

BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

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

GIỚI THIỆU

Các điều khoản và điều kiện chung ("**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 của Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam ("chúng tôi", "của chúng tôi", "Ngân Hàng", hoặc "CIMB Việt Nam") 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 điều chỉnh các tài khoản và dịch vụ phải tuân thủ, được điều chỉnh bởi và được giải thích theo pháp luật Việt Nam và các quy chế, quy định và hướng dẫn của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam và các cơ quan quản lý liên quan khác mà Ngân Hàng chịu sự điều chỉnh.

Bằng việc nộp đơn yêu cầu mở một Tài Khoản (được định nghĩa dưới đây) hoặc sử dụng hoặc tiếp tục sử dụng bất kỳ Tài Khoản nào do Ngân Hàng cung cấp, Khách Hàng đồng ý chịu ràng buộc bởi Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này. Chữ ký mẫu của Khách Hàng cần được cung cấp cho Ngân Hàng. Các điều khoản và điều kiện được quy định trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này phải được đọc cùng với Hồ Sơ Mở Tài Khoản và Biểu Phí Ngân Hàng áp dụng tùy từng thời điểm.

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được áp dụng cùng với và bổ sung cho bất kỳ điều khoản và điều kiện cụ thể nào ("**Các Điều Kiện Cụ Thể**") của bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào do Ngân Hàng quy định. 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 các sản phẩm và dịch vụ cụ thể đó.

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này cùng với Hồ Sơ Mở Tài Khoản (như được định nghĩa dưới đây) và Các Điều Kiện Cụ Thể (nếu áp dụng) sẽ cấu thành hợp đồng mở và sử dụng Tài Khoản hợp lệ giữa Khách Hàng và Ngân Hàng ("**Hợp Đồng**"). Số Hợp Đồng có thể được mặc định là số Tài Khoản mà Ngân Hàng mở cho Khách Hàng căn cứ theo từng Hồ Sơ Mở Tài Khoản tương ứng của Khách Hàng nộp cho Ngân Hàng hoặc dãy số điện tự động từ hệ thống nếu yêu cầu mở Tài khoản thực hiện thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng.

ĐỊNH NGHĨA

Tài Khoản có nghĩa là bất kỳ tài khoản nào do Khách Hàng nắm giữ với Ngân Hàng mà có thể là một trong những loại tài khoản sau đây: tài khoản thanh toán ("**Tài Khoản Thanh Toán**"), tài khoản tiền gửi tiết kiệm ("**Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm**") hoặc tài khoản tiền gửi có kỳ hạn ("**Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn**").

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.

Hồ Sơ Mở Tài Khoản có nghĩa là bất kỳ đơn đăng ký được ký bởi hoặc thay mặt và đại diện cho Khách Hàng liên quan đến việc lập một hoặc nhiều Tài Khoản như có thể được bổ sung hoặc thay đổi vào từng thời điểm.

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 tại thời điểm đó hoặc, nếu không, tỷ giá theo quyết định hợp lý của Ngân Hàng.

Biểu Phí Ngân Hàng có nghĩa là bất kỳ biểu phí nào liên quan đến bất kỳ khoản phí nào về việc mở, sử dụng và duy trì bất kỳ Tài Khoản nào hoặc cung cấp bất kỳ Dịch Vụ nào.

Ngày Làm Việc có nghĩa là bất kỳ ngày nào mà Ngân Hàng mở cửa để hoạt động.

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 và/hoặc người sử dụng các dịch vụ của Ngân Hàng.

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 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 Ngân Hàng cụ thể) được Khách Hàng cung cấp hoặc cho là cung cấp thông qua phương tiện điện tử, điện thoại hoặc kênh hoặc thiết bị trao đổi liên lạc khác được đồng ý bởi Ngân Hàng và Khách Hàng.

Công Cụ Thanh Toán có nghĩa là bất kỳ hối phiếu, giấy nhận nợ, séc, tiền mặt, trái phiếu, hối phiếu Ngân Hàng hoặc lệnh thanh toán tiền nào khác, công cụ chuyển nhượng, chuyển tiền hoặc vật hoặc công cụ thanh toán có giá trị khác mà Ngân Hàng phát hành, thương lượng, thanh toán hoặc xử lý vào từng thời điểm theo các Điều kiện Cụ Thể thay mặt cho Khách Hàng hoặc Ngân Hàng nhận vào từng thời điểm từ Khách Hàng để nhận gửi hoặc chiết khấu, thu hộ hoặc chấp nhận hoặc làm biện pháp bảo đảm.

Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng có nghĩa là các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp để thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên Tài Khoản hoặc Thẻ 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 do Ngân Hàng đặt ra, có hoặc không có sự giúp đỡ của một nhân viên Ngân Hàng theo chỉ thị 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 hoặc Thẻ 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 do Ngân Hàng đặt ra, 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 bao gồm việc cung cấp toàn bộ các phương tiện giao dịch Ngân Hàng (bao gồm nhưng không giới hạn ở tài khoản và gửi tiền mặt), sản phẩm và dịch vụ tài chính, cho dù là tại bất kỳ văn phòng giao dịch nào, qua điện thoại, thiết bị hoặc hệ thống hoặc dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc trang web 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, bao gồm cả việc tiếp thị hoặc quảng bá các dịch vụ tài chính hoặc các sản phẩm liên quan đến Khách Hàng, nghiên cứu thị trường, bảo hiểm, kiểm toán và mục đích hành chính.

Tài khoản Spend Account là Tài Khoản Thanh Toán cung cấp bởi Ngân Hàng cho Khách Hàng.

Dữ Liệu Giao Dịch có nghĩa là một bản dữ liệu bằng văn bản hoặc điện tử về hoạt động hoặc thông tin liên quan đến một Tài Khoản hoặc Chỉ Thị mà có thể được Ngân Hàng phát hành và bao gồm nhưng không giới hạn ở, toàn bộ Bản Sao Kê Tài Khoản, biên nhận, dữ liệu giao dịch hoặc xác nhận do Ngân Hàng đưa ra.

1. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN/ DỊCH VỤ

- 1.1 Đơn đề nghị sử dụng Dịch Vụ và mở Tài Khoản được lập qua kênh Ngân Hàng Trực Tuyến và quy trình tương ứng phù hợp với yêu cầu của pháp luật có liên quan hoặc theo mẫu do Ngân Hàng cung cấp vào từng thời điểm theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng. Ngân Hàng không được yêu cầu đưa ra bất kỳ lý do nào về việc từ chối việc mở bất kỳ Tài Khoản nào và/hoặc từ chối cung cấp Dịch Vụ. Việc mở và duy trì mỗi Tài Khoản phải tuân thủ quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này, bất kỳ luật áp dụng, quy định áp dụng nào và quy chế của cơ quan có thẩm quyền.
- 1.2 Khách Hàng phải tuân thủ mọi yêu cầu của Ngân Hàng trong việc sử dụng Tài Khoản và Dịch Vụ theo Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này, và bổ sung cho bất kỳ Các Điều Khoản Cụ Thể nào đối với bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào được Ngân Hàng cung cấp.
- 1.3 Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng toàn bộ thông tin và hồ sơ như Ngân Hàng có thể yêu cầu hợp lý vào từng thời điểm, bao gồm theo yêu cầu của pháp luật và/hoặc theo thỏa thuận hoặc thu xếp với các cơ quan chính phủ liên quan và/hoặc cơ quan thuế (cho dù là ở trong nước hay ở nước ngoài) đưa ra các yêu cầu về tình trạng thuế của Khách Hàng. Khách Hàng xác nhận rằng mọi thông tin được cung cấp cho Ngân Hàng là chính xác, đầy đủ, cập nhật và không gây hiểu nhầm.
- 1.4 Sau khi gửi thông báo cho Khách Hàng, Ngân Hàng được quyền thông qua bất kỳ cách thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc đăng tải trên nền tảng điện tử của Ngân Hàng và/hoặc công bố tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng và/hoặc công khai trên bất kỳ bảng tin công cộng nào của Ngân Hàng) để sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ, toàn bộ hoặc một phần Bản Điều Khoản và Điều Khoản 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 Khoản Chung này và được xem là một phần không tách rời của Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này. Nếu Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này xung đột với các điều khoản và điều kiện áp dụng bổ sung khác thì sẽ ưu tiên áp dụng các điều khoản và điều kiện bổ sung trong phạm vi có xung đột. 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. 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 hoặc sản phẩm hoặc Dịch Vụ có liên quan tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.

- 1.5 Việc chấp nhận và tiếp tục duy trì Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ hoàn toàn theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng. Ngân Hàng cũng được quyền điều tra việc sử dụng trái pháp luật và không thích hợp đối với bất kỳ Tài Khoản và Dịch Vụ nào và có thể đóng một Tài Khoản, tạm ngừng các hoạt động liên quan đến Tài Khoản hoặc dưới hình thức khác hạn chế hoặc hủy bỏ Dịch Vụ nhằm đảm bảo sự tuân thủ đối với Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này hoặc bất kỳ luật hiện hành nào.
- 1.6 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 ở đoạn 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); (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.

- 1.7 Ngân Hàng được quyền quy định và thay đổi vào từng thời điểm, số dư tối thiểu ban đầu cần thiết để mở một Tài Khoản.
- 1.8 Khoản phí dịch vụ theo quy định của Ngân Hàng trên cơ sở hàng tháng sẽ được áp dụng đối với một Tài Khoản nếu số dư của Tài Khoản đó vào bất kỳ ngày nào trong tháng ít hơn số dư tối thiểu cần thiết như Ngân Hàng có thể quy định vào từng thời điểm.
- 1.9 Bằng việc mở một Tài Khoản Thanh Toán, trong phạm vi các dịch vụ được cung cấp bởi Ngân Hàng cho Khách Hàng tùy từng thời điểm, Khách Hàng đã ủy quyền cho Ngân Hàng thực hiện và tuân thủ mọi hối phiếu, lệnh thanh toán, thương phiếu và giấy nhận nợ được thể hiện là sẽ được rút, ký, chấp nhận, xác nhận hoặc được thực hiện thay mặt cho Khách Hàng được rút hoặc được xử lý cho hoặc phải trả với Ngân Hàng dù là Tài Khoản ghi có hoặc ghi nợ hoặc có thể bị thấu chi hoặc dưới hình thức khác nhưng không phương hại đến quyền của Ngân Hàng trong việc từ chối cho phép thấu chi hoặc tăng thấu chi vượt quá bất kỳ hạn mức thấu chi cụ thể nào vào từng thời điểm.
- 1.10 Bất kỳ biểu mẫu hoặc biên nhận nào được ký bởi Khách Hàng và bất kỳ giao dịch nào được xác nhận, xác minh và/hoặc thực hiện bằng phương tiện điện tử bởi Khách Hàng liên quan đến bất kỳ giao dịch hoặc vấn đề nào theo bất kỳ Tài Khoản nào trước, trong hoặc sau khi giao dịch hoặc vấn đề được thực hiện ("**Các giao dịch trên đây**") sẽ được coi là chính thức, cuối cùng và có giá trị ràng buộc đối với Khách Hàng.

Không làm suy giảm tính tổng quát của quy định trên đây Khách Hàng đồng thời đồng ý rằng số sách và ghi chép của Ngân Hàng chứng minh Các giao dịch trên đây cũng sẽ được coi là chính thức, cuối cùng và có giá trị ràng buộc đối với Khách Hàng.

2. TIỀN GỬI VÀ BIÊN NHẬN

- 2.1 Khách Hàng phải duy trì Tài Khoản và tiến hành các giao dịch gửi tiền và rút tiền thông qua Tài Khoản phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành. Ngân Hàng có thể từ chối chấp nhận tiền gửi vào hoặc cho phép rút tiền ra từ một Tài Khoản cho đến khi Ngân Hàng được thỏa mãn rằng việc gửi tiền hoặc rút tiền đó là hợp pháp.
- 2.2 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 như Ngân Hàng có thể đặt ra 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.
- 2.3 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 ở 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 ở 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.

3. RÚT TIỀN VÀ THANH TOÁN

- 3.1 Bất kỳ việc rút tiền nào được thực hiện từ bất kỳ Tài Khoản nào có thể phải tuân theo các yêu cầu của Ngân Hàng và/hoặc theo thông lệ hiện hành của Ngân Hàng và/hoặc phải cung cấp bằng chứng nhận dạng như Ngân Hàng có thể yêu cầu.
- 3.2 Việc rút tiền từ bất kỳ Tài Khoản nào phụ thuộc vào số tiền hiện có trong Tài Khoản. 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 hiện 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 Tài Khoản đó.
- 3.3 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 bất kỳ hạn mức xử lý nào do Ngân Hàng đặt ra hoặc ngưỡng hoặc hạn mức ủy quyền do Khách Hàng đặt ra (trong trường hợp áp dụng được quy đổi thành loại tiền tệ liên quan ở 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.
- 3.4 Chỉ Thị khi đã được phát hành và được Ngân Hàng chấp nhận thì không thể rút lại, hủy bỏ hoặc sửa chữa trừ khi được thỏa thuận đặc biệt với Ngân Hàng bằng toàn quyền quyết định của Ngân Hàng.
- 3.5 Trừ trường hợp được Khách Hàng nêu cụ thể trong bất kỳ Chỉ Thị nào, Ngân Hàng có thể quyết định thứ tự ưu tiên của bất kỳ khoản thanh toán nào trong bất kỳ Chỉ Thị nào.
- 3.6 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. TRUNG TÂM HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

- 4.1 Khách Hàng có thể sử dụng Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng để thực hiện các loại hình dịch vụ Ngân Hàng như Ngân Hàng có thể cho phép và giới thiệu vào từng thời điểm.
- 4.2 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 thể ("**Các câu hỏi bí mật**"). Nếu kênh giao tiếp là thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến cung cấp bởi Ngân Hàng được cài đặt trên điện thoại di động của Khách Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng việc đăng nhập thành công vào ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến đó bởi người sử dụng với thông tin đăng nhập của Khách Hàng (bao gồm tên truy cập và mật khẩu) sẽ 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.

4.3 Khách Hàng tại đây:

- (i) Đồng ý rằng 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 4.2; 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) Xác nhận rằng 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 4.2 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 sự 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.

4.4 Ngân Hàng sẽ giữ dữ liệu do hệ thống tạo ra của mọi giao dịch được Khách Hàng tiến hành sử dụng 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, mà sẽ được gửi cho Khách Hàng theo như Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung trừ khi được yêu cầu khác đi. 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 có mục đích nào của dịch vụ Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng.

5. **NÂNG CẤP LÊN TÀI KHOẢN THANH TOÁN TỪ THẺ TRẢ TRƯỚC**

- 5.1 Thẻ trả trước (“Thẻ Trả Trước”) là thẻ trả trước phi vật lý định danh, không phát hành phôi thẻ, không hiện hữu bằng hình thức vật chất nhưng vẫn chứa các thông tin trên thẻ, được Ngân Hàng phát hành cho Khách Hàng để giao dịch qua internet, điện thoại di động hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ khác.
- 5.2 Khách Hàng đồng ý rằng nếu Khách Hàng nâng cấp từ Thẻ Trả Trước lên Tài Khoản Spend Account và lựa chọn đóng Thẻ Trả Trước khi mở thành công Tài Khoản Spend Account, tất cả các giao dịch đang chờ xử lý hoặc thanh toán đối soát của Thẻ Trả Trước trước khi nâng cấp (bao gồm nhưng không giới hạn ở các giao dịch thẻ Visa đã được cấp phép đang chờ thanh toán đối soát) sẽ được thanh toán đối soát với nguồn tiền từ Tài Khoản Spend Account.
- 5.3 Khách Hàng đồng ý rằng nếu Khách Hàng nâng cấp từ Thẻ Trả Trước lên Tài Khoản Spend Account và chọn duy trì Thẻ Trả Trước sau khi nâng cấp cho đến hết ngày hết hạn của Thẻ Trả Trước đó, tất cả các giao dịch đang chờ xử lý hoặc thanh toán đối soát của Thẻ Trả Trước trước khi nâng cấp (bao gồm nhưng không giới hạn ở các giao dịch thẻ Visa đã được cấp phép đang chờ thanh toán đối soát) sẽ vẫn được thanh toán đối soát với Thẻ Trả Trước đó. Khách Hàng cũng đồng ý rằng tại thời điểm hết hạn của Thẻ Trả Trước, tất cả các giao dịch đang chờ xử lý hoặc thanh toán đối soát của Thẻ Trả Trước trước khi hết hạn (bao gồm nhưng không giới hạn ở các giao dịch thẻ Visa đã được cấp phép đang chờ thanh toán đối soát) sẽ được thanh toán đối soát với nguồn tiền từ Tài Khoản Spend Account.

- 5.4 Khách Hàng đồng ý rằng tại thời điểm đóng Thẻ Trả Trước do nâng cấp lên Tài Khoản Spend Account hoặc thời điểm hết hạn của Thẻ Trả Trước mà được duy trì sau nâng cấp, tất cả số dư thực tế và các khoản tiền tạm giữ trên số dư đó của Thẻ trả trước sẽ được chuyển sang Tài Khoản Spend Account tương ứng.
- 5.5 Khách Hàng đồng ý rằng nếu Khách Hàng nâng cấp từ Thẻ Trả Trước lên Tài Khoản Spend Account và chọn duy trì Thẻ Trả Trước sau khi nâng cấp cho đến hết ngày hết hạn của Thẻ Trả Trước, Thẻ Trả Trước được duy trì đó chỉ được cung cấp cho đến hết ngày hết hạn của thẻ hoặc ngày đóng thẻ hoặc bất kỳ thời điểm hoặc sự kiện nào dẫn đến việc đóng thẻ và Ngân Hàng sẽ không cấp thêm Thẻ Trả Trước mới nào khác cho Khách Hàng.
- 5.6 Khách Hàng đồng ý rằng nếu Khách Hàng nâng cấp từ Thẻ Trả Trước lên Tài Khoản Spend Account và chọn duy trì Thẻ Trả Trước sau khi nâng cấp cho đến hết ngày hết hạn hoặc ngày đóng của Thẻ Trả Trước, nếu có bất kỳ nghĩa vụ tài chính nào trên Thẻ Trả Trước đó mà Khách Hàng phải thanh toán cho Ngân Hàng nhưng số dư khả dụng trên Thẻ Trả Trước được duy trì không đủ để thực hiện nghĩa vụ đó thì Ngân Hàng có toàn quyền ghi nợ lên Tài Khoản Spend Account tương ứng của Khách Hàng số tiền còn thiếu để hoàn tất nghĩa vụ tài chính đó.

6. LÃI SUẤT / THANH TOÁN TIỀN LÃI

- 6.1 Tiền lãi, nếu có, ở mức lãi suất mà Ngân Hàng được quyền quy định, có thể được thanh toán qua Tài Khoản Thanh Toán và/hoặc Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm không kỳ hạn và/hoặc Tài Khoản Spend Account, 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 nổi bật trên cáo thị và 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 Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn 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 cáo thị và 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 Việc hủy bỏ và/hoặc rút trước hạn tiền gửi là trường hợp Khách Hàng hủy bỏ và/hoặc rút một phần hoặc toàn bộ các khoản tiền từ Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn trước ngày đáo hạn, ngày chi trả hoặc ngày thanh toán của khoản tiền gửi. Việc hủy bỏ và/hoặc 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 từ Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn 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 hủy bỏ và/hoặc rút trước hạn các khoản tiền đó từ Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn. Đối với số dư của phần tiền gửi còn lại trên Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn khi Khách Hàng rút trước hạn một phần, 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 cơ cấu tiền lãi trên tất cả các Tài Khoản vào từng thời điểm mà không cần thông báo trước cho Khách Hàng.

7. CHỈ THỊ

- 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 hoạt động của các Tài Khoản và Dịch Vụ. Thay đổi sẽ có hiệu lực 03 (ba) Ngày Làm Việc 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, trừ khi được Ngân Hàng đồng ý khác đi.
- 7.2 Ngân Hàng sẽ xử lý bất kỳ Chỉ Thị nào vào ngày thanh toán được quy định bởi Khách Hàng, 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 tiền hoặc thu xếp 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.

8. BIỂU PHÍ NGÂN HÀNG

- 8.1 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 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.

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.

- 8.2 Chi tiết về các loại phí, lệ phí áp dụng được nêu trong Biểu Phí Ngân Hàng áp dụng cho từng Tài Khoản và Dịch Vụ cụ thể. Ngân Hàng có toàn quyền thay đổi về mức phí, loại phí, cách tính phí, hình thức thu phí và nội dung trong Biểu Phí Ngân Hàng và sẽ thông báo cho Khách Hàng theo các hình thức thông báo được quy định tại Điều 22 của Bản Điều khoản và Điều kiện Chung này và/hoặc các hình thức thông báo khác mà Ngân Hàng cho là phù hợp.
- 8.3 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, nếu áp dụng, 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 hoặc thu xếp 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.

10. MỞ, GIA HẠN/TÁI TỤC TIỀN GỬI TIẾT KIỆM, TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

- 10.1 Sau khi có yêu cầu của Khách Hàng về việc mở một khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tiền Gửi Có Kỳ Hạn, Ngân Hàng sẽ cung cấp cho Khách Hàng:
 - (i) Đối với Tiền Gửi Tiết Kiệm: Thẻ tiết kiệm hoặc một hình thức khác, theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng, xác nhận việc mở Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm trong đó nêu rõ số tiền, đồng tiền, lãi suất áp dụng, phương thức trả lãi, ngày gửi tiền và ngày đáo hạn của khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, và các thông tin khác theo thông lệ áp dụng của Ngân Hàng, áp

dụng đối với trường hợp mở và nhận tiền gửi tiết kiệm tại địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.

- (ii) Đối với Tiền Gửi Có Kỳ Hạn: Email xác nhận mở Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn (áp dụng trường hợp Khách Hàng sử dụng ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến), hoặc biên nhận mở Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn (áp dụng với trường hợp Khách Hàng yêu cầu mở tại địa điểm giao dịch của Ngân Hàng) xác nhận việc mở Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn.

- 10.2 Số tiền trong Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn phải trả vào ngày đến hạn hoặc định kỳ, như được nêu trong thư điện tử thông báo và/hoặc trên ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến (tùy từng trường hợp cụ thể) của Ngân Hàng cùng với tiền lãi cho đến ngày đó ở mức lãi suất như đã nêu.
- 10.3 Chủ Tài Khoản phải đưa ra Chỉ Thị về việc gia hạn/chuyển hạn tại thời điểm bắt đầu khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tiền Gửi Có Kỳ Hạn hoặc tại bất kỳ thời điểm nào trước khi đáo hạn tùy theo quyết định của Ngân Hàng. Trong trường hợp không có Chỉ Thị đó thì Ngân Hàng có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) tự động gia hạn Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tiền Gửi Có Kỳ Hạn vào mỗi ngày đến hạn số tiền gốc cùng với tiền lãi cộng dồn như một khoản tiền gửi mới với thời hạn gửi mà Ngân Hàng thấy phù hợp hoặc như được quy định bởi pháp luật hiện hành.

11. PHONG TỎA, ĐÓNG VÀ TẠM KHÓA TÀI KHOẢN

11.1 PHONG TỎA TÀI KHOẢN

- (i) Không phương hại đến và không làm suy giảm bất kỳ quyền nào khác Ngân Hàng có thể thực hiện, Ngân Hàng có thể phong tỏa Tài Khoản vào bất kỳ thời điểm nào theo hoặc căn cứ vào bất kỳ luật, lệnh của tòa án, quy định và hoặc sắc lệnh nào. Ngân Hàng có quyền, vào bất kỳ thời điểm nào, với toàn quyền tự quyết định tuyệt đối của mình và không cần thông báo trước cho Khách Hàng, không thực hiện hoặc tiến hành bất kỳ chỉ thị hoặc giao dịch nào theo Tài Khoản bao gồm nhưng không giới hạn ở việc chấp nhận bất kỳ khoản tiền hoặc tiền gửi hoặc séc hoặc bất kỳ công cụ nào khác với để thu tiền và hoặc để ghi có vào Tài Khoản ("**Phong Tỏa Tài Khoản**") trong các trường hợp sau đây:
- nếu Ngân Hàng được thông báo và được yêu cầu bởi bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào của Việt Nam, bao gồm nhưng không giới hạn ở Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam, Công An, Viện Kiểm Sát và Tòa Án ("**Các cơ quan hữu quan**") trong việc không thực hiện bất kỳ giao dịch nào theo Tài Khoản được đề cập trên đây bất kể Các cơ quan hữu quan đó có thẩm quyền pháp lý hoặc phù hợp hay không để yêu cầu như vậy đối với Ngân Hàng ("**Chỉ thị của Các cơ quan hữu quan**");
 - Ngân Hàng phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào tài khoản của Khách Hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
 - Ngân Hàng phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết Khách Hàng với các yếu tố trắc sinh học của Khách Hàng trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản Thanh Toán bằng phương thức điện tử.

- Có thông báo bằng văn bản của một trong các Đồng Chủ Tài Khoản về việc phát sinh tranh chấp về Tài Khoản Đồng Sở Hữu giữa các Đồng Chủ Tài Khoản;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- (ii) Ngay sau khi phong tỏa tài khoản, Ngân Hàng sẽ thông báo bằng văn bản hoặc bằng các hình thức khác mà Ngân Hàng thấy phù hợp cho Chủ Tài Khoản về lý do và phạm vi 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.
- (iii) Việc Phong Tỏa Tài Khoản sẽ chấm dứt hoặc bị hủy bỏ trong các trường hợp sau:
- Ngân Hàng được thông báo bằng văn bản bởi Các cơ quan hữu quan về việc thực hiện việc hủy bỏ việc Phong Tỏa Tài Khoản hoặc một lệnh của tòa án phù hợp đã được gửi cho về việc Ngân Hàng chấp thuận hoặc lệnh hủy bỏ việc Phong Tỏa Tài Khoản;
 - Kết thúc thời hạn phong tỏa;
 - Ngân Hàng đã xử lý xong sai sót, nhằm lẫn về chuyển tiền;
 - Có thông báo bằng văn bản của tất cả các Đồng Chủ Tài Khoản về việc tranh chấp về Tài Khoản Chung giữa các Đồng Chủ Tài Khoản đã được giải quyết.
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- (iv) Khi phong tỏa Tài Khoản theo Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này bao gồm bất kỳ hành động nào mà Ngân Hàng có thể tiến hành như trả lại bất kỳ séc hoặc công cụ khác nào dù đã được gửi vào Ngân Hàng để thu tiền hay thanh toán như được quy định trong 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 hoặc bởi bất kỳ chủ thể nào khác dựa trên bất kỳ cơ sở nào và bất kể ý kiến nào có thể được Ngân Hàng đưa ra cho việc trả lại séc hoặc công cụ khác đó. Liên quan đến vấn đề này, Khách Hàng đồng ý thêm rằng và cam kết sẽ bảo đảm Ngân Hàng sẽ được bồi thường đầy đủ đối với bất kỳ yêu cầu bồi thường nào cho các thiệt hại, tổn thất, phí tổn, lệ phí và chi phí (pháp lý hoặc chi phí khác) có thể được đưa ra đối với Ngân Hàng bởi bất kỳ chủ thể nào khác.
- (v) Khách Hàng đồng ý thêm rằng nếu Ngân Hàng bị kiện hoặc trở thành một bên trong bất kỳ vụ kiện nào phát sinh từ hành động của Ngân Hàng trong việc Phong Tỏa Tài Khoản tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này hoặc nếu trước hoặc sau khi Phong Tỏa Tài Khoản Ngân Hàng bắt đầu bất kỳ vụ kiện chống lại bất kỳ bên nào bao gồm cả Khách Hàng để yêu cầu bất kỳ biện pháp phù hợp nào hoặc tuyên bố nào được đưa ra bởi bất kỳ tòa án nào, thì tất cả các khoản tiền phạt, tổn thất, thiệt hại, yêu cầu thanh toán, phí tổn, lệ phí và chi phí (pháp lý hoặc chi phí khác) mà tòa án có thể ban hành chống lại Ngân Hàng hoặc Ngân Hàng có thể phải gánh chịu sẽ được bồi thường đầy đủ bởi Khách Hàng.

- (vi) Trong khi hành động theo bất kỳ điều khoản, điều kiện và quy định nào trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ không bị tuyên bố là có nghĩa vụ hay trách nhiệm về bất kỳ tổn thất, thiệt hại, phí tổn hoặc chi phí nào mà Ngân Hàng có thể được yêu cầu thanh toán trên cơ sở rằng Ngân Hàng chưa nhận được thông báo về các sự kiện liên quan được đề cập tại Điều 10.1(i) vì lý do thông báo đó không đúng quy tắc, không hợp lệ, có lỗi, nhầm lẫn, vô hiệu hoặc bất kỳ lý do nào khác dựa trên bất kỳ căn cứ nào khác.

11.2 ĐÓNG TÀI KHOẢN

- (i) (Các) Khách Hàng có thể đóng Tài Khoản bằng cách nộp yêu cầu bằng văn bản hoặc qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc bằng bất kỳ phương thức thay thế nào khác mà Ngân Hàng có thể chấp nhận. 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.
- (ii) Ngân Hàng giữ quyền đóng bất kỳ Tài Khoản nào thuộc các trường hợp sau đây:
- Ngân Hàng nhận được yêu cầu đóng Tài Khoản bằng văn bản hoặc yêu cầu thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc yêu cầu gửi bằng các phương thức khác mà được Ngân Hàng chấp nhận từ Khách Hàng cho mục đích đóng Tài Khoản;
 - Khách Hàng qua đời, được tuyên bố là qua đời, mất tích hoặc hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
 - Khách Hàng vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào theo các điều khoản và điều kiện của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và/hoặc Các Điều Kiện Cụ Thể và/hoặc bất kỳ cam kết nào khác đã đưa ra cho Ngân Hàng; hoặc
 - bất kỳ trường hợp nào khác được pháp luật Việt Nam quy định;
 - bất kỳ Tài Khoản nào không hoạt động và/hoặc không giao dịch mà không thỏa mãn yêu cầu về số dư tối thiểu của Ngân Hàng vào từng thời điểm; hoặc
 - bất kỳ Tài Khoản nào tiếp tục ở trong tình trạng chưa hoàn tất nghĩa vụ tài chính do chưa thanh toán phí trả lại séc và phí dịch vụ.
 - bất kỳ Tài Khoản nào mà, theo ý kiến của Ngân Hàng, đã được kiểm soát không tốt.
- (iii) Ngoài các quyền của Ngân Hàng được quy định tại Điều 10.2(ii) trên đây, Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng giữ quyền đóng bất kỳ Tài Khoản nào theo quyền quyết định tuyệt đối của Ngân Hàng mà không cần đưa ra bất kỳ lý do nào, bằng việc thông báo phù hợp cho Khách Hàng trước ngày đóng Tài Khoản.
- (iv) 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 mà Ngân Hàng thấy 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.

- (v) Khách Hàng phải tuân thủ tất cả các yêu cầu của Ngân Hàng, nếu có, đối với việc đóng Tài Khoản.
- (vi) 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.

11.3 TẠM KHÓA TÀI KHOẢN

- (i) Ngân Hàng thực hiện tạm khóa Tài Khoản của Khách Hàng (tạm dừng giao dịch) một phần hoặc toàn bộ số dư trên Tài Khoản trong các trường hợp sau đây:
 - khi có văn bản yêu cầu của Khách Hàng; hoặc
 - theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách Hàng và Ngân Hàng; hoặc
 - khi Ngân Hàng phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết Khách Hàng với các yếu tố sinh trắc học của Khách Hàng trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản Thanh Toán bằng phương thức điện tử.
- (ii) Thời hạn tạm khóa, việc chấm dứt tạm khóa Tài Khoản và việc xử lý các chỉ thị thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện như sau:
 - theo yêu cầu của Khách Hàng; hoặc
 - theo văn bản thỏa thuận giữa Khách Hàng với Ngân Hàng; hoặc
 - khi Ngân Hàng kết luận không có sai lệch hoặc dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết Khách Hàng với các yếu tố sinh trắc học của Khách Hàng trong quá trình mở và sử dụng Tài Khoản Thanh Toán bằng phương thức điện tử.

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 Tiết Kiệm, Tiền Gửi Tiết Kiệm Có Kỳ Hạn, ...) 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 Đối với Tài Khoản đã được phân loại là tài khoản không hoạt động theo Điều 11.1 trên đây, thì 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 11.3 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 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 gặp mặt trực tiếp nhân viên Ngân Hàng.
- 12.4 Ngân Hàng giữ quyền ấn định phí dịch vụ, trong trường hợp áp dụng, do Ngân Hàng quyết định 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 THÔNG BÁO

- 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. Ngân Hàng cũng có thể ngừng phát hành và/hoặc cung cấp Bản Sao Kê Tài Khoản nếu Bản Sao Kê Tài Khoản không được nhận hoặc giao bất kỳ lý do nào.

14. QUYỀN ĐỐI TRỪ VÀ QUYỀN GHI NỢ

- 14.1 Ngân Hàng giữ quyền phối hợp, hợp nhất bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng duy trì tại Ngân Hàng và /hoặc đối trừ và/hoặc chuyển giao, mà không cần thông báo trước cho Khách Hàng, bất kỳ số dư có nào trong các Tài Khoản vào việc hoặc cho mục đích thanh toán bất kỳ khoản nợ nào của Khách Hàng đối với Ngân Hàng, cho dù các khoản nợ đó đối với Ngân Hàng là thực tế, dự kiến, chính yếu, bảo đảm, theo phần, liên đới, phát sinh trong vai trò là một Khách Hàng và/hoặc người bảo đảm và/hoặc bên cung cấp khoản bồi thường và/hoặc biện pháp bảo đảm, hoặc trong các vai trò khác.
- 14.2 Để tránh hiểu nhầm, Khách Hàng đồng ý rằng quyền của Ngân Hàng trong việc giữ lại hoặc tạm hoãn việc thanh toán và/hoặc đối 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 đối 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.

14.3 Khách Hàng ủy quyền không hủy ngang cho Ngân Hàng ghi nợ Tài Khoản, mà không cần thông báo trước cho Khách Hàng, cho mục đích thực hiện thanh toán, hoàn trả và/hoặc hoàn lại cho Ngân Hàng và hoặc thực hiện thanh toán và hoặc hoàn trả khoản tiền liên quan cho các bên thứ ba theo hoặc phát sinh từ các mục sau:

- (i) các khoản phí, chi phí, phí tổn, lệ phí phải trả liên quan đến tài khoản theo các điều khoản trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và hoặc gánh chịu theo bất kỳ cách thức nào bởi và hoặc được tính cho Ngân Hàng liên quan đến bất kỳ Dịch Vụ nào được Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng;
- (ii) các khoản thuế (bao gồm, nhưng không giới hạn ở, thuế hàng hóa và thuế dịch vụ), lệ phí chứng từ và bất kỳ khoản thuế hoặc lệ phí nào khác được ấn định bởi chính phủ và phải trả bởi Khách Hàng liên quan đến Tài Khoản và/hoặc bất kỳ các dịch vụ hoặc phương tiện giao dịch khác được Ngân Hàng cung cấp cho hoặc vì quyền lợi của Khách Hàng;
- (iii) tổn thất và hoặc thiệt hại dù phải gánh chịu hoặc chi trả theo cách thức nào bởi Ngân Hàng trong khi thực hiện bất kỳ yêu cầu và chỉ thị nào của Khách Hàng và/hoặc trong việc cung cấp dịch vụ liên quan đến Tài Khoản như được quy định tại các điều khoản của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này;
- (iv) các khoản tiền phát sinh từ bất kỳ khoản bồi thường và hoặc bảo lãnh nào được Khách Hàng thực hiện vì lợi ích của Ngân Hàng liên quan đến việc cung cấp bất kỳ dịch vụ và phương tiện giao dịch bởi Ngân Hàng cho Khách Hàng theo các điều khoản của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này;
- (v) các khoản thanh toán được thực hiện, chuyển khoản hoặc ghi có vào Tài Khoản vì lý do sai sót của Ngân Hàng và/hoặc do khiếu nại của bất kỳ bên thứ ba nào rằng khoản tiền liên quan đã bị thanh toán nhầm bởi bên thứ ba vào Tài Khoản và hoặc do khiếu nại của bên thứ ba rằng bên thứ ba đó đã bị lừa dối, gian lận hoặc bị làm cho hiểu nhầm dẫn đến việc thực hiện thanh toán vào Tài Khoản và/hoặc bởi vì bất kỳ lỗi hay sự cố nghiệp vụ hoặc hệ thống nào của Ngân Hàng và/hoặc bất kỳ nguyên nhân nào khác vượt ra ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Ngân Hàng;
- (vi) séc và hoặc bất kỳ công cụ tiền tệ nào khác mà sau đó bị từ chối vì bất kỳ lý do nào và trong trường hợp các séc và/hoặc công cụ tiền tệ này được Ngân Hàng ghi có vào Tài Khoản trước đó;
- (vii) các số tiền được ghi có vào Tài Khoản do có bất kỳ nghi ngờ nào về bất kỳ công cụ/ chỉ thị bị làm giả/ giao dịch gian lận, cho dù có hay không có sự tham gia của Khách Hàng;
- (viii) các khoản thanh toán theo Tài Khoản được yêu cầu thanh toán bởi các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam căn cứ vào bất kỳ quy định pháp luật nào có hiệu lực vào từng thời điểm;

- (ix) phí luật sư, phí tổn và chi phí tạm ứng (trên cơ sở bồi hoàn đầy đủ) gánh chịu bởi Ngân Hàng liên quan đến bất kỳ:
- việc thu hồi bất kỳ khoản nợ nào theo bất kỳ khoản tín dụng hoặc khoản vay được Ngân Hàng cấp cho Khách Hàng;
 - vụ kiện ra tòa được đệ trình và được tổng đạt đến Ngân Hàng và trong đó Ngân Hàng là bên bị kiện ra tòa liên quan đến Tài Khoản và hoặc bất kỳ các tài khoản nào khác của Khách Hàng được duy trì tại Ngân Hàng;
 - thủ tục xác định bên nguyên hoặc bất kỳ thủ tục tòa án nào khác được đệ trình bởi Ngân Hàng liên quan đến Tài Khoản và hoặc bất kỳ các tài khoản nào khác của Khách Hàng được duy trì tại Ngân Hàng;
 - biện pháp khẩn cấp hoặc bất kỳ thủ tục tố tụng tòa án nào khác được khởi xướng đối với Tài Khoản và hoặc bất kỳ các tài khoản nào khác của Khách Hàng được duy trì tại Ngân Hàng, cho dù Ngân Hàng có được nêu tên là một bên hay không; và
 - các thủ tụng tố tụng được đệ trình chống lại Ngân Hàng bởi Khách Hàng hoặc bất kỳ bên nào khác liên quan đến Tài Khoản và hoặc bất kỳ bất kỳ các tài khoản nào khác của Khách Hàng được duy trì tại Ngân Hàng và trong trường hợp Ngân Hàng thắng kiện trong việc tự bảo vệ đối với các thủ tụng tố tụng đó.
- (x) các khoản tạm ứng cho Khách Hàng và hoặc bất kỳ bên thứ ba nào theo bất kỳ thu xếp nào được ký kết giữa Ngân Hàng và Khách Hàng và hoặc theo bất kỳ khoản tín dụng nào được Ngân Hàng cấp cho Khách Hàng.
- (xi) chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo yêu cầu của Chủ Tài Khoản hoặc theo thỏa thuận giữa Chủ Tài Khoản với Ngân Hàng.

15. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

- 15.1 Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm và Khách Hàng phải bồi thường đầy đủ cho Ngân Hàng và bảo đảm Ngân Hàng không bị tổn hại đối với tất cả các tổn thất, chi phí, phí tổn, thuế (bao gồm nhưng không giới hạn ở thuế GTGT) hoặc thuế quan mà Khách Hàng hoặc Ngân Hàng có thể phải gánh chịu liên quan đến Tài Khoản, Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại, Dịch Vụ và/hoặc việc Ngân Hàng thực hiện bất kỳ chỉ thị nào (bất kể các chỉ thị đó có thể là không trung thực hoặc không được phép đưa ra) hoặc nếu bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng hoặc bất kỳ phần nào của các tài khoản đó bị giảm đi hoặc phong tỏa bởi bất kỳ cơ quan chính phủ hoặc cơ quan có thẩm quyền nào.
- 15.2 Khách Hàng đồng ý thêm rằng tất cả các quỹ, tiền, chứng khoán và bất kỳ vật có giá và tài sản nào khác thuộc về Khách Hàng và được gửi vào Ngân Hàng theo Tài Khoản và hoặc bất kỳ các tài khoản nào khác của Khách Hàng ("**Tài Sản**") sẽ tự động trở thành biện pháp bảo đảm cho Ngân Hàng và Ngân Hàng được quyền (i) đối trừ và hoặc ghi nợ bất kỳ khoản tiền nào trong Tài Sản cho mục đích thực hiện thanh toán bất kỳ khoản nợ nào mà Khách Hàng còn nợ Ngân Hàng như được quy định tại Điều 15 của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này (ii) giữ lại hoặc tạm giữ các tài

sản xuất trình để nhận thanh toán theo Tài Khoản cho đến khi các khoản nợ của Khách Hàng đối với Ngân Hàng được quy định tại Hợp đồng này được thanh toán hết với Ngân Hàng.

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

Ngân Hàng có thể 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. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 18.1 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
- 18.2 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. Điều khoản này không hạn chế quyền của Ngân Hàng thực hiện các biện pháp khởi kiện pháp lý tại bất kỳ quốc gia nào và tại nhiều hơn một quốc gia.

19. CAM ĐOAN

Khách Hàng xác nhận đã được cấp, 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 Hồ Sơ Mở Tài Khoản và 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 nào sẽ cấu thành hợp đồng hợp lệ và ràng buộc giữa Khách Hàng và Ngân Hàng.

20. PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN

- 20.1 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.

- 20.2 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 luật, quy chế 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.
- 20.3 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.
- 20.4 Khách Hàng đồng ý thực hiện các quyền của mình và thực hiện các nghĩa vụ theo Hợp Đồng phù hợp với luật, quy chế chống rửa tiền, tài trợ chống khủng bố hoặc luật hoặc quy chế cấm vận kinh tế hoặc thương mại áp dụng.
- 20.5 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.

21. BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG

- 21.1 Việc thu thập, xử lý và tiết lộ thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách Hàng được quy định cụ thể tại Phụ Lục Về Bảo Vệ Và Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân đính kèm theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này ("**Phụ Lục XLDLCN**"). Phụ Lục XLDLCN là một phần không tách rời của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung.
- 21.2 Việc thu thập, xử lý và tiết lộ dữ liệu cá nhân của Khách Hàng cũng được đề cập tại Thông Báo Về Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng. Trong trường hợp có bất kỳ khác biệt nào giữa Thông Báo Về Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân và Phụ Lục XLDLCN này, các điều khoản và điều kiện của Phụ Lục XLDLCN sẽ được ưu tiên điều chỉnh.

22. THÔNG BÁO, THƯ TỪ VÀ TRAO ĐỔI LIÊN LẠC

- 22.1 Bất kỳ thông báo, thư từ hoặc liên lạc nào từ Ngân Hàng đến Khách Hàng liên quan đến Tài Khoản, Dịch Vụ, Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này hoặc Các Điều Kiện Cụ Thể sẽ được gửi bằng một hoặc nhiều phương thức như dưới đây đến địa chỉ, số điện thoại/fax hoặc thư điện tử cung cấp trong Hồ Sơ 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 vào ngày được nỗ lực gửi; hoặc
 - (iii) nếu gửi qua thư điện tử, dịch vụ tin nhắn (SMS) hoặc các phương tiện điện tử khác, vào ngày được gửi, trừ khi ngày gửi (hoặc nỗ lực gửi) hoặc nhận không phải là Ngày Làm Việc hoặc thông báo đó được gửi (hoặc nỗ lực 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) (a) nếu hiển thị trên website của CIMB Việt Nam tại www.cimbbank.com.vn, trong vòng 03 ngày kể từ ngày hiển thị trên website đó ; (b) nếu được hiển thị tại các địa điểm giao dịch hoặc chi nhánh của Ngân Hàng tại Việt Nam, trong vòng 03 ngày kể từ ngày hiển thị đó; hoặc (c) nếu hiển thị trên mục quảng cáo của (các) tờ nhật báo quốc gia hoặc phương tiện truyền thông đại chúng, 02 ngày kể từ ngày quảng cáo đó.

22.2 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.

23. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

23.1 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 trong Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc liên hệ qua tổng đài điện thoại Trung tâm Hỗ trợ Khách Hàng 24/7 1900 969696 (có thể có ghi âm) hoặc qua các điểm giao dịch của CIMB Việt Nam hoặc qua địa chỉ thư điện tử cimbcare@cimb.com.

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 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.

23.2 Thời hạn Khách Hàng có thể đề nghị tra soát, khiếu nại là 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại. Hết 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.

23.3 Ngân Hàng sẽ giải quyết yêu cầu tra soát khiếu nại và trả lời kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ Thẻ trong vòng 30 Ngày Làm Việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 23.1 của Điều này.

23.4 Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại:

- (i) Trong thời hạn tối đa 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.
- (ii) Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Khoản 23.3 Điều này mà không xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 Ngày Làm Việc tiếp theo, Ngân Hàng sẽ thỏa thuận với Khách Hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

- (iii) Trường hợp 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 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.
- (iv) Trường hợp Ngân Hàng, Khách Hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

PHỤ LỤC VỀ BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

(Đính kèm Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung)

1. QUY ĐỊNH CHUNG

- 1.1. Phụ Lục Về Bảo Vệ Và Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân (“**Phụ Lục XLDLCN**”) này chỉ áp dụng cho Khách hàng cá nhân, được đính kèm theo và là một phần không thể tách rời của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung của CIMB.
- 1.2. Tại CIMB, 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 thông qua những biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân phù hợp và nghiêm ngặt.
- 1.3. Chúng tôi chỉ thu thập, xử lý và lưu trữ dữ liệu cá nhân của Quý khách phù hợp với quy định của pháp luật và trong phạm vi (các) thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Quý khách.
- 1.4. Bằng việc cung cấp dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba cho chúng tôi, Quý khách cam đoan và bảo đảm đã có được sự đồng ý hợp pháp của bên thứ ba đó cho việc xử lý và thông tin về việc CIMB Việt Nam là chủ thể xử lý các thông tin cá nhân cho các mục đích được nêu tại Phụ Lục XLDLCN này.
- 1.5. Tùy thuộc vào vai trò là, tùy từng trường hợp cụ thể, (i) Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân, (ii) Bên Xử lý dữ liệu cá nhân, hoặc (iii) Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu, chúng tôi sẽ thực hiện các quyền hạn và trách nhiệm tương ứng theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 1.6. Phụ Lục XLDLCN sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có bất kỳ xung đột hoặc mâu thuẫn nào với các thỏa thuận, điều khoản và điều kiện, thông báo giữa chúng tôi với Quý khách, cho dù được ký kết trước, vào ngày hoặc sau ngày Quý khách chấp thuận các điều khoản và điều kiện của Phụ Lục XLDLCN này.
- 1.7. Phụ Lục XLDLCN này có thể được sửa đổi tùy từng thời điểm và sẽ được thông báo đến Quý khách bằng các phương thức phù hợp theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Các thuật ngữ được viết hoa tại Phụ Lục XLDLCN này có cùng nghĩa như được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, trừ khi được định nghĩa khác đi tại Phụ Lục XLDLCN này.

- 2.1 Trong Phụ Lục XLDLCN này, “chúng tôi” hoặc “của chúng tôi” có nghĩa là Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam và “Quý khách” hoặc “của Quý khách” là đề cập đến Khách Hàng.
- 2.2 “**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.

- 2.3 “**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.
- 2.4 “**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.

3. THU THẬP DỮ LIỆU CÁ NHÂN VÀ CÁCH THỨC THỰC HIỆN

3.1 Nhằm giúp chúng tôi có thể 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, cũng như giải đáp các thắc mắc và/hoặc xử lý yêu cầu của Quý khách, 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 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 tính 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.

Bên cạnh tuân thủ theo các quy định pháp luật có liên quan khác, đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân liên quan đến dữ liệu cá nhân của người bị tuyên bố mất tích/ người đã chết, chúng tôi sẽ phải được sự đồng ý của một trong số những người có liên quan theo quy định của pháp luật hiện hành.

3.2 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 các 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. Chúng tôi sẽ sử dụng cookies cho một số mục đích, trong đó có nhận diện và 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. 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.

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.

4. MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

4.1 Chúng tôi xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách với sự đồng ý của Quý khách hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành. Theo đó, dữ liệu cá nhân của Quý khách sẽ được chúng tôi xử lý 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, cuộc thi 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 thống 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.

4.2 Chúng tôi đảm bảo sẽ nhận được 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 Phụ Lục XLĐLCN này và các điều khoản về quyền riêng tư theo (các) thỏa thuận của Quý khách với chúng tôi.

5. TIẾT LỘ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

5.1 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 Phụ Lục XLĐLCN này 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 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 thẻ quốc tế VISA, Tổ chức thẻ quốc tế MasterCard và các tổ chức thẻ khác liên quan đến thẻ tín dụng và/hoặc thẻ ghi nợ do chúng tôi phát hành cho Quý khách;
- 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.

5.2 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 Phụ Lục XL DLCN 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).

5.3 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.

6. HOẠT ĐỘNG MARKETING

6.1 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).

6.2 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 Phụ Lục XLDLCN 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.

7. QUYẾT ĐỊNH TỰ ĐỘNG

Chúng tôi có thể sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách để tiến hành phân tích dữ liệu để đưa ra quyết định tự động trong hoạt động kinh doanh của mình và để đánh giá Quý khách nhằm dự đoán trước các kết quả và rủi ro. Chúng tôi có thể sử dụng trí tuệ nhân tạo, dịch vụ kỹ thuật của bên thứ ba để tăng khả năng tương tác của sản phẩm/dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng, bảo đảm các quy trình nghiệp vụ của chúng tôi được an toàn, hiệu quả hơn cũng như rút ngắn thời gian, quy trình xử lý. Chúng tôi có thể sử dụng chế độ đưa ra quyết định tự động cho các hoạt động chủ yếu sau:

- Quy trình nhận biết khách hàng điện tử (eKYC) hoàn toàn bằng phương tiện điện tử;
- Các công cụ trợ lý giúp các bộ phận chuyên môn xác minh danh tính khách hàng;
- Quản lý, giám sát các tài khoản và giao dịch nhằm phát hiện các hoạt động bất thường để ngăn chặn hành vi gian lận, rửa tiền, khủng bố và các tội phạm tài chính khác; giám sát việc phê duyệt hồ sơ vay và việc ra quyết định cho vay theo các mô hình chấm điểm tín dụng.

8. BẢO ĐẢM AN TOÀN DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- 8.1 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.
- 8.2 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.
- 8.3 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.

9. CHUYỂN GIAO DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- 9.1 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 Phụ Lục XLDLCN 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.
- 9.2 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.

10. LƯU GIỮ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- 10.1 CIMB Việt Nam và Tập đoàn CIMB sẽ lưu giữ dữ liệu cá nhân của Quý khách phù hợp với Phụ Lục XLDLCN 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.
- 10.2 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 Phụ Lục XLDLCN 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.

11. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN DỮ LIỆU CÁ NHÂN

11.1 Quyền Của Khách Hàng

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

(i) Quyền được biết:

Quý khách được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.

(ii) Quyền đồng ý

Quý khách được đồng ý hoặc không đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.

(iii) Quyền truy cập

Quý khách được truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.

(iv) Quyền cung cấp dữ liệu

Quý khách được yêu cầu chúng tôi cung cấp dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.

(v) Quyền xóa dữ liệu

Quý khách có thể yêu cầu chúng tôi xóa dữ liệu cá nhân của mình. Tuy nhiên, 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.

(vi) Quyền hạn chế hoặc phản đối xử lý dữ liệu

Quý khách có thể yêu cầu chúng tôi hạn chế hoặc phản đối việc chúng tôi xử lý dữ liệu của Quý khách cho mục đích quảng cáo, tiếp thị, trừ trường hợp luật có quy định khác. Tuy nhiên, xin Quý khách lưu ý rằng chúng tôi có thể vẫn phải cần một số thông tin cá nhân nhất định để liên hệ, giao dịch với Quý khách hoặc để cung cấp các sản phẩm và tiện ích cho Quý khách.

(vii) Quyền rút lại sự đồng ý

Quý khách có thể thay đổi hoặc rút lại sự đồng ý về việc xử lý dữ liệu của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.

Trong trường hợp rút lại sự đồng ý của mình, Quý khách 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.

(viii) Quyền khiếu nại, tố cáo và khởi kiện

Quý khách có quyền khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.

(ix) Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại;

Quý khách có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật khi xảy ra vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc luật có quy định khác.

(x) Quyền tự bảo vệ và các quyền có liên quan khác theo quy định của pháp luật.

11.2 Nghĩa Vụ Của Khách Hàng

Với tư cách là chủ thể dữ liệu, 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:

- (i) Cung cấp dữ liệu cá nhân đầy đủ và chính xác khi đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách.
- (ii) Tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của Quý khách và yêu cầu các cá nhân, tổ chức có liên quan bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình.
- (iii) Tôn trọng và bảo vệ dữ liệu cá nhân của cá nhân khác.
- (iv) Tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân
- (v) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.