

## BẢNG TÓM TẮT CÁC NỘI DUNG ĐIỀU CHỈNH

(Sự thay đổi này hiệu lực từ 03/01/2022)

### A. KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

#### A.1 Điều Khoản và Điều Kiện

Các Điều Khoản và Điều Kiện Hiện Tại	Các Điều Khoản và Điều Kiện Hiện có hiệu lực từ 03/01/2022
<i>*Lưu ý: Nội dung không có trong bản Điều Khoản và Điều Kiện hiện tại</i>	<i>*Lưu ý: Nội dung màu đỏ là phần cập được bổ sung</i>
<b>CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG</b>	<b>CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG</b>
<b>7. TÀI KHOẢN CHUNG</b>	<p>7.13 Tài khoản chung được mở bởi 2 (hai) Đồng Chủ Tài Khoản có cùng tình trạng cư trú, theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.</p> <p>7.14 Căn cứ theo hồ sơ đối chiếu theo quy định của Ngân hàng cụ thể tại mục 5.8, nếu tình trạng cư trú của 2 (hai) Đồng Chủ Tài Khoản được cập nhật là khác nhau, Tài khoản chung có thể bị tạm khóa/ ngưng hoạt động ngay lập tức.</p>
<b>10. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG</b>	<p><b>10.17. Tra soát/ Than phiền</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Phản hồi hoặc than phiền trực tiếp với Ngân Hàng tại:<ul style="list-style-type: none"><li>Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng: (84 28) 37 247 247 Email: <a href="mailto:direct@hsbc.com.vn">direct@hsbc.com.vn</a>; hoặc</li><li>Chi nhánh hay Phòng giao dịch: Giám đốc Chi Nhánh/ Phòng Giao Dịch, Giám Đốc Quan Hệ Khách Hàng hay Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng; hoặc</li><li>Gửi tin nhắn từ “Tin nhắn bảo mật” trên Ngân Hàng Trực Tuyến; hoặc</li><li>Mẫu thư đăng tải tại mục “Liên hệ với chúng tôi” trên trang chủ của Ngân Hàng tại <a href="http://www.hsbc.com.vn">www.hsbc.com.vn</a>; hoặc</li><li>Gửi thư về: Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam) Hộp thư 087, Bưu điện Trung tâm Sài Gòn Hộp thư 087 TP Hồ Chí Minh, Việt Nam</li></ul></li><li>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</li><li>Nếu Quý khách vẫn chưa hài lòng với cách giải quyết của Ngân Hàng, Quý khách có quyền đệ trình vấn đề đến các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để có được phán xét khách quan. Mặc dù chúng tôi hy vọng Quý khách sẽ không lựa chọn cách thức đề đạt yêu cầu của mình gửi đến những cơ quan này, tuy nhiên nếu cần thiết, chúng tôi tin rằng quyết định từ một cơ quan độc lập sẽ giúp giải đáp các vướng mắc của Quý khách một cách phù hợp nhất. Chúng tôi sẽ phối hợp với cơ quan có thẩm quyền khi được yêu cầu.</li></ul>

<b>10. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG</b>	<p><b>10.18 Ghi âm, ghi hình các chỉ dẫn, thông báo hoặc thông tin bằng hình ảnh, lời nói</b></p> <p>Bằng văn bản này, Khách Hàng hiểu và đồng ý, và cho phép Ngân Hàng sử dụng hệ thống ghi âm, ghi hình hoặc sử dụng hệ thống ghi nhận tin nhắn trong suốt quá trình cung cấp các Tài Khoản và Dịch Vụ cho Khách Hàng. Bên cạnh đó, Khách Hàng cũng hiểu, đồng ý và cho phép Ngân Hàng lưu giữ và sử dụng các bản ghi âm và/hoặc bản ghi hình đối với các chỉ dẫn bằng lời nói nhận được từ Khách Hàng và/hoặc đối với bất kỳ các thông tin, thông báo bằng lời nói, hình ảnh giữa Khách Hàng với Ngân Hàng liên quan đến các Tài Khoản và Dịch Vụ bằng bất kì hình thức, phương tiện ghi âm, ghi hình nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp.</p>
-------------------------------	---

## A.2 Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân

<b>K. CHƯƠNG TRÌNH EBS</b>		
<b>Hạng mục</b>	<b>Biểu phí cũ (trước ngày 03/01/2022)</b>	<b>Biểu phí mới</b>
Số dư trung bình tối thiểu hàng tháng	Không yêu cầu	Lớn hơn 0 VNĐ
Phí thường niên Thẻ tín dụng HSBC - Thẻ chính	Miễn phí năm đầu tiên và tận hưởng chương trình “Ưu đãi dành cho Chủ Thẻ Tín Dụng HSBC mới đang áp dụng tại thời điểm mở Thẻ” (3)  <small>(3) Nếu khách hàng không còn là khách hàng EBS trong vòng 12 tháng kể từ ngày mở thẻ tín dụng, ngân hàng sẽ thu lại phí thường niên năm đầu mà khách hàng đã được miễn/giảm theo chương trình này bằng cách ghi nợ vào tài khoản thẻ tín dụng HSBC của khách hàng theo quy trình của Ngân Hàng.</small>	Miễn phí thường niên năm đầu và nhận thêm ưu đãi mở thẻ cho khách hàng mới, <b>hoặc</b>  <b style="color: red;">Miễn phí thường niên một năm tiếp theo cho khách hàng hiện hữu.</b>  <small>(3) Nếu khách hàng không còn là khách hàng EBS trong vòng 12 tháng kể từ ngày mở thẻ tín dụng, ngân hàng <b>có quyền</b> thu lại phí thường niên năm đầu mà khách hàng đã được miễn/giảm theo chương trình này bằng cách ghi nợ vào tài khoản thẻ tín dụng HSBC của khách hàng theo quy trình của Ngân Hàng.</small>
<b>G. CHUYỂN KHOẢN</b>		
Chuyển VND trong nước qua Ngân Hàng Trực Tuyến  <i style="color: red;">( không áp dụng cho khách hàng Chương trình EBS)</i>	Miễn phí	0,0275%  (tối thiểu 28.000VNĐ – tối đa 550.000VNĐ)
Chuyển VND trong nước giao dịch tại quầy	0,011%  (tối thiểu 33.000VNĐ – tối đa 500.000VNĐ)	0,055%  (tối thiểu 66.000VNĐ – tối đa 1.100.000VNĐ)

## B. KHÁCH HÀNG PREMIER

### B.1 Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài khoản chính Premier

Các Điều Kiện và Điều Kiện Hiện Tại	Các Điều Kiện và Điều Kiện Hiện có hiệu lực từ 01/12/2021
<i>*Lưu ý: Nội dung không có trong bản Điều Khoản và Điều Kiện hiện tại</i>	<i>*Lưu ý: Nội dung màu đỏ là phần cập được bổ sung</i>
<b>CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA TÀI KHOẢN CHÍNH PREMIER</b>	<b>CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA TÀI KHOẢN CHÍNH PREMIER</b>
<b>10. TÀI KHOẢN CHUNG</b>	<p>10.13 Tài khoản chung được mở bởi 2 (hai) Đồng Chủ Tài Khoản có cùng tình trạng cư trú, theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.</p> <p>10.14 Căn cứ theo hồ sơ đối chiếu theo quy định của Ngân hàng cụ thể tại mục 7.9, nếu tình trạng cư trú của 2 (hai) Đồng Chủ Tài Khoản được cập nhật là khác nhau, Tài khoản chung có thể bị tạm khóa/ ngưng hoạt động ngay lập tức.</p>
<b>11. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG</b>	<p><b>11.17 Tra soát/ Than phiền</b></p> <p><b>11.17.2</b> Khách Hàng có thể liên lạc với Ngân Hàng theo một trong những cách sau để phản hồi hay than phiền:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Phản hồi hoặc than phiền trực tiếp với Ngân Hàng tại:<ul style="list-style-type: none"><li>- Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng: (84 28) 37 247 666 Email: <a href="mailto:direct@hsbc.com.vn">direct@hsbc.com.vn</a>; hoặc</li><li>- Chi nhánh hay Phòng giao dịch: Giám đốc Chi Nhánh/ Phòng Giao Dịch, Giám Đốc Quan Hệ Khách Hàng, Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng; hoặc</li><li>- Gửi tin nhắn từ “Tin nhắn bảo mật” trên Ngân Hàng Trực Tuyến; hoặc</li><li>- Mẫu thư phản hồi đăng tải tại mục “Liên hệ với chúng tôi” trên trang chủ của Ngân Hàng tại <a href="http://www.hsbc.com.vn">www.hsbc.com.vn</a>; hoặc</li><li>- Gửi thư về: Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam) Hộp thư 087, Bưu điện Trung tâm Sài Gòn TP Hồ Chí Minh, Việt Nam</li></ul></li><li>• 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</li></ul> <p>Nếu Quý khách vẫn chưa hài lòng với cách giải quyết của Ngân Hàng, Quý khách có quyền đệ trình vấn đề đến các cơ quan nhà nước có thẩm quyền để có được phán xét khách quan. Mặc dù chúng tôi hy vọng Quý khách sẽ không lựa chọn cách thức đề đạt yêu cầu của mình gửi đến những cơ quan này, tuy nhiên nếu cần thiết, chúng tôi tin rằng quyết định từ một cơ quan độc lập sẽ giúp giải đáp các vướng mắc của Quý khách một cách phù hợp nhất. Chúng tôi sẽ phối hợp với cơ quan có thẩm quyền khi được yêu cầu</p>

<b>11. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG</b>	<p><b>11.18 Ghi âm, ghi hình các chỉ dẫn, thông báo hoặc thông tin bằng hình ảnh, lời nói</b></p> <p>Bằng văn bản này, Khách Hàng hiểu và đồng ý, và cho phép Ngân Hàng sử dụng hệ thống ghi âm, ghi hình hoặc sử dụng hệ thống ghi nhận tin nhắn trong suốt quá trình cung cấp các Tài Khoản và Dịch Vụ cho Khách Hàng. Bên cạnh đó, Khách Hàng cũng hiểu, đồng ý và cho phép Ngân Hàng lưu giữ và sử dụng các bản ghi âm và/hoặc bản ghi hình đối với các chỉ dẫn bằng lời nói nhận được từ Khách Hàng và/hoặc đối với bất kỳ các thông tin, thông báo bằng lời nói, hình ảnh giữa Khách Hàng với Ngân Hàng liên quan đến các Tài Khoản và Dịch Vụ bằng bất kỳ hình thức, phương tiện ghi âm, ghi hình nào mà Ngân Hàng cho là phù hợp.</p>
-------------------------------	---

## **B.2 Biểu Phí Khách hàng Premier**

<b>G. CHUYỂN KHOẢN</b>		
<b>Hạng mục</b>	<b>Biểu phí cũ (trước ngày 03/01/2022)</b>	<b>Biểu phí mới</b>
Chuyển VND trong nước giao dịch tại quầy	0,011% (tối thiểu 11.000VND – tối đa 500.000VND)	<b>0,0275%</b> <b>(tối thiểu 33.000VND – tối đa 550.000VND)</b>