

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

**BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG**



Phát hành bởi Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam)

Tầng 1, 2, 6 Tòa nhà Metropolitan 235 Đồng Khởi,  
Quận 1, Phường Bến Nghé, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Số điện thoại: (028) 38292288

Fax: (028) 62563634

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

© Bản quyền thuộc về Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam)

Tất cả các quyền được bảo hộ

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này có hiệu lực từ ngày 01/07/2024

## MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC ĐỊNH NGHĨA .....	4
THÔNG TIN VÀ MÔ TẢ VỀ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG .....	8
<b>I. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG .....</b>	<b>12</b>
1. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ .....	12
2. CHẤP NHẬN CHỈ THỊ .....	17
3. BÙ TRỪ .....	17
4. DỮ LIỆU GIAO DỊCH VÀ THÔNG BÁO .....	18
5. PHÂN LOẠI TÀI KHOẢN .....	21
6. TÀI KHOẢN CHUNG .....	22
7. PHONG TỎA VÀ ĐÓNG TÀI KHOẢN .....	23
8. CHỈ THỊ NGỪNG THANH TOÁN .....	27
9. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG .....	28
<b>II. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI .....</b>	<b>36</b>
1. DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI .....	36
2. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG .....	36
3. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG .....	39
<b>III. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DÀNH CHO NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN .....</b>	<b>41</b>
1. NGHĨA VỤ BẢO MẬT CỦA KHÁCH HÀNG .....	41
2. YÊU CẦU LIÊN QUAN TỚI CÁC DỊCH VỤ .....	42
3. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ .....	44
4. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG .....	45
5. THIẾT BỊ BẢO MẬT/DIGITAL SECURE KEY .....	45
6. HẠN MỨC CHUYỂN TIỀN TRÊN NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN/ỨNG DỤNG HSBC VIỆT NAM .....	46
7. DỊCH VỤ TIN NHẮN BẢO MẬT .....	47
8. PHÍ DỊCH VỤ .....	48
9. DỊCH VỤ THANH TOÁN HÓA ĐƠN .....	49
10. SỬ DỤNG TÀI SẢN MÁY TÍNH CỦA NGÂN HÀNG .....	49
11. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG .....	50
<b>IV. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN TÀI KHOẢN GIAO DỊCH .....</b>	<b>52</b>
1. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ .....	52
2. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG .....	52
<b>V. PHỤ LỤC: CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG, HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ RỦI RO TỘI PHẠM TÀI CHÍNH VÀ TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ THUẾ .....</b>	<b>54</b>

1. THU THẬP, XỬ LÝ VÀ CHIA SẺ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG .....	54
2. THU THẬP THÔNG TIN .....	54
3. MỤC ĐÍCH THU THẬP THÔNG TIN KHÁCH HÀNG .....	54
4. CHIA SẺ THÔNG TIN .....	55
5. CÁC NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG .....	55
6. HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ RỦI RO TỘI PHẠM TÀI CHÍNH.....	56
7. TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ THUẾ .....	57
8. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG .....	57

## DANH MỤC CÁC ĐỊNH NGHĨA

Sau đây là các định nghĩa được sử dụng trong tài liệu này.

**Bản Sao Kê Tài Khoản** (hoặc **Bảng 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.

**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 đăng ký Ngân hàng trực tuyến và/hoặc Thiết Lập Lại Mật Khẩu Trực Tuyến.

**Chỉ Thị** nghĩa là bất kỳ chỉ thị, yêu cầu, chỉ dẫn bằng văn bản hay cách thức khác (tương ứng với từng loại Dịch Vụ) được cung cấp hoặc được xem là cung cấp bởi Khách Hàng, bao gồm cả các chỉ thị, yêu cầu, chỉ dẫn 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.

**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.

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

**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.

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

**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.

**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.

**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 mạng internet hoặc Ngân Hàng tự động qua điện thoại và các Dịch Vụ tự động hoặc điện tử khác.

**Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại** nghĩa là Dịch Vụ do Ngân Hàng cung cấp để thực hiện Giao Dịch (như được định nghĩa dưới đây), bao gồm:

- a. 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;
- b. 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;
- c. Từ những Giao Dịch khác mà Ngân Hàng cho phép sử dụng tại từng thời điểm.

**Đồng Chủ Tài Khoản** nghĩa là các chủ sở hữu Tài Khoản đối với Tài Khoản Chung.

**Địa Chỉ Liên Lạc** có nghĩa là địa chỉ liên hệ mà Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng.

**Dữ Liệu Cá Nhân** nghĩa là bất kỳ dữ liệu nào liên quan đến cá nhân (và các pháp nhân, tại các quốc gia/vùng lãnh thổ 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 cả 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.

**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.

**Giao Dịch** 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 khác mà Ngân Hàng có thể sắp xếp tại từng thời điểm theo các điều khoản và điều kiện do Ngân Hàng quy định.

**Khách Hàng, của Khách Hàng** nghĩa là Chủ Tài Khoản và/hoặc người sử dụng các Dịch Vụ của Ngân Hàng. Khi có từ hai người trở lên cùng có quyền sử dụng Tài Khoản, thuật ngữ Khách Hàng 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 Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

**Khoản Tiền Phải Trả** nghĩa là tất cả các khoản tiền mà Khách Hàng nợ Ngân Hàng 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.

**Mã Bảo Mật** nghĩa là Mật Khẩu sử dụng một lần được khởi tạo bởi Thiết Bị Bảo Mật hoặc Digital Secure Key.

**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.

**Ngân Hàng** hoặc **HSBC** 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).

**Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân:** “Ngân hàng trực tuyến”, “Internet banking”, “Online Banking” là dịch vụ ngân hàng số mà khách hàng cá nhân có thể truy cập thông qua trình duyệt web của Ngân Hàng hoặc Ứng dụng di động để thực hiện các giao dịch tài chính như kiểm tra tài khoản, chuyển tiền, thanh toán hóa đơn và quản lý tài khoản... mà không cần phải đến các Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân Hàng.

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

**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 Thuê) 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 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 Văn Bản Ủy Nhiệm sử dụng và điều hành Tài Khoản và các Dịch Vụ Ngân Hàng hoặc văn bản tương đương (có thể được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm) (được gọi chung là “**Văn Bản Ủy Nhiệm**”) là người được ủy quyền đưa ra các Chỉ Thị, yêu cầu và/hoặc thực hiện các Giao Dịch nhân danh, thay mặt và đại diện cho Khách Hàng.

**Phương Thức Khởi Tạo Mã Bảo Mật** nghĩa là cách thức và phương pháp tiến hành khởi tạo Mã Bảo Mật bằng cách sử dụng Thiết Bị Bảo Mật hoặc Digital Secure Key.

**Số Mật Mã Cá Nhân** hoặc **PIN** 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.

**Tài Khoản** nghĩa là:

- a. 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 mà với Tài Khoản đó, một hoặc nhiều Dịch Vụ được thiết lập; và/hoặc
- b. 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 hoặc Digital Secure Key mà Khách Hàng đã kích hoạt thành công để thay thế Thiết Bị Bảo Mật;

c. Tài Khoản mà Khách Hàng mở tại Ngân Hàng tùy từng thời điểm có thể hiểu là một hoặc các Tài Khoản.

**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.

**Tài Khoản Thẻ Tín Dụng** là Tài Khoản gắn liền với Thẻ Tín Dụng do Ngân Hàng phát hành.

**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.

**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.

**Tên Đăng Nhập** là nhận dạng duy nhất, dưới bất kỳ tên nào mà Khách Hàng chọn liên quan tới các Dịch Vụ.

**Thiết Bị Bảo Mật** nghĩa là các thiết bị 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.

**Thiết Bị Di Động** hoặc **Thiết Bị Di Động Tương Thích** là một thiết bị di động thông minh sử dụng những hệ điều hành được Ngân Hàng hỗ trợ để có thể cài đặt Ứng Dụng HSBC Việt Nam, bao gồm điện thoại thông minh (Smartphone), máy tính bảng (Tablet),....

**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.

**Thiết Lập Lại Mật Khẩu Gián Tuyến** là quá trình Khách Hàng cài đặt lại Mật Khẩu Ngân Hàng Trực tuyến của Khách Hàng một cách 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** 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.

**Tính Năng Digital Secure Key** hoặc **Digital Secure Key** nghĩa là một tính năng bảo mật hoạt động trên Ứng Dụng HSBC Việt Nam, tính năng này được thiết kế để sử dụng cho việc khởi tạo Mã Bảo Mật (các Mật Khẩu sử dụng một lần) để truy cập và giao dịch qua các Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân.

**Ứng Dụng HSBC Việt Nam** hoặc **Ứng Dụng HSBC Mobile Banking** là ứng dụng di động được cung cấp và cập nhật liên tục bởi Ngân Hàng, có thể được tải về trên bất kỳ Thiết Bị Di Động nào chạy những

hệ điều hành được Ngân Hàng hỗ trợ theo từng thời điểm, mà thông qua ứng dụng đó Khách Hàng có thể truy cập các Dịch Vụ Ngân Hàng khả dụng trên ứng dụng của Ngân Hàng. Việc sử dụng Ứng Dụng HSBC Việt Nam tuân thủ theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và các điều khoản và điều kiện có liên quan.

## **THÔNG TIN VÀ MÔ TẢ VỀ SẢN PHẨM, DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG**

### **Tài Khoản (hoặc Tài Khoản Thanh Toán):**

Tài Khoản Thanh Toán, Tài Khoản Vãng Lai và Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi (hoặc Tài Khoản An Lợi) gọi chung là Tài Khoản Giao Dịch và là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của Khách Hàng mở tại HSBC để sử dụng dịch vụ thanh toán do HSBC cung ứng. Đây là tài khoản chính được một hoặc nhiều cá nhân sở hữu và được sử dụng để thực hiện các giao dịch thanh toán điện tử như gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản và thanh toán cho chi phí cá nhân. Tài Khoản Thanh Toán có thể đi kèm với các tính năng như thẻ ghi nợ, truy cập ngân hàng trực tuyến và khả năng thanh toán từ xa để hỗ trợ các giao dịch và hoạt động tài chính.

### **Tài Khoản Chung:**

Là bất kỳ Tài Khoản thanh toán nào do nhiều hơn một cá nhân đứng tên, sở hữu và có quyền lợi ngang nhau đối với số dư trong tài khoản. Các chủ sở hữu Tài Khoản Chung có thể gửi tiền, rút tiền từ tài khoản, và thường có khả năng quản lý tài khoản chung. Tài khoản này thường được sử dụng bởi các thành viên gia đình hoặc các cá nhân muốn chia sẻ tài chính và chịu trách nhiệm chung cho việc quản lý tài khoản. Các chủ sở hữu Tài Khoản Chung thường được xem là chịu trách nhiệm như nhau đối với mọi khoản nợ hoặc trách nhiệm liên quan đến tài khoản. Tài Khoản Chung có thể được thiết lập dưới dạng Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiết kiệm, tài khoản vãng lai.

### **Tiền Gửi Có Kỳ Hạn:**

Là tài khoản tiết kiệm hưởng lãi suất cố định cho đến ngày đáo hạn hoặc kỳ hạn nhất định với lãi suất cao hơn lãi suất không kỳ hạn. Khi gửi tiền với tiền gửi có kỳ hạn, khách hàng sẽ nhận lãi suất tiết kiệm của khoản tiền gửi sau một thời hạn nhất định, thường từ vài tháng đến vài năm. Trong thời gian này, số tiền gửi được khóa trong tài khoản và người nắm giữ tài khoản thường nhận lãi suất cao hơn so với các tài khoản tiết kiệm hoặc tài khoản thanh toán thông thường.

Tiền Gửi Có Kỳ Hạn có thể được tự động tái tục theo yêu cầu của khách hàng. Khách hàng chỉ được gửi, nhận chi trả Tiền Gửi Có Kỳ Hạn thông qua Tài Khoản Thanh Toán của chính khách hàng đó.

Tiền gửi có kỳ hạn thường được bảo hiểm bởi các chương trình bảo hiểm tiền gửi theo quy định của pháp luật tại từng thời điểm. Chủ tài khoản tiền gửi có kỳ hạn có thể rút tiền trước ngày đáo hạn, trong trường hợp này, Ngân Hàng có thể áp dụng phí phạt rút trước hạn hoặc áp mức lãi suất khác với lãi suất đã được thỏa thuận tại thời điểm đặt tiền gửi.

### **Tiết Kiệm Đa Kỳ Hạn:**

Là một sản phẩm tiền gửi có thời hạn với tùy chọn rút tiền sớm linh hoạt, hỗ trợ Khách Hàng trong việc đáp ứng nhu cầu tài chính không có kế hoạch trước hoặc không thường xuyên. Khách hàng chỉ được gửi, nhận chi trả Tiết Kiệm Đa Kỳ Hạn thông qua Tài khoản giao dịch của chính khách hàng đó.



Tiết Kiệm Đa Kỳ Hạn là một tài khoản tiết kiệm có lãi suất tăng dần theo thời gian, và Khách Hàng có thể rút tiền mà không bị áp mức lãi suất thấp hơn mức lãi suất tại thời điểm đặt tiết kiệm. Thời hạn của Tiết Kiệm Đa Kỳ Hạn có thể là 12 tháng hoặc 24 tháng, tùy theo quy định của Ngân Hàng tại từng thời điểm, và chu kỳ lãi suất có thể là hàng tháng hoặc hàng quý tùy thuộc vào sự lựa chọn của Khách Hàng. Tiết Kiệm Đa Kỳ Hạn không có lựa chọn tự động tái tục sau khi kết thúc kỳ hạn.

### **Tiền Gửi Tiết Kiệm:**

Tiền Gửi Tiết Kiệm là khoản tiền được Khách Hàng gửi tại Ngân Hàng theo nguyên tắc được hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận với Ngân Hàng. Tiền Gửi Tiết Kiệm sẽ được hưởng lãi suất cố định cho đến ngày đáo hạn và tiền lãi sẽ được thanh toán vào ngày đáo hạn.

Đối tượng gửi Tiền Gửi Tiết Kiệm là Công dân Việt Nam và là người cư trú được gửi tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ (các loại ngoại tệ sẽ thuộc quy định của Ngân Hàng).

Tiền Gửi Tiết Kiệm không được cầm cố hoặc bảo lãnh vay vốn tại HSBC. Thông báo Thẻ tiết kiệm là chứng chỉ xác nhận quyền sở hữu của chủ sở hữu Tiền Gửi Tiết Kiệm hoặc đồng chủ sở hữu Tiền Gửi Tiết Kiệm gửi tại Ngân Hàng.

Trong trường hợp Khách Hàng muốn chuyển quyền sở hữu của Tiền Gửi Tiết Kiệm, Khách Hàng sẽ thực hiện theo hướng dẫn của Ngân Hàng và tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan. Đối với trường hợp Thỏa Thuận Thẻ Tiết Kiệm bị rách/nứt/ mất, sau khi Khách Hàng thực hiện các thủ tục xác minh cần thiết theo yêu cầu của Ngân Hàng, Ngân Hàng sẽ tiến hành tắt toán hoặc đóng Tài Khoản Tiền Gửi Tiết Kiệm.

Hình thức của Tiền Gửi Tiết Kiệm theo quy định của pháp luật và của Ngân Hàng tại từng thời điểm.

### **Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi**

Là một trong các loại Tài Khoản Giao Dịch với số tiền gửi không kỳ hạn để sử dụng dịch vụ thanh toán do HSBC cung ứng. Lãi tiền gửi không kỳ hạn đối với tiền Đồng Việt Nam sẽ được tính trên số dư hàng ngày theo lãi suất, sẽ được tính gộp tại các thời điểm mà Ngân Hàng quy định. Tiền lãi thu được sẽ được ghi có vào Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi vào mỗi tháng hoặc trong từng trường hợp theo các kỳ hạn được Ngân Hàng quy định vào từng thời điểm) nếu là tiền Đồng Việt Nam, hoặc mỗi nửa năm đối với ngoại tệ. Tiền lãi trên Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi bị đóng trong thời hạn tính lãi sẽ được tính đến ngày cuối cùng. Lãi suất cho Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi được công bố vào từng thời điểm tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân Hàng và/hoặc được công bố trên trang thông tin điện tử của Ngân Hàng mỗi ngày

Việc rút tiền từ Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi có thể được thực hiện trong Ngày Làm Việc tại các Chi nhánh/ Phòng Giao dịch. Khách Hàng xuất trình đầy đủ tài liệu theo yêu cầu của Ngân Hàng khi rút tiền mặt từ Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi. Trong trường hợp Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi bằng ngoại tệ, việc rút tiền mặt bằng ngoại tệ phải được thông báo trước và phụ thuộc vào việc Ngân Hàng có sẵn có loại ngoại tệ được yêu cầu hay không và Ngân Hàng có quyền thu phí đối với việc rút tiền mặt từ Tài Khoản Tiền Gửi An Lợi.

### **Thẻ Thanh Toán Quốc Tế (hoặc Thẻ Ghi Nợ Quốc Tế):**

Là thẻ được phát hành bởi Ngân Hàng liên kết với các Tổ chức Thẻ Quốc Tế. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế có thể được sử dụng để thanh toán cho các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ trực tiếp hoặc trực tuyến, rút tiền tại máy rút tiền (ATM) quét thẻ với máy POS tại nhiều nước trên thế giới.

Thẻ Thanh Toán Quốc Tế liên kết trực tiếp với Tài Khoản Thanh toán của Khách Hàng, và Khách Hàng có thể sử dụng Thẻ Thanh Toán Quốc Tế để rút tiền, thanh toán và chuyển khoản trong phạm vi số tiền đang có trong Tài Khoản Thanh Toán của mình. Thẻ Thanh Toán Quốc Tế không có tính năng chi tiêu trước, trả tiền sau hay trả góp.

### **Thẻ Tín Dụng (hoặc Thẻ):**

Là phương tiện thanh toán được phát hành bởi Ngân Hàng, cho phép Chủ Thẻ sử dụng hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận để thực hiện việc: (i) thanh toán các giao dịch mua sắm hàng hóa, dịch vụ theo nguyên tắc mua hàng trước và thanh toán sau tại các điểm chấp nhận thanh toán thẻ và (ii) rút tiền mặt. Chủ Thẻ sẽ thanh toán số tiền đã chi tiêu kèm theo lãi suất, phí cũng như những khoản phải trả thêm khác (nếu có) bằng cách trả một lần vào ngày đến hạn thanh toán, hoặc trong một khoảng thời gian khác.

### **Cung Ứng Dịch Vụ Thanh Toán Qua Tài Khoản:**

Là việc cung ứng phương tiện thanh toán; thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, dịch vụ thanh toán khác cho Khách Hàng thông qua Tài Khoản Thanh Toán của Khách Hàng. Những dịch vụ này hỗ trợ việc chuyển tiền giữa các bên.

### **Vay Tín Chấp:**

Là hình thức cấp tín dụng thông qua việc Ngân Hàng (Bên Cho Vay) giao hoặc cam kết giao cho Khách Hàng (Bên Vay) một khoản tiền không cần tài sản đảm bảo để thanh toán các chi phí cho mục đích tiêu dùng trong một thời gian nhất định (“Khoản Vay Tín Chấp”), theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận với Ngân Hàng. Khoản Vay Tín Chấp này được cấp dựa trên uy tín của người vay, được đánh giá thông qua lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ.

Uy tín và lịch sử tín dụng của Bên Vay sẽ thể hiện qua thông tin Khách Hàng cung cấp và các thông tin liên quan khác của Khách Hàng mà Ngân Hàng được phép thu thập và xử lý theo quy định của pháp luật và theo các thỏa thuận giữa Khách Hàng và Ngân Hàng tại từng thời điểm. Tùy theo độ uy tín và mức thu nhập mà mỗi Khách Hàng sẽ được xét duyệt một hạn mức vay tín chấp khác nhau. Khách Hàng có thể vay tín chấp tối đa 15 lần lương nếu hồ sơ đáp ứng các điều kiện của Ngân Hàng. Thời hạn các Khoản Vay Tín Chấp linh hoạt, dao động từ 12 tháng đến 60 tháng. Lãi suất của Khoản Vay Tín Chấp cũng sẽ khác nhau, lãi suất được tính dựa trên số tiền vay cũng như điều kiện khách hàng đáp ứng. Có thể vay tín chấp cho những mục đích như: tiêu dùng cá nhân, xây nhà/ sửa nhà, mua đồ dùng nội thất, cưới hỏi, du lịch... hoặc các nhu cầu tiêu dùng tài chính khác.

Đối với nhu cầu Vay Tín Chấp để gửi tiền tiết kiệm, mua vàng, đầu tư chứng khoán, kinh doanh quy mô lớn... và các mục đích vay không được cho phép theo quy định pháp luật sẽ không được Ngân Hàng hỗ trợ cho vay.

Tùy vào từng loại sản phẩm của Ngân Hàng, Vay Tín Chấp có những đặc điểm khác nhau liên quan đến: số tiền vay, lãi suất, thời hạn vay, thủ tục duyệt khoản vay và nhiều tính năng khác; chi tiết tham khảo tại website [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn)

## **Vay Thế Chấp:**

Là hình thức cấp tín dụng thông qua việc Ngân Hàng (Bên Cho Vay) giao hoặc cam kết giao cho Khách Hàng (Bên Vay) một khoản tiền dựa trên tài sản đảm bảo để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định (“Khoản Vay Thế Chấp”), theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận với Ngân Hàng. Tài sản này được sử dụng làm tài sản đảm bảo cho Khoản Vay Thế Chấp trong suốt thời hạn cho vay. Các biện pháp bảo đảm cho Khoản Vay Thế Chấp bao gồm: cầm cố tài sản, thế chấp tài sản, bảo lãnh.

Tùy vào từng loại sản phẩm của Ngân Hàng, Vay Thế Chấp có những đặc điểm khác nhau liên quan đến: số tiền vay, lãi suất, thời hạn vay, thủ tục duyệt khoản vay và nhiều tính năng khác; chi tiết tham khảo tại website [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn).

## I. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

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) được áp dụng cho Khách Hàng cá nhân tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân Hàng. Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được áp dụng cho tất cả các sản phẩm và dịch vụ do Ngân Hàng cung cấp. Bản sao các điều khoản và điều kiện đó sẽ được Ngân Hàng cung cấp theo yêu cầu.

### 1. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ

- 1.1. Khách Hàng đồng ý sử dụng Tài Khoản và Dịch Vụ, Sản Phẩm 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, phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư Tài Khoản hoặc đình chỉ, hạn chế, hủy bỏ Dịch Vụ, Sản Phẩm 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.
- 1.2. Đối với các Giao Dịch Ngoại Hối (định nghĩa dưới đây), 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 thông tin điện tử của Ngân Hàng tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) để biết các tỷ giá của Ngân Hàng.
- 1.3. Nếu Khách Hàng thực hiện thanh toán có liên quan đến Giao Dịch Ngoại Hối 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.
- 1.4. Các điều khoản và điều kiện đối với Giao Dịch Ngoại Hối quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được áp dụng cho tất cả các Khách Hàng khi thực hiện bất kỳ giao dịch nào có liên quan đến việc chuyển đổi ngoại tệ (“**Giao Dịch Ngoại Hối**”) tại Ngân Hàng:
  - 1.4.1. “**Giao Dịch Ngoại Hối**” được định nghĩa và thuộc đối tượng điều chỉnh của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này là giao dịch chuyển đổi ngoại tệ đáp ứng tất cả các điều kiện dưới đây:
    - i. được thực hiện dưới hình thức mua và bán ngoại tệ giao ngay;
    - ii. việc chuyển đổi ngoại tệ là (a) theo Chỉ Thị chuyển đổi ngoại tệ cụ thể; hoặc (b) phát sinh từ các giao dịch khác mà việc chuyển đổi ngoại tệ là cần thiết, bắt buộc và được phép, bao gồm nhưng không giới hạn các Giao Dịch/Chỉ Thị/lệnh thanh toán, hoàn trả khoản vay, chuyển tiền và nhận tiền, các Giao Dịch thu chi liên quan đến phí Dịch Vụ, lãi suất của Ngân

Hàng hoặc của các đơn vị có liên quan và các Giao Dịch mà Ngân Hàng được quyền tự động thực hiện việc chuyển đổi ngoại tệ theo thỏa thuận có liên quan giữa Ngân Hàng và Khách Hàng, chẳng hạn các thỏa thuận về tiện ích tín dụng, đặt tiền gửi, v.v.;

- iii. có tỷ giá ngoại tệ áp dụng do Ngân Hàng công bố, niêm yết và/hoặc áp dụng tại thời điểm việc thanh toán được thực hiện;
- iv. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng được quyền áp dụng tỷ giá mua ngoại tệ từ Tài Khoản ngoại tệ của Khách Hàng để thu phí theo Biểu phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân bằng Việt Nam đồng trên cơ sở số tiền phí Dịch Vụ bằng Việt Nam đồng được thu sau khi chuyển đổi ngoại tệ chênh lệch không quá +/- 0.5% số tiền phí đã niêm yết.

1.4.2. **Thỏa Thuận Giao Dịch Ngoại Hối:** Ngân Hàng và Khách Hàng đồng ý rằng Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này cũng đồng thời là thỏa thuận khung bằng văn bản về Giao Dịch Ngoại Hối có giá trị ràng buộc đối với Ngân Hàng và Khách Hàng theo quy định pháp luật về giao dịch ngoại hối.

1.4.3. **Nội dung Về Giao Dịch Ngoại Hối:**

- i. Các nội dung liên quan đến Giao Dịch Ngoại Hối sẽ được thể hiện, đơn lẻ hoặc tổng hợp, tại các Điện Chuyên Tiền, chỉ thị thanh toán, thông báo ghi có, thông báo ghi nợ, thông báo biến động Tài Khoản, thông báo Giao Dịch, v.v. có liên quan đến giao dịch mà Giao Dịch Ngoại Hối phát sinh ("**Thông Báo Giao Dịch**"). Thông Báo Giao Dịch, tùy từng trường hợp và tùy thuộc vào giao dịch có liên quan, sẽ dưới hình thức văn bản và/hoặc được khởi tạo từ hệ thống của Ngân Hàng mà không cần chữ ký của Ngân Hàng;
- ii. Ngoài các nội dung được thể hiện cụ thể tại Thông Báo Giao Dịch (nếu có), Khách Hàng theo đây đồng ý rằng các nội dung liên quan đến Giao Dịch Ngoại Hối sẽ có nghĩa như sau:

(a) ' <b>Tên các bên tham gia giao dịch</b> ':	là Ngân Hàng và Khách Hàng với vai trò là bên mua hoặc bên bán ngoại tệ đối với Giao Dịch Ngoại Hối.
(b) ' <b>Ngày giao dịch</b> ':	(không phụ thuộc vào cách đặt tên, tiêu đề hoặc việc sử dụng thuật ngữ khác nhau trong từng bối cảnh và chứng từ giao dịch) là ngày Ngân Hàng và Khách Hàng xác lập thỏa thuận Giao Dịch Ngoại Hối. Để làm rõ, trong trường hợp, tại từng thời điểm, đặc tính hoặc tính năng của Tài Khoản và/hoặc Dịch Vụ liên quan cho phép Khách Hàng gửi yêu cầu Giao Dịch Ngoại Hối với ngày hiệu lực trong tương lai, Ngày giao dịch là ngày hiệu lực được nêu trên yêu cầu của Khách Hàng.
(c) ' <b>Cặp đồng tiền giao dịch</b> ':	là đồng tiền mua và đồng tiền bán đối với Giao Dịch Ngoại Hối.

(d) ‘Số lượng ngoại tệ’:	là số lượng ngoại tệ được chuyển đổi thông qua Giao Dịch Ngoại Hối.
(e) ‘Ngày thanh toán’:	(không phụ thuộc vào cách đặt tên, tiêu đề hoặc việc sử dụng thuật ngữ khác nhau trong từng bối cảnh và chứng từ giao dịch) là ngày Ngân Hàng xử lý thực hiện chuyển giao số lượng đồng tiền mua và đồng tiền bán đối với Giao Dịch Ngoại Hối. Trường hợp Ngày thanh toán trùng vào ngày nghỉ hàng tuần hoặc ngày nghỉ lễ, Tết của thị trường ngoại tệ Việt Nam và/hoặc của thị trường xử lý thanh toán đối với đồng ngoại tệ trong giao dịch thì Ngày thanh toán có thể được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.
(f) ‘Tỷ giá’:	là tỷ giá chuyển đổi ngoại tệ áp dụng do Ngân Hàng công bố, niêm yết và/hoặc áp dụng đối với Giao Dịch Ngoại Hối tại thời điểm việc thanh toán hoặc chuyển đổi ngoại tệ được thực hiện.

- 1.5. Khách Hàng với tư cách là người thụ hưởng theo bất kỳ một chỉ thị thường xuyên nào (standing instruction) đồng ý rằng việc ghi có vào một Tài Khoản theo một chỉ thị thường xuyên sẽ phụ thuộc vào việc thanh toán cuối cùng của người chuyển tiền. Khách Hàng đồng ý ủy quyền cho Ngân Hàng bảo lưu việc ghi có dù chỉ thị được trả về sau ngày phải thực hiện lệnh thường xuyên xuất phát từ tình trạng của người chuyển tiền đến Tài Khoản của Khách Hàng (ví dụ, trong tài khoản của người chuyển tiền không có đủ tiền).
- 1.6. Trường hợp Khách Hàng đã ủy quyền quyền ghi nợ trực tiếp vào Tài Khoản và Tài Khoản không có giao dịch nào được thực hiện theo ủy quyền đó trong khoảng thời gian 24 (hai mươi bốn) tháng liên tiếp thì Ngân Hàng có quyền hủy bỏ thỏa thuận ủy quyền quyền ghi nợ trực tiếp đó mà không cần thông báo trước cho Khách Hàng, ngay cả đối với trường hợp chưa hết hạn ủy quyền hoặc thỏa thuận ủy quyền không quy định ngày hết hạn.
- 1.7. Khoản tiền được chuyển vào Tài Khoản (dù bằng Đồng Việt Nam hoặc các đơn vị tiền tệ khác) có thể không được ghi có vào Tài Khoản đó trong cùng ngày nếu Ngân Hàng không nhận được lệnh thanh toán liên quan trước giờ ngưng xử lý do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm. Lãi sẽ không được tính đối với khoản tiền được chuyển trước khi tiền thật sự được ghi có vào Tài Khoản.
- 1.8. Trong trường hợp giữa Khách Hàng và người được ủy quyền có tranh chấp, Ngân Hàng có quyền xem rằng giấy ủy quyền mà Ngân Hàng hiện đang giữ là bị tạm ngưng hiệu lực. Ngoài ra, Ngân Hàng có quyền tạm ngưng mọi hoạt động của tất cả hoặc bất kỳ tài khoản nào của Khách Hàng cho đến khi Ngân Hàng cho là phù hợp, nếu như Ngân Hàng cho rằng hoặc có lý do để cho rằng:
- 1.9. Ngân Hàng đang giữ một giấy ủy quyền sử dụng và điều hành tài khoản không hợp lệ; hoặc
- 1.10. Khách Hàng (trừ khi đang hành động với tư cách người được ủy thác) không phải là chủ sở hữu thật sự của số dư tiền gửi hoặc những tài sản khác có trong (các) tài khoản.

- 1.11. Ngân Hàng có quyền thanh toán cho Khách Hàng bất kỳ khoản tiền nào được rút ra từ Tài Khoản theo một hoặc nhiều cách thức do Ngân Hàng toàn quyền quyết định, gồm:
- i. Thanh toán bằng tiền mặt theo loại tiền tệ của Tài Khoản.
  - ii. Ngân Hàng phát hành cho Khách Hàng một séc do Ngân Hàng ký phát và được cung ứng tại bất cứ Ngân Hàng nào và được thanh toán bằng loại tiền tệ của Tài Khoản.
  - iii. Thanh toán tiền mặt bằng Đồng Việt Nam, được quy đổi (nếu cần thiết) từ ngoại tệ liên quan theo tỷ giá mua của Ngân Hàng đang được áp dụng.
- 1.12. Ngân Hàng có thể hủy bỏ, thu hồi, đình chỉ, thay đổi, thêm vào, bổ sung, hoặc có điều chỉnh khác đối với một hoặc nhiều Dịch Vụ (“**Điều Chỉnh Dịch Vụ**”). Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ ngay sau khi các sửa đổi, bổ sung của Điều Chỉnh Dịch Vụ có hiệu lực sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ Điều Chỉnh Dịch Vụ, thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung.
- 1.13. Bất cứ khi nào Khách Hàng chỉ thị Ngân Hàng thực hiện yêu cầu chuyển tiền của Khách Hàng (“**Điện Chuyển Tiền**”) thông qua các Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân Hàng, Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến hoặc các kênh giao dịch hoặc phương thức giao dịch khác mà Ngân Hàng cung cấp, tùy từng thời điểm, thì các điều khoản sau sẽ được áp dụng, trừ khi có quy định khác cho từng kênh giao dịch hoặc phương tiện giao dịch đó:
- 1.13.1. Ngân Hàng có quyền thực hiện một Điện Chuyển Tiền theo hệ thống thông tin của mình;
  - 1.13.2. Ngân Hàng sẽ thực hiện Điện Chuyển Tiền bằng ngôn ngữ thông thường hoặc ký hiệu mật mã và không chịu trách nhiệm về mọi sự mất mát, chậm trễ, sai sót, thiếu hay dư thừa có thể xảy ra trong lúc chuyển tải bức điện hoặc do sự giải mã sai nội dung bức điện khi nhận nếu không xuất phát từ lỗi của Ngân Hàng;
  - 1.13.3. Nếu không có chỉ dẫn nào khác, Điện Chuyển Tiền sẽ được thanh toán bằng loại tiền tệ của quốc gia/vùng lãnh thổ nơi thanh toán;
  - 1.13.4. Khách Hàng sẽ chi trả các khoản phí, lệ phí khi Ngân Hàng thực hiện Điện Chuyển Tiền theo quy định Biểu Phí Dịch Vụ HSBC Premier. Trường hợp Khách Hàng có yêu cầu thanh toán phí nước ngoài hoặc phí của tổ chức tín dụng trong nước khác, Ngân Hàng sẽ thực hiện yêu cầu đó, tuy nhiên việc người thụ hưởng có nhận được đủ tiền hay không là tùy thuộc vào quy trình của ngân hàng đại lý và/hoặc ngân hàng của người thụ hưởng. Khách Hàng xác nhận rằng đã được Ngân Hàng giải thích về việc người thụ hưởng có thể không nhận được đủ tiền và việc không nhận đủ tiền nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng.
  - 1.13.5. Ngân Hàng có quyền ký phát Điện Chuyển Tiền tại một địa điểm khác với địa điểm mà Khách Hàng chỉ định nếu hoàn cảnh nghiệp vụ yêu cầu phải làm như vậy;
  - 1.13.6. Đối với các Giao Dịch Ngoại Hối (như được định nghĩa tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Của Tài Khoản Chính Premier này), 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 do Khách Hàng thực hiện liên quan đến quy đổi ngoại tệ 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 thông tin điện tử của Ngân Hàng tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn) để biết các tỷ giá của Ngân Hàng.

- 1.13.7. 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.
- 1.13.8. Các Điện Chuyển Tiền mà Ngân Hàng tiếp nhận trước giờ ngưng xử lý do Ngân Hàng quy định, tùy từng thời điểm, có thể sẽ không được xử lý vào cùng ngày. Việc xử lý các Điện Chuyển Tiền cũng phụ thuộc vào khả năng đáp ứng của các dịch vụ có liên quan, bao gồm cả khả năng đáp ứng của hệ thống thanh toán bù trừ của loại tiền tệ và của quốc gia/vùng lãnh thổ của ngân hàng đại lý và/hoặc ngân hàng thanh toán;
- 1.13.9. Trừ khi Ngân Hàng có quy định khác, nếu một Điện Chuyển Tiền được yêu cầu xử lý vào một ngày cụ thể, thì ngày xử lý này sẽ phải được Khách Hàng chỉ định khi đưa yêu cầu Điện Chuyển Tiền cho Ngân Hàng;
- 1.13.10. Những Điện Chuyển Tiền có hiệu lực cùng ngày phụ thuộc vào giờ ngưng xử lý của mỗi địa phương nơi nhận và/hoặc điều kiện của ngân hàng thanh toán. Điều này có nghĩa là Tài Khoản của Khách Hàng sẽ được ghi nợ trước ngày có hiệu lực (ngày thực hiện Điện Chuyển Tiền) và Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản lãi hoặc lỗ phát sinh;
- 1.13.11. Ngân Hàng không có nghĩa vụ tư vấn cho Khách Hàng về:
  - i. Bất kỳ việc kiểm soát ngoại hối hoặc hạn chế tương tự có thể bị áp dụng theo luật hoặc quy định sở tại của quốc gia/vùng lãnh thổ nơi thực hiện việc thanh toán và Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất hoặc trì hoãn nào do việc thanh toán là đối tượng chịu sự kiểm soát hoặc hạn chế đó. Khách Hàng cần tự tìm hiểu về việc kiểm soát ngoại hối hoặc các hạn chế tương tự như vậy; và
  - ii. Bất kỳ khoản phí nào mà ngân hàng ở nước ngoài hoặc ngân hàng khác có thể thu và Ngân Hàng không phải chịu trách nhiệm nếu các thông tin này không được cung cấp.
- 1.13.12. Ngân Hàng có thể thực hiện Điện Chuyển Tiền bằng nhiều phương thức theo thông lệ hoặc thực tiễn hoạt động Ngân Hàng được chấp nhận ở quốc gia/vùng lãnh thổ nơi thực hiện thanh toán. Trong trường hợp quốc gia/vùng lãnh thổ thực hiện thanh toán không có phương thức thực hiện Điện Chuyển Tiền phù hợp với hoạt động hoặc phương thức của Ngân Hàng thì Ngân Hàng sẽ không có trách nhiệm tư vấn cho Khách Hàng về việc sử dụng phương thức thực hiện Điện Chuyển Tiền hoặc về bất kỳ trì hoãn nào trong thanh toán bằng phương thức tại quốc gia/vùng lãnh thổ đó;
- 1.13.13. Ngân Hàng có quyền không tiếp nhận hoặc từ chối một yêu cầu Điện Chuyển Tiền mà không cần đưa ra lý do.
- 1.13.14. Trường hợp Ngân Hàng đã nhận yêu cầu Điện Chuyển Tiền, Ngân Hàng có quyền không xử lý Điện Chuyển Tiền nếu Ngân Hàng thấy rằng thông tin cung cấp cho Ngân Hàng là không chính xác, không đầy đủ, không rõ ràng, hoặc việc xử lý yêu cầu Điện Chuyển Tiền đó sẽ vi phạm bất kỳ quy định pháp luật hoặc quy định áp dụng nào. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào của bất kỳ cá nhân nào phát sinh từ việc thanh toán bị chậm trễ, bị từ



chối và/hoặc trả lại, hoặc do Ngân Hàng chậm trễ trong việc xử lý Điện Chuyển Tiền hoặc Ngân Hàng quyết định không xử lý Điện Chuyển Tiền, nếu bất kỳ thông tin nào cung cấp cho Ngân Hàng, theo ý kiến của Ngân Hàng, là không chính xác, không đầy đủ hoặc không rõ ràng hoặc việc xử lý Điện Chuyển Tiền sẽ vi phạm bất kỳ quy định pháp luật hoặc quy định áp dụng nào. Ngân Hàng có quyền khấu trừ từ tiền thanh toán hoặc từ bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng cho bất kỳ khoản phí nào mà ngân hàng tiếp nhận tại quốc gia/vùng lãnh thổ thực hiện thanh toán thu.

## **2. CHẤP NHẬN CHỈ THỊ**

- 2.1. 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 và yêu cầu 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 kì 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.
- 2.2. 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 thấy rằng Chỉ Thị đó tuân thủ luật pháp Việt Nam.
- 2.3. 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.

## **3. BÙ TRỪ**

- 3.1. 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”.
- 3.2. 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 nếu có thỏa thuận với Khách Hàng) 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.
- 3.3. Vì mục đích “bù trừ” và không ảnh hưởng bởi các quy định khác tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, Khách Hàng xác nhận và đồng ý rằng Ngân Hàng sẽ, vào bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của mình, được toàn quyền:
  - i. Ghi nợ bất kỳ Tài Khoản nào bằng với Khoản Tiền Phải Trả;
  - ii. Chuyển đổi bất kỳ khoản tiền nào sang loại tiền tệ mà Ngân Hàng xem là thích hợp;
  - iii. Kết hợp, thông nhất tất cả hoặc bất kỳ Tài Khoản nào của Khách Hàng và Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng trước khi thực hiện các nghiệp vụ này;

- iv. Giữ lại, 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;
  - v. Trong phạm vi pháp luật cho phép, đóng bất kì khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn nào nhằm mục đích bù trừ; trong trường hợp đó khoản tiền áp dụng cho việc bù trừ sẽ là khoản tiền sau khi trừ đi các khoản nợ của Khách Hàng đối với Ngân Hàng, nếu có;
  - vi. Các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Ngân Hàng và Khách Hàng.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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.

#### 4. DỮ LIỆU GIAO DỊCH VÀ THÔNG BÁO

- 4.1. 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 khoản 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.

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 Khách Hàng 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 được gửi bằng đường bưu điện gửi tới Địa Chỉ Liên Lạc mà Khách Hàng đăng ký với Ngân Hàng. Khách Hàng đồng ý rằng sẽ nhận **Bản Sao Kê Tài Khoản** bằng thư giấy chỉ trong trường hợp không thể áp dụng cả hai phương thức trên.
- 4.2. 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 quyền bổ sung, loại bỏ thay đổi, kết

thức, 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, Ngân Hàng sẽ thông báo trước cho Khách Hàng về việc điều chỉnh này.

- 4.3. 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.
- 4.4. Trong trường hợp Ngân Hàng bổ sung, loại bỏ, thay đổi, kết thúc, tạm thời ngừng cung cấp bất cứ chức năng nào của Dịch Vụ Gửi Tin Nhắn Thông Báo Theo Yêu Cầu, hay thay đổi thời gian hoạt động của dịch vụ này thì Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng.
- 4.5. 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 Cá Nhân 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 gửi nếu thư điện tử của Khách Hàng trong trường hợp Khách Hàng có yêu cầu Ngân Hàng gửi thư điện tử. 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.
- 4.6. 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 4.1. Nếu Khách Hàng quyết định không nhận Bản Sao Kê Tài Khoản thì Khách Hàng xem như Khách Hàng đã chấp thuận nội dung của Bản Sao Kê Tài Khoản.
- 4.7. 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 Chi nhánh/ Phòng 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.

- 4.8. 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 4 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.
- 4.9. Khách Hàng đồng ý cho phép Ngân Hàng thay đổi chu kỳ gửi Bản Sao Kê Tài Khoản, cách thức giao Bản Sao Kê Tài Khoản. Tại quy định này, thay đổi cách thức giao Bản Sao Kê Tài Khoản cũng có thể là:
- i. Việc gửi thư hoặc giữ lại Bản Sao Kê Tài Khoản nếu địa chỉ nhận thư tín của Khách Hàng đã đăng ký với Ngân Hàng thay đổi nhưng Ngân Hàng chưa nhận được thông báo bằng văn bản của Khách Hàng về việc thay đổi này; hoặc
  - ii. Các thư tín (gồm các Bản Sao Kê Tài Khoản) mà Ngân Hàng có thể gửi đến địa chỉ trước đó đã được Khách Hàng đăng ký với Ngân Hàng bị đơn vị chuyển phát thư trả lại vì bất kỳ lý do gì;
  - iii. Hoặc khi không có Giao Dịch ghi nợ từ Tài Khoản từ 24 (hai mươi bốn) tháng trở lên.
- 4.10. Khách Hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Ngân Hàng (bất kể trong Đơn Mở Tài Khoản Cá Nhân hoặc Đơn Đăng Ký Thẻ Tín Dụng Ngân hàng HSBC hoặc 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, bao gồm nhưng không giới hạn việc Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng không chậm trễ bất kỳ thay đổi nào về tên, giấy tờ tùy thân, 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 theo đây ủy quyền và đồng ý cho Ngân Hàng được quyền cập nhật tình trạng cư trú và những thông tin khác (họ tên, ngày sinh, số chứng minh nhân dân/căn cước công dân/căn cước/hộ chiếu cùng ngày/ tháng/ năm/ nơi phát hành, địa chỉ) của Khách Hàng căn cứ theo thông tin/hồ sơ

cung cấp từ phía Khách Hàng theo phương thức mà Ngân Hàng cho là phù hợp và không cần thêm bất kỳ sự đồng ý bằng văn bản nào từ Khách Hàng. Việc cập nhật này bao gồm cả trường hợp viết tắt hoặc sai khác giữa thông tin trên Chỉ Thị của Khách Hàng so với hồ sơ cung cấp từ phía Khách Hàng, mà trong đó thông tin trên hồ sơ được cung cấp từ phía Khách Hàng là cơ sở đối chiếu theo quy định của Ngân Hàng.

4.11. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

- i. 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 9.16, Ngân Hàng sẽ xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách Hàng;
- ii. 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;
- iii. 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.

4.12. 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.

4.13. 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.

## **5. PHÂN LOẠI TÀI KHOẢN**

5.1. Tài Khoản Nhận Lương: là Tài Khoản Thanh Toán thỏa mãn các điều kiện sau:

5.1.1. Có Giao Dịch Lương Chuyển Khoản Hợp Lệ ghi có hàng tháng;

5.1.2. Quy định về Giao Dịch Lương Chuyển Khoản Hợp Lệ:

- i. Nội dung chuyển tiền có liên quan đến “lương”;
- ii. Tài Khoản chuyển khoản lương của người chuyển tiền là Tài Khoản công ty;
- iii. Số tiền lương nhận vào Tài Khoản Thanh Toán có mức tối thiểu là 10.000.000 (mười triệu) Đồng/tháng và được ghi nhận trên hệ thống của Ngân Hàng;

- iv. Ngày và giờ của các Giao Dịch sẽ được căn cứ dựa vào thông tin được lưu trữ trên hệ thống của HSBC;
- v. Tin nhắn thông báo Giao Dịch đã thực hiện không có giá trị xác nhận một Giao Dịch từ Tài Khoản Thanh Toán đã được ghi nhận thành công vào hệ thống của HSBC.

5.1.3. Được Ngân Hàng áp dụng mức phí ưu đãi của Chương trình Gói Trả Lương Qua HSBC, được thể hiện trong Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân của Ngân Hàng.

5.2. Tài Khoản giao dịch chuẩn: là Tài Khoản Thanh Toán không phải Tài Khoản Nhận Lương.

5.3. Phân loại Tài Khoản:

5.3.1. 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 phân loại các Tài Khoản của Khách Hàng thành Tài Khoản Nhận Lương (không trễ hơn ngày làm việc thứ 7 của tháng nhận lương +2 tháng). 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.

5.3.2. Khi Ngân Hàng nhận thấy tất cả các Tài Khoản của Khách Hàng không có các giao dịch nhận lương thỏa điều kiện của Tài Khoản Nhận Lương trong vòng hai (02) tháng gần nhất, Ngân Hàng sẽ phân loại các Tài Khoản của Khách Hàng thành Tài Khoản giao dịch chuẩn.

## **6. TÀI KHOẢN CHUNG**

6.1. 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 kỳ 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.

6.2. Các phương thức điều hành Tài Khoản Chung:

6.2.1. “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.

6.2.2. “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.

6.3. 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.

6.4. Trách nhiệm của mỗi Đồng Chủ Tài Khoản đối với Tài Khoản Chung như sau:

- 6.4.1. 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;
- 6.4.2. 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.
- 6.4.3. 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.
- 6.5. 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 kỳ cách thức nào.
- 6.6. 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.
- 6.7. Chỉ Thị do bất kỳ Đồng Chủ Tài Khoản nào đưa ra phù hợp với Văn Bản Ủy Nhiệm đã nộp cho Ngân Hàng sẽ ràng buộc các Đồng Chủ Tài Khoản khác.
- 6.8. 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.
- 6.9. 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.
- 6.10. 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.
- 6.11. Nếu Ngân Hàng yêu cầu, mỗi Đồng Chủ Tài Khoản sẽ ký kết một cam kết bồi hoàn theo mẫu của Ngân Hàng.
- 6.12. 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.

## **7. PHONG TỎA VÀ ĐÓNG TÀI KHOẢN**

- 7.1. Phong tỏa Tài Khoản:
  - 7.1.1. 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 Ngân Hàng phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi có nhầm vào Tài Khoản Thanh Toán của Khách Hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của Ngân Hàng chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi có vào Tài Khoản Thanh Toán của Khách Hàng, số tiền bị phong tỏa trên Tài Khoản Thanh Toán không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
- iii. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

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

- i. Theo thỏa thuận trước giữa Chủ Tài Khoản và Ngân Hàng quy định tại Đơn Mở Tài Khoản Cá Nhân hoặc/và các tài liệu khác (nếu có); hoặc
- ii. Theo yêu cầu của Chủ Tài Khoản;
- iii. Khi có yêu cầu phong tỏa Tài Khoản của một trong các Đồng Chủ Tài Khoản Chung. Trong trường hợp giữa các Đồng Chủ Tài Khoản và Ngân Hàng có thỏa thuận chỉ cần một Chủ Tài Khoản yêu cầu, thỏa thuận này được lập trước bằng văn bản, thì Ngân Hàng sẽ thực hiện việc phong tỏa Tài Khoản theo thỏa thuận đó;
- iv. Căn cứ theo hồ sơ đối chiếu theo quy định của Ngân Hàng cụ thể tại Điều 4.10 và Điều 6.12, nếu tình trạng cư trú của 2 (hai) Đồng Chủ Tài Khoản được cập nhật là khác nhau, Tài Khoản Chung có thể bị phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư.
- v. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

7.1.3. Khách Hàng cũng chấp thuận rằng Ngân Hàng có quyền phong tỏa một phần hay toàn bộ số dư Tài Khoản và mọi Sản Phẩm/Dịch Vụ trong các trường hợp sau:

- i. Khi Ngân Hàng nhận được thông tin hoặc chứng từ rằng Khách Hàng chết, bị tuyên bố chết, mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự;
- ii. 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/duy trì 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;
- iii. Khách Hàng sử dụng Tài Khoản hoặc/và Thẻ cho những mục đích không đúng quy định của pháp luật hiện hành và chính sách của Ngân Hàng bao gồm nhưng không giới hạn việc giao dịch tiền ảo tiền điện tử, sử dụng tài khoản cá nhân cho mục đích quyên góp từ thiện hoặc nhận tiền thay cho tổ chức, hoặc những giao dịch khác vi phạm các điều khoản và điều kiện sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng.
- iv. Các trường hợp quy định tại Đơn Mở Tài Khoản Cá Nhân, Đơn Đăng Ký Thẻ Tín Dụng Ngân hàng HSBC hoặc/và các tài liệu khác (nếu có).

7.1.4. Việc phong tỏa Tài Khoản, tùy từng trường hợp, sẽ chấm dứt khi:

- i. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Chủ Tài Khoản và Ngân Hàng bao gồm:



- a. Kết thúc thời hạn phong tỏa;
  - b. Sự kiện để Ngân Hàng phong tỏa Tài Khoản chấm dứt.
- ii. Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
  - iii. Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền quy định tại Điều 7.1.1.ii. của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này;
  - iv. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các Đồng Chủ Tài Khoản hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Ngân Hàng và Đồng Chủ Tài Khoản;
  - v. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

7.1.5. Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng bằng thư hoặc phương tiện điện tử về việc Tài Khoản Thanh Toán bị phong tỏa trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

## 7.2. Đóng Tài Khoản:

7.2.1. Ngân Hàng có quyền đóng Tài Khoản trong các trường hợp sau:

- i. Chủ Tài Khoản có yêu cầu và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến Tài Khoản Thanh Toán;
- ii. Chủ Tài Khoản là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;
- iii. Ngân Hàng chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật;
- iv. Chủ Tài Khoản vi phạm hành vi bị cấm về Tài Khoản Thanh Toán như sau:
  - a. Mở hoặc duy trì Tài Khoản Thanh Toán, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn Tài Khoản Thanh Toán, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin Tài Khoản Thanh Toán, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử;
  - b. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng Tài Khoản Thanh Toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- v. Khách Hàng đồng ý rằng Ngân Hàng có quyền đóng Tài Khoản của Khách Hàng trong một số trường hợp sau:
  - a. Số dư trên Tài Khoản bằng 0 (không) trong vòng 06 (sáu) tháng liên tục;
  - b. Trong trường hợp Khách Hàng vi phạm pháp luật hoặc vi phạm bất kỳ điều nào trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện 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 Cá Nhân 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 Kiện Chung này, các quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà Ngân Hàng phải tuân thủ;

- c. Ngân Hàng sẽ đóng Tài Khoản nhằm tuân thủ 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 hoạt động và được điều chỉnh bởi Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và các điều khoản và điều kiện có liên quan;
- d. Các trường hợp quy định tại Điều 7.2.2. và Điều 7.2.3. tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.
- e. Các trường hợp quy định tại Đơn Mở Tài Khoản Cá Nhân, Đơn Đăng Ký Thẻ Tín Dụng Ngân hàng HSBC hoặc/và các tài liệu khác (nếu có).
- f. Khách Hàng không xác nhận hoặc không cập nhật thông tin đầy đủ và chính xác với Ngân Hàng.
- g. Khách Hàng không còn phù hợp với tiêu chuẩn của Ngân Hàng.
- h. 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/duy trì 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.
- vi. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng bằng thư hoặc phương tiện điện tử về việc Tài Khoản đã đóng trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. 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.

7.2.2. 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 Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân của Ngân Hàng 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 Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân của Ngân Hàng 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.

7.2.3. 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 (0) tại thời điểm đóng Tài Khoản.

7.2.4. Xử lý số dư khi đóng Tài Khoản:

- i. Chi trả theo yêu cầu của Chủ Tài Khoản hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa Chủ Tài Khoản và Ngân Hàng; trường hợp Chủ Tài Khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;
- ii. Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- iii. Xử lý theo quy định của pháp luật đối với trường hợp người thụ hưởng hợp pháp số dư trên Tài Khoản Thanh Toán đã được thông báo mà không đến nhận.

## **8. CHỈ THỊ NGỪNG THANH TOÁN**

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

- i. Chỉ Thị phải bằng văn bản và được cung cấp ít nhất 03 (ba) Ngày Làm Việc trước ngày ngừng thanh toán;
- ii. Việc thanh toán không được bảo đảm bởi bất kỳ cách thức nào;
- iii. Ngân Hàng chưa xử lý Chỉ Thị thanh toán; hoặc
- iv. Ngân Hàng chưa thông báo cho Ngân Hàng thụ hưởng rằng Ngân Hàng sẽ thanh toán.

8.2. Bất kỳ 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 kỳ 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.

- 8.3. Khách Hàng đồng ý bồi hoàn Ngân Hàng liên quan đến mọi khoản nợ, chi phí, phí tổn, chi phí liên quan mà Ngân Hàng phải chịu do việc hủy bỏ hoặc không thanh toán theo Chỉ Thị. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm nếu Khách Hàng có nhiều Chỉ Thị mâu thuẫn nhau và Ngân Hàng đã thực hiện một trong các Chỉ Thị đó.
- 8.4. Khách Hàng đồng ý rằng một yêu cầu ngừng thanh toán sẽ được Ngân Hàng thực hiện mà không cần phải xem xét thêm.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.

## **9. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

- 9.1. Những trường hợp ghi có/ghi nợ không đúng vào các Tài Khoản vì bất kỳ lý do nào có thể được Ngân Hàng sửa lại bằng cách ghi nợ/ghi có lại vào Tài Khoản. Nếu Ngân Hàng phát hiện một trường hợp ghi có/ghi nợ không đúng sau khi đã phát hành Bản Sao Kê Tài Khoản, Ngân Hàng sẽ ghi nợ/ghi có 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.

Trong trường hợp điều chỉnh bút toán liên quan đến giao dịch ngoại hối, tỷ giá có thể sẽ thay đổi (tăng/giảm) và Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm về số tiền phát sinh (thiếu/dư) do thay đổi tỷ giá.

- 9.2. 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.
- 9.3. Ngân Hàng có quyền sửa đổi, bổ sung Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ có hiệu lực ngay sau khi Ngân Hàng thông báo tại trang web chính thức của Ngân Hàng và công khai theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của HSBC. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ ngay sau khi các sửa đổi, bổ sung của Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân, thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.
- 9.4. Sự Kiện Bất Khả Kháng: Bất Khả Kháng là những sự kiện xảy ra ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng hoặc Khách Hàng, ngoài tầm kiểm soát hợp lý của một Bên ảnh hưởng đến khả năng tuân thủ Hồ Sơ Dịch Vụ của Bên đó, như là: (a) bất kỳ hiện tượng tự nhiên như lũ lụt, bão tố, động đất, (b) chiến tranh, dân biến hoặc hành động khủng bố, (c) đình công, (d) thiên tai, (e) sự can thiệp

của chính phủ hoặc cơ quan chính phủ, (f) thay đổi luật pháp hoặc quy định (hoặc thay đổi cách diễn giải luật pháp hoặc quy định), (g) mất điện, gián đoạn hoặc hư hỏng thiết bị, hoặc (h) gián đoạn, mất hoặc trì hoãn trong việc nhận hoặc gửi Thông Tin Liên Lạc hoặc Chỉ Thị do Nhà cung cấp cơ sở hạ tầng gây ra. Ngân Hàng hoặc Khách Hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào do Sự Kiện Bất Khả Kháng gây ra. Nếu một trong hai Bên bị ngăn chặn hoặc bị trì hoãn thực hiện, bổ sung, loại bỏ thay đổi, kết thúc, tạm thời ngừng cung cấp bất cứ chức năng nào của Dịch Vụ do Sự Kiện Bất Khả Kháng gây ra, Bên này sẽ thông báo ngay cho bên kia biết về sự tồn tại của Sự Kiện Bất Khả Kháng. Nhiệm vụ của Ngân Hàng hành động theo Chỉ Thị hoặc thực hiện mọi nghĩa vụ, sẽ bị tạm dừng trong thời gian Ngân Hàng bị ngăn chặn hoặc bị giới hạn thực hiện việc này do Sự Kiện Bất Khả Kháng gây ra.

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

Việc thu thập, lưu trữ và sử dụng thông tin của Khách Hàng với tư cách là người tiêu dùng sẽ được Ngân Hàng áp dụng theo bộ quy tắc được quy định tại Phụ lục "QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG" (và bản sửa đổi bổ sung của quy tắc này tại từng thời điểm) được công bố tại <https://grp.hsbc/quytacbaovethongtincuanguoitieudung>

Ngân Hàng có thể sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh các nội dung của Quy Tắc Bảo vệ Thông tin của Người tiêu dùng tại bất cứ thời điểm nào khi cần thiết. Các bổ sung và điều chỉnh của quy tắc này sẽ được đăng tải trên trang thông tin điện tử chính thức của Ngân Hàng hoặc gửi đến Khách Hàng qua kênh thông tin phù hợp.

Khách Hàng xác nhận rằng đã đọc và hiểu rõ và đồng ý với Quy Tắc Bảo Vệ Thông Tin Của Người Tiêu Dùng của HSBC và các bản sửa đổi bổ sung được công bố tại trang web chính thức của Ngân Hàng và công khai theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của HSBC. Khách Hàng đồng ý rõ ràng, tự nguyện, khẳng định, vô điều kiện để HSBC xử lý thông tin của mình theo Quy Tắc Bảo Vệ Thông Tin Của Người Tiêu Dùng của HSBC và bản sửa đổi bổ sung của quy tắc này tại từng thời điểm.

Đồng thời, Khách Hàng xác nhận cũng đồng ý với các quy định tại Phụ Lục Các Điều Khoản Và Điều Kiện Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng, Hoạt Động Quản Lý Rủi Ro Tội Phạm Tài Chính Và Tuân Thủ Thuế đính kèm theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này và Thông Báo Bảo Mật của HSBC được công bố công khai tại trang thông tin điện tử của Ngân Hàng và các hợp đồng, thỏa thuận liên quan giữa Ngân Hàng và Khách Hàng.

9.6. 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.

#### 9.7. Điều khoản về chống rửa tiền

9.7.1. 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/vùng lãnh thổ 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, 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.

9.7.2. Các hành động này bao gồm: 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 cấm vận đó hay không; và đóng Tài Khoản theo toàn quyền quyết định của Ngân Hàng.

9.7.3. Ngân Hàng 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 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, bằng chính sự suy xét của mình, xem xét sự thích hợp thực hiện các bước này theo toàn bộ quy định của pháp luật; hoặc
- ii. thực hiện các quyền của Ngân Hàng theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

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 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 Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung 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.

9.8. Quyền Thực hiện Các Giao Dịch 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.

9.9. Bồi Hoàn/Từ Bỏ

9.9.1. 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.

9.9.2. 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.

9.10. 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 Cá Nhân và/hoặc Đơn Đăng Ký Thẻ Tín

Dụng Ngân hàng HSBC, 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.

9.11. 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 Cá Nhân và/hoặc Đơn Đăng Ký Thẻ Tín Dụng Ngân hàng HSBC 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.

Khách Hàng đồng ý bồi thường cho Ngân Hàng đối với mọi khiếu nại, yêu cầu, kiện tụng, tố tụng, tổn thất, thiệt hại, tình trạng mắc nợ, phí tổn và chi phí (bao gồm nhưng không giới hạn các thiệt hại về ngoại hối, thuế và các khoản phải nộp khác, tiền lãi, phí dịch vụ, phí và chi phí pháp lý trên cơ sở bồi thường toàn bộ) mà Ngân Hàng có thể gánh chịu hoặc phải chịu do việc sử dụng Tài Khoản hoặc việc sử dụng Dịch Vụ bởi Khách Hàng trái với quy định pháp luật hoặc Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

9.12. 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. 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.

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

9.13.1. Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này được lập bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự không thống nhất giữa hai ngôn ngữ này, thì bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

9.13.2. Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, các Phụ Lục, và các Điều Khoản và Điều Kiện đính kèm được điều chỉnh và giải thích 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, các Phụ Lục, và các Điều Khoản và Điều Kiện được các bên đồng ý đệ trình theo thẩm quyền riêng biệt của tòa án Việt Nam giải quyết.

9.13.3. Ngân Hàng có quyền sửa đổi, bổ sung bất kỳ quy định nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ có hiệu lực ngay sau khi Ngân Hàng thông báo tại trang web chính thức của Ngân Hàng và công khai theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của HSBC. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ ngay sau khi các sửa đổi, bổ sung của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.

9.14. 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.

- 9.15. Trách nhiệm của Khách Hàng khi thực hiện hoạt động chuyển tiền một chiều từ Việt Nam ra nước ngoài và thanh toán, chuyển tiền cho các giao dịch vãng lai khác của người cư trú là tổ chức, cá nhân:
- 9.15.1. Cung cấp đầy đủ, chính xác cho Ngân Hàng các thông tin theo quy định của pháp luật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các thông tin đã cung cấp cho Ngân Hàng. Theo đó, Khách Hàng có nhu cầu thực hiện giao dịch mua, chuyển, mang ngoại tệ cho các mục đích chuyển tiền một chiều và hoạt động thanh toán, chuyển tiền cho các giao dịch vãng lai khác cần cung cấp cho Ngân Hàng tối thiểu bao gồm các thông tin sau đây:
- i. Thông tin nhận biết Khách Hàng là cá nhân mua, chuyển, mang ngoại tệ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền;
  - ii. Thông tin cần thiết về cá nhân thụ hưởng cho hoạt động thanh toán, chuyển tiền cho mục đích chuyển tiền một chiều và các giao dịch vãng lai khác: Tên của cá nhân thụ hưởng, số Tài Khoản của cá nhân thụ hưởng, Ngân Hàng thụ hưởng (địa chỉ, quốc gia). Trường hợp không có số Tài Khoản của cá nhân thụ hưởng thì cung cấp số chứng minh nhân dân hoặc số căn cước công dân hoặc số hộ chiếu hoặc chứng từ pháp lý có giá trị tương đương còn thời hạn sử dụng.
- Ngân Hàng có quyền có quyền từ chối hoặc không thực hiện các giao dịch bán, chuyển hoặc cấp Giấy xác nhận mang ngoại tệ ra nước ngoài (nếu pháp luật có quy định) nếu cá nhân không cung cấp đầy đủ và/hoặc chính xác thông tin theo quy định tại Điều này.
- 9.15.2. Xuất trình các giấy tờ, chứng từ khi mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài phục vụ cho các mục đích chuyển tiền một chiều của cá nhân và thanh toán, chuyển tiền đối với các giao dịch vãng lai khác theo quy định của Ngân Hàng.
- 9.15.3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các loại giấy tờ, chứng từ đã xuất trình cho Ngân Hàng.
- 9.15.4. Không được sử dụng một bộ hồ sơ chứng từ để mua, chuyển, mang ngoại tệ vượt quá số tiền ghi trên giấy tờ, chứng từ có liên quan, các mức ngoại tệ mua, chuyển, mang ra nước ngoài tại một hoặc nhiều Ngân Hàng được phép.
- 9.15.5. Sử dụng ngoại tệ tiền mặt mua tại Ngân Hàng đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật.
- 9.15.6. Không được mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 9.15.7. Người cư trú là cá nhân khi thực hiện thanh toán, chuyển tiền ra nước ngoài để mua bán hàng hóa qua Sở Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài có trách nhiệm tuân thủ quy định của Ngân Hàng Nhà



Nước hướng dẫn hoạt động chuyển tiền một chiều từ Việt Nam ra nước ngoài và thanh toán, chuyển tiền cho các giao dịch vãng lai khác của người cư trú là tổ chức, cá nhân, quy định về mua bán hàng hóa qua Sở Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài thông qua các Sở Giao dịch hàng hóa tại Việt Nam có liên thông với Sở Giao dịch hàng hóa ở nước ngoài và quy định có liên quan.

9.15.8. Khách Hàng cam kết:

- i. Mức mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài phù hợp với các quy định của Ngân Hàng;
- ii. Cung cấp đầy đủ các thông tin, giấy tờ, chứng từ cho Ngân Hàng và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của các thông tin, giấy tờ, chứng từ đã cung cấp cho Ngân Hàng;
- iii. Không sử dụng một bộ hồ sơ chứng từ để mua, chuyển, mang ngoại tệ vượt quá số tiền ghi trên giấy tờ, chứng từ có liên quan, các mức ngoại tệ mua, chuyển, mang ra nước ngoài tại Ngân Hàng hoặc nhiều Ngân Hàng được phép;
- iv. Sử dụng ngoại tệ tiền mặt mua tại Ngân Hàng được phép đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật;
- v. Không mua, chuyển, mang ngoại tệ ra nước ngoài cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác;
- vi. Tuân thủ các quy định của pháp luật khác có liên quan.

9.15.9. Thực hiện nghiêm túc quy định của pháp luật khi thực hiện hoạt động chuyển tiền một chiều từ Việt Nam ra nước ngoài và thanh toán, chuyển tiền cho các giao dịch vãng lai khác của người cư trú là tổ chức, cá nhân và các quy định của pháp luật có liên quan.

9.16. Yêu cầu Tra soát/Khiếu nại

Nếu dịch vụ của Ngân Hàng chưa đáp ứng được sự hài lòng của Khách Hàng, hoặc Khách Hàng cho rằng có sự sai sót, Khách Hàng vui lòng thông báo cho Ngân Hàng.

Ngân Hàng sẽ phản hồi cho Khách Hàng về việc tiếp nhận phản hồi, khiếu nại của Khách Hàng trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản hồi, khiếu nại đó. Trong mọi nỗ lực cho phép, Ngân Hàng sẽ giải quyết các khiếu nại trong vòng bảy (07) ngày làm việc, trừ khi pháp luật hiện hành có quy định khác. Trường hợp phức tạp có thể cần thêm thời gian để xem xét giải quyết, Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng. 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 phản hồi hoặc khiếu nại trực tiếp với Ngân Hàng bằng cách:

- i. Liên hệ Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng qua hộp thư [direct@hsbc.com.vn](mailto:direct@hsbc.com.vn) hoặc gọi đến một trong các số sau:
  - Khách Hàng Premier: (84) 28 37 247 666 (hoạt động 24/7);
  - Chủ Thẻ tín dụng Bạch Kim Cash Back; HSBC Live+ và TravelOne: (84) 28 37 247 248 (hoạt động 24/7);

- Khách Hàng Cá nhân: (84 28) 37 247 247 (miền Nam) hoặc (84 24) 62 707 707 (miền Bắc) (Hoạt động 24/7 cho việc báo mất hoặc thất lạc thẻ hoặc thiết bị bảo mật, khiếu nại giao dịch hoặc khiếu nại khác liên quan đến Thẻ, và từ 8 giờ sáng đến 10 giờ tối hàng ngày cho các vấn đề khác. Khách Hàng Cá nhân ở khu vực miền Trung có thể liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách Hàng theo một trong hai số miền Bắc hoặc miền Nam.
- ii. Liên hệ Chi nhánh/ Phòng Giao dịch: Giám đốc Chi nhánh/Phòng Giao dịch, Giám đốc Quan hệ Khách Hàng, Giám đốc Dịch vụ Khách Hàng hay đội ngũ Nhân viên Chi nhánh/Phòng Giao dịch luôn sẵn lòng hỗ trợ; hoặc
- Gửi tin nhắn từ ‘Tin nhắn bảo mật’ hoặc ‘Trò Chuyện Trực Tuyến’ trên Ngân Hàng Trực Tuyến; hoặc
  - Gửi mẫu thư đăng tải tại mục ‘Liên hệ với chúng tôi’ trên trang chủ của Ngân Hàng tại [www.hsbc.com.vn](http://www.hsbc.com.vn); hoặc
  - 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
- iii. 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
- iv. Nếu Khách Hàng vẫn chưa hài lòng với cách giải quyết của Ngân Hàng, Khách Hàng 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 Khách Hàng 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 Khách Hàng một cách phù hợp nhất. Chúng tôi sẽ phối hợp với cơ quan có thẩm quyền khi được yêu cầu.
- v. Các trường hợp ưu tiên tiếp nhận, giải quyết được quy định tại Chính Sách Chung Về Bảo Vệ Khách Hàng Dễ Bị Tồn Thương được công bố tại trang chủ của Ngân Hàng.

9.17. Ghi âm, ghi hình các chỉ dẫn, thông báo hoặc thông tin bằng hình ảnh, lời nói

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.

- 9.18. Hiệu lực từng phần: Nếu bất kỳ phần nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung 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 Điều Khoản và Điều Kiện Chung này.
- 9.19. Ngoài việc tuân thủ các quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung này, Khách Hàng cần tuân thủ và chấp thuận các Điều khoản và Điều kiện của từng sản phẩm, dịch vụ mà Khách Hàng đăng ký và sử dụng.
- 9.20. Chúng tôi luôn nỗ lực áp dụng những tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ cao nhất để bảo vệ lợi ích của Khách Hàng. Song song với việc chú trọng yếu tố cơ sở vật chất và con người, Ngân Hàng còn quan tâm đến việc nâng cao quy trình phục vụ và sự đa dạng, tiện ích của từng sản phẩm và dịch vụ nhằm mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho từng Khách Hàng khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Ngân Hàng. Sự trải nghiệm của Khách Hàng sẽ được Ngân Hàng tối ưu hóa trong từng sản phẩm dịch vụ, đáp ứng nhu cầu đa dạng, đón đầu xu thế thị trường, chăm sóc tối ưu với nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn.
- 9.21. Bất kỳ tài liệu liên lạc nào được giao tận tay, gửi qua bưu điện, gửi bằng fax, telex hoặc thư điện tử sẽ được xem là Khách Hàng đã nhận tại thời điểm giao tận tay hoặc giao tại địa chỉ mới nhất mà Khách Hàng thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng (nếu giao tận tay); hoặc 48 (bốn mươi tám) giờ sau khi gửi nếu địa chỉ ở Việt Nam và 07 (bảy) ngày sau khi gửi nếu địa chỉ ở ngoài lãnh thổ Việt Nam (nếu gửi bằng đường bưu điện); hoặc ngay sau khi chuyển đến số fax hoặc số telex hoặc địa chỉ thư điện tử mới nhất do Khách Hàng thông báo bằng văn bản cho Ngân Hàng (nếu chuyển giao bằng fax, telex hoặc thư điện tử), và sẽ được xem như đã được gửi cho Ngân Hàng vào ngày thực nhận.
- 9.22. Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về việc nộp phí để tiếp tục sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ theo cách thức đã được thỏa thuận tối thiểu 07 ngày làm việc trước ngày hết hạn sử dụng Dịch Vụ.
- 9.23. Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng về thời điểm kết thúc hợp đồng cho từng sản phẩm, Dịch Vụ theo cách thức đã được thỏa thuận tối thiểu 07 ngày làm việc trước ngày hợp đồng hoặc Dịch Vụ đó kết thúc.

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

Các Điều Khoản và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại (“**Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại**”) quy định về các nghĩa vụ của Ngân Hàng đối với Khách Hàng và các nghĩa vụ của Khách Hàng đối với Ngân Hàng. Khi sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại, Khách Hàng được xem là đã chấp nhận và đồng ý chịu ràng buộc Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại cũng như những sửa đổi, bổ sung của các tài liệu này tại từng thời điểm.

### **1. 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) kích hoạt Thẻ Tín Dụng;
- (e) tiến hành các Dịch Vụ mà Ngân Hàng sẽ giới thiệu tại từng thời điểm.

### **2. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG**

- (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 các Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân Hàng của Ngân Hàng 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. Ngân Hàng khuyến nghị Khách Hàng không 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 căn cước, số căn cước công dân, số chứng minh nhân dân hoặc số hộ chiếu, ngày sinh

hoặc số định danh cá nhân 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 cách thức quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại và đồng ý hợp tác hỗ trợ hợp lý cho Ngân Hàng, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền 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 gửi Thông Báo Hợp Lệ cho Ngân Hàng;
- (e) cam kết thông báo cho Ngân Hàng ngay lập tức bằng văn bản ("**Thông Báo Hợp Lệ**") 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 thông báo. 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 không xuất phát từ lỗi của Ngân Hàng;
- (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 tỷ giá hối đoái, lãi suất sẽ thực hiện theo các quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và Biểu Phí Dịch Vụ Tài Chính Cá Nhân;
- (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,

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 mà không do lỗi của Ngân Hàng;

- (j) cam kết bồi thường cho Ngân Hàng tại mọi thời điểm, và giữ cho Ngân Hàng không bị tổn hại từ các hành động gây tổn thất, thiệt hại 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;
- (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 Khách Hàng có quyền đưa ra các Chỉ Thị qua điện thoại theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại và các sửa đổi, bổ sung, Ngân Hàng sẽ xem xét và đưa ra quyết định một phần hoặc toàn bộ đối với Chỉ Thị này tại từng thời điểm mà Ngân Hàng cho là phù hợp;
- (m) ngoài ra, công nhận rằng Khách Hàng chấp thuận các quy định về ủy quyền quản lý Tài Khoản được quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung và trong trường hợp có mâu thuẫn giữa cùng một nội dung giữa Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại thì nội dung của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại 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 ("**Hệ Thống Ghi Âm và Nhắn Tin**") 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) 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 bản ghi âm hoặc nhắn tin theo Hệ Thống Ghi Âm và Nhắn Tin sẽ được chấp nhận và là cơ sở pháp lý và bằng chứng 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;

- (q) công nhận rằng bản ghi âm hoặc nhắn tin theo Hệ Thống Ghi Âm và Nhắn Tin sẽ được 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;
- (r) 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 bởi Ngân Hàng hoặc các nhân viên và đại diện của Ngân Hàng khi hành động trong phạm vi quyền hạn của mình; và
- (s) 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.

### **3. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

- (a) 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 khi đăng ký sử dụng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại đồng ý ủy quyền và cho phép cho Ngân Hàng ghi nợ vào Tài Khoản của Khách Hàng một khoản tiền bằng các khoản phí đó khi đến hạn; Ngân Hàng sẽ thông báo trước cho Khách Hàng mức phí này, nếu có.
- (b) 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.
- (c) 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. Mặc dù Khách Hàng có gửi Thông Báo Hợp Lệ, trong trường hợp Ngân Hàng nhận thấy các Chỉ Thị này không rõ ràng, mâu thuẫn hoặc có vẻ là được đưa ra bởi một người không được ủy quyền hoặc không được phép hoặc trái pháp luật Việt Nam, 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.
- (d) 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.
- (e) Khách Hàng hiểu rằng Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại sẽ được chấm dứt theo các điều khoản sau:

- (f) Khách Hàng thông báo cho Ngân Hàng bằng văn bản về ý muốn chấm dứt Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại của mình;
- (g) Khi (các) Tài Khoản của Khách Hàng mở tại Ngân Hàng bị đóng;
- (h) Khi Ngân Hàng ngưng cung cấp Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại hoặc do pháp luật yêu cầu.
- (i) 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 không được phép hoặc bị cấm theo luật pháp nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam và sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm với Khách Hàng về việc thực hiện quyền quyết định đó.
- (j) Ngân Hàng có quyền sửa đổi, bổ sung Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ có hiệu lực ngay sau khi Ngân Hàng thông báo tại trang web chính thức của Ngân Hàng và công khai theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của HSBC. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ ngay sau khi các sửa đổi, bổ sung của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại, thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại này.
- (k) Các định nghĩa hoặc điều khoản không được đề cập trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Qua Điện Thoại sẽ được đọc, giải thích theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.



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

Các Điều Khoản và Điều Kiện Dành Cho Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến (“Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến”) quy định và 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. NGHĨA VỤ BẢO MẬT CỦA KHÁCH HÀNG

- (a) Khách Hàng xác nhận chấp thuận các quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung, Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến và các tài liệu sửa đổi, bổ sung và làm theo các hướng dẫn và bất kỳ quy trình bảo mật nào đề cập tại tài liệu này mà Ngân Hàng cung cấp trên môi trường trực tuyến.
- (b) Để sử dụng các Dịch Vụ, Khách Hàng sẽ cần một Tên Đăng Nhập, một Thiết Bị Bảo Mật hoặc Thiết Bị Di Động đã cài Ứng dụng HSBC Việt Nam với tính năng Digital Secure Key đang hoạt động và một Mật Khẩu (nếu được yêu cầu).
- (c) Khách Hàng là người duy nhất có trách nhiệm cân nhắc kỹ lưỡng và lựa chọn Thiết Bị Bảo Mật/Digital Secure Key phù hợp với nhu cầu sử dụng của mình. Mỗi Tài Khoản Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân gắn liền với một Tên Đăng Nhập chỉ được quyền sử dụng duy nhất một phương thức khởi tạo Mã Bảo Mật tại một thời điểm.
- (d) 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.
- (e) Khách Hàng là người duy nhất có trách nhiệm kích hoạt tính năng Digital Secure Key để thay thế Thiết Bị Bảo Mật trong việc khởi tạo Mã Bảo Mật.
- (f) 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.
- (g) Đối với việc Thiết Lập Lại Mật Khẩu Gián Tuyến, Khách Hàng có thể thay đổi Mật Khẩu bất kỳ lúc nào nhưng bất kỳ thay đổi nào cũng chỉ có hiệu lực khi được Ngân Hàng chấp nhận.
- (h) 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/Digital Secure Key.
- (i) 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. Khách Hàng chịu trách nhiệm 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).
- (j) 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 hoặc Thiết Bị Di Động được dùng để sử dụng tính năng Digital Secure Key trong bất kỳ tình huống nào và vào bất kỳ thời điểm nào.

- (k) 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 kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ 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.
- (l) Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng ngay lập tức về bất kỳ việc kết nối trái phép nào vào các Dịch Vụ hoặc về bất kỳ 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 hoặc Thiết Bị Di Động được dùng để sử dụng tính năng Digital Secure Key.
- (m) Khách Hàng có thể liên lạc trực tiếp hoặc qua các kênh thông tin được công bố tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung. Ngân Hàng có thể sẽ yêu cầu Khách Hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ 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.
- (n) Trong quá trình cung cấp Dịch Vụ, Ngân Hàng có thể hỏi Khách Hàng Tên Đăng Nhập của Khách Hàng để bảo trì hoặc nâng cấp hệ thống hoặc chăm sóc khách hàng 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 được tiết lộ mật khẩu của Khách Hàng cho bất kỳ ai kể cả nhân viên của Ngân Hàng.
- (o) 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.
- (p) 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.

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

- (a) Theo quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến, yêu cầu được hiểu là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào được Khách Hàng 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 ("**Yêu Cầu Của Khách Hàng**")
- (b) Khách Hàng đề nghị và ủy quyền cho Ngân Hàng:
  - i. căn cứ vào và thực hiện tất cả các Yêu Cầu Của Khách Hàng có hiệu lực hiển nhiên được Khách Hàng ủy quyền hợp lệ, ngay cả khi các Yêu Cầu Của Khách Hàng 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

- ii. ghi nợ từ các Tài Khoản của Khách Hàng bất kì một khoản tiền nào mà Ngân Hàng đã trả hoặc phải gánh chịu do thực hiện các Yêu Cầu Của Khách Hàng.
- (c) Một Yêu Cầu Của Khách Hàng được xem là hợp lệ và được Ngân Hàng chấp nhận nếu Yêu Cầu Của Khách Hàng 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 kì xác minh nào khác do Ngân Hàng quy định, nếu áp dụng.
- (d) Một Yêu Cầu Của Khách Hàng hợp lệ dành cho Tài Khoản Chung (bao gồm việc mở Tài Khoản Tiền Gửi Trực Tuyến và Tài Khoản Tiền Gửi Có Kỳ Hạn) được coi là một yêu cầu của Đồng Chủ Tài Khoản.
- (e) Khi Khách Hàng sử dụng Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu (nếu áp dụng) và Mã Bảo Mật của mình để gửi các Yêu Cầu Của Khách Hàng liên quan tới các Dịch Vụ thì các Yêu Cầu Của Khách Hàng đó không thể thay đổi hoặc rút lại mà không được Ngân Hàng chấp thuận.
- (f) Ngân Hàng có quyền từ chối Yêu Cầu Của Khách Hàng hoặc chậm trả lời các Yêu Cầu Của Khách Hàng của Khách Hàng trong khi Ngân Hàng xác minh đặc điểm nhận dạng của Khách Hàng hoặc chi tiết của các Yêu Cầu Của Khách Hàng. Ngân Hàng cũng có thể từ chối không thực hiện một Yêu Cầu Của Khách Hàng nếu Ngân Hàng biết hoặc nghi ngờ là có vi phạm về bảo mật hoặc không thể thực hiện, ví dụ giao dịch vượt quá hạn mức.
- (g) Khi Ngân Hàng biết hoặc nghi ngờ là có 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, Ngân Hàng có thể toàn quyền quyết định từ chối thực hiện hoặc chậm trễ thực hiện Yêu Cầu Của Khách Hàng và trong trường hợp đó, Ngân Hàng sẽ thông báo cho Khách Hàng ngay khi có thể.
- (h) Khi nghi ngờ là có một vi phạm về bảo mật hoặc trong trường hợp Bất Khả Kháng, Ngân Hàng có thể tạm ngừng cung cấp bất kì 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. 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 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 Của Khách Hàng 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 Của Khách Hàng 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, Khách Hàng sẽ nhận được bản sao kê điện tử của Tài Khoản theo định kỳ như bản sao kê in. Khách Hàng có thể truy cập vào bất kỳ lúc nào bằng cách chọn phần Bản sao kê trên Ngân Hàng Trực tuyến và có thể tải về hoặc lưu vào máy tính.
- (k) Khi Khách Hàng có sự thay đổi về phân loại Tài Khoản, phân khúc hoặc hạng Khách Hàng (Khách hàng Premier, Khách hàng nhận lương qua HSBC, 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.

### **3. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

- (a) Khách Hàng không được sử dụng các Dịch Vụ vào hoặc liên quan tới bất kì mục đích hoặc hoạt động không được pháp luật cho phép hoặc bị cấm. 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 hoặc tấn công dưới bất kì hình thức nào bất kì một phần nào của các Dịch Vụ (bao gồm trang mạng trực tuyến, Thiết Bị Bảo Mật, Ứng dụng HSBC Việt Nam, tính năng Digital Secure Key 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 kì 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) trừ khi sử dụng Tên Đăng Nhập, Mã Bảo Mật, Mật Khẩu (nếu áp dụng) và Câu Hỏi Để Thiết Lập Lại Mật Khẩu.
- (c) Khách Hàng sẽ chịu trách nhiệm đối với bất kì 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.
- (d) Nếu Khách Hàng để bất kì 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/ Digital Secure Key; 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.
- (e) Nếu Khách Hàng có tham gia vào một giao dịch không đúng thẩm quyền, không được phép hoặc bị cấm, 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. 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 Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến 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/ Thiết Bị Di Động được dùng để sử dụng Tính năng Digital Secure Key của Khách Hàng.
- (f) 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/Thiết Bị Di Động được dùng để sử dụng Tính năng Digital Secure Key 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.

(g) 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 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 quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến;
- iv. Tổn thất từ 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.

#### **4. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG**

- (a) Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ lỗi, chậm trễ hay thiếu sót nào bị gây ra do vượt quá sự kiểm soát của Ngân Hàng hoặc không do lỗi của Ngân Hàng.
- (b) 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 kỳ trách nhiệm nào, từ chối không làm theo hoặc chậm làm theo Yêu Cầu Của Khách Hàng và trong trường hợp đó, Ngân Hàng sẽ, trong khả năng có thể, thông báo cho Khách Hàng.
- (c) Ngân Hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ 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, bảo vệ Mật Khẩu đúng theo yêu cầu và khuyến cáo của Ngân Hàng.

#### **5. THIẾT BỊ BẢO MẬT/DIGITAL SECURE KEY**

- (a) 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 Của Khách Hàng.
- (b) Khách Hàng phải thông báo cho Ngân Hàng ngay lập tức nếu bất kỳ Thiết Bị Bảo Mật nào không hoạt động đúng chức năng và Ngân Hàng sẽ thay thế Thiết Bị Bảo Mật, việc thay đổi Thiết Bị Bảo Mật sẽ được Ngân Hàng tính phí, ngoại trừ trong các trường hợp dưới đây:
  - i. Thiết Bị Bảo Mật có lỗi được chuyển trả cho Ngân Hàng trong vòng 90 ngày kể từ ngày được cấp; và
  - ii. 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;

iii. Từ tháng 02 năm 2021, trừ trường hợp Ngân Hàng có quyết định khác, tính năng Digital Secure Key là công cụ mặc định (thay thế Thiết Bị Bảo Mật) để tạo Mã Bảo Mật cho Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân.

- (c) Đối với Khách Hàng hiện đang sử dụng Thiết Bị Bảo Mật, khi Khách Hàng kích hoạt thành công tính năng Digital Secure Key, Thiết Bị Bảo Mật của Khách Hàng sẽ lập tức bị mất hiệu lực sử dụng.
- (d) Nếu Khách hàng vẫn chưa kích hoạt thành công tính năng Digital Secure Key, Khách hàng vẫn có thể tiếp tục sử dụng Thiết Bị Bảo Mật để đăng nhập và sử dụng các Dịch Vụ khả dụng trên Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân, tuy nhiên Khách hàng sẽ không thể truy cập và sử dụng Ứng dụng HSBC Việt Nam cho đến khi Khách hàng kích hoạt thành công tính năng Digital Secure Key.
- (e) Trong trường hợp khách hàng đã kích hoạt Digital Secure Key để sử dụng nhưng sau đó muốn quay về sử dụng Thiết Bị Bảo Mật, với điều kiện Thiết Bị Bảo Mật vẫn tiếp tục được cung cấp/chấp nhận bởi Ngân Hàng, Khách Hàng sẽ phải tuân theo quy trình của Ngân Hàng tại thời điểm đó cho việc thay đổi phương thức tạo Mã Bảo Mật, và chịu mọi khoản phí có thể được áp dụng.
- (f) Khi có bất kỳ Thiết Bị Di Động nào của Khách Hàng dùng để sử dụng tính năng Digital Secure Key trở nên:
- i. không thể vận hành bình thường các tính năng cần thiết; và/hoặc bị suy giảm mức độ bảo mật hoặc không thể duy trì việc tuân thủ yêu cầu bảo mật theo hướng dẫn/khuyến nghị của Ngân Hàng;
  - ii. hoặc không còn nằm trong quyền kiểm soát của Khách Hàng (dù là vô tình hay cố ý) bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp hư hại, bị thất lạc, mất cắp, thay đổi, bị tấn công can thiệp quyền kiểm soát hoặc đánh cắp dữ liệu.

Trong các trường hợp này, Khách Hàng có trách nhiệm ngay lập tức tự gỡ thiết bị đó khỏi danh sách thiết bị được đăng ký sử dụng Ứng dụng HSBC Việt Nam thông qua:

- i. Ứng dụng HSBC Việt Nam được cài đặt trên một Thiết Bị Di Động tương thích khác (tuỳ vào tình trạng khả dụng của tính năng liên quan trên Ứng dụng HSBC Việt Nam tại từng thời điểm); và/hoặc
- ii. Liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của Ngân Hàng; hoặc
- iii. Bất kỳ phương thức nào khác được Ngân Hàng áp dụng tại từng thời điểm và được quy định tại Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Chung

## **6. HẠN MỨC CHUYỂN TIỀN TRÊN NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN/ỨNG DỤNG HSBC VIỆT NAM**

Hạn mức chuyển tiền trên Ngân Hàng Trực Tuyến/Ứng dụng HSBC Việt Nam bao gồm:

- (a) Hạn mức theo ngày: Tổng số tiền cộng dồn tối đa của các giao dịch chuyển tiền mà Khách hàng có thể thực hiện qua Ngân Hàng trực tuyến và Ứng dụng HSBC Việt Nam trong một ngày. Trong đó, hạn mức này:

- i. Tại thời điểm mở Tài Khoản, Khách Hàng chấp nhận hạn mức theo ngày do Ngân Hàng cấp và hạn mức theo ngày tối đa có thể được thay đổi bởi Ngân Hàng tùy từng thời điểm;
- ii. Trong quá trình sử dụng Tài Khoản, Khách Hàng có thể đăng ký (theo cách thức mà Ngân Hàng quy định tại từng thời điểm) điều chỉnh giảm hạn mức theo ngày thấp hơn hạn mức theo ngày ban đầu đã được Ngân Hàng cấp;
- iii. Trong quá trình sử dụng Tài Khoản, Khách Hàng có thể đăng ký (theo cách thức mà Ngân Hàng quy định tại từng thời điểm) điều chỉnh tăng hạn mức theo ngày, tuy nhiên mức hạn mức mới không vượt quá hạn mức theo ngày tối đa theo quy định của Ngân Hàng tại từng thời điểm.
- iv. Việc thay đổi hạn mức theo quy định tại Điều này chỉ được thực hiện khi Ngân Hàng nhận được đăng ký của Khách Hàng và được Ngân Hàng chấp thuận. Ngày có hiệu lực của việc tăng hoặc giảm hạn mức sẽ được Ngân Hàng thông báo cho Khách Hàng tại thời điểm thực hiện việc đăng ký.
- v. Những giao dịch đáp ứng tất cả các điều kiện sau sẽ không được tính vào hạn mức chuyển khoản theo ngày, bao gồm:
  - Lệnh chuyển khoản trực tuyến tới tài khoản ngân hàng ở nước ngoài hoặc lệnh chuyển khoản trực tuyến ngoại tệ tới Ngân Hàng khác trong nước; và
  - Người thụ hưởng là người thụ hưởng chưa được Khách Hàng đăng ký với Ngân Hàng qua: (i) Đơn đăng ký người thụ hưởng hoặc (ii) hộp thư Tin nhắn Bảo mật trên Ngân Hàng Trực Tuyến; và
  - Ngày Ngân Hàng thực hiện giao dịch khác với ngày mà Khách Hàng yêu cầu thực hiện giao dịch.

(b) Hạn mức theo giao dịch: là số tiền tối đa của một giao dịch mà Khách Hàng có thể thực hiện qua Ngân Hàng trực tuyến và Ứng dụng HSBC Việt Nam. Trong đó, hạn mức này:

- i. Tại thời điểm mở Tài Khoản, Khách Hàng chấp nhận hạn mức theo giao dịch do Ngân Hàng cấp;
- ii. Hạn mức theo giao dịch sẽ không vượt quá hạn mức theo ngày được áp dụng đối với Khách Hàng.

## 7. DỊCH VỤ TIN NHẮN BẢO MẬT

- (a) Trong trường hợp Ngân Hàng cung cấp cho Khách Hàng tiện ích nhắn tin với Ngân Hàng ("**Dịch Vụ Tin Nhắn Bảo Mật**") thì Khách Hàng có thể gửi tin nhắn cho Ngân Hàng và Ngân Hàng có thể hồi đáp cho Khách Hàng các thông điệp bảo mật thông qua Dịch Vụ này.
- (b) Nếu Khách Hàng gửi cho Ngân Hàng một thông điệp qua Dịch Vụ Tin Nhắn Bảo Mật, Ngân Hàng sẽ cố gắng trả lời Khách Hàng trong vòng hai (02) ngày làm việc bằng cách gửi thư điện tử hay qua điện thoại để xác nhận rằng Ngân Hàng đã nhận được thông điệp của Khách Hàng.

- (c) Trong trường hợp Khách Hàng gửi thông điệp thông qua Dịch Vụ Tin Nhắn Bảo Mật và Ngân Hàng chưa sẵn sàng trả lời câu hỏi của Khách Hàng hoặc làm theo Yêu Cầu Của Khách Hàng trong khoảng thời gian quy định tại Điều này thì Ngân Hàng sẽ cố gắng để Khách Hàng biết về điều đó trong vòng hai (02) ngày làm việc. Không một Yêu Cầu Của Khách Hàng nào sẽ được thực hiện cho đến khi Ngân Hàng gửi cho Khách Hàng một thông điệp xác nhận.
- (d) Khi Khách Hàng đã gửi một Yêu Cầu Của Khách Hàng thì Ngân Hàng có thể sẽ không hủy bỏ Yêu Cầu Của Khách Hàng đó trước khi Yêu Cầu Của Khách Hàng này được thực hiện.
- (e) 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 lý 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;

Trong trường hợp Khách Hàng thực hiện các hành động nêu tại Điểm này, Ngân Hàng có thể toàn quyền quyết định dỡ bỏ tiện ích Dịch Vụ Tin Nhắn Bảo Mật.

- (f) Trong mọi tình huống, không một thông điệp nào mà Ngân Hàng gửi đi thông qua Dịch Vụ Tin Nhắn Bảo Mật sẽ được xem là một đề nghị cung cấp sản phẩm hay Dịch Vụ cho Khách Hàng.

## **8. PHÍ DỊCH VỤ**

- (a) 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.
- (b) 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.
- (c) 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 Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến.
- (d) 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.



## 9. 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 cho 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.
- (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 kỳ bên thứ ba 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 kỳ việc thanh toán chậm trễ nào.
  - ii. Khi Khách Hàng yêu cầu Ngân Hàng thanh toán hóa đơn/ thanh toán giao dịch bằng cách ghi nợ từ Tài Khoản của mình thì Khách Hàng, trong bất cứ trường hợp nào cần bảo đảm số dư thu xếp có đủ các khoản tiền sẵn sàng để dư có trong Tài Khoản tương ứng cho các giao dịch này. Khi số dư không đủ Ngân Hàng giữ quyền không thực hiện giao dịch và sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ 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, trong trường hợp có sự gián đoạn do sự kiện Bất Khả Kháng hoặc do độ trễ đặc thù của hệ thống thông tin mà Ngân Hàng vẫn thực hiện giao dịch theo yêu cầu thì Khách Hàng cần đảm bảo số dư sau đó để ghi nợ cho giao dịch đã thực hiện.
- (c) Khách Hàng sẽ trực tiếp giải quyết với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ liên quan và về bất kỳ câu hỏi, khiếu nại, yêu cầu hay tranh chấp nào liên quan tới việc thanh toán hóa đơn hoặc dịch vụ do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ cung cấp. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm trong việc giải quyết bất kỳ tranh chấp nào giữa Khách Hàng và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, 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.

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

Tại các địa điểm kinh doanh của Ngân Hàng, HSBC có thể cung cấp công cụ máy tính và/hoặc thiết bị đầu cuối khác ("**Tài Sản Máy Tính**") là để Khách Hàng sử dụng. Bằng cách sử dụng hoặc kết nối với bất kỳ Tài Sản Máy Tính nào, Khách Hàng xác nhận:

- (a) Khách Hàng không được sử dụng Tài Sản Máy Tính cho hoặc liên quan tới bất kỳ mục đích không được phép hoặc bị cấm. 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 không được phép hoặc bị cấm.
- (b) Khách Hàng phải tuân thủ tất cả các luật Việt Nam được áp dụng.
- (c) Không được sử dụng Tài Sản Máy Tính của Ngân Hàng để sử dụng cho các mục đích:
- i. Truy nhập, đăng tải, tải tài liệu trái pháp luật, khiêu dâm hoặc trái thuần phong mỹ tục;
  - 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, 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.

## 11. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

- (a) Nhằm mục đích an toàn và bảo vệ quyền lợi của Khách Hàng, nếu Tài Khoản Ngân Hàng Trực tuyến của Khách Hàng:
  - i. không được đăng nhập trong vòng 12 tháng thì Tài Khoản Ngân Hàng Trực tuyến sẽ tự động chuyển về trạng thái tạm khóa; và
  - ii. không được đăng nhập trong 4 tháng tiếp theo kể từ thời hạn 12 tháng thì Tài Khoản Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ bị xóa trên hệ thống của Ngân Hàng.
- (b) Trong thời gian Tài Khoản Ngân Hàng Trực Tuyến ở trạng thái tạm khóa, để tiếp tục sử dụng dịch vụ, Khách Hàng cần liên hệ với Ngân Hàng để được hỗ trợ. Trường hợp Tài Khoản Ngân Hàng Trực Tuyến đã bị xóa trên hệ thống, để tiếp tục sử dụng dịch vụ, Khách Hàng cần đăng ký lại Tài Khoản Ngân Hàng Trực Tuyến với Tên Đăng Nhập mới không trùng khớp với Tên Đăng Nhập cũ.
- (c) 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.
- (d) 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) 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 nếu không do lỗi bất cẩn hoặc cố ý của Ngân Hàng.

- (e) Bằng việc kết nối, sử dụng và/hoặc tiếp tục sử dụng trang mạng của các Dịch Vụ này và/hoặc sử dụng Tài Sản Máy Tính, Khách Hàng sẽ bồi thường cho các mất mát, tổn thất mà Ngân Hàng phải gánh chịu liên quan tới hoặc phát sinh từ:
- i. Việc sử dụng các Dịch Vụ không đúng hoặc không phù hợp theo hướng dẫn của Ngân Hàng;
  - ii. Bất kỳ Yêu Cầu Của Khách Hàng không đúng thẩm quyền nào (bao gồm Yêu Cầu Của Khách Hàng từ người không có quyền và/hoặc Yêu Cầu Của Khách Hàng 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/ Digital Secure Key) có thể được truyền qua Ngân Hàng Trực Tuyến Cá Nhân hoặc bất kỳ Yêu Cầu Của Khách Hàng không đầy đủ, không chính xác hoặc sai lạc nào;
  - iii. Bất kỳ vi phạm hoặc việc không tuân thủ bất kỳ nội dung Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến 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/ Digital Secure Key của Khách Hàng;
  - iv. 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;
  - v. Khách Hàng sử dụng Tài Sản Máy tính gây hư hỏng, thiệt hại;
  - vi. Sự tin cậy vào bất kỳ nguồn tin nào (ví dụ như các thông tin chứng khoán và tỷ 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 không chịu trách nhiệm về bất kỳ lỗi, chậm trễ hay thiếu sót nào bị gây ra do vượt quá sự kiểm soát của Ngân Hàng hoặc không do lỗi của Ngân Hàng.
- (f) Các định nghĩa hoặc điều khoản không được đề cập trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến sẽ được đọc, giải thích theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.
- (g) Ngân Hàng có quyền sửa đổi, bổ sung Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ có hiệu lực ngay sau khi Ngân Hàng thông báo tại trang web chính thức của Ngân Hàng. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ ngay sau khi các sửa đổi, bổ sung của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến, thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng Sản Phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung và Bản Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ Ngân Hàng Trực Tuyến này.

## **IV. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN TÀI KHOẢN GIAO DỊCH**

Các điều khoản và điều kiện sau đây (“Bản Điều Khoản và Điều Kiện Tài Khoản Giao Dịch”) của Ngân Hàng TNHH Một Thành Viên HSBC (Việt Nam) được áp dụng cho Khách Hàng cá nhân tại các Chi nhánh, các Phòng Giao dịch của Ngân Hàng. Bản Điều Khoản và Điều Kiện Tài Khoản Giao Dịch này được áp dụng cho tất cả các Sản phẩm, Dịch Vụ liên quan đến Tài Khoản Giao Dịch do Ngân Hàng cung cấp. Bản sao các điều khoản và điều kiện đó sẽ được Ngân Hàng cung cấp theo yêu cầu.

### **1. SỬ DỤNG TÀI KHOẢN VÀ DỊCH VỤ**

- 1.1. Khách Hàng đồng ý sử dụng Tài Khoản và Dịch Vụ, Sản Phẩm theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Tài Khoản Giao Dịch này, theo bất kỳ thỏa thuận hay điều khoản và điều kiện bổ sung nào hoặc các hướng dẫn sử dụng Dịch Vụ, Sản Phẩm 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.
- 1.2. Khách Hàng không được sử dụng Tài Khoản, Sản Phẩm, Dịch Vụ cho các giao dịch thanh toán, chuyển khoản, mua hàng hóa dịch vụ và các giao dịch khác không được phép theo quy định của pháp luật hoặc bị cấm. Ngân Hàng có quyền kiểm tra việc sử dụng bất hợp pháp hay bất hợp lệ đối với bất kỳ Tài Khoản, Sản Phẩm, Dịch Vụ nào và có thể đóng hoặc phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số dư đối với Tài Khoản theo quy định của Bản Điều Kiện và Điều Khoản Chung.
- 1.3. Thời gian, địa điểm, phương thức cung cấp sản phẩm: Tài Khoản Giao Dịch được mở dựa trên Đơn Mở Tài khoản Cá Nhân đăng ký từ Quý khách thực hiện thông qua:
  - (a) Đơn đăng ký nộp trực tiếp tại Các Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Ngân Hàng của HSBC trong thời gian hoạt động của HSBC; hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu (trừ các ngày nghỉ lễ), từ 8 giờ sáng đến 17 giờ chiều,); hoặc
  - (b) Đơn đăng ký qua hình thức trực tuyến tại bất cứ thời điểm nào tại Ứng dụng HSBC Việt Nam

### **2. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

- 2.1. Ngân Hàng sẽ sửa đổi, bổ sung bất kỳ quy định nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Tài Khoản Giao Dịch này để phù hợp với các quy định pháp luật liên quan và quy trình nội bộ của Ngân Hàng. Những sửa đổi, bổ sung đó sẽ có hiệu lực ngay sau khi Ngân Hàng thông báo tại trang web chính thức của Ngân Hàng và công khai theo hình thức niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của HSBC. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ ngay sau khi các sửa đổi, bổ sung của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Tài Khoản Giao Dịch có hiệu lực (được quy định tại thông báo của Ngân Hàng) sẽ được xem là sự chấp thuận của Khách Hàng đối với các sửa đổi, bổ sung đó. Trong trường hợp Khách Hàng không chấp thuận với bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Bản Điều Khoản và Điều Kiện Tài Khoản Giao Dịch, thì Khách Hàng có quyền chấm dứt việc sử dụng sản phẩm, Dịch Vụ của Ngân Hàng bằng cách thông báo đến các kênh tiếp nhận thông tin của Ngân Hàng được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Tài Khoản Giao Dịch này.
- 2.2. 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 Tài Khoản Giao Dịch 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 Tài Khoản Giao Dịch, và quyền đóng Tài Khoản hay quyền yêu cầu bồi thường.

- 2.3. Các định nghĩa hoặc điều khoản không được đề cập trong Bản Điều Khoản và Điều Kiện Tài Khoản Giao Dịch sẽ được đọc, giải thích theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.

## **V. PHỤ LỤC: CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG, HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ RỦI RO TỘI PHẠM TÀI CHÍNH VÀ TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ THUẾ**

Các Điều Khoản Và Điều Kiện Về Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng, Hoạt Động Quản Lý Rủi Ro Tội Phạm Tài Chính Và Tuân thủ các quy định pháp luật về thuế (“**Phụ Lục Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng**”) quy định về việc thu thập, sử dụng thông tin Khách Hàng và Người Có Liên Quan cho hoạt động quản lý rủi ro tội phạm tài chính và tuân thủ các quy định pháp luật về thuế.

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

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

- 1.1. Cho các thành viên khác thuộc Tập Đoàn HSBC nhằm mục đích hoạt động, quản lý và tuân thủ;
- 1.2. 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;
- 1.3. HSBC có trách nhiệm với cộng đồng phải tiết lộ thông tin;
- 1.4. HSBC phải tiết lộ thông tin vì mục đích kinh doanh hợp pháp của HSBC hoặc của bên thứ ba;
- 1.5. Việc tiết lộ thông tin được thực hiện có chấp thuận của Khách Hàng; hoặc
- 1.6. 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. THU THẬP THÔNG TIN**

- 2.1. 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) và thông tin Người Có Liên Quan của Khách Hàng.
- 2.2. 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.

### **3. MỤC ĐÍCH THU THẬP THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Việc thu thập, xử lý Thông Tin Khách Hàng được quy định tại Phụ Lục Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý rủi ro và tuân thủ các qui định về phòng, chống tội phạm tài chính, kể cả tuân thủ chính sách pháp luật về thuế. (“**Mục Đích**”).

#### **4. 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:

- 4.1. bất kỳ thành viên nào thuộc Tập Đoàn HSBC;
- 4.2. 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);
- 4.3. 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;
- 4.4. 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);
- 4.5. bất kỳ bên nào được hưởng lợi hoặc chịu rủi ro từ hoặc có liên quan đến các Dịch Vụ, Sản Phẩm;
- 4.6. 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;
- 4.7. bất kỳ bên quản lý quỹ thứ ba nào cung cấp các dịch vụ quản lý tài sản cho Khách Hàng;
- 4.8. bất kỳ bên môi giới nào mà HSBC giới thiệu;
- 4.9. có liên quan đến bất kỳ giao dịch chuyên giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động kinh doanh của HSBC; và
- 4.10. các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc được sự đồng ý của Khách Hàng.

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

- 5.1. 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 tại từng thời điểm, và sẽ phúc đáp bất kỳ yêu cầu nào của HSBC.
- 5.2. 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 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 tại Phụ Lục 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.
- 5.3. Trong phạm vi pháp luật cho phép và phù hợp với Mục Đích, trong trường hợp:
  - a. Khách Hàng không cung cấp Thông Tin Khách Hàng theo yêu cầu hợp lý của HSBC, hoặc

- b. 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
- c. 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:

- i. 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; và/hoặc
- ii. Thực hiện các hành động cần thiết để HSBC hoặc thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC đáp ứng các Nghĩa Vụ Tuân Thủ; và/hoặc
- iii. Tạm khoá (các) Tài Khoản của Khách Hàng; và/hoặc
- iv. 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.

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

- 6.1. HSBC và các thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC 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**").
- 6.2. Hoạt Động Quản Lý Rủi Ro và tuân thủ các qui định về Phòng, chống Tội Phạm Tài Chính bao gồm nhưng không giới hạn: (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, (e) yêu cầu Khách Hàng cung cấp thêm thông tin, chứng từ liên quan đến nguồn gốc của bất kỳ khoản tiền gửi, chuyển khoản hoặc khoản thanh toán nào gửi đến hoặc gửi đi bởi Khách Hàng. Khách Hàng cũng có thể được yêu cầu ký các biểu mẫu của Ngân Hàng liên quan đến các cam kết về nguồn gốc của các khoản thanh toán này.
- 6.3. Trong trường hợp Khách Hàng không chứng minh được các nguồn gốc của bất kỳ các khoản tiền gửi, chuyển khoản hoặc khoản thanh toán nào gửi đến hoặc gửi đi, Ngân Hàng có quyền từ chối việc cung cấp các Sản Phẩm hoặc Dịch Vụ cho Khách Hàng. Khách Hàng cần chủ động



thu xếp các nguồn tiền chứng minh được nguồn gốc để đảm bảo cho các khoản tiền gửi, chuyển khoản hoặc khoản thanh toán để tránh xảy ra các hậu quả không mong muốn.

- 6.4. 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 các thành viên thuộc Tập Đoàn HSBC sẽ không chịu trách nhiệm trước Khách Hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào đối với bất kỳ Tồn 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 hoặc Tội Phạm Tài Chính. Việc trì hoãn, phong tỏa hoặc từ chối bất kỳ khoản tiền gửi, chuyển khoản hoặc 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 không làm thay đổi trách nhiệm của Khách Hàng đối với các nghĩa vụ thanh toán bất kỳ Khoản Tiền Phải Trả nào đối với Ngân Hàng hoặc các bên liên quan.

## **7. TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ THUẾ**

Khách Hàng xác nhận chịu trách nhiệm hoàn toàn trong việc hiểu và tuân thủ các nghĩa vụ về 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/vùng lãnh thổ 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. Pháp luật thuế của một số quốc gia/vùng lãnh thổ 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 không có trách nhiệm đối với các nghĩa vụ thuế của Khách Hàng có thể phát sinh tại bất kỳ quốc gia/vùng lãnh thổ nào, bao gồm bất kỳ quốc gia/vùng lãnh thổ nào có liên quan đến việc mở và sử dụng (các) Tài Khoản và/hoặc các Dịch Vụ được cung cấp bởi HSBC.

## **8. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn hoặc khác biệt nào giữa bất kỳ quy định nào của các Phụ Lục 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, việc thu thập, xử lý Thông Tin Khách Hàng được quy định tại Phụ Lục Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng được quy định Phụ Lục 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.

Các định nghĩa hoặc điều khoản không được đề cập trong Phụ Lục Thu Thập Và Sử Dụng Thông Tin Khách Hàng sẽ được đọc, giải thích theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện Chung.