

**NGÂN HÀNG TNHH MỘT THÀNH VIÊN HSBC (VIỆT NAM)**

**CÁC ĐIỀU KHOẢN  
VÀ ĐIỀU KIỆN**

**NỘI DUNG**

Các Điều Khoản Và Điều Kiện Chung	2
Phụ Lục Của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung	19
Các Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại	25
Các Điều Khoản Và Điều Kiện Dành Cho Ngân Hàng Trực Tuyến	32



[www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn)

Phát hành bởi Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam)  
Tòa nhà Metropolitan - 235 Đồng Khởi, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh  
© Bản quyền thuộc về Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam)  
Tất cả các quyền được bảo hộ

Hiệu lực từ ngày 12/10/2020

## CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

(Áp dụng đối với khách hàng là cá nhân)

Các điều khoản và điều kiện sau đây (“**Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung**”) của Ngân hàng TNHH Một thành viên HSBC (Việt Nam) kể cả các chi nhánh, các phòng giao dịch được áp dụng cho tất cả các Tài Khoản và Dịch Vụ do Ngân Hàng cung cấp. Ngoài ra, còn có các điều khoản và điều kiện đặc biệt khác được áp dụng cho từng loại Dịch Vụ và Tài Khoản cụ thể. Bản sao các điều khoản và điều kiện đó sẽ được Ngân Hàng cung cấp theo yêu cầu.

### 1. ĐỊNH NGHĨA

“**Tài Khoản**” nghĩa là mỗi tài khoản mà Khách Hàng mở tại Ngân Hàng tùy từng thời điểm. Thuật ngữ “Tài Khoản” bao gồm “các Tài Khoản” khi thích hợp.

“**Chủ Tài Khoản**” nghĩa là người đứng tên mở Tài Khoản và được nêu tại Đơn Mở Tài Khoản. Thuật ngữ “Chủ Tài Khoản” bao gồm “các Chủ Tài Khoản” khi thích hợp.

“**Thiết Bị Truy Nhập**” nghĩa là bất kỳ thiết bị nào, ví dụ như máy tính, điện thoại hoặc máy giao dịch tự động/máy nạp tiền tự động, được sử dụng bởi Khách Hàng nhằm truy cập Tài Khoản và/hoặc sử dụng các Dịch Vụ của Ngân Hàng.

“**Khoản Tiền Phải Trả**” nghĩa là tất cả các khoản tiền mà Khách Hàng nợ Ngân Hàng và bất kỳ thành viên nào của Tập Đoàn HSBC có liên quan đến Tài Khoản, các tiện ích tín dụng khác hoặc vì bất kỳ lý do nào khác vào từng thời điểm và các chi phí phát sinh cho việc thu hồi Khoản Tiền Phải Trả.

“**Người Được Ủy Quyền**” nghĩa là, đối với mỗi Tài Khoản và các dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp, cá nhân được chỉ định và chữ ký của người đó được Khách Hàng đăng ký với Ngân Hàng bằng một giấy ủy nhiệm sử dụng và điều hành tài khoản và các dịch vụ Ngân Hàng (“**Ủy Nhiệm**”) hoặc văn bản tương đương (có thể được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm) là người được ủy quyền đưa ra các Chỉ Thị và/hoặc thực hiện các giao dịch ngân hàng thay mặt Khách Hàng.

“**Ngân Hàng**” hoặc “**HSBC**” nghĩa là Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam) và các chi nhánh, các phòng giao dịch của Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam).

“**Ngày Làm Việc**” nghĩa là ngày mà Ngân Hàng mở cửa hoạt động.

“**Khách Hàng**” nghĩa là Chủ Tài Khoản và/hoặc người sử dụng các Dịch Vụ của Ngân Hàng.

“**Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử**” nghĩa là tất cả các dịch vụ hiện tại hay tương lai được Ngân Hàng hoặc Tập Đoàn HSBC cung cấp trực tiếp hay gián tiếp thông qua bất kỳ Thiết Bị Truy Nhập hoặc các hệ thống thông tin, liên lạc, giao dịch bao gồm internet hoặc ngân hàng tự động qua điện thoại và các dịch vụ tự động hoặc điện tử khác.

“**Tập Đoàn HSBC**” nghĩa là HSBC Holdings plc, và/hoặc bất kỳ công ty liên kết, công ty con, tổ chức liên kết của HSBC Holdings plc và các chi nhánh và văn phòng của HSBC Holdings plc, công ty liên kết, công ty con, tổ chức liên kết của HSBC Holdings plc, và “bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC” có nghĩa tương tự.

“**Chỉ Thị**” nghĩa là bất kì Chỉ Thị bằng văn bản hay cách thức khác (tương ứng với từng loại dịch vụ Ngân Hàng) được cung cấp hoặc được xem là cung cấp bởi Khách Hàng, bao gồm cả các Chỉ Thị mà Ngân Hàng nhận được từ Người Được Ủy Quyền, dù là trực tiếp hay gián tiếp, thông qua các phương tiện điện tử, thư điện tử, điện thoại hoặc qua các kênh hay thiết bị thông tin liên lạc khác.

“**Công Cụ Thanh Toán**” nghĩa là hối phiếu đòi nợ, hối phiếu nhận nợ, séc, tiền mặt, hối phiếu ngân hàng hoặc các phương tiện thanh toán khác, công cụ chuyển nhượng, lệnh thanh toán hoặc các giấy tờ có giá hoặc các loại công cụ khác mà Ngân Hàng phát hành, chiết khấu, thanh toán hoặc xử lý thay mặt Khách Hàng hoặc Ngân Hàng nhận từ Khách Hàng để ký quỹ hoặc chiết khấu, thu nợ hoặc chấp nhận hoặc được sử dụng như tài sản bảo đảm.

“**Đồng Chủ Tài Khoản**” nghĩa là các chủ sở hữu tài khoản đối với Tài Khoản Chung như được quy định tại Điều 7 dưới đây.

“**Dịch Vụ**” có nghĩa là các dịch vụ được Ngân Hàng hoặc Tập Đoàn HSBC cung cấp trực tiếp hay gián tiếp, bao gồm cả, bao gồm cả (a) việc mở, duy trì và đóng các tài khoản ngân hàng của Khách Hàng, các dịch vụ liên quan đến tài khoản và Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, (b) cấp tín dụng và các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng khác cho Khách Hàng (bao gồm, ví dụ như, giao dịch chứng khoán, tư vấn đầu tư, môi giới, đại lý, lưu ký, thanh toán bù trừ hoặc các dịch vụ mua sắm công nghệ), xử lý hồ sơ, đánh giá tín dụng và đánh giá tính khả thi của sản phẩm, và (c) duy trì quan hệ tổng thể của HSBC với Khách Hàng, bao gồm tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính hoặc sản phẩm có liên quan cho Khách Hàng, nghiên cứu thị trường, bảo hiểm, kiểm toán và các mục đích điều hành.

“**Bản Sao Kê Tài Khoản**” nghĩa là bản sao kê thông tin tài khoản thể hiện các giao dịch của Tài Khoản của Khách Hàng và bao gồm các bản sao kê hàng tháng hoặc định kỳ; bản tóm tắt Tài Khoản mà Khách Hàng xem hoặc có thể xem mỗi lần truy cập vào Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử; và các bản sao kê khác tổng hợp thông tin của nhiều Tài Khoản của Khách Hàng.

“**Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo Theo Yêu Cầu**” nghĩa là dịch vụ mà Khách Hàng đăng ký với Ngân Hàng, theo đó Ngân Hàng sẽ gửi tin nhắn văn bản qua điện thoại (tin nhắn SMS) cho khách hàng để thông báo về thông tin giao dịch phát sinh trên Tài Khoản và Thẻ Thanh Toán Quốc Tế của Khách hàng. Tin nhắn SMS được gửi vào số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng trước đó.

“**Dữ Liệu Giao Dịch**” nghĩa là dữ liệu bằng văn bản hoặc điện tử về hoạt động hay thông tin liên quan đến Tài Khoản hoặc Chỉ Thị do Ngân Hàng phát hành bao gồm cả các Bản Sao Kê Tài Khoản, biên nhận, tin nhắn SMS từ Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo Theo Yêu Cầu, dữ liệu giao dịch hoặc xác nhận do Ngân Hàng cung cấp.

## 2. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ

- 2.1. Khách Hàng đồng ý sử dụng Tài Khoản và Dịch Vụ theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, theo bất kỳ thỏa thuận hay điều khoản và điều kiện bổ sung nào hoặc các hướng dẫn sử dụng dịch vụ phát hành bởi Ngân Hàng và chỉ cho các mục đích hợp pháp, bao gồm chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo yêu cầu của Khách Hàng và các mục đích hợp pháp khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận giữa Khách Hàng và Ngân Hàng. Khách Hàng không được sử dụng tài khoản cho các giao dịch thương mại, các giao dịch không được quy định trong văn bản này hoặc không được phép theo quy định của pháp luật, của Tập Đoàn HSBC hoặc các điều ước, cam kết quốc tế mà Ngân Hàng phải tuân thủ. Ngân Hàng

có toàn quyền kiểm tra việc sử dụng bất hợp pháp hay bất hợp lệ đối với bất kỳ Tài Khoản và Dịch Vụ nào và có thể đóng Tài Khoản, đình chỉ hoạt động Tài Khoản hoặc hạn chế, hủy bỏ dịch vụ nhằm đảm bảo việc tuân thủ Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, thỏa thuận hay điều khoản và điều kiện bổ sung, các thỏa thuận khác hoặc các hướng dẫn sử dụng dịch vụ đó và bất kỳ quy định pháp luật có liên quan nào.

- 2.2. Đối với các giao dịch ngoại hối, trừ khi có thỏa thuận cụ thể giữa Ngân Hàng và Khách Hàng về tỷ giá được áp dụng, tỷ giá được áp dụng đối với các giao dịch thanh toán là tỷ giá do Ngân Hàng công bố và áp dụng tại thời điểm việc thanh toán được thực hiện. Khách Hàng có thể truy cập trang mạng điện tử của Ngân Hàng tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) để biết các tỷ giá của Ngân Hàng.
- 2.3. Nếu Khách Hàng thực hiện thanh toán có liên quan đến quy đổi ngoại tệ và khoản thanh toán được hoàn trả cho Ngân Hàng, Ngân Hàng sẽ quy đổi theo tỷ giá đang được áp dụng của Ngân Hàng khi Ngân Hàng nhận khoản thanh toán được hoàn trả đó. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với việc dao động tỷ giá.

### **3. CHẤP NHẬN CHỈ THỊ**

- 3.1. Khách Hàng đồng ý rằng sẽ thực hiện mọi hành động cần thiết để đảm bảo rằng mỗi Người Được Ủy Quyền, tại mọi thời điểm, là những người được chỉ định và ủy quyền hợp lệ để đưa ra mọi Chỉ Thị. Khách Hàng theo đây chỉ thị Ngân Hàng chấp nhận mà không cần xác minh thêm và hành động dựa trên các Chỉ Thị được xuất trình hợp lý hoặc Ngân Hàng tin rằng là các Chỉ Thị đó được đưa ra bởi Người Được Ủy Quyền là hợp lệ, đúng thẩm quyền và ràng buộc trách nhiệm Khách Hàng trong việc điều hành Tài Khoản và thực hiện giao dịch bất kỳ với Ngân Hàng. Bất kể các thỏa thuận tại Điều này, Ngân Hàng bảo lưu quyền từ chối các Chỉ Thị cung cấp qua các phương tiện điện tử hay điện thoại.
- 3.2. Ngân Hàng có quyền từ chối thực hiện bất kỳ Chỉ Thị nào được Khách Hàng đưa ra cho Ngân Hàng cho đến khi Ngân Hàng thỏa mãn rằng Chỉ Thị đó tuân thủ luật pháp Việt Nam.
- 3.3. Bất kỳ thay đổi nào liên quan đến việc điều hành Tài Khoản sẽ có hiệu lực sau 03 (ba) Ngày Làm Việc kể từ khi Ngân Hàng nhận được Chỉ Thị bằng văn bản và (các) chứng từ hỗ trợ có liên quan (nếu cần thiết) từ Khách Hàng.

### **4. BÙ TRỪ**

- 4.1. Nếu bất cứ Tài Khoản nào Khách Hàng mở tại Ngân hàng có số dư tín dụng, và Khách Hàng đã vi phạm nghĩa vụ thanh toán bất kỳ Khoản Tiền Phải Trả nào đối với Ngân Hàng, thì Ngân Hàng có quyền sử dụng số tiền mà Khách Hàng đang giữ tại Ngân Hàng để thanh toán bớt hoặc hoàn trả Khoản Tiền Phải Trả. Đây được gọi là quyền “bù trừ”.
- 4.2. Không giới hạn bởi quy định nêu trên, trong trường hợp Khách Hàng không có đủ số dư tiền gửi trong bất kỳ Tài Khoản nào để thanh toán cho Khoản Tiền Phải Trả tại một thời điểm nhất định và Khách Hàng không trả nợ đúng kỳ hạn thì mọi Khoản Tiền Phải Trả sẽ được xem là được bảo đảm bởi bất kỳ Công Cụ Thanh Toán nào (bao gồm cả Tiền Gửi Có Kỳ Hạn) do Ngân Hàng phát hành cho Khách Hàng và Ngân Hàng có toàn quyền xem rằng các Công Cụ Thanh Toán đó ngay lập tức đến hạn, phải trả và thực hiện việc bù trừ khoản tiền thu được nhằm thanh toán Khoản Tiền Phải Trả.

- 4.3. Vì mục đích “bù trừ” và không ảnh hưởng bởi các quy định khác tại Bản Điều Khoản và Điều kiện này, Ngân Hàng sẽ, vào bất kì thời điểm nào theo quyết định của mình được toàn quyền:
- 4.3.1. ghi nợ bất kì Tài Khoản nào bằng với Khoản Tiền Phải Trả;
  - 4.3.2. chuyển đổi bất kì khoản tiền nào sang loại tiền tệ mà Ngân Hàng xem là thích hợp;
  - 4.3.3. kết hợp, hợp nhất hay sát nhập tất cả hoặc bất kì Tài Khoản nào của Khách Hàng, cho dù có thông báo hay không và bằng bất kì loại tiền tệ nào được giữ riêng hay chung với bên khác bất kì và cho dù đặt ở nơi nào; và
  - 4.3.4. giữ lại, áp dụng, bù trừ hoặc chuyển bất kì khoản tiền nào mà Ngân Hàng còn nợ Khách Hàng hoặc khoản tiền có trong Tài Khoản bất kì (cho dù là tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn hay loại khác) liên quan đến Khách Hàng để thanh toán bất kì khoản tiền nào và tại bất cứ thời điểm nào mà Khách Hàng còn nợ Ngân Hàng bằng loại tiền tệ bất kì;
  - 4.3.5. rút ngắn kỳ hạn của bất kì khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn nào nhằm mục đích nêu tại phần này (trong trường hợp đó khoản tiền áp dụng sẽ là khoản tiền sau khi trừ đi phần phí rút tiền trước hạn thông thường mà Ngân Hàng áp dụng).
- 4.4. Nhằm mục đích nêu tại phần này, các nghĩa vụ hoặc khoản nợ của Khách Hàng đối với Ngân Hàng hoặc của Ngân Hàng đối với Khách Hàng có thể là hiện tại, tương lai, thực tế, có điều kiện, gốc, có bảo đảm, riêng hay chung.
- 4.5. Mọi tài sản của Khách Hàng do Ngân Hàng nắm giữ sẽ phụ thuộc vào quyền nắm giữ tài sản bảo đảm của Ngân Hàng và Ngân Hàng có toàn quyền giữ lại và/hoặc bán các tài sản đó nhằm hoàn tất các nghĩa vụ của Khách Hàng đối với Ngân Hàng hoặc công ty con/chi nhánh của Ngân Hàng.
- 4.6. Các quyền quy định tại điều này sẽ là quyền được bổ sung và độc lập với các bảo đảm khác mà Ngân Hàng nắm giữ vào bất kì thời điểm nào.

## **5. DỮ LIỆU GIAO DỊCH VÀ THÔNG BÁO**

- 5.1. Các Bản Sao Kê Tài Khoản được gửi định kỳ hàng tháng hoặc gửi định kỳ theo yêu cầu của Khách Hàng trừ trường hợp không có một giao dịch nào phát sinh trong khoảng chu kỳ gửi Bản Sao Kê Tài Khoản hoặc do pháp luật có quy định khác. Ngân Hàng có toàn quyền trong việc lựa chọn, thay đổi và quyết định cách thức gửi Bản Sao Kê Tài Khoản đến Khách Hàng theo bất kỳ phương thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp, bao gồm cả Bản Sao Kê Tài Khoản điện tử thông qua Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử hoặc gửi vào địa chỉ thư điện tử mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng.

Cụ thể:

Sao kê tài khoản sẽ được gửi bằng một trong các phương thức và theo thứ tự ưu tiên dưới đây

- (i) Qua dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến nếu quý khách có sử dụng dịch vụ này (Khách hàng nhận sao kê tài khoản qua Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ không nhận sao kê tài khoản qua thư điện tử và bằng thư giấy)
- (ii) Qua thư điện tử được cung cấp ở trên (Dành cho khách hàng không sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Trực Tuyến và có cung cấp địa chỉ thư điện tử cho Ngân Hàng)
- (iii) Qua thư giấy gửi tới Địa chỉ liên lạc

(Khách hàng sẽ nhận sao kê bằng thư giấy chỉ trong trường hợp không thể áp dụng cả hai phương thức trên.)

- 5.2. Đối với Khách Hàng có đăng ký Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo Theo Yêu Cầu, tin nhắn SMS được gửi đến số điện thoại mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân hàng trước đó nhằm thông báo cho Khách Hàng thông tin về giao dịch phát sinh trên Tài Khoản và Thẻ Thanh Toán Quốc Tế của Khách Hàng. Khách hàng chấp nhận rằng sẽ có một khoảng thời gian cần thiết để truyền tải yêu cầu, thông tin hoặc trao đổi thông qua SMS. Ngân hàng có toàn quyền đơn phương bổ sung, loại bỏ thay đổi, kết thúc, tạm thời ngừng cung cấp bất cứ chức năng nào của dịch vụ này, hay thay đổi thời gian hoạt động của dịch vụ này mà không cần thông báo trước cho Khách Hàng. Khách Hàng đồng ý rằng Khách hàng có trách nhiệm giữ cho số điện thoại đã đăng ký với Ngân Hàng và các thiết bị đi kèm hoạt động kết nối với dịch vụ này. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm khi Khách Hàng không nhận được tin nhắn hoặc tin nhắn bị rò rỉ/tiết lộ vì lý do số điện thoại đăng ký với Ngân Hàng của Khách Hàng không hợp lệ, không chính xác hoặc vì lý do kỹ thuật của nhà mạng, hay bất kỳ lý do nào khác mà không do lỗi của Ngân Hàng. Khách Hàng có thể thay đổi số điện thoại đã đăng ký với Ngân Hàng thông qua các kênh đăng ký được Ngân Hàng chấp thuận tại từng thời điểm. Khách Hàng có trách nhiệm giữ an toàn bảo mật cho Dữ Liệu Giao Dịch gửi tới số điện thoại và chịu trách nhiệm pháp lý cũng như tất cả các rủi ro liên quan nếu việc rò rỉ và tiết lộ Dữ Liệu Giao Dịch được gửi cho khách hàng thông qua tin nhắn SMS. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân hàng được phép thu phí dịch vụ này từ Tài Khoản của Khách hàng sau khi nhận được yêu cầu đăng ký dịch vụ này từ phía Khách Hàng theo biểu phí hiện hành của Ngân Hàng tại từng thời điểm. Phí dịch vụ này được thu theo định kỳ hàng năm và sẽ được thực hiện bằng cách trừ trên Tài Khoản của Khách Hàng vào tháng phát hành Thẻ Thanh Toán Quốc Tế và không được hoàn trả lại
- 5.3. Khách Hàng sẽ được xem là đã nhận và biết về mọi giao dịch được thể hiện trên mỗi Dữ Liệu Giao Dịch hoặc Bản Sao Kê Tài Khoản của tháng trước đó, cho dù thực tế có nhận được hay không, vào bất kỳ ngày nào sớm hơn, gồm: ngày mà Khách Hàng thực tế nhận được một Dữ Liệu Giao Dịch hay Bản Sao Kê Tài Khoản; hoặc ngày mà Khách Hàng biết được những sự kiện dẫn đến Khách Hàng có thắc mắc hợp lý về khả năng sai sót, sự bỏ sót hay sự bất thường ảnh hưởng đến Tài Khoản, bao gồm cả hành vi lừa đảo hoặc thiếu thẩm quyền; hoặc 15 (mười lăm) ngày sau ngày mà Bản Sao Kê Tài Khoản được Ngân Hàng gửi cho Khách Hàng theo thỏa thuận trong Đơn Mở Tài Khoản cho dù Khách Hàng thực tế có nhận được Dữ Liệu Giao Dịch hay Bản Sao Kê Tài Khoản hay không. Bản Sao Kê Tài Khoản cũng sẽ được xem là đã giao nếu được bỏ trong thùng thư cá nhân của Khách Hàng tại Ngân Hàng trong trường hợp Khách Hàng có yêu cầu Ngân Hàng cung cấp tiện ích thùng thư cá nhân. Ngoài ra, Khách Hàng cũng được xem là đã nhận được Bản Sao Kê Tài Khoản vào mỗi truy cập vào Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử tùy từng thời điểm và phụ thuộc vào quy định có liên quan của Ngân Hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ đó.
- 5.4. Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản nếu Khách Hàng không nhận được Bản Sao Kê Tài Khoản trong khoảng thời gian mà lẽ ra Khách Hàng phải nhận được theo quy định tại Điều 5.1. Nếu Khách Hàng quyết định không nhận Bản Sao Kê Tài Khoản thì Khách Hàng coi như khước từ quyền phản đối của mình.
- 5.5. Ngay lập tức sau khi nhận được mỗi Bản Sao Kê Tài Khoản và trong mọi trường hợp chậm nhất là 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch ("**60 Ngày Kiểm Tra**"), Khách Hàng đồng ý kiểm tra, xem xét mỗi thông tin thể hiện trên Bản Sao Kê Tài Khoản, đối chiếu với dữ liệu của

chính Khách Hàng và ngay lập tức thông báo Ngân Hàng bằng văn bản theo mẫu do Ngân Hàng quy định tại các điểm giao dịch của Ngân Hàng hoặc qua tổng đài điện thoại (có ghi âm) về bất kỳ lỗi, sự bỏ sót, tính bất hợp lệ, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc giả mạo chữ ký, sự gian lận hay giao dịch trái thẩm quyền hoặc bất kỳ sự phản đối nào của Khách Hàng đối với Bản Sao Kê Tài Khoản (gọi chung là “**Sự Bất Thường Của Tài Khoản**”). Trường hợp thông báo các vấn đề trên qua tổng đài điện thoại, Khách Hàng đồng ý sẽ bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu do Ngân Hàng quy định trong vòng 07 ngày kể từ ngày khiếu nại để làm căn cứ chính thức để Ngân Hàng xử lý tra soát, khiếu nại. Mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại nêu trên được đăng công khai trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) hoặc được cung cấp theo yêu cầu của Khách Hàng. Nếu Khách Hàng không thông báo cho Ngân Hàng trong thời hạn 60 Ngày Kiểm Tra hoặc trong thời hạn sớm hơn theo quy định pháp luật thì số dư thể hiện trên Bản Sao Kê Tài Khoản và mọi thông tin bao gồm Sự Bất Thường Của Tài Khoản sẽ được xem là chính xác, hoàn chỉnh, đúng thẩm quyền và là bằng chứng chung cuộc có giá trị ràng buộc Khách Hàng và theo đó Ngân Hàng được giải phóng khỏi mọi nghĩa vụ đối với bất kỳ giao dịch nào được xác lập cho đến ngày của Bản Sao Kê Tài Khoản gần nhất, trừ các giao dịch mà Khách Hàng đã thông báo theo đúng quy định tại điều này.

- 5.6. Ngoài các hậu quả quy định tại các phần khác, nếu Khách Hàng không tuân thủ nghĩa vụ quy định tại Điều 5 này, và nếu hành động hoặc sự bỏ sót của Khách Hàng gây ra hoặc góp phần gây ra một khoản tổn thất trên Tài Khoản (bất kỳ loại tổn thất nào, thuế, lệ phí, tiền phạt, phí hoặc khoản phạt và/hoặc gánh chịu bởi hoặc chống lại Ngân Hàng) thì Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm bất kỳ đối với Khách Hàng liên quan đến các khoản tổn thất đó. Khách Hàng đồng ý rằng việc không xem xét Bản Sao Kê Tài Khoản đúng thời hạn như quy định tại Điều 5 này sẽ được xem là nguyên nhân gây ra hay góp phần gây ra khoản tổn thất trên Tài Khoản trong phạm vi mà bất kỳ khoản tổn thất nào xảy ra tiếp theo khoảng thời gian mà lẽ ra các lỗi hay thiếu sót phải được phát hiện nếu Bản Sao Kê Tài Khoản hoặc Dữ Liệu Giao Dịch được kiểm tra theo đúng quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này. Khách Hàng cũng đồng ý rằng trách nhiệm tối đa của Ngân Hàng đối với Khách Hàng chỉ giới hạn ở khoản tổn thất thực tế trực tiếp phát sinh trên số tiền gốc bị rút sai hoặc rút nhầm từ Tài Khoản của Khách Hàng do sự bất cẩn nghiêm trọng hoặc hành vi sai trái có chủ ý của Ngân Hàng.
- 5.7. Khách Hàng được xem là đã đồng ý từ bỏ mọi quyền nêu ý kiến phản đối Ngân Hàng hoặc tiến hành mọi biện pháp đòi Ngân Hàng bồi thường đối với Bản Sao Kê Tài Khoản, và cho phép Ngân Hàng thay đổi chu kỳ gửi Bản Sao Kê Tài Khoản, cách thức giao Bản Sao Kê Tài Khoản, bao gồm cả việc thay đổi cách thức giao bản sao kê từ gửi thư đến giữ lại, nếu địa chỉ thư tín của Khách Hàng được thay đổi mà Ngân Hàng chưa nhận được thông báo bằng văn bản của Khách Hàng, hoặc nếu các thư tín (kể cả các Bản Sao Kê Tài Khoản) mà Ngân Hàng có thể tại từng thời điểm gửi đến địa chỉ trước đó đã được đăng ký với Ngân Hàng cho Khách Hàng bị bưu điện hoặc bất kỳ đại lý giao thư nào khác trả lại vì bất kỳ lý do gì, hoặc khi không có giao dịch ghi nợ từ Tài Khoản trong thời hạn 24 (hai mươi bốn) tháng hoặc hơn.
- 5.8. Khách Hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Ngân Hàng (bất kể trong Đơn Mở Tài Khoản hay theo cách khác), theo sự hiểu biết cao nhất của Khách Hàng, là chính xác và cập nhật. Khách Hàng cam kết sẽ thông báo cho Ngân Hàng về bất kỳ thay đổi nào đối với các thông tin này. Cụ thể, Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng không chậm trễ bất kỳ thay đổi nào về tên và địa chỉ của Khách Hàng, Chủ Tài Khoản, cũng như việc chấm dứt, hoặc sửa đổi, bất kỳ thẩm quyền đại diện nào trước Ngân Hàng đã được giao cho bất kỳ người nào.

## 5.9. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

- 5.9.1. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại, khiếu nại lần đầu của Khách Hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận và thời hạn quy định tại Điều 5.4, Ngân Hàng sẽ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng;
  - 5.9.2. Trong thời hạn tối đa 5 ngày làm việc kể từ ngày các bên đồng ý với kết quả tra soát khiếu nại mà theo đó Ngân Hàng có nghĩa vụ bồi hoàn theo bản Điều Khoản và Điều kiện chung này, Ngân Hàng sẽ thực hiện việc bồi hoàn cho Khách Hàng phù hợp với quy định của pháp luật;
  - 5.9.3. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nêu trên này vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Ngân Hàng sẽ cùng Khách Hàng thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
- 5.10. Trường hợp Ngân Hàng, Khách Hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## 6. PHÂN LOẠI TÀI KHOẢN

- 6.1. Tài khoản giao dịch chuẩn: là Tài khoản thanh toán được mở theo yêu cầu của Khách hàng và được Ngân hàng chấp thuận
- 6.2. Tài khoản nhận lương: là Tài khoản có giao dịch lương ghi Có hàng tháng từ 6 triệu VND trở lên, được Ngân hàng áp dụng chương trình Ưu Đãi dành cho Nhân Viên Doanh Nghiệp (EBS).
- 6.3. Phân loại tài khoản:
  - 6.3.1. Khi Ngân hàng nhận thấy tài khoản của khách hàng có giao dịch nhận lương theo ghi nhận trong hệ thống Ngân hàng, Ngân hàng sẽ tự động phân loại (không trễ hơn ngày làm việc thứ 15 của tháng tiếp theo) các tài khoản của khách hàng thành Tài khoản nhận lương. Các ưu đãi dành cho Tài khoản nhận lương tương ứng được ghi nhận kể từ ngày được Ngân hàng thông báo trước cho khách hàng, theo phương thức mà Ngân hàng cho là phù hợp.
  - 6.3.2. Khi Ngân hàng nhận thấy tất cả các tài khoản của khách hàng không có các giao dịch nhận lương thỏa điều kiện chương trình Ưu Đãi dành cho Nhân Viên Doanh Nghiệp (EBS) trong vòng hai (02) tháng gần nhất, Ngân hàng sẽ tự động phân loại (không trễ hơn ngày làm việc thứ 15 của tháng tiếp theo) các tài khoản của khách hàng thành Tài khoản giao dịch chuẩn.
  - 6.3.3. Biểu phí và lãi suất dành cho Tài khoản giao dịch chuẩn/ Tài khoản nhận lương tương ứng được ghi nhận trong hệ thống Ngân hàng sẽ được áp dụng cho tất cả các sản phẩm và dịch vụ của khách hàng kể từ ngày được Ngân hàng thông báo trước cho khách hàng, theo phương thức mà Ngân hàng cho là phù hợp.

## 7. TÀI KHOẢN CHUNG

- 7.1. “Tài Khoản Chung” có nghĩa là bất kỳ Tài Khoản nào do nhiều hơn một cá nhân đứng tên.



- 7.2. Trừ khi có thỏa thuận bằng văn bản giữa các Đồng Chủ Tài Khoản được Ngân Hàng chấp nhận về phương thức điều hành Tài Khoản Chung, bất kì Chỉ Thị nào liên quan đến việc sử dụng và điều hành Tài Khoản Chung phải được các Đồng Chủ Tài Khoản cùng đưa ra.
- 7.3. Các phương thức điều hành Tài Khoản Chung:
- 7.3.1. “Bất kỳ chữ ký nào”: Cho yêu cầu này, các Đồng Chủ Tài Khoản đồng ý rằng chữ ký của bất kỳ một trong các Đồng Chủ Tài Khoản về hoặc liên quan đến bất kỳ một vấn đề gì đối với Tài Khoản Chung sẽ ràng buộc các Đồng Chủ Tài Khoản khác và mỗi Đồng Chủ Tài Khoản sẽ được ủy quyền để điều hành Tài Khoản Chung, bao gồm thực hiện các giao dịch bằng cách đưa ra chỉ thị giao dịch cho Ngân Hàng, đóng tài khoản và đưa ra bất kỳ các chỉ thị điều hành tài khoản nào khác mà không cần các Đồng Chủ Tài Khoản cùng ký.
- 7.3.2. “Cả hai chữ ký”: Cho yêu cầu này, các Đồng Chủ Tài Khoản đồng ý rằng bất kỳ một vấn đề gì đối với Tài Khoản Chung sẽ yêu cầu sự đồng ý của các Đồng Chủ Tài Khoản bằng cách đưa ra chỉ thị giao dịch cho ngân hàng và đưa ra các chỉ thị khác điều hành tài khoản, bao gồm cả thông báo thay đổi thông tin liên quan đến Tài Khoản Chung.
- 7.4. Mỗi Đồng Chủ Tài Khoản có quyền tự do xử lý bất kỳ khoản tiền nào trong Tài Khoản Chung với điều kiện là việc xử lý khoản tiền của Đồng Chủ Tài Khoản đó phải được sự đồng ý của Đồng Chủ Tài Khoản kia, trừ khi các Đồng Chủ Tài Khoản có các Chỉ Thị rõ ràng khác bằng văn bản và được Ngân Hàng chấp thuận.
- 7.5. Trách nhiệm của mỗi Đồng Chủ Tài Khoản đối với Tài Khoản Chung như sau:
- 7.5.1. Chịu trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản nợ nào đối với Ngân Hàng mà do bất kỳ Đồng Chủ Tài Khoản nào khác gây ra liên quan đến Tài Khoản chung. Trách nhiệm đó sẽ bao gồm bất kỳ thỏa thuận nào của Ngân Hàng trong việc cho phép Tài Khoản được thấu chi;
- 7.5.2. Thông báo cho bất kỳ Đồng Chủ Tài Khoản nào khác về bất kỳ thông báo hoặc thông tin nào của Ngân Hàng. Thông báo hoặc thông tin của Ngân Hàng gửi cho bất kỳ một Đồng Chủ Tài Khoản nào được hiểu là sẽ ràng buộc tất cả (các) Đồng Chủ Tài Khoản khác;
- 7.5.3. Các Đồng Chủ Tài Khoản cam kết sẽ không sử dụng Tài Khoản Chung nhằm mục đích che giấu các giao dịch ngoại hối giữa các Đồng Chủ Tài Khoản không phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.
- 7.6. Nếu Ngân Hàng có ký kết bất kỳ thỏa thuận nào với một Đồng Chủ Tài Khoản, thì thỏa thuận đó sẽ không miễn trừ hoặc giảm bớt các nghĩa vụ của các Đồng Chủ Tài Khoản khác theo bất kì cách thức nào.
- 7.7. Nếu vì bất cứ lý do nào mà bất cứ điều khoản và điều kiện này không áp dụng hoặc không được thực thi đối với một Đồng Chủ Tài Khoản, thì các điều khoản và điều kiện đó vẫn tiếp tục ràng buộc đối với tất cả các Đồng Chủ Tài Khoản khác.
- 7.8. Chỉ Thị do bất kỳ Đồng Chủ Tài Khoản nào đưa ra phù hợp với bản Ủy Nhiệm đã nộp cho Ngân Hàng sẽ ràng buộc các Đồng Chủ Tài Khoản khác.

- 7.9. Sự phá sản hay vỡ nợ của bất kỳ một Đồng Chủ Tài Khoản nào sẽ không ảnh hưởng đến các nghĩa vụ của các Đồng Chủ Tài Khoản còn lại.
- 7.10. Nếu bất kỳ Đồng Chủ Tài Khoản nào là cá nhân qua đời hoặc bị mất trí hoặc bị mất năng lực pháp lý để điều hành Tài Khoản Chung thì quyền sử dụng Tài Khoản Chung và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng Tài Khoản Chung của Đồng Chủ Tài Khoản đó sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 7.11. Số tiền trong Tài Khoản Chung, sau khi bất kỳ Đồng Chủ Tài Khoản nào bị chết sẽ được xử lý phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam.
- 7.12. Nếu Ngân Hàng yêu cầu, mỗi Đồng Chủ Tài Khoản sẽ ký kết một cam kết bồi hoàn theo mẫu của Ngân Hàng.

## **8. TẠM KHÓA, PHONG TỎA VÀ ĐÓNG TÀI KHOẢN**

### **8.1. Tạm khóa Tài Khoản**

8.1.1. Ngân hàng có quyền tạm khóa một phần hay toàn bộ số dư Tài Khoản trong các trường hợp sau:

- i) Theo Chỉ Thị hợp lệ bằng văn bản của Khách Hàng hoặc người đại diện hợp pháp của Khách Hàng;
- ii) Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Chủ Tài Khoản với Ngân Hàng;
- iii) Khi Chủ Tài Khoản có khoản nợ xấu hoặc trong tình trạng được xóa nợ;
- iv) Khi Tài Khoản đã được mở nhưng Khách Hàng vẫn chưa nộp đủ chứng từ mở tài khoản do Ngân Hàng quy định hoặc Khách Hàng không cung cấp thông tin bổ sung, thông tin cập nhật theo yêu cầu của Ngân Hàng để điều hành tài khoản theo quy định của pháp luật, của Tập Đoàn HSBC, các hiệp ước, cam kết quốc tế mà Ngân Hàng phải tuân thủ;
- v) Khi phát hiện có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật liên quan đến hoạt động thanh toán.
- vi) Các trường hợp khác theo quy định của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này bao gồm cả trường hợp Khách Hàng không cung cấp Thông Tin Cá Nhân theo yêu cầu hợp lý như được quy định tại Điều 3.3.c và 3.3.d Phụ Lục các Điều Khoản và Điều kiện Chung này; và
- vii) Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

8.1.2. Việc tạm khóa Tài Khoản sẽ chấm dứt khi (i) kết thúc thời hạn tạm khóa theo thỏa thuận giữa Chủ Tài Khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của Chủ Tài Khoản) và Ngân Hàng; hoặc (ii) khi sự kiện để Ngân Hàng tạm khóa Tài Khoản chấm dứt; hoặc (iii) các trường hợp khác theo quy định pháp luật. Ngân Hàng có quyền từ chối việc tạm khóa Tài Khoản theo quy định của pháp luật.

## 8.2. Phong tỏa Tài Khoản

8.2.1. Ngân Hàng có quyền phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư Tài Khoản trong các trường hợp sau:

- i) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- ii) Khi phát hiện có nhầm lẫn, sai sót về chuyển tiền. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- iii) Khi có tranh chấp đối với toàn bộ hay một phần số dư trên Tài Khoản hoặc có tranh chấp giữa các Đồng Chủ Tài Khoản;
- iv) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

8.2.2. Việc phong tỏa Tài Khoản, tùy từng trường hợp, sẽ chấm dứt khi (i) kết thúc thời hạn phong tỏa; (ii) sự kiện để Ngân Hàng phong tỏa Tài Khoản chấm dứt; hoặc (iii) khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; hoặc (iv) các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

8.2.3. Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng bằng thư hoặc phương tiện điện tử về việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa theo quy định pháp luật.

## 8.3. Đóng Tài Khoản

8.3.1. Ngân Hàng có quyền đóng Tài Khoản và thu hồi lại bất kỳ (các) séc và/hoặc sổ séc trong các trường hợp sau:

- i) Số dư trên tài khoản bằng 0 (không) trong vòng 06 (sáu) tháng liên tục;
- ii) Theo yêu cầu bằng văn bản của Chủ Tài Khoản và Chủ Tài Khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài Khoản;
- iii) Khi Khách Hàng là cá nhân bị chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- iv) Trong trường hợp Khách Hàng vi phạm pháp luật hoặc vi phạm bất kỳ điều nào trong Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này hoặc bất kỳ điều khoản và điều kiện nào khác được quy định riêng cho từng loại Tài Khoản cụ thể do Ngân Hàng xác định, bao gồm cả việc Khách Hàng không nộp đủ chứng từ bất kỳ do Ngân Hàng yêu cầu trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày của Đơn Mở Tài Khoản hoặc một thời hạn khác do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm nhằm (i) mở Tài Khoản, và; (ii) để điều hành Tài Khoản phù hợp với Bản Điều Khoản và Điều Khoản Chung này, các quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà Ngân Hàng phải tuân thủ;
- v) Ngân Hàng vào bất kỳ thời điểm nào có toàn quyền đóng bất kỳ Tài Khoản nào theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà Ngân Hàng phải tuân thủ, theo hợp đồng và các thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Khách Hàng tại từng thời điểm, nếu có và Ngân Hàng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về việc này.

Trường hợp đóng một Tài Khoản cụ thể thì các Tài Khoản khác hoặc dịch vụ sẽ tiếp tục được điều chỉnh bởi Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và quy định tại các Ủy Nhiệm có liên quan;

- vi) Các trường hợp khác theo quy định của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, theo pháp luật quy định, và các điều ước, cam kết quốc tế mà Ngân Hàng phải tuân thủ.

Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng bằng thư hoặc phương tiện điện tử về việc Tài Khoản đã đóng theo quy định của pháp luật. Sau khi Tài Khoản được đóng, số dư còn lại trên Tài Khoản (sau khi trừ đi các khoản phí Ngân Hàng) sẽ được chi trả theo yêu cầu của Khách Hàng hoặc theo quyết định của người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, hoặc bằng bất kỳ cách thức nào Ngân Hàng cho là phù hợp.

8.3.2. Ngân Hàng, tùy theo sự xem xét của mình, vì lý do an toàn và để bảo vệ quyền lợi cho Khách Hàng, có thể ngưng hoạt động của Tài Khoản trong trường hợp Tài Khoản đó không có giao dịch ghi nợ nào trong thời gian 24 (hai mươi bốn) tháng ("**Tài Khoản Không Hoạt Động**"). Các quy định sau sẽ được áp dụng đối với Tài Khoản Không Hoạt Động:

- i) Trong trường hợp Tài Khoản Không Hoạt Động có số dư bằng 0 (không) và Ngân Hàng không nhận được bất kỳ Chỉ Thị hay thông báo nào của Khách Hàng trong thời gian 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày Ngân Hàng gửi thông báo về Tài Khoản Không Hoạt Động cho Khách Hàng thì Ngân Hàng có quyền đóng Tài Khoản Không Hoạt Động;
- ii) Trong khoảng thời gian không hoạt động của Tài Khoản Không Hoạt Động, Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng được quyền tạm ngưng việc cấp Bản Sao Kê Tài Khoản và áp dụng một khoản phí theo biểu phí hiện hành của Ngân hàng cho Tài Khoản Không Hoạt Động đó, cho đến khi Ngân Hàng nhận được Chỉ Thị hợp lệ từ Khách Hàng để kích hoạt lại tài khoản. Quy định này căn cứ vào chính sách của Ngân Hàng về việc không cung cấp bản sao kê trong những chu kỳ không có giao dịch nào được thực hiện;
- iii) Nếu không có giao dịch ghi nợ nào phát sinh từ Tài Khoản Không Hoạt Động trong 12 (mười hai) tháng tiếp theo thì Tài Khoản Không Hoạt Động sẽ chuyển sang trạng thái "**Tài Khoản Không Giao Dịch**". Ngân Hàng sẽ tiếp tục tạm ngưng mọi giao dịch và áp dụng một khoản phí theo biểu phí hiện hành của Ngân Hàng đối với các Tài Khoản Không Giao Dịch đó cho đến khi số dư bằng 0 (không) và Ngân Hàng sẽ tự động đóng Tài Khoản Không Giao Dịch đó mà không cần thông báo gì thêm.

8.3.3. Vì lý do an toàn và bảo vệ lợi ích của Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ và đóng các tài khoản hiện có của Khách Hàng khi Khách Hàng không có bất kỳ giao dịch nào phát sinh trên toàn bộ các tài khoản trong vòng 24 (hai mươi bốn) tháng liên tục và các tài khoản này có số dư bằng không tại thời điểm đóng tài khoản ("**Khách Hàng Không Có Giao Dịch và Không Có Số Dư**").

## **9. CHỈ THỊ NGỪNG THANH TOÁN**

9.1. Ngân Hàng sẽ nỗ lực thực hiện Chỉ Thị hủy bỏ việc thanh toán bất kì, với điều kiện là:

9.1.1. Chỉ Thị phải bằng văn bản và được cung cấp ít nhất 03 (ba) Ngày Làm Việc trước ngày ngừng thanh toán;

9.1.2. Việc thanh toán không được bảo đảm bởi bất kì cách thức nào;

9.1.3. Ngân Hàng chưa xử lý Chỉ Thị thanh toán; hoặc

9.1.4. Ngân Hàng chưa thông báo cho ngân hàng thụ hưởng rằng Ngân Hàng sẽ thanh toán.

9.2. Bất kì Chỉ Thị nào hủy bỏ việc thanh toán phải ghi rõ ràng số Tài Khoản, ngày, tên của người được thanh toán, số tiền và loại tiền tệ của Công Cụ Thanh Toán có liên quan. Bất kì Chỉ Thị nào về hủy bỏ thanh toán sẽ có hiệu lực phù hợp với thông lệ của Ngân Hàng tùy từng thời điểm. Ngân Hàng có thể yêu cầu gửi Chỉ Thị ngừng thanh toán theo mẫu quy định.

9.3. Khách Hàng đồng ý bồi hoàn Ngân Hàng liên quan đến mọi khoản nợ, chi phí, phí tổn, chi phí pháp lý mà Ngân Hàng phải chịu do việc hủy bỏ hoặc không thanh toán theo Chỉ Thị. Khách Hàng sẽ không khiếu kiện Ngân Hàng nếu một Chỉ Thị hoặc Công Cụ Thanh Toán được thanh toán bất kể khi có Chỉ Thị trái ngược nào sau đó.

9.4. Khách Hàng đồng ý rằng một yêu cầu ngừng thanh toán sẽ được Ngân Hàng thực hiện mà không cần phải xem xét thêm.

9.5. Ngân Hàng chỉ bị ràng buộc phải thực hiện theo Chỉ Thị một khi Chỉ Thị đó đã được Ngân Hàng thẩm tra và Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm vì đã thực hiện theo Chỉ Thị chưa được thẩm tra nếu Chỉ Thị đó không chính xác, sai hoặc không rõ ràng.

9.6. Trừ khi Ngân Hàng có thỏa thuận khác, một khi Khách Hàng đã đưa một Chỉ Thị, thì Chỉ Thị đó không thể bị hủy bỏ mà không được sự chấp thuận của Ngân Hàng.

## **10. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

10.1. Những trường hợp ghi có không đúng vào các Tài Khoản vì bất kì lý do nào có thể được Ngân Hàng sửa lại bằng cách ghi nợ lại vào Tài Khoản. Nếu Ngân Hàng phát hiện một trường hợp ghi có không đúng sau khi đã phát hành Bản Sao Kê Tài Khoản, Ngân Hàng sẽ ghi nợ lại Tài Khoản của Khách Hàng với số tiền tương đương (thực hiện điều chỉnh bút toán) và thông báo cho Khách Hàng về bất kỳ trường hợp ghi bút toán sửa và thực hiện điều chỉnh bút toán nào được thực hiện tại thời điểm phát hành Bản Sao Kê Tài Khoản kế tiếp. Đối với việc tính lãi, Ngân Hàng sẽ tiến hành ghi sổ truy hồi kể từ ngày đã thực hiện ghi sổ không chính xác.

10.2. Ngân Hàng có quyền sửa đổi, sửa chữa hoặc hủy bỏ, toàn bộ hoặc từng phần, bất kỳ các điều khoản và điều kiện nào (kể cả phí Ngân Hàng) liên quan đến bất kỳ sản phẩm hay dịch vụ nào do Ngân Hàng cung cấp. Ngân Hàng có thể tính phí tiền gửi đối với các số dư có tại từng thời điểm khi Ngân Hàng, theo toàn quyền quyết định của mình, cho là phù hợp. Mọi sự sửa đổi, sửa chữa, hủy bỏ hoặc các mức phí nói trên sẽ có hiệu lực kể từ thời điểm được lưu ý Khách Hàng bằng cách trưng bày, quảng cáo hoặc bất kỳ phương tiện nào khác mà Ngân Hàng cho là phù hợp.

10.3. Tùy theo quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam, Ngân Hàng có thể, theo quyết định của mình tại từng thời điểm, hủy bỏ bất kỳ séc hoặc tài liệu khác liên quan đến các Tài Khoản sau khi séc hoặc tài liệu này đã được lưu trữ bằng điện tử (tức là được lưu trữ bằng hình thức hình ảnh kỹ thuật số) hoặc được chụp dưới dạng vi phim.

10.4. Các mức phí Ngân Hàng có hiệu lực tại từng thời điểm được áp dụng cho tất cả các Tài Khoản và Ngân Hàng có thể cung cấp danh mục các khoản phí đó theo yêu cầu.

10.5. Sự Kiện Bất Khả Kháng. Bất khả kháng là những sự kiện xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng, không thể nhìn thấy trước và không thể ngăn cản, là nguyên nhân trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho Khách Hàng và cản trở khả năng của Ngân Hàng trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với Khách Hàng. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm về các Sự Kiện Bất Khả Kháng ví dụ như không có sẵn tiền hoặc bất kỳ tổn thất nào mà Khách Hàng phải chịu do các hạn chế về khả năng chuyển đổi hoặc chuyển ngân, các trường hợp khiếu nại, chuyển tiền bắt buộc, thay đổi về luật (ví dụ như các quy định về quản lý ngoại hối), việc ngưng hoạt động, bị trưng thu, chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng, bất kể phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam hoặc tại bất cứ nơi nào có các khoản tiền được ký thác hoặc có thể được chuyển đi.

10.6. Điều khoản về tiết lộ, thu thập và sử dụng thông tin Khách Hàng

Khách Hàng đồng ý với các quy định tại Phụ Lục về “Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng, Hoạt Động Quản Lý Rủi Ro Tội Phạm Tài Chính Và Tuân Thủ Thuế - Các Điều Khoản Và Điều Kiện” đính kèm theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và các hợp đồng, thỏa thuận liên quan giữa các Bên.

10.7. Tất cả các khoản tiền nhận được/tiền gửi nộp cho Ngân Hàng để ghi có vào một Tài Khoản phải được xác nhận bằng một biên nhận Ngân Hàng được in ra tự động. Khách Hàng có nghĩa vụ lưu giữ các biên nhận này nhằm mục đích đối chiếu khi cần thiết. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với các khoản tiền nhận được/ký quỹ nếu không có biên nhận Ngân Hàng được in ra tự động đó.

10.8. Điều khoản về chống rửa tiền

10.8.1. Ngân Hàng và các công ty thành viên của Tập đoàn HSBC có nghĩa vụ tuân thủ các quy định của luật, pháp luật và các yêu cầu của các cơ quan nhà nước tại nhiều quốc gia có liên quan đến việc chống rửa tiền và ngăn chặn tài trợ cho khủng bố và cung cấp các dịch vụ tài chính và các dịch vụ khác cho các cá nhân và tổ chức mà là đối tượng chịu sự điều chỉnh của các Đạo luật cấm vận, ngoài các quy định khác. Ngân Hàng có thể thực hiện và có thể Chỉ Thị (hoặc chịu sự Chỉ Thị) các thành viên khác của Tập đoàn HSBC thực hiện bất kỳ hành động nào mà Ngân Hàng hoặc các thành viên khác, bằng chính sự suy xét của mình, xem xét thực hiện các hành động theo quy định của luật và các yêu cầu nêu trên.

10.8.2. Các hành động này bao gồm, ví dụ như : ngăn chặn và điều tra bất kỳ các yêu cầu thanh toán và các thông tin khác hoặc việc trao đổi thông tin được gửi đến cho hoặc gửi đi thay mặt Khách Hàng thông qua các hệ thống của Ngân Hàng hoặc bất kỳ các thành viên nào khác của Tập đoàn HSBC; đưa ra các thắc mắc liên quan đến một cái tên mà có thể liên quan đến một cá nhân hoặc tổ chức bị cấm vận thật sự có chính là cá nhân hoặc tổ chức

bị cầm vận đó hay không; và đóng Tài Khoản theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng.

10.8.3. Ngân Hàng và bất kỳ các công ty thành viên của Tập đoàn HSBC sẽ không chịu trách nhiệm về mọi thua lỗ (dù là trực tiếp hay gián tiếp bao gồm cả việc thua lỗ lợi nhuận hay lợi ích) hoặc các thiệt hại của bất kỳ bên nào phát sinh do:

- i) Ngân Hàng hoặc bất kỳ thành viên nào của Tập đoàn HSBC chậm hoặc không thực hiện các lệnh thanh toán này hoặc nghĩa vụ nào khác liên quan đến mọi Tài Khoản hoặc cung cấp bất kỳ dịch vụ nào cho Khách Hàng do thực hiện toàn bộ hoặc một phần các bước mà Ngân Hàng hoặc các thành viên khác, bằng chính sự suy xét của mình, xem xét sự thích hợp thực hiện các bước này theo toàn bộ các luật, quy định của pháp luật và các yêu cầu; hoặc
- ii) thực hiện các quyền của Ngân Hàng theo Điều khoản này.

Trong một số trường hợp cần thiết, các hành động mà Ngân Hàng thực hiện có thể ngăn chặn hoặc gây ra sự trì hoãn thực hiện các thông tin cụ thể. Do vậy, Ngân Hàng và mọi thành viên của Tập đoàn HSBC không bảo đảm rằng mọi thông tin trên các hệ thống của Ngân Hàng mà liên quan đến các Chỉ Thị thanh toán hoặc các thông tin khác và các trao đổi thông tin mà là đối tượng chịu sự điều chỉnh của các hành động được thực hiện theo Điều khoản này là chính xác, hiện thời hoặc được cập nhật vào thời điểm thông tin được truy cập trong khi các hành động này đang được thực hiện.

#### 10.9. Quyền Lợi Bảo Đảm

Nếu không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Ngân Hàng, Khách Hàng không được thực hiện bất cứ hình thức bảo đảm nào bằng Tài Khoản.

#### 10.10. Tuân Thủ Luật Việt Nam

Hoạt động của Ngân Hàng sẽ tuân theo quy định của luật pháp Việt Nam. Ngân Hàng có quyền từ chối tuân thủ bất kỳ Chỉ Thị nào được Khách Hàng đưa ra cho Ngân Hàng cho đến khi Ngân Hàng thỏa mãn rằng Chỉ Thị đó tuân thủ luật pháp Việt Nam.

#### 10.11. Bồi Hoàn/Từ Bỏ

10.11.1. Khách Hàng đồng ý chịu trách nhiệm và bồi hoàn cho Ngân Hàng và miễn trừ trách nhiệm Ngân Hàng tại mọi thời điểm đối với mọi tổn thất, khiếu nại, công nợ, hành động, khiếu kiện, chi phí, bao gồm chi phí pháp lý, kế toán và các chi phí khác, thuế, tiền phạt, phí hay khoản phạt mà Ngân Hàng phải gánh chịu phát sinh từ hoặc có liên quan đến việc Ngân Hàng cung cấp Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ hoặc chấp thuận thực hiện các Chỉ Thị cho Khách Hàng.

10.11.2. Khách Hàng từ bỏ bất kỳ khiếu nại nào đối với Ngân Hàng phát sinh từ việc Khách Hàng tuân thủ các yêu cầu của Ngân Hàng theo các điều khoản và điều kiện này hoặc bất kỳ thỏa thuận, thư từ hoặc tài liệu nào được dẫn chiếu đến trong các điều khoản và điều kiện này.

10.11.3. Ngân Hàng chỉ bồi hoàn cho Khách Hàng đối với khoản tổn thất thực tế trực tiếp của Khách Hàng phát sinh trực tiếp và duy nhất từ sự bất cẩn nghiêm trọng hoặc hành vi sai trái có chủ ý của Ngân Hàng liên quan đến việc cung cấp Dịch Vụ của Ngân Hàng.

10.12. Nhận thông tin cập nhật

Trừ khi có Chỉ Thị rõ ràng bằng văn bản của Khách Hàng về việc từ chối tiếp nhận những thông tin cập nhật của Ngân Hàng, bao gồm các thông tin quảng cáo và giới thiệu sản phẩm và dịch vụ, Khách Hàng, bằng việc ký tên vào Đơn Mở Tài Khoản, đồng ý cho Ngân Hàng được gửi đến Khách Hàng các thông tin cập nhật về sản phẩm và dịch vụ của Ngân Hàng dưới mọi hình thức và tại mọi thời điểm.

10.13. Khách Hàng cam đoan và bảo đảm với Ngân Hàng rằng tất cả các thông tin do Khách Hàng cung cấp cho Ngân Hàng (bất kể theo đơn mở Tài Khoản hoặc trong tài liệu nào khác) là chính xác theo hiểu biết tốt nhất của mình và cam kết sẽ thông báo cho Ngân Hàng về bất kỳ thay đổi nào đối với các thông tin này. Cụ thể, Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng không chậm trễ bất kỳ thay đổi nào về tên và địa chỉ của Khách Hàng, chủ tài khoản, cũng như việc chấm dứt, hoặc sửa đổi, bất kỳ thẩm quyền đại diện nào trước Ngân Hàng đã được giao cho bất kỳ người nào. Khách Hàng cũng xác nhận rằng Ngân Hàng có quyền sử dụng bất kỳ thông tin nào đã được đăng ký với Ngân Hàng (bao gồm địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử và số fax) để liên hệ với Khách Hàng.

10.14. Ngân Hàng không có nghĩa vụ tư vấn thuế cho Khách Hàng. Khách Hàng có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ kê khai và báo cáo thuế trên toàn cầu của mình liên quan đến một Tài Khoản và Ngân Hàng mong rằng Khách Hàng sẽ tuân thủ thực hiện. Khi có một bên thứ ba được giới thiệu cho một tư vấn thuế cụ thể, hợp đồng tư vấn thuế này là giữa Khách Hàng và bên thứ ba đó, và bất kỳ tư vấn nào được đưa ra là trách nhiệm của bên thứ ba đó, không phải của Ngân Hàng. Khách Hàng có nghĩa vụ cung cấp bất kỳ thông tin nào mà Ngân Hàng yêu cầu theo quy định của pháp luật để Ngân Hàng có thể thực hiện nghĩa vụ tuân thủ và báo cáo thuế của chính mình.

10.15. Ngôn ngữ, Luật điều chỉnh, Cơ quan giải quyết tranh chấp, Sửa đổi

10.15.1. Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được lập bằng tiếng Anh và tiếng Việt có giá trị như nhau.

10.15.2. Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Các tranh chấp phát sinh giữa Khách Hàng và Ngân Hàng từ hoặc liên quan đến Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này sẽ do tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam giải quyết.

10.15.3. Ngân Hàng có quyền sửa đổi bất kỳ quy định nào của các Điều Khoản và Điều Kiện Chung tùy từng thời điểm mà Ngân Hàng cho là phù hợp theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng. Những sửa đổi đó sẽ có hiệu lực sau khi Ngân Hàng thông báo cho Khách Hàng bằng cách thức nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp (bao gồm cả việc công bố tại trụ sở Ngân Hàng hoặc tại bất kỳ văn phòng nào của Ngân Hàng, hoặc trên Bản Sao Kê Tài Khoản, hoặc trên trang web của Ngân Hàng hoặc theo cách thức khác do Ngân Hàng quyết định). Việc sử dụng Dịch Vụ và Tài Khoản sau ngày mà các sửa đổi của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp nhận và đồng ý chịu ràng buộc của Khách Hàng đối với các sửa đổi đó. Nếu Khách Hàng không đồng ý với bất kỳ sửa đổi nào thì Khách



Hàng phải ngay lập tức thông báo cho Ngân Hàng và hủy bỏ hoặc chấm dứt sử dụng các dịch vụ với Ngân Hàng và đóng (các) Tài Khoản.

#### 10.16. Các quyền của Khách Hàng theo quy định pháp luật

Tất cả các quyền của Khách Hàng theo quy định pháp luật đều không bị hạn chế bởi bất kỳ điều khoản nào của bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, bao gồm các quyền liên quan đến tài khoản, dịch vụ không được mô tả rõ ràng, tính công bằng giữa Khách Hàng và Ngân Hàng thể hiện trong bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, và quyền đóng tài khoản hay quyền yêu cầu bồi thường.

#### 10.17. Tra soát / Than Phiền

Nếu dịch vụ của Ngân Hàng chưa thỏa mãn yêu cầu của Khách Hàng, hoặc Khách Hàng cho rằng có sự sai sót, Khách Hàng vui lòng thông báo cho Ngân Hàng. Ngân Hàng sẽ tiến hành kiểm tra và sẽ giải quyết vấn đề ngay lập tức, nếu xét thấy cần thiết. Tùy theo từng trường hợp, Ngân Hàng cũng sẽ thực hiện các biện pháp phù hợp để ngăn chặn sự việc tương tự lặp lại. Khách Hàng có thể liên lạc với Ngân Hàng theo một trong những cách sau để phản hồi hay than phiền:

- Phản hồi hoặc than phiền trực tiếp với Ngân Hàng tại:
  - Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng: (84 28) 37 247 247  
Email: [direct@hsbc.com.vn](mailto:direct@hsbc.com.vn); hoặc
  - Chi nhánh hay Phòng giao dịch: Giám đốc Chi Nhánh hay Phòng Giao Dịch, Giám Đốc Quan Hệ Khách Hàng hay Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng; hoặc
  - Gửi thư về:  
Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam)  
Hộp thư 087, Trụ sở Trung tâm Sài Gòn Hộp thư 087  
TP Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Nếu Khách Hàng cho rằng phản hồi hay than phiền của mình chưa được giải quyết thỏa đáng và muốn đề đạt đến cấp quản lý cao hơn của Ngân Hàng để xem xét, vui lòng gửi thư về:
  - Bộ phận chuyên trách Phản hồi Khách Hàng  
Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam)  
Tòa nhà Metropolitan, 235 Đồng Khởi, Quận 1  
TP Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Nếu Khách Hàng vẫn chưa hài lòng với cách giải quyết của Ngân Hàng, Khách Hàng có quyền đưa vấn đề đến một trong những tổ chức sau đây để giải quyết:
  - Hội Bảo Vệ Người Tiêu Dùng (VINASTAS)  
Địa chỉ: 214/22 Tôn Thất Tùng, Quận Đống Đa, Hà Nội  
Email: [khieunai.ntd@gmail.com](mailto:khieunai.ntd@gmail.com)  
Điện thoại: (84 24) 35745757 / (84) 904247279
  - Nếu không đạt được thỏa thuận, Khách Hàng đồng ý sẽ đưa tranh chấp đến: Tòa án (vui lòng liên hệ tòa án có thẩm quyền hoặc website: <http://toaan.gov.vn/portal/page/portal/tandtc/315135>) để biết thêm chi tiết.

Khách Hàng xác nhận rằng Khách Hàng đã đọc, hiểu và đồng ý chịu sự ràng buộc bởi Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung. Khách Hàng cũng đồng ý rằng Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này cùng với các văn bản khác để mở Tài Khoản, Hợp Đồng Mở và Sử Dụng Tài Khoản và các điều khoản và điều kiện khác do Ngân Hàng quy định được cung cấp cho Khách Hàng liên quan đến các dịch vụ ngân hàng sẽ có hiệu lực, ràng buộc như một hợp đồng giữa Khách Hàng và Ngân Hàng.

## PHỤ LỤC CỦA BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

### THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG, HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ RỦI RO TỘI PHẠM TÀI CHÍNH VÀ TUÂN THỦ THUẾ – CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

#### 1. CÁC ĐỊNH NGHĨA

Các thuật ngữ viết hoa được sử dụng trong các Điều Khoản này sẽ có nghĩa như sau, trừ khi có quy định khác: trường hợp ngữ cảnh yêu cầu hiểu khác đi:

**“Cơ Quan Có Thẩm Quyền”** có nghĩa là bất kỳ cơ quan tư pháp, hành pháp hoặc quản lý nào, bất kỳ chính phủ hoặc phòng, ban hoặc đơn vị công quyền hoặc cơ quan nhà nước, bất kỳ Cơ Quan Thuế, sở giao dịch chứng khoán hoặc sở giao dịch hợp đồng tương lai, tòa án, ngân hàng trung ương hoặc cơ quan thực thi pháp luật hoặc bất kỳ đơn vị nào thuộc các phòng, ban hoặc đơn vị vừa nêu, có thẩm quyền đối với bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC.

**“Nghĩa Vụ Tuân Thủ”** có nghĩa là các nghĩa vụ của bất kỳ thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC phải tuân thủ: (a) bất kỳ đạo luật, luật, quy định, pháp lệnh, quy chế, phán quyết, nghị định, thông lệ, chỉ thị, biện pháp trừng phạt, lệnh của tòa án, thỏa thuận giữa bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC và Cơ Quan Có Thẩm Quyền, hoặc thỏa thuận hoặc hiệp định giữa các Cơ Quan Có Thẩm Quyền và được áp dụng đối với HSBC hoặc thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC (**“Luật”**), hoặc các hướng dẫn có tính quốc tế và các chính sách hoặc thủ tục nội bộ, (b) bất kỳ yêu cầu của các Cơ Quan Có Thẩm Quyền hoặc các nghĩa vụ báo cáo, báo cáo kinh doanh bắt buộc, tiết lộ thông tin hoặc các nghĩa vụ khác theo Luật, và (c) Luật yêu cầu HSBC thẩm tra nhận diện các Khách Hàng của HSBC.

**“Người Có Liên Quan”** có nghĩa là cá nhân hoặc tổ chức mà thông tin của cá nhân hoặc tổ chức đó (bao gồm Dữ Liệu Cá Nhân hoặc Thông Tin Thuế) được cung cấp bởi, hoặc nhân danh của, Khách Hàng cho bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC hoặc bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC nhận được bằng phương thức khác có liên quan đến việc cung cấp các Dịch Vụ. Đối với Khách Hàng, Người Có Liên Quan có thể bao gồm bất kỳ bên bảo lãnh nào của Khách Hàng, giám đốc hoặc viên chức của công ty, thành viên hợp danh hoặc thành viên của công ty hợp danh, bất kỳ “chủ sở hữu lớn”, “người nắm quyền kiểm soát”, hoặc chủ sở hữu thụ hưởng, bên nhận ủy thác, bên ủy thác hoặc bên quản lý tài sản, chủ sở hữu tài khoản của tài khoản chỉ định, người nhận thanh toán của khoản thanh toán chỉ định, đại diện, đại lý hoặc người được chỉ định của Khách Hàng, hoặc bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức khác có quan hệ với Khách Hàng mà quan hệ đó có liên quan đến quan hệ ngân hàng giữa Khách Hàng và Tập Đoàn HSBC.

**“người nắm quyền kiểm soát”** có nghĩa là các cá nhân thực thi quyền kiểm soát đối với một thực thể (đối với quỹ ủy thác, bao gồm bên ủy thác, bên nhận ủy thác, bên quản lý tài sản, người hoặc nhóm người thụ hưởng, và bất kỳ cá nhân nào khác thực thi quyền kiểm soát sau cùng đối với quỹ ủy thác, và đối với trường hợp là pháp nhân mà không phải là quỹ ủy thác, “người nắm quyền kiểm soát” là những người có thẩm quyền kiểm soát tương đương hoặc tương tự).

**“Thông Tin Khách Hàng”** có nghĩa là Dữ Liệu Cá Nhân, thông tin bảo mật, và/hoặc Thông Tin Thuế của Khách Hàng hoặc của Người Có Liên Quan.

**“Tội Phạm Tài Chính”** có nghĩa là hành vi rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng, trốn thuế, lừa đảo, lẩn tránh các biện pháp trừng phạt về kinh tế hoặc thương mại, và/hoặc các vi phạm, hoặc nỗ lực lẩn tránh hoặc vi phạm bất kỳ Luật hoặc quy định nào có liên quan đến các vấn đề vừa nêu.

“**HSBC**” có nghĩa là **Ngân Hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam)**.

“**Tập Đoàn HSBC**” như được định nghĩa tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

“**Tổn Thất**” có nghĩa là bất kỳ khiếu nại, yêu cầu, chi phí nào (bao gồm, bất kỳ chi phí luật sư và các chi phí tư vấn chuyên môn khác), thiệt hại, nợ, phí tổn, thuế, trách nhiệm, nghĩa vụ, cáo buộc, vụ kiện, khởi kiện, yêu cầu, cơ sở khởi kiện, thủ tục tố tụng hoặc phán quyết, bất kể được tính toán hoặc gây ra bởi nguyên nhân nào, và cho dù là trực tiếp hoặc gián tiếp, hệ quả, trừng phạt hoặc ngẫu nhiên.

“**Dữ Liệu Cá Nhân**” có nghĩa là bất kỳ dữ liệu nào liên quan đến cá nhân (và các pháp nhân, tại các quốc gia mà luật bảo vệ quyền riêng tư được áp dụng đối với các công ty), mà từ các thông tin đó có thể xác định được một cá nhân, bao gồm các dữ liệu cá nhân nhạy cảm (các) tên, (các) địa chỉ cư trú, thông tin liên hệ, tuổi, ngày sinh, nơi sinh, quốc tịch, tư cách công dân, tình trạng cá nhân và hôn nhân.

“**Dịch Vụ**” có nghĩa là, bao gồm cả như (a) việc mở, duy trì và đóng các tài khoản ngân hàng của Khách Hàng, (b) cấp tín dụng và các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng khác cho Khách Hàng (bao gồm, ví dụ như, giao dịch chứng khoán, tư vấn đầu tư, môi giới, đại lý, lưu ký, thanh toán bù trừ hoặc các dịch vụ mua sắm công nghệ), xử lý hồ sơ, đánh giá tín dụng và đánh giá tính khả thi của sản phẩm, và (c) duy trì quan hệ tổng thể của HSBC với Khách Hàng, bao gồm tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính hoặc sản phẩm có liên quan cho Khách Hàng, nghiên cứu thị trường, bảo hiểm, kiểm toán và các mục đích điều hành.

“**Chủ sở hữu lớn**” có nghĩa là bất kỳ cá nhân nào có quyền đối với, dù trực tiếp hoặc gián tiếp, trên 10% lợi nhuận hoặc lợi ích của một tổ chức.

“**Cơ Quan Thuế**” có nghĩa là các cơ quan thuế, ngân sách, tài chính hoặc tiền tệ trong nước hoặc ngoài nước.

“**Thông Tin Thuế**” có nghĩa là bất kỳ tài liệu hoặc thông tin nào (và các báo cáo, từ bỏ và chấp thuận kèm theo) có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến tình trạng thuế của Khách Hàng (cho dù Khách Hàng là cá nhân hoặc doanh nghiệp, tổ chức phi lợi nhuận hoặc các tổ chức kinh doanh khác) và bất kỳ chủ sở hữu, “người nắm quyền kiểm soát”, “chủ sở hữu lớn” hoặc chủ sở hữu thụ hưởng của Khách Hàng mà HSBC có cơ sở hợp lý thấy rằng cần tuân thủ (hoặc thể hiện sự tuân thủ, hoặc tránh hành vi không tuân thủ) bất kỳ nghĩa vụ nào của thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC đối với Cơ Quan Thuế. “Thông Tin Thuế” bao gồm cả các thông tin về: nơi cư trú thuế (tax residence) và/hoặc nơi thành lập (tùy trường hợp áp dụng), nơi thường trú thuế (tax domicile), mã số thuế, Tờ Khai Xác Nhận Thuế, các Dữ Liệu Cá Nhân cụ thể (bao gồm (các) tên, (các) địa chỉ cư trú, tuổi, ngày sinh, nơi sinh, quốc tịch, tư cách công dân).

“**Tờ Khai Chứng Nhận Thuế**” có nghĩa là bất kỳ biểu mẫu hoặc tài liệu nào khác có thể được Cơ Quan Thuế hoặc HSBC phát hành hay yêu cầu tùy từng thời điểm xác nhận tình trạng thuế của chủ tài khoản hoặc Người Có Liên Quan của một tổ chức.

Dẫn chiếu đến từ số ít bao gồm cả nghĩa số nhiều (và ngược lại)

## **2. THU THẬP, XỬ LÝ VÀ CHIA SẺ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Các Điều Khoản này giải thích cách thức HSBC sẽ sử dụng các thông tin về Khách Hàng và Người Có Liên Quan. Bằng việc sử dụng các Dịch Vụ, Khách Hàng đồng ý rằng HSBC và các thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC sẽ sử dụng Thông Tin Khách Hàng theo quy định của các Điều Khoản này.

Thông Tin Khách Hàng sẽ không được tiết lộ cho bất kỳ người nào khác trừ trường hợp:

- Cho các thành viên khác thuộc Tập Đoàn HSBC nhằm mục đích hoạt động, quản lý và tuân thủ;
- HSBC buộc phải tiết lộ thông tin theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà HSBC phải tuân thủ;
- HSBC có trách nhiệm với cộng đồng phải tiết lộ thông tin;
- HSBC phải tiết lộ thông tin vì mục đích kinh doanh hợp pháp của HSBC hoặc của bên thứ ba;
- Việc tiết lộ thông tin được thực hiện có chấp thuận của Khách Hàng; hoặc
- Tiết lộ thông tin theo quy định tại các Điều Khoản và Điều Kiện này, được Khách Hàng chấp thuận tuân thủ khi mở tài khoản tại Ngân Hàng.

## 2.1. THU THẬP THÔNG TIN

HSBC và các thành viên khác thuộc Tập Đoàn HSBC có quyền thu thập, sử dụng và chia sẻ **Thông Tin Khách Hàng** (bao gồm thông tin có liên quan về Khách Hàng, giao dịch của Khách Hàng, việc Khách Hàng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của HSBC, và quan hệ giữa Khách Hàng và Tập Đoàn HSBC). **Thông Tin Khách Hàng** có thể được yêu cầu đối với Khách Hàng (hoặc người đại diện của Khách Hàng), hoặc cũng có thể được thu thập bởi hoặc nhân danh HSBC, hoặc các thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC, thu thập từ các nguồn khác (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà HSBC hoặc bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC có được.

## 2.2. XỬ LÝ THÔNG TIN

HSBC và/hoặc các thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC sẽ xử lý, chuyển giao và tiết lộ Thông Tin Khách Hàng có liên quan đến các **Mục Đích** sau: (a) cung cấp các Dịch Vụ và phục vụ cho bất kỳ giao dịch nào khi được Khách Hàng yêu cầu hoặc cho phép, (b) đáp ứng các Nghĩa Vụ Tuân Thủ, (c) thực hiện Hoạt Động Quản Lý Rủi Ro Tội Phạm Tài Chính, (d) thu bất kỳ khoản tiền đến hạn nào từ Khách Hàng, (e) thực hiện kiểm tra tài chính và yêu cầu cung cấp hoặc cung cấp các thông tin tham khảo về tài chính, (f) thực thi hoặc bảo vệ các quyền của HSBC hoặc của thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC, (g) phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của HSBC hoặc của Tập Đoàn HSBC (bao gồm các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành), (h) duy trì mối quan hệ tổng thể của HSBC với Khách Hàng (kể cả hoạt động tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến Khách Hàng và nghiên cứu thị trường) ("**Mục Đích**").

## 2.3. CHIA SẺ THÔNG TIN

Bằng việc sử dụng các Dịch Vụ, Khách Hàng đồng ý rằng HSBC có thể (khi cần thiết và phù hợp vì các Mục Đích) chuyển giao và tiết lộ bất kỳ Thông Tin Khách Hàng nào cho các đối tượng nhận thông tin sau đây bất kể nơi đặt văn phòng của các đối tượng nêu trên, bao gồm cả trường hợp được đặt tại các quốc gia mà pháp luật về bảo mật thông tin không có cùng cấp độ bảo mật như pháp luật ở quốc gia nơi các Dịch Vụ được cung cấp (là những người cũng có quyền xử lý, chuyển giao và tiết lộ Thông Tin Khách Hàng đó vì các Mục Đích, với điều kiện là các

đối tượng nhận thông tin phải tuân thủ các quy định về bảo mật đối với thông tin do HSBC cung cấp):

- i) bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC;
- ii) bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, hoặc các bên liên kết của Tập Đoàn HSBC (bao gồm cả các nhân viên, giám đốc và viên chức của họ);
- iii) để đáp ứng bất kỳ yêu cầu nào của Cơ Quan Có Thẩm Quyền theo quy định của pháp luật, theo các hiệp ước, cam kết quốc tế mà HSBC phải tuân thủ;
- iv) bất kỳ người nào hành động nhân danh Khách Hàng, bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan đến tài khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận và ngân hàng đại lý, trung tâm thanh toán bù trừ, hệ thống thanh toán hoặc hệ thống bù trừ, bên đối tác trên thị trường, đơn vị tạm thu, hệ thống hoán đổi hoặc đăng ký giao dịch, thị trường chứng khoán, các công ty mà Khách Hàng hưởng lợi thông qua chứng khoán (trong trường hợp các chứng khoán đó được HSBC nắm giữ cho Khách Hàng);
- v) bất kỳ bên nào được hưởng lợi hoặc chịu rủi ro từ hoặc có liên quan đến các Dịch Vụ;
- vi) các tổ chức tín dụng khác, tổ chức cung cấp thông tin tín dụng hoặc cơ quan quản lý tín dụng, để yêu cầu hoặc để cung cấp các thông tin tín dụng theo quy định của pháp luật;
- vii) bất kỳ bên quản lý quỹ thứ ba nào cung cấp các dịch vụ quản lý tài sản cho Khách Hàng;
- viii) bất kỳ bên môi giới nào mà HSBC giới thiệu;
- ix) có liên quan đến bất kỳ giao dịch chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động kinh doanh của HSBC; và
- x) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của Khách Hàng.

### **3. CÁC NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

- 3.1. Khách Hàng đồng ý sẽ nhanh chóng thông báo cho HSBC, và trong mọi trường hợp trong thời hạn 30 ngày bằng văn bản nếu có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến Thông Tin Khách Hàng đã cung cấp cho HSBC hoặc thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC tại từng thời điểm, và sẽ phúc đáp bất kỳ yêu cầu nào của HSBC hoặc thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC.
- 3.2. Khách Hàng xác nhận rằng mỗi Người Có Liên Quan mà thông tin của Người Có Liên Quan đó (bao gồm cả Dữ Liệu Cá Nhân hoặc Thông Tin Thuế) đó được Khách Hàng cung cấp cho HSBC hoặc thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC đều đã được thông báo và đã đồng ý cho phép xử lý, tiết lộ và chuyển giao các thông tin của họ theo quy định của các Điều Khoản này. Khách Hàng sẽ thông báo cho Người Có Liên Quan rằng họ có thể được quyền truy cập và điều chỉnh Dữ Liệu Cá Nhân của mình.
- 3.3. Trong trường hợp:
  - Khách Hàng không cung cấp Thông Tin Khách Hàng theo yêu cầu hợp lý của HSBC, hoặc

- Khách Hàng từ chối hoặc thu hồi bất kỳ cho phép nào cần thiết để HSBC xử lý, chuyển giao hoặc tiết lộ Thông Tin Khách Hàng cho việc thực hiện các Mục Đích, hoặc
- HSBC hoặc thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC có nghi vấn về khả năng dính líu đến Tội Phạm Tài Chính hoặc Khách Hàng có dấu hiệu của Tội Phạm Tài Chính đối với thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC,

HSBC có quyền:

- a. Không cung cấp mới, hoặc không tiếp tục cung cấp tất cả hoặc một phần các Dịch Vụ cho Khách Hàng và bảo lưu quyền chấm dứt quan hệ kinh doanh với Khách Hàng;
- b. Thực hiện các hành động cần thiết để HSBC hoặc thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC đáp ứng các Nghĩa Vụ Tuân Thủ;
- c. Tạm khoá (các) tài khoản của Khách Hàng; và /hoặc
- d. Đóng (các) tài khoản của Khách Hàng, nếu áp dụng.

Ngoài ra, việc Khách Hàng không cung cấp Thông Tin Thuế và các báo cáo, từ bỏ và chấp thuận kèm theo của Khách Hàng, hoặc của Người Có Liên Quan của Khách Hàng, có thể buộc HSBC phải tự đưa ra quyết định liên quan đến tình trạng của Khách Hàng, bao gồm việc báo cáo hoặc không báo cáo về Khách Hàng đó cho Cơ Quan Thuế, và có thể buộc HSBC hoặc tổ chức/cá nhân khác phải khấu trừ các khoản tiền theo yêu cầu hợp pháp của bất kỳ Cơ Quan Thuế nào và thanh toán các khoản tiền đó cho bất kỳ Cơ Quan Thuế nào.

#### **4. BẢO MẬT DỮ LIỆU**

Trong trường hợp Thông Tin Khách Hàng được xử lý trong nước hoặc tại nước ngoài, theo quy định về bảo mật dữ liệu, Thông Tin Khách Hàng sẽ được bảo mật theo đúng quy định nghiêm ngặt về bảo mật và an ninh áp dụng đối với tất cả các thành viên của Tập Đoàn HSBC, các nhân viên và các bên thứ ba của họ.

#### **5. HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ RỦI RO TỘI PHẠM TÀI CHÍNH**

- 5.1. HSBC, và các thành viên của Tập Đoàn HSBC, phải, và có quyền thực hiện bất kỳ hành động nào mà HSBC, và các thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC cho là phù hợp theo toàn quyền quyết định của mình, để đáp ứng các Nghĩa Vụ Tuân Thủ có liên quan đến việc phát hiện, điều tra và phòng chống Tội Phạm Tài Chính ("**Hoạt Động Quản Lý Rủi Ro Tội Phạm Tài Chính**").

Các hành động nêu trên có thể bao gồm, ví dụ như trong phạm vi: (a) thẩm tra, can thiệp và điều tra bất kỳ chỉ thị, liên lạc, yêu cầu rút vốn, yêu cầu cung cấp Dịch Vụ, hoặc bất kỳ khoản thanh toán nào gửi đến hoặc gửi đi bởi Khách Hàng, hoặc nhân danh Khách Hàng, (b) điều tra nguồn gốc hoặc người nhận tiền dự kiến, (c) tổng hợp Thông Tin Khách Hàng với các thông tin có liên quan khác mà Tập Đoàn HSBC đang có, và/hoặc (d) thẩm tra thêm về tình trạng của một cá nhân hoặc tổ chức cho dù họ có phải là đối tượng của một biện pháp trừng phạt nào hay không, hoặc để xác định thông tin về nhân thân và tình trạng của Khách Hàng.

- 5.2. Trong trường hợp bất thường, cam kết của HSBC thực thi Hoạt Động Quản Lý Rủi Ro Tội Phạm Tài Chính có thể khiến HSBC phải trì hoãn, phong tỏa hoặc từ chối việc thực hiện thanh toán

hoặc bù trừ bất kỳ khoản thanh toán nào, việc xử lý các yêu cầu của Khách Hàng hoặc hồ sơ yêu cầu cung cấp Dịch Vụ hoặc việc cung cấp toàn bộ hoặc một phần Dịch Vụ. Trong phạm vi được pháp luật cho phép, HSBC hoặc bất kỳ thành viên nào khác thuộc Tập Đoàn HSBC sẽ không chịu trách nhiệm trước Khách Hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào đối với bất kỳ Tổn Thất mà Khách Hàng hoặc bên thứ ba phải gánh chịu liên quan đến việc trì hoãn, phong tỏa hoặc từ chối bất kỳ khoản thanh toán nào hoặc ngừng cung cấp toàn bộ hoặc một phần các Dịch Vụ hoặc biện pháp khác phát sinh từ Hoạt Động Quản Lý Rủi Ro Tội Phạm Tài Chính.

## **6. TUÂN THỦ VỀ THUẾ**

Khách Hàng xác nhận rằng họ chịu trách nhiệm hoàn toàn trong việc hiểu và tuân thủ các nghĩa vụ thuế của mình (bao gồm cả việc nộp thuế hoặc nộp tờ khai thuế hoặc các hồ sơ khác liên quan đến việc thanh toán tất cả các khoản thuế có liên quan) tại tất cả các quốc gia nơi phát sinh các nghĩa vụ thuế vừa nêu và có liên quan đến việc mở và sử dụng (các) tài khoản và/hoặc các Dịch Vụ được cung cấp bởi HSBC và/hoặc các thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC. Pháp luật thuế của một số quốc gia có thể có hiệu lực áp dụng bên ngoài phạm vi lãnh thổ bất kể nơi đặt trụ sở, nơi cư trú, quốc tịch hoặc nơi thành lập của Khách Hàng. HSBC và/hoặc bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC không cung cấp các tư vấn thuế. Ngân Hàng khuyến nghị quý Khách Hàng yêu cầu ý kiến tư vấn pháp lý và/hoặc tư vấn thuế độc lập. HSBC và/hoặc bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC không có trách nhiệm đối với các nghĩa vụ thuế của Khách Hàng có thể phát sinh tại bất kỳ quốc gia nào, bao gồm bất kỳ quốc gia nào có liên quan đến việc mở và sử dụng (các) tài khoản và/hoặc các Dịch Vụ được cung cấp bởi HSBC và/hoặc các thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC.

## **7. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC**

- 7.1. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc khác biệt nào giữa bất kỳ quy định nào của các Điều Khoản này và các điều khoản trong bất kỳ thỏa thuận nào khác về dịch vụ, sản phẩm, quan hệ kinh doanh, tài khoản hoặc thỏa thuận khác giữa Khách Hàng và HSBC, các Điều Khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng. Bất kỳ chấp thuận, cho phép, các từ bỏ và đồng ý nào mà HSBC đã yêu cầu và được Khách Hàng cung cấp liên quan đến Thông Tin Khách Hàng sẽ tiếp tục có đầy đủ hiệu lực và giá trị thi hành trong phạm vi được luật áp dụng trong nước cho phép.
- 7.2. Trong trường hợp tất cả hoặc bất kỳ quy định nào của các Điều Khoản này trở thành bất hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thi hành ở bất kỳ khía cạnh nào theo luật của bất kỳ quốc gia nào, thì sự bất hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thi hành đó sẽ không ảnh hưởng hoặc làm suy giảm tính hợp pháp, hiệu lực hoặc khả năng thi hành của chính các điều khoản đó tại bất kỳ quốc gia nào khác hoặc của các quy định còn lại trong các Điều Khoản này tại quốc gia đó.

## **8. CÁC QUY ĐỊNH TIẾP TỤC CÓ HIỆU LỰC SAU KHI CHẤM DỨT**

Các Điều Khoản này sẽ tiếp tục được áp dụng ngay cả trong trường hợp các Điều Khoản này bị chấm dứt, hoặc trường hợp HSBC hoặc thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC ngừng cung cấp bất kỳ Dịch Vụ nào cho Khách Hàng hoặc trường hợp đóng bất kỳ tài khoản Khách Hàng nào.



## CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI

**LƯU Ý!** Trước khi sử dụng “Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại”, xin vui lòng đọc kỹ Các Điều Khoản và Điều Kiện sau đây qui định về các nghĩa vụ của Ngân Hàng đối với quý khách hàng và các nghĩa vụ của quý khách hàng đối với Ngân Hàng. Khi sử dụng “Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại”, quý khách hàng được xem là đã chấp nhận Các Điều Khoản và Điều Kiện được nêu dưới đây và đồng ý chịu ràng buộc bởi Các Điều Khoản và Điều Kiện này, cũng như những điều khoản tương tự có thể sửa đổi tại từng thời điểm.

### 1. DIỄN GIẢI

Trong bản các Điều Khoản và Điều Kiện này:

“**Tài Khoản**” có nghĩa là bất kỳ và mọi tài khoản cá nhân (như ngữ cảnh có thể yêu cầu), bao gồm một hoặc nhiều Tài Khoản Chỉ Định và một hoặc nhiều Tài Khoản Thẻ Tín Dụng mở hoặc sẽ được mở tại từng thời điểm tại Ngân Hàng (như được định nghĩa dưới đây) mà với tài khoản đó, Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại (như được định nghĩa tại Điều 3 dưới đây) được thiết lập.

“**Ngân Hàng**” (hoặc “HSBC”) có nghĩa là Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam) và sở giao dịch, các chi nhánh, các phòng giao dịch của Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam).

“**Thẻ Tín Dụng**” có nghĩa là thẻ tín dụng do Ngân Hàng phát hành cho Khách Hàng (như được định nghĩa dưới đây).

“**Tài Khoản Thẻ Tín Dụng**” có nghĩa là tài khoản tín dụng được thiết lập liên quan đến việc phát hành Thẻ Tín Dụng.

“**Khách Hàng**” có nghĩa là người đăng ký sử dụng Ngân Hàng Qua Điện Thoại và/hoặc là người được Ngân Hàng cấp một hoặc nhiều Thẻ Tín Dụng (bao gồm cả chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ) và có sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại.

“**Tài Khoản Chỉ Định**” là tài khoản hiện đang duy trì với Ngân Hàng và được Khách Hàng chỉ định cho mục đích có liên quan đến việc chuyển tiền nêu trong Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại.

“**Số Mật Mã Cá Nhân**” (hoặc “PIN”) có nghĩa là mã số được Ngân Hàng giao cho Khách Hàng để nhận diện khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại khi đưa chỉ thị cho Ngân Hàng qua điện thoại hoặc (các) số khác được Khách Hàng thay thế và được Ngân Hàng chấp nhận tại từng thời điểm.

“**Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại**” có nghĩa là dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp để thực hiện Giao Dịch (như được định nghĩa dưới đây), bao gồm (i) Giao Dịch có thể thực hiện mọi lúc với sự trợ giúp của nhân viên Ngân Hàng theo yêu cầu của Khách Hàng qua điện thoại, (ii) Giao Dịch có thể thực hiện mọi lúc không qua sự trợ giúp của nhân viên Ngân Hàng sử dụng dịch vụ tự động qua điện thoại và (iii) từ những Giao Dịch khác mà Ngân Hàng cho phép sử dụng tại từng thời điểm.

“**Giao Dịch**” có nghĩa là mọi hoạt động trên tài khoản của Khách Hàng cũng như việc sử dụng và nhận được các thông tin và dịch vụ ngân hàng khác mà Ngân Hàng có thể sắp xếp tại từng thời điểm theo các điều khoản do Ngân Hàng quy định.

Những từ ngữ chỉ định số ít cũng sẽ bao gồm cả số nhiều và ngược lại. Những từ ngữ chỉ định bất kỳ giới tính nào cũng sẽ bao gồm cả giới tính còn lại.

## **2. XEM XÉT**

- (a) Theo yêu cầu của Khách Hàng, Ngân Hàng đồng ý cung cấp cho Khách Hàng việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại, Khách Hàng đồng ý tuân theo các điều khoản và điều kiện liên quan khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại.
- (b) Khách Hàng sẽ có trách nhiệm và bị ràng buộc liên đới và riêng lẻ bởi các điều khoản và điều kiện này khi Tài Khoản là tài khoản chung.

## **3. HOẠT ĐỘNG CỦA DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI**

Khách Hàng có thể sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại để:

- (a) kiểm tra số dư của các Tài Khoản;
- (b) lấy thông tin về những giao dịch vừa được thực hiện trên Tài Khoản;
- (c) chuyển tiền từ Tài Khoản Chỉ Định qua Tài Khoản Thẻ Tín Dụng của Khách Hàng nêu trong Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại đã được xác định trước về giới hạn chỉ định chuyển khoản;
- (d) lấy thông tin về các tỷ giá ngoại hối và lãi suất tiền gửi;
- (e) kích hoạt Thẻ Tín Dụng, bao gồm việc kích hoạt thẻ qua Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng, Dịch Vụ Ngân Hàng tự động Qua Điện Thoại hoặc tin nhắn SMS theo quy định của Ngân Hàng quy định;
- (f) tiến hành các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ thẻ tín dụng khác mà Ngân Hàng sẽ giới thiệu tại từng thời điểm.

## **4. KHÁCH HÀNG BẰNG VĂN BẢN NÀY:**

- (a) thừa nhận rằng Số Mật Mã Cá Nhân sẽ được chuyển đến cho Khách Hàng qua đường bưu điện hoặc Khách Hàng sẽ nhận tại chi nhánh khi mở tài khoản hoặc theo sắp xếp của Ngân Hàng. Bất kỳ cá nhân nào nhận Mã Số Cá Nhân thay cho Khách Hàng và do Khách Hàng ủy quyền hợp lệ bằng văn bản sẽ được Ngân Hàng chấp nhận việc ủy quyền hợp lệ đó;
- (b) đồng ý rằng (i) Ngân Hàng rõ ràng được ủy quyền hành động theo bất kỳ chỉ thị nào qua điện thoại được đưa ra thông qua việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại mà chỉ thị qua điện thoại đó được đưa ra cùng với Số Mật Mã Cá Nhân và/hoặc cùng với thông tin được Khách Hàng cung cấp theo quy định của Ngân Hàng tại từng thời điểm; (ii) Ngân Hàng sẽ có quyền xem các chỉ thị qua điện thoại đó là có hiệu lực, chính xác và do Khách Hàng đưa ra; (iii) Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý về việc hành động theo chỉ thị qua điện thoại đó; và (iv) Ngân Hàng sẽ không có nhiệm vụ xác minh bất kỳ dữ liệu nào ngoài Số Mật Mã Cá Nhân và/hoặc cùng với thông tin được Khách Hàng cung cấp theo quy định của Ngân Hàng và không có nhiệm vụ nhận diện Khách Hàng;

- (c) cam kết giữ bảo mật tuyệt đối Số Mật Mã Cá Nhân và các thông tin cá nhân bảo mật khác tại mọi thời điểm và đồng ý không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào trong bất kỳ trường hợp nào và Khách Hàng xác nhận sẽ không lưu giữ bất kỳ bản ghi chép nào về Số Mật Mã Cá Nhân tại bất kỳ nơi nào hoặc bằng bất kỳ cách thức nào mà có thể làm cho bên thứ ba hoặc bất kỳ người nào không được ủy quyền có được số Mật Mã Cá Nhân đó. Khách Hàng không được thay đổi Số Mật Mã Cá Nhân mà Ngân Hàng đã cung cấp cho Khách Hàng bằng một số có liên quan đến số điện thoại, số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu, ngày sinh hoặc số nhân diện tương tự của Khách Hàng mà có thể tạo điều kiện cho một người không được ủy quyền đưa ra chỉ thị qua điện thoại. Trong trường hợp bất kỳ người nào không được ủy quyền sử dụng Số Mật Mã Cá Nhân của Khách Hàng để đưa ra chỉ thị qua điện thoại, Khách Hàng phải thông báo ngay cho Ngân Hàng theo khoản 4(d) dưới đây và đồng ý hợp tác hỗ trợ hợp lý cho Ngân Hàng, công an và cho bất kỳ người nào khác mà Ngân Hàng có thể cho là phù hợp vì mục đích tiến hành điều tra.
- (d) hiểu và đồng ý rằng Khách Hàng sẽ giữ cho Ngân Hàng không bị tổn hại và bồi thường cho Ngân Hàng về bất kỳ giao dịch nào Ngân Hàng thực hiện hoặc bất kỳ số tiền nào Ngân Hàng chuyển khoản căn cứ theo chỉ thị qua điện thoại nếu giao dịch hoặc việc chuyển khoản các khoản tiền đó thực hiện thông qua chỉ thị được đưa ra cùng với Số Mật Mã Cá Nhân và/hoặc cùng với thông tin được Khách Hàng cung cấp theo quy định của Ngân Hàng tại từng thời điểm của Khách Hàng trước khi Khách Hàng thông báo cho Ngân Hàng phù hợp với khoản 4(e) dưới đây;
- (e) cam kết thông báo cho Ngân Hàng ngay lập tức bằng văn bản sau khi biết rằng Số Mật Mã Cá Nhân đã hoặc có thể đã bị bất kỳ người nào không được ủy quyền biết được, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào (trực tiếp hoặc hậu quả) phát sinh từ việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại cho đến khi Ngân Hàng nhận được thông báo bằng văn bản đó. Sau khi nhận được thông báo bằng văn bản nói trên, Ngân Hàng sẽ không chấp nhận bất kỳ chỉ thị qua điện thoại nào được đưa ra thông qua việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại cho đến khi đã cấp một Số Mật Mã Cá Nhân mới cho Khách Hàng, và sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào do đó phải chịu;
- (f) đồng ý đảm bảo rằng có đủ tiền trong (các) Tài Khoản của Khách Hàng và các hạn mức tín dụng để thực hiện chỉ thị qua điện thoại và/hoặc phương tiện khác được đưa ra tại từng thời điểm và Ngân Hàng sẽ được xem như không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ chỉ thị nào qua điện thoại mà khoản tiền được chuyển khoản vượt quá số dư của Tài Khoản Được Chỉ Định Của Người Chuyển Khoản và Ngân Hàng cũng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ việc Ngân Hàng không thực hiện các chỉ thị do không có đủ tiền và/hoặc các hạn mức tín dụng. Tuy nhiên Ngân Hàng có toàn quyền quyết định thực hiện các chỉ dẫn đó bất kể có đủ tiền và/hoặc các hạn mức tín dụng hay không mà không cần xin chấp thuận trước hoặc thông báo cho Khách Hàng. Trong trường hợp này, Khách Hàng phải chịu trách nhiệm về các khoản thấu chi, các khoản tạm ứng hay các khoản vay tín dụng phát sinh từ các chỉ dẫn đó;
- (g) Khách Hàng phải nhanh chóng thông báo cho Ngân Hàng ngay khi Tài Khoản Chỉ Định duy nhất được chuyển đổi thành tài khoản chung mà việc đồng ký tên phù hợp với quy định của tài khoản chung và Ngân Hàng có toàn quyền ngưng cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại khi Ngân Hàng, bằng toàn quyền của mình, nhận thấy phù hợp;

- (h) đồng ý rằng bất kỳ tỷ giá hối đoái hoặc lãi suất nào do Ngân Hàng công bố để trả lời cho chỉ thị qua điện thoại chỉ để tham khảo và sẽ không ràng buộc Ngân Hàng trừ khi được Ngân Hàng xác định vì mục đích giao dịch. Tỷ giá hối đoái hoặc lãi suất được xác nhận đó, nếu được Khách Hàng chấp nhận thông qua Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại, sẽ hoàn toàn ràng buộc Khách Hàng bất kể tỷ giá hối đoái hoặc lãi suất khác có thể đã được Ngân Hàng công bố tại thời điểm liên quan thông qua các phương tiện thông tin đại chúng khác;
- (i) đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách Hàng nếu không thể thực hiện bất kỳ chỉ thị nào qua điện thoại mà việc không thực hiện đó là do bất kỳ nguyên nhân nào, toàn bộ hoặc một phần, ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng kể cả bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, hành động của chính phủ hoặc hành động của bất kỳ quan chức chính phủ nào, chiến tranh, lũ lụt, hỏa hoạn, các phương tiện thông tin liên lạc bị ngưng hoạt động hoặc hư hỏng, liên lạc viễn thông bị ngắt, thiết bị hoạt động sai hoặc không hoạt động, mất điện, nổ, bạo động, tranh chấp ngành hoặc bất kỳ loại bất khả kháng nào khác và trong bất kỳ trường hợp nào, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách Hàng vì các tổn thất gián tiếp hoặc hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện hoặc không thực hiện chỉ thị qua điện thoại;
- (j) cam kết bồi thường cho Ngân Hàng tại mọi thời điểm, và giữ cho Ngân Hàng không bị tổn hại mọi hành động, tổn thất, khiếu nại, tổn thất, phí tổn và chi phí mà có thể được tiến hành đối với Ngân Hàng hoặc Ngân Hàng phải chịu hoặc gánh chịu và sẽ phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp hoặc liên quan đến việc Ngân Hàng chấp nhận các chỉ thị qua điện thoại và hành động hoặc không hành động theo các chỉ thị đó trừ khi các tổn thất hoặc khiếu nại phát sinh trực tiếp từ vi phạm cố ý của Ngân Hàng và việc bồi thường đó sẽ tiếp tục bất kể Khách Hàng đã ngừng sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại;
- (k) đồng ý rằng, đối với các tài khoản chung, các chỉ thị qua điện thoại được đưa ra thông qua việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại sẽ ràng buộc Khách Hàng khi được đưa ra bởi bất kỳ một trong những người chủ tài khoản chung nào và Ngân Hàng sẽ có quyền căn cứ vào các chỉ thị đó như thể mỗi người chủ tài khoản chung đã ủy quyền rõ ràng cho chỉ thị qua điện thoại đó;
- (l) hiểu và đồng ý rằng quyền của Khách Hàng đưa ra các chỉ thị qua điện thoại theo Các Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ tại mọi thời điểm tùy thuộc vào quyền quyết định của Ngân Hàng và Ngân Hàng có thể tại bất kỳ thời điểm nào hủy bỏ quyền đó mà không cần thông báo trước và/hoặc hủy bỏ Số Mật Mã Cá Nhân tại bất kỳ thời điểm nào mà Ngân Hàng thấy là thích hợp vì bất kỳ nguyên nhân nào mà không cần thông báo trước;
- (m) ngoài ra, công nhận rằng Khách Hàng còn bị ràng buộc bởi bản ủy nhiệm tài khoản và các điều khoản và điều kiện chung được áp dụng đối với các loại tài khoản liên quan đến Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại và trong trường hợp có mâu thuẫn giữa bản ủy nhiệm tài khoản và/hoặc các điều khoản và điều kiện chung với Các Điều Khoản và Điều Kiện này, thì Các Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng đối với giao dịch được thực hiện qua điện thoại sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại này;
- (n) Ngân Hàng sẽ có hệ thống ghi âm hoặc sử dụng hệ thống ghi nhận tin nhắn yêu cầu các giao dịch do Khách Hàng thực hiện sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại và rằng các giao dịch và/hoặc các chi phí đi kèm (nếu có), không bao gồm chi phí liên quan đến tin nhắn yêu

cầu cũng sẽ được ghi lại trên các bản sao kê này sẽ được gửi cho Khách Hàng định kỳ hàng tháng căn cứ theo các điều khoản và điều kiện chung trừ khi được yêu cầu khác đi;

- (o) đồng ý kiểm tra từng bản sao kê tài khoản nhận được từ Ngân Hàng để xác định nếu có bất kỳ sai sót, khác biệt hoặc giao dịch nào không được ủy quyền (đã được thực hiện sau khi Khách Hàng đã thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản rằng Số Mật Mã Cá Nhân đã hoặc có thể đã bị bất kỳ người nào không được ủy quyền biết được Căn cứ theo khoản 4(d) trên đây) kèm theo các giao dịch đã được thực hiện qua điện thoại sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại và thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản về trường hợp đó trong vòng 45 ngày kể từ ngày giao dịch xuất hiện trong bản sao kê tài khoản liên quan;
- (p) đồng ý rằng Khách Hàng sẽ được xem là đã từ bỏ mọi quyền nêu ý kiến phản đối hoặc tiến hành bất kỳ biện pháp đòi bồi thường nào đối với Ngân Hàng về bản sao kê tài khoản trừ khi Khách Hàng thông báo cho Ngân Hàng trong vòng 45 ngày kể từ ngày giao dịch xuất hiện trong bản sao kê tài khoản liên quan và rằng sao đó bản ghi lại giao dịch sẽ có tính quyết định và ràng buộc Khách Hàng;
- (q) đồng ý rằng bằng ghi âm theo hệ thống hoặc tin nhắn yêu cầu được ghi nhận bởi hệ thống được đề cập tại khoản 4(n) trên đây sẽ được chấp nhận là bằng chứng có tính quyết định đối với mọi giao dịch do Khách Hàng thực hiện sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp nào được Khách Hàng thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản trong vòng 45 ngày kể từ ngày giao dịch mà có thể hiện trong bản sao kê tài khoản liên quan;
- (r) công nhận rằng bằng ghi âm theo hệ thống hoặc tin nhắn yêu cầu được ghi nhận bởi hệ thống được đề cập tại khoản 4(n) trên đây sẽ được Ngân Hàng giữ không quá sáu tháng và sau đó bản sao kê tài khoản sẽ được sử dụng như bằng chứng có tính quyết định đối với các giao dịch được ghi lại trong bản sao kê đó;
- (s) hiểu rằng Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào khi hành động phù hợp với bất kỳ chỉ thị qua điện thoại nào được đưa ra cùng với Số Mật Mã Cá Nhân và/hoặc cùng với thông tin được Khách Hàng cung cấp theo quy định của Ngân Hàng tại từng thời điểm thông qua việc sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại trừ khi tổn thất hoặc thiệt hại đó bị gây ra trực tiếp do bất cẩn lớn của Ngân Hàng hoặc các nhân viên và đại diện của Ngân Hàng khi hành động trong phạm vi quyền hạn của mình; và
- (t) đồng ý rằng một khi Khách Hàng đã đưa ra một chỉ thị qua điện thoại cùng với Số Mật Mã Cá Nhân và/hoặc cùng với thông tin được Khách Hàng cung cấp theo quy định của Ngân Hàng tại từng thời điểm khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại thì chỉ thị đó sẽ không được hủy.

5. Ngân Hàng có quyền tính phí dịch vụ và/hoặc các khoản phí khác tại từng thời điểm mà Ngân Hàng thấy là thích hợp và Khách Hàng bằng văn bản này ủy quyền cho Ngân Hàng ghi nợ vào Tài Khoản của Khách Hàng một khoản tiền bằng các khoản phí đó khi đến hạn với điều kiện là phải thông báo trước về các khoản phí đó cho Khách Hàng.

6. Nếu số Khách Hàng vượt quá một người đối với một Tài Khoản cụ thể thì theo các điều khoản trong văn bản này, (i) các trách nhiệm và nghĩa vụ của mỗi người sẽ liên đới và riêng rẽ, (ii) dẫn chiếu đến Khách Hàng sẽ được hiểu, như ngữ cảnh yêu cầu, là bất kỳ hoặc mỗi người, (iii) mỗi người sẽ bị ràng buộc ngay cả khi bất kỳ Khách Hàng nào khác hoặc bất kỳ người nào khác dự định chịu ràng

buộc bởi văn bản này nhưng không bị ràng buộc, và (iv) Ngân Hàng sẽ có quyền giải quyết riêng biệt đối với từng Khách Hàng về bất kỳ vấn đề nào, kể cả việc hủy bỏ bất kỳ trách nhiệm nào theo bất kỳ chừng mực nào, mà không làm ảnh hưởng đến nghĩa vụ của bất kỳ Khách Hàng nào khác.

7. Ngân Hàng có quyền, theo toàn quyền quyết định của mình, yêu cầu Khách Hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chỉ thị nào được đưa ra qua điện thoại sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại cho Ngân Hàng, được Khách Hàng ký tên, trước khi hành động theo các chỉ thị qua điện thoại đó. Bất kể điều khoản nào trong văn bản này, và cụ thể là khoản 4(d), Ngân Hàng có toàn quyền (nhưng không có nghĩa vụ) không thực hiện hoặc hành động theo bất kỳ chỉ thị nào qua điện thoại mà theo toàn quyền quyết định của mình, Ngân Hàng thấy là không rõ ràng, mâu thuẫn hoặc có vẻ là được đưa ra bởi một người không được ủy quyền và không chịu trách nhiệm với Khách Hàng về việc thực hiện quyết định đó.
8. Ngân Hàng có quyền bổ sung, loại bỏ hoặc thay đổi phạm vi Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại và/hoặc bất kỳ điều nào trong Các Điều Khoản và Điều Kiện này mà theo điều khoản đó, Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại đó được cung cấp tại từng thời điểm mà Ngân Hàng theo toàn quyền quyết định của mình thấy là phù hợp. Ngân Hàng sẽ đưa ra thông báo về việc sửa đổi đó cho Khách Hàng và việc Khách Hàng sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại sau ngày mà bất kỳ thay đổi nào đối với các Điều Khoản và Điều Kiện có hiệu lực (như được nêu cụ thể trong thông báo của Ngân Hàng) sẽ là sự chấp nhận mà không cần Khách Hàng xác nhận về sự thay đổi đó và thay đổi đó sẽ được xem là một phần không tách rời của Các Điều Khoản và Điều Kiện này. Nếu Khách Hàng không chấp nhận bất kỳ đề nghị thay đổi nào, Khách Hàng được quyền hủy bỏ Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại bằng cách thông báo cho Ngân Hàng phù hợp với Điều 11 dưới đây.
9. Bất kỳ thông báo nào được Ngân Hàng đưa ra theo văn bản này sẽ được xem là Khách Hàng đã nhận được trong vòng năm ngày kể từ ngày gửi bưu điện đến địa chỉ của Khách Hàng được thông báo mới nhất bằng văn bản cho Ngân Hàng. Nếu có nhiều hơn một Khách Hàng, thông báo đó sẽ ràng buộc mỗi Khách Hàng sau khi Ngân Hàng gửi thông báo cho bất kỳ người nào. Việc công bố bất kỳ thay đổi nào bằng cách thức mà Ngân Hàng có thể xem là phù hợp cũng có nghĩa là thông báo có hiệu lực cho Khách Hàng về các thay đổi đó.
10. Khách Hàng bằng văn bản này ủy quyền cho Ngân Hàng giữ và tiết lộ thông tin tại từng thời điểm về Khách Hàng, (các) Tài Khoản và việc sử dụng các Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà Ngân Hàng theo toàn quyền quyết định của mình thấy là cần thiết hoặc phải thực hiện theo luật.
11. Khách Hàng công nhận rằng nếu Khách Hàng muốn hủy bỏ sử dụng việc sử dụng Số Mật Mã Cá Nhân do Ngân Hàng cấp cho Khách Hàng hoặc bất kỳ dịch vụ nào được cung cấp cho Khách Hàng hoặc bất kỳ dịch vụ nào được cung cấp thông qua Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại, Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng về việc hủy bỏ đó bằng văn bản.
12. Khách Hàng hiểu rằng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại sẽ được chấm dứt theo các điều khoản sau:
  - Căn cứ theo Điều 11 trên đây, Khách Hàng thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản về ý muốn chấm dứt Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại của mình;
  - Khi (các) Tài Khoản của Khách Hàng mở tại Ngân Hàng bị đóng;

- Khi Ngân Hàng ngưng cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại theo quyền quyết định của mình hoặc do pháp luật yêu cầu.

- 13.** Ngân Hàng giữ quyền không tuân theo bất kỳ chỉ thị nào theo quyết định của mình nếu Ngân Hàng tin rằng giao dịch đó bị cấm theo luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam hoặc bất kỳ nước hoặc lãnh thổ nào được áp dụng, và sẽ không chịu trách nhiệm với Khách Hàng về việc thực hiện quyền quyết định đó.
- 14.** Khách Hàng sẽ bảo vệ và bồi thường cho Ngân Hàng về bất kỳ và mọi trách nhiệm, chi phí và tổn thất thuộc mọi tính chất phát sinh theo bất kỳ cách thức nào và bất cứ khi nào liên quan đến việc Ngân Hàng cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại cho Khách Hàng. Ngân Hàng có thể ghi nợ (các) Tài Khoản của Khách Hàng với bất kỳ trách nhiệm, chi phí và tổn thất nào nói trên.
- 15.** Khách Hàng từ bỏ bất kỳ khiếu nại nào đối với Ngân Hàng phát sinh từ việc Khách Hàng tuân thủ các yêu cầu của Ngân Hàng theo các Điều Khoản và Điều Kiện này hoặc bất kỳ hợp đồng, thư từ hoặc tài liệu nào được đề cập trong các Điều Khoản và Điều Kiện này.
- 16.** Khách Hàng tiếp theo từ bỏ bất kỳ khiếu nại nào đối với Ngân Hàng về bất kỳ hành động nào do Ngân Hàng tiến hành theo các Điều Khoản và Điều Kiện này hoặc bất kỳ hợp đồng, thư từ hoặc tài liệu nào được dự kiến trong các Điều Khoản và Điều Kiện này.
- 17.** Các Điều Khoản và Điều Kiện này được lập bằng tiếng Anh và tiếng Việt và cả hai bản tiếng Anh và tiếng Việt có giá trị như nhau.
- 18.** Các Điều Khoản và Điều Kiện này sẽ được điều chỉnh và hiểu phù hợp với luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp, Khách Hàng và Ngân Hàng đồng ý rằng tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

## CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DÀNH CHO NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

**CHÚ Ý!** Xin vui lòng đọc kỹ các nghĩa vụ bảo mật quy định tại các Khoản 3 và 10 dưới đây. Nếu Khách hàng vi phạm bất cứ nghĩa vụ bảo mật nào thì Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm về các giao dịch kể cả khi Khách hàng không giao kết các giao dịch đó.

Các Điều khoản và Điều kiện này (“Điều khoản”) giải thích các trách nhiệm và nghĩa vụ của Khách hàng liên quan tới các dịch vụ và thông tin mà Khách hàng sử dụng hoặc được Ngân Hàng yêu cầu hoặc dịch vụ và thông tin mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách hàng thông qua Ngân hàng Trực tuyến Cá nhân thuộc dịch vụ Ngân hàng Trực tuyến của HSBC.

### 1. VỀ BẢN CHẤP THUẬN NÀY

Trong các Điều khoản này, các tham chiếu đến:

“**Khách hàng**”, “**của Khách hàng**” đề cập tới khách hàng của Ngân Hàng. Khi có từ hai người trở lên cùng có quyền sử dụng tài khoản, thuật ngữ “Khách hàng” trong các Điều khoản này bao gồm từng người và tất cả các đồng chủ tài khoản, từng người và tất cả những người có quyền sử dụng tài khoản và tất cả những người này phải chịu trách nhiệm riêng rẽ liên đới theo các Điều khoản này.

“**Ngân Hàng**” hoặc “**HSBC**” nghĩa là Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam) và các chi nhánh, các phòng giao dịch của Ngân hàng TNHH một thành viên HSBC (Việt Nam).

“**Dịch vụ**” đề cập tới các dịch vụ mà Ngân Hàng cung cấp cho Khách hàng được quy định trong các Điều khoản theo đó Khách hàng có thể tiếp cận thông tin và đưa ra cho Ngân Hàng các yêu cầu liên quan tới các tài khoản của Khách hàng mở tại Ngân Hàng.

“**Điều khoản**” có nghĩa là các Điều khoản và Điều kiện và tất cả các Điều khoản và Điều kiện bổ sung mà Ngân Hàng thông báo cho Khách hàng trong Khoản 13(d) dưới đây và sẽ được sửa đổi tùy từng thời điểm.

“**Bản chấp thuận**” có nghĩa là bản chấp thuận được giao kết giữa Khách hàng và Ngân Hàng khi Khách hàng chấp nhận các Điều khoản theo Khoản 2(a) dưới đây.

“**Tên đăng nhập**” là nhận dạng duy nhất, dưới bất kỳ tên nào mà Khách hàng chọn liên quan tới các dịch vụ.

“**Mật khẩu**” bao gồm tất cả mật khẩu, cụm từ, mật mã, chữ số hoặc các hình thức nhận dạng khác được bảo mật và được cung cấp cho Khách hàng mà mật khẩu, cụm từ, mật mã, chữ số hoặc các hình thức nhận dạng đó được sử dụng để kết nối với Ngân hàng Trực tuyến Cá nhân theo quy định của Ngân Hàng.

“**Thiết bị Bảo mật**” có nghĩa là các thiết bị bảo mật được Ngân Hàng cài đặt cho Khách hàng để Khách hàng sử dụng nhằm khởi tạo các Mã Bảo mật (các Mật khẩu sử dụng một lần) để kết nối và giao dịch qua các dịch vụ Ngân hàng Trực tuyến Cá nhân.

“**Mã Bảo mật**” có nghĩa là mật khẩu sử dụng một lần được khởi tạo bởi Thiết bị Bảo mật.



“**Thiết lập lại Mật khẩu Gián tuyến**” (nếu áp dụng) là quá trình Khách hàng cài đặt lại Mật khẩu Ngân hàng Trực tuyến của Khách hàng gián tuyến. Trong quá trình này, Khách hàng cần gọi điện cho Ngân Hàng để được Ngân Hàng chấp thuận việc cài đặt lại mật khẩu.

“**Thiết lập lại Mật khẩu Trực tuyến**” (nếu áp dụng), là quá trình mà Khách hàng tự cài đặt lại Mật khẩu Ngân hàng Trực tuyến của Khách hàng trong trường hợp vẫn nhớ hai câu hỏi và trả lời bảo mật.

“**Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu**” đề cập tới một loạt các câu hỏi bảo mật Khách hàng đã lựa chọn và các câu trả lời bảo mật tương ứng mà Khách hàng đã cung cấp cho Ngân Hàng trong quá trình thiết lập lại mật khẩu trực tuyến.

“**Tài khoản**” có nghĩa là các tài khoản Ngân Hàng gắn liền với Tên đăng nhập, Mật khẩu (nếu áp dụng), và Thiết bị Bảo mật đã được cung cấp cho Khách hàng để sử dụng dịch vụ.

“**Tập đoàn HSBC**” có nghĩa là Công ty mẹ HSBC Holdings Plc và các công ty con, các công ty liên quan hoặc bất kỳ chi nhánh nào của các công ty này.

“**Bao gồm**” có nghĩa là bao gồm nhưng không giới hạn bởi tính tổng quát của các từ liên quan.

“**Nhà Cung cấp Thông tin**” là một bên thứ ba mà Ngân Hàng thu thập thông tin mà thông tin đó có thể được Ngân Hàng cung cấp cho Khách hàng như là một phần của các dịch vụ.

“**Yêu cầu**” là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào đưa ra cho Ngân Hàng thông qua việc sử dụng một hay nhiều Tên đăng nhập/Mã cá nhân Ngân hàng Trực tuyến, Mật khẩu, Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu, Mã Bảo mật và bất kỳ định dạng nào khác mà Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm.

## **2. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG**

- a. Các Điều khoản có thể được chấp nhận trực tuyến bằng cách làm theo các chỉ dẫn hiển thị trên các trang màn hình tương ứng. Ngoài ra, Khách hàng đồng ý rằng việc Khách hàng sử dụng bất kỳ dịch vụ nào có nghĩa là Khách hàng chấp nhận các Điều khoản.
- b. Khi Khách hàng sử dụng các dịch vụ, Khách hàng phải tuân thủ các Điều khoản này và các điều khoản áp dụng khác, bao gồm các điều khoản liên quan tới tài khoản của Khách hàng, trang mạng mà từ đó Khách hàng kết nối với các dịch vụ và các dịch vụ mà Ngân Hàng lấy nguồn cung từ người khác. Khách hàng phải trả tất cả các phí áp dụng, bao gồm các phí giao dịch chuẩn của Ngân Hàng.
- c. Nếu các Điều khoản này trái với các điều khoản áp dụng khác thì các Điều khoản này (liên quan với việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng) sẽ được áp dụng để điều chỉnh điểm khác biệt đó.

## **3. NGHĨA VỤ BẢO MẬT CỦA KHÁCH HÀNG**

- a. Khách hàng đồng ý tuân thủ các Điều khoản và làm theo các hướng dẫn và bất kỳ quy trình bảo mật nào đề cập tới trong đó mà Ngân Hàng cung cấp trên trực tuyến.
- b. Để sử dụng các dịch vụ, Khách Hàng sẽ cần một nhận dạng riêng (Tên đăng nhập), một thiết bị bảo mật (Thiết Bị Bảo Mật) và, nếu được yêu cầu, một Mật khẩu.

- c. Khách hàng là người duy nhất có trách nhiệm yêu cầu Ngân Hàng thay thế một Thiết bị Bảo mật đã được cấp trước đó nhưng sau đó bị mất hoặc không thể thực hiện được chức năng của nó như dự định.
- d. Khách hàng đồng ý thực hiện theo chỉ dẫn được Ngân Hàng cung cấp khi tạo lập Tên đăng nhập, Mật khẩu, Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu, Mã Bảo mật và các yêu cầu xác nhận khác của Ngân Hàng để nhận dạng Khách hàng.
- e. Đối với việc Thiết lập lại Mật khẩu Gián tuyến, Khách hàng có thể thay đổi Mật khẩu bất kì lúc nào nhưng bất kì thay đổi nào cũng chỉ có hiệu lực khi được Ngân Hàng chấp nhận.
- f. Để Thiết lập lại Mật khẩu Trực tuyến, Khách hàng cần cung cấp cho Ngân Hàng Tên đăng nhập, hoàn thành các Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu và cung cấp xác nhận sử dụng Thiết bị Bảo mật.
- g. Ngân Hàng sử dụng Tên đăng nhập, Mã Bảo mật, Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu và Mật khẩu (nếu áp dụng) để nhận biết Khách hàng. Khoản 10 quy định các trách nhiệm của Khách hàng đối với tất cả những gì Khách hàng thực hiện với Tên đăng nhập, Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu, Mã Bảo mật của Khách hàng và Mật khẩu (nếu áp dụng).
- h. Khách hàng phải giữ bí mật Mật khẩu của mình và bảo mật cho Mật khẩu đó và thực hiện các biện pháp hợp lý để ngăn chặn việc sử dụng trái phép Tên đăng nhập, Mật khẩu, Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu và Mã Bảo mật của Khách hàng. Khách hàng không được để người khác chiếm hữu hoặc điều khiển Thiết bị Bảo mật trong bất kì tình huống nào và vào bất kì thời điểm nào.
- i. Khi Khách hàng đã đăng nhập để sử dụng dịch vụ, Khách hàng không được rời khỏi thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà Khách hàng dùng để kết nối với dịch vụ vào bất kì lúc nào hoặc để bất kì người nào khác sử dụng thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đã đăng xuất khỏi dịch vụ bằng việc chọn đăng xuất. Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm bảo đảm rằng Khách hàng đã đăng xuất khỏi dịch vụ vào cuối mỗi công đoạn.
- j. Khách hàng phải thông báo cho Ngân Hàng ngay lập tức về bất kì việc kết nối trái phép nào vào các dịch vụ hoặc về bất kì giao dịch hoặc yêu cầu trái phép nào mà Khách hàng biết hoặc nghi ngờ hoặc nếu Khách hàng nghi ngờ ai đó biết Tên đăng nhập, Mật khẩu, Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu và Mã Bảo mật hoặc chiếm hữu, điều khiển hoặc sử dụng Thiết bị Bảo mật. Khách hàng có thể thông báo trực tiếp hoặc gọi tới các số điện thoại liệt kê trên trang mạng được Ngân hàng thông báo tùy từng thời điểm. Ngân Hàng có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kì chi tiết nào được Khách hàng cung cấp. Khách hàng cũng sẽ phải thay đổi ngay Mật khẩu sang một con số hoặc tập hợp khác mà Khách hàng chưa từng sử dụng trước đó. Cho đến khi Ngân Hàng thực sự nhận được thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép. Ngân Hàng sẽ cần Khách hàng hỗ trợ cảnh sát và Ngân Hàng sẽ cố gắng bù đắp tổn thất. Ngân Hàng có thể sẽ tiết lộ thông tin về Khách hàng hoặc về tài khoản của Khách hàng cho cảnh sát hoặc bên thứ ba nếu Ngân Hàng cho rằng những thông tin này sẽ giúp ngăn chặn hoặc bù đắp thiệt hại.
- k. Ngân Hàng có thể phải hỏi Khách hàng Tên đăng nhập của Khách hàng để cung cấp các dịch vụ bảo trì nhưng sẽ không hỏi về Mật khẩu của Khách hàng. Nếu Khách hàng cung cấp cho Ngân

hàng Tên đăng nhập thì Ngân Hàng sẽ giữ bí mật thông tin này. KHÁCH HÀNG KHÔNG BAO GIỜ TIẾT LỘ MẬT KHẨU CỦA KHÁCH HÀNG CHO BẤT KÌ AI, kể cả nhân viên của Ngân hàng.

- l. Khách hàng đồng ý rằng Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm thực hiện và bảo vệ bất kỳ một chương trình máy tính hoặc Máy tính Cá nhân nào được sử dụng để kết nối với dịch vụ.
- m. Khách hàng đồng ý kiểm tra cẩn thận bản kê các giao dịch và các báo cáo về tài khoản và thông báo cho Ngân Hàng ngay lập tức nếu có bất kỳ một sự khác biệt nào.

#### **4. YÊU CẦU LIÊN QUAN TỚI CÁC DỊCH VỤ**

- a. Khách hàng đề nghị và ủy quyền cho Ngân Hàng (a) căn cứ vào và thực hiện tất cả các Yêu cầu có hiệu lực hiển nhiên được Khách hàng ủy quyền hợp lệ, ngay cả khi các Yêu cầu này có thể mâu thuẫn với bất kỳ cam kết nào khác được đưa ra vào bất kỳ thời điểm nào liên quan tới các tài khoản của Khách hàng và (b) ghi nợ từ các tài khoản của Khách hàng bất kỳ một khoản tiền nào mà Ngân Hàng đã trả hoặc phải gánh chịu do thực hiện các Yêu cầu.
- b. Một Yêu cầu được xem là hợp lệ và được Ngân Hàng chấp nhận nếu Yêu cầu đó có hiệu lực thông qua các dịch vụ sử dụng Tên đăng nhập, Mã Bảo mật, Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu, Mật khẩu hợp lệ và bất kỳ xác minh nào khác do Ngân Hàng quy định, nếu áp dụng.
- c. Một Yêu cầu hợp lệ dành cho tài khoản chung (bao gồm việc mở Tài Khoản Tiền Gửi Trục Tuyến và Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn) được coi là một yêu cầu của cả hai chủ tài khoản.
- d. Khi Khách hàng sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu (nếu áp dụng) và Mã Bảo mật của mình để gửi các Yêu cầu liên quan tới các dịch vụ thì các Yêu cầu đó không thể thay đổi hoặc rút lại mà không được Ngân Hàng chấp thuận. Các Yêu cầu ràng buộc Khách hàng trên cơ sở được Ngân Hàng (hoặc các thành viên liên quan khác thuộc Tập đoàn HSBC) hiểu và hành động trên tinh thần thiện chí.
- e. Ngân Hàng có quyền từ chối Yêu cầu của Khách hàng hoặc chậm trả lời các Yêu cầu của Khách hàng trong khi Ngân Hàng xác minh đặc điểm nhận dạng của Khách hàng hoặc chi tiết của các Yêu cầu. Ngân Hàng có thể từ chối không thực hiện một yêu cầu, ví dụ nếu giao dịch vượt quá một giá trị cụ thể hoặc giới hạn khác, hoặc nếu Ngân Hàng biết hoặc nghi ngờ là có vi phạm về bảo mật.
- f. Khi Ngân Hàng biết hoặc nghi ngờ là có một sự vi phạm về bảo mật hoặc các tình huống đáng ngờ khác liên quan tới hoạt động của một hoặc nhiều tài khoản của Khách hàng hoặc các dịch vụ nói chung, Ngân Hàng có thể toàn quyền quyết định và không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với việc từ chối thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện Yêu cầu và trong trường hợp đó, Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách hàng ngay khi có thể.
- g. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ lỗi, chậm trễ hay thiếu sót nào khác do bên thứ ba gây ra mà Khách hàng có tài khoản hoặc khi bên thứ ba đang thực hiện các Yêu cầu của Ngân hàng đối với họ mà tình huống vượt quá sự kiểm soát của Ngân Hàng.
- h. Ngân Hàng có thể tạm ngừng cung cấp bất kỳ một dịch vụ nào cho Khách hàng mà không thông báo khi Ngân Hàng xét thấy điều đó là cần thiết hoặc nên làm, ví dụ như để bảo vệ Khách hàng khi nghi ngờ là có một vi phạm về bảo mật hoặc khi Ngân Hàng cần tạm ngừng dịch vụ để bảo

trì bất thường hoặc vì các lí do khẩn cấp hoặc bất ngờ khác. Vì lý do an ninh và để bảo vệ lợi ích của Khách Hàng, Ngân Hàng được quyền cân nhắc và tạm ngừng việc điều hành Tài Khoản Ngân Hàng Điện Tử mà không cần thông báo trước nếu tài khoản này không được truy cập trong vòng 12 tháng. Để được sử dụng dịch vụ Ngân Hàng Điện Tử trở lại, Khách Hàng phải liên hệ với Ngân Hàng để đăng ký lại Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử.

- i. Sự cố có thể xảy ra với các hệ thống máy tính. Khách hàng công nhận rằng các Yêu cầu có thể không tới được Ngân Hàng thông qua mạng trực tuyến. Ngân Hàng sẽ không chịu bất kì trách nhiệm nào liên quan tới những Yêu cầu đã được gửi cho Ngân Hàng mà Ngân Hàng không nhận được vì bất kì lí do nào vượt quá sự kiểm soát của Ngân Hàng.
- j. Sau khi đăng ký Ngân hàng Trực Tuyến, Quý khách sẽ nhận được bản sao kê điện tử của tài khoản theo định kỳ như bản sao kê in. Quý khách có thể truy cập vào bất kỳ lúc nào bằng cách chọn phần Bản sao kê trên danh mục bên tay trái của Ngân hàng Trực tuyến và có thể tải về hoặc lưu vào máy tính. Lưu ý: Khách hàng Ngân hàng Trực tuyến sẽ không nhận được bản sao kê in, trừ trường hợp có yêu cầu đặc biệt.
- k. Khi Khách hàng có sự thay đổi về phân loại tài khoản, phân khúc hoặc hạng khách hàng (Premier, EBS, Khách hàng Cá nhân thông thường, hoặc phân loại tài khoản, phân khúc, hạng khách hàng khác mà Ngân hàng có thể áp dụng tại từng thời điểm), những tài khoản thụ hưởng đã lưu trên Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ không được tiếp tục sử dụng. Khách hàng có thể đăng ký lại danh sách tài khoản thụ hưởng trên Ngân Hàng Trực Tuyến theo những cách thức được Ngân hàng hướng dẫn tại từng thời điểm.

## **5. THÔNG TIN CỦA KHÁCH HÀNG**

- a. Khách hàng phải cung cấp thông tin và thông tin cập nhật mà Ngân Hàng yêu cầu một cách hợp lý để Ngân Hàng có thể cung cấp các dịch vụ. Nếu Khách hàng không cung cấp và thông tin cập nhật, nếu có mà Ngân Hàng yêu cầu thì Ngân Hàng có thể sẽ không thể cung cấp tất cả các dịch vụ cho Khách hàng. Khách hàng phải bảo đảm rằng thông tin mà Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng liên quan tới dịch vụ là chính xác, đầy đủ và cập nhật.
- b. Khách hàng công nhận và đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ sử dụng, lưu trữ và chuyển giao (dù ở trong hoặc ngoài Việt Nam) và/hoặc trao đổi các chi tiết về thông tin của Khách hàng cho hoặc với tất cả những người mà Ngân Hàng cho rằng cần thiết. Điều này, bao gồm cả việc trao đổi thông tin với bất kì thành viên nào thuộc Tập đoàn HSBC vì các mục đích liên quan tới dịch vụ và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các dịch vụ tài chính khác của Ngân Hàng và bất kì thành viên nào của Tập đoàn HSBC cho Khách hàng nói chung và/hoặc việc trao đổi thông tin vì mục đích và với những người đã qui định trong chính sách chung của Ngân Hàng về tiết lộ thông tin như đã nêu trong thông tin tài khoản, giấy báo, thông báo hoặc các điều khoản và điều kiện khác mà Ngân Hàng đưa ra cho Khách hàng tùy từng thời điểm.
- c. Ngoài các điều trên, Khách hàng công nhận rằng, khi Ngân Hàng thấy cần thiết hoặc đúng đắn, Ngân Hàng có thể chuyển giao bất kì chi tiết hoặc thông tin nào cho bất kì nhà cung cấp dịch vụ nào (dù ở trong hay ngoài Việt Nam) để nhà cung cấp dịch vụ đó (bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ thứ ba, các đại lý bán và tiếp thị qua mạng) đại diện cho Ngân Hàng xử lí dữ liệu hoặc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng với điều kiện nhà cung cấp dịch vụ đó phải giữ bí mật thông tin được chuyển giao.

- d. Khách hàng đồng ý và công nhận rằng các nhà cung cấp dịch vụ ngoài nước có thể sẽ được luật pháp yêu cầu tiết lộ thông tin đã nhận được từ Ngân Hàng cho các bên thứ ba. Những tình huống như vậy bao gồm việc nhà cung cấp dịch vụ bắt buộc phải tiết lộ thông tin theo lệnh của tòa án, điều tra của cảnh sát và khởi tố tội phạm về gian lận thuế hoặc các vi phạm khác.

## **6. CẤM SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

- a. Khách hàng không được sử dụng các dịch vụ vào hoặc liên quan tới bất kỳ mục đích hoặc hoạt động phi pháp nào. Khách hàng phải thông báo cho Ngân Hàng sớm trong khả năng có thể nếu Khách hàng nhận biết được rằng các dịch vụ đang được sử dụng vào hoặc liên quan tới một mục đích hoặc hoạt động phi pháp.
- b. Khách hàng không được (và không được cố gắng) phá rối hoặc quấy nhiễu dưới bất kỳ hình thức nào bất kỳ một phần nào của các dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, Thiết bị Bảo mật hay phần mềm liên quan tới Ngân Hàng hoặc các dịch vụ). Khách hàng không được (và không được cố gắng) kết nối vào bất kỳ thứ gì liên quan tới các dịch vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến hay phần mềm liên quan tới Ngân Hàng hoặc các dịch vụ mà Ngân Hàng không định để Khách hàng kết nối) bao gồm bất kỳ thứ gì được bảo vệ, trừ khi sử dụng Tên đăng nhập, Mã Bảo mật, Mật Khẩu (nếu áp dụng) và Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu.

## **7. BẢN QUYỀN, NHÃN HIỆU THƯƠNG MẠI VÀ TÀI LIỆU SAO CHÉP**

- a. Khách hàng hãy lưu ý rằng HSBC và biểu tượng sáu cạnh của Ngân Hàng là những nhãn hiệu thương mại đã được đăng kí.
- b. Ngân Hàng có giấy phép và sở hữu tất cả các bản quyền trang mạng trực tuyến của Ngân Hàng mà qua đó Khách hàng kết nối với dịch vụ và tất cả các nhãn hiệu thương mại và các tài liệu khác sử dụng trên trang mạng đó.
- c. Khách hàng công nhận rằng thông tin đã được cung cấp liên quan tới các dịch vụ là mật (“Thông tin Mật”) đối với Ngân Hàng, Tập đoàn HSBC và bất kỳ Nhà Cung cấp Thông tin liên quan nào khác. Khách hàng không được (và không được cố gắng) dưới bất kỳ hình thức nào:
- (i) Tiết lộ (trừ trường hợp Khách hàng được pháp luật yêu cầu như vậy), tải về (ngoài những gì được yêu cầu một cách hợp lý để sử dụng các dịch vụ), sao chép hoặc khai thác vì mục đích thương mại bất kỳ một Thông tin Mật nào;
  - (ii) Dỡ bỏ hoặc sửa đổi bất kỳ một dấu hiệu độc quyền nào, bao gồm bất kỳ nhãn hiệu thương mại hoặc thông báo bản quyền ở trong hay trên Thông tin Mật; hoặc
  - (iii) Hợp nhất hoặc kết hợp Thông tin Mật với bất kỳ thông tin hay chương trình nào khác.
- d. Khách hàng công nhận rằng Khách hàng không có (và sẽ không đạt được bất kỳ) quyền, yêu cầu hay quyền lợi nào trong hoặc liên quan tới Thông tin Mật hoặc bất kỳ bản quyền, sáng chế, nhãn hiệu thương mại, tiêu chuẩn dịch vụ, tài sản độc quyền, bí mật kinh doanh hay công việc độc quyền nào liên quan tới Thông tin Mật đó. Khách hàng không được đưa ra bất kỳ tuyên bố hoặc làm bất kỳ hành động nào mà có thể được xem là chỉ ra rằng Khách hàng có quyền, yêu cầu hoặc quyền lợi như vậy.

- e. Lưu ý rằng không ai có thể sử dụng bất kỳ một phần nào của (các) trang mạng trực tuyến của Ngân Hàng trên bất kỳ một trang mạng nào khác hoặc kết nối bất kỳ một trang mạng nào khác vào (các) trang mạng trực tuyến của Ngân Hàng mà không được sự đồng ý trước của Ngân Hàng bằng văn bản.

## **8. ĐỘ CHÍNH XÁC CỦA THÔNG TIN**

- a. Thông tin được cung cấp cho Khách hàng như là một phần của các dịch vụ chỉ là để Khách hàng tham khảo và không ràng buộc Ngân Hàng, Tập đoàn HSBC hoặc bất kỳ Nhà Cung cấp Thông tin liên quan nào. Khách hàng công nhận rằng thông tin cung cấp cho Khách hàng như là một phần của các dịch vụ có thể không chính xác. Khách hàng là người duy nhất có trách nhiệm xác minh độ chính xác của thông tin mà mình sử dụng và tìm kiếm tư vấn chuyên nghiệp độc lập cho các quyết định tài chính, pháp lý và thuế của Khách hàng.
- b. Nếu có bất kỳ điểm khác nhau nào giữa các bản ghi nội bộ và thông tin đã được cung cấp như là một phần của các dịch vụ liên quan tới tài khoản của Khách hàng hoặc việc sử dụng các dịch vụ thì các bản ghi nội bộ của Ngân Hàng sẽ được sử dụng nếu không có bằng chứng ngược lại.

## **9. LOẠI TRỪ CÁC BẢO ĐẢM VÀ GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG**

- a. Tùy thuộc vào Khoản 10 và tới mức độ cao nhất được luật áp dụng cho phép:
- (i) Ngân Hàng, Tập đoàn HSBC và các Nhà Cung cấp Thông tin không đưa ra một bảo đảm hay điều kiện nào (dù là tuyên bố, ngụ ý, viết hay hình thức khác) liên quan tới các dịch vụ và loại trừ tất cả các bảo đảm và điều kiện áp dụng bao gồm các bảo đảm và điều kiện về sự vận hành, sự thích hợp cho một mục đích nhất định, danh tiếng tốt và không có vi phạm; và
- (ii) Trong bất kỳ trường hợp nào Ngân Hàng, Tập đoàn HSBC hay bất kỳ Nhà Cung cấp Thông tin nào cũng không chịu trách nhiệm với Khách hàng về bất kỳ tổn thất ngẫu nhiên, mang tính nhân quả hoặc gián tiếp nào (bao gồm việc mất lợi nhuận và gián đoạn kinh doanh) hoặc các tổn thất đặc biệt hay mang tính chất cảnh cáo.
- b. Do bản chất của các dịch vụ, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ mất mát hay tổn thất nào đối với dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác do Khách hàng gây ra khi sử dụng các dịch vụ trừ khi mất mát hay tổn thất đó được gây ra một cách trực tiếp và duy nhất bởi sự bất cẩn hay lỗi cố ý của Ngân Hàng.

## **10. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CÁC GIAO DỊCH KHÔNG ĐÚNG THẨM QUYỀN**

- a. Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất trực tiếp nào mà Khách hàng phải gánh chịu từ các giao dịch không đúng thẩm quyền phát sinh trực tiếp từ hoặc liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ do sơ suất, lỗi hoặc hành động cố ý của Khách Hàng.
- b. Nếu Khách hàng để bất kỳ người nào sử dụng một hay nhiều những mục sau: i) Tên đăng nhập, ii) Mật khẩu, iii) Các Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu, iv) Thiết bị Bảo mật và/hoặc v) Mã Bảo mật của Khách hàng thì Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các khiếu nại,

tổn thất và hậu quả phát sinh từ hoặc liên quan tới tất cả các giao dịch được tiến hành thông qua việc sử dụng các dịch vụ bởi hoặc với sự đồng ý của người đó.

- c. Nếu Khách hàng có tham gia vào một giao dịch không đúng thẩm quyền, Khách hàng sẽ phải chịu trách nhiệm về một số hoặc tất cả các tổn thất phát sinh từ giao dịch không đúng thẩm quyền đó. Các cách mà Khách hàng tham gia vào một giao dịch không đúng thẩm quyền bao gồm cả việc không thực hiện các bước hợp lý để theo dõi bất kì nghĩa vụ bảo mật nào được đề cập đến trong các Điều khoản này và/hoặc bất kì một sự chậm trễ không chính đáng nào trong việc thông báo cho Ngân Hàng về việc tiết lộ hoặc khả năng tiết lộ cho người khác Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu hoặc các Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu hoặc Mã Bảo mật và/hoặc việc sử dụng, điều khiển không đúng thẩm quyền hoặc mất Thiết bị Bảo mật của Khách hàng.
- d. Nếu Khách hàng đã thông báo sớm trong khả năng có thể cho Ngân Hàng về việc tiết lộ hoặc khả năng tiết lộ cho người khác Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu hoặc các Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu hoặc Mã Bảo mật và/hoặc việc sử dụng, điều khiển không đúng thẩm quyền hoặc mất Thiết bị Bảo mật của Khách hàng thì Khách hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất phát sinh sau khi Ngân Hàng đã nhận được thông báo đó trừ khi Khách Hàng hành động một cách cố ý hoặc bất cẩn.
- e. Khách hàng không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất gây ra bởi:
  - (i) Hành động cố ý hay bất cẩn của các nhân viên hay đại diện hay các bên của Ngân Hàng (bao gồm Tập đoàn HSBC và bất kì Nhà Cung cấp Thông tin liên quan nào) tham gia vào việc cung cấp các dịch vụ;
  - (ii) Các lỗi xuất hiện trên hệ thống của Ngân Hàng, bao gồm các hệ thống sử dụng để cung cấp các dịch vụ, ngoại trừ các lỗi rõ ràng hoặc đã được khuyến cáo bằng một thông báo hoặc thông điệp;
  - (iii) Các giao dịch không đúng thẩm quyền xuất hiện trước khi Khách hàng tạo lập Tên đăng nhập/Mã cá nhân Ngân hàng Trực tuyến và Mật khẩu (nếu áp dụng) và sau khi Ngân Hàng đã nhận được thông báo của Khách Hàng theo Điều 10.d nêu trên;
  - (iv) Tổn thất hoặc thất lạc các khoản tiền do các giao dịch không đúng thẩm quyền gây ra qua việc sử dụng dịch vụ là kết quả của tội phạm liên quan đến máy tính mà lẽ ra đã được ngăn ngừa bằng các biện pháp kiểm soát rủi ro và quản lí mà Ngân Hàng áp dụng.
  - (v) Bất kì giao dịch nào khác mà rõ ràng rằng Khách hàng không hề góp phần tạo nên tổn thất.
- f. Khi Ngân Hàng biết hoặc nghi ngờ về một sự vi phạm bảo mật hoặc các tình huống đáng ngờ khác về hoặc liên quan tới việc sử dụng một hoặc nhiều tài khoản của Khách hàng hoặc các dịch vụ nói chung, Ngân Hàng có thể, toàn quyền quyết định và không phải chịu bất kì trách nhiệm nào, từ chối không làm theo hoặc chậm làm theo yêu cầu và trong trường hợp đó, Ngân Hàng sẽ, trong khả năng có thể, thông báo cho Khách hàng càng sớm càng tốt.

## **11. THIẾT BỊ BẢO MẬT**

Ngân Hàng sẽ nỗ lực hợp lí để bảo đảm rằng Thiết bị Bảo mật đã cung cấp cho Khách hàng sẽ hoạt động ở mức cần thiết để cho phép kết nối với các dịch vụ khi được yêu cầu. Khách hàng phải thông

báo cho Ngân Hàng ngay lập tức nếu bất kì Thiết bị Bảo mật nào không hoạt động đúng chức năng và nghĩa vụ duy nhất của Ngân Hàng đối với Thiết bị Bảo mật đó là thay thế nó bởi một Thiết bị Bảo mật mới với mức phí mà Ngân Hàng sẽ quy định tùy từng thời điểm, ngoại trừ trong các trường hợp dưới đây:

- a. Thiết bị Bảo mật có lỗi được chuyển trả cho Ngân Hàng trong vòng 90 ngày kể từ ngày được cấp; và
- b. Ngân Hàng có bằng chứng là Khách hàng không có lỗi hoặc bất cẩn dẫn đến hoặc góp phần làm cho Thiết bị Bảo mật không hoạt động đúng chức năng. Trừ những điều quy định trong Khoản 11(a) này, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm liên quan tới Thiết bị Bảo mật, bao gồm cả trách nhiệm đối với việc vi phạm bất kì điều khoản ngụ ý nào về chất lượng phù hợp, sự vận hành hay sự thích hợp cho một mục đích nào đó của bất kì Thiết bị Bảo mật nào. Ngoài ra, Ngân hàng không thể chịu trách nhiệm về bất kì mất mát hay tổn thất nào mà Khách hàng gặp phải hay phải gánh chịu do việc Khách hàng không giữ bảo mật và/hoặc không sử dụng Thiết bị Bảo mật đúng theo Yêu cầu và khuyến cáo của Ngân Hàng.

## **12. THƯ ĐIỆN TỬ BẢO ĐẢM**

- a. Nếu Ngân Hàng cung cấp cho Khách hàng tiện ích này thì Khách hàng có thể gửi cho Ngân Hàng và Ngân Hàng có thể gửi cho Khách hàng các thông điệp bảo mật qua dịch vụ bằng chức năng “Thư điện tử”.
- b. Nếu Khách hàng gửi cho Ngân Hàng một thông điệp, Ngân Hàng sẽ cố gắng trả lời Khách hàng trong vòng hai (02) ngày làm việc bằng thư điện tử hay bằng điện thoại để xác nhận rằng Ngân hàng đã nhận được thông điệp của Khách hàng. Nếu điều này không khả thi hoặc nếu Ngân Hàng chưa sẵn sàng trả lời câu hỏi của Khách hàng hoặc làm theo yêu cầu của Khách hàng trong khoảng thời gian này hoặc trong tất cả các trường hợp thì Ngân Hàng sẽ cố gắng để Khách hàng biết về điều đó trong vòng hai (02) ngày làm việc. Không một yêu cầu nào sẽ được thực hiện cho đến khi Ngân Hàng gửi cho Khách hàng một thông điệp xác nhận. Lưu ý rằng khi Khách hàng đã gửi một yêu cầu thì Ngân Hàng có thể sẽ không hủy bỏ yêu cầu đó trước khi yêu cầu này được thực hiện.
- c. Khách hàng không được gửi cho Ngân Hàng những thông điệp:
  - (i) Liên quan tới các vấn đề mà trên các dịch vụ đã có chức năng cụ thể đó, ví dụ như thông báo cho Ngân Hàng về việc thay đổi địa chỉ của Khách hàng hoặc để thanh toán;
  - (ii) Cần chú ý ngay lập tức (trong trường hợp đó hãy gọi điện cho Ngân Hàng);
  - (iii) Là các yêu cầu mang tính chất giao dịch, ví dụ như các yêu cầu giao dịch cổ phiếu hoặc quản lí quỹ;
  - (iv) Thông báo về việc thất lạc hay mất cắp séc hoặc thẻ tín dụng (trong trường hợp đó hãy gọi điện cho Ngân Hàng);
  - (v) Mang tính công kích, vô nghĩa hay không đúng đắn khác;
  - (vi) Nếu Khách hàng làm như vậy, Ngân Hàng có thể toàn quyền quyết định dỡ bỏ tiện ích “Thư điện tử” hoặc chấm dứt Bản chấp thuận theo Khoản 13(g) dưới đây.



- d. Trong mọi tình huống, không một thông điệp nào mà Ngân Hàng gửi đi sẽ được xem là một đề nghị cung cấp sản phẩm hay dịch vụ cho Khách hàng với các điều khoản cụ thể.

### **13. PHÍ, ĐIỀU KHOẢN BỔ SUNG, THAY ĐỔI VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG VÀ DỊCH VỤ**

- a. Ngân Hàng có quyền thu phí liên quan tới việc sử dụng và/hoặc chấm dứt các dịch vụ và thay đổi các phí này. Ngân Hàng sẽ quy định và gửi thông báo hợp lý cho Khách hàng về các mức phí tùy từng thời điểm trước khi các mức phí này có hiệu lực và sẽ ràng buộc Khách hàng nếu Khách hàng tiếp tục duy trì hoặc sử dụng các dịch vụ vào ngày hoặc sau ngày mức phí có hiệu lực. Các khoản phí sẽ được thu từ Khách hàng theo phương thức và vào thời điểm mà Ngân Hàng sẽ nêu rõ.
- b. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với mọi khoản phí điện thoại và các khoản phí mà nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến của Khách hàng thu khi Khách hàng sử dụng các dịch vụ.
- c. Khách hàng cho phép Ngân Hàng ghi nợ từ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng các khoản thanh toán cho việc cung cấp các dịch vụ.
- d. Khi Ngân Hàng giới thiệu dịch vụ mới thêm vào các dịch vụ, Ngân Hàng có thể sẽ cung cấp các dịch vụ mới theo các điều khoản bổ sung sẽ được thông báo cho Khách hàng tùy từng thời điểm phù hợp với các Điều khoản này.
- e. Trang mạng hoặc các trang màn hình mà Khách hàng kết nối với các dịch vụ sẽ được Ngân Hàng thay đổi. Ngân Hàng có thể sẽ thực hiện các thay đổi này (bao gồm cả các thay đổi về hình thức) mà không thông báo cho Khách hàng, trừ khi Ngân Hàng đã thống nhất cụ thể với Khách hàng là sẽ thông báo trước cho Khách hàng,
- f. Ngân Hàng có quyền thay đổi, xem lại hay sửa đổi các Điều khoản, dịch vụ và các khoản phí tùy từng thời điểm và Khách hàng đồng ý rằng Khách hàng sẽ bị ràng buộc bởi tất cả các thay đổi mà Ngân Hàng tiến hành. Ngân Hàng sẽ thông báo trước cho Khách hàng về những thay đổi này trong một khoảng thời gian mà Ngân Hàng cho là hợp lý, trừ phi pháp luật có quy định khác. Thông báo về bất kỳ thay đổi nào của các Điều khoản này sẽ được đăng trên trang mạng dịch vụ, quảng cáo hay phương tiện khác mà Ngân Hàng quyết định trên cơ sở hành động một cách hợp lý. Khách hàng có thể kết nối với bản hiện hành của các Điều khoản này thông qua trang mạng dịch vụ.
- g. Nhằm mục đích an toàn và bảo vệ quyền lợi của Khách Hàng, Ngân Hàng sẽ được quyền tự động đóng Tài Khoản Ngân hàng Trực tuyến không được đăng nhập trong vòng 12 tháng mà không cần thông báo gì thêm. Để tiếp tục sử dụng Ngân hàng Trực tuyến, Khách hàng cần đăng ký lại với Ngân Hàng. Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu đóng tất cả tài khoản (bao gồm cả những Tài Khoản Chung) với Ngân Hàng, Tài Khoản Ngân hàng Trực tuyến của Khách hàng sẽ tự động chấm dứt trong ba mươi (30) ngày làm việc tiếp theo.
- h. Ngân Hàng có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tất cả hoặc bất kỳ dịch vụ nào hoặc việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng mà không thông báo hoặc nêu lý do cho Khách hàng. Khách hàng có thể yêu cầu chấm dứt việc sử dụng dịch vụ vào bất kỳ lúc nào trên cơ sở thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng. Việc chấm dứt sẽ có hiệu lực khi Ngân Hàng ngừng các dịch vụ.

- (i) Các Khoản 3, 5(a), 6, 9, 10 và bất kì quy định nào khác của các Điều khoản này được dự định để tiếp tục có hiệu lực sẽ tiếp tục có hiệu lực sau khi tạm ngừng hoặc chấm dứt các dịch vụ và sẽ giữ nguyên hiệu lực và tác động.
- (ii) Ngân Hàng sẽ không có nghĩa vụ Bảo đảm thanh toán đúng hạn các hóa đơn của Khách hàng cũng như không có nghĩa vụ theo dõi việc thanh toán các hóa đơn hay thông báo cho bất kì người nào về việc thanh toán chậm của Khách hàng.
- (iii) Ngân Hàng sẽ không có nghĩa vụ lưu giữ bản kê của tất cả hay bất kì hóa đơn nào đã được thanh toán. Khách hàng sẽ in trang xác nhận của Ngân Hàng về các hóa đơn được thanh toán nếu Khách hàng muốn lưu giữ các bản kê.

#### **14. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐIỀU CHỈNH CÁC DỊCH VỤ THANH TOÁN HÓA ĐƠN**

- a. Ngân Hàng sẽ cung cấp các dịch vụ thanh toán hóa đơn để Khách hàng có thể thanh toán các hóa đơn mà các nhà cung cấp dịch vụ được chỉ định ("Nhà cung cấp dịch vụ") phát hành cho Khách hàng và/hoặc cho các bên thứ ba ("Khách hàng theo Hóa đơn").
- b. Bảo đảm và Bồi hoàn của Khách hàng
  - (i) Khách hàng bảo đảm rằng Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm thanh toán đúng hạn các hóa đơn của mình và các hóa đơn của bất kì Khách hàng theo Hóa đơn nào và sẽ thanh toán lãi suất, các khoản phí và chi phí mà Nhà cung cấp dịch vụ liên quan yêu cầu trả cho bất kì việc thanh toán chậm trễ nào.
  - (ii) Khi Khách hàng yêu cầu Ngân Hàng thanh toán hóa đơn bằng cách ghi nợ từ tài khoản của mình thì Khách hàng bảo đảm thu xếp có đủ các khoản tiền sẵn sàng để dư có trong tài khoản tương ứng. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kì hậu quả nào phát sinh từ việc hoặc liên quan tới các yêu cầu mà Ngân Hàng không thực hiện do việc thiếu hụt các khoản tiền và/hoặc các khoản vay tín dụng. Tuy nhiên, Ngân Hàng có thể, toàn quyền quyết định, thực hiện bất kì Yêu cầu nào kể cả khi có thiếu hụt đó mà không cần sự chấp thuận trước của Khách hàng hoặc thông báo cho Khách hàng và Khách hàng sẽ phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về bất kì khoản thấu chi, trả trước hay dư nợ nào được tạo ra từ việc đó.
  - (iii) Khách hàng sẽ phải, tại mọi thời điểm, bồi hoàn cho Ngân Hàng và các nhân viên và người làm công của Ngân Hàng về tất cả các trách nhiệm, khiếu nại, hành động, kiện cáo, yêu cầu, mất mát, tổn thất, chi phí, phí và chi tiêu phát sinh từ hoặc liên quan tới việc vi phạm bất kì bảo đảm nào của Khách hàng cho Ngân Hàng liên quan tới các dịch vụ Thanh toán Hóa đơn.
  - (iv) Khách Hàng sẽ không gửi các thông điệp không có mục đích hoặc mang tính đe dọa, quấy rối, quấy nhiễu hoặc phiền hà cho Ngân Hàng.
- c. Khiếu nại liên quan tới việc Thanh toán Hóa đơn và Nhà cung cấp dịch vụ
- d. Khách hàng sẽ trực tiếp giải quyết với Nhà cung cấp dịch vụ liên quan và, khi có thể, với Khách hàng theo Hóa đơn về bất kì câu hỏi, khiếu nại hay tranh chấp nào liên quan tới việc thanh toán hóa đơn cho Thương nhân đó hoặc liên quan tới trang mạng của Nhà cung cấp dịch vụ đó và/hoặc các dịch vụ khác, hoặc các vấn đề liên quan tới yêu cầu hoàn trả tiền của Khách hàng

hoặc việc Nhà cung cấp dịch vụ đó hoàn trả tiền cho Khách hàng. Ngân Hàng sẽ không có bất kỳ nghĩa vụ hỗ trợ nào cho Khách hàng trong việc giải quyết bất kỳ tranh chấp nào, ví dụ như các tranh chấp về việc thanh toán chậm trễ hóa đơn và/hoặc lãi suất, phí và lệ phí mà Nhà cung cấp dịch vụ liên quan đặt ra.

## 15. SỬ DỤNG TÀI SẢN MÁY TÍNH CỦA NGÂN HÀNG

Việc cung cấp các Quầy HSBC và tất cả các công cụ máy tính và/hoặc thiết bị đầu cuối khác (“Tài sản Máy tính”) là để Khách hàng sử dụng tại các chi nhánh, các điểm đặt trên đường và các địa điểm xa khác.

Bằng cách sử dụng hoặc kết nối với bất kỳ Tài sản Máy tính nào, Khách hàng đồng ý bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện dưới đây mà Ngân Hàng có thể, toàn quyền quyết định, sửa đổi tùy từng thời điểm.

- a. Khách hàng không được sử dụng Tài sản Máy tính cho hoặc liên quan tới bất kỳ mục đích hay hoạt động phi pháp nào. Khách hàng phải thông báo cho Ngân Hàng càng sớm càng tốt trong khả năng có thể nếu Khách hàng nhận biết được rằng Tài sản Máy tính đang được sử dụng cho hoặc liên quan tới một mục đích hoặc hoạt động phi pháp.
- b. Khách hàng phải tuân thủ tất cả các luật Việt Nam được áp dụng.
- c. Ngoài các khoản (a) và (b) nói trên, Khách hàng không được tham gia vào:
  - (i) Tài liệu khiêu dâm hoặc phản cảm;
  - (ii) Đăng hoặc truyền thông tin hoặc phần mềm có chứa vi-rút điện tử, vi rút hoặc các phần có hại khác;
  - (iii) Thâm nhập hoặc cố gắng thâm nhập các hệ thống máy tính của Ngân Hàng.
- d. Khách hàng sẽ không tải về, lắp đặt hoặc lưu trữ các chương trình của bên thứ ba.
- e. Khách hàng sẽ không sao chép, đưa lên, đăng lên, công bố, truyền tin, sao lại, phát tán tài liệu được bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ mà không được phép của người sở hữu hoặc người có quyền đó.
- f. Khách hàng nên biết rằng trong khi Ngân Hàng tiến hành tất cả những nỗ lực hợp lý để bảo đảm rằng Tài sản Máy tính đang hoạt động đúng và không có bất kỳ vi-rút, phần mềm gián điệp hay phần mềm máy tính có hại nào nhằm bảo vệ thông tin cá nhân của Khách hàng thì Khách hàng hoàn toàn chịu rủi ro về việc sử dụng Tài sản Máy tính được cung cấp và Tên đăng nhập/Mã cá nhân Ngân hàng Trực tuyến, Mật khẩu, các Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu, Mã Bảo mật và các hoạt động tiến hành qua Tài sản Máy tính có thể được Ngân Hàng và/hoặc các nhà cung cấp dịch vụ thứ ba theo dõi và giám sát.
- g. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào phát sinh trong quá trình sử dụng Tài sản Máy tính do máy chủ, lỗi kết nối, sai lầm, thiếu sót của bất kỳ nhà cung cấp mạng, nhà cung cấp chương trình máy tính, đại lý hay nhà thầu phụ của các nhà cung cấp đó.
- h. Ngân Hàng có quyền ngăn cấm bất kỳ ai sử dụng Tài sản Máy tính trong trường hợp có sự vi phạm hoặc có lỗi trong việc tuân thủ các điều khoản và điều kiện đã quy định tại Bản chấp thuận này.

## 16. CÁC VẤN ĐỀ CHUNG

- a. Thông báo: Các thông báo Ngân Hàng gửi cho Khách hàng được xem là đã được Khách hàng nhận (trong trường hợp gửi trực tiếp cho cá nhân) vào thời điểm giao cho cá nhân Khách hàng hoặc đặt tại địa chỉ mà Khách hàng thông báo lần cuối cho Ngân Hàng, (trong trường hợp gửi qua bưu điện) 48 giờ sau khi gửi nếu địa chỉ nằm trong Việt Nam và bảy (07) ngày sau khi gửi nếu địa chỉ nằm ngoài Việt Nam hoặc (trong trường hợp gửi bằng fax, điện tín hay thư điện tử) ngay sau khi truyền tin tới số fax hoặc điện tín hoặc địa chỉ thư điện tử được Khách hàng thông báo lần cuối bằng văn bản cho Ngân Hàng. Các thông báo Khách hàng gửi cho Ngân Hàng được xem là đã được gửi tới Ngân Hàng vào ngày Ngân Hàng thực tế nhận được thông báo đó.
- b. Phần mềm Máy tính Gây hại: Các dịch vụ được kết nối thông qua mạng trực tuyến - một hệ thống công cộng mà Ngân Hàng không thể kiểm soát được. Do đó, nghĩa vụ của Khách hàng là phải bảo đảm rằng thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng (trừ các điều khoản liên quan tới việc lưu trữ cho các dịch vụ được kết nối thông qua Tài sản Máy tính của HSBC được quy định tại Khoản 15 nêu trên) để kết nối với các dịch vụ hoàn toàn không có và được bảo vệ một cách chắc chắn khỏi các phần mềm máy tính gây hại ("Phần mềm gây hại"), tức là bất kỳ phần mềm nào được phát triển với mục đích làm hại một hệ thống máy tính hoặc xâm hại các thông tin cá nhân và riêng tư của Khách hàng. Phần mềm gây hại bao gồm các loại vi-rút, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo, "phần mềm hại ngầm" và các phần tử phá hoại hoặc gây hại khác.

Do bản chất của các dịch vụ, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ mất mát hay tổn thất nào cho dữ liệu, phần mềm, máy tính, thiết bị thông tin hay thiết bị khác do Khách hàng gây ra khi sử dụng các dịch vụ trừ khi mất mát hoặc tổn thất đó trực tiếp và duy nhất bị gây ra do lỗi bất cẩn hoặc cố ý của Ngân Hàng.

- c. Bồi hoàn: Bằng việc kết nối, sử dụng và/hoặc tiếp tục sử dụng Trang mạng của các dịch vụ này, Khách hàng thể hiện sự đồng ý sẽ bồi hoàn và bảo đảm cho HSBC, giám đốc, nhân viên, người được chỉ định và đại diện của HSBC được bồi hoàn đối với tất cả các hành động, trách nhiệm, chi phí, khiếu nại, mất mát, tổn thất, kiện cáo và/hoặc các khoản phí (bao gồm tất cả các chi phí luật sư trên cơ sở khoản bồi hoàn) mà Ngân Hàng phải gánh chịu hoặc gặp phải bao gồm nhưng không giới hạn, liên quan tới hoặc phát sinh từ:
  - (i) Việc sử dụng các dịch vụ của Khách hàng;
  - (ii) Bất kỳ yêu cầu không đúng thẩm quyền nào (bao gồm Yêu cầu từ người không có quyền và/hoặc yêu cầu được đưa ra từ việc sử dụng không đúng thẩm quyền Tên đăng nhập Mật khẩu (nếu áp dụng), các Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu và/hoặc Mã Bảo mật và/hoặc Thiết bị Bảo mật) có thể được truyền qua Ngân hàng Trực tuyến Cá nhân hoặc bất kỳ yêu cầu không đầy đủ, không chính xác hoặc sai lạc nào;
  - (iii) Việc khôi phục hoặc cố gắng khôi phục bất kỳ khoản tiền nào vốn thuộc Ngân Hàng hoặc việc thực thi bất kỳ điều khoản nào ở đây;
  - (iv) Bất kỳ vi phạm hoặc việc không tuân thủ bất kỳ Điều khoản nào của Khách hàng hoặc của bất kỳ người không có thẩm quyền nào sử dụng Tên đăng nhập/Mã cá nhân Ngân Hàng

Trực tuyến, Mật khẩu, các Câu hỏi để Thiết lập lại Mật khẩu và Thiết bị Bảo mật của Khách hàng;

- (v) Khi Khách hàng cố ý hoặc vô ý tải về hoặc cài đặt bất kỳ Phần mềm Gây hại nào vào thiết bị đầu cuối hay thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối với các dịch vụ;
  - (vi) Sự tin cậy vào bất kỳ nguồn tin nào (ví dụ như các thông tin chứng khoán và tỉ giá hối đoái), tài liệu, sản phẩm hoặc dịch vụ nào thuộc sở hữu hoặc vận hành bởi các bên thứ ba thông qua các trang kết nối có sẵn trên dịch vụ. Ngân Hàng cũng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan tới lỗi, thiếu sót, sai sót, sự cố hay chậm trễ gây ra do các nguồn tin thuộc sở hữu hoặc vận hành bởi các bên thứ ba đó.
- d. Vô hiệu từng phần: Nếu bất kỳ phần nào của Bản chấp thuận này bị tòa án hoặc cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh tuyên là không hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thực thi thì quyết định đó sẽ không ảnh hưởng tới việc thực thi các phần còn lại của Bản chấp thuận này.
- e. Từ bỏ:
- (i) Việc từ bỏ của Ngân Hàng về bất kỳ quy định nào của các Điều khoản này sẽ không có hiệu lực trừ khi được làm thành văn bản và từ bỏ đó sẽ có hiệu lực chỉ trong phạm vi mà nó được nêu rõ.
  - (ii) Việc không thực hiện hoặc chậm thực hiện trong việc thực hiện bất cứ quyền hạn hoặc quyền nào của Ngân Hàng sẽ không phải là một từ bỏ quyền hạn hoặc quyền đó. Việc thực hiện đơn lẻ hoặc từng phần bất kỳ quyền hạn hoặc quyền nào của Ngân Hàng sẽ không loại trừ việc tiếp tục thực hiện quyền hạn hoặc quyền đó hoặc việc thực hiện quyền hạn hoặc quyền khác.
  - (iii) Các quyền và quyền yêu cầu của Ngân Hàng theo các Điều khoản này không loại trừ các quyền và quyền yêu cầu theo luật định.
- f. Quyền lợi của Tập đoàn HSBC: Khách hàng công nhận rằng khi các Điều khoản này mang lại một quyền lợi cho Ngân Hàng thì quyền lợi đó cũng sẽ được mang lại cho mỗi thành viên của Tập đoàn HSBC và được thực thi bởi Ngân Hàng hay bất kỳ thành viên nào của Tập đoàn HSBC. Các Điều khoản này có thể sẽ được Ngân Hàng sửa đổi mà không cần phải được sự đồng ý của bất kỳ thành viên nào của Tập đoàn HSBC hay Nhà cung cấp Thông tin nào.
- g. Luật điều chỉnh và thẩm quyền xét xử: Các dịch vụ và các Điều khoản này được điều chỉnh và phải được giải thích theo luật pháp Việt Nam. Bản chấp thuận này được lập thành bản Tiếng Việt và bản Tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác nhau giữa bản tiếng Anh và bản Tiếng Việt thì bản tiếng Việt sẽ được áp dụng.