trò một bên nhận ủy thác hoặc đại diện trừ khi được công bố khác đến Ngân Hàng.

## **19. BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG**

- 19.1 Xử lý dữ liệu cá nhân là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân như thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan theo quy định của pháp luật.
- 19.2 Việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách Hàng được quy định cụ thể tại Thông báo về xử lý dữ liệu cá nhân của Ngân Hàng (“Thông Báo Về Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân”), được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng (mục Chính sách bảo mật) và được niêm yết tại các chi nhánh, địa điểm giao dịch của Ngân Hàng. Thông Báo Về Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân là một phần không tách rời của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung.

Trong trường hợp có bất kỳ khác biệt nào giữa Thông Báo Về Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân và Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, các điều khoản và điều kiện của Thông Báo Về Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân sẽ được ưu tiên điều chỉnh.



## 20. THÔNG BÁO, THÔNG TIN LIÊN LẠC

20.1 Bất kỳ thông báo, thông tin liên lạc nào từ Ngân Hàng đến Khách Hàng liên quan đến Tài Khoản, Dịch Vụ, dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến, Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, Các Điều Kiện Cụ Thể, các thay đổi hoặc cập nhật của các điều khoản và điều kiện, Biểu Phí và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng Tài Khoản và Dịch Vụ sẽ được gửi bằng một hoặc nhiều phương thức như dưới đây đến địa chỉ, số điện thoại, hoặc thư điện tử của Khách Hàng đã cung cấp trong Đơn Mở Tài Khoản và sẽ được coi là có hiệu lực khi:

- (i) nếu là thư tay và được gửi bởi người gửi hoặc đường bưu điện, vào ngày gửi;
- (ii) nếu gửi bằng thư bảo đảm (hoặc đường hàng không nếu gửi ra nước ngoài) hoặc tương đương (có phiếu xác nhận), vào ngày mà thư được gửi; hoặc
- (iii) nếu gửi qua thư điện tử, dịch vụ tin nhắn (SMS), thông báo đẩy (push-notification), thông báo trong ứng dụng di động (in-app notification) hoặc các phương tiện điện tử khác, vào ngày được gửi, trừ khi ngày gửi hoặc nhận không phải là Ngày Làm Việc hoặc thông báo đó được gửi hoặc nhận sau giờ đóng cửa của Ngày Làm Việc, trong những trường hợp đó thông báo sẽ được coi như là đã nhận và có hiệu lực vào Ngày Làm Việc kế tiếp.
- (iv) nếu hiển thị trên website của CIMB Việt Nam tại [www.cimbbank.com.vn](http://www.cimbbank.com.vn), trong vòng 03 ngày kể từ ngày hiển thị trên website, hoặc một ngày cụ thể được ghi hoặc xác định theo thông báo đó;
- (v) nếu được hiển thị tại các chi nhánh, địa điểm giao dịch của Ngân Hàng tại Việt Nam, trong vòng 03 ngày kể từ ngày hiển thị hoặc một ngày cụ thể được ghi hoặc xác định theo thông báo đó;
- (vi) hình thức thông báo khác mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng và được Ngân Hàng chấp thuận.
- (vii) hình thức thông báo phù hợp khác được Ngân Hàng triển khai tùy từng thời điểm.

Đối với Tài Khoản Chung, việc thông báo cho bất kỳ một Đồng Chủ Tài Khoản nào sẽ được xem là đã thông báo cho tất cả các Đồng Chủ Tài Khoản còn lại.

20.2 Thông tin liên lạc Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng phải bao gồm thông tin về số điện thoại di động và/hoặc địa chỉ và/hoặc email để nhận các thông báo và các thông tin liên lạc khác liên quan đến các sản phẩm Ngân Hàng. Ngân Hàng chỉ có nghĩa vụ gửi thông tin đến địa chỉ, số điện thoại và/hoặc liên lạc cập nhật nhất mà Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng. Tuy nhiên, Ngân Hàng không có nghĩa vụ phải đảm bảo Khách Hàng đã thực sự nhận được thông báo hoặc thư từ hoặc liên lạc đó.

## **21. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI**

21.1 Khách Hàng có thể yêu cầu Ngân Hàng tra soát, tiếp nhận khiếu nại của mình khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch trong sử dụng Tài Khoản thông qua Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng tại ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc liên hệ qua tổng đài điện thoại Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng 24/7 1900 969696 (có ghi âm) hoặc qua các điểm giao dịch của Ngân Hàng hoặc qua địa chỉ thư điện tử [cimbcare@cimb.com](mailto:cimbcare@cimb.com). Khách hàng có trách nhiệm cung cấp các thông tin cần thiết để Ngân Hàng xác minh khách hàng, xác thực thông tin.

21.2 Khách Hàng phải cung cấp cho Ngân Hàng bất cứ thông tin, tài liệu liên quan chứng minh nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của Ngân Hàng. Ngân Hàng chỉ tiếp nhận các biểu mẫu đề nghị tra soát, khiếu nại (văn bản giấy và điện tử) hoàn chỉnh để tiến hành xử lý khiếu nại. Nếu Khách Hàng không gửi biểu mẫu theo yêu cầu trong thời gian quy định, Ngân Hàng không có trách nhiệm phải điều tra và Khách Hàng sẽ phải chịu toàn bộ chi phí của giao dịch.

Việc điều tra sẽ được tiến hành theo các quy định của Ngân Hàng về khiếu nại. Nếu kết quả điều tra được kết luận là không đúng như khiếu nại, Khách Hàng có trách nhiệm thanh toán phí do khiếu nại sai theo quy định tại Biểu Phí của Ngân Hàng tùy từng thời kỳ.

21.3 Thời hạn Khách Hàng có thể đề nghị tra soát, khiếu nại là sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Sau thời hạn này, nếu Ngân Hàng không nhận được bất kỳ khiếu nại nào từ Khách Hàng thì các giao dịch hiển thị trên sao kê sẽ được coi là đúng và hợp lệ và Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm thanh toán cho các giao dịch đó theo chính sách của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho bất kỳ khiếu nại nào được gửi đến sau thời gian quy định nêu trên.

21.4 Kể từ ngày nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại lần đầu của Khách Hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Điều 21.3 cùng với đầy đủ các chứng từ liên quan từ Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng trong thời hạn sau đây:

- (i) Đối với thẻ: Ba mươi (30) Ngày Làm Việc đối với thẻ có BIN do Ngân Hàng Nhà Nước cấp; Sáu mươi (60) Ngày Làm Việc đối với thẻ có BIN do tổ chức thẻ quốc tế cấp.
- (ii) Đối với Tài Khoản và Dịch Vụ khác: Ba mươi (30) Ngày Làm Việc.

21.5 Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

- (i) Trong thời hạn tối đa năm (05) Ngày Làm Việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ thực hiện bồi hoàn cho Khách Hàng đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Khách Hàng và/hoặc không thuộc các sự kiện bất khả kháng theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.
- (ii) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 21.4 mà không xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng mười lăm (15) Ngày Làm Việc tiếp theo, Ngân Hàng sẽ thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại. Nếu các bên 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.
- (iii) Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Ngân Hàng sẽ thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân Hàng Nhà nước, đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách Hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng mười lăm (15) Ngày Làm Việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Ngân Hàng thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

## **22. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

- 22.1. Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này, Tài Khoản, Dịch Vụ được cung cấp cho Khách Hàng và tất cả giao dịch thực hiện liên quan đến Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ đó được diễn giải và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 22.2. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Bản Điều khoản và Điều kiện Chung này các Tài Khoản hoặc Dịch Vụ cung cấp cho Khách Hàng nếu không giải quyết được thông qua thương lượng, hòa giải thì sẽ được giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam theo luật pháp Việt Nam.

## **23. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

### **23.1. Hợp Đồng Tài Khoản**

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này cùng với Đơn Mở Tài Khoản, Các Điều Kiện Cụ Thể (nếu áp dụng) và các thông báo của Ngân hàng về Tài Khoản, Dịch Vụ sẽ cấu thành hợp đồng mở và sử dụng Tài Khoản hợp lệ giữa Khách Hàng và Ngân Hàng (“Hợp Đồng Tài Khoản”). Số Hợp Đồng Tài Khoản là dãy số được điền tự động từ hệ thống của Ngân Hàng và được hiển thị trên từng Đơn Mở Tài Khoản tương ứng.

### **23.2. Quyền Và Nghĩa Vụ Khác**

Ngoài các quyền và nghĩa vụ được quy định tại Hợp Đồng Tài Khoản, Khách Hàng và Ngân Hàng có đầy đủ các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật áp dụng hiện hành.

### **23.3. Sửa Đổi**

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền, sau khi thông báo trước với Khách Hàng trong một thời hạn theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, toàn bộ hoặc một phần Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này mà Ngân Hàng tại bất kỳ thời điểm nào và vào từng thời điểm quy định các điều khoản và điều kiện bổ sung liên quan đến bất kỳ hoặc toàn bộ (các) Tài Khoản và Dịch Vụ, và các điều khoản và điều kiện bổ sung đó phải được đọc cùng với Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và được xem là một phần không tách rời của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Tài Khoản hoặc sản phẩm hoặc Dịch Vụ sau bảy (07) ngày kể từ ngày Ngân Hàng thông báo/công bố về việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nói trên được xem là Khách Hàng đã nhận biết, chấp nhận và đồng ý ràng buộc với các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ đó mà không có bảo lưu. Trong trường hợp không đồng ý với bất kỳ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nêu trên, Khách Hàng phải thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ có liên quan tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.

#### 23.4. Tính Riêng Rẽ

Nếu bất kỳ quy định hoặc phần nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này không còn hiệu lực, không còn hợp lệ hoặc không thể thi hành về bất kỳ khía cạnh nào theo pháp luật hiện hành, thì tính hiệu lực, tính hợp pháp và hiệu lực thi hành của tất cả các điều khoản và quy định còn lại của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này sẽ không bị ảnh hưởng dưới bất kỳ hình thức nào.

#### 23.5. Tính Bất Hợp Pháp

Bất kể quy định nào trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, nếu Ngân Hàng thấy rằng việc Ngân Hàng duy trì hoặc thực hiện các nghĩa vụ của mình trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này đã hoặc sẽ trở nên bất hợp pháp hoặc bị ngăn cấm bởi bất kỳ luật hay quy định hiện hành nào hoặc quyết định tư pháp, thì Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về sự việc đó. Nếu Ngân Hàng quyết định chấm dứt cung cấp Dịch Vụ trong trường hợp này, Khách Hàng sẽ hoàn trả toàn bộ số tiền mà Khách Hàng nợ Ngân Hàng khi nhận được thông báo đó.

#### 23.6. Thuê Ngoài

Ngân Hàng có quyền sử dụng dịch vụ thuê ngoài hoặc ký hợp đồng thầu phụ đối với bất kỳ phần nào của hoạt động kinh doanh của mình, chẳng hạn như các hoạt động ngân hàng và thẻ tín dụng, mạng, các hệ thống/ứng dụng máy tính và dữ liệu máy tính cung cấp cho bên thứ ba (bao gồm không giới hạn bất kỳ đối tác nào bên ngoài Việt Nam) và theo các điều kiện phù hợp với quy định của pháp luật áp dụng.

#### 23.7. Miễn Trừ

Bất kỳ sự thất bại hoặc chậm trễ của Ngân Hàng trong việc thực hiện hoặc thực thi bất kỳ quyền của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này không được xem là sự miễn trừ và không ảnh hưởng đến quyền thực hiện các quyền lợi của Ngân Hàng.

### 23.8. Sự Kiện Bất Khả Kháng

- (a) Trong trường hợp Ngân Hàng không thể thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào trong Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung này do các sự kiện bất khả kháng, Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho việc không thực hiện được Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung này trong thời gian của các sự kiện bất khả kháng đó. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự chậm trễ, tổn thất, thiệt hại hoặc bất tiện nào gây ra hoặc phát sinh từ hoặc liên quan đến các sự kiện bất khả kháng.
- (b) Sự kiện bất khả kháng được hiểu là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng hoặc các sự kiện mà Ngân Hàng không thể lường trước một cách hợp lý để ngăn ngừa và đề phòng, bao gồm nhưng không giới hạn như: sự cố điện; sự hư hỏng/lỗi của bất kỳ thiết bị, máy móc, hệ thống, liên kết truyền dẫn, hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin, việc bên thứ ba gây cản trở hoạt động của hệ thống máy tính; thiên tai, thảm họa tự nhiên, hỏa hoạn, lũ lụt, cháy nổ, khủng bố, chiến tranh, nổi loạn, tai nạn, đại dịch, bạo loạn dân sự, đình công, ngừng cung cấp nguồn điện hoặc thực thi theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; sự thay đổi của pháp luật.

\*\*\*

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được sửa đổi, bổ sung với hiệu lực từ ngày **23/01/2025**.

## **THÔNG BÁO VỀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

*(Dành cho Khách hàng)*

*(Nếu Quý khách đang đọc Thông báo về xử lý dữ liệu cá nhân (sau đây gọi tắt là “Thông Báo”) này thay mặt cho một công ty/doanh nghiệp đã hoặc đang duy trì quan hệ hợp đồng với Ngân Hàng Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên CIMB Việt Nam, Thông Báo này được gửi đến và áp dụng cho, không giới hạn, người quản lý (những người được ủy quyền ký kết/đại lý và thư ký công ty), người điều hành, các cổ đông, các chủ sở hữu thụ hưởng (như chủ sở hữu duy nhất và các đối tác), người bảo lãnh hoặc người có nghĩa vụ của công ty/doanh nghiệp (“Các Cá Nhân Có Liên Quan”) và “Quý khách” theo đó sẽ được hiểu là Các Cá Nhân Có Liên Quan).*

Tại CIMB Việt Nam, chúng tôi tôn trọng quyền riêng tư của Quý khách và luôn cố gắng bảo vệ dữ liệu cá nhân của Quý khách theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Theo đó, Thông Báo này được ban hành để giải thích và chi tiết một số nội dung tại Chính sách và quy định của chúng tôi về quyền riêng tư và việc bảo mật dữ liệu cá nhân của Quý khách đã được thông qua như cam kết của chúng tôi trong việc tôn trọng, duy trì, bảo vệ và bảo đảm quyền riêng tư và bảo mật của dữ liệu cá nhân của Quý khách.

CIMB Việt Nam chỉ thu thập, ghi lại, giữ, sử dụng, công bố và lưu trữ (gọi chung là “xử lý”) dữ liệu cá nhân của Quý khách theo quy định của pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư hiện hành, Thông Báo này và các Chính sách về bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư được áp dụng trong (các) thỏa thuận của Quý khách đã ký kết với CIMB Việt Nam.

Thông Báo này giải thích:

- Những dữ liệu cá nhân chúng tôi thu thập và cách thức chúng tôi thu thập dữ liệu đó;
- Cách chúng tôi sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách;
- Các bên được chúng tôi tiết lộ dữ liệu cá nhân;
- Bảo đảm an toàn dữ liệu cá nhân của Quý khách;
- Các lựa chọn mà chúng tôi cung cấp, bao gồm cách truy cập và cập nhật dữ liệu cá nhân của Quý khách.



Chúng tôi tôn trọng quyền riêng tư và việc bảo mật dữ liệu cá nhân của Quý khách, vì vậy vui lòng dành thời gian tìm hiểu các thông tin về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu cá nhân của Quý khách tại CIMB Việt Nam và nếu Quý khách cần thêm thông tin, vui lòng liên hệ với Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của CIMB Việt Nam theo số 1900 96 96 96 để được hỗ trợ.

Cho mục đích của Thông Báo này:

- *“Tập đoàn CIMB” có nghĩa là CIMB Group Holdings Berhad và tất cả các công ty liên quan có mối quan hệ với nhau thông qua quyền sở hữu cổ phần, phần vốn góp hoặc thông qua các hình thức liên kết khác và các công ty đồng kiểm soát, cung cấp các dịch vụ tài chính và các dịch vụ theo quy định khác, ngoại trừ các công ty, chi nhánh, văn phòng và các hình thức hiện diện khác hoạt động bên ngoài Malaysia trừ khi và trong phạm vi được quy định khác.*
- *“CIMB Việt Nam” có nghĩa là Ngân hàng Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên CIMB Việt Nam, là ngân hàng 100% vốn của Tập đoàn CIMB thành lập tại Việt Nam và được Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam cấp giấy phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam. Trong Thông Báo này, “chúng tôi” hoặc “của chúng tôi” có nghĩa CIMB Việt Nam mà Quý khách đang giao dịch, có xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách và quyết định cách thức thu thập và sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách.*
- *“Dữ liệu cá nhân” đề cập đến bất kỳ thông tin nào liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến Quý khách và/hoặc các giao dịch của Quý khách với chúng tôi. Thông tin này thể hiện dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử bao gồm tên, địa chỉ, nghề nghiệp, thông tin liên lạc, chi tiết về (các) tài khoản, loại sản phẩm và/hoặc dịch vụ được đăng ký và những thông tin cần thiết khác liên quan đến Quý khách và (các) giao dịch của Quý khách với chúng tôi. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.*

Để tránh hiểu sai, xin lưu ý rằng Thông Báo này chỉ áp dụng cho khách hàng cá nhân.

### **Những Dữ Liệu Cá Nhân Được Chúng Tôi Thu Thập Và Cách Thức Thực Hiện**

Nhằm giúp chúng tôi giải đáp các thắc mắc của Quý khách, mở và điều hành tài khoản/tiện ích cho Quý khách và/hoặc cung cấp các sản phẩm, tiện ích và dịch vụ nói chung, chúng tôi có thể cần và/hoặc được yêu cầu xử lý các dữ liệu cá nhân và thông tin tài chính về Quý khách, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Thông tin nhân thân cho phép nhận diện Quý khách như: tên, ngày sinh, nơi sinh, nơi sinh đăng ký, hình ảnh của Quý khách, tư liệu camera và ghi hình của Quý khách, số định danh quốc gia, số hộ chiếu, mã số thuế, số giấy phép lái xe, biển số xe, mã số bảo hiểm xã hội và số thẻ bảo hiểm y tế và các dữ liệu nhận diện khác.
- Thông tin liên lạc của Quý khách như: địa chỉ thư điện tử, số điện thoại cố định hoặc điện thoại di động, địa chỉ nơi ở hay nơi làm việc, nơi đăng ký thường trú, nơi đăng ký tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, và địa chỉ liên lạc của Quý khách.
- Thông tin phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động của Quý khách trên không gian mạng như: hành vi Quý khách tìm kiếm thông tin trên mạng, tương tác của Quý khách với các sản phẩm/tiện ích của chúng tôi hoặc với các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến của các đối tác/bên cung cấp của chúng tôi.
- Thông tin về quan hệ cá nhân, sự liên kết hoặc mối quan hệ giữa các cá nhân hay pháp nhân mà qua đó có thể xác định danh tính của Quý khách hàng như: tình trạng hôn nhân, quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái), vợ chồng hoặc quan hệ với người sử dụng lao động.
- Thông tin nghề nghiệp hoặc thông tin về quá trình học tập và làm việc của Quý khách.
- Thông tin về Quý khách được ghi nhận qua giọng nói, tin nhắn, thư điện tử và các thông tin liên lạc khác giữa chúng tôi với Quý khách.

Trong một số trường hợp cần thiết, chúng tôi có thể cần phải thu thập các dữ liệu cá nhân nhạy cảm của Quý khách với sự đồng ý của Quý khách hoặc theo quy định của pháp luật. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm là những dữ liệu cá nhân gắn liền với sự riêng tư của cá nhân mà khi bị vi phạm sẽ ảnh hưởng trực tiếp với các quyền lợi pháp lý của cá nhân đó, bao gồm các loại sau:

- Thông tin về quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo của Quý khách.
- Thông tin về tình trạng sức khỏe, dữ liệu y tế của Quý khách (không bao gồm thông tin về nhóm máu).
- Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc của Quý khách.
- Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của Quý khách.
- Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân.

- Thông tin dữ liệu sinh trắc học: bao gồm thông tin cho phép nhận diện Quý khách về mặt cơ thể như thông tin nhận dạng khuôn mặt, dấu vân tay hoặc giọng nói của Quý khách.
- Dữ liệu về tội phạm, thông tin về án tích, thủ tục tố tụng hoặc cáo buộc phạm tội, thông tin về án tích hoặc thông tin mà chúng tôi xác định là có liên quan đến nghĩa vụ phòng ngừa tội phạm tài chính của chúng tôi.
- Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, thông tin thẻ ghi nợ hay thẻ tín dụng, các nguồn vốn, lịch sử đánh giá về tài chính và xếp hạng tín dụng của Quý khách.
- Dữ liệu vị trí của Quý khách được xác định qua dịch vụ định vị, bao gồm các thông tin cho biết hoặc có chứa vị trí của một thiết bị như địa chỉ giao thức internet (địa chỉ IP) hoặc số nhận dạng cookie của Quý khách.

Chúng tôi có thể thu thập thông tin từ Quý khách và từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Từ mối quan hệ của Quý khách với chúng tôi, chẳng hạn như thông tin mà Quý khách cung cấp trong đơn đăng ký mở và điều hành tài khoản và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi, khi thực hiện các khảo sát, các cuộc thi, các chương trình ưu đãi hoặc bài đánh giá năng lực tài chính;
- Qua lời nói và phản hồi bằng văn bản của Quý khách với chúng tôi và/hoặc các đại lý được ủy quyền của chúng tôi qua tin nhắn, điện thoại hoặc thiết bị di động, email, fax, thư, trình duyệt tin điện tử, các trang mạng xã hội hoặc bất kỳ kênh thông tin nào khác;
- Từ việc phân tích hành vi sử dụng và quản lý (các) tài khoản/(các) tiện ích của Quý khách với chúng tôi, từ các giao dịch, các khoản thanh toán được thực hiện đến hoặc từ (các) tài khoản/(các) tiện ích của Quý khách;
- Từ các bên thứ ba có liên hệ với Quý khách, chẳng hạn như người sử dụng lao động, đồng sở hữu tài khoản, đơn vị cung cấp giải pháp bảo mật, người bảo lãnh và người bồi thường, tùy

thuộc vào sự đồng ý trước của Quý khách;

- Từ các nguồn khác theo sự đồng ý của Quý khách đối với việc cung cấp thông tin liên quan đến Quý khách và/hoặc các nguồn mở, không bị hạn chế;
- Từ các bản ghi của camera quan sát (CCTV) được lắp đặt tại cơ sở của chúng tôi;
- Từ các cơ quan chức năng có thẩm quyền và các cơ quan chấp pháp để xác định rõ tình hình tài chính hiện tại và trong quá khứ của Quý khách;
- Từ các nguồn khác (ví dụ như các cơ quan có thẩm quyền/được phép cung cấp báo cáo tín dụng, các tổ chức tài chính);
- Thông tin từ tờ khai yêu cầu bồi thường bảo hiểm hoặc các tài liệu khác;
- Từ bất kỳ thông tin nào được cung cấp và/hoặc thu thập khi Quý khách truy cập các trang tin điện tử của chúng tôi và/hoặc tải xuống ứng dụng dành cho thiết bị di động của chúng tôi mà có thể để lại địa chỉ IP của thiết bị hoặc từ dữ liệu được thu thập qua cookies.

### **Cookies Và Giải Pháp Công Nghệ Tương Ứng**

Cookies là các tập tin văn bản có dung lượng nhỏ thu thập thông tin về người dùng và hoạt động của người dùng trên trang web hoặc qua việc sử dụng ứng dụng, chẳng hạn như địa chỉ IP, cách người dùng truy cập trang web (ví dụ như thông qua công cụ tìm kiếm hoặc liên kết từ một trang web khác) và cách người dùng điều hướng trong website hoặc ứng dụng di động. Chúng tôi sử dụng cookies cho một số mục đích, trong đó có lưu trữ sở thích của Quý khách đối với một số loại nội dung mà Quý khách quan tâm hoặc sản phẩm, phân tích sâu hơn nhằm mục đích cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho Quý khách, để cải thiện sản phẩm của chúng tôi và để cá nhân hóa trải nghiệm dịch vụ cho Quý khách.

Quý khách có thể tùy chỉnh cài đặt trên trình duyệt và/hoặc thiết bị di động của mình để được thông báo khi nhận cookie hoặc các công cụ theo dõi tương tự. Quý khách vui lòng kiểm tra cài đặt trình duyệt để biết các công cụ theo dõi đã được bật trên máy tính hoặc thiết bị di động hay chưa hoặc để yêu cầu không nhận cookie hay tắt cookie nếu Quý khách không cho phép việc thu thập thông tin qua cookies. Tuy nhiên, Quý khách lưu ý rằng việc bật chặn hoặc tắt cookies có thể hạn chế một số tính năng khi Quý khách sử dụng các trang web hoặc nền tảng trên điện thoại của chúng tôi.

Vui lòng xem Chính sách Cookies tại trang web của chúng tôi để biết thêm thông tin chi tiết.

### **Cách Chúng Tôi Sử Dụng Dữ Liệu Cá Nhân Của Quý Khách**

Ngoài những thông tin nêu trên, chúng tôi có thể sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách cho những mục đích sau:

- Xét duyệt đơn/yêu cầu của Quý khách liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi;
- Xác minh tình hình tài chính của Quý khách;
- Tiến hành kiểm tra lịch sử tín dụng (bao gồm, nhưng không giới hạn, với đơn xin cấp thẻ tín dụng và đánh giá tín dụng theo kì hoặc đột xuất kì đánh giá có thể diễn ra một hoặc nhiều lần trong năm) và thu thập hoặc cung cấp dẫn chiếu tín dụng;
- Quản lý và duy trì (các) tài khoản và (các) tiện ích của Quý khách;
- Quản lý tốt hơn công việc kinh doanh của chúng tôi và mối quan hệ của chúng tôi với Quý khách;
- Hiểu rõ hơn về nhu cầu đầu tư trong hiện tại, tương lai và tình hình tài chính của Quý khách;
- Tiếp thị và cung cấp cho Quý khách thông tin của chúng tôi hoặc các bên thứ ba về sản phẩm, dịch vụ, ưu đãi và/hoặc các cuộc thi mà Quý khách có thể quan tâm (chúng tôi có thể được hoặc không được trả thù lao), bao gồm nhưng không giới hạn quản lý tài sản và dịch vụ liên quan hay sản phẩm và dịch vụ được cung cấp bởi các đối tác đồng thương hiệu của chúng tôi hay bán bảo hiểm qua ngân hàng của chúng tôi (tên của các đối tác sẽ được cung cấp trong quá trình sử dụng các dịch vụ và sản phẩm liên quan, tùy từng trường hợp) và về vấn đề này, chúng tôi sẽ liên hệ Quý khách qua tin nhắn (SMS), điện thoại hoặc thiết bị di động, email, fax, thư, trình duyệt tin điện tử, các trang mạng xã hội, gặp trực tiếp hoặc bất kỳ kênh thông tin nào khác;
- Cải tiến các sản phẩm/dịch vụ của chúng tôi cũng như thử nghiệm, nghiên cứu, phân tích, phát triển sản phẩm và tính năng mới của sản phẩm và/hoặc dịch vụ;
- Nghiên cứu cách Quý khách sử dụng sản phẩm và/hoặc dịch vụ (phân tích phục vụ mục đích quảng cáo sản phẩm/dịch vụ)
- Thông báo cho Quý khách các thông tin về quyền lợi và thay đổi các tính năng của sản phẩm và dịch vụ;
- Quản lý các ưu đãi, chương trình và khuyến mại;

- Cung cấp cho Quý khách các sản phẩm và dịch vụ cung cấp hoặc quản trị bởi các đại lý, chi nhánh, nhà cung cấp dịch vụ, nhà thầu của chúng tôi (bao gồm cả nhà thầu phụ), bên bán hàng và đối tác kinh doanh như một phần của các tiện ích và quyền lợi từ chúng tôi;
- Phản hồi các thắc mắc, khiếu nại của Quý khách và giải quyết các tranh chấp nói chung;
- Cập nhật, tổng hợp và cải thiện tính chính xác của dữ liệu thu thập;
- Tổng hợp dữ liệu, báo cáo và thông kê đã được ẩn danh hoặc đã được tổng hợp để không xác định được danh tính Quý khách với tư cách cá nhân;
- Thực hiện nghiên cứu cho các mục đích phân tích bao gồm nhưng không giới hạn ở việc khai thác dữ liệu và phân tích các giao dịch của Quý khách với chúng tôi;
- Đảm bảo việc tiết lộ thông tin theo yêu cầu của pháp luật áp dụng cho CIMB Việt Nam;
- Tạo và duy trì các mô hình liên quan đến tín dụng, hành vi và rủi ro để chấm điểm tín dụng tự động hoặc tính phù hợp và / hoặc bất kỳ mục đích nào liên quan đến các mục đích hoặc chức năng kiểm toán, tuân thủ và quản lý rủi ro;
- Phân tích điểm tín dụng và hành vi trả nợ của Quý khách như là một phần của quy trình cho vay;
- Đánh giá rủi ro tài chính và bảo hiểm;
- Chuyển giao hoặc chuyển nhượng các quyền, lợi ích và nghĩa vụ theo các thỏa thuận Quý khách đã ký với chúng tôi;
- Bảo vệ hoặc thực thi các quyền của chúng tôi để xử lý thu hồi khoản nợ;
- Tiến hành kiểm tra phòng chống rửa tiền; phát hiện, điều tra, ngăn chặn và truy tố tội phạm;
- Tuân thủ các quy định và yêu cầu thi hành pháp luật;
- Thi hành và/hoặc bảo vệ bất kỳ quyền nào của chúng tôi; và/hoặc
- Các mục đích khác theo quy cầu hoặc được cho phép với pháp luật, quy định, hướng dẫn hoặc lệnh của tòa án và/hoặc các cơ quan quản lý có thẩm quyền.

Chúng tôi đảm bảo sẽ xin sự đồng ý của Quý khách trước khi sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách cho mục đích khác với mục đích được nêu trong Thông Báo này và các điều khoản về quyền riêng tư theo (các) thỏa thuận của Quý khách với CIMB Việt Nam.

### **Sử Dụng Phương Pháp Xử Lý Tự Động Và Hỗ Trợ Ra Quyết Định**

- Chúng tôi có thể tự động hóa việc xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách, với sự can thiệp hạn chế hoặc không cần sự can thiệp của con người. Chúng tôi có thể sử dụng dữ liệu cá nhân mà chúng tôi thu thập trong quá trình xử lý này để tiến hành phân tích dữ liệu, bao gồm lập hồ sơ và phân tích hành vi, nhằm hỗ trợ hoặc tự động ra quyết định trong hoạt động kinh doanh cũng như xác định và đánh giá rủi ro tiềm ẩn. Hệ thống tự động được thiết kế và thử nghiệm tuân thủ các quy tắc của chúng tôi đảm bảo tính công bằng và khách quan trong việc đưa ra quyết định. Chúng tôi cũng có thể sử dụng trí tuệ nhân tạo và máy học cụ thể để giúp cải thiện giao tiếp và trải nghiệm khách hàng, giúp quy trình hoạt động kinh doanh của chúng tôi an toàn và hiệu quả hơn, đồng thời cho phép chúng tôi đưa ra phản hồi nhanh chóng và nhất quán hơn, cũng như cải thiện thời gian xử lý. Ví dụ: chúng tôi có thể sử dụng những công cụ này để hỗ trợ chúng tôi thực hiện các mục đích sau: Chatbot và voicebot để tương tác với khách hàng – giao tiếp và đề xuất giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ phù hợp hơn dựa trên phân tích đánh giá dữ liệu cá nhân của Quý khách và các tương tác với các bot đó;
- Hệ thống Nhận biết Khách hàng Điện tử (eKYC) trong quy trình tiếp cận khách hàng – các hệ thống và thuật toán có thể được sử dụng để xác minh tính xác thực của tài liệu định danh và ảnh được quét thông qua chất lượng hình ảnh, nhận dạng sinh trắc học khuôn mặt và kiểm tra độ sống động;
- Công cụ quản lý rủi ro và chống gian lận – giám sát tài khoản và giao dịch để phát hiện các hoạt động bất thường đối với rủi ro, hoạt động bất hợp pháp, gian lận, rửa tiền, khủng bố và các tội phạm tài chính khác (ví dụ: phát hiện nguy cơ sử dụng thẻ tín dụng sai mục đích cho mục đích gian lận); và
- Các mô hình chấm điểm tín dụng – để phê duyệt đơn xin tài trợ /vay và tạo và hỗ trợ cho các quyết định cấp tín dụng.



### **Tiết Lộ Dữ Liệu Cá Nhân Của Quý Khách**

Là một phần của việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho Quý khách và việc quản lý và/hoặc điều hành sản phẩm và dịch vụ và/hoặc để thực hiện một hay bất kỳ mục đích nào được nêu trong Thông Báo liên quan đến việc sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách, Quý khách theo đây đồng ý và cho phép chúng tôi chia sẻ dữ liệu cá nhân của Quý khách và/hoặc các tài khoản và/hoặc các tiện ích của Quý khách với chúng tôi (cũng như với các tổ chức khác trong Tập đoàn CIMB ở trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam) cho:

- Các tổ chức khác trong CIMB Group Holdings Berhad cho dù ở trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam;
- Các công ty và/hoặc cá nhân là đại lý, công ty con, nhà cung cấp dịch vụ, nhà thầu, đơn vị bán hàng, đối tác kinh doanh, luật sư, đầu giá viên, người định giá và/hoặc cố vấn chuyên nghiệp của chúng tôi (bao gồm nhân viên, giám đốc, nhà thầu phụ, nhà cung cấp dịch vụ, đại lý và cố vấn chuyên môn của tất cả các công ty và cá nhân nói trên);
- Các công ty và tổ chức hỗ trợ chúng tôi xử lý hoặc thực hiện các giao dịch mà Quý khách yêu cầu;
- Các công ty và tổ chức hỗ trợ chúng tôi cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng mà Quý khách yêu cầu;
- Các công ty và tổ chức cung cấp dịch vụ cho chúng tôi trong quá trình cung cấp hoặc truyền đạt thông tin về các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi cho Quý khách;
- Các ngân hàng và/hoặc tổ chức tài chính khác, các công ty đánh giá hệ số tín dụng, cơ quan báo cáo tín dụng, bất kỳ cơ quan, trung tâm lưu ký nào có thẩm quyền hoặc đại lý lưu ký liên quan đến ngành chứng khoán; cảnh sát; bất kỳ cơ quan chính phủ hoặc cơ quan quản lý và cơ quan có thẩm quyền nào khác, và các đại lý thu hồi nợ được chỉ định của chúng tôi;
- Bất kỳ bên nào có nghĩa vụ bảo mật đối với chúng tôi (bao gồm bất kỳ tổ chức nào trong CIMB Group Holdings Berhad) đã cam kết bảo mật thông tin;
- Người được ủy thác, người thụ hưởng, quản trị viên hoặc người thi hành;
- Cố vấn của Quý khách (bao gồm nhưng không giới hạn đối với kế toán viên, kiểm toán viên, luật sư, cố vấn tài chính hoặc các cố vấn chuyên nghiệp khác) được Quý khách ủy quyền;

- Bất kỳ bên nào được Quý khách thông báo là người được ủy quyền thay mặt Quý khách đưa ra chỉ thị hoặc sử dụng các tài khoản/tiện ích hoặc các sản phẩm, dịch vụ;
- Các bên thứ ba là kết quả của việc cơ cấu lại các tiện ích được cấp hoặc thông qua việc bán nợ, hoặc mua bán sáp nhập doanh nghiệp bởi bất kỳ công ty nào của Tập đoàn CIMB, với điều kiện là người nhận thông tin cũng sử dụng thông tin của Quý khách cho cùng mục đích ban đầu khi Quý khách cung cấp thông tin cho chúng tôi hoặc được chúng tôi sử dụng;
- Bất kỳ người bảo lãnh hoặc đơn vị cung cấp giải pháp bảo mật mà chúng tôi dùng để cung cấp dịch vụ, tiện ích cho Quý khách;
- Bất kỳ người nào có ý định quyết toán khoản dư nợ của các tiện ích được chúng tôi cấp cho Quý khách;
- Bất kỳ cơ quan đánh giá, công ty bảo hiểm hoặc nhà môi giới bảo hiểm hoặc nhà cung cấp bảo vệ tín dụng trực tiếp hoặc gián tiếp;
- Bất kỳ định chế tài chính, đơn vị bán hàng, tổ chức phát hành chương trình thẻ, ví điện tử hoặc cung cấp dịch vụ thanh toán và đơn vị liên quan (bao gồm nhưng không giới hạn VISA International Services Association, MasterCard International Incorporated, Alipay và các chi nhánh hoặc thành viên của họ, cả trong nước và nước ngoài) liên quan đến thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, ví điện tử phát hành cho Quý khách hoặc cho giao dịch hoặc dịch vụ chuyển tiền, thanh toán, giao dịch hoặc dịch vụ Quý khách sử dụng;
- Đối tác trung gian, ngân hàng đại lý, trung tâm thanh toán bù trừ, hệ thống thanh toán bù trừ, đối tác trên thị trường và bất kỳ công ty nào Quý khách thực hiện dịch vụ đầu tư thông qua chúng tôi;
- Bất kỳ cơ quan thực thi pháp luật, chính phủ, tòa án, cơ quan giải quyết tranh chấp, cơ quan quản lý; và/hoặc
- Bất kỳ người có liên quan đến việc thực thi hoặc duy trì bất kỳ quyền nào của chúng tôi theo thỏa thuận của Quý khách với chúng tôi, luôn tuân thủ, tại bất kỳ thời điểm nào, quy định của pháp luật (bao gồm các quy định, hướng dẫn và/hoặc nghĩa vụ) áp dụng cho CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB (dù ở trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam). Các bên thứ ba nói trên trong một số trường hợp có thể ở bên ngoài Việt Nam.

Chúng tôi giới hạn cách thức mà chúng tôi chia sẻ và đối tượng được nhận dữ liệu cá nhân của Quý khách từ chúng tôi, đồng thời sẽ thực hiện các bước đảm bảo dữ liệu cá nhân của Quý khách được bảo mật và bảo vệ trong quá trình chúng tôi chia sẻ dữ liệu. Chúng tôi có thể chia sẻ dữ liệu cá nhân của Quý khách phục vụ các mục đích xử lý dữ liệu cho các đối tượng như nêu trên tùy từng trường hợp và khi được pháp luật cho phép.

Ngoài ra, CIMB Việt Nam được phép tiết lộ dữ liệu cá nhân của Quý khách cho bên thứ ba trong một số trường hợp cụ thể sau:

- Theo mục đích thông báo tại thời điểm thu thập dữ liệu cá nhân của Quý khách;
- Theo mục đích liên quan trực tiếp đến mục đích tuyên bố tại Thông Báo này tại thời điểm thu thập dữ liệu cá nhân của Quý khách;
- Việc tiết lộ cho bên thứ ba, hoặc cho một danh mục hoặc nhóm bên thứ ba nêu trong Thông báo bảo vệ dữ liệu cá nhân này;
- Việc tiết lộ đã được Quý khách hoặc chủ thể dữ liệu cá nhân đồng ý;
- Việc tiết lộ là cần thiết nhằm mục đích ngăn ngừa hoặc phát hiện tội phạm hoặc phục vụ điều tra.

### **Hoạt Động Marketing**

Có thể xảy ra những trường hợp chúng tôi chia sẻ thông tin nhận dạng ẩn danh về Quý khách cho các bên thứ ba, chẳng hạn như nhận dạng quảng cáo hoặc mã hóa một chiều (ví dụ: hàm băm mật mã) của ID tài khoản thông thường, chẳng hạn như số liên lạc hoặc địa chỉ e-mail, nhằm thực hiện các hoạt động quảng cáo có định hướng.

Ngoài ra, các cá nhân trong CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB, đơn vị bán hàng và đối tác chiến lược của chúng tôi có thể liên hệ với Quý khách về các sản phẩm, dịch vụ và ưu đãi mà chúng tôi tin rằng Quý khách có thể quan tâm hoặc mang lại lợi ích tài chính cho Quý khách. Xin lưu ý rằng, việc tiết lộ thông tin cho các đơn vị khác trong nhóm công ty của CIMB Group Holdings Berhad cho mục đích bán chéo thông tin sẽ không được thực hiện nếu việc tiết lộ dữ liệu cá nhân không có sự đồng ý của Quý khách. Ngoài ra, cũng xin lưu ý rằng chúng tôi sẽ chỉ tiết lộ dữ liệu cá nhân của Quý khách (không bao gồm thông tin liên quan đến công việc hoặc tài khoản của Quý khách) cho các bên thứ ba, chẳng hạn như đơn vị bán hàng và đối tác chiến lược của chúng tôi cho các mục đích tiếp thị và quảng

cáo khi đã có sự đồng ý trước rõ ràng của Quý khách, và luôn tuân thủ, tại bất kỳ thời điểm nào, quy định của pháp luật (bao gồm các quy định, hướng dẫn và/hoặc nghĩa vụ) áp dụng cho CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB (dù ở trong hay ngoài lãnh thổ Việt Nam).

Bất cứ lúc nào Quý khách cũng có thể thông báo cho chúng tôi về việc không muốn nhận thông tin truyền thông tiếp thị trực tiếp từ chúng tôi, từ các tổ chức, cá nhân trong CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB và/hoặc từ đơn vị bán hàng và đối tác chiến lược của chúng tôi bằng cách thông báo cho chúng tôi theo địa chỉ/số điện thoại/số fax/địa chỉ email được cung cấp ở cuối Thông Báo này. Chỉ thị bằng văn bản mới nhất của Quý khách cho chúng tôi sẽ được áp dụng. Trong một số trường hợp nhất định khi thông tin tiếp thị từ chúng tôi được gửi qua trình duyệt đến thiết bị di động của Quý khách, Quý khách sẽ phải thực hiện theo các bước nhất định để ngừng nhận thông tin tiếp thị từ chúng tôi.

Chúng tôi sẽ đảm bảo quyền riêng tư và bảo mật về dữ liệu cá nhân của Quý khách và sẽ không tiết lộ thông tin của Quý khách cho bất kỳ ai ngoài CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB ngoại trừ trường hợp:

- Quý khách đã đồng ý rõ ràng như được trong biểu mẫu đăng ký của chúng tôi và/hoặc theo sự đồng ý và ủy quyền của Quý khách được quy định trong Thông Báo này và/hoặc trong các điều khoản và điều kiện áp dụng đối với các sản phẩm và dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho Quý khách;
- Theo yêu cầu của pháp luật hoặc pháp luật hiện hành cho phép chúng tôi tiết lộ;
- Theo yêu cầu hoặc ủy quyền bởi lệnh của tòa án hoặc cơ quan có thẩm quyền, bao gồm chính phủ hay bán chính phủ có thẩm quyền tài phán đối với CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB;
- Khi chúng tôi chuyển giao quyền và nghĩa vụ theo thỏa thuận của chúng tôi với Quý khách; và
- Khi chúng tôi được yêu cầu tuân thủ các nghĩa vụ của mình đối với bất kỳ cơ quan quản lý nào có liên quan (dù ở trong hay ngoài Việt Nam).

### **Chuyển Dữ Liệu Cá Nhân Của Quý Khách Ra Nước Ngoài**

Dữ liệu cá nhân của Quý khách có thể được chúng tôi lưu trữ, chia sẻ và chuyển giao trong phạm vi Tập Đoàn CIMB hoặc cho các bên thứ ba khác phục vụ cho các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân được nêu trong Thông Báo này và các bên thứ ba này có thể tại Việt Nam hoặc bất cứ địa điểm nào khác nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam.

Trong trường hợp cung cấp/chia sẻ dữ liệu cá nhân ra ngoài lãnh thổ Việt Nam, chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các hành động hợp lý cần thiết để đảm bảo dữ liệu cá nhân của Quý khách được bảo vệ thích hợp, thỏa đáng để tuân thủ đúng pháp luật hiện hành, bao gồm việc yêu cầu bên tiếp nhận đảm bảo rằng dữ liệu cá nhân của Quý khách được chuyển giao cho họ sẽ được bảo mật và an toàn.

### **Bảo Đảm An Toàn Dữ Liệu Cá Nhân Của Quý Khách**

Thông tin là tài sản của chúng tôi và do đó CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB rất xem trọng quyền riêng tư và việc đảm bảo an toàn dữ liệu cá nhân của Quý khách. Chúng tôi thường xuyên rà soát và triển khai các biện pháp kỹ thuật an toàn thông tin cập nhật khi xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân và tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan.

Nhân viên của CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB đều được đào tạo để xử lý dữ liệu cá nhân một cách an toàn và cẩn trọng tối đa, nếu không tuân thủ nhân viên đó sẽ bị xử lý kỷ luật.

Chúng tôi cũng yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ, các đối tác hoặc bên thứ ba khác được chúng tôi tiết lộ dữ liệu cá nhân của Quý khách phải thực hiện các biện pháp đảm bảo về bảo mật, quyền riêng tư và an ninh dữ liệu khi họ sử dụng, truy cập hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách.

Tuy nhiên, Quý khách hiểu rằng việc truyền thông tin qua mạng internet không hoàn toàn an toàn và có thể có những rủi ro tiềm ẩn. Mặc dù chúng tôi luôn nỗ lực hết sức để bảo đảm an toàn dữ liệu cá nhân của Quý khách, nhưng chúng tôi không thể đảm bảo rằng các biện pháp bảo mật đó có thể ngăn chặn hoàn toàn được những hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra như sự truy cập trái phép vào dữ liệu cá nhân của Quý khách từ các tội phạm công nghệ cao (ví dụ như tin tặc) hoặc rò rỉ dữ liệu từ lỗ hổng an ninh mạng.

### **Thời Gian Lưu Giữ Dữ Liệu Cá Nhân Của Quý Khách**

CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB sẽ lưu giữ dữ liệu cá nhân của Quý khách phù hợp với Thông Báo này và/hoặc các điều khoản và điều kiện của các thỏa thuận của Quý khách với CIMB Việt Nam trong thời gian Quý khách sử dụng các sản phẩm, tiện ích của chúng tôi, hoặc khi cần thiết để thực hiện các nghĩa vụ của chúng tôi đối với Quý khách, hoặc thực thi để bảo vệ lợi ích của Tập đoàn CIMB và/hoặc Quý khách khi thấy cần thiết, hoặc theo yêu cầu của pháp luật hiện hành và các chính sách của CIMB Việt Nam liên quan đến việc lưu giữ dữ liệu.

Dữ liệu cá nhân của Quý khách sẽ được xử lý tại bất kỳ thời điểm nào tùy thuộc vào sự đồng ý của Quý khách, trừ trường hợp pháp luật hiện hành có quy định khác và sẽ ngừng được xử lý khi Quý

khách rút lại sự đồng ý của mình hoặc khi được pháp luật yêu cầu. Chúng tôi sẽ lưu giữ dữ liệu cá nhân của Quý khách vì lý do kinh doanh hoặc lý do pháp lý trong thời gian Quý khách giao dịch với chúng tôi, đồng thời cũng lưu giữ thêm trong một khoảng thời gian sau đó phục vụ cho các mục đích được nêu tại Thông Báo này phù hợp với các tiêu chuẩn chính sách về lưu giữ dữ liệu của chúng tôi và theo quy định của pháp luật hiện hành. Trừ khi các luật và quy định hiện hành có yêu cầu khác, chúng tôi sẽ xóa, ẩn danh, tiêu hủy và/hoặc ngừng sử dụng dữ liệu cá nhân khi chúng tôi không còn cần đến dữ liệu cá nhân đó nữa.

### **Nếu Dữ Liệu Cá Nhân Do Quý Khách Cung Cấp Không Đầy Đủ?**

Khi được chỉ định (ví dụ: trong đơn đăng ký hoặc biểu mẫu mở tài khoản), Quý khách có nghĩa vụ cung cấp dữ liệu cá nhân cho chúng tôi để chúng tôi xử lý đơn đăng ký của Quý Khách cho các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi. Nếu Quý khách từ chối cung cấp dữ liệu cá nhân bắt buộc đó, chúng tôi có thể không thể xử lý đơn đăng ký/yêu cầu của Quý Khách hoặc cung cấp cho bạn các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi. Quý khách phải cập nhật cho chúng tôi về bất kỳ thay đổi nào đối với dữ liệu cá nhân của Quý khách đã được chúng tôi ghi nhận.

### **Quyền Truy Cập Và Chỉnh Sửa Dữ Liệu Cá Nhân Của Quý khách**

Chúng tôi có thể hỗ trợ Quý khách truy cập và chỉnh sửa những dữ liệu cá nhân đã cung cấp.

Dữ liệu cá nhân của Quý khách được sử dụng cho tài khoản của Quý khách trên Ứng dụng Octo by CIMB của CIMB Việt Nam. Nếu Quý khách muốn tiếp cận dữ liệu cá nhân của mình thuộc quyền sở hữu của CIMB Việt Nam, hoặc Quý khách cho rằng dữ liệu cá nhân do chúng tôi nắm giữ là không chính xác, không đầy đủ, gây hiểu nhầm hoặc không cập nhật, vui lòng liên hệ với Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của CIMB Việt Nam theo số 1900 96 96 96 để được hỗ trợ.

Chúng tôi sẽ nỗ lực để đảm bảo quyền yêu cầu truy cập hoặc chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của Quý khách được xử lý sau khi kiểm tra yêu cầu và dữ liệu hiện hữu.

Xin lưu ý rằng, CIMB Việt Nam có thể phải giữ lại quyền truy cập vào dữ liệu cá nhân của Quý khách trong một số tình huống nhất định, ví dụ như khi chúng tôi không thể xác nhận danh tính của Quý khách hoặc khi thông tin được yêu cầu có tính chất bí mật thương mại hoặc trong trường hợp chúng tôi nhận được yêu cầu nhiều lần cho cùng loại thông tin. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ thông báo cho Quý khách lý do không thể thực hiện yêu cầu của Quý khách.

Cũng xin lưu ý rằng CIMB Việt Nam có quyền quyết định việc cho phép hoặc không các yêu cầu chỉnh sửa và/hoặc có thể yêu cầu thêm tài liệu về thông tin mới để tránh hành vi gian lận và không chính xác.

Vui lòng đảm bảo dữ liệu cá nhân của Quý khách (chẳng hạn như địa chỉ gửi thư, địa chỉ e-mail và số điện thoại được đăng ký với chúng tôi được cập nhật, đầy đủ và chính xác. Vui lòng thông báo về bất kỳ thay đổi nào trong dữ liệu cá nhân của Quý khách qua cách thức liên lạc do chúng tôi cung cấp để đảm bảo rằng tất cả thông tin đều đến được với Quý khách một cách kịp thời và cho phép chúng tôi phục vụ Quý khách tốt hơn.

### **Các Quyền và Nghĩa Vụ Của Quý Khách Liên Quan Đến Dữ Liệu Cá Nhân**

Quý khách có các quyền sau đây liên quan đến dữ liệu cá nhân của Quý khách cung cấp cho chúng tôi:

- Quyền được biết;
- Quyền đồng ý;
- Quyền truy cập;
- Quyền cung cấp dữ liệu;
- Quyền xóa dữ liệu;

Xin Quý khách lưu ý rằng chúng tôi có thể vẫn phải cần một số thông tin cá nhân để cung cấp các sản phẩm và tiện ích cho Quý khách.

- Quyền hạn chế hoặc phản đối xử lý dữ liệu;

Xin Quý khách lưu ý rằng chúng tôi có thể vẫn phải cần một số thông tin cá nhân để giao dịch với Quý khách hoặc để cung cấp các sản phẩm và tiện ích cho Quý khách.

- Quyền rút lại sự đồng ý;

Trong trường hợp rút lại sự đồng ý của mình, Quý khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng: (i) chúng tôi có thể lưu giữ và xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách theo các yêu cầu của quy định hiện hành hoặc của cơ quan có thẩm quyền; (ii) chúng tôi có thể không cung cấp được các sản phẩm và/hoặc tiện ích cho Quý khách khi không được xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách. Do đó, khi Quý khách thực thi quyền này, chúng tôi có quyền chấm dứt cung cấp (các) sản phẩm



và/hoặc tiện ích và Quý khách có nghĩa vụ thực hiện tất cả các nghĩa vụ của Quý khách với chúng tôi tại thời điểm chúng tôi chấm dứt cung cấp (các) sản phẩm và/hoặc tiện ích đó.

- Quyền khiếu nại, tố cáo và khởi kiện;
- Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại;
- Quyền tự bảo vệ và các quyền có liên quan khác theo quy định của pháp luật.

Quý khách có các nghĩa vụ sau đây liên quan đến dữ liệu cá nhân của Quý khách cung cấp khi đồng ý cho chúng tôi xử lý dữ liệu đó:

- Cung cấp dữ liệu cá nhân đầy đủ và chính xác;
- Bảo vệ dữ liệu cá nhân của Quý khách;
- Tuân thủ các luật và quy định hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các nghĩa vụ khác được quy định tại các luật và quy định hiện hành.

Chúng tôi tuân theo các quyền và nghĩa vụ hợp đồng theo luật và quy định có liên quan, Quý khách có thể thực thi quyền lựa chọn của mình đối với việc tiết lộ, lưu giữ và sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách hoặc các quyền khác liên quan đến dữ liệu cá nhân của Quý khách như nêu trên. Nếu Quý khách muốn thực hiện quyền lựa chọn này, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ/số điện thoại/số fax/địa chỉ e-mail được cung cấp ở cuối Thông Báo này.

Xin lưu ý rằng một số phương thức thông tin như sao kê tài khoản hay trang web của chúng tôi có chứa thông tin tiêu chuẩn liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ mà nếu xóa đi thì không thể không làm ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi, hoạt động tài khoản và/hoặc các chi phí bổ sung cho Quý khách.

### **Chia Sẻ Dữ Liệu Cá Nhân Của Bên Thứ Ba**

Khi Quý khách cung cấp thông tin cá nhân hoặc thông tin tài chính của bên thứ ba cho chúng tôi, bao gồm người thân hoặc người phụ thuộc của Quý khách, Quý khách đảm bảo và tuyên bố với chúng tôi rằng:

- Quý khách được họ đồng ý trước khi chia sẻ thông tin của họ với chúng tôi;
- Thông tin Quý khách cung cấp về họ là chính xác;
- Cập nhật cho chúng tôi bằng văn bản khi thông tin của họ có thay đổi đáng kể; và

- Quý khách hiểu rằng nếu họ rút lại sự đồng ý cho chúng tôi sử dụng thông tin của họ, chúng tôi có thể phải chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc giao dịch với Quý khách.

Quý khách vui lòng đảm bảo rằng Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân này đã được thông tin đến các bên thứ ba liên quan.

### **Sửa Đổi Thông Báo Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân**

Thông Báo này có thể được sửa đổi tùy từng thời điểm. Thông báo về bất kỳ sửa đổi nào như vậy sẽ được cập nhật trên trang web của CIMB Việt Nam và/hoặc bằng các phương tiện thông tin phù hợp khác của CIMB Việt Nam.

### **Cách Thức Liên Hệ Với CIMB Việt Nam**

Nếu Quý khách có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến Thông Báo này hoặc cách chúng tôi xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách, xin vui lòng liên hệ với Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của chúng tôi để được hỗ trợ theo các điểm liên hệ sau:

<b>Số điện thoại</b>	1900 969696
<b>Email</b>	<a href="mailto:cimbcare@cimb.com">cimbcare@cimb.com</a>
<b>Địa chỉ</b>	<b>Ngân Hàng Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên CIMB Việt Nam</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Trụ sở chính: Tầng 2, Tòa nhà CornerStone, 16 Phan Chu Trinh, Phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.</li><li>➤ Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh: Tầng trệt, Tòa nhà Hallmark, 15 Đường Trần Bạch Đằng, Phường Thủ Thiêm, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.</li></ul>

Thông báo về xử lý dữ liệu cá nhân này được cập nhật nội dung vào ngày 26 tháng 08 năm 2024.

## **CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN**

*(Áp dụng đối với khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến  
khi giao dịch với Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam)*

Các điều khoản và điều kiện của dịch vụ ngân hàng trực tuyến này (“**Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến**”) áp dụng với các dịch vụ ngân hàng trực tuyến mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng theo từng thời kỳ. Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này sẽ ràng buộc về mặt pháp lý đối với Khách Hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến, do đó Khách Hàng vui lòng đọc kỹ và hiểu rõ nội dung của bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này.

### **ĐỊNH NGHĨA**

**Ngân Hàng** hoặc **CIMB** hoặc **Chúng tôi** có nghĩa là Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam, mã số doanh nghiệp 0107574254, địa chỉ tại Tầng 2, Tòa nhà CornerStone, 16 Phan Chu Trinh, phường Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội; bất kỳ chi nhánh, địa điểm giao dịch và bao gồm cả những bên kế thừa và bên chuyển nhượng của Ngân Hàng.

**Khách Hàng** nghĩa là người đăng ký và sử dụng Dịch vụ cung cấp bởi CIMB.

**Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến** là dịch vụ Ngân Hàng và/hoặc sản phẩm Ngân Hàng cung cấp tùy từng thời điểm trên nền tảng điện tử giúp cho Khách Hàng truy cập và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp và/hoặc thực hiện các dịch vụ Ngân Hàng qua các kênh trực tuyến của Ngân Hàng.

**Tài khoản truy cập** nghĩa là số điện thoại di động của Khách Hàng được sử dụng để đăng ký Dịch vụ cho Khách Hàng.

**Ngày làm việc** là bất kỳ ngày nào mà Ngân Hàng mở cửa giao dịch tại Việt Nam và không bao gồm các ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày nghỉ lễ, ngày nghỉ Ngân Hàng và các ngày khác mà Ngân Hàng có thể thông báo.

**Thiết bị** có nghĩa bất kỳ các thiết bị hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, truyền dẫn không dây, hoặc công nghệ tương tự mà bằng việc sử dụng thiết bị này Khách Hàng có thể kết

nổi, truy cập và sử dụng Dịch vụ từ ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến do Ngân Hàng cung cấp. Thiết bị bao gồm nhưng không giới hạn điện thoại di động, máy tính (máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng), thiết bị di động, thiết bị đầu cuối....

**Mật khẩu** là bất kỳ mã định danh, từ, cụm từ, ký hiệu, mã, mã truy cập, thông tin sinh trắc học cá nhân như vân tay hoặc các định danh khác (theo phương thức điện tử hoặc khác) cần thiết cho:

- (a) truy cập và sử dụng Tài khoản và Dịch vụ;
- (b) sử dụng Thiết bị; và/hoặc
- (c) định danh Khách Hàng sử dụng Dịch vụ.

Mật khẩu có thể bao gồm cả mã khóa bí mật dung một lần (“OTP”) và mã phản hồi tạo ra bởi CIMB.

**Chữ ký điện tử** là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu. Để làm rõ, chữ ký điện tử xác thực danh tính của người ký Chứng từ điện tử và xác nhận sự chấp thuận của chủ thể đó với Chứng từ điện tử được ký.

**Chứng từ điện tử** là các thông điệp dữ liệu được tạo lập trên hệ thống của Ngân Hàng để sử dụng trong các giao dịch Ngân Hàng Trực Tuyến của Khách Hàng tại Ngân Hàng. Thông điệp dữ liệu là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các điều khoản và điều kiện, hợp đồng, thỏa thuận, đơn yêu cầu, thông báo, xác nhận, chỉ thị, lệnh thanh toán và các thông điệp dữ liệu khác liên quan đến việc giao kết hay thực hiện các giao dịch về Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến giữa Ngân Hàng và Khách Hàng.

**Thông báo gửi** là thông điệp, bao gồm bất kỳ nội dung hoặc dữ liệu nào, được chuyển tải như một phần của Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến và gửi đến Thiết bị của người sử dụng.

**Dịch vụ** có nghĩa là Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến và/hoặc dịch vụ cụ thể khác được Ngân Hàng cung cấp tùy từng thời điểm.

**Yếu tố bảo mật** là Tài khoản truy cập, Mật khẩu, mã khóa bí mật dùng một lần (OTP), mã bảo mật, các yếu tố nhận diện sinh trắc học hay bất kỳ yếu tố nào khác mà Khách Hàng đăng ký với Ngân Hàng hoặc được Ngân Hàng cung cấp và/hoặc nhận diện, xác thực khi Khách Hàng sử dụng

Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến. Tùy từng Dịch vụ, giao dịch Ngân Hàng Trực Tuyến mà Khách Hàng tham gia, một hoặc một số yếu tố bảo mật nêu trên sẽ được Ngân Hàng sử dụng để xác thực Khách Hàng trên cơ sở phù hợp với phương thức xác thực mà Ngân Hàng áp dụng cho Dịch vụ, giao dịch đó.

## **1. VỀ CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN**

1.1 Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến dưới đây được áp dụng khi Khách Hàng truy cập và sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến trên thiết bị di động.

1.2 Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này bổ sung và được áp dụng cùng với:

- (a) các điều khoản và điều kiện cụ thể cho từng sản phẩm hoặc các dịch vụ cụ thể được cung cấp bởi CIMB hoặc được cung cấp chung bởi CIMB và các bên thứ ba;
- (b) các điều khoản và điều kiện của bất kỳ tài liệu hoặc thỏa thuận nào áp dụng cho quan hệ của Khách Hàng với Ngân Hàng.

Các mục (a) và (b) được hiểu gộp chung là “các Điều khoản và Điều kiện Khác”.

(c) Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung

1.3 Ngoại trừ trường hợp được quy định khác đi, nếu có bất kỳ mâu thuẫn hoặc sự không nhất quán nào giữa bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này với các Điều khoản và Điều kiện Khác, Các Điều khoản và Điều kiện Khác sẽ được ưu tiên áp dụng trong phạm vi của các sản phẩm và dịch vụ cụ thể được cung cấp.

1.4 Nếu Khách Hàng không đồng ý hoặc không chấp thuận bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này, Khách Hàng vui lòng ngừng truy cập và chấm dứt sử dụng các Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến ngay lập tức.

## **2. ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ**

2.1 Để đăng ký sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến, Khách Hàng phải cung cấp thông tin được yêu cầu một cách chính xác và đầy đủ và phải ngay lập tức thông báo cho Ngân Hàng ngay khi có sự thay đổi của thông tin đã được cung cấp trước đó. Khách Hàng chịu trách nhiệm toàn bộ cho các hậu quả phát sinh do Ngân Hàng thực hiện hoặc không thực hiện dựa

trên thông tin không chính xác, không đầy đủ, không hợp lệ hoặc quá hạn mà Khách Hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng.

- 2.2 Ngân Hàng có quyền từ chối bất cứ yêu cầu đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến nào từ Khách Hàng.
- 2.3 Khách Hàng có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này và Các Điều khoản và Điều kiện Khác trước khi sử dụng Dịch vụ. Bằng việc nhấn vào ô “Đồng ý với các điều khoản và điều kiện”, hoặc, “Xác nhận” hoặc bất cứ nút nhấn hoặc trường thông tin hoặc hộp lựa chọn nào có từ mô tả tương đương tại (các) mẫu đơn yêu cầu sử dụng sản phẩm/dịch vụ trong Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến, Khách Hàng được hiểu là đã đọc, hiểu và chấp nhận chịu ràng buộc bởi toàn bộ Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này và các Điều khoản và Điều kiện Khác được cung cấp bởi Ngân Hàng tùy từng thời điểm. Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này cùng với đơn đề nghị sử dụng dịch vụ và Các Điều Kiện Khác (nếu áp dụng) sẽ cấu thành hợp đồng mở/phát hành và sử dụng sản phẩm/dịch vụ cụ thể giữa Khách Hàng và Ngân Hàng.

### **3. SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

#### **3.1 An toàn và bảo mật thông tin**

##### **(a) Yếu tố bảo mật**

Khách Hàng phải đảm bảo và thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm bảo mật cho các Yếu tố bảo mật của mình để ngăn ngừa việc sử dụng trái phép các Yếu tố bảo mật này và/hoặc sử dụng các dịch vụ một cách trái phép. Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do các Yếu tố bảo mật bị lộ, bị đánh cắp hoặc bị lợi dụng vì bất kỳ lý do gì.

##### **(b) Thiết bị**

Khách Hàng phải đảm bảo và thực hiện tất cả các biện pháp nhằm ngăn ngừa việc mất trộm, cướp, sử dụng hoặc truy cập trái phép vào Thiết bị của Khách Hàng. Khi đã đăng nhập vào ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến trên Thiết bị để sử dụng Dịch vụ, Khách Hàng không nên rời Thiết bị mà Khách Hàng dùng để kết nối với hệ thống

Ngân Hàng Trực Tuyến của CIMB vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào sử dụng Thiết bị đó cho đến khi Khách Hàng đã đăng xuất khỏi ứng dụng.

(c) Báo cáo

Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng ngay lập tức khi:

- (i) Khách Hàng nghi ngờ hoặc biết rằng các Yếu tố bảo mật và/hoặc Thiết bị của Khách Hàng bị mất, trộm, sử dụng sai mục đích hoặc bị giả mạo;
- (ii) Khách Hàng nghi ngờ rằng có người khác sử dụng Tài khoản truy cập và/hoặc Mật khẩu của Khách Hàng; hoặc
- (iii) Khách Hàng nghi ngờ hoặc biết rằng Tài khoản truy cập, Mật khẩu và/hoặc Thiết bị của Khách Hàng đã bị truy cập trái phép.

(d) Trách nhiệm cho các tổn thất/hư hại

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào cho các tổn thất hoặc hư hại nào từ việc mất, cướp hoặc sử dụng trái phép hoặc giả mạo Tài khoản truy cập, Mật khẩu, Mã truy cập và/hoặc Thiết bị của Khách Hàng hoặc bất kỳ lỗi, sai chức năng hoặc bất kỳ hậu quả nào được tạo ra từ việc Khách Hàng không tuân theo Điều từ 3.1(a) đến 3.1(c) mô tả ở trên hoặc bất kỳ hình thức bảo mật nào Khách Hàng phải thực hiện theo các Điều khoản và Điều kiện Khác.

### 3.2 Xác thực

- (a) Tất cả các yêu cầu giao dịch được cung cấp hoặc thực hiện cho Dịch vụ thông qua việc sử dụng Tài khoản truy cập, Mật khẩu, mã truy cập, giải pháp xác thực giao dịch trực tuyến và/hoặc Thiết bị được coi là ràng buộc pháp lý với Khách Hàng và không thể hủy ngang.
- (b) Ngân Hàng sẽ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu được cung cấp bởi Khách Hàng theo nghiệp vụ của Ngân Hàng. Ngân Hàng không bảo đảm việc thực hiện trong một khoảng thời gian cụ thể hoặc theo một hình thức cụ thể đối với yêu cầu của Khách Hàng. Nếu Ngân Hàng tiếp nhận yêu cầu của Khách Hàng sau khoảng thời gian chốt cụ thể đối với ngày giao dịch mà Ngân Hàng đặt ra, Ngân Hàng sẽ thực hiện yêu cầu của Khách Hàng vào Ngày làm việc tiếp theo.



### 3.3 Hướng dẫn

Bất cứ hướng dẫn liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến ban hành bởi Ngân Hàng (được cập nhật theo từng thời kỳ), Khách Hàng phải tuân thủ khi đăng nhập hoặc sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với những tổn thất của Khách Hàng do không tuân thủ những hướng dẫn được ban hành.

### 3.4 Thông báo

Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng việc gửi thông báo đến Thiết bị của Khách Hàng là một phần của Dịch vụ, do đó ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến có thể gửi các Thông báo đến Thiết bị của Khách Hàng. Ngân Hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào cho mọi tổn thất, thiệt hại hoặc chi phí phát sinh bởi Khách Hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào liên quan đến việc thông tin cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ trong Thông báo được gửi, việc Thông báo được gửi hoặc không được gửi đúng thời gian cần thiết, hoặc bất kỳ sự phụ thuộc nào của Khách Hàng hoặc bên thứ ba đối với nội dung của Thông báo. Khách Hàng sẽ thực hiện tất cả các bước cần thiết để cho phép Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến gửi Thông báo tới Thiết bị của Khách Hàng, bao gồm việc cài đặt cho phép Thông báo được gửi thông qua Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến.

### 3.5 Thông tin định vị

Một số dịch vụ cụ thể sẽ sử dụng thông tin về vị trí địa lý của Khách Hàng dựa theo tín hiệu gửi từ Thiết bị của Khách Hàng (ví dụ: tín hiệu GPS). Nếu Khách Hàng sử dụng các dịch vụ này, Khách Hàng đồng ý và cho phép Ngân Hàng, các đối tác của Ngân Hàng, người được cho phép bởi Ngân Hàng và nhà cung cấp Google (Google) truy cập, theo dõi, truyền thông tin, thu thập, duy trì, tiết lộ, xử lý và sử dụng thông tin định vị nhằm mục đích cho phép Ngân Hàng và Google cung cấp chức năng dịch vụ thích hợp theo Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến, và chính sách bảo mật dữ liệu của Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này và của Google.

3.6 Truy cập vào các APIs của Google Maps/ Google Earth qua Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ tuân theo các điều khoản và điều kiện có hiệu lực của Google tùy từng thời điểm.

### 3.7 Thiết bị và hệ điều hành

Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến áp dụng cho các Thiết bị sử dụng hệ điều hành iOS của tập đoàn Apple và hệ điều hành Android của tập đoàn Google.

### 3.8 Hạn mức

Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến có thể được giới hạn trong các hạn mức cụ thể quy định bởi Ngân Hàng trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định của pháp luật.

## 4. GIAO DỊCH DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

4.1 Khách Hàng đồng ý rằng các giao dịch Ngân Hàng Trực Tuyến được coi là được xác lập bởi Khách Hàng và không thể bị từ chối khi hệ thống Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng xác thực được Chữ ký điện tử của Khách Hàng hoặc các hình thức xác nhận giao dịch điện tử của Khách Hàng theo thỏa thuận với Ngân Hàng phù hợp với quy định của pháp luật áp dụng và/hoặc các Yếu tố bảo mật được sử dụng là của Khách Hàng. Khách Hàng thừa nhận và đồng ý rằng Chữ ký điện tử hoặc các hình thức xác nhận giao dịch điện tử của Khách Hàng được nhận dạng, xác thực thông qua hệ thống Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng hoặc hệ thống khác do Ngân Hàng chỉ định, bao gồm nhưng không giới hạn hệ thống của bên thứ ba. Việc Khách Hàng xác lập, thực hiện bất kỳ giao dịch điện tử nào với Ngân Hàng bằng Chữ ký điện tử hoặc thông qua các hình thức xác nhận giao dịch điện tử thể hiện Khách Hàng đã nhận biết và đồng ý rõ ràng với các Chứng từ điện tử với Ngân Hàng. Để làm rõ, xác nhận giao dịch điện tử là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các thông điệp dữ liệu trong giao dịch Ngân Hàng Trực Tuyến với Ngân Hàng.

4.2 Chữ ký điện tử hoặc các hình thức xác nhận giao dịch điện tử của Khách Hàng được tạo lập, xác thực theo quy định tại Điều Khoản & Điều Kiện Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này và quy định của pháp luật áp dụng có giá trị pháp lý như chữ ký tươi của Khách Hàng trên văn bản giấy và có giá trị chứng minh sự đồng ý/chấp thuận của Khách Hàng đối với Chứng từ điện tử được ký. Khách Hàng theo đó sẽ có quyền và chịu sự ràng buộc đầy đủ bởi các nghĩa vụ với CIMB theo quy định tại các Chứng từ điện tử tương ứng, quy định của Các Điều Khoản & Điều Kiện Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này, quy định của CIMB và quy định của pháp luật.

4.3 Khách Hàng chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán và/hoặc giao dịch thẻ bằng phương tiện điện tử khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của Khách Hàng với dữ liệu sinh trắc học được thu thập, lưu trữ và kiểm tra theo quy định của Ngân Hàng và quy định của pháp luật tùy từng thời kỳ<sup>2</sup>.

## **5. CÁC HÀNH VI KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN KHI MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN VÀ THẺ BẰNG PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ**

Khi mở và sử dụng tài khoản và/hoặc thẻ bằng phương tiện điện tử, Khách Hàng không được thực hiện các hành vi bị cấm như sau:

- 5.1 Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
- 5.2 Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
- 5.3 Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán. Bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi sau đây:
  - (a) Cung cấp thông tin giả mạo để đăng ký mở tài khoản, phát hành thẻ, đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử;
  - (b) Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả
- 5.4 Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán, thông tin thẻ ngân hàng.
- 5.5 Sử dụng các phương tiện thanh toán không hợp pháp.

---

<sup>2</sup> Quy định này được áp dụng từ ngày 01/01/2025

- 5.6 Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 5.7 Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại Ngân Hàng nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại Ngân Hàng cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của Ngân Hàng.

## **6. KHÔNG BẢO ĐẢM ĐỐI VỚI VIỆC LIÊN KẾT VÀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA ĐẠI LÝ, TƯ VẤN VÀ NHÀ THẦU PHỤ**

Ngân Hàng có thể cung cấp liên kết đến các trang thông tin điện tử (website) khác, phần mềm hoặc ứng dụng di động khác (“Liên Kết Tới Bên Thứ Ba”) và có thể sử dụng các đại lý, tư vấn hoặc nhà thầu phụ để cung cấp dịch vụ. Ngân Hàng không đảm bảo nội dung của Liên Kết Tới Bên Thứ Ba và sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào theo bất cứ cách nào phát sinh từ việc Khách Hàng thực hiện thông qua Liên Kết Tới Bên Thứ Ba hoặc với bất kỳ khía cạnh nào của Dịch vụ được cung cấp bởi các đại lý, tư vấn hoặc nhà thầu phụ đó.

## **7. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM**

- 7.1 Ngân Hàng sẽ thực hiện các nỗ lực cần thiết và hợp lý để đảm bảo rằng Dịch vụ được thực hiện đúng mức và phù hợp với quy định của pháp luật.
- 7.2 Ngoài CIMB, không một bất kỳ cá nhân, doanh nghiệp, tập đoàn hoặc thực thể pháp lý nào (bao gồm nhân viên của Ngân Hàng và/hoặc các nhà thầu độc lập nào) chịu trách nhiệm hoặc coi là chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại dưới bất kỳ hình thức nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Dịch vụ.
- 7.3 Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm và Khách Hàng đồng ý bồi thường toàn bộ cho Ngân Hàng và giữ cho Ngân Hàng không bị thiệt hại đối với tất cả các mất mát, chi phí và phí tổn phát sinh cho Khách Hàng hoặc Ngân Hàng liên quan tới việc Ngân Hàng thực hiện bất kỳ chỉ thị nào từ Khách Hàng.

## **8. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ**

- 8.1 Bản quyền đối với các nội dung của Dịch vụ (ngoại trừ thông tin liên quan đến (các) Tài khoản hoặc thông tin cá nhân của Khách Hàng trong phạm vi là Khách Hàng của Ngân Hàng) được sở hữu hoặc được cấp phép cho việc sử dụng bởi CIMB. Không có bất kỳ phần nào của nội dung có thể được tái sử dụng, cung cấp, công bố, thay đổi, hiển thị, truyền phát, liên kết hoặc truyền tải theo bất kỳ hình thức, bất cứ phương tiện hoặc lưu trữ trong bất kỳ hệ thống tra cứu thông tin nào mà không có sự chấp thuận trước đó của Ngân Hàng bằng văn bản.
- 8.2 Các nhãn hiệu được bảo hộ bản quyền, thương hiệu dịch vụ riêng, hình ảnh, thiết bị hoặc logo hiển thị trong Dịch vụ là tài sản sở hữu trí tuệ riêng của Ngân Hàng hoặc của các bên thứ ba liên quan tương ứng. Khách Hàng không được cung cấp bất kỳ quyền hoặc cấp phép nào để tái sản xuất hoặc sử dụng bất kỳ nhãn hiệu được bảo hộ bản quyền, thương hiệu dịch vụ riêng, hình ảnh, thiết bị hoặc logo đó.

## **9. QUYỀN CỦA BÊN THỨ BA**

Trừ khi pháp luật có quy định khác, một người không phải là một bên liên quan đến Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này sẽ không có bất cứ quyền nào để thực thi hoặc thừa hưởng các lợi ích của bất kỳ điều nào trong Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này,

## **10. PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN**

Ngân Hàng có thể thực thi các hành động mà Ngân Hàng cho là phù hợp nhằm tuân theo pháp luật và các quy định của Việt Nam hoặc các tổ chức khác liên quan đến phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc cung cấp tài chính và dịch vụ cho các cá nhân, thực thể, quốc gia bị ngăn cấm hoặc liệt kê trong các luật, quy định đó và khi thực thi các hành động đó, Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất, thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp là kết quả của việc thực thi đó bao gồm cả việc tổn thất lợi nhuận hoặc tiền lãi gây ra cho bất kỳ bên nào.

## **11. LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

- 11.1 Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này được điều chỉnh bởi và được hiểu theo các quy định của luật pháp Việt Nam.

11.2 Khách Hàng đồng ý không hủy ngang rằng mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này nếu không giải quyết được thông qua thương lượng thì sẽ được giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam theo luật pháp Việt Nam.

## **12. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

### **12.1 Tính Riêng Rẽ**

Nếu bất kỳ điều nào trong bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này không còn hiệu lực, không còn hợp lệ hoặc không thể thi hành theo bất kỳ quyền tài phán nào, điều đó sẽ không ảnh hưởng hoặc gây mất hiệu lực đến tính hiệu lực, hợp lệ hoặc khả năng thi hành của tất cả các điều khoản còn lại trong bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này.

### **12.2 Sửa Đổi**

Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền, sau khi thông báo trước với Khách Hàng trong một thời hạn theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, toàn bộ hoặc một phần Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này, và các điều khoản và điều kiện bổ sung đó phải được đọc cùng với Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này và được xem là một phần không tách rời của Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này.

Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng tiếp tục truy cập và sử dụng Dịch vụ sau bảy (07) ngày kể từ ngày Ngân Hàng thông báo/công bố về việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nói trên được xem là Khách Hàng đã nhận biết, chấp nhận và đồng ý ràng buộc với các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ đó mà không có bảo lưu. Trong trường hợp không đồng ý với bất kỳ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ nêu trên, Khách Hàng phải ngừng truy cập và thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Dịch vụ tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.

### **12.3 Miễn Trừ**

Bất kỳ sự thất bại hoặc chậm trễ của Ngân Hàng trong việc thực hiện hoặc thực thi bất kỳ quyền của Ngân Hàng được quy định tại Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực

Tuyên này không được xem là sự miễn trừ và không ảnh hưởng đến quyền thực hiện các quyền lợi của Ngân Hàng.

#### 12.4 Sự Kiện Bất Khả Kháng

- (a) Sự kiện bất khả kháng được hiểu là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng hoặc các sự kiện mà Ngân Hàng không thể lường trước một cách hợp lý để ngăn ngừa và đề phòng, bao gồm nhưng không giới hạn như: sự cố điện; sự hư hỏng/lỗi của bất kỳ thiết bị, máy móc, hệ thống, liên kết truyền dẫn, hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, cháy nổ, khủng bố, chiến tranh, tai nạn, đại dịch, đình công, ngừng cung cấp nguồn điện hoặc thực thi theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; sự thay đổi của pháp luật.
- (b) Trong trường hợp Ngân Hàng không thể thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào trong bản Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này do các sự kiện bất khả kháng, Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho việc không thực hiện được Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này trong thời gian của các sự kiện bất khả kháng đó. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự chậm trễ, tổn thất, thiệt hại hoặc bất tiện nào gây ra hoặc phát sinh từ hoặc liên quan đến các sự kiện bất khả kháng.

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến được sửa đổi, bổ sung với hiệu lực từ ngày **23/01/2025**.