

CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ BẢO VỆ KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỒN THƯƠNG

(Có hiệu lực từ ngày 01/07/2024)

Chính Sách chung về bảo vệ Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương (“**Chính Sách**”) quy định trách nhiệm của Ngân hàng TNHH Một thành viên HSBC (Việt Nam) khi cung cấp Sản Phẩm, Dịch Vụ với Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương.

Danh Mục Định Nghĩa

Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng 2023 là Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng số 19/2023/QH15 được Quốc hội thông qua ngày 20 tháng 06 năm 2023 và có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.

Người Tiêu Dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại. Trong Chính Sách này, Khách Hàng của Ngân Hàng, với tư cách là Người tiêu dùng, sẽ được gọi chung là “**Khách Hàng**”.

“**HSBC Việt Nam**”, “**Ngân Hàng**” là Ngân hàng TNHH Một thành viên HSBC (Việt Nam).

Dịch Vụ có nghĩa là các Dịch Vụ được Ngân Hàng hoặc Tập Đoàn HSBC cung cấp trực tiếp hay gián tiếp, bao gồm:

- a. Việc mở, duy trì và đóng các Tài Khoản của Khách Hàng;
- b. Các Dịch Vụ liên quan đến Tài Khoản, Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo Theo Yêu Cầu, Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử, Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại;
- c. Cấp tín dụng và các Sản Phẩm và Dịch Vụ Ngân Hàng khác cho Khách Hàng;
- d. 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;
- e. Các Dịch Vụ khác được Ngân Hàng cung cấp tại từng thời điểm trong phạm vi pháp luật cho phép.

Sản Phẩm gồm:

- a. Cung Ứng Dịch Vụ Thanh Toán Qua Tài Khoản;
- b. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế;
- c. Thẻ Tín Dụng;
- d. Các sản phẩm Tiền Gửi Tiết Kiệm;
- e. và các Sản Phẩm khác.



Người Tiêu Dùng Dễ Bị Tổn Thương là người có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ, bao gồm:

- a. Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi.
- b. Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật.
- c. Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em.
- d. Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật.
- e. Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi.
- f. Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật.
- g. Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

Trách Nhiệm Của HSBC Về Bảo Vệ Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương

Trừ khi pháp luật yêu cầu khác đi, trong phạm vi nguồn lực, quyền hạn và quy định nội bộ, HSBC Việt Nam thực hiện bảo vệ quyền lợi, chăm sóc đối với Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương theo nguyên tắc và trách nhiệm sau:

- a. Ưu tiên tiếp nhận, xử lý và không chuyển yêu cầu của Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan. Xác định và chăm sóc Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương theo quy định của pháp luật.
- b. Bảo đảm việc thực hiện quyền của Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương trong quá trình sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng theo quy định của pháp luật.
- c. Áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương.
- d. Không từ chối giải quyết yêu cầu được bảo vệ của Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương theo quy định của Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng 2023 do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán.
- e. Không kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của Khách Hàng trong quá trình thực hiện giao dịch.
- f. Trách nhiệm khác theo quy định của Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng 2023 và pháp luật có liên quan.

Trách Nhiệm Của Khách Hàng:

Trong trường hợp Khách Hàng là Người Tiêu Dùng Dễ Bị Tổn Thương theo quy định của Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng 2023, Khách Hàng cần cung cấp các tài liệu, chứng cứ chứng minh mình là Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan.

Chỉnh Sửa Và Cập Nhật:

HSBC Việt Nam có thể sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh các nội dung của Chính Sách Chung Về Bảo Vệ Khách Hàng Dễ Bị Tổn Thương tại bất cứ thời điểm nào khi cần thiết để đáp ứng yêu cầu hoạt động của HSBC và đáp ứng các thay đổi của pháp luật hiện hành. Các bổ sung, điều chỉnh của Chính Sách

này sẽ được đăng tải trên trang thông tin điện tử chính thức của Ngân Hàng hoặc niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của Ngân Hàng.

Liên Hệ:

Nếu có bất kỳ thắc mắc hay yêu cầu nào về Chính Sách này, vui lòng gọi Trung tâm Dịch vụ Khách Hàng theo số: (84 28) 37 247 247 (miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (miền Bắc) (Hoạt động hàng ngày từ 8 giờ sáng đến 10 giờ đêm); hoặc gửi thư điện tử đến Ngân Hàng tại direct@hsbc.com.vn để được hỗ trợ.