

BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

(Bản điều khoản và điều kiện chung này áp dụng đối với khách hàng cá nhân)

GIỚI THIỆU

Các điều khoản và điều kiện chung sau đây ("**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 MTV CIMB Việt Nam và/hoặc bất kỳ chi nhánh, địa điểm giao dịch nào của Ngân hàng TNHH MTV 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 & 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 cũng phải được cung cấp cho Ngân Hàng. Các điều khoản và điều kiện được quy định trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và phải được đọc cùng với Hồ Sơ Mở Tài Khoản và Biểu Phí Ngân Hàng áp dụng.

Các 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 không nhất quán nào giữa Các 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) cấu thành hợp đồng mở và sử dụng Tài Khoản hợp lệ giữa Khách Hàng và Ngân Hàng ("**Hợp Đồng**"). Số Hợp Đồng 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: một tài khoản thanh toán ("**Tài Khoản Thanh Toán**"), một tài khoản tiền gửi tiết kiệm ("**Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm**") hoặc một 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 di động.

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 nền tảng điện tử.

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 Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này sẽ được ưu tiên áp dụng so với các điều khoản và điều kiện khác 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 Khoản 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 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.
- 1.8 Bằng việc mở một Tài Khoản Spend Account, 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.
- 1.9 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 sổ 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 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 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. DỊCH VỤ TRUNG TÂM HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

- 4.1 Khách Hàng có thể sử dụng Dịch Vụ 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 thời hạn các khoản tiền từ Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn với các số tiền quy định bởi Ngân Hàng tức là hủy bỏ và/hoặc rút các khoản tiền từ Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn trước ngày đáo hạn là được phép nhưng tiền lãi trên số dư có trong Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn sẽ áp dụng ở mức lãi suất tiền gửi thấp nhất theo từng đồng tiền theo quy định pháp luật, tại thời điểm hủy bỏ và/hoặc rút các khoản tiền đó từ Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn. Ngoài ra, Ngân Hàng có thể áp dụng phí hủy bỏ và/hoặc rút trước hạn 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 Biểu Phí Ngân Hàng

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.

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.

Trừ khi có thỏa thuận khác với Ngân Hàng, Ngân Hàng sẽ không phát hành hóa đơn đối với bất kỳ khoản phí, lệ phí và phí tổn nào Ngân Hàng. Bất kỳ khoản phí, lệ phí hoặc phí tổn như vậy được khấu trừ từ một Tài Khoản sẽ được thể hiện trong Bản Sao Kê Tài Khoản tương ứng.

8.2 Thuế

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.

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.

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

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

10. PHONG TỎA, ĐÓNG VÀ TẠM KHÓA TÀI KHOẢN

10.1 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, nhầm 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 Kiện 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 Kiện 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 Kiện 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.

10.2 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, CIMB có quyền giải quyết số dư được hoàn lại đó theo cách thức mà CIMB 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.

10.3 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.

11. TÀI KHOẢN KHÔNG HOẠT ĐỘNG/KHÔNG GIAO DỊCH /CÁC KHOẢN TIỀN KHÔNG YÊU CẦU THANH TOÁN

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 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.
- 11.4 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.

12. DỮ LIỆU GIAO DỊCH VÀ THÔNG BÁO

- 12.1 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.

- 12.2 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.
- 12.3 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.

13. QUYỀN ĐỐI TRỪ VÀ QUYỀN GHI NỢ

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 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.

14. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

- 14.1 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.

- 14.2 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.

15. 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.

16. CÔNG BỐ THÔNG TIN

Khách Hàng đồng ý và xác nhận rằng Ngân Hàng được phép tiết lộ bất kỳ thông tin nào liên quan đến Khách Hàng (bao gồm, nhưng không giới hạn ở, liên quan đến bất kỳ giao dịch nào của Khách Hàng, điều kiện tài chính, (các) Tài Khoản và Dịch Vụ) cho bất kỳ hoặc tất cả các đối tượng sau:

- (i) bất kỳ bên nhận chuyển nhượng thực tế hay dự kiến nào của Ngân Hàng, hoặc bên tham gia hoặc bên tham gia phụ vào hoặc bên nhận chuyển giao bất kỳ quyền nào của Ngân Hàng liên quan đến Khách Hàng theo một nghĩa vụ bảo mật đối với Ngân Hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB (như được định nghĩa dưới đây) nào;
- (ii) trụ sở chính, văn phòng, chi nhánh, công ty con, công ty liên quan hoặc liên kết của Ngân Hàng ("**Thành Viên Tập Đoàn CIMB**"), nhân viên hoặc đại lý của Ngân Hàng;
- (iii) bất kỳ kiểm toán viên hoặc cố vấn chuyên môn nào của Ngân Hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào theo một nghĩa vụ bảo mật đối với Ngân Hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào;
- (iv) bất kỳ đại lý hoặc bên thứ ba cung cấp dịch vụ nào của Ngân Hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào có nghĩa vụ bảo mật đối với Ngân Hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào;
- (v) bất kỳ cơ quan hữu quan hoặc chủ thể nào khác có thẩm quyền hợp pháp hoặc thẩm quyền quản lý nào mà Ngân Hàng, với quyền tự quyết định tuyệt đối của mình, cho là cần thiết hoặc nên thực hiện vào từng thời điểm;
- (vi) bất kỳ chủ thể nào khi được yêu cầu thực hiện như vậy căn cứ vào trát của tòa hoặc lệnh của tòa án khác được ban hành từ bất kỳ khu vực tài phán áp dụng nào;
- (vii) bất kỳ chủ thể nào khi được yêu cầu thực hiện như vậy theo pháp luật của bất kỳ khu vực tài phán áp dụng nào; và
- (viii) bất kỳ cơ quan trong nước hoặc nước ngoài nào mà Ngân Hàng hoặc bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB có thỏa thuận hoặc thu xếp với cơ quan đó yêu cầu thông tin khách hàng hoặc thông tin Tài Khoản được tiết lộ, cho dù việc tiết lộ được thực hiện trực tiếp bởi Ngân Hàng hoặc thông qua một Thành Viên Tập Đoàn CIMB khác.

Khách Hàng cũng đồng ý và xác nhận rằng bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào cũng có thể chuyển giao bất kỳ thông tin nào trên đây cho bất kỳ bên nào được đề cập trên đây là các đối tượng mà Ngân Hàng được phép tiết lộ thông tin bất kể địa điểm kinh doanh chính của bên đó ở trong hay ngoài quốc gia nơi Khách Hàng đặt trụ sở chính hoặc thông tin đó sau khi tiết lộ sẽ được thu thập, nắm giữ, xử lý hay sử dụng bởi bên đó dù toàn bộ hay một phần ở bên ngoài quốc gia nơi Khách Hàng đặt trụ sở chính.

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. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

- 18.1 Tất cả các thông báo, trao đổi được gửi từ Ngân Hàng bằng thư điện tử và hoặc dịch vụ tin nhắn (SMS) và/hoặc qua Thông Báo Gửi từ ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến và/hoặc bưu điện đến hoặc để lại tại địa chỉ được đăng ký mới nhất của Khách Hàng với Ngân Hàng, sẽ được coi như đã được giao đến và nhận bởi Khách Hàng.
- 18.2 Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Bản Điều khoản và Điều kiện Chung này 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.
- 18.3 Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được lập bằng tiếng Anh và tiếng Việt. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa bản tiếng Anh và bản tiếng Việt, thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

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. 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. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CỦA NGÂN HÀNG

- 21.1 Dữ liệu thông tin cá nhân bao gồm các thông tin liên quan đến cá nhân Khách Hàng. Thông tin này bao gồm họ tên, địa chỉ, số điện thoại và địa chỉ thư điện tử cũng như bất kỳ thông tin nào khác cần thiết cho việc thực hiện các giao dịch với Ngân Hàng. Dữ liệu cá nhân không bao gồm các thông tin không liên quan đến cá nhân Khách Hàng.
- 21.2 Dữ liệu thông tin cá nhân khách hàng chỉ được thu thập theo yêu cầu của Ngân hàng cho một hoặc một số mục đích cụ thể.
- 21.3 Dữ liệu thông tin cá nhân của Khách Hàng được thu thập tại CIMB chỉ khi có sự cho phép của Khách Hàng cho các mục đích như thực hiện hợp đồng và quản lý kỹ thuật, và được lưu trữ theo hình thức không thể truy cập được bởi bên thứ ba không được phép.
- 21.4 Nếu Khách Hàng cung cấp dữ liệu thông tin cá nhân trên các biểu mẫu điện tử của Ngân hàng hoặc qua thư điện tử, điều đó có nghĩa Khách Hàng đã tự nguyện cung cấp những thông tin đó cho Ngân Hàng. Nhân viên của Ngân Hàng sẽ đảm bảo thông tin đó của Khách Hàng được bảo mật và sẽ xử lý và/hoặc lưu trữ theo các mục đích được cho phép. Nếu Khách Hàng gửi một thư điện tử đến cho Ngân Hàng mà không mã hóa nội dung, nội dung thư điện tử đó có thể đã bị thay đổi trong quá trình gửi đến cho Ngân Hàng. Theo một cách hiểu khác: nội dung thư điện tử đó không thể được bảo đảm là giữ nguyên như hiện trạng gốc ban đầu và không đảm bảo dữ liệu trên đó là chính xác.
- 21.5 Quyền đối với thông tin: Khách Hàng có quyền đối với thông tin cá nhân của mình, nguồn gốc và những người được phép xem những thông tin đó cũng như mục đích mà thông tin được xử lý tại bất kỳ thời điểm nào.
- 21.6 Tiết lộ thông tin cho các bên thứ ba: thông tin cá nhân được cung cấp bởi Khách Hàng cho Ngân Hàng qua trang thông tin điện tử, ứng dụng di động hoặc thư điện tử (ví dụ: họ tên, địa chỉ hoặc thư điện tử của Khách hàng) sẽ được xử lý cho các mục đích bao gồm nhưng không giới hạn ở mục đích (i) thực hiện Dịch vụ của chúng tôi, (ii) cho mục đích hoạt động, kiểm toán, tuân thủ và quản lý rủi ro, (iii) cho mục đích kiểm tra phòng chống rửa tiền để điều tra, ngăn ngừa và truy tố tội phạm theo yêu cầu về xử phạt của Ngân hàng, và/hoặc (iv) cho bất kỳ mục đích nào khác theo yêu cầu hoặc cho phép của luật, quy định, hướng dẫn và/hoặc các cơ quan hữu quan khác. Thông tin được thu thập trên trang web hoặc ứng dụng di động sẽ chỉ được tiết lộ cho các đơn vị có thẩm quyền trong Ngân hàng và các công ty trong Tập đoàn CIMB Group Holdings Berhad. Ngân hàng theo đó khẳng định rằng việc tiết lộ thông tin cá nhân của Khách hàng cho các bên thứ ba sẽ không vượt quá phạm vi đó, ngoại trừ yêu cầu và/hoặc cho phép theo luật định hoặc có sự cho phép của Khách hàng. Khi Ngân hàng liên kết với các nhà cung cấp dịch vụ cho việc thực hiện và xử lý các quy trình liên quan đến dữ liệu, quan hệ hợp đồng trong ngữ cảnh này sẽ được tuân theo các luật và quy định tương ứng. Các nhà cung cấp dịch vụ này sẽ có thể truy cập vào dữ liệu thông tin cá nhân khách hàng mà họ cần có để thực hiện các nhiệm vụ cho việc cung cấp dịch vụ. Các nhà cung cấp dịch vụ này sẽ không được cho phép sử dụng các dữ liệu đó cho bất kỳ mục đích nào khác. Hơn nữa, các nhà cung cấp dịch vụ đó sẽ bắt buộc phải đảm bảo sự bảo mật của thông tin này theo như chính sách bảo vệ dữ liệu này và/hoặc các yêu cầu quy định về bảo mật thông tin. Các nhà cung cấp dịch vụ này bắt buộc phải tuân theo theo điều khoản hợp đồng các quy định pháp luật về bảo mật thông tin và sẽ không được hiểu là một bên thứ ba trong ngữ cảnh của các quy định đó. Sẽ không có bất kỳ trường hợp nào mà thông tin cá nhân của khách hàng bị tiết lộ hoặc bán. Việc bảo mật thông tin của ngân hàng và tính bảo mật của thông tin sẽ luôn được bảo đảm trong việc liên kết với các nhà cung cấp dịch vụ đó.

- 21.7 Các biện pháp bảo mật thông tin bổ sung: Khách Hàng lưu ý rằng thông tin cá nhân Khách Hàng tiết lộ trực tuyến (ví dụ: các phiên chat, qua thư điện tử, trong diễn đàn, cộng đồng) có thể được thu thập và sử dụng bởi các bên thứ ba. Khách Hàng do đó có thể nhận được các thông điệp không mong muốn nếu khách hàng tiết lộ thông tin cá nhân trực tuyến trong các kênh mà có sự truy cập của cộng đồng. Khách Hàng nên luôn đảm bảo sự cẩn trọng và trách nhiệm khi trực tuyến và đảm bảo sự bí mật của mật khẩu và/hoặc các thông tin cá nhân khác của mình.
- 21.8 Cookies / Theo dõi: để thực hiện được các dịch vụ cá nhân hóa hơn, CIMB Việt Nam có thể sử dụng cookies. Cookie là một tệp văn bản nhỏ được lưu trên ổ dữ liệu của Khách Hàng. Tệp văn bản này được tạo ra bởi máy chủ mà Khách Hàng đã thiết lập kết nối internet (thông qua trình duyệt web, ví dụ Internet Explorer, Firefox) và sau đó được truyền tới và lưu trữ trên thiết bị của Khách Hàng. Cookies được sử dụng cho mục đích nhận diện Khách Hàng bất cứ khi nào Khách Hàng truy cập một trang web để Khách hàng không phải nhập lại thông tin mà đã được nhập trong trước đó. Khách Hàng có thể cài đặt cho trình duyệt của mình để được thông báo bất cứ khi nào cookies được tạo ra và/hoặc để ngăn ngừa việc tạo ra cookie. Để biết thêm thông tin về chức năng này, Khách Hàng có thể tìm hiểu và sử dụng tính năng của trình duyệt của mình. Ngoài ra, Khách Hàng có thể loại bỏ cookie khỏi hệ thống thiết bị của mình tại bất cứ thời điểm nào. Khách Hàng có thể sử dụng tính năng trợ giúp của trình duyệt để tìm hiểu cách thức thực hiện điều đó. Ngân Hàng muốn lưu ý Khách Hàng rằng khi Khách Hàng loại trừ cookie, Khách Hàng có thể không sử dụng được toàn vẹn các chức năng của trang web Khách Hàng đang xem. Bất cứ khi nào Khách Hàng truy cập vào các trang web của Ngân Hàng, dữ liệu không liên quan đến cá nhân Khách Hàng có thể được thu thập định kỳ và truyền về dịch vụ phân tích web và/hoặc các nhà cung cấp dịch vụ phân tích thống kê cho mục đích quảng cáo và nghiên cứu thị trường. Trong bối cảnh đó, các quy định trong luật pháp nước sở tại áp dụng cho bảo mật và xử lý thông tin sẽ được tuân thủ tuyệt đối. Có hai dạng kỹ thuật đánh giá thống kê. Cho mục đích cung cấp dịch vụ tốt hơn và nâng cao chất lượng dịch vụ của các sản phẩm của Ngân Hàng, Ngân Hàng đánh giá thói quen sử dụng web của các khách viếng thăm trang web sử dụng công nghệ theo dõi điểm (ví dụ: thời gian Khách hàng dành cho việc lưu lại trang web và tần suất truy cập trang web với các sản phẩm và dịch vụ cung cấp khác nhau). Theo dõi điểm là hình ảnh vô hình nhỏ đối với Khách Hàng và được cài đặt thêm một đoạn mã JavaScript nhỏ. Những điểm theo dõi này được lưu trên máy chủ của nhà cung cấp dịch vụ phân tích web, nhưng không lưu trên thiết bị của Khách Hàng. Trong quy trình theo dõi web này và liên quan đến việc đánh giá bởi các nhà cung cấp dịch vụ thống kê của Ngân Hàng, thông tin như trình duyệt, ngôn ngữ trình duyệt, hệ điều hành, độ phân giải màn hình, kích hoạt JavaScript, chấp nhận cookies, thời gian truy cập, v.v... có thể được tiết lộ. Các thông tin mà Khách Hàng nhập vào trên trang web sẽ không được lưu trữ và chuyển tải đi trong ngữ cảnh này. Địa chỉ IP sẽ được vô danh theo các quy định bảo mật thông tin và do đó sẽ không thể đưa ra kết luận gì về một cá nhân cụ thể.
- 21.9 Phân tích dữ liệu Adobe Analytics: cho mục đích phân tích và hỗ trợ các hoạt động tiếp thị trực tuyến, CIMB Việt Nam sử dụng Adobe Analytics, một dịch vụ phân tích web cung cấp bởi Adobe System ("Adobe"). Adobe Analytics cũng sử dụng cookies. CIMB Việt Nam đã kích hoạt tùy chọn Adobe theo đó vô danh hóa địa chỉ IP trên website của Ngân hàng.
- 21.10 Ứng dụng Ngân hàng Trực Tuyến: nếu Khách hàng sử dụng ứng dụng Ngân hàng Trực Tuyến, thông tin của Khách Hàng sẽ được chuyển đến CIMB Việt Nam theo hình thức mã hóa trong suốt quá trình đăng nhập. Ngoài ra, trong suốt quá trình đăng nhập, Khách Hàng có thể chuyển thông tin người sử dụng theo dạng vô danh hóa nếu Khách hàng lựa chọn các ô tùy chọn cho phép tương ứng. Những thông tin này sẽ giúp Ngân Hàng tối ưu hóa sản phẩm và Dịch Vụ cung cấp đến cho Khách Hàng.

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 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 CIMB 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 CIMB 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 TRONG SỬ DỤNG TÀI KHOẢN/ DỊCH VỤ

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 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 thể có ghi âm) hoặc qua các điểm giao dịch của CIMB hoặc qua 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.

BẢN CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

(Bản các điều khoản và điều kiện này áp dụng đối với khách hàng cá nhân giao dịch với Ngân hàng TNHH MTV CIMB Việt Nam sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến)

Bản các điều khoản và điều kiện của dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này ("**Các Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến**") áp dụng với các dịch vụ ngân hàng mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng trên nền tảng điện tử theo từng thời kỳ. Các Điều Khoản và Điều Kiện 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 và hiểu rõ nội dung của bản Các Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến này. Vui lòng tham chiếu Điều 13 (Định Nghĩa) để hiểu rõ các thuật ngữ được viết hoa trong Các Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến này.

1. VỀ BẢN CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

1.1 Các Điều Khoản và Điều Kiện 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 trên các thiết bị điện tử.

1.2 Các Điều Khoản và Điều Kiện 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".

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 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 Ngân Hàng Trực Tuyến này, Khách Hàng vui lòng ngừng truy cập và ngừng sử dụng các Dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến ngay lập tức.

2. ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ

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.

2.1 Ngân Hàng có quyền từ chối bất cứ yêu cầu đăng ký sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến nào từ Khách Hàng.

- 2.2 Khách Hàng có trách nhiệm xem xét và đọc kỹ nội dung Các Điều khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến này và Các Điều Khoản và Điều Kiện Khác trước khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến. Bằng việc nhấn/chọn 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 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 Ngân Hàng Trực Tuyến này cùng với đơn đề nghị sử dụng dịch vụ và Các Điều Kiện và 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 Ngân Hàng Trực Tuyến trên Thiết Bị.

(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 Kện 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.

3.9 Tiếp cận Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến qua phần mềm/ứng dụng của các đối tác của Ngân Hàng

Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng Khách Hàng có thể đăng nhập, tiếp cận, truy cập và sử dụng một số Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng thông qua ứng dụng nhúng do Ngân Hàng điều hành và quản trị trên phần mềm/ứng dụng của đối tác Ngân Hàng. Trong trường hợp này, Khách Hàng cam kết tuyệt đối bảo mật thông tin đăng nhập vào phần mềm/ứng dụng của đối tác như thể các thông tin đăng nhập này là thông tin đăng nhập để sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng. Khách Hàng hiểu rõ và cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc các đối tác của Ngân hàng biết, lưu giữ và sử dụng thông tin của Khách Hàng khi sử dụng phần mềm/ứng dụng của các đối tác của Ngân Hàng.

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 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 của Khách Hàng là chữ ký 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 được Ngân Hàng lựa chọn tùy từng thời kỳ. Bất kỳ một hành động nào của Khách hàng nhằm xác lập, thực hiện các giao dịch (như đăng nhập bằng tên đăng nhập, mật khẩu; kích chọn chấp thuận/tiếp tục trên hệ thống; nhập mã OTP....) được coi là Khách Hàng đã sử dụng Chữ Ký Điện Tử để ký kết các Chứng Từ Điện Tử với Ngân Hàng. Khách Hàng đồng ý rằng quy định này cũng được áp dụng khi Khách Hàng đăng ký các Yếu Tố Bảo Mật để sử dụng một số Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến cung cấp bởi Ngân Hàng thông qua ứng dụng/phần mềm nhúng do Ngân Hàng điều hành và quản trị trên phần mềm/ứng dụng của đối tác của Ngân Hàng.

4.2 Chữ Ký Điện Tử của Khách Hàng được tạo lập, xác thực theo quy định tại Các Điều Khoản & Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến này có giá trị pháp lý như chữ ký bằng tay 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 Ngân Hàng Trực Tuyến này, quy định của CIMB và quy định của pháp luật.

4.3 Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng chữ ký mẫu của Khách Hàng có thể được thực hiện bằng phương tiện điện tử thông qua các ứng dụng/chương trình hỗ trợ việc ký tên và chữ ký mẫu này sẽ được sử dụng để kiểm tra tính xác thực của các chỉ thị, giao dịch của Khách Hàng thông qua ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc phương thức khác được Ngân Hàng chấp thuận.

5. 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.

6. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

- 6.1 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;
- 6.2 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.
- 6.3 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.

7. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ

- 7.1 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.
- 7.2 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.

8. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 8.1 Vô hiệu từng phần

Nếu bất kỳ điều nào trong bản Các Điều Khoản và Điều Kiện 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 Ngân Hàng Trực Tuyến này.

- 8.2 Sửa đổi

Khách Hàng đồng ý rằng Các Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến này có thể được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, toàn bộ hoặc một phần, theo quyền quyết định của Ngân Hàng tùy từng thời điểm. Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ thông báo đến cho Khách Hàng theo bất kỳ phương thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp và các nội dung sửa đổi sẽ có hiệu lực kể từ ngày được đề cập trong thông báo thay đổi đó.

Việc Khách Hàng 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 ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến và chấm dứt sử dụng Dịch Vụ ngay.

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

8.4 Sự kiện bất khả kháng

- (a) Trong trường hợp Ngân Hàng không thể thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào trong bản Các Điều Khoản và Điều Kiện 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 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.
- (b) 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..

8.5 Ngôn ngữ

Nếu có sự khác biệt giữa bản tiếng Anh và tiếng Việt của bản Các Điều Khoản và Điều Kiện Ngân Hàng Trực Tuyến này, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

9. QUYỀN CỦA BÊN THỨ BA

Trừ khi Ngân Hàng diễn đạt khác đi, một người không phải là một bên liên quan đến Các Điều Khoản và Điều Kiện 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 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 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 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.
- 11.3 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.

12. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CỦA CIMB

- 12.1 Dữ liệu thông tin cá nhân bao gồm các thông tin liên quan đến cá nhân Khách Hàng. Thông tin này bao gồm họ tên, địa chỉ, số điện thoại và địa chỉ thư điện tử cũng như bất kỳ thông tin nào khác cần thiết cho việc thực hiện các giao dịch. Dữ liệu cá nhân không bao gồm các thông tin mà không liên quan đến cá nhân Khách Hàng.
- 12.2 Dữ liệu thông tin cá nhân Khách Hàng chỉ được thu thập theo yêu cầu của Ngân Hàng cho mục đích cụ thể.
- 12.3 Dữ liệu thông tin cá nhân của Khách Hàng được thu thập tại CIMB chỉ khi có sự cho phép của Khách Hàng, và được lưu trữ theo hình thức không thể truy cập được bởi bên thứ ba không được phép.
- 12.4 Liên hệ qua thư điện tử và việc sử dụng biểu mẫu: nếu Khách Hàng cung cấp dữ liệu thông tin cá nhân trên các biểu mẫu điện tử của Ngân Hàng hoặc qua thư điện tử, điều đó có nghĩa Khách Hàng đã tự nguyện cung cấp những thông tin đó cho Ngân Hàng. Nhân viên của Ngân Hàng sẽ đảm bảo thông tin đó của Khách Hàng được bảo mật và sẽ xử lý và/hoặc lưu trữ theo các mục đích được cho phép. Nếu Khách Hàng gửi một thư điện tử đến cho Ngân Hàng mà không mã hóa nội dung, nội dung thư điện tử đó có thể đã bị thay đổi trong quá trình gửi đến cho Ngân Hàng. Theo một cách hiểu khác: nội dung thư điện tử đó không thể được bảo đảm là giữ nguyên như hiện trạng gốc ban đầu và không đảm bảo dữ liệu trên đó là chính xác.
- 12.5 Khách Hàng có quyền hạn đối với thông tin cá nhân của mình, nguồn gốc và những người được phép xem những thông tin đó cũng như mục đích mà thông tin được xử lý tại bất kỳ thời điểm nào.
- 12.6 Tiết lộ thông tin cho các bên thứ ba: thông tin cá nhân được cung cấp bởi Khách Hàng cho Ngân Hàng qua trang web, ứng dụng hoặc thư điện tử (ví dụ: họ tên, địa chỉ hoặc thư điện tử của

Khách Hàng) sẽ được xử lý cho các mục đích bao gồm nhưng không giới hạn ở mục đích (i) thực hiện Dịch Vụ, (ii) cho mục đích hoạt động, kiểm toán, tuân thủ và quản lý rủi ro, (iii) cho mục đích kiểm tra phòng chống rửa tiền để điều tra, ngăn ngừa và truy tố tội phạm theo yêu cầu về xử phạt của Ngân hàng, và/hoặc (iv) cho bất kỳ mục đích nào khác theo sự đồng thuận của Khách Hàng phù hợp với yêu cầu hoặc cho phép của luật, quy định, hướng dẫn và/hoặc các cơ quan hữu quan khác. Thông tin được thu thập trên trang web hoặc ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ chỉ được tiết lộ cho các đơn vị có thẩm quyền trong Ngân Hàng và các công ty trong Tập đoàn CIMB Group Holdings Berhad. Ngân Hàng theo đó khẳng định rằng việc tiết lộ thông tin cá nhân của Khách Hàng cho các bên thứ ba sẽ không vượt quá phạm vi đó, ngoại trừ yêu cầu và/hoặc cho phép theo luật định hoặc có sự cho phép của Khách hàng. Khi Ngân Hàng liên kết với các nhà cung cấp dịch vụ cho việc thực hiện và xử lý các quy trình liên quan đến dữ liệu, quan hệ hợp đồng trong ngữ cảnh này sẽ được tuân theo các luật và quy định tương ứng. Các nhà cung cấp dịch vụ này sẽ có thể truy cập vào dữ liệu thông tin cá nhân Khách Hàng mà họ cần có để thực hiện các nhiệm vụ cho việc cung cấp dịch vụ và sẽ không được cho phép sử dụng các dữ liệu đó cho bất kỳ mục đích nào khác. Các nhà cung cấp dịch vụ đó sẽ bắt buộc phải đảm bảo sự bảo mật của thông tin này theo như chính sách bảo vệ dữ liệu này và/hoặc các yêu cầu quy định về bảo mật thông tin. Các nhà cung cấp dịch vụ này bắt buộc phải tuân theo theo điều khoản hợp đồng các quy định pháp luật về bảo mật thông tin và sẽ không được hiểu là một bên thứ ba trong ngữ cảnh của các quy định đó. Sẽ không có bất kỳ trường hợp nào mà thông tin cá nhân của Khách hàng bị tiết lộ hoặc bán. Việc bảo mật thông tin của Ngân hàng và tính bảo mật của thông tin sẽ luôn được bảo đảm trong việc liên kết với các nhà cung cấp dịch vụ đó.

- 12.7 Các biện pháp bảo mật thông tin bổ sung: Khách Hàng lưu ý rằng thông tin cá nhân Khách Hàng tiết lộ trực tuyến (ví dụ: các phiên chat, qua thư điện tử, trong diễn đàn, cộng đồng) có thể được thu thập và sử dụng bởi các bên thứ ba. Khách Hàng do đó có thể nhận được các thông điệp không mong muốn nếu Khách Hàng tiết lộ thông tin cá nhân trực tuyến trong các kênh mà có sự truy cập của cộng đồng. Khách Hàng cần luôn đảm bảo sự cẩn trọng và trách nhiệm khi trực tuyến và đảm bảo sự bí mật của mật khẩu và/hoặc các thông tin cá nhân khác của mình.
- 12.8 Phân tích dữ liệu Google Analytics: cho mục đích phân tích và hỗ trợ các hoạt động tiếp thị trực tuyến, CIMB sử dụng Google Analytics, một dịch vụ phân tích web cung cấp bởi tập đoàn Google. Google Analytics cũng sử dụng cookies. CIMB đã kích hoạt tùy chọn Google theo đó vô danh hóa địa chỉ IP trên website của Ngân hàng.
- 12.9 Ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến: nếu Khách hàng sử dụng ứng dụng Ngân Hàng Trực Tuyến, thông tin của Khách Hàng sẽ được chuyển đến CIMB theo hình thức mã hóa trong suốt quá trình đăng nhập. Ngoài ra, trong suốt quá trình đăng nhập, Khách Hàng có thể chuyển thông tin người sử dụng theo dạng vô danh hóa nếu Khách Hàng lựa chọn các ô tùy chọn cho phép tương ứng. Những thông tin này sẽ giúp Ngân Hàng tối ưu hóa sản phẩm và dịch vụ cung cấp đến cho Khách Hàng.

13. ĐỊNH NGHĨA

- 13.1 **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.
- 13.2 **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 nối, 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....

- 13.3 **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.
- 13.4 **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 dùng một lần (“OTP”) và mã phản hồi tạo ra bởi CIMB.
- 13.5 **Chữ Ký Điện Tử** là được tạo lập dưới hình thức từ, chữ, số, ký hiệu hoặc các hình thức khác bằng thiết bị điện tử, gắn liền hoặc đính kèm một cách hợp lý với Chứng từ điện tử, có khả năng xác thực danh tính của người ký Chứng từ điện tử và xác nhận sự chấp thuận của người đó với Chứng từ điện tử được ký.
- 13.6 **Chứng Từ Điện Tử** là các dữ liệu điện tử được tạo lập trên hệ thống của Ngân Hàng để sử dụng trong các giao dịch Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Khách Hàng tại Ngân Hàng. 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.
- 13.7 **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.
- 13.8 **Dịch Vụ** có nghĩa là bất kỳ Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến và/hoặc dịch vụ cụ thể cung cấp bởi Ngân hàng tùy từng thời điểm.
- 13.9 **Ngân Hàng** hoặc **CIMB** có nghĩa là Ngân hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam, bao gồm hội sở chính, các chi nhánh, địa điểm giao dịch và bao gồm cả những người kế thừa.
- 13.10 **Tài Khoản Truy Cập** là dãy ký tự được khởi tạo bởi Khách Hàng phù hợp các yêu cầu về định dạng dãy ký tự được quy định tại từng kênh truy cập Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến.
- 13.11 **Khách Hàng** nghĩa là người đăng ký và sử dụng Dịch Vụ cung cấp bởi CIMB.
- 13.12 **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.

CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ LIÊN KẾT VỚI ĐỐI TÁC CỦA CIMB

Các điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ Liên Kết với Đối Tác của CIMB (“**Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Liên Kết**” này) cùng với đề nghị cung cấp dịch vụ ngân hàng của Chủ Thẻ và Biểu Phí Thẻ do CIMB phát hành sẽ tạo thành hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ giữa Chủ Thẻ và CIMB. Chủ Thẻ theo đây đồng ý rằng bằng việc đăng ký sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ đồng ý với và chịu sự ràng buộc bởi Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Liên Kết này.

Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Liên Kết này phải được đọc cùng với và là một phần không thể tách rời của bản Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung, Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng.

1. ĐỊNH NGHĨA

1.1 **Ngân Hàng** hoặc **CIMB** có nghĩa là Ngân hàng TNHH Một Thành Viên CIMB Việt Nam, bao gồm hội sở chính, các chi nhánh, địa điểm giao dịch và bao gồm cả những người kế thừa.

1.2 **Thẻ Liên Kết** (sau đây gọi tắt là “**Thẻ**”) là thẻ ngân hàng do Ngân Hàng phát hành cho Khách Hàng trên cơ sở thỏa thuận hợp tác giữa Ngân Hàng với Đối Tác trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn các loại thẻ sau:

(i) **Thẻ Trả Trước** nghĩa là thẻ 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.

(ii) **Thẻ Ghi Nợ** nghĩa là thẻ ghi nợ do Ngân Hàng phát hành cho Chủ Thẻ, có liên kết với Tài Khoản của Chủ Thẻ tại Ngân Hàng. Thẻ Ghi Nợ bao gồm thẻ vật lý và thẻ phi vật lý, được phát hành theo yêu cầu của Chủ Thẻ.

Thẻ Ghi Nợ phi vật lý là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất nhưng vẫn chứa các thông tin trên thẻ, không phát hành phôi thẻ. Thẻ Ghi Nợ phi vật lý có thể được in ra thẻ vật lý khi Chủ Thẻ có yêu cầu.

1.3 **Chủ Thẻ** là cá nhân đăng ký mở Thẻ và được Ngân Hàng phát hành Thẻ để sử dụng.

1.4 **Tài Khoản** là tài khoản thanh toán do Khách Hàng mở tại Ngân Hàng và được Ngân Hàng liên kết với Thẻ Ghi Nợ để thực hiện các Giao Dịch Thẻ.

1.5 **Đối Tác** là các cá nhân, tổ chức có thỏa thuận hợp tác với Ngân Hàng để phát triển các sản phẩm Thẻ Liên Kết.

1.6 **Biểu Phí Thẻ** nghĩa là biểu phí dịch vụ áp dụng đối với Thẻ Trả Trước/ Thẻ Ghi Nợ do CIMB ban hành trong từng thời kỳ và được công bố trên trang điện tử của Ngân Hàng và/hoặc các địa điểm giao dịch và/hoặc trên ứng dụng ngân hàng di động của Ngân Hàng.

1.7 **Số Dư Thẻ** là giá trị tiền còn lại trong Thẻ Trả Trước mà Chủ Thẻ có thể sử dụng tại một thời điểm nhất định.

- 1.8 **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.
- 1.9 **Chíp Điện Tử** nghĩa là bất kỳ chíp điện tử nào được gắn trong Thẻ Ghi Nợ.
- 1.10 **CVV2** nghĩa là một số gồm 3 chữ số được in trên mặt thẻ vì mục đích bảo mật.
- 1.11 **EFTPOS** là giao dịch điện tử thực hiện tại điểm thanh toán thẻ, một tiện ích hỗ trợ dịch vụ ngân hàng bán lẻ cho phép Chủ Thẻ dùng tiền trong Tài Khoản của mình để thanh toán cho dịch vụ, hàng hóa qua Thẻ Ghi Nợ.
- 1.12 **Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ** nghĩa là nhà cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng Thẻ Ghi Nợ.
- 1.13 **Số PIN** nghĩa là mã số nhận diện cá nhân, gồm dãy các con số Chủ Thẻ sử dụng cho Thẻ Ghi Nợ thông qua phương thức ngân hàng trực tuyến.
- 1.14 **ATM PLUS** là hệ thống ATM toàn cầu của VISA, qua đó Chủ Thẻ có thể dùng Thẻ Ghi Nợ và số PIN để truy cập khoản tiền hiện có trong Tài Khoản khi đang ở nước ngoài.

2. ĐĂNG KÝ THẺ

- 2.1 Chủ Thẻ phải là công dân Việt Nam từ 18 tuổi trở lên (áp dụng đối với Thẻ Ghi Nợ) hoặc 16 tuổi trở lên (áp dụng đối với Thẻ Trả Trước) có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.
- 2.2 Thông tin đăng ký sử dụng Thẻ được khai báo bởi Chủ Thẻ trong quá trình đăng ký sử dụng dịch vụ Thẻ trên ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến. Chủ Thẻ có trách nhiệm cung cấp thông tin một cách trung thực, đầy đủ, chính xác và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với thông tin mà mình cung cấp.
- 2.3 Ngân Hàng có toàn quyền hủy, thu hồi Thẻ và/hoặc bất kỳ Dịch Vụ nào được cung cấp tại bất kỳ thời điểm nào và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ về quyết định thu hồi đó nếu cần thiết theo quy định của pháp luật.
- 2.4 Vào bất kỳ thời điểm nào, Thẻ luôn là tài sản của Ngân Hàng, sẽ được Ngân Hàng cung cấp theo yêu cầu của Khách Hàng hoặc đại lý ủy quyền hợp lệ của Ngân Hàng. Chủ Thẻ không được chuyển nhượng Thẻ cho người khác và phải bảo quản, cất giữ Thẻ cẩn trọng.
- 2.5 Chủ Thẻ cam kết không sử dụng hoặc cho phép sử dụng Thẻ vào mục đích bất hợp pháp hoặc trái với các quy định của pháp luật về bất kỳ khía cạnh pháp lý nào.
- 2.6 Ngân Hàng không cung cấp thẻ phụ cho Thẻ Liên Kết.

3. SỐ DƯ THẺ

Chủ Thẻ không được phép thực hiện các giao dịch vượt quá số dư hiện có trên Thẻ hoặc Tài Khoản

Số Dư Thẻ hoặc số dư Tài Khoản sẽ được ghi nợ với số tiền của bất kỳ khoản thanh toán và/hoặc giao dịch nào bởi việc sử dụng Thẻ tương ứng. Chủ Thẻ phải luôn duy trì số dư đủ để thực hiện các giao dịch đó.

4. SỬ DỤNG THẺ

4.1 Điều khoản chung

- (i) Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ để thanh toán cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào, bao gồm việc mua hàng hóa hoặc dịch vụ bị cấm theo quy định của pháp luật.
- (ii) Chủ Thẻ phải hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Ngân Hàng đối với các giao dịch ghi có nhằm vào tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ hoặc những giao dịch ghi nợ từ Thẻ khi Thẻ không đủ số dư hoặc Thẻ hết hạn sử dụng hoặc Thẻ bị ngưng sử dụng. Theo đó, Chủ Thẻ đồng ý để Ngân Hàng tự động trích tiền từ các Tài Khoản của Chủ Thẻ để thanh toán khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Chủ Thẻ.
- (iii) Chủ Thẻ phải thực hiện các biện pháp đảm bảo an toàn cho Thẻ và cam kết không tiết lộ số PIN cho bất kỳ ai, trong bất kỳ trường hợp nào.
- (iv) Chủ Thẻ được quyền hưởng các ưu đãi do Đối Tác thực hiện dành cho Chủ Thẻ theo thể lệ và thông báo của Đối Tác tùy từng thời kỳ. Ngân Hàng không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với Khách Hàng liên quan đến các chương trình ưu đãi do Đối Tác cung cấp và thực hiện.
- (v) Chủ Thẻ xác nhận và đồng ý rằng Chủ Thẻ có thể đăng nhập, tiếp cận hoặc truy cập một số thông tin liên quan đến Thẻ từ phần mềm, ứng dụng di động của Đối Tác thông qua trang web nhúng cho Ngân Hàng điều hành và quản trị. Trong trường hợp này, Chủ Thẻ cam kết tuyệt đối bảo mật thông tin đăng nhập vào ứng dụng di động của Đối Tác như thể các thông tin đăng nhập này là thông tin đăng nhập để sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng. Chủ Thẻ cam kết chịu toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc Đối Tác biết, lưu giữ và sử dụng thông tin của Chủ Thẻ khi sử dụng ứng dụng di động của Đối Tác.
- (vi) Chủ Thẻ đồng ý ủy quyền vô điều kiện, không hủy ngang và liên tục trong suốt thời hạn sử dụng Thẻ cho Ngân Hàng chia sẻ thông tin về Số Dư Thẻ, số dư Tài Khoản và thông tin về giao dịch Thẻ cho Đối Tác. Ngân Hàng sẽ thực hiện việc chia sẻ các thông tin trên khi nhận được yêu cầu từ Đối Tác cho mục đích để Đối Tác thực hiện các chương trình ưu đãi cho Chủ Thẻ tùy từng thời điểm căn cứ trên các giao dịch của Chủ Thẻ trong quá trình sử dụng Thẻ.
- (vii) Chủ Thẻ hiểu rằng các sự cố và rủi ro có thể xảy ra với các hệ thống máy tính, hệ thống đường truyền và hệ thống xử lý của Ngân Hàng và Đối Tác. Khách Hàng xác nhận đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi ro có thể phát sinh khi sử dụng Thẻ từ ứng dụng và đồng ý miễn trừ pháp lý cho Ngân Hàng về mọi rủi ro phát sinh. Các rủi ro này có thể bao gồm tính bảo mật, tính liên tục không bị gián đoạn, sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị, vi rút, các lỗi kỹ thuật, gian lận hoặc các rủi ro khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng gây nên.
- (viii) Ngân Hàng được miễn trừ khỏi bất kỳ trách nhiệm và nghĩa vụ nào đối với các khiếu nại, khiếu kiện phát sinh liên quan đến các chương trình ưu đãi khi sử dụng Thẻ cho Chủ Thẻ mà Ngân Hàng không triển khai.

4.2 Sử dụng Thẻ Trả Trước

- (a) Thẻ Trả Trước được sử dụng để thực hiện các giao dịch thanh toán trực tuyến; thanh toán tiền, hàng hóa dịch vụ trên trang điện tử và các ứng dụng điện tử trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân Hàng trong phạm vi số tiền mà Chủ Thẻ đã nạp trước vào Thẻ và không vượt quá hạn mức thanh toán hàng ngày theo quy định của Ngân Hàng tùy từng thời điểm.
- (b) Chủ Thẻ đồng ý rằng bất kỳ giao dịch nào được thực hiện và ghi nhận, lưu trữ tại hệ thống của Ngân Hàng được xem là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc đối với Chủ Thẻ cho tất cả các mục đích.
- (c) Chủ Thẻ phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết, chính xác mà Ngân Hàng yêu cầu để phê duyệt các giao dịch liên quan trong quá trình sử dụng Thẻ.
- (d) Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với các giao dịch phát sinh từ Thẻ và/hoặc toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ được thực hiện do sai sót của Chủ Thẻ hoặc việc bị lợi dụng bởi bất kỳ người nào khác. Đồng thời, Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm về mục đích sử dụng Thẻ, nguồn tiền nạp vào Thẻ.
- (e) Trong phạm vi pháp luật cho phép, nếu đồng tiền bút toán khác Đồng Việt Nam, Ngân Hàng sẽ áp dụng tỷ giá giữa hai loại tiền tệ để chuyển đổi, phí quản lý giao dịch nước ngoài, và bất kỳ phí giao dịch nào khác được thu bởi tổ chức thẻ quốc tế VISA cho Ngân Hàng.

Tỷ giá chuyển đổi sẽ được áp dụng theo tỷ giá do Ngân Hàng quy định tại ngày bút toán giao dịch. Chủ Thẻ có thể tra cứu phí quản lý giao dịch nước ngoài tại Biểu Phí Ngân Hàng được quy định theo từng thời kỳ.

- (f) Việc thanh toán tại các cổng thanh toán trực tuyến hoặc cho các giao dịch được phép khác thực hiện bởi Chủ Thẻ tại Việt Nam hoặc nước ngoài sẽ được áp dụng các phí tương ứng được cung cấp tại Biểu Phí Ngân Hàng được quy định theo từng thời kỳ.
- (g) Một giao dịch mua hàng hóa/dịch vụ từ Thẻ và việc ghi có số tiền vào Thẻ do việc trả hoặc hủy việc mua bán hàng hóa/dịch vụ là hai giao dịch tách biệt. Giao dịch hoàn tiền, sau khi trừ đi các phí hoàn trả hoặc hủy (nếu có), sẽ chỉ được ghi có vào Số Dư Thẻ khi Ngân Hàng nhận được giao dịch đó từ các điểm thanh toán hoặc cổng thanh toán trực tuyến chấp nhận thanh toán bằng thẻ VISA.
- (h) Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ việc thất bại trong việc cung cấp bất kỳ Dịch Vụ hoặc thực hiện các nghĩa vụ dưới đây nếu việc thất bại đó là do (trực tiếp hoặc gián tiếp) bất kỳ khiếu kiện hoặc tình huống nào ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ hậu quả hoặc thiệt hại gián tiếp từ việc sử dụng Thẻ, ngoại trừ những thiệt hại gây ra từ lỗi hoặc sơ suất rõ ràng từ phía Ngân Hàng. Số Dư Thẻ sẽ được trừ mức tiền đó mà Ngân Hàng có thể xem xét thấy hợp lý với điều kiện Ngân Hàng đã thông báo một cách hợp lý việc trừ tiền đó đến Chủ Thẻ.
- (i) Ngân Hàng không chịu bất kỳ trách nhiệm nào cho việc từ chối giao dịch của bất kỳ cổng thanh toán trực tuyến nào đăng ký với mạng VISA nếu không phải do lỗi của Ngân Hàng. Ngân hàng cũng không phải chịu trách nhiệm cho bất kỳ hình thức nào mà hàng hóa và dịch vụ được cung cấp đến cho Chủ thẻ nếu không phải do lỗi của Ngân Hàng. Không có bất kỳ khiếu nại nào của Chủ Thẻ đến cho cổng thanh toán trực tuyến sẽ loại trừ Chủ Thẻ khỏi nghĩa vụ của Chủ Thẻ đối với Ngân Hàng như dưới đây. Cụ thể, việc thiết lập, thay đổi hoặc hủy việc ủy quyền trừ tiền trực tiếp cho bất kỳ giao dịch thanh toán nào sẽ được trừ vào Số Dư Thẻ hoàn toàn là giữa Chủ Thẻ và (các) cổng thanh toán trực tuyến đó. Ngân Hàng có toàn quyền không thiết lập, thay đổi hoặc hủy các thỏa thuận đó trong trường hợp có khiếu kiện giữa Chủ Thẻ và cổng thanh toán trực tuyến đăng ký với VISA.

- (j) Thẻ được chấp nhận tại các điểm/cổng thanh toán trực tuyến chấp nhận thẻ VISA và Chủ Thẻ sẽ phải chịu trách nhiệm cho các giao dịch đó.

4.3 Sử dụng Thẻ Ghi Nợ

- (i) Chủ Thẻ sử dụng Thẻ Ghi Nợ vật lý để thực hiện các giao dịch gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do CIMB, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.

Thẻ Ghi Nợ phi vật lý để được sử dụng để thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán trực tuyến; thanh toán tiền, hàng hóa dịch vụ trên trang điện tử và các ứng dụng điện tử trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân Hàng.

- (ii) Ngân Hàng sẽ ghi nợ Tài Khoản của Chủ Thẻ cho tất cả các giao dịch được Chủ Thẻ hoặc các Đồng Chủ Thẻ khác cho phép. Giao dịch có thể được cho phép bằng cách:
 - (a) sử dụng Thẻ Ghi Nợ, cùng hoặc không cùng với số PIN, thông qua bất kỳ phương thức ngân hàng trực tuyến nào có liên quan;
 - (b) xuất trình Thẻ Ghi Nợ vật lý cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ và ký vào hóa đơn hoặc giấy tờ khác được Ngân Hàng chấp nhận cho phép thực hiện giao dịch.;
 - (c) cung cấp chi tiết Thẻ Ghi Nợ (mà không xuất trình thẻ trực tiếp hoặc không quét thẻ) cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ hoặc bất kỳ bên nào khác để thanh toán, trực tiếp hoặc thông qua một bên thứ ba, theo cách thức được Ngân Hàng chấp nhận; hoặc
 - (d) chuyển tiền điện tử sử dụng phương thức ngân hàng trực tuyến có liên quan.
- (iii) Khi Chủ Thẻ cho phép thực hiện một giao dịch, Chủ Thẻ đồng ý thanh toán số tiền của giao dịch đó.
- (iv) Mọi giao dịch có hiệu lực vào ngày thực hiện giao dịch và sẽ được hạch toán vào Tài Khoản vào ngày Ngân Hàng nhận được giao dịch. Theo đó, ngày mà Ngân Hàng nhận được một giao dịch để xử lý có thể không phải là ngày giao dịch được thực hiện.
- (v) Thẻ Ghi Nợ có thể sử dụng trong phạm vi lãnh thổ trong và ngoài Việt Nam và được chấp nhận bởi các tổ chức tài chính và Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ có thể hiện biểu tượng thẻ VISA. Tuy nhiên, không có đảm bảo nào về việc Thẻ Ghi Nợ sẽ được chấp nhận để mua bán hàng hóa và dịch vụ tại các địa điểm nói trên.
- (vi) Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm:
 - (a) nếu bất kỳ tổ chức tài chính hoặc Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ nào có trưng bày biểu tượng thẻ VISA từ chối chấp nhận hoặc từ chối thanh toán bằng Thẻ Ghi Nợ;
 - (b) đối với hàng hóa hoặc dịch vụ được mua bằng Thẻ Ghi Nợ; và
 - (c) nếu tiền mua hàng hóa và dịch vụ bằng Thẻ Ghi Nợ khác với tiền mua hàng hóa và dịch vụ cùng loại bằng tiền mặt.

(vii) Bất kỳ khiếu nại nào về hàng hóa hoặc dịch vụ được mua bằng Thẻ Ghi Nợ phải được giải quyết trực tiếp với Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ có liên quan.

(viii) Sử dụng Thẻ Ghi Nợ ở nước ngoài:

(a) Chủ Thẻ không thể sử dụng Thẻ Ghi Nợ để gửi tiền vào hoặc chuyển tiền giữa các Tài Khoản tại các máy ATM PLUS ở nước ngoài trừ khi có sự đồng ý và cho phép của Ngân Hàng.

(b) Phí giao dịch và phí quản lý giao dịch nước ngoài được áp dụng khi sử dụng các máy ATM PLUS ở nước ngoài. Nếu số tiền giao dịch lớn hơn số dư hiện có thì giao dịch đó sẽ bị từ chối và sẽ bị tính phí.

Một số điểm ATM PLUS ở nước ngoài có thể tính thêm phụ phí khi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ Ghi Nợ vật lý để rút tiền. Các khoản phụ phí sẽ không thể hiện thành một mục riêng trong Bản Sao Kê Tài Khoản mà sẽ được gộp chung trong tổng số tiền giao dịch.

(c) Tỷ Giá Ngoại Hối và Chuyển Đổi Tiền Tệ:

Tất cả các giao dịch Thẻ Ghi Nợ được thực hiện tại nước ngoài (được Ngân Hàng xác định căn cứ vào thông số về địa điểm giao dịch do bên bán hàng thiết lập với Ngân Hàng thanh toán theo quy định của các Tổ chức Thẻ quốc tế) bằng Đồng Việt Nam hoặc các loại tiền tệ không phải Đồng Việt Nam sẽ được ghi nợ vào Tài Khoản sau khi quy đổi sang Đồng Việt Nam cộng thêm phí quản lý giao dịch ngoại tệ do Ngân Hàng quy định tại từng thời kỳ theo từng trường hợp như sau:

- giao dịch Thẻ Ghi Nợ được thực hiện bằng Đô-la Mỹ sẽ được quy đổi sang Đồng Việt Nam.
- giao dịch Thẻ Ghi Nợ được thực hiện bằng tất cả các loại tiền tệ không phải là Đô-la Mỹ hoặc Đồng Việt Nam sẽ được quy đổi trực tiếp sang Đồng Việt Nam hoặc trước tiên quy đổi sang Đô-la Mỹ và sau đó sang Đồng Việt Nam.
- tỷ giá ngoại hối sẽ được xác định theo tỷ giá ngoại hối do VISA quyết định và/hoặc quy định của Ngân Hàng từng thời kỳ. Tỷ giá ngoại hối được sử dụng là tỷ giá ngoại hối vào ngày mà giao dịch được ghi nhận vào tài khoản thanh toán liên kết vào Thẻ Ghi Nợ của Chủ Thẻ (để làm rõ, không áp dụng tỷ giá vào ngày giao dịch).

(ix) Ngân Hàng không cấp bất kỳ khoản tín dụng nào đối với Thẻ Ghi Nợ. Chọn nút “credit” tại các máy ATM hoặc điểm dịch vụ EFTPOS khi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ Ghi Nợ để rút tiền (áp dụng đối với thẻ vật lý) hoặc mua hàng sẽ cho phép Chủ Thẻ truy cập khoản tiền hiện có trong Tài Khoản của Chủ Thẻ và việc này không có nghĩa là Chủ Thẻ được cấp bất kỳ khoản tín dụng nào đối với Tài Khoản đó.

5. CHỈ THỊ ĐIỆN TỬ

5.1 Chủ Thẻ xác nhận rằng Ngân Hàng sẽ thực hiện theo các chỉ thị do Chủ Thẻ đưa ra thông qua Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến (“**Chỉ Thị Điện Tử**”). Chỉ Thị Điện Tử do Chủ Thẻ đưa ra sẽ ràng buộc Chủ Thẻ và không thể được hủy bỏ, sửa đổi hoặc thay đổi trừ khi được Ngân Hàng cho phép.

- 5.2 Trường hợp Chủ Thẻ rút tiền mặt từ một Tài Khoản bằng cách đưa ra Chỉ Thị Điện Tử mà có sự khác biệt giữa số tiền mặt nhận được và số tiền ghi trên biên lai thì Chủ Thẻ phải thông báo ngay cho Ngân Hàng và cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ. Ngân Hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Chủ Thẻ không thông báo kịp thời về sự khác biệt nói trên.
- 5.3 Trường hợp Chủ Thẻ gửi tiền vào một Tài Khoản bằng cách đưa ra Chỉ Thị Điện Tử mà có sự khác biệt giữa số tiền thực gửi và số tiền Ngân Hàng thực nhận thì số tiền Ngân Hàng thực nhận sẽ có tính chung cuộc và quyết định.
- 5.4 Trường hợp Chủ Thẻ thanh toán cho hoặc thực hiện giao dịch với bất kỳ Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ nào bằng một Chỉ Thị Điện Tử hoặc bằng cách tiết lộ thông tin về Thẻ Ghi Nợ cho Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ đó (mà không xuất trình thẻ trực tiếp hoặc không quẹt Thẻ Ghi Nợ), thì Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ Thẻ hiểu rõ và chấp nhận các rủi ro đi kèm theo hành động nói trên, đồng thời sẽ miễn trách và bảo đảm cho Ngân Hàng không bị tổn hại từ bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Chủ Thẻ có thể phải chịu liên quan đến các chỉ thị hoặc việc tiết lộ thông tin như vậy.
- 5.5 Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với việc bất kỳ Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ nào từ chối chấp nhận Chỉ Thị Điện Tử nếu không phải do lỗi của Ngân Hàng.

6. TRUY VẤN THÔNG TIN THẺ

Chủ Thẻ có thể truy vấn các thông tin số thẻ, ngày hết hạn, mã CVV2, Số Dư Thẻ, số dư Tài Khoản (áp dụng đối với Thẻ Ghi Nợ), lịch sử giao dịch Thẻ ngay khi Thẻ được phát hành trên hệ thống của Ngân Hàng thông qua ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng hoặc qua trang web nhúng do Ngân Hàng quản trị và điều hành trên ứng dụng di động của Đối Tác. Trường hợp yêu cầu phát hành Thẻ Ghi Nợ vật lý, Chủ Thẻ hiểu và đồng ý rằng các thông tin nêu trên có thể được truy vấn trước khi Chủ Thẻ nhận được thẻ vật lý để thực hiện các giao dịch trực tuyến, theo đó, Chủ Thẻ hiểu rõ và chấp nhận các rủi ro đi kèm theo hành động nói trên, đồng thời sẽ miễn trách và bảo đảm cho Ngân Hàng không bị tổn hại từ bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Chủ Thẻ có thể phải chịu liên quan đến các chỉ thị như vậy của Chủ Thẻ.

7. HẠN MỨC GIAO DỊCH THẺ

- 7.1 Các hạn mức thanh toán, hạn mức nạp tiền vào tài khoản Thẻ và các hạn mức giao dịch khác trong việc sử dụng Thẻ đối với Chủ Thẻ sẽ được thiết lập theo mức ấn định của Ngân Hàng hoặc theo đề nghị của Chủ Thẻ trong giới hạn của hạn mức Thẻ theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ. Hạn mức giao dịch Thẻ có thể có sự khác nhau giữa các giao dịch trong và ngoài nước, phương tiện sử dụng và đối tượng Khách Hàng theo phân loại của Ngân Hàng.
- 7.2 Chủ Thẻ có thể yêu cầu thay đổi hạn mức giao dịch Thẻ trong giới hạn của hạn mức Thẻ theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ tại thông qua ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc qua ứng dụng/phần mềm nhúng do Ngân Hàng quản trị và điều hành trên ứng dụng di động của Đối Tác tương ứng với từng loại Thẻ. Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ Thẻ hiểu rõ các rủi ro đi kèm theo việc điều chỉnh hạn mức sử dụng Thẻ, đồng thời sẽ chịu trách nhiệm về mọi tổn thất và thiệt hại mà Chủ Thẻ có thể phải chịu phát sinh từ hoặc liên quan đến việc điều chỉnh hạn mức nói trên.

8. BẢO MẬT THẺ, MẬT KHẨU VÀ SỐ PIN

- 8.1 Chủ Thẻ phải bảo mật tuyệt đối mọi thông tin của Thẻ và không cho phép bất kỳ người nào khác sử dụng và phải ngăn ngừa, bảo vệ Thẻ khỏi việc sử dụng trái phép.
- 8.2 Chủ Thẻ phải tuân thủ các quy định sau đây để bảo mật Thẻ:

- (i) ký tên vào mặt sau Thẻ Ghi Nợ vật lý ngay khi nhận được;
- (ii) vào ngày hết hạn, hủy Thẻ Ghi Nợ vật lý bằng cách cắt thẻ ra làm đôi theo đường chéo (kể cả Chíp Điện Tử trên Thẻ Ghi Nợ);
- (iii) thực hiện các biện pháp hợp lý nhằm bảo vệ Thẻ không bị mất hoặc bị đánh cắp;
- (iv) thông báo cho Ngân Hàng ngay khi Chủ Thẻ biết rằng Thẻ đã bị mất hoặc bị đánh cắp, hoặc các chi tiết của Thẻ Ghi Nợ hoặc tài khoản thanh toán đã bị người khác sử dụng mà không được phép của Chủ Thẻ;
- (v) Chủ Thẻ phải luôn bảo quản Thẻ, bảo mật mật khẩu, số PIN, các mã số xác nhận Chủ Thẻ khác (nếu có), các thông tin thẻ, thông tin giao dịch bằng Thẻ. Chủ Thẻ không được: (a) cung cấp mật khẩu hoặc số PIN hoặc mã CVV2 cho bất kỳ người nào khác; (b) cho phép bất kỳ người nào khác nhìn thấy Chủ Thẻ nhập hoặc nghe lén Chủ Thẻ cung cấp mật khẩu hoặc số PIN hoặc mã CVV2; (c) ghi lại mật khẩu, số PIN hoặc mã CVV2 trên Thẻ Ghi Nợ hoặc trên bất kỳ vật nào được mang theo hoặc đặt gần Thẻ Ghi Nợ mà có thể bị mất, bị đánh cắp hoặc sử dụng sai mục đích cùng với Thẻ Ghi Nợ dù mật khẩu hoặc số PIN của Chủ Thẻ được nguy trang tốt đến mức nào đi nữa; và
- (vi) Chủ Thẻ phải đảm bảo rằng Chíp Điện Tử luôn được bảo vệ không bị sử dụng sai mục đích, bị hư hại, phá hủy hoặc được bảo vệ khỏi bất kỳ hình thức sử dụng trái phép nào. Chỉ có Chủ Thẻ mới có thể sử dụng Chíp Điện Tử cho các dịch vụ hiện có. Thẻ Ghi Nợ vật lý có thể bị thu lại nếu Chíp Điện Tử bị bất kỳ người khác mà không phải là Chủ Thẻ sử dụng.

8.3 Chủ Thẻ hoàn toàn nhận thức rằng việc không tuân thủ các quy định bảo mật nêu tại điều này sẽ làm tăng trách nhiệm của Chủ Thẻ đối với bất kỳ việc sử dụng Thẻ trái phép nào. Chủ Thẻ sẽ miễn cho Ngân Hàng khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến các thiệt hại do hoặc liên quan đến việc Chủ Thẻ không tuân thủ quy định như nói trên.

9. MẤT THẺ, SỬ DỤNG THẺ TRÁI PHÉP, ĐỂ LỘ THÔNG TIN THẺ

- 9.1 Chủ Thẻ phải thông báo cho Ngân Hàng và/hoặc chủ động thực hiện khóa Thẻ trên ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng hoặc qua ứng dụng/phần mềm nhúng do Ngân Hàng quản trị và điều hành trên ứng dụng của Đối Tác ngay khi Chủ Thẻ biết rằng Thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp, hoặc các thông tin chi tiết của Thẻ bị lộ hoặc đã bị người khác sử dụng mà không được phép của Chủ Thẻ.
- 9.2 Khi nhận được thông báo của Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ tiến hành ngay việc khóa Thẻ. Thời hạn Ngân Hàng hoàn thành việc xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ là năm (05) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo của Chủ Thẻ. Nếu Chủ Thẻ tìm thấy Thẻ Ghi Nợ đã bị mất hoặc bị đánh cắp thì Chủ Thẻ phải hủy Thẻ Ghi Nợ đó bằng cách cắt thẻ làm đôi theo đường chéo (kể cả Chíp Điện Tử gắn trên Thẻ Ghi Nợ).
- 9.3 Chủ Thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và rủi ro (nếu phát sinh) về tất cả các giao dịch liên quan đến Thẻ và cho mọi thiệt hại phát sinh từ việc mất Thẻ, sử dụng Thẻ trái phép hoặc để lộ thông tin Thẻ được thực hiện trước khi Ngân Hàng cung cấp xác nhận bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo hợp lệ nào khác rằng Ngân Hàng đã tiếp nhận và xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ.
- 9.4 Nếu Thẻ bị sử dụng trái phép sau khi Ngân Hàng cung cấp xác nhận bằng văn bản hoặc hình thức thông báo hợp lệ khác rằng Ngân Hàng đã tiếp nhận và xử lý thông báo nhận được từ Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ chịu trách nhiệm cho tổn thất và sẽ đền bù cho tổn thất gây ra từ việc mất Thẻ, việc sử dụng Thẻ trái phép hoặc để lộ thông tin đó.

- 9.5 Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền khóa Thẻ trong trường hợp Ngân Hàng nhận thấy rằng Thẻ đã bị lộ thông tin hoặc sử dụng trái phép. Ngân Hàng được miễn trừ mọi trách nhiệm và rủi ro phát sinh liên quan đến các hành vi bất hợp pháp phát sinh từ Thẻ trong trường hợp Chủ Thẻ làm lộ các thông tin trên Thẻ và các thông tin bảo mật khác liên quan đến Thẻ vì bất kỳ lý do gì.
- 9.6 Chủ Thẻ phải bồi thường cho Ngân Hàng về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh từ việc phát hành và sử dụng Thẻ mà Ngân Hàng phải chịu.
- 9.7 Khi Chủ Thẻ yêu cầu cấp lại Thẻ, Ngân Hàng sẽ có quyền thu phí thay thế Thẻ (nếu có) bằng cách trừ vào Số Dư Thẻ hoặc ghi nợ vào Tài Khoản (áp dụng đối với Thẻ Ghi Nợ). Phí cấp lại Thẻ sẽ được áp dụng theo Biểu Phí của Ngân Hàng được quy định theo từng thời kỳ.

10. PHÍ VÀ LỆ PHÍ

- 10.1 Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, kịp thời tất cả các khoản phí và lệ phí liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ cho Ngân Hàng. Các loại phí phát sinh sẽ được khấu trừ trực tiếp vào Số Dư Thẻ hoặc Tài Khoản, trường hợp Số Dư Thẻ/ số dư Tài Khoản không đủ để khấu trừ thì Chủ Thẻ có trách nhiệm nạp thêm tiền vào Thẻ hoặc Tài Khoản hoặc thanh toán trực tiếp tiền phí tại các quầy giao dịch cho Ngân Hàng.
- 10.2 Chi tiết về các loại phí áp dụng cho Thẻ được nêu trong Biểu phí Thẻ do Ngân Hàng phát hành tương ứng với từng loại Thẻ và là một phần không thể tách rời của bản Điều Khoản và Điều Kiện Thẻ Liên Kết này. Với thông báo bằng văn bản trước bảy (07) ngày cho Khách Hàng, 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 và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ bằng một trong các hình thức: (i) gửi thông báo qua thư điện tử đã đăng ký của Khách Hàng, hoặc (ii) niêm yết tại trụ sở của Ngân Hàng hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng, hoặc (iii) công bố trên website chính thức của Ngân Hàng, hoặc (iv) theo hình thức thông báo khác do Ngân Hàng quyết định.
- 10.3 Việc Khách Hàng tiếp tục truy cập và sử dụng Thẻ sau thời điểm có hiệu lực của thay đổi nêu trên được Ngân Hàng thông báo/công bố 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 có thể ngừng truy cập và thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ và cho đến khi hoàn thành thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ với Ngân Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng vẫn bị ràng buộc bởi các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ này trong việc sử dụng Thẻ có liên quan.

11. HẾT HẠN, HỦY BỎ, TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT SỬ DỤNG THẺ

- 11.1 Thẻ sẽ được coi là hợp lệ cho đến ngày cuối cùng của tháng/năm hiển thị trên Thẻ. Chủ Thẻ không thể sử dụng Thẻ khi hết thời hạn có hiệu lực ghi trên Thẻ. Vào ngày hết hạn Thẻ, Ngân Hàng sẽ không tự động mở Thẻ mới hoặc gia hạn Thẻ. Khách Hàng có thể sử dụng ứng dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến để yêu cầu phát hành Thẻ mới hoặc gia hạn Thẻ.
- 11.2 Ngân Hàng có quyền hủy, đình chỉ sử dụng Thẻ và hủy bỏ các điều khoản và điều kiện sử dụng Thẻ ngay lập tức trong các trường hợp:
- (i) Thẻ bị mất, đánh cắp, hư hỏng, sử dụng không đúng mục đích;
 - (ii) Chủ Thẻ vi phạm Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Liên Kết này;
 - (iii) Chủ Thẻ không thanh toán các khoản phí khi sử dụng Thẻ theo yêu cầu của Ngân Hàng; và

- (iv) Ngân Hàng ngừng xử lý các thanh toán liên quan đến Thẻ khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền và/hoặc theo quy định của pháp luật.
- 11.3 Ngân Hàng có quyền tạm ngừng hoặc hủy bỏ hoặc chấm dứt việc cung cấp dịch vụ Thẻ hoặc từ chối cho phép thực hiện thêm các giao dịch trên bất kỳ Tài Khoản nào tại bất kỳ thời điểm nào nếu:
- (i) Ngân Hàng, theo toàn quyền quyết định của mình, tin rằng việc sử dụng Thẻ hoặc Tài Khoản có thể gây tổn thất cho Chủ Thẻ hoặc cho Ngân Hàng;
 - (ii) Tài Khoản bị thiếu chi hoặc không đủ số dư để thanh toán các giao dịch tiếp theo hoặc có số dư bằng không (0) và không có bất kỳ giao dịch nào (trừ giao dịch thanh toán các loại phí hoặc chi phí) trên Tài Khoản trong thời gian từ sáu (06) tháng trở lên. Trong trường hợp này, không được sử dụng Thẻ cho đến khi Chủ Thẻ đã hoàn trả bất kỳ khoản thiếu chi nào (kể cả thanh toán tiền lãi phát sinh từ khoản thiếu chi đó và phí thiếu chi) và Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch nào được ghi nợ vào Tài Khoản theo bất kỳ lệnh chi định kỳ nào hoặc các lệnh thanh toán hiện hành khác hoặc bất kỳ liên kết được phép nào khác đến Tài Khoản đã bị hủy bỏ theo điều khoản này;
 - (iii) theo quan điểm hợp lý của Ngân Hàng, Chủ Thẻ đã can thiệp vào, sử dụng sai mục đích hoặc cho phép người khác sử dụng Chíp Điện Tử trên Thẻ Ghi Nợ của Chủ Thẻ. Chủ Thẻ thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi liên quan đến Thẻ giả, giao dịch gian lận, giả mạo, hoặc Chủ Thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
 - (iv) thông tin do Chủ Thẻ cung cấp không đầy đủ, chính xác hoặc không trung thực, sai sự thật;
 - (v) Tài Khoản đã bị đóng hoặc tạm ngừng hoạt động vì bất cứ lý do gì;
 - (vi) Chủ Thẻ chết, mất tích;
 - (vii) Chủ Thẻ bị bắt, khởi tố, bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc để chấp hành bản án hình sự; hoặc
 - (viii) các trường hợp khác theo quy định của Ngân Hàng và pháp luật.

- 11.4 Trường hợp Chủ Thẻ đóng Tài Khoản của mình tại Ngân Hàng thì toàn bộ các Thẻ Ghi Nợ đã phát hành liên quan đến Tài Khoản đó cũng sẽ bị hủy bỏ.

Chủ Thẻ có thể yêu cầu Ngân Hàng hủy bỏ bất kỳ Thẻ Ghi Nợ nào liên kết với Tài Khoản (kể cả Thẻ Ghi Nợ bổ sung) tại bất kỳ thời điểm nào. Chủ Thẻ vẫn phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc sử dụng Thẻ Ghi Nợ (kể cả Thẻ Ghi Nợ bổ sung) và Tài Khoản cho đến khi toàn bộ các Thẻ Ghi Nợ đã được Ngân Hàng hủy bỏ và thông báo cho Chủ Thẻ.

Chủ Thẻ chịu trách nhiệm đối với bất kỳ giao dịch được ghi nợ vào Tài Khoản theo bất kỳ yêu cầu theo định kỳ nào hoặc các lệnh ủy nhiệm chi hiện hành khác hoặc bất kỳ liên kết được phép nào khác đến Tài Khoản do việc ghi có, ghi nợ hoặc bất kỳ Thẻ Ghi Nợ nào khác đã được Ngân Hàng phát hành cho Chủ Thẻ hoặc thông qua phương thức Ngân Hàng Trực Tuyến cho đến khi yêu cầu hoặc các ủy nhiệm chi nói trên bị hủy bỏ.

12. TỪ CHỐI THANH TOÁN THẺ, TẠM KHÓA VÀ THU GIỮ THẺ

Ngân Hàng có quyền từ chối chấp nhận thanh toán bằng Thẻ; tạm khóa, thu giữ Thẻ trong các trường hợp sau:

- 12.1 Phát hiện giao dịch đó có nội dung trái với quy định pháp luật hoặc trái với tập quán sử dụng Thẻ;
- 12.2 Thẻ vật lý bị lỗi Chíp Điện Tử hoặc dải từ;
- 12.3 Thiết Bị hoặc tổ chức thanh toán thẻ không kết nối thành công được với Ngân Hàng;
- 12.4 Thẻ nhập sai số PIN;
- 12.5 Hạn mức khả dụng không đủ chi trả khoản thanh toán;
- 12.6 Giá trị của giao dịch Thẻ vượt quá giá trị giao dịch/lần, số lần giao dịch/ngày, giá trị giao dịch/ngày theo quy định của Ngân Hàng (nếu có);
- 12.7 Thẻ sử dụng để thực hiện các giao dịch bị cấm: Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác; giao dịch gian lận giả mạo; giao dịch không tại Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ);
- 12.8 Phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật;
- 12.9 Thẻ đã được Chủ Thẻ thông báo bị mất, bị hỏng;
- 12.10 Thẻ hết hạn sử dụng;
- 12.11 Thẻ bị khóa;
- 12.12 Chủ Thẻ vi phạm bất cứ thỏa thuận, hợp đồng, cam kết nào đã ký với Ngân Hàng; hoặc
- 12.13 Các trường hợp khác theo quy định của Ngân Hàng và/hoặc pháp luật hiện hành.

13. HOÀN LẠI SỐ DƯ THẺ

Số Dư Thẻ sẽ được hoàn cho Chủ Thẻ trong trường hợp: (i) hết thời hạn sử dụng Thẻ Trả Trước và Chủ Thẻ không có yêu cầu phát hành thẻ mới thay thế, (ii) khi có yêu cầu của Chủ Thẻ về việc hoàn Số Dư Thẻ. Số Dư Thẻ được hoàn cho Chủ Thẻ bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản do Khách Hàng chỉ định tùy thuộc vào toàn quyền quyết định của Ngân Hàng. Chủ Thẻ có trách nhiệm chi trả phí hoàn lại Số Dư Thẻ và các loại phí khác liên quan đến việc chuyển khoản (nếu áp dụng).

Trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày kể từ ngày hết hạn sử dụng Thẻ Trả Trước, nếu Chủ Thẻ không liên hệ với Ngân Hàng để thực hiện thủ tục nhận lại Số Dư Thẻ còn lại và/hoặc không có văn bản yêu cầu hoàn Số Dư Thẻ còn lại trong Thẻ vào một tài khoản do Chủ Thẻ chỉ định và/hoặc không có yêu cầu phát hành thẻ mới khi thẻ hết hạn, Ngân Hàng sẽ áp dụng việc thu phí quản lý đối với Số Dư Thẻ đó.

14. TRA SOÁT, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

- 14.1 Chủ Thẻ 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 Thẻ 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 Ngân Hàng hoặc qua thư điện tử cimbcare@cimb.com.

Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ không gửi biểu mẫu theo yêu cầu trong thời gian quy định, Ngân Hàng không có trách nhiệm phải điều tra và Chủ Thẻ 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, Chủ Thẻ có trách nhiệm thanh toán phí do khiếu nại sai theo quy định tại Biểu Phí Ngân Hàng tùy từng thời kỳ.

- 14.2 Thời hạn Ngân Hàng tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ tối đa sáu mươi (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 Chủ Thẻ thì các giao dịch hiển thị trên sao kê sẽ được coi là đúng và hợp lệ và Chủ Thẻ 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.
- 14.3 Ngân Hàng sẽ thực hiện các biện pháp khóa Thẻ khi Chủ Thẻ đề nghị khóa Thẻ do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với tổn thất phát sinh đối với Chủ Thẻ do việc sử dụng Thẻ sau thời điểm khóa Thẻ.
- 14.4 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 sáu mươi (60) Ngày Làm Việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ Thẻ theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Điều 14.1.
- 14.5 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 Chủ Thẻ, Ngân Hàng sẽ thực hiện bồi hoàn cho Chủ Thẻ đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ Thẻ và/hoặc không thuộc các sự kiện bất khả kháng. Trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi của các bên liên quan (tổ chức phát hành thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức thanh toán thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ), bên có lỗi có trách nhiệm bồi hoàn cho Ngân Hàng theo thỏa thuận giữa các bên phù hợp với quy định của pháp luật;
 - (ii) trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 14.4 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 Chủ Thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
 - (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 Chủ Thẻ 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 Chủ Thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.
- 14.6 Ngân Hàng được miễn trừ khỏi bất kỳ trách nhiệm và nghĩa vụ nào đối với Chủ Thẻ nếu không phải do lỗi của Ngân Hàng, bao gồm bất kỳ thiệt hại tổn thất hoặc tổn hại về danh dự, nhân phẩm hoặc danh tiếng, phát sinh từ và/hoặc có liên quan đến việc:

- (i) thực hiện các hoạt động mà Ngân Hàng cho là phù hợp với những chỉ thị, hướng dẫn của Chủ Thẻ, cho dù những chỉ thị, hướng dẫn đó có thể không được chuyển từ Chủ Thẻ;
- (ii) không thể tiếp cận những dữ liệu và/hoặc thông tin từ Thẻ;
- (iii) bất kỳ giao dịch Thẻ nào bị từ chối, Thẻ bị rút từ Chủ Thẻ hoặc chấm dứt sử dụng Thẻ; hoặc
- (iv) chuyển giao, chất lượng và/hoặc thực hiện bất kỳ sự thanh toán cho hàng hóa hoặc dịch vụ bằng việc sử dụng Thẻ.

15. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

15.1 Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm và Chủ Thẻ 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 hoặc thuế quan mà Khách Hàng hoặc Ngân Hàng có thể phải gánh chịu liên quan đến việc sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ hoặc các sự kiện bất khả kháng trừ các tổn thất hoặc phí tổn phát sinh trực tiếp do lỗi của Ngân Hàng.

15.2 Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về việc thực hiện/nghĩa vụ của Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ và các bên liên quan khác trong (các) giao dịch được thanh toán bằng Thẻ. CIMB có quyền ghi nợ số dư Thẻ bằng với giá trị hàng hóa và dịch vụ mà Chủ Thẻ đã mua bằng Thẻ bất kể hàng hóa hoặc dịch vụ được giao hay trả lại. CIMB sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp các giao dịch được Chủ Thẻ thực hiện bằng Thẻ bị từ chối/khước từ vì bất kỳ lý do gì cũng như không có nghĩa vụ bảo đảm số dư trong Thẻ đủ để thanh toán cho hàng hóa/dịch vụ bằng Thẻ.

16. THÔNG TIN

16.1 Chủ Thẻ đồng ý rằng Ngân Hàng theo toàn quyền quyết định của mình sử dụng, lưu trữ, tiết lộ, gửi, phân tích, đối chiếu, truy xuất và/hoặc trao đổi (trong hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam) thông tin cá nhân của Chủ Thẻ, tất cả thông tin liên quan đến Số Dư Thẻ và các giao dịch của Chủ Thẻ qua Ngân Hàng (gọi chung là “**Thông Tin Cá Nhân**”) tới, từ hoặc với bất kỳ người nào mà Ngân Hàng cho là cần thiết (bao gồm nhưng không giới hạn bởi các Thành Viên Tập Đoàn CIMB, bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào hoặc bên thứ ba, bất kỳ cơ quan chức năng nào được thiết lập hoặc sẽ được thiết lập bởi Ngân Hàng nhà nước Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan chức năng nào khác và/hoặc các đại lý thu hồi nợ mà có thể được chỉ định bởi Ngân Hàng) cho bất kỳ và tất cả các mục đích bao gồm nhưng không giới hạn (i) liên quan đến tài khoản, sản phẩm hoặc dịch vụ bất kỳ và/hoặc liên quan đến việc so sánh cho bất kỳ mục đích nào với bất kỳ Thông Tin Cá Nhân nào liên quan đến Chủ Thẻ trong sở hữu bởi Ngân Hàng; và/hoặc cho mục đích quảng bá, cải thiện và nâng cao các dịch vụ cung cấp bởi Ngân Hàng và bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào đối với Chủ Thẻ; và/hoặc (ii) cho mục đích điều tra gian lận, thanh tra và thu hồi nợ và các dịch vụ sẽ được thực hiện cho Ngân Hàng; và/hoặc (iii) cho mục đích điều tra, báo cáo, ngăn ngừa hoặc liên quan đến hoạt động rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc tội phạm; và/hoặc bất kỳ mục đích nào khác và cho các cá nhân có thể liên quan đến chính sách của Ngân Hàng về việc tiết lộ Thông Tin Cá Nhân như mô tả trong các sao kê, thông tư, báo cáo hoặc các điều khoản và điều kiện khác được đưa ra bởi Ngân Hàng tới Chủ Thẻ tùy từng thời kỳ.

Chủ Thẻ hiểu rằng Ngân Hàng, và bất kỳ Thành Viên Tập Đoàn CIMB nào hoặc bất kỳ bên thứ ba nào mà Ngân Hàng đã gửi thông tin về Thông Tin Cá Nhân, sẽ bắt buộc phải cung cấp thông tin đó theo yêu cầu của pháp luật nếu có (theo luật pháp Việt Nam hoặc của bất kỳ quốc gia nào khác mà thông tin được gửi đến). Tất cả Thông Tin Cá Nhân được nắm giữ bởi Tập Đoàn CIMB hoặc các nhà thầu hoặc đại lý sẽ được lưu trữ bảo vệ một cách hợp lý khỏi việc truy cập trái

phép hoặc sơ ý tiết lộ hoặc xóa dữ liệu. Chủ Thẻ đồng ý rằng Thông Tin Cá Nhân được sử dụng và có thể được truyền tải như mô tả ở trên.

- 16.2 Chủ Thẻ phải ngay lập tức thông báo bằng văn bản hoặc phương thức khác được Ngân Hàng chấp nhận cho Ngân Hàng về bất kỳ sự thay đổi nào về các Thông Tin Cá Nhân của Chủ Thẻ, bao gồm cả thay đổi thông tin về địa chỉ và/hoặc thông tin liên lạc và/hoặc bất kỳ thông tin nào khác theo yêu cầu của Ngân Hàng vào từng thời điểm. Trừ khi nhận được thông báo của Khách Hàng về việc thay đổi Thông Tin Cá Nhân nêu trên, Ngân Hàng sẽ tiếp tục cung cấp Dịch Vụ với các Thông Tin Cá Nhân Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng.
- 16.3 Bất kỳ thông báo nào qua thư điện tử hoặc qua thông tin gửi đến Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ được coi như là nhận được bởi Chủ Thẻ trong vòng ba (03) ngày kể từ ngày gửi thông tin hoặc thư điện tử đến địa chỉ thư điện tử cuối cùng được lưu trên Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến bởi Chủ Thẻ cho Ngân Hàng. Việc áp dụng thay đổi theo phương tiện thông báo mà Ngân Hàng xem xét hợp lý sẽ cấu thành thông báo hiệu lực tới Chủ Thẻ.

17. BẤT KHẢ KHÁNG

- 17.1 Sự kiện bất khả kháng bao gồm các sự cố điện; sự hư hỏng/lỗi của ATM, POS hoặc 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, dịch bệnh, 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 hoặc các sự kiện khác, mà xảy ra một cách khách quan, ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng và Ngân Hàng không thể lường trước một cách hợp lý để ngăn ngừa và đề phòng và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.
- 17.2 Ngân Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho việc không thực hiện bất kỳ trách nhiệm nào được quy định tại các Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Liên Keeys này trong thời gian diễn ra 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. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình sau khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng.

18. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

- 18.1 Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Liên Kết này này được điều chỉnh bởi và được hiểu theo các quy định của luật pháp Việt Nam.
- 18.2 Chủ Thẻ đồng ý không hủy ngang rằng mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Liên Kết 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.
- 18.3 Nếu bất kỳ điều nào trong Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Liên Kết 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 Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Liên Kết này.
- 18.4 Khách Hàng đồng ý rằng Điều khoản và Điều kiện Thẻ Liên Kết này có thể được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, toàn bộ hoặc một phần, theo quyền quyết định của Ngân hàng tùy từng thời điểm với thông báo bằng văn bản trước bảy (07) ngày cho Khách Hàng. Trong trường hợp này, Ngân hàng sẽ thông báo đến cho Khách hàng theo các phương thức quy định tại Điều 10.2 và các nội dung sửa đổi sẽ có hiệu lực kể từ ngày được đề cập trong thông báo thay đổi đó.

Việc Khách Hàng tiếp tục truy cập và sử dụng Thẻ sau thời điểm của hiệu lực của việc sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ được Ngân Hàng thông báo/công bố 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 có thể ngừng truy cập và thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ và cho đến khi hoàn thành thủ tục chấm dứt sử dụng Thẻ với Ngân Hàng, Khách Hàng đồng ý rằng Khách Hàng vẫn bị ràng buộc bởi các sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ này trong việc sử dụng Thẻ có liên quan.

- 18.5 Các nội dung không được quy định tại bản Điều Khoản Và Điều Kiện Thẻ Liên Kết này sẽ được thực hiện theo các quy định có liên quan tại Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung, Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến của Ngân Hàng và/hoặc theo các văn bản đề nghị sử dụng có liên quan của Khách Hàng tại Ngân Hàng và được Ngân Hàng chấp nhận.
- 18.6 Chủ Thẻ không được chuyển nhượng hay chuyển giao toàn bộ hay một phần quyền và/hoặc nghĩa vụ của mình theo yêu cầu kèm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ cho bất kỳ bên thứ ba nào trừ trường hợp được chấp nhận bằng văn bản của Ngân Hàng. Chủ Thẻ phải chịu toàn bộ trách nhiệm phát sinh từ việc bên thứ ba sử dụng Thẻ.