

## **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 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 xin 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, chủ Tài Khoản 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.

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.

### **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 giao dịch ("**Tài Khoản Giao Dịch**"), 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 Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động**” là các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp để thực hiện bất kỳ giao dịch nào trên Tài Khoản hoặc Thẻ của Khách Hàng cũng như sử dụng và nhận các dịch vụ và thông tin ngân hàng khác mà Ngân Hàng có thể thu xếp vào từng thời điểm theo các điều khoản và điều kiện do Ngân Hàng đặt ra, theo chỉ thị của Khách Hàng thông qua ứng dụng ngân hàng điện tử cài đặt trên điện thoại di động của Khách Hàng.

“**Dịch Vụ**” có nghĩa là tất cả hoặc bất kỳ dịch vụ nào do Ngân Hàng cung cấp bao gồm việc cung cấp toàn bộ các phương tiện giao dịch ngân hàng (bao gồm nhưng không giới hạn ở tài khoản và

gửi tiền mặt), sản phẩm và dịch vụ tài chính, cho dù là tại bất kỳ văn phòng giao dịch nào, qua điện thoại, thiết bị hoặc hệ thống hoặc dịch vụ ngân hàng điện tử trên điện thoại di động 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 Giao Dịch 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 Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động 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 Kiện Chung này hoặc bất kỳ luật hiện hành nào.
- 1.6 Ngân Hàng được quyền quy định và thay đổi vào từng thời điểm, số dư tối thiểu ban đầu cần thiết để mở một Tài Khoản.
- 1.7 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 hiện biện pháp truy đòi đối với Khách Hàng và Khách Hàng phải chịu trách nhiệm đối với giá trị của khoản ghi nợ liên quan đến Tài Khoản đó.
- 3.3 Ngân Hàng sẽ xử lý bất kỳ Chỉ Thị nào vào ngày thanh toán được Khách Hàng nêu cụ thể, với điều kiện là Ngân Hàng phải nhận được Chỉ Thị trước Thời Điểm Khóa Sổ liên quan, khoản thanh toán phải nằm trong phạm vi bất kỳ hạn mức xử lý nào do Ngân Hàng đặt ra hoặc ngưỡng hoặc hạn mức ủy quyền do Khách Hàng đặt ra (trong trường hợp áp dụng được quy đổi thành loại tiền tệ liên quan ở mức Tỷ Giá Áp Dụng của Ngân Hàng cho

việc áp loại tiền tệ đó) và Tài Khoản có đủ tiền trong Tài Khoản để thực hiện khoản thanh toán nêu cụ thể trong Chỉ Thị.

- 3.4 Chỉ Thị khi đã được phát hành và được Ngân Hàng chấp nhận thì không thể rút lại, hủy bỏ hoặc sửa chữa trừ khi được thỏa thuận đặc biệt với Ngân Hàng bằng toàn quyền quyết định của Ngân Hàng.
- 3.5 Trừ trường hợp được Khách Hàng nêu cụ thể trong bất kỳ Chỉ Thị nào, Ngân Hàng có thể quyết định thứ tự ưu tiên của bất kỳ khoản thanh toán nào trong bất kỳ Chỉ Thị nào.
- 3.6 Không phụ thuộc vào bất kỳ Chỉ Thị trái ngược nào bởi Khách Hàng, Ngân Hàng được quyền sử dụng bất kỳ hệ thống nào của bên thứ ba và bất kỳ bên thứ ba nào trong việc thực hiện bất kỳ Chỉ Thị chuyển tiền nào và có thể sử dụng bất kỳ phương tiện nào để thực hiện Chỉ Thị chuyển tiền mà Ngân Hàng cho là phù hợp trong mọi trường hợp. Liên quan đến bất kỳ Chỉ Thị chuyển tiền nào, Ngân Hàng và bất kỳ bên thứ ba nào có thể căn cứ vào mã số nhận dạng của người thụ hưởng, ngân hàng của người thụ hưởng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào nêu trong Chỉ Thị chuyển tiền. Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về hậu quả của sự không nhất quán giữa tên và mã số nhận dạng của bất kỳ bên nào trong Chỉ Thị chuyển tiền đó.

#### **4. 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 dạng 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 điện tử 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 điện tử 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 TỪ THẺ FAST CARD VÀ THẺ FAST CARD ĐƯỢC DUY TRÌ SAU NÂNG CẤP**

- 5.1 Khách Hàng đồng ý rằng nếu Khách Hàng nâng cấp từ thẻ Fast Card lên Tài Khoản Spend Account và lựa chọn đóng thẻ Fast Card khi mở thành công Tài Khoản Spend Account, tất cả các giao dịch đang chờ xử lý hoặc thanh toán đối soát của thẻ Fast Card 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.
- 5.2 Khách Hàng đồng ý rằng nếu Khách Hàng nâng cấp từ thẻ Fast Card lên Tài Khoản Spend Account và chọn duy trì thẻ Fast Card sau khi nâng cấp cho đến hết ngày hết hạn của thẻ Fast Card đó, tất cả các giao dịch đang chờ xử lý hoặc thanh toán đối soát của thẻ Fast Card 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 Fast Card đó. Khách Hàng cũng đồng ý rằng tại thời điểm hết hạn của thẻ Fast Card, tất cả các giao dịch đang chờ xử lý hoặc thanh toán đối soát của thẻ Fast Card 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.
- 5.3 Khách Hàng đồng ý rằng tại thời điểm đóng thẻ Fast Card do nâng cấp lên Tài Khoản Spend Account hoặc thời điểm hết hạn của thẻ Fast Card 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 Fast Card sẽ được chuyển sang Tài Khoản Spend Account tương ứng.
- 5.4 Khách Hàng đồng ý rằng nếu Khách Hàng nâng cấp từ thẻ Fast Card lên Tài Khoản Spend Account và chọn duy trì thẻ Fast Card sau khi nâng cấp cho đến hết ngày hết hạn của thẻ Fast Card, thẻ Fast Card 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 Fast Card mới nào khác cho Khách Hàng.
- 5.5 Khách Hàng đồng ý rằng nếu Khách Hàng nâng cấp từ thẻ Fast Card lên Tài Khoản Spend Account và chọn duy trì thẻ Fast Card sau khi nâng cấp cho đến hết ngày hết hạn hoặc ngày đóng của thẻ Fast Card, nếu có bất kỳ nghĩa vụ tài chính nào trên thẻ Fast Card đó mà Khách Hàng phải thanh toán cho Ngân Hàng nhưng số dư khả dụng trên thẻ Fast Card 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 Giao Dịch 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 điện tử 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 điện tử 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 điện tử 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. Tất cả các khoản phí/lệ phí như được công bố trong Biểu Phí Ngân Hàng sẽ được điều chỉnh mà không cần thông báo trước.

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 điện tử), 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, 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 điện tử (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;
  - 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 điện tử 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 điện tử 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) Khách Hàng phải tuân thủ tất cả các yêu cầu của Ngân Hàng, nếu có, đối với việc đóng Tài Khoản.
- (v) 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 khi có văn bản yêu cầu của Khách Hàng hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Khách Hàng và Ngân Hàng.
- (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 theo yêu cầu của Khách Hàng hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa Khách Hàng với Ngân Hàng.

### **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) trong một trăm tám mươi (180) ngày trở lên 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 điện tử hoặc nộp đơn yêu cầu tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng, theo đó nhân viên của Ngân Hàng sẽ gặp trực tiếp Khách Hàng để hoàn tất quy trình KYC nhận biết Khách 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 điện tử 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 điện tử 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 điện tử trong vòng 15 ngày kể từ ngày đăng tải giao dịch lên ứng dụng ngân hàng điện tử, 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 điện tử, 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 tục 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 tục 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.

#### **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 trao đổi được gửi Ngân Hàng bằng thư điện tử và hoặc dịch vụ tin nhắn (SMS) và/hoặc qua thông báo gửi từ ứng dụng ngân hàng điện tử 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 Trong trường hợp có khiếu nại liên quan đến bất kỳ Tài Khoản nào, Khách Hàng có thể gửi một bức thư ngắn đến trung tâm hoặc chi nhánh tương ứng của CIMB mà tại đó Tài Khoản được duy trì. Nếu sự giải thích hoặc giải quyết của trung tâm hoặc chi nhánh của CIMB không thỏa mãn yêu cầu của Khách Hàng, thì Khách Hàng có thể kiên hệ với Trung Tâm Hỗ Trợ Khách Hàng của Ngân Hàng trên ứng dụng ngân hàng điện tử hoặc tại địa chỉ và địa chỉ e-mail dưới đây (hoặc địa chỉ và địa chỉ e-mail khác mà Ngân Hàng có thể thay đổi bằng cách thông báo cho Khách Hàng): [cimbcare@cimb.com](mailto:cimbcare@cimb.com).
- 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 Di động: nếu Khách hàng sử dụng ứng dụng Ngân hàng di động, 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 Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động 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](http://www.cimbbank.com.vn), trong vòng 03 ngày kể từ ngày hiển thị trên website đó; (b) nếu được hiển thị tại các văn phòng 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.

# **BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TRÊN ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG**

*(Bản 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 điện tử trên điện thoại di động)*

Tài liệu này cung cấp các điều khoản và điều kiện chung của Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động áp dụng với các Dịch Vụ mà Ngân hàng cung cấp cho khách hàng theo từng thời kỳ. Các điều khoản và điều kiện này sẽ ràng buộc về mặt pháp lý đối với Khách hàng, do đó Khách hàng vui lòng đọc và hiểu rõ nội dung của bản Điều khoản và Điều kiện này. Vui lòng tham chiếu Điều 12 (mục Định nghĩa) để hiểu rõ các từ ngữ được sử dụng trong tài liệu này.

## **1. VỀ BẢN CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN**

- 1.1 Các Điều khoản và Điều kiện được mô tả dưới đây (gọi là “các Điều khoản và Điều kiện”) được áp dụng khi Khách hàng truy cập và sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Di động.
- 1.2 Các Điều khoản và Điều kiện này bổ sung và được đọc cùng với:
  - a) Các Điều khoản và Điều kiện cung cấp Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động trên mẫu đơn đăng ký của Ngân hàng;
  - b) Các Điều khoản và Điều kiện áp dụng cho từng sản phẩm hoặc các dịch vụ cụ thể được cung cấp riêng bởi CIMB hoặc được cung cấp chung với các bên thứ ba;
  - c) 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. Tất cả các mục từ (a) đến (c) được hiểu gộp chung là “các Điều khoản và Điều kiện Khác”.
- 1.3 Ngoại trừ trường hợp được mô tả khác đi, nếu có bất kỳ mâu thuẫn hoặc sự không nhất quán nào giữa bản Điều khoản và Điều kiện này đối với các dịch vụ được cung cấp, các Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng ưu tiên so với các Điều khoản và Điều kiện Khác trong phạm vi cần thiết để Bản Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực.
- 1.4 Nếu Khách hàng không đồng ý hoặc không chấp thuận bản Điều khoản và Điều kiện này, Khách hàng vui lòng ngừng truy cập và ngừng sử dụng các dịch vụ ngay lập tức.

## **2. ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ**

- 2.1 Để đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động, 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 sẽ chịu trách nhiệm toàn bộ cho các hậu quả phát sinh do Ngân hàng thực hiện hoặc không thực hiện dựa trên thông tin không chính xác, không đầy đủ, không hợp lệ hoặc quá hạn mà Khách hàng đã cung cấp cho Ngân hàng.
- 2.2 Ngân hàng có quyền từ chối bất cứ yêu cầu đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Di động.
- 2.3 Bằng việc nhấn vào “TÔI ĐỒNG Ý”, “TÔI CHO PHÉP” hoặc bất cứ nút nhấn hoặc trường thông tin hoặc hộp lựa chọn nào có từ mô tả tương đương, Khách hàng được hiểu là đã đọc,

hiểu và chấp nhận toàn bộ các Điều khoản và Điều kiện này và các Điều khoản và Điều kiện Khác được cung cấp bởi Ngân hàng tùy từng thời điểm.

### **3. SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

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

a) Tài khoản truy cập và Mật khẩu:

Khách hàng phải đảm bảo và thực hiện tất cả các biện pháp nhằm giữ bí mật cho Tài khoản truy cập và Mật khẩu để ngăn ngừa việc truy cập vào Tài khoản của Khách hàng và/hoặc sử dụng các dịch vụ một cách trái phép.

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.

c) Báo cáo:

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

- (i) Khách hàng nghi ngờ hoặc biết rằng Mật khẩu 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 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 Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động 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 Di động. 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 Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động 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 Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động 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 Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động.

### 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 cấp phép bởi Ngân hàng, và 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 Điều khoản và Điều kiện, và chính sách bảo mật dữ liệu của Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động này và của Google.

Truy cập vào các APIs của Google Maps / Google Earth qua Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động sẽ tuân theo các điều khoản và điều kiện của Google tại:

[http://maps.google.com/help/terms\\_maps.html](http://maps.google.com/help/terms_maps.html)

và

[http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/universal\\_aup.html](http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/universal_aup.html)

[http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/universal\\_aup.html](http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/universal_aup.html)

3.6 iPhone, iPad, iPod Touch và Apple là nhãn hiệu được bảo hộ bản quyền của Tập đoàn Apple, đăng ký tại Hợp chủng quốc Hoa Kỳ và các quốc gia khác. App Store là một thương hiệu dịch vụ riêng của Tập đoàn Apple. Android™ là nhãn hiệu được bảo hộ bản quyền của Tập đoàn Google.

### 3.7 Hạn mức

Dịch vụ Ngân hàng Di động có thể được giới hạn trong các hạn mức cụ thể quy định bởi pháp luật hoặc Ngân hàng hoặc chủ sở hữu hoặc người vận hành các thiết bị điện tử. Ví dụ, số tiền tối đa hoặc tối thiểu có thể chuyển hàng ngày có thể khác nhau.



#### **4. 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 web 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.

#### **5. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM**

- 5.1 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
- 5.2 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.
- 5.3 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.

#### **6. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ**

- 6.1 Bản quyền sở hữu 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.
- 6.2 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.

#### **7. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

- 7.1 Sự vô hiệu lực của các điều khoản

Nếu bất kỳ điều nào trong các Điều khoản và Điều kiện này không còn hiệu lực, không còn hợp lý hoặc không còn được thi hành theo luật của bất kỳ quốc gia nào, điều đó sẽ không ảnh hưởng hoặc gây mất hiệu lực đến sự hiệu lực, hợp lệ hoặc khả năng thi hành theo luật của tất cả các điều còn lại trong bản Điều khoản và Điều kiện này theo luật pháp của bất kỳ quốc gia nào.

## 7.2 Thay đổi thông tin

- a) Khách hàng đồng ý rằng các Điều khoản và Điều kiện này có thể thay đổi theo từng thời điểm. Nếu Ngân hàng thay đổi hoặc thêm vào các Điều khoản và Điều kiện này, Ngân hàng sẽ thông báo đến cho khách hàng theo phương thức áp dụng của Ngân hàng và phần thay đổi và thêm mới sẽ có hiệu lực kể từ ngày được đề cập trong thông báo thay đổi đó.
- b) Nếu Khách hàng không đồng ý với sự thay đổi hoặc thêm vào các Điều khoản và Điều kiện, Khách hàng phải ngừng, chấm dứt truy cập và sử dụng dịch vụ ngay lập tức và trong thời gian ngắn nhất có thể. Nếu Khách hàng tiếp tục truy cập và sử dụng dịch vụ sau khi việc thay đổi Điều khoản và Điều kiện có hiệu lực, khách hàng sẽ được coi như là đồng ý và chấp nhận với các thay đổi hoặc thêm vào các Điều khoản và Điều kiện đó mà không có bảo lưu.

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

## 7.4 Sự kiện bất khả kháng

- a) Trong trường hợp Ngân hàng không thể thực hiện bất kỳ điều nào trong các Điều khoản và Điều kiện này do các sự kiện 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, Ngân hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm cho việc không thực hiện được các Điều khoản và Điều kiện này trong thời gian của các sự kiện bất khả kháng đó. CIMB 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) Ví dụ của các sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn như việc thiết bị bị, hệ thống, liên kết truyền dẫn lỗi hoặc 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 chính phủ.

## 7.5 Ưu tiên áp dụng bản tiếng Việt

Nếu có sự khác biệt giữa bản tiếng Anh và tiếng Việt của Bản Điều khoản và Điều kiện này, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

## 8. 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 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 này.

## **9. 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.

## **10. LUẬT ÁP DỤNG**

10.1 Các Điều khoản và Điều kiện này được tuân theo và được hiểu theo các quy định của luật pháp Việt Nam. Khách hàng đồng ý không hủy ngang rằng mọi tranh chấp sẽ được giải quyết tại tòa án trên lãnh thổ Việt Nam.

10.2 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.

## **11. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CỦA CIMB**

11.1 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.

11.2 Khi dữ liệu thông tin cá nhân được thu thập: dữ liệu thông tin cá nhân khách hàng chỉ được thu thập theo yêu cầu của Ngân hàng cho một mục đích cụ thể, ví dụ: để trả lời cho các câu hỏi của Ngân hàng.

11.3 Tại sao và bằng cách nào CIMB thu thập dữ liệu thông tin cá nhân: 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.

11.4 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.

11.5 Quyền hạn đối với thông tin: 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.

11.6 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 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.

11.7 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.

11.8 Cookies/ Theo dõi: để thực hiện được các dịch vụ cá nhân hóa hơn, CIMB 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.

11.9 Phân tích dữ liệu Adobe Analytics: cho mục đích phân tích và hỗ trợ các hoạt động tiếp thị trực tuyến, CIMB sử dụng Adobe Analytics, một dịch vụ phân tích web cung cấp bởi tập đoàn Adobe System (“Adobe”). Adobe Analytics cũng sử dụng cookies. CIMB đã kích hoạt tùy chọn Adobe theo đó vô danh hóa địa chỉ IP trên website của Ngân hàng.

11.10 Ứng dụng Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động: nếu Khách hàng sử dụng ứng dụng Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động, 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.

## 12. ĐỊNH NGHĨA

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

**Thiết bị** có nghĩa bất kỳ các thiết bị điện tử, không dây, truyền thông, truyền dẫn, phương tiện tương thích bao gồm nhưng không giới hạn đến Internet, các máy tính hoặc thiết bị di động, thiết bị đầu cuối hoặc hệ thống cần thiết cho việc truy cập và sử dụng Dịch vụ.

**Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động** là dịch vụ ngân hàng và/hoặc sản phẩm Ngân hàng cung cấp tùy từng thời điểm thông qua phương tiện là một thiết bị di động giúp cho khách hàng truy cập và Thẻ Fast Card và/hoặc thực hiện các dịch vụ ngân hàng qua kênh điện tử.

**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 bao gồm cả mật khẩu một lần (“OTP”) và mã phản hồi tạo ra bởi CIMB.

**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 Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động và gửi đến Thiết bị của người sử dụng.

**Dịch vụ** có nghĩa là Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động.

**CIMB/chúng tôi** có nghĩa là Ngân hàng TNHH Một Thành Viên CIMB (Việt Nam) và bao gồm cả những người kế thừa.

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

**Khách hàng** nghĩa là người đăng ký và sử dụng Dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử Trên Điện Thoại Di Động.

Lưu ý các từ có số ít cũng mang nghĩa số nhiều và ngược lại.

## CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN THẺ GHI NỢ VISA CIMB

### **ĐỊNH NGHĨA**

**Chủ Thẻ** nghĩa là Khách Hàng, người mà CIMB phát hành Thẻ Ghi Nợ.

**Thẻ Ghi Nợ** nghĩa là Thẻ CIMB Visa Ghi Nợ do CIMB phát hành cho Chủ Thẻ, có liên kết với Tài Khoản của Chủ Thẻ tại CIMB.

**Chíp Điện Tử** nghĩa là bất kỳ chíp điện tử nào được gắn trong Thẻ Ghi Nợ.

**CVV2:** nghĩa là một số gồm 3 chữ số được in trên mặt thẻ vì mục đích bảo mật.

**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.

**Đơn vị chấp nhận thẻ** nghĩa là nhà cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng Thẻ Ghi Nợ.

**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 Điện Tử.

**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.

### **SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ**

#### **1. CÁC GIAO DỊCH SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ**

- 1.1 Chủ Thẻ không được sử dụng Thẻ Ghi Nợ 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.
- 1.2 CIMB có thể 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:
  - (i) Sử dụng Thẻ Ghi Nợ, cùng hoặc không cùng với số PIN, thông qua bất kỳ Phương Thức Ngân Hàng Điện Tử nào có liên quan;
  - (ii) Xuất trình Thẻ Ghi Nợ cho đơn vị chấp nhận thẻ và ký vào hóa đơn hoặc giấy tờ khác được CIMB chấp nhận cho phép thực hiện giao dịch;
  - (iii) Cung cấp chi tiết Thẻ Ghi Nợ (mà không xuất trình thẻ trực tiếp hoặc không quẹt 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 CIMB chấp nhận;
  - (iv) Chuyển tiền điện tử sử dụng Phương Thức Ngân Hàng Điện Tử có liên quan.
- 1.3 Khi Chủ Thẻ cho phép thực hiện một giao dịch, Chủ Thẻ đồng ý thanh toán số tiền của giao dịch đó.

- 1.4 Mọi giao dịch có hiệu lực vào ngày thực hiện giao dịch và sẽ được hạch toán vào Tài Khoản vào ngày CIMB nhận được giao dịch. Ngày mà CIMB nhận được một giao dịch để xử lý có thể không phải là ngày giao dịch được thực hiện.
- 1.5 Thẻ Ghi Nợ thường được chấp nhận bởi các tổ chức tài chính và đơn vị chấp nhận thẻ có trưng bày 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.
- 1.6 CIMB sẽ không chịu trách nhiệm:
  - (i) 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;
  - (ii) đối với hàng hóa hoặc dịch vụ được mua bằng Thẻ Ghi Nợ; và
  - (iii) 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.
- 1.7 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.

## **2. SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ Ở NGOÀI VIỆT NAM**

- 2.1 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 CIMB.
- 2.2 *Các Loại Phí và Lệ Phí:* 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 có thể bị từ chối và sẽ bị tính phí.
- 2.3 *Phụ Phí:* Một số điểm ATM ở nước ngoài có thể tính thêm phụ phí khi Chủ Thẻ sử dụng Thẻ Ghi Nợ để rút tiền. Các khoản phụ phí sẽ không thể hiện thành một mục riêng trong Bản Sao Kế Tài Khoản mà sẽ được gộp chung trong tổng số tiền giao dịch.

*Tỷ Giá Ngoại Hối và Chuyển Đổi Tiền Tệ:* Mọi giao dịch sẽ được Visa chuyển đổi thành tiền Đồng Việt Nam theo các quy định của Visa. Các giao dịch sẽ được chuyển đổi trực tiếp sang tiền Đồng Việt Nam hoặc trước hết sẽ được chuyển đổi từ ngoại tệ mà giao dịch đó được thực hiện sang Đô la Mỹ và sau đó được chuyển đổi sang tiền Đồng Việt Nam theo tỷ giá ngoại hối do Visa quyết định.

## **3. CHỈ THỊ ĐIỆN TỬ**

- 3.1 Chủ Thẻ cho phép CIMB thực hiện theo các Chỉ Thị do Chủ Thẻ đưa ra thông qua Phương Thức Ngân Hàng Điện Tử (“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 CIMB cho phép.
- 3.2 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 CIMB và cho đơn vị chấp nhận thẻ (nếu có thể) càng sớm càng tốt. CIMB sẽ



không chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Chủ Thẻ không nhanh chóng thông báo về sự khác biệt nói trên.

- 3.3 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 CIMB thực nhận thì số tiền CIMB thực nhận sẽ có tính chung cuộc và quyết định.
- 3.4 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 quét 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 giải trừ và bảo đảm cho CIMB 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.
- 3.5 CIMB không chịu trách nhiệm đối với việc bất kỳ đơn vị chấp nhận thẻ nào từ chối chấp nhận Chỉ Thị Điện Tử.

#### **4. CẤP THÊM THẺ GHI NỢ**

- 4.1 CIMB có thể cấp thêm một Thẻ Ghi Nợ cho bất kỳ Đồng Chủ Tài Khoản nào khác nếu Đồng Chủ Tài Khoản đó đáp ứng các yêu cầu do CIMB quy định tại từng thời điểm.
- 4.2 Bất kỳ và tất cả mọi nghĩa vụ của các Đồng Chủ Tài Khoản phát sinh trong bất kỳ giao dịch nào trên Tài Khoản Chung và trên Thẻ Ghi Nợ đều là nghĩa vụ liên đới.
- 4.3 Các quyền và nghĩa vụ của các Đồng Chủ Tài Khoản liên quan đến Tài Khoản và Thẻ Ghi Nợ sẽ tùy thuộc vào điều khoản về Tài Khoản Chung nêu trong các Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

#### **CÁC ĐIỂM CHÍNH YẾU VỀ THẺ GHI NỢ**

##### **5. HIỆU LỰC VÀ HẾT HẠN THẺ GHI NỢ**

Thẻ Ghi Nợ tại mọi thời điểm luôn là tài sản của CIMB.

Thẻ Ghi Nợ phải được ký ngay lập tức bởi người đứng tên trên thẻ và chỉ được sử dụng trong thời hạn có hiệu lực ghi trên Thẻ Ghi Nợ. Vì lý do bảo mật, Chủ Thẻ phải hủy Thẻ Ghi Nợ bằng cách cắt thẻ làm đôi theo đường chéo (kể cả chip điện tử gắn trên Thẻ Ghi Nợ), ngay khi Thẻ Ghi Nợ hết hạn.

##### **6. HẠN MỨC RÚT TIỀN MỖI NGÀY**

Vì lý do bảo mật, Ngân Hàng có quyền áp đặt hạn mức mỗi ngày đối với việc sử dụng Thẻ Ghi Nợ, theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng. Hạn mức mỗi ngày cũng có thể do CIMB và đơn vị chấp nhận thẻ áp đặt trong trường hợp Chủ Thẻ sử dụng Chỉ Thị Điện Tử. Chủ Thẻ có thể yêu cầu thay đổi hạn mức mỗi ngày này tại chi nhánh CIMB có liên quan. Chủ Thẻ đồng ý rằng Chủ Thẻ hiểu rõ các rủi ro đi kèm theo việc tăng hạn mức nói trên, 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 tăng hạn mức nói trên.

##### **7. KHÔNG CẤP TÍN DỤNG TRÊN THẺ GHI NỢ**

CIMB 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 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.

## **8. CẤP LẠI VÀ THAY THẾ THẺ GHI NỢ**

Nếu Thẻ Ghi Nợ bị lỗi hoặc hư hỏng, Chủ Thẻ có thể yêu cầu cấp Thẻ Ghi Nợ thay thế tại bất kỳ chi nhánh CIMB nào. CIMB có thể tính phí khi cấp thẻ thay thế. CIMB có quyền không cấp lại Thẻ Ghi Nợ cho Chủ Thẻ mà không cần nêu lý do.

## **BẢO MẬT THẺ GHI NỢ**

## **9. BẢO MẬT THẺ GHI NỢ, MẬT KHẨU VÀ SỐ PIN**

9.1 Chủ Tài Khoản phải tuân thủ các quy định sau đây để bảo mật Thẻ Ghi Nợ:

- (i) Ký tên vào mặt sau Thẻ Ghi Nợ ngay khi nhận được;
- (ii) Vào ngày hết hạn, hủy Thẻ Ghi Nợ bằng cách cắt thẻ ra làm đôi theo đường chéo (kể cả chip điện tử trên Thẻ Ghi Nợ);
- (iii) Không cho bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ Ghi Nợ;
- (iv) Thực hiện các bước hợp lý nhằm bảo vệ Thẻ Ghi Nợ không bị mất hoặc bị đánh cắp; và
- (v) Thông báo cho ANZ ngay khi Chủ Thẻ biết rằng Thẻ Ghi Nợ đã bị mất hoặc bị đánh cắp, hoặc các chi tiết của Thẻ Ghi Nợ hoặc Tài Khoản đã bị người khác sử dụng mà không được phép của Chủ Thẻ.

9.2 Chủ Thẻ phải luôn bảo mật mật khẩu và số PIN. Chủ Thẻ không được:

- (i) Cung cấp mật khẩu hoặc số PIN hoặc mã CVV2 cho bất kỳ người nào khác;
- (ii) 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;
- (iii) 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 ngụy trang tốt đến mức nào đi nữa.

9.3 Chủ Thẻ phải đảm bảo rằng Chip 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 Chip Điện Tử cho các dịch vụ hiện có. Thẻ Ghi Nợ có thể bị thu lại nếu Chip Điện Tử bị bất kỳ người khác mà không phải là Chủ Thẻ sử dụng.

9.4 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 Ghi Nợ trái phép nào. Chủ Thẻ sẽ giải trừ CIMB 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.

## **10. THẺ GHI NỢ, MẬT KHẨU HOẶC SỐ PIN BỊ MẤT HOẶC BỊ ĐÁNH CẮP**

10.1 Chủ Thẻ phải thông báo cho CIMB ngay khi đã hoặc có thể đã bị mất hoặc bị đánh cắp Thẻ Ghi Nợ và Thẻ Ghi Nợ sẽ bị hủy bỏ ngay khi được thông báo. 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 chip điện tử gắn trên Thẻ Ghi Nợ) và hoàn trả thẻ cho một chi nhánh CIMB càng sớm càng tốt. Chủ Thẻ không được sử dụng lại Thẻ Ghi Nợ sau khi đã thông báo như trên.

10.2 Chủ Thẻ phải thông báo cho CIMB ngay khi Chủ Thẻ biết được hoặc nghi ngờ về việc mật khẩu, tên truy nhập, số PIN hoặc Số Đăng Ký Chủ Thẻ (CRN) bị tiết lộ hoặc sử dụng mà không được Chủ Thẻ cho phép. Khi đó, Chủ Thẻ không được tiếp tục sử dụng mật khẩu, tên truy nhập, số PIN hoặc số CRN. CIMB sẽ hủy bỏ mật khẩu, tên truy nhập, số PIN hoặc số CRN nói trên và thu xếp cho Chủ Thẻ lựa chọn tên truy nhập, mật khẩu, số PIN mới, hoặc được cấp số CRN mới.

10.3 Các giao dịch phát sinh trước khi CIMB nhận được thông báo hoặc yêu cầu của chủ thẻ về việc khóa thẻ sẽ được xem là các giao dịch được thực hiện hợp lệ và thành công bất kể việc thanh toán cho các giao dịch đó chưa được ghi nợ vào Thẻ Ghi Nợ và Tài Khoản tại thời điểm thực hiện giao dịch. CIMB không chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với các giao dịch được thực hiện trước khi CIMB nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về các giao dịch có tranh chấp này.

## **GIAO DỊCH KHÔNG ĐƯỢC PHÉP**

### **11. KHI CIMB CHỊU TRÁCH NHIỆM**

CIMB sẽ chịu trách nhiệm về các tổn thất Chủ Thẻ phải chịu:

- (i) Do hành vi gian lận hoặc thiếu cẩn trọng của nhân viên hay đại lý của CIMB hoặc của các công ty tham gia các thỏa thuận kết nối mạng;
- (ii) Phát sinh từ các giao dịch yêu cầu sử dụng Thẻ Ghi Nợ, mật khẩu hoặc số PIN xảy ra trước khi Chủ Thẻ nhận được hoặc lựa chọn Thẻ Ghi Nợ, mật khẩu hoặc số PIN (kể cả Thẻ Ghi Nợ, mật khẩu hoặc số PIN được cấp lại);
- (iii) Phát sinh từ một giao dịch trái phép xảy ra sau khi Chủ Thẻ đã thông báo hợp lệ cho CIMB rằng Thẻ Ghi Nợ đã bị sử dụng sai mục đích, bị mất hay bị đánh cắp hoặc đã có vi phạm liên quan đến tính bảo mật của mật khẩu hoặc số PIN; hoặc
- (iv) Phát sinh từ một giao dịch trái phép nếu rõ ràng Chủ Thẻ không phải là một nguyên nhân dẫn đến các tổn thất nói trên.

### **12. KHI CHỦ THẺ CHỊU TRÁCH NHIỆM**

12.1 Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm nếu Chủ Thẻ là một nguyên nhân dẫn đến tổn thất phát sinh từ giao dịch trái phép:

- (i) Do hành vi gian lận của Chủ Thẻ;
- (ii) Do đã vi phạm các quy định bảo mật của Thẻ Ghi Nợ nêu tại Điều 9 ở trên, hoặc do hành vi cực kỳ thiếu trách nhiệm không bảo vệ tính bảo mật của Thẻ Ghi Nợ, mật khẩu hoặc số PIN.

Trong mọi trường hợp, Chủ Thẻ sẽ chịu trách nhiệm về các tổn thất thực tế xảy ra trước khi CIMB nhận được thông báo hợp lệ về việc bị mất Thẻ Ghi Nợ hoặc bị tiết lộ mật khẩu hoặc số PIN của Chủ Thẻ.

12.2 Chủ Thẻ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào:

- (i) Trong một khoảng thời gian nhất định, lớn hơn hạn mức giao dịch trong khoảng thời gian đó;
- (ii) Do một Chỉ Thị Điện Tử gây ra trong trường hợp CIMB đã đồng ý rằng Tài Khoản không thể được truy cập bằng phương thức điện tử.

## **TẠM NGỪNG VÀ HỦY BỎ**

### **13. TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT DO CIMB**

- 13.1 CIMB có quyền tạm ngừng hoặc hủy bỏ Thẻ Ghi Nợ hoặc từ chối cho phép thực hiện thêm các giao dịch trên bất kỳ Tài Khoản nào tại bất kỳ thời điểm nào mà không thông báo trước nếu:
- (i) CIMB, theo toàn quyền quyết định của mình, tin rằng việc sử dụng Thẻ Ghi Nợ hoặc Tài Khoản có thể gây tổn thất cho Chủ Thẻ hoặc cho CIMB;
  - (ii) Tài Khoản bị thiếu chi hoặc không đủ tiền 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 6 tháng trở lên. Trong trường hợp này, không được sử dụng Thẻ Ghi Nợ 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 lịch chỉ 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 các Điều Khoản và Điều Kiện này;
  - (iii) Theo quan điểm hợp lý của CIMB, 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;
  - (iv) Tài Khoản đã bị đóng hoặc tạm ngừng hoạt động vì bất cứ lý do gì hoặc do đã xảy ra một Sự Kiện Chấm Dứt.
- 13.2 CIMB có quyền chấm dứt Thẻ Ghi Nợ và bất kỳ dịch vụ nào có liên quan theo Điều 20 của Các Điều Khoản và Điều Kiện Chung Ngân Hàng CIMB.

### **14. CHẤM DỨT DO CHỦ THẺ**

- 14.1 Trường hợp Chủ Thẻ đóng Tài Khoản của mình tại CIMB thì toàn bộ các Thẻ Ghi Nợ đã phát hành liên quan đến Tài Khoản đó cũng sẽ bị hủy bỏ.
- 14.2 Chủ Thẻ có thể yêu cầu CIMB 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 phải có 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 CIMB hủy bỏ và thông báo cho Chủ Thẻ.
- 14.3 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 CIMB phát hành cho Chủ Thẻ hoặc thông qua Phương Thức Ngân Hàng Điện Tử cho đến khi yêu cầu hoặc các ủy nhiệm chi nói trên bị hủy bỏ theo các Điều Kiện Thẻ Ghi Nợ này.

## **CHỈ THỊ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **15. ĐƯA RA CHỈ THỊ HOẶC KHIẾU NẠI**

- 15.1 Chủ Thẻ có thể liên lạc với CIMB để đưa ra Chỉ Thị hoặc để khiếu nại bằng cách:

- (i) Gửi yêu cầu khiếu nại thông qua ứng dụng ngân hàng điện tử
  - (ii) Gọi điện thoại cho Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng CIMB theo số 1900 969696; hoặc
- 15.2 CIMB có thể gọi điện thoại cho Chủ Thẻ theo số điện thoại đã đăng ký với CIMB để xác minh và/hoặc xác nhận bất kỳ giao dịch nào CIMB nghi ngờ hoặc có mức rủi ro cao hoặc bất kỳ vấn đề nào khác liên quan đến Thẻ G hi Nợ đã phát hành cho Chủ Thẻ.
- 15.3 Khi phát hiện giao dịch gian lận hoặc nghi ngờ có gian lận, Chủ Thẻ có trách nhiệm thông báo hoặc gửi đơn khiếu nại cho CIMB trong thời gian sớm nhất. CIMB không chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại được thực hiện quá 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch và theo đó Chủ Thẻ phải chịu trách nhiệm duy nhất đối với các giao dịch phát sinh này.

## **CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA TÀI KHOẢN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM VÀ TÀI KHOẢN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN**

1. Khách Hàng có thể thực hiện giao dịch đối với Tài Khoản Tiền gửi Có Kỳ Hạn và Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm trong toàn hệ thống của Ngân hàng TNHH một thành viên CIMB Việt Nam (“CIMB” hoặc “Ngân Hàng”).
2. Các Điều Khoản và Điều Kiện này phải được đọc cùng với và là một phần không thể tách rời của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử trên ứng dụng điện thoại di động của Ngân Hàng.
3. Chỉ có chủ tài khoản cá nhân hiện hữu của CIMB có thể mở được Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn và (các) tài khoản hiện hữu phải đang ở trạng thái hoạt động tại thời điểm mở.

Chỉ có duy nhất nguồn tiền từ tài khoản do một chủ tài khoản sở hữu mới hợp lệ để sử dụng mở Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn thông qua dịch vụ ngân hàng điện tử trên điện thoại di động.

4. Đặc tính sản phẩm Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm và Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn có thể được thay đổi tùy từng thời kỳ theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng phù hợp với quy định của pháp luật.
5. Lãi suất áp dụng cho Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm và Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn là lãi suất áp dụng cho loại tiền gửi tương ứng được công bố trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng và/hoặc tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng và/hoặc trên ứng dụng ngân hàng điện tử và có thể được thay đổi tùy từng thời điểm.
6. Loại tiền tệ của Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn mở thông qua dịch vụ ngân hàng điện tử phải phù hợp với loại tiền tệ của tài khoản giao dịch hiện có và tình trạng cư trú của chủ tài khoản.
  - (a) Nếu Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn được mở có loại tiền tệ VND, nguồn tiền từ tài khoản giao dịch VND sẽ được sử dụng để mở tài khoản tiền gửi tương ứng đó.
  - (b) Để mở được Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn với loại tiền tệ ngoại tệ, Khách Hàng phải có tài khoản giao dịch hiện hữu với cùng loại tiền tệ đó.

7. Lãi tiền gửi

Số tiền lãi được tính trên cơ sở một năm dương lịch có 365 ngày, số dư tiền gửi thực tế và số ngày duy trì số dư tiền gửi thực tế, theo công thức như sau:

Tiền lãi =  $\sum (\text{Số dư tiền gửi thực tế} \times \text{Số ngày duy trì số dư tiền gửi thực tế} \times \text{Lãi suất tính lãi}) / 365$

Trong đó:

*Số dư tiền gửi thực tế: là số tiền gốc được duy trì trong suốt thời hạn tính lãi của khoản tiền gửi.*

*Thời hạn tính lãi kể từ và bao gồm ngày Khách Hàng gửi tiền và không bao gồm ngày đáo hạn.*

*Số ngày duy trisố dư thực tế là số ngày mà số dư thực tế không đổi.*

*Lãi suất tính lãi là lãi suất hàng năm do Ngân Hàng quy định tại từng thời điểm và được cố định trong suốt thời hạn của khoản tiền gửi.*

8. Tiền lãi và/hoặc tiền gốc của Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm và/hoặc Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn sẽ được ghi có vào ngày đáo hạn hoặc ngày trả lãi hàng tháng (tùy theo yêu cầu của Khách Hàng tại thời điểm mở tài khoản tiền gửi tương ứng) theo loại tiền tệ của tài khoản giao dịch hiện hữu.
9. Ngân Hàng có toàn quyền từ chối yêu cầu mở Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn thông qua ứng dụng ngân hàng điện tử.
10. Ngân Hàng sẽ phát hành thẻ tiết kiệm ("Thẻ Tiết Kiệm") cho Khách Hàng thực hiện giao dịch Tiền Gửi Tiết Kiệm tại các địa điểm giao dịch của Ngân Hàng.

Khách hàng có trách nhiệm giữ an toàn đối với Thẻ Tiết Kiệm. Trường hợp Thẻ Tiết Kiệm bị nhàu nát, rách hoặc bị mất, Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng trong vòng 5 (năm) ngày kể từ ngày mất, nhàu nát, rách Thẻ Tiết Kiệm. Ngân Hàng sẽ thực hiện phát hành lại Thẻ Tiết Kiệm cho Khách Hàng theo quy trình phát hành lại Thẻ Tiết Kiệm theo mức phí cấp lại (nếu áp dụng) được quy định bởi Ngân Hàng tùy từng thời điểm.

11. Khách Hàng phải xuất trình Thẻ Tiết Kiệm hoặc Biên nhận mở Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn, Giấy tờ xác minh thông tin cá nhân hợp lệ được Ngân hàng chấp thuận và ký đúng chữ ký mẫu đã đăng ký với Ngân Hàng khi thực hiện các giao dịch liên quan đến Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm hoặc Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn. Quy định này không áp dụng đối với trường hợp Khách Hàng thực hiện các giao dịch liên quan đến khoản tiền gửi bằng phương tiện điện tử thông qua tài khoản giao dịch của Khách Hàng.
12. Khách Hàng có thể tra cứu Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm, Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn thông qua các phương thức sau đây:
  - (a) Gọi đến số điện thoại đường dây nóng của Ngân Hàng 1900 969696;
  - (b) Đến trực tiếp tại các điểm giao dịch của Ngân Hàng;
  - (c) Liên hệ với người quản lý tài khoản của Khách Hàng; hoặc
  - (d) Sử dụng ứng dụng ngân hàng điện tử của Ngân hàng với trường hợp Khách Hàng thực hiện các giao dịch liên quan đến khoản tiền gửi bằng phương tiện điện tử thông qua tài khoản giao dịch của Khách Hàng;

## BIỂU PHÍ DỊCH VỤ

Hiệu lực từ: 01/10/2018

Danh mục phí	
<b>Quản lý thẻ Visa Debit</b>	
Phí phát hành thẻ	Miễn phí
Phí thay thế thẻ	Miễn phí
Phí đóng thẻ	Miễn phí
Phí thường niên	Miễn phí
Phí khiếu nại sai	Miễn phí
<b>Giao dịch thẻ Visa Debit</b>	
Phí rút tiền ATM nội địa	Miễn phí
Phí rút tiền ATM nước ngoài	2.8%
Phí quản lý giao dịch nước ngoài	2.8%
Phí giao dịch bị từ chối	Miễn phí
<b>Nạp tiền vào tài khoản</b>	
Nhận tiền chuyển đến	Miễn phí
Nộp tiền tại bưu điện	VND 15,000 (miễn phí cho đến khi có thông báo mới)
Nạp tiền từ thẻ ATM ngân hàng khác	VND 2,000 + 1.3% (miễn phí cho đến khi có thông báo mới)
<b>Quản lý tài khoản</b>	
Phí mở tài khoản	Miễn phí
Số dư tài khoản tối thiểu	Không yêu cầu cho đến khi có thông báo mới
Phí duy trì số dư tối thiểu hàng tháng	VND 50,000 (miễn phí cho đến khi có thông báo mới)
Phí đóng tài khoản	Miễn phí
Phí đóng tài khoản sớm (trong vòng 6 tháng)	Miễn phí
Phí duy trì tài khoản không hoạt động	Miễn phí
Phí khiếu nại sai	Miễn phí
<b>Giao dịch tài khoản</b>	
Phí chuyển tiền nội địa	Miễn phí
Phí chuyển tiền nội bộ CIMB	Miễn phí
Phí gói dịch vụ chuyển tiền hàng tháng	Miễn phí
Phí dịch vụ tin nhắn SMS hàng tháng	VND 8,800 (miễn phí cho đến khi có thông báo mới)



**Ghi chú:**

- Biểu phí này đã bao gồm 10% thuế giá trị gia tăng VAT.
- Phí tính trên mỗi tài khoản, mỗi giao dịch hoặc mỗi yêu cầu, trừ phi được chỉ định khác trong biểu phí này.
- Các dịch vụ khác không được nêu tại đây sẽ được cung cấp theo yêu cầu với mức phí tương ứng được thông báo. Các phí nêu tại đây có thể được thay đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ mà không có thông báo trước.
- Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập [www.cimbbank.com.vn](http://www.cimbbank.com.vn)