



Điều khoản và Điều kiện
Terms and Conditions

Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Ngân hàng Điện tử HLB Connect (dành cho khách hàng cá nhân) của Ngân hàng TNHH MTV Hong Leong Việt Nam
Terms and Conditions for HLB Connect Digital Banking Service (for Individuals) of Hong Leong Bank Vietnam Limited

Việc sử dụng và truy cập vào Dịch Vụ Ngân Hàng Điện Tử HLB Connect của Quý Khách phải tuân theo các Điều khoản và Điều kiện sau đây.

Your use and access to your HLB Connect Digital Banking Service shall be subject to the following Terms and Conditions.

1. Quy định chung

General

Các Điều khoản và Điều kiện này áp dụng cho tất cả các kênh truy cập HLB Connect từ ngân hàng trực tuyến, và các thiết bị điện tử di động có hệ điều hành bao gồm nhưng không giới hạn iOS, Android hay bất kỳ hệ điều hành điện tử nào mà Ngân hàng TNHH MTV Hong Leong Việt Nam liên kết Ứng Dụng HLB Connect trong từng thời kỳ.

These Terms and Conditions are applicable to all access of HLB Connect from online banking, and mobile electronic device having operation system platform including but not limited to iOS, Android or any electronic operating system platform which is linked to HLB Connect of Hong Leong Bank Vietnam Limited for its customers using.

2. Định nghĩa và Giải thích

Definitions and Interpretation

2.1 Định nghĩa

Definition

Trong bản Điều khoản và Điều kiện này, các định nghĩa sau được áp dụng trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác:
The following terms and expressions shall have the meanings assigned to them unless the context otherwise requires:

2.1.1 “**Khách Hàng**” hoặc “**Quý Khách**” nghĩa là khách hàng cá nhân đăng ký Dịch vụ Ngân hàng Điện tử HLB Connect.

“Customer” or “you” means the individual customers who register HLB Connect Digital Banking Service.

2.1.2 “**Dịch vụ Ngân hàng Điện tử HLB Connect**” hay “**HLB Connect**” nghĩa là dịch vụ ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác do HLBVN cung cấp trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch điện tử, không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại các đơn vị chấp nhận thanh toán qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán, qua Mã phản hồi nhanh (Quick Response Code - QR Code) hiển thị từ phía khách hàng. Dịch vụ Ngân hàng Điện tử HLB Connect bao gồm Ngân hàng Trực Tuyến HLB Connect, Ứng Dụng HLB Connect hoặc bất kỳ phương tiện điện tử khác do HLBVN quy định theo từng thời kỳ và phù hợp với các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Ngân hàng Điện tử HLB Connect.

“HLB Connect Digital Banking Service” or “HLB Connect” means banking services and other services provided online by HLBVN for customers to conduct electronic transactions, excluding direct transactions at units accepting payment via points of sale terminals (POS) or Quick Response Code (QR Code) displayed by customers. HLB Connect Digital Banking Service includes HLB Connect Online Banking, HLB Connect App or any other electronic device as HLBVN’s description from time to time and in accordance with the Terms and Conditions of HLB Connect Digital Banking Service.

2.1.3 “**Ngân hàng Trực Tuyến HLB Connect**” nghĩa là dịch vụ ngân hàng điện tử do HLBVN cung cấp, cho phép Quý Khách thực hiện các giao dịch ngân hàng trực tuyến trên thiết bị điện tử thông qua website www.hongleongconnect.com.vn của HLBVN.

“HLB Connect Online Banking” means the internet banking services provided by HLBVN to enable you to perform banking transactions on electronic device through the internet browser www.hongleongconnect.com.vn of HLBVN.

- 2.1.4 “**Ứng Dụng HLB Connect**” nghĩa là ứng dụng ngân hàng di động do HLBVN cung cấp cho Quý Khách thực hiện các giao dịch ngân hàng trên thiết bị di động thông minh của mình (loại có hỗ trợ cài đặt Ứng Dụng HLB Connect) thông qua Ứng dụng HLB Connect.

“HLB Connect App” means the mobile banking application provided by HLBVN to enable you to perform banking transactions on your mobile device (which is allowed to install HLB Connect Digital Banking Application) through HLB Connect App.

- 2.1.5 “**HLBVN**” nghĩa là Ngân Hàng Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên Hong Leong Việt Nam và bao gồm tất cả các bên kế thừa và nhận chuyển nhượng các quyền và nghĩa vụ của HLBVN.

“HLBVN” means Hong Leong Bank Vietnam Limited and includes all its successors-in-title and assigns in respect of rights and obligations of HLBVN.

- 2.1.6 “**Tài Khoản Ngân Hàng**” là tất cả các tài khoản ngân hàng (bao gồm nhưng không giới hạn tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản vay) của Khách Hàng mở tại HLBVN, được phép liên kết với Dịch Vụ Ngân hàng Điện Tử HLB Connect bất cứ lúc nào và trong từng thời kỳ. Tài Khoản Ngân Hàng sẽ tham chiếu đến một hoặc nhiều tài khoản tùy vào ngữ cảnh yêu cầu.

“Banking Account” means all banking accounts (including but not limited payment account, deposit account and loan account) which you had with HLBVN, linked to HLB Connect Digital Banking Service at any time and from time to time. The Banking Account shall refer to one or more accounts as the context shall require.

- 2.1.7 “**Tài Khoản HLB Connect**” là tài khoản đăng nhập HLB Connect do HLBVN cấp cho Quý Khách để đăng nhập HLB Connect. Bao gồm Tên đăng nhập và mật khẩu.

“HLB Connect Account” means the login account to HLB Connect granted to customer by HLBVN for accessing to HLB Connect including Username and Password.

- 2.1.8 “**Tên Đăng Nhập**” là tên đăng nhập HLB Connect, được lựa chọn hoặc tạo ra bởi Quý Khách bao gồm các ký tự chữ và số trong quá trình Đăng Ký hoặc Thiết Lập Lại Tài Khoản HLB Connect.

“Username” means a name for using HLB Connect selected or created by you comprising of alphanumeric characters during the Registration or the Reset of your HLB Connect Account.

- 2.1.9 “**Mật Khẩu**” là mật khẩu truy cập HLB Connect, bao gồm các ký tự chữ và số được tạo ra bởi Quý Khách theo quy tắc do HLBVN quy định khi Đăng Ký hoặc khi Thiết Lập Lại Tài Khoản HLB Connect.

“Password” means access password to your HLB Connect Account, including alphanumeric characters created by you as rules provided by HLBVN during the Registration or Reset HLB Connect Account.

- 2.1.10 “**Mã Kích Hoạt**” là chuỗi gồm các ký tự chữ và số được HLBVN cấp khi Quý Khách thực hiện mở Tài Khoản Ngân Hàng tại chi nhánh của HLBVN, là yêu cầu cần thiết để Đăng ký hoặc Thiết lập lại HLB Connect trong trường hợp Quý Khách lựa chọn phương thức dùng số Tài Khoản Ngân Hàng để Đăng Ký hoặc Thiết Lập Lại Tài Khoản HLB Connect.

“Activation Code” is list of alphanumeric characters issued to you by HLBVN where you opened Banking Account at HLBVN branches as required for your Registration or the Reset of HLB Connect Account where you choose the Banking Account number option for Registration or Reset HLB Connect Account.

- 2.1.11 “**Mã OTP**” (One Time Password)/ “**Mã SmartOTP**” – là một mã xác nhận giao dịch được gửi qua điện thoại di động đối với Mã OTP hoặc gửi qua thiết bị đăng ký đối với Mã SmartOTP để cung cấp lớp bảo vệ thứ hai cho các Giao dịch trực tuyến, ngoài Tên đăng nhập và Mật Khẩu. Quý Khách phải nhập Mã OTP hoặc Mã SmartOTP trong thời hạn quy định để thực hiện Giao Dịch Trực Tuyến.

“OTP” (One Time Password)/ “SmartOTP” which is a transaction confirmation code sent via mobile phone in case of OTP or via device registered for SmartOTP in case of SmartOTP to provide a second layer of protection for Online Transaction in addition to Username and Password. It is required to enter OTP or SmartOTP within specific time to perform the Online Transaction.

- 2.1.12 “**Đăng Ký**” là việc Khách Hàng đăng ký Tài Khoản HLB Connect.

“Registration” means the process of registering HLB Connect Account.

2.1.13 “**Thiết Lập Lại Tài Khoản HLB Connect**” nghĩa là sự thay đổi Thông Tin Bảo Mật của Quý Khách để truy cập HLB Connect khi Quý Khách có nhu cầu thay đổi hoặc quên Thông Tin Bảo Mật hoặc khi Quý Khách muốn kích hoạt lại Tài khoản HLB Connect đã chuyển sang trạng thái không hoạt động sau ba (3) tháng không đăng nhập/sử dụng.

“Reset HLB Connect Account” means change of your Security Codes to access HLB Connect should you want to change or forget your Security Codes or when you want to reactivate your HLB Connect Account which has become dormant after three (3) months of in-active/un-utilizing.

2.1.14 “**Thông Tin Bảo Mật**” nghĩa là các thông tin được sử dụng để nhận dạng Quý Khách khi Quý Khách truy cập và sử dụng HLB Connect bao gồm Tên Đăng Nhập, Mật Khẩu, Mã OTP, Mã Kích Hoạt, Mã Xác Thực Sinh Trắc Học và bất kỳ Thông Tin Bảo Mật nào khác mà HLBVN có thể ban hành trong từng thời kỳ.

“Security Codes” means the security credentials used to identify you when you access and utilize HLB Connect comprising of the Username, Password, OTP, Activation Code, Connect Biometric Authentication and any other Security Codes as HLBVN may issue from time to time.

2.1.15 “**Giao Dịch Trực Tuyến**” nghĩa là các giao dịch thực hiện từ Tài Khoản Ngân Hàng thông qua HLB Connect.

“Online Transaction” means transactions performed by Banking Account through HLB Connect.

2.1.16 “**Mã CAPTCHA**” (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) là một phép thử hoàn toàn tự động được dùng trong máy tính để phân biệt máy tính với con người, đây là một phần của bảo mật trực tuyến để đăng ký HLB Connect.

“CAPTCHA Code” (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) means a random automatic test applied in computer to distinguish computer with human, this is part of HLB Connect’s online security to register HLB Connect.

2.1.17 “**Xác Thực Sinh Trắc Học**” là dịch vụ mà:

“Biometric Authentication” means the service which:

(a) chmeans the service which: lic Turing test to tell Computers and Humans Apart) means a random automatic test applied in computer to distinguish c
is only available for customer using smart phone or such other equivalent electronic device (“Mobile Device”) which employs either:

(i) Nhận dạng vân tay; và/hoặc
fingerprint identification; and/or

(ii) Nhận dạng khuôn mặt.
facial identification.

và/And

(b) cho phép Quý Khách truy cập HLB Connect bằng cách sử dụng:
enables you to gain access to HLB Connect by using either:

(i) Thông tin dấu vân tay của Quý Khách đã lưu trên Thiết Bị Di Động của Quý Khách (“Vân Tay”); hoặc
your fingerprint which has been stored on your Mobile Device (“Fingerprint”); or

(ii) Thông tin Nhận dạng khuôn mặt của Quý Khách đã được lưu trữ trên Thiết Bị Di Động của Quý Khách (“Khuôn Mặt”).
your facial identification which has been stored on your Mobile Device (“Face”).

là một tùy chọn đăng nhập đơn giản, và Nhận dạng Vân Tay hay Nhận dạng Khuôn Mặt của Quý Khách (“Nhận Dạng Sinh Trắc Học”), tùy theo từng trường hợp, cùng với Xác thực (như được định nghĩa tại Điều 5.9.2 (a) Điều Kiện và Điều Khoản này) sẽ tạo thành một trong các Mã Bảo Mật để xác thực Quý Khách nhằm hỗ trợ Quý Khách thực hiện giao dịch thông qua HLB Connect.
as a simplified sign-in option, and your Fingerprint Identification or Face Identification (“Biometric Identification”), as the case may be, together with the Biometric Authentication (as defined in Clause 5.9.2 (a) herein) shall form one of your Security Codes by which HLBVN identifies you for the purpose of enabling you to transact through HLB Connect.

và/And

- (c) cho phép Quý Khách thực hiện các giao dịch mà theo quy định phải xác thực thông qua Nhận Dạng Sinh Trắc Học.
enables you to proceed transactions which must be authenticated via Biometric Identification in accordance with laws.
- 2.1.18 “**Chỉ Thị**” nghĩa là bất kỳ chỉ thị được Khách Hàng đưa ra cho HLBVN thông qua HLB Connect hoặc thông qua bất kỳ Kênh Truyền thông được Chấp thuận bằng cách sử dụng Thông Tin Bảo Mật.
“Instructions” mean any instruction given by you to HLBVN using the Security Codes through HLB Connect or through any Approved Communication Channel.
- 2.1.19 “**Chuyển Khoản Nhanh**” là dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng thực hiện trên HLB Connect được HLBVN cung cấp phối hợp với Công ty cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (Napas) cho phép thực hiện ngay lập tức giao dịch chuyển tiền từ tài khoản thanh toán của Quý Khách tại HLBVN sang tài khoản tại ngân hàng khác trong hệ thống Napas thông qua số Thẻ ATM/Ghi nợ hoặc số tài khoản.
“Instant Transfer” is inter-bank transfer service through HLB Connect provided by HLBVN in collaboration with National Payment Corporation of Vietnam (Napas) to allow instant money transfers from the payment account to another account at other banks in the Napas system by using ATM/Debit Card number or account number.
- 2.1.20 “**Thông Báo XLDLCN**” có nghĩa là Thông báo về việc bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân (bao gồm các sửa đổi, bổ sung và thay thế trong từng thời kỳ) được HLBVN ban hành liên quan đến các chính sách, nguyên tắc và quy định của HLBVN về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân. Thông Báo XLDLCN phải được đọc cùng với và là một bộ phận đính kèm, không tách rời của văn bản này và các hợp đồng/ thỏa thuận được xác lập giữa Quý Khách và HLBVN trong từng thời kỳ. Nội dung chi tiết của Thông Báo XLDLCN có thể được tải về hoặc xem trực tiếp bằng cách truy cập vào phần “Quản trị công ty” trên website (www.hlbank.com.vn) của HLBVN.
“PDPS Notice” means the Notice on personal data processing and security (including amendments, supplements and replacement from time to time) issued by HLBVN in relation to policies, principles and regulations of HLBVN on the protection and processing of personal data. The PDPS Notice must be read together with and form as an integral part of this letter and agreements made between you and HLBVN from time to time. The details of the PDPS Notice can be downloaded or directly viewed by accessing the “Corporate Governance” section on HLBVN’s website (www.hlbank.com.vn).
- 2.1.21 “**Kênh Truyền Thông Được Chấp thuận**” nghĩa là các kênh truyền tải thông tin (bao gồm nhưng không giới hạn điện thoại, thư điện tử hoặc bất kỳ phương tiện điện tử nào có thể được HLBVN chấp thuận trong từng thời kỳ và đòi hỏi xác thực bằng các thông tin bảo mật cần thiết quy định cho kênh truyền tải thông tin tương ứng mà Quý Khách có thể sử dụng để gửi Chỉ Thị đến HLBVN.
“Approved Communication Channel” means the communication channels (including but not limited to the telephone, email or any electronic means as may be approved by HLBVN from time to time and which requires authentication with the requisite security codes prescribed for the respective communication channel) which you may use to issue Instructions to HLBVN.
- 2.1.22 “**Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng**” là trung tâm thực hiện các dịch vụ chăm sóc, hướng dẫn và giải đáp các thắc mắc của khách hàng của HLBVN qua tổng đài điện thoại số 1900 633 068, hoạt động 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần.
“Contact Center” is center to perform serving, guiding and responding your question via telephone number 1900 633 068, operating 24 hours per day and 7 days per week.
- 2.1.23 “**Tổ Chức Liên Kết**” nghĩa là bất kỳ tổ chức, công ty, tập đoàn hay tổ chức có thể cung cấp sản phẩm, dịch vụ, nội dung hoặc thông tin về HLB Connect cho HLBVN trong từng thời kỳ.
“Affiliates” means any entity, company, corporation or institution which may offer products, services, content or information on HLB Connect from time to time.

- 2.1.24 “**Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Mạng Di Động**” hay “**Nhà Mạng Di Động**” nghĩa là bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ mạng viễn thông đã đăng ký cung cấp dịch vụ điện thoại di động.
“Mobile Network Service Provider” or “Mobile Network” means any of the registered telecommunication network service providers providing mobile phone services.
- 2.1.25 “**Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Mạng**” hay “**Nhà Mạng**” nghĩa là bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Internet hoặc nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến thương mại có cung cấp kết nối Internet.
“Network Service Provider” or “Network Provider” means any internet service provider or commercial online service provider providing connection to the internet.
- 2.1.26 “**Ngày Làm Việc**” nghĩa là một ngày mà HLBVN mở cửa giao dịch tại Việt Nam, trừ những ngày nghỉ của HLBVN, của Nhà nước và ngày nghỉ lễ khác trong từng trường hợp. Thời gian giao dịch của HLBVN trong từng thời kỳ được thông báo trên trang web và/hoặc niêm yết tại chi nhánh của HLBVN.
“Business Day” means a day on which HLBVN is opened for business in Vietnam, as the case may be, except for public, bank holidays or other holidays. Transaction time of HLBVN will be posted on HLBVN website and/or at branches from time to time.
- 2.1.27 “**Hướng Dẫn Sử Dụng**” là (các) bản hướng dẫn thao tác được HLBVN lập ra nhằm hỗ trợ người dùng sử dụng HLB Connect.
“User Guide” means the user manual guideline(s) prepared by HLBVN intended to give assistance to customers using HLB Connect.
- 2.1.28 “**Câu Hỏi Thường Gặp**” (FAQ) nghĩa là các câu hỏi thường gặp liên quan đến quá trình đăng ký và thực hiện các giao dịch ngân hàng thông qua Hong Leong Connect. FAQ có sẵn trên trang web của HLB Connect tại www.hongleongconnect.com.vn và Ứng Dụng HLB Connect.
“FAQ” means the frequently asked questions pertaining to registration and banking transaction matters through HLB Connect. The FAQ are available on HLB Connect website at www.hongleongconnect.com.vn and HLB Connect App.
- 2.1.29 “**Điều Khoản và Điều Kiện**” nghĩa là các điều khoản và điều kiện này của Dịch vụ Ngân hàng Điện Tử HLB Connect trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác, bao gồm bất kỳ sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc xóa bỏ được thực hiện trong từng thời kỳ và sẽ tham chiếu đến các điều khoản và điều kiện áp dụng tại thời điểm đó.
“Terms and Conditions” means these terms and conditions for HLB Connect Digital Banking Service unless the context requires otherwise and includes any amendments, additions, variations or deletions made from time to time and shall refer to the terms and conditions prevailing at that time.

2.2 Giải thích *Interpretation*

Các từ ngữ có nghĩa số ít sẽ bao gồm cả số nhiều và ngược lại. Trong trường hợp có hai người trở lên bao gồm trong thuật ngữ “Quý Khách” hoặc “Khách Hàng”, những chỉ thị, thỏa thuận, cam kết, nghĩa vụ thể hiện được phát hành hoặc do hoặc được thực hiện bởi một người, sẽ được coi là đã được ban hành hoặc được thực hiện và ràng buộc tất cả những người với trách nhiệm liên đới và riêng biệt.

Words importing the singular shall include the plural and vice versa. Where there are two or more persons comprised in the term “You” or “Customer”, instructions, agreements, undertakings, obligations expressed to be issued or given by or made by one person, shall be deemed to have been issued or given by or made by and binding upon such persons jointly and severally.

3. Điều kiện và Đăng ký HLB Connect *Eligibility and Registration for HLB Connect*

- 3.1. Quý Khách đang là khách hàng hiện tại của HLBVN và có một Tài Khoản Ngân Hàng đang hoạt động hoặc là khách hàng mới đăng ký Thẻ Visa Ghi nợ Hong Leong.
Existing HLBVN customer and has an active Banking Account with HLBVN or new customer applies for Hong Leong Visa Debit card.
- 3.2. HLBVN có toàn quyền quyết định việc chấp nhận hoặc từ chối đăng ký của Quý Khách mà không cần phải nêu lý do và/hoặc không cần phải đáp ứng bất kỳ yêu cầu thông tin nào.

HLBVN has the sole and absolute discretion to accept or reject your registration without having to disclose its reason for doing so and/or to respond to any request for information.

- 3.3. Khách Hàng có thể tùy chỉnh việc truy vấn các Tài Khoản Ngân Hàng trên HLB Connect mà Quý Khách là chủ tài khoản và/hoặc đồng chủ tài khoản, tuy nhiên nếu Tài Khoản Ngân Hàng là tài khoản chung, thì không được thực hiện bất kỳ giao dịch nào đối với Tài Khoản Ngân Hàng.

You are able to customize your Banking Account(s) settings on HLB Connect which you are the account holder and/or joint account holder, however you could not perform any transaction with the jointly Banking Account (if any).

**4. Thiết bị máy tính/thiết bị điện tử cá nhân và kết nối mạng Internet/Điện thoại di động
Computer Terminals/Personal Electronic Devices and Internet/Mobile Network Access**

- 4.1. Quý Khách hoàn toàn chịu trách nhiệm:

You are solely responsible:

- (a) Đảm bảo rằng các thiết bị máy tính và/hoặc các thiết bị điện tử cá nhân và phần mềm, phần cứng liên quan đáp ứng được các thông số kỹ thuật và các cấu hình cần thiết được quy định bởi HLBVN trong từng thời kỳ;

To ensure that the computer terminal and/or personal electronic devices and related software and hardware meet the required specifications and configurations as may be specified by HLBVN from time to time;

- (b) Đối với việc cài đặt, bảo trì và bảo mật của thiết bị máy tính và/hoặc các thiết bị điện tử cá nhân của Quý Khách, phần cứng và phần mềm liên quan (bao gồm cả phần mềm trình duyệt Internet) và việc kết nối Internet/dữ liệu được sử dụng để truy cập HLB Connect, bao gồm nhưng không giới hạn các yêu cầu sau:

For the installation, maintenance and security of your computer terminal and/or personal electronic devices, related hardware and software (including the internet browser software) and internet/data connection used to access the HLB Connect, including but not limited to requirements on:

- (i) Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm Ứng dụng HLB Connect; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch;

Fully installing security patches for operating systems and HLB Connect App software; considering installing anti-malware software and updating the latest malware signatures on the personal devices used for transactions;

- (ii) Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm Ứng dụng HLB Connect, phần mềm tạo OTP;

Not using unlocked mobile equipment to download and use HLB Connect App software or OTP generator software;

- (iii) Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc trên các thiết bị điện tử;

Not installing strange software, unlicensed software, or software of unknown origin;

và theo đó, HLBVN sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc chi phí nào mà Quý Khách hoặc bất kỳ bên thứ ba phải chịu do bất kỳ sự chậm trễ, thất bại, gián đoạn, trục trặc hoặc xâm nhập nào đối với những nội dung liệt kê nêu trên.

and accordingly, HLBVN shall not be responsible for any loss, damage or expense incurred by you or any third party from any delay, failure, disruption, malfunction or intrusion to the above.

- 4.2. Việc truy cập của Quý Khách vào trang web của HLBVN và HLB Connect thông qua Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Mạng sẽ phải chịu sự chi phối của các điều khoản và điều kiện của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Mạng.

Your access to HLBVN's website and HLB Connect through a Network Service Provider will be dependent on the terms and conditions of the Network Service Provider.

- 4.3. Mã OTP hoặc SmartOTP sẽ được cung cấp đến Quý Khách theo yêu cầu của Quý Khách thông qua Nhà Mạng Di Động hoặc Nhà Mạng tương ứng và sẽ phụ thuộc vào các điều khoản và điều kiện của các Nhà Mạng Di Động/Nhà Mạng. HLBVN không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc chi phí nào phát sinh

đối với Quý Khách hoặc bất kỳ bên thứ ba nào do bất cứ sự chậm trễ, thất bại, gián đoạn, trục trặc hoặc xâm nhập nào liên quan đến việc cung cấp Mã OTP/SmartOTP nêu trên.

The provision of the OTP or SmartOTP upon your request is sent to you through the Mobile Network or the Network Provider respectively and will be dependent on the terms and conditions of the Mobile Network/Network Provider. HLBVN shall not be responsible for any loss or expense incurred by you or any third party from any delay, failure, disruption, malfunction or intrusion to the provision of OTP/SmartOTP above.

5. Quyền truy cập HLB Connect *Gaining Access to HLB Connect*

5.1 Đăng ký HLB Connect *Registration of HLB Connect*

- (a) Đối với khách hàng hiện tại của HLBVN, Quý Khách truy cập vào trang web www.hongleongconnect.com.vn, hoặc tải Ứng Dụng HLB Connect về để tiến hành đăng ký HLB Connect bằng số Tài khoản Ngân Hàng như sau:

For existing customer of HLBVN, you access to website www.hongleongconnect.com.vn, or download HLB Connect App to register HLB Connect using your Banking Account number as below:

Bước 1: Quý Khách chọn một Tài khoản Ngân Hàng, nhập số Tài Khoản Ngân Hàng, Mã kích hoạt, số căn cước công dân (CCCD)/Hộ chiếu, Mã CAPTCHA (nếu có) và Mã OTP để xác thực thông tin;
Step 1: *You will be required to select a Banking Account type, enter the Banking Account number, Activation Code, Passport/Citizen Identity (ID) Number, CAPTCHA code (if any) and OTP to verify information.*

Bước 2: Tạo Tên đăng nhập và Mật Khẩu
Step 2: *Create your Username and Password.*

Bước 3: Đọc và chấp thuận các Điều khoản và Điều kiện này.
Step 3: *Read and accept these Terms and Conditions.*

Bước 4: Quý Khách có thể lựa chọn đăng nhập bằng Xác Thực Sinh Trắc Học, nếu có. Nếu không, bấm bỏ qua bước này để tiếp tục hoàn tất đăng ký.
Step 4: *You may select login by Biometric Authentication (if any). If not, please skip this step to complete the registration.*

Trường hợp đăng ký thành công thông qua trang web www.hongleongconnect.com.vn, Quý Khách sẽ nhận được thông báo về các hạn mức giao dịch trực tuyến hàng ngày/hàng tháng trên màn hình xác nhận của HLB Connect.

Once successful registration via website www.hongleongconnect.com.vn, you will be notified of the default daily/monthly online transaction limits through HLB Connect on the acknowledgment screen.

- (b) Đối với các khách hàng mới, việc Đăng ký HLB Connect được thực hiện đồng thời với quá trình đăng ký mở tài khoản và thẻ Visa Ghi nợ Hong Leong (tùy chọn) theo các bước như sau:
For new customer, the Registration of HLB Connect App is performed together with registration for account and Hong Leong Visa Debit Card by these steps:

Thứ tự No.	Mô tả trình tự Step description
1	Quý Khách chọn “Bắt đầu ngay” và chọn “Mở tài khoản ngay”, điền địa chỉ email và nhập mã OTP được gửi đến địa chỉ email của Quý khách. <i>Select “Start now” and choose “Open bank account”, key in your email address and input OTP which is sent to your email.</i>
2	Trả lời các câu hỏi về CCCD, FATCA, tình trạng cư trú tại Việt Nam và thỏa thuận pháp lý theo yêu cầu rồi nhấn “Tiếp tục”. <i>Answer questions on Citizen ID, FATCA, resident status in Vietnam and Legal agreement question as requested then select “Next”.</i>
3	Chụp hai mặt CCCD và tự chụp ảnh chân dung theo yêu cầu, sau đó kiểm tra các thông tin cá nhân của Quý khách được khởi tạo từ hình chụp, điền giới tính, tình

	trạng hôn nhân và nhấn “Tiếp tục”. <i>Take front and back of Citizen ID and selfie, after that you verify your information which have been captured and generated by OCR, fulfill your gender information and marital status then select “Next”.</i>
4	Điền các thông tin về các địa chỉ cư trú, chọn địa chỉ nhận thẻ và nhấn “Tiếp tục”. <i>Input permanent, current address and delivery address then select “Next”.</i>
5	Điền nghề nghiệp, chức danh, lĩnh vực, Thu nhập hàng năm và Mã số thuế rồi nhấn “Tiếp tục”. <i>Fulfill required information: occupation, title and industry, Annual Income and Tax code then select “Next”.</i>
6	Đăng ký tài khoản HLB Connect bằng cách tạo Tên đăng nhập, Mật Khẩu theo quy định, số điện thoại di động đăng ký tài khoản HLB Connect rồi nhấn “Tiếp tục”. <i>Register HLB Connect Account by creating username, password and register mobile number, create tag name then select “Next”.</i>
7	Quý khách sẽ nhận được màn hình tóm tắt các thông tin đăng ký để điều chỉnh hoặc nhấn gửi ngay nếu thông tin đã hoàn chỉnh. <i>You will receive a summary page for your review and send (Open now)</i>
8	Đọc và chấp thuận bản Điều khoản và Điều kiện Chung về Tài khoản, Thẻ Visa Ghi nợ Hong Leong, Thông Báo XLDLCN và Điều khoản và Điều kiện này, sau đó tải Bản Đề nghị mở tài khoản để lưu trữ. <i>Read and accept these Terms and Conditions, General Terms and Conditions of Account, Hong Leong Visa Debit Card Terms and Conditions, PDPD Notice then download the Application Form and read it</i>
9	Điền Mã OTP được gửi qua số điện thoại di động của Quý khách để đăng ký. <i>Enter OTP which is sent to your mobile phone number to submit the Registration.</i>

Sau khi hoàn tất việc mở tài khoản cũng như Thẻ ghi nợ, Quý Khách có thể đăng nhập vào tài khoản HLB Connect của Quý Khách bằng cách sử dụng Tên đăng nhập và Mật Khẩu hoặc Xác Thực Sinh Trắc Học đã thiết lập.

After completion of account and card opening, you can login to your HLB Connect Account by using the registered Username and Password or registered Biometric Authentication.

- 5.2 Quý Khách có thể tải và cài đặt Ứng Dụng HLB Connect trên tối đa một (1) Thiết Bị Di Động.
You may download and install HLB Connect App on one (1) Mobile Device in maximum.
- 5.3 Quý Khách có thể gỡ bỏ Ứng Dụng HLB Connect trên bất kỳ Thiết Bị Di Động nào của Quý Khách theo các cách sau đây:
You may de-register HLB Connect App from any of your Mobile Devices through any of the following modes:
- (a) Tự gỡ bỏ – Quý Khách đăng nhập vào Ứng Dụng HLB Connect để gỡ bỏ Ứng Dụng HLB Connect khỏi Thiết Bị Di Động bất kỳ theo sự lựa chọn của Quý Khách.
Self de-registration – you are required to login to HLB Connect App to uninstall HLB Connect App from any registered Mobile Device.
 - (b) Liên hệ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng để yêu cầu gỡ bỏ Ứng Dụng HLB Connect trên bất kỳ Thiết Bị Di Động nào của Quý Khách.
Contact to Contact Center to request for the de-registration of HLB Connect App from any your Mobile Device.
 - (c) Gửi thư – Quý Khách đăng nhập vào HLB Connect và gửi thư cho HLBVN yêu cầu gỡ bỏ Ứng Dụng HLB Connect trên bất kỳ Thiết Bị Di Động nào của Quý Khách.
Message – you are required to login to HLB Connect and send us a message to request for de-registration of HLB Connect App from any your Mobile Device.
- 5.4 Tài khoản HLB Connect sẽ chuyển sang trạng thái không hoạt động nếu Quý Khách không đăng nhập và/hoặc sử dụng trong khoảng thời gian ba (3) tháng liên tục. Nhằm đảm bảo an toàn, trường hợp Tên đăng nhập và/hoặc Mật khẩu bị nhập sai ba (3) lần, hoặc Mã OTP/Mã SmartOTP bị nhập sai chín (9) lần, Tài khoản HLB Connect sẽ bị tạm khóa.

HLB Connect Account will become dormant if there is no login activity and/or utilization within a 3-consecutive month period. For the purpose of security, the HLB Connect Account will be blocked if the Username and/or Password was keyed in wrongly for three (3) times, or the OTP/SmartOTP was input wrongly for nine (9) times.

5.5 Thiết lập lại HLB Connect

Reset HLB Connect

- (a) Quên hoặc thay đổi Tên đăng nhập hoặc Mật Khẩu
Forgot or changed Username or Password

Quý Khách được yêu cầu thiết lập lại hoặc thay đổi Tên đăng nhập hoặc Mật Khẩu của Quý Khách bằng các cách tương tự như khi Đăng ký tại khoản 5.1 (a).
You are required to reset or change your Username or Password by performing the same process as Registration in Clause 5.1 (a).

- (b) Tài khoản HLB Connect bị tạm khóa/không hoạt động
HLB Connect Account in dormant/block status

Quý Khách cần kích hoạt Tài khoản HLB Connect đang ở trạng thái Tạm khóa/không hoạt động bằng cách liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng hoặc đến bất kỳ Chi nhánh nào của HLBVN để cập nhật trạng thái tài khoản, sau đó Quý Khách có thể thiết lập lại Tài khoản HLB Connect bằng các cách tương tự như khi Đăng ký tại khoản 5.1 (a).
You are required to reactivate your HLB Connect Account in dormant/blocked status by contact our Contact Center or any Branch of HLBVN for our support to update Banking Account status then you can reactivate HLB Connect Account by performing the same process as Registration in Clause 5.1 (a).

- 5.6 Quý Khách đồng ý rằng HLBVN sử dụng Thông Tin Bảo Mật của Quý Khách để định danh Quý Khách, và xác nhận rằng Quý Khách phải giữ an toàn và bảo mật tất cả các Thông Tin Bảo Mật của Quý Khách, không chia sẻ Thông Tin Bảo Mật và thiết bị lưu trữ các thông tin này cho bất kỳ ai, đồng thời luôn thực hiện các biện pháp quản lý hợp lý để ngăn chặn việc truy cập và/hoặc sử dụng trái phép các Thông Tin Bảo Mật này.

You agree that HLBVN uses your Security Codes to identify you and acknowledge that you must keep all your Security Codes secure, do not share Security Codes and the devices that store such information to any person, and always exercise reasonable care to prevent unauthorised access and/or use.

- 5.7 HLBVN có quyền vô hiệu hóa Thông Tin Bảo Mật của Quý Khách mà không bắt buộc phải cung cấp bất kỳ thông báo trước hoặc giải thích và từ chối việc thay đổi Thông Tin Bảo Mật mà không cần đưa ra bất kỳ lý do gì.

HLBVN reserves the right to invalidate your Security Codes without being obliged to offer any prior notice or explanation and to refuse the replacement of the Security Codes without assigning any reason.

- 5.8 Một khi Quý Khách đã đăng nhập vào Tài khoản HLB Connect, Quý Khách không được rời khỏi thiết bị đang sử dụng để truy cập HLB Connect vào bất kỳ thời điểm nào hoặc cho người khác sử dụng thiết bị này cho đến khi Quý Khách đã hoàn tất việc đăng xuất. Quý Khách có trách nhiệm đảm bảo rằng Quý Khách đã hoàn tất việc đăng xuất vào cuối mỗi phiên giao dịch.

Once you have logged on to HLB Connect Account, you must not leave the device which you are using to access HLB Connect at any time or let anyone else to access it until you have properly logged off. You are responsible for ensuring that you have properly logged off at the end of each session.

5.9 Xác Thực Sinh Trắc Học

Connect Biometric Authentication

5.9.1 Dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học

Biometric Authentication function

- (a) Dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học bao gồm hai loại:
Biometric Authentication Services shall include two types:
- (i) Xác Thực Sinh Trắc Học cho mục đích đăng nhập Tài Khoản HLB Connect;
Biometric Authentication for login into your HLB Connect Account;

- (ii) Xác Thực Sinh Trắc Học để thực hiện giao dịch trực tuyến trên Ứng Dụng HLB Connect.
Biometric Authentication for transactions on HLB Connect App.
- (b) Để sử dụng dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học, Quý Khách cam kết và xác nhận rằng:
To use the Biometric Authentication function, you hereby undertake and confirm that:
- (i) Quý Khách là người dùng hợp lệ của Tài Khoản HLB Connect;
You are the registered user of HLB Connect Account;
 - (ii) Quý Khách đã cài đặt thành công Ứng Dụng HLB Connect trên Thiết Bị Di Động của Quý Khách;
You have installed HLB Connect App on your Mobile Device;
 - (iii) Quý Khách đã đăng ký thành công Tài Khoản HLB Connect trên Thiết Bị Di Động của Quý Khách;
You have registered successfully HLB Connect Account on your Mobile Device;
 - (iv) Quý Khách đã đăng ký thành công Nhận Dạng Sinh Trắc Học của Quý Khách trên Thiết Bị Di Động của Quý Khách;
You have registered successfully your Biometric Identification on your Mobile Device;
- (c) Kích hoạt/hủy Xác Thực Sinh Trắc Học để đăng nhập Tài Khoản HLB Connect:
Activate/cancel Biometric Authentication for login into your HLB Connect Account:
- (i) Để kích hoạt dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học cho mục đích đăng nhập, trước tiên Quý Khách phải đăng nhập vào Ứng Dụng HLB Connect, truy cập danh mục “Bảo mật” và chọn “Quản lý bảo mật nhận dạng” và mở “Xác thực bảo mật nhận dạng”.
To activate the Biometric Authentication of HLB Connect, firstly you must login into HLB Connect App, then go to “Security” menu and select “Manage Biometric” and turn on “Login using device biometrics”.
 - Dành cho thiết bị iOS: Chạm vào Vân Tay hoặc Khuôn Mặt để mở khóa Thiết Bị Di Động của Quý Khách.
For iOS devices: Using fingerprint or Face to unblock your Mobile Device.
 - Dành cho thiết bị Android: Kích hoạt bảo mật vân tay.
For Android devices: Activate fingerprint protection.
 - (ii) Để hủy dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học, Quý Khách đăng nhập vào Tài Khoản HLB Connect trên Ứng Dụng HLB Connect, truy cập danh mục “Bảo mật” và chọn “Quản lý bảo mật nhận dạng” và tắt “Xác thực bảo mật nhận dạng”.
To deactivate the Biometric Authentication, first you are required to login into HLB Connect App, then go to “Security” menu and select “Manage Biometric” and turn off “Login using device biometrics”.
- Nhận Dạng Sinh Trắc Học lưu trên Thiết Bị Di Động mà Quý Khách sử dụng để truy cập HLB Connect chính là dấu hiệu nhận diện của chính Quý Khách và Quý Khách đồng ý sử dụng thông tin này như là thông tin xác thực chính thức của Quý Khách khi truy cập HLB Connect.
Biometric Identification stored on your Mobile Device which you used to access HLB Connect is your identification and you agreed to use this information as your official identification information when accessing to HLB Connect.
- (d) Đăng ký Nhận dạng Khuôn Mặt để thực hiện các giao dịch có yêu cầu xác thực sinh trắc học.
Register the Face Identification to proceed transactions which requires authentication via biometric identification.
- (i) Đăng nhập vào HLB Connect, đi tới “Cài đặt bảo mật” và nhấp vào mục “Nhận dạng Khuôn mặt” để thực hiện các bước đăng ký:
Login to HLB Connect, go to “Security Settings” and click to “Face Identification” in the menu for registration process:
 - Chạm CCCD (có chip) vào mặt sau Thiết Bị Di Động (tại vị trí có NFC) theo hướng dẫn trên màn hình để xác thực.

Tapping your Citizen ID (equipped chip) on the back of Mobile Device (at NFC area) as guideline in screen app for verification.

- Chụp ảnh selfie khuôn mặt.
Taking face selfie.

(ii) Kết quả đăng ký sẽ thông báo sau khi Nhận dạng Khuôn mặt và dữ liệu của Quý Khách được xác thực thành công.
Registration results will be announced after your Face Identification and data are successfully verified.

(iii) Nhận dạng Khuôn mặt của Quý Khách sẽ được xác thực để đảm bảo khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ CCCD của Quý Khách do cơ quan Công an cấp, và được lưu trữ trên máy chủ của HLBVN để Quý Khách có thể thực hiện các giao dịch trực tuyến theo quy định.
Your Face Identification shall be verified to ensure it matches your biometric data stored in the chip of your Citizen ID Card issued by the Police, which shall be stored on HLBVN's server to facilitate your online transactions as required by laws.

(e) Tùy thuộc vào biện pháp xác thực sinh trắc học được HLBVN áp dụng phù hợp với quy định của pháp luật tại từng thời kỳ, Quý Khách chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử (bao gồm phương thức trực tuyến thông qua HLB Connect) trên Tài Khoản khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và Nhận Dạng Sinh Trắc Học của Quý Khách (là Chủ Tài Khoản hoặc người đại diện) với:
Subject to the biometric authentication that HLBVN may apply in accordance with regulations from time to time, you are only allowed to withdraw cash and make payment transactions via electronic means (including internet banking via HLB Connect) on the Account when your identification documents and Biometric Identification (being of the Account Holder or your representatives) are verified and matched with:

(i) Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ CCCD, hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp, hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
Biometric information stored in encrypted data storage unit of citizen ID card, or ID card of such person is verified that the ID card is issued by police authority, or e-identification of such person is created by Electronic identification and authentication System; or

(ii) Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
Biometric information collected in-person in case of foreigners who do not use e-identification or individuals of Vietnamese origin with unidentified nationality; or

(iii) Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ CCCD hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
Biometric information that has been collected and verified (to ensure consistency between biometric information of such person with biometric data in encrypted information storage unit of citizen ID card or ID card of such person is verified that the ID card is issued by police authority or or e-identification of such person is created by Electronic identification and authentication System); or

(iv) Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ CCCD không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa.
Biometric information of such person stored in National Database on Population in case their citizen ID cards do not contain encrypted information storage unit.

- (v) Quý Khách phải tuân theo các biện pháp xác thực đối với từng loại giao dịch trong thanh toán bằng phương tiện điện tử mà HLBVN áp dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng bằng phương tiện điện tử trong từng thời kỳ.

You must comply with authentication measures for each type of transaction in electronic means that HLBVN applies in accordance with regulations of SBV pertaining to safety and security in provision of banking services via electronic means from time to time.

Các quy định về việc đối chiếu và xác thực giấy tờ tùy thân với dữ liệu nhận dạng sinh trắc học được nêu tại Điểm 5.9.1(e) của Điều khoản này sẽ được miễn trừ trong một số trường hợp cụ thể. Các trường hợp ngoại lệ này bao gồm: giao dịch rút tiền tại máy ATM bằng thẻ vật lý; trường hợp Khách hàng là nhà đầu tư nước ngoài không cư trú mở tài khoản thanh toán thông qua ủy quyền cho tổ chức lưu ký để thực hiện hoạt động đầu tư gián tiếp tại Việt Nam; trường hợp HLBVN thực hiện việc ghi nợ tự động theo thỏa thuận để chi trả các khoản thanh toán định kỳ hoặc thu hồi các khoản nợ đến hạn/quá hạn, lãi và các chi phí phát sinh; và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan trong từng thời kỳ.

The requirements concerning the matching and verification of identity documents with Biometric Identification data, as stated in Clause 5.9.1(e) of these Terms and Conditions, shall be exempted in certain specific cases. These exceptions include: cash withdrawal transactions at an ATM using a physical card; cases where the Customer is a non-resident foreign investor opening a payment account via an authorized custodian to conduct indirect investment activities in Vietnam; cases where HLBVN performs automatic debits as per an agreement to make periodic payments or to collect due/overdue debts, interest, and any incurred fees; and other cases as stipulated by relevant laws from time to time.

5.9.2 Bằng cách sử dụng dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học, Quý Khách thừa nhận và đồng ý với các điều khoản cụ thể sau đây:

By using the Biometric Authentication service, you hereby acknowledge and agree to the following specific terms:

- (a) Các Thiết Bị Di Động của Quý Khách dùng Ứng Dụng HLB Connect có tính năng xác thực sinh trắc học có thể đăng nhập vào Tài Khoản HLB Connect chỉ bằng nhận dạng Khuôn Mặt hoặc Vân Tay của Quý Khách khi Quý Khách đồng ý kích hoạt dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học trên HLB Connect, và HLBVN sẽ dựa vào Nhận Dạng Sinh Trắc Học (Khuôn Mặt hoặc Vân Tay) trên Thiết Bị Di Động để xác thực.

Your Mobile Devices installed HLB Connect App which having the biometric authentication function enable you access HLB Connect Account by your Fingerprint or Face after you activate Biometric Authentication function on HLB Connect, and HLBVN shall base on your Biometric Identification (Face or Fingerprint) on Mobile Device for verification.

- (b) Để làm rõ, đối với dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học cho mục đích đăng nhập, tất cả dữ liệu Vân Tay hoặc Khuôn Mặt được lưu trữ trong Thiết Bị Di Động có liên quan khi Quý Khách thiết lập kích hoạt Xác Thực Sinh Trắc Học (Vân Tay hoặc Khuôn Mặt) trên Thiết Bị Di Động và không lưu trữ dữ liệu Vân Tay hoặc Khuôn Mặt trên máy chủ HLBVN. Khi đăng nhập bằng Xác Thực Sinh Trắc Học, việc xác minh Vân Tay hoặc Khuôn Mặt được thực hiện bởi chính Thiết Bị Di Động. Khi Thiết Bị Di Động được nhận dạng bằng Vân Tay hay Khuôn Mặt, việc xác thực thành công hay không thành công sẽ được Thiết Bị Di Động chuyển đến giao diện Xác Thực Sinh Trắc Học của HLB Connect để cho phép hay không cho phép Quý Khách tiến hành giao dịch liên quan trên HLB Connect.

For avoidance of doubt, regarding Biometric Authentication for login purpose, all exiting Fingerprint or Face data is stored in the relevant Mobile Device when you set-up activation of Biometric Authentication by your Fingerprint/Face on your Mobile Device and no Fingerprint or Face data is stored on HLBVN servers. For the login purpose by the Biometric Authentication service, verification of the Fingerprint or Face is effected by the Mobile Device itself. Once the Fingerprint or Face is recognised by the Mobile Device, the successful verification will be relayed by the Mobile Device to the Biometric Authentication interface of HLB Connect to enable or disable you to proceed with the relevant transaction on HLB Connect.

- (c) Quý Khách sẽ không đăng ký bất kỳ dấu vân tay/khuôn mặt của bên thứ ba nào cho nhận dạng Vân Tay/Khuôn Mặt của Quý Khách, vì như vậy sẽ cho phép (các) bên thứ ba có quyền truy cập vào Tài

Khoản HLB Connect của Quý Khách và thực hiện tất cả các chức năng/dịch vụ có sẵn trong HLB Connect, bao gồm dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học.

You shall not register any third party fingerprint as your Fingerprint or any third party face as your Face, as doing so will enable the third party(s) to have access rights to your HLB Connect Account and perform all functions/services available within HLB Connect, including Biometric Authentication service.

- (d) Nếu Quý Khách có bất kỳ dấu vân tay nào của bên thứ ba hoặc nhận diện khuôn mặt của bên thứ ba nào được lưu trên Thiết Bị Di Động của Quý Khách, Quý Khách được yêu cầu và phải đảm bảo rằng dấu vân tay và/hoặc khuôn mặt của bên thứ ba đó đã bị xóa khỏi Thiết Bị Di Động của Quý Khách trước khi kích hoạt dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học.

If you have any third party fingerprint or third party face stored on your Mobile Device, you are required and you hereby warrant that such third party fingerprint or third party face has been deleted from your Mobile Device prior to activate Biometric Authentication service at HLB Connect App.

- (e) Vân Tay hoặc Khuôn Mặt của Quý Khách phải được bảo vệ cùng mức bảo mật như Thông Tin Bảo Mật khác của Quý Khách để ngăn chặn mọi truy cập trái phép vào Tài Khoản HLB Connect của Quý Khách như được quy định cụ thể tại Điều 11 của Điều khoản và Điều kiện này.

Your Fingerprint or Face should be protected with the same level of security as your other Security Codes to prevent any unauthorized access to your HLB Connect Account as well as specified in Clause 11 of this Terms and Conditions.

- (f) Các Chỉ Thị do Quý Khách cung cấp để sử dụng dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học sẽ bao gồm các Chỉ Thị như được nêu trong Điều 7 của Điều khoản và Điều kiện này.

Instructions given by you to use Biometric Authentication service shall comprise Instructions as set out in Clause 7 of these Terms and Conditions.

- (g) Quý Khách sẽ hủy dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học cho mục đích đăng nhập theo quy định tại điểm (ii), Điều 5.9.1(c) trong trường hợp Quý Khách thay đổi hoặc loại bỏ Thiết Bị Di Động.

You shall deactivate Biometric Authentication service for login purpose in accordance with point (ii) Clause 5.9.1(c) herein in the event that you change or dispose your Mobile Device.

- (h) Quý Khách thừa nhận rằng HLBVN không có nghĩa vụ xác minh rằng đó là Vân Tay hoặc Khuôn Mặt của Quý Khách được chứng thực trên Thiết Bị Di Động và đồng ý rằng trong phạm vi được phép theo luật hiện hành, HLBVN sẽ không chịu trách nhiệm với Quý Khách về mọi tổn thất, trách nhiệm pháp lý, chi phí, thiệt hại, khiếu nại dưới bất kỳ hình thức nào dù trực tiếp, gián tiếp đối với bất kỳ vấn đề nào liên quan đến:

You acknowledge that HLBVN owes no duty to verify the Fingerprint or Face endorsed on the Mobile Device and agree that to the extent permitted under applicable law, HLBVN shall not be liable for any and all losses, liabilities, costs, expenses, damages, claims, actions, or proceedings of any kind whatsoever (whether direct, indirect, or consequential) in respect of any matter in connection with:

- (i) việc HLBVN cung cấp hoặc việc Quý Khách sử dụng dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học; *the provision by HLBVN of or your use of Biometric Authentication;*
- (ii) việc truy cập vào và thực hiện giao dịch trái phép trên Tài Khoản HLB Connect thông qua dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học và/hoặc sử dụng Thiết Bị Di Động của Quý Khách; *any unauthorised access and performance of unauthorized transaction by HLB Connect Account through Biometric Authentication and/or use of your Mobile Device;*
- (iii) mọi vi phạm hoặc không tuân thủ bất kỳ Điều khoản và Điều kiện nào hoặc bất kỳ thủ tục liên quan nào do HLBVN đặt ra; và *any breach of or failure to comply with any of these Terms and Conditions or any relevant procedures set by HLBVN; and*
- (iv) Việc HLBVN cung cấp thông tin Nhận Dạng Sinh Trắc Học của Quý Khách theo điểm (d), Khoản 5.9.1 nêu trên cho các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để thực hiện xác thực theo quy định pháp luật có hiệu lực tại từng thời kỳ.

HLBVN's provision of your Biometric Identification as point (d), Clause 5.9.1 herein to competent authorities, organization to perform authentication in accordance with applicable regulations from time to time.

- (i) Quý Khách thừa nhận rằng trong trường hợp Quý Khách bị mất Thiết Bị Di Động, Quý Khách phải hủy dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học ngay lập tức bằng cách liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng để thông báo về việc mất Thiết Bị Di Động của Quý Khách và yêu cầu hủy đăng ký Xác Thực Sinh Trắc Học để đăng nhập đối với Thiết Bị Di Động bị mất.
You acknowledge that in the event that you have lost your Mobile Device, you must deactivate Biometric Authentication immediately by contacting Contact Center to report the loss of your Mobile Device and request for the Biometric Authentication for login in respect of the lost Mobile Device to be de-registered.
- (j) HLBVN có quyền hủy dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học để đăng nhập Tài Khoản HLB Connect của Quý Khách nếu dịch vụ đó không được sử dụng trong ba (3) tháng kể từ ngày đăng ký hoặc đăng nhập cuối cùng của Quý Khách hoặc bất kỳ khoảng thời gian nào khác có thể được xác định bởi HLBVN mà không cần thông báo trước về việc hủy này. Để có thể sử dụng lại dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học cho mục đích đăng nhập Tài Khoản HLB Connect, Quý Khách thực hiện lại quy trình kích hoạt dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học theo Điều 5.9.1 (b) nêu trên.
HLBVN reserves the right to deactivate Biometric Authentication for login into your HLB Connect Account if such service has not been utilized for three (3) months from the date of your last login or registration or for any time period as may be determined by HLBVN at its absolute discretion without any prior notice of such deactivation. To be able to use Biometric Authentication again for the login purpose, you are required to reactivate Biometric Authentication in accordance with clause 5.9.1 (b) herein.
- (k) HLBVN có thể theo quyết định của mình và bất cứ lúc nào, tạm dừng, hạn chế hoặc chấm dứt quyền truy cập của Quý Khách vào dịch vụ Xác Thực Sinh Trắc Học mà không bắt buộc phải cung cấp lý do cho việc tạm dừng, hạn chế hoặc chấm dứt đó.
HLBVN may in its absolute discretion and at any time, suspend, restrict or terminate your access to Biometric Authentication without being obliged to provide any reason for such suspension, restriction or termination.

5.10 Kích hoạt và quản lý tính năng SmartOTP

Setting SmartOTP

5.10.1 Kích hoạt tính năng SmartOTP

Set up SmartOTP

Bước 1: Để kích hoạt sử dụng tiện ích SmartOTP của HLB Connect, trước tiên Quý Khách phải đăng nhập vào Ứng Dụng HLB Connect, truy cập danh mục “Bảo mật” và chọn “SmartOTP” và mở “Kích hoạt SmartOTP”.

Hệ thống sẽ yêu cầu quý khách nhập mã OTP để xác nhận yêu cầu kích hoạt SmartOTP. Mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS tới số điện thoại Quý khách đã đăng ký tại HLBVN.

Step 1: *To activate the SmartOTP of HLB Connect, firstly you must login into HLB Connect App, go to “Security” menu, select “SmartOTP” and turn on “Active SmartOTP”.*

You are required to input OTP to confirm your request on activating SmartOTP. The OTP will be sent to your phone number registered at HLBVN.

Bước 2: thiết lập mã PIN SmartOTP

Step 2: *set up SmartOTP PIN.*

Bước 3: nhập mã OTP

Step 3: *Confirm OTP code.*

Bạn đã đăng ký PIN cho SmartOTP thành công. Thiết bị hiện dùng sẽ trở thành thiết bị nhận mã SmartOTP.

You have successfully registered your SmartOTP PIN. The current device will become the main SmartOTP device

- * Mã PIN có hiệu lực trong thời hạn 12 tháng kể từ ngày đăng ký thành công, Quý Khách lưu ý thực hiện thay đổi PIN theo quy trình quy định tại Khoản 5.10.3 Điều Khoản & Điều Khoản này.

The PIN shall be valid for a period of 12 months from successful registration, you please carry out change of the PIN as process stipulated in Clause 5.10.3 herein.

5.10.2 Nhận Mã SmartOTP

Receive SmartOTP

Sau khi kích hoạt SmartOTP thành công, tất cả các giao dịch liên quan đến tài khoản ngân hàng sẽ được thực hiện cùng với Mã SmartOTP được gửi đến thiết bị nhận mã SmartOTP.

After enable SmartOTP successfully, all transactions relating to the Bank Account will be performed with SmartOTP, which is sent via the main SmartOTP device.

5.10.3 Đổi mã PIN SmartOTP

Change SmartOTP PIN

Bước 1: Để đổi mã PIN SmartOTP, trước tiên Quý Khách phải đăng nhập vào Ứng Dụng HLB Connect, truy cập danh mục “Bảo mật” và chọn “SmartOTP” và “Đổi mã PIN SmartOTP”.

Step 1: *To change the SmartOTP PIN, firstly you must login into HLB Connect App, then go to “Security” menu, select “SmartOTP” and turn on “Change SmartOTP PIN”.*

Bước 2: xác nhận OTP. Mã OTP này được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại được đăng ký với HLBVN để xác nhận yêu cầu đổi mã PIN SmartOTP.

Step 2: *Confirm OTP code. This OTP code will be sent via SMS to your registered mobile phone number to confirm your request.*

Bước 3: Nhập mã PIN SmartOTP mới và xác nhận mã PIN SmartOTP.

Step 3: *Key in new PIN and confirm by re-keying in new PIN.*

Đổi mã PIN SmartOTP được hoàn tất.

Complete the change of SmartOTP PIN.

5.10.4 Hủy đăng ký tính năng SmartOTP

Un-enroll the SmartOTP Device

Bước 1: Để thay hủy đăng ký tính năng SmartOTP, trước tiên Quý Khách phải đăng nhập vào Ứng Dụng HLB Connect, truy cập danh mục “Bảo mật” chọn “SmartOTP” và chọn “Hủy đăng ký SmartOTP”.

Step 1: *To un-enroll the SmartOTP, firstly you must login into HLB Connect App, go to “Security” menu, select “SmartOTP” and then select “Un-enroll Smart OTP”.*

Bước 2: xác nhận OTP. Mã OTP này được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại được đăng ký với HLBVN để xác nhận.

Step 2: *Confirm OTP code. This OTP code will be sent via SMS to your registered mobile phone number to confirm your request.*

Hủy đăng ký SmartOTP thành công.

Complete the un-enroll SmartOTP.

5.10.5 Tắt tính năng SmartOTP

Un-active SmartOTP

Bước 1: Để tắt tính năng tiện ích SmartOTP, trước tiên Quý Khách phải đăng nhập vào Ứng Dụng HLB Connect, truy cập danh mục “Bảo mật” chọn “SmartOTP”.

Step 1: *to un-active the SmartOTP PIN, firstly you must login into HLB Connect App, then go to “Security” menu, select “SmartOTP”.*

Bước 2: Tắt tính năng “Kích hoạt SmartOTP”.

Step 2: *turn off “Active SmartOTP”.*

Bước 3: Xác nhận để hoàn tất tắt tính năng SmartOTP.

Step 3: *confirm your request to switch off Smart OTP*

5.10.6 Quản lý rủi ro khi Thiết Bị Di Động SmartOTP gặp sự cố hư hỏng, mất mát

Risk management for the SmartOTP device in situation of damage, losing

Trong trường hợp Thiết Bị Di Động quản trị SmartOTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử của Quý khách với HLBVN gặp sự cố hư hỏng hoặc bị mất, Quý khách thông báo ngay cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của HLBVN để được hỗ trợ.

If your SmartOTP Management Device, phone numbers to receive SMS, devices storing e-signature-generating keys with HLBVN is facing problems such as damage or losing, you must immediately notify HLBVN via Contact Center:Hotline: 1900633068

Email: ask@hlbvn.hongleong.com

6. Các dịch vụ trên HLB Connect Online Banking và Mobile Banking ***HLB Connect Online and Mobile Banking Services***

- 6.1. **Những Dịch vụ mới/Dịch vụ bổ sung** – Trường hợp HLBVN cung cấp dịch vụ mới hoặc bổ sung thêm dịch vụ, sự chấp nhận của Quý Khách sẽ theo cách thức do HLBVN quy định và việc sử dụng các dịch vụ mới hoặc bổ sung đó sẽ được đề cập đến trong các Điều khoản và Điều kiện này và các điều khoản và điều kiện bổ sung (nếu có) do HLBVN ban hành trong từng thời kỳ.

New/Additional Services – Where HLBVN offers new or additional services, your acceptance in the manner prescribed by HLBVN and use of such new or additional services shall be prescribed in these Terms and Conditions and such additional terms and conditions (if any) as may be prescribed by HLBVN.

- 6.2. **Nội quy và quy định quản lý Tài khoản Ngân Hàng của Quý Khách** – Các Điều khoản và Điều kiện này sẽ được đọc cùng với các Điều khoản và điều kiện về Tài khoản. Nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa các Điều khoản và điều kiện về Tài khoản và các Điều khoản và Điều kiện trong văn bản này về dịch vụ liên quan đến HLB Connect, các Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng.

Rules and Regulations Governing Your Accounts – These Terms and Conditions shall be read together with the Terms and Conditions of Accounts. If there is any inconsistency between such Terms and Conditions of Accounts and these Terms and Conditions in term of HLB Connect, these Terms and Conditions shall prevail.

6.3. Tổng quan các dịch vụ trên Ngân hàng Trực tuyến HLB Connect ***General type of Services Available in HLB Connect Online Banking***

6.3.1 Các tính năng khả dụng trên Ngân hàng Trực tuyến HLB Connect (Online Banking và Mobile Banking), bao gồm nhưng không giới hạn ***Available functions on HLB Connect Online Banking (both Online Banking and Mobile Banking), include the following but not limited to***

(a) Tổng quan ***Overview***

- Tra cứu thông tin Tài khoản, số dư và lịch sử giao dịch
Obtain Account details, balances and transactions history

(b) Thanh toán và chuyển khoản ***Pay & Transact***

- Chuyển khoản vào các tài khoản của Quý khách và/hoặc người khác tại trong HLBVN.
Internal transfer in your and/other's accounts opened with HLBVN.
- Chuyển khoản đến người thụ hưởng tại ngân hàng khác theo số tài khoản hoặc số thẻ ATM/thẻ ghi nợ/thẻ tín dụng.
Transfer to beneficiaries at other banks via bank account number or ATM/Debit Card/Credit card number.
- Đặt/rút tiền gửi có kỳ hạn (TG Kỳ hạn)/ Tiền gửi tiết kiệm (TG Tiết kiệm).
Place/withdraw fixed Deposit (FD)/ Time Savings Deposit (TSD).
- Dịch vụ thanh toán hóa đơn và nạp tiền.
Bill Payment and Top Up Services.
- Quản lý (kiểm tra và hủy bỏ) thanh toán định kỳ.
Manage Standing Instructions (SI) (check and cancel).

(c) Quản lý thẻ ***Manage Cards***

- Kích hoạt thẻ Visa ghi nợ
Activate Visa Debit card
 - Đặt lại mã PIN thẻ
Reset PIN
 - Cập nhật hạn mức Giao Dịch Thẻ
Update Card transaction limit
 - Khóa thẻ
Block card
 - Thay thế thẻ
Replace Visa Debit card
 - Xác nhận giao dịch thẻ trực tuyến
Confirm online card transaction
 - Ủy quyền Ngân hàng
Bank authorization
- (d) Các cài đặt khác
Other settings
- Thay đổi Hạn Mức Giao Dịch Trực Tuyến
Change Online transaction limit
 - Cập nhật địa chỉ email của Quý khách đăng ký với HLBVN
Updating your registered email with HLBVN
 - Thay đổi Mật Khẩu
Change Password
 - Những câu hỏi thường gặp
FAQ

6.3.2 Các tính năng khác trên Ứng dụng HLB Connect *Available functions on HLB Connect App*

Ngoài các tính năng chung tại Khoản 6.3.2 trên, Ngân hàng Trực tuyến HLB Connect phiên bản Online Banking (trên web) và Ứng Dụng HLB Connect còn có thêm các tính năng riêng phù hợp với đặc tính của từng nền tảng để hỗ trợ người dùng. Các tính năng bổ sung trên Ứng Dụng HLB Connect gồm:

In addition to the general functions in Clause 6.3.2 above, HLB Connect Online Banking (web version) and HLB Connect App also have additional functions designated based on specific features of each platform to support users. Additional functions on HLB Connect App include:

- Mã phản hồi nhanh (QR)
Quick Response (QR) Code
Có hai tính năng về mã QR trên Ứng dụng HLB Connect: quét mã QR bên ngoài để thực hiện giao dịch thanh toán/chuyển khoản và tạo mã QR để hiển thị số tài khoản của Quý Khách tại HLBVN.
There are two (2) figures of QR on the HLB Connect App: scanning the external QR code to make payment/transfer transactions, and generating a QR code to display your owned account number at HLBVN.
- Quản lý đăng nhập bằng Xác Thực Sinh Trắc Học
Manage registration of Biometric Authentication for login
- Đăng ký Nhận Dạng Sinh Trắc Học để thực hiện xác thực giao dịch
Register Biometric Identification for transaction authentication
- Khuyến mãi
Promotions
Các thông tin về chương trình khuyến mãi của HLBVN sẽ được hiển thị cho Quý Khách tham khảo.

Information about HLBVN's promotional programs will be displayed for your reference.

- Phản hồi
Request

- Cài đặt thông báo
Notification Settings

Quý Khách có thể đăng ký nhận thông báo giao dịch Tài khoản/Thẻ thông qua kênh thông báo trên Ứng Dụng HLB Connect (Push Notification) không mất phí, hoặc qua kênh tin nhắn đến số điện thoại di động đã đăng ký tại HLBVN (SMS) với mức phí theo thông báo của HLBVN trong từng thời kỳ.

You can register to receive notifications of your Account/Card transactions via notification on the HLB Connect App (Push Notification) with free of charge, or via text message to your mobile phone number registered at HLBVN (SMS) with a fee as notified by HLBVN from time to time.

6.4. Gửi và rút Tiền gửi có Kỳ Hạn/Tiền gửi Tiết Kiệm trực tuyến **Placement and withdrawal FD/TSD Online**

- (a) Việc gửi và rút TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm trên HLB Connect được thực hiện thông qua Tài Khoản Ngân Hàng là tài khoản thanh toán của Quý Khách mở tại HLBVN và không áp dụng cho tài khoản thanh toán chung.

The placement and withdrawal FD/TSD on HLB Connect is performed by your payment Account opened at HLBVN and is not applied for jointly Account.

- (b) Quý Khách thực hiện việc gửi TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm trên HLB Connect bằng cách điền đầy đủ các thông tin và theo quy trình được thiết lập trên HLB Connect gồm: chọn Tài Khoản thanh toán ghi nợ, nhập số tiền gửi, kỳ hạn, chỉ thị khi đáo hạn và ghi chú (nếu có).

You could place a FD/TSD through HLB Connect by fulfilling all required information and follow the procedure set up on HLB Connect including: choose payment Account, input deposit amount, tenor, maturity instructions and note (if any).

Đề nghị gửi tiền sẽ được gửi đến HLBVN và được coi là hợp lệ sau khi Quý Khách nhận được Mã OTP gửi đến số điện thoại của Quý Khách đã đăng ký với HLBVN hoặc mã SmartOTP gửi qua Thiết Bị Di Động đã đăng ký SmartOTP của Quý Khách. Khi nhập Mã OTP hoặc mã SmartOTP, giao dịch gửi TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm được xem là đã thực hiện, nếu không có bất kỳ thông báo không thành công nào từ HLB Connect.

Your request shall be addressed to HLBVN and effected after the OTP sent to your registered mobile phone number with HLBVN or SmartOTP sent to your Mobile Device registered for SmartOTP. By entering into OTP/SmartOTP, the placement FD/TSD transaction is completed, unless any other error notification from HLB Connect.

- (c) Biên nhận TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm là xác nhận giao dịch, có giá trị như là hợp đồng tiền gửi đối với TG Kỳ hạn hoặc là sổ tiết kiệm đối với TG Tiết kiệm. Quý Khách có thể tra cứu thông tin TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm trực tiếp thông qua Tài Khoản HLB Connect của Quý Khách hoặc liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng.

The receipt of FD/TSD placement is transaction confirmation which is equivalent to FD agreement or TSD certificate. You could obtain the information on such FD/TSD directly by using HLB Connect Account or contacting Contact Center.

- (d) Tiền lãi được tính trên cơ sở một năm 365 ngày và số ngày duy trì số dư thực tế, theo công thức như sau:

Interest accrues on a daily basis of a 365 day per year and the actual number of days elapsed for balance using the following formula:

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

$$\text{Interest} = \sum (\text{Actual balance} \times \text{number of days maintaining actual balance} \times \text{Interest rate}) / 365$$

Nếu ngày trả lãi/ ngày đáo hạn của TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm là một ngày không phải Ngày Làm Việc, thì ngày trả lãi/ ngày đáo hạn đó sẽ là Ngày Làm Việc tiếp theo.

If the interest payment date or maturity date of the FD/TSD falls on a day which is not a Business Day, such interest payment date or maturity date shall be the next Business Day.

- (e) Tài Khoản thanh toán ghi nợ để gửi TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm sẽ đồng thời là Tài Khoản thanh toán để nhận TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm đã gửi và tiền lãi phát sinh khi đáo hạn. Quý Khách có thể thực hiện việc rút TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm trước ngày đáo hạn theo quy trình đã thiết lập trên HLB Connect.

The Debit Account for placing FD/TSD shall be concurrently payment Account to receive placed FD/TSD and its interest at maturity. You could withdraw FD/TSD before maturity date in accordance with set up procedure on HLB Connect.

- (f) Trường hợp rút trước hạn TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm (một phần hoặc toàn bộ), thì khoản tiền gửi rút trước hạn sẽ áp dụng mức lãi suất tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của HLBVN theo đối tượng khách hàng và/hoặc theo loại đồng tiền tương ứng tại thời điểm rút trước hạn hoặc mức lãi suất khác do HLBVN quy định phù hợp với pháp luật hiện hành. Phần TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm còn lại sau khi rút trước hạn (nếu có) sẽ được cập nhật trên Tài khoản HLB Connect của Quý Khách và áp dụng mức lãi suất đang áp dụng cho đến hết kỳ hạn gửi tiền.

You are allowed to withdraw (partial or wholly) the FD/TSD before its maturity, the premature withdrawn deposits shall earn the maximum interest rate equal to the lowest interest rate of demand deposits based on the type of customers and/or the respective deposit currency offered by HLBVN at the time of premature withdrawal or other rate provided by HLBVN in accordance with the applicable laws. The remaining amount of the FD/TSD after the premature withdrawal (if any) shall be recorded on your HLB Connect Account and continue to earn the interest rate equal to the interest rate applied to the FD/TSD that you have withdrawn a part until its maturity.

- (g) Trường hợp TG Kỳ hạn/ TG Tiết kiệm được chỉ thị tự động tái tục khi đáo hạn thì ngày đáo hạn tại các kỳ hạn gửi tiền tiếp theo sẽ là ngày tương ứng với ngày đáo hạn ban đầu nhưng là của kỳ hạn mới. Trường hợp không có ngày tương ứng tại kỳ hạn mới (cụ thể ngày 29/2 hoặc ngày 31 hàng tháng) thì ngày đáo hạn của kỳ hạn mới đó sẽ là ngày liền kề trước với ngày tương ứng của ngày đáo hạn, và nếu ngày đáo hạn tại bất kỳ kỳ hạn nào không phải Ngày Làm Việc thì ngày đáo hạn tại kỳ hạn đó sẽ là Ngày Làm Việc tiếp theo như quy định tại điểm (d) Khoản 6.5 này.

In case a FD/TSD is placed with auto roll, the maturity date of the next terms will be the date corresponding to the original maturity date but of the new term. If there is no corresponding date in the new term (such as Feb 29 or 31st every month), the maturity date of such term shall be its immediate preceding date, and when the maturity date of any term is not a Business Day, the maturity date of such term will be the next Business Day as specified in point (d) of this Clause 6.5.

Ví dụ/E.g.:

Một khoản TG Tiết kiệm - kỳ hạn 1 tháng có ngày đáo hạn đầu tiên là ngày 16/10/2024, được tái tục khi đáo hạn, thì ngày đáo hạn của các kỳ tiếp theo là ngày 16 hàng tháng, trong đó ngày đáo hạn 16/11/2024 không phải là Ngày Làm Việc, do đó ngày đáo hạn tại kỳ này sẽ là ngày 18/11/2024.

A one-month TSD has the first maturity date of 16/10/2024. This TSD is auto rolled, the maturity date of the next terms is the 16th of every month, of which the maturity date of 16/11/2024 is not a Business Day, so the maturity date at this term will be 18/11/2024.

- (h) Lãi suất khi gửi tiền hoặc tái tục sẽ là lãi suất tương ứng với từng kỳ hạn gửi tiền do HLBVN áp dụng trong từng thời kỳ tại thời điểm gửi tiền hoặc tái tục và thiết lập tự động trên HLB Connect.

The interest rate for deposit or renewal shall be respective interest rate applied by HLBVN from time to time for deposit or renewal and automatically set up on HLB Connect.

- (i) Đối với Khách Hàng là cá nhân nước ngoài, kỳ hạn tiền gửi chỉ giới hạn trong thời hạn được phép cư trú còn lại tại Việt Nam đã cập nhật và ghi nhận trên hệ thống của HLBVN.

If you are the foreigner, the tenor for deposit is restricted within the remaining time of the permitted residence term in Vietnam which is updated and recorded in HLBVN system.

- (j) Nếu Tài Khoản thanh toán của Quý Khách mở tại HLBVN không hoạt động/không tồn tại tại thời điểm chấm dứt gửi tiền trong bất kỳ trường hợp nào, HLBVN sẽ có quyền xử lý số dư tiền gửi này theo quy định của HLBVN phù hợp với pháp luật Việt Nam.

In any circumstances, if your payment Account at HLBVN is inactive /has been closed at the maturity of deposit, HLBVN is entitled to settle the balance of such deposit according to HLBVN's internal procedure and applicable laws.

6.5. Đối với các giao dịch hoặc các dịch vụ yêu cầu Mã OTP/SmartOTP
For transactions or services requiring OTP/SmartOTP

- (a) Khi bất kỳ dịch vụ/giao dịch trực tuyến nào thực hiện theo yêu cầu của Quý Khách trên HLB Connect yêu cầu một Mã OTP hoặc mã SmartOTP để thực hiện, tùy thuộc vào kênh nhận thông báo mà Quý Khách đã đăng ký với HLBVN, Mã OTP sẽ được gửi qua tin nhắn SMS đến số điện thoại di động mà Quý Khách đã đăng ký với HLBVN hoặc mã SmartOTP sẽ được gửi qua Ứng dụng HLB Connect. Thời gian gửi Mã OTP/SmartOTP phụ thuộc vào dịch vụ của Nhà Mạng Di Động/Nhà Mạng tương ứng mà Quý Khách sử dụng. Khi Quý Khách nhập Mã OTP/SmartOTP đã nhận được để thực hiện dịch vụ yêu cầu, Quý Khách được xem là đã hiểu rõ và đồng ý với tất cả các điều khoản và điều kiện áp dụng cho dịch vụ đó.

When any online Service/transaction performed at your request on HLB Connect requires an OTP or SmartOTP to be proceeded, where the OTP will be sent via SMS to your mobile phone number which has been registered with HLBVN or SmartOTP sent to your HLB Connect App, subject to your Notification Setting. Delivery time of the OTP/SmartOTP is dependent on the service level of your subscribed Mobile Network/Network Provider respectively. When you enter the received OTP/SmartOTP to perform your request Service, you are assumed that you understood and agreed with all terms and conditions applicable for such Service.

- (b) Nếu Quý Khách yêu cầu nhiều hơn một Mã OTP/SmartOTP, Mã OTP/SmartOTP yêu cầu trước đó sẽ không còn hợp lệ và yêu cầu mới nhất sẽ là Mã OTP/SmartOTP hợp lệ để được sử dụng cho HLB Connect.

If you request for an OTP/SmartOTP more than once, the previously requested OTP/SmartOTP will be rendered invalid and the latest request will be the valid OTP/SmartOTP to be used in HLB Connect.

6.6. Thông tin tài khoản hiển thị trên HLB Connect
Account Information Presented via HLB Connect

- (a) HLBVN sẽ nỗ lực để đảm bảo rằng tất cả các thông tin liên quan đến Tài Khoản Ngân Hàng của Quý Khách được hiển thị trên HLB Connect là chính xác nhất. Tuy nhiên, Quý Khách hiểu rằng HLBVN không đảm bảo tính chính xác tuyệt đối của những thông tin này. Nếu Quý Khách có lý do để tin rằng những thông tin trên HLB Connect là không chính xác, Quý Khách vui lòng thông báo cho HLBVN để chúng tôi tra soát và giải quyết trong vòng bảy (7) Ngày Làm Việc.

HLBVN shall endeavour to ensure that all information pertaining to your Banking Accounts are presented as accurate as possible on HLB Connect. Notwithstanding this, you acknowledge that HLBVN does not warrant the absolute accuracy of the information. Should you have reason to believe that the information is inaccurate, you will report to HLBVN who will then investigate and resolve the inaccuracy within seven (7) Business Days.

- (b) Quý Khách thừa nhận rằng thông tin Tài Khoản Ngân Hàng của Quý Khách hiển thị trên HLB Connect có thể chưa được cập nhật mới nhất do có khả năng các giao dịch vẫn chưa được xử lý đầy đủ, chưa được xác nhận hoặc ủy quyền của HLBVN hoặc bên thứ ba (tùy từng trường hợp). Theo đó, HLBVN có nghĩa vụ trả lời những truy vấn của Quý Khách trên bất kỳ tài khoản nào của Quý Khách có liên quan đến HLB Connect.

You acknowledge that your Banking Account information as presented to you via HLB Connect may not be always completely up-to-date due to the possibility of transactions that are yet to be fully processed, verified or authorized by HLBVN or third party (as the case may be). Pursuant to this, HLBVN is obliged to attend to your queries on any of your accounts related to HLB Connect.

- (c) Trong trường hợp không thống nhất giữa các thông tin Tài Khoản Ngân Hàng hiển thị trên HLB Connect và hệ thống chính của HLBVN (hệ thống ngân hàng chủ), các thông tin Tài Khoản Ngân Hàng theo báo cáo của hệ thống chính và được thẩm định tại các chi nhánh của HLBVN sẽ được ưu tiên áp dụng.

In the event of inconsistency between the Banking Accounts information presented in HLB Connect and the HLBVN's main system (the Host banking system), the Banking Account information as reported by the main system and assessable at branches of HLBVN shall prevail.

6.7. Chuyển khoản tới ngân hàng khác tại Việt Nam
Transfer to other banks in Vietnam

- (i) HLBVN có thể gửi các thông báo liên quan đến điện chuyển tiền hoặc các phương thức chuyển tiền điện tử khác thông qua hình thức điện báo, telex, telephone, fax hoặc bằng điện tử tùy theo quyết định của HLBVN, dưới dạng chữ, mã hiệu hay mật mã hay dưới hình thức khác mà HLBVN cho là thích hợp.
HLBVN may send messages pertaining to telegraphic fund transfer or other modes of electronic fund transfer by way of cable, telex, telephone, facsimile or other electronic means as may be determined by HLBVN, in either literally, code or cipher or other forms as HLBVN may deems fit.
- (ii) Chỉ Thị chuyển tiền sẽ không thể thay đổi và không thể hủy ngang sau khi đã được chuyển cho HLBVN trừ khi được HLBVN cho phép khác đi. Yêu cầu chuyển tiền nhận được sau thời điểm hết giờ giao dịch do HLBVN quy định đối với từng dịch vụ tương ứng sẽ được thực hiện vào Ngày Làm Việc tiếp theo, nội dung này không áp dụng đối với Chuyển Khoản Nhanh.
Instruction for fund transfer shall be irreversible and irrevocable once delivered to HLBVN unless otherwise permitted by HLBVN. Instruction for fund transfer received after the respective stipulated cut-off-time will be held over until the next Business Day, this term is not applicable for Instant Transfer.
- (iii) Việc hoàn trả bất kỳ số tiền đã chuyển nào sẽ chỉ được thực hiện sau khi HLBVN nhận được xác nhận về việc hủy thành công chỉ thị chuyển tiền và văn bản xác nhận nội dung bồi hoàn của Quý Khách theo mẫu của HLBVN. Tiền hoàn trả sẽ được thanh toán bằng đồng tiền tương ứng với đồng tiền chuyển theo Chỉ Thị sau khi trừ đi các khoản phí, chi phí, tiền lãi và phí tổn, nếu có.
Refund of any remittance will be made only after HLBVN receives confirmation of effective cancellation of the remittance and confirmation of indemnity in the form of HLBVN from you. Refund shall only in the currency corresponding to the currency of the remittance less cost, interests, charges and expenses, if any.
- (iv) Tất cả các chi phí và phí tổn phát sinh liên quan đến việc sửa đổi, hủy bỏ, chấm dứt và/hoặc hoàn trả tiền sẽ hoàn toàn do Khách Hàng gánh chịu.
All cost and expenses incurred in respect of the amendments, reversals, cancellations and/or refund shall be solely borne by you.
- (v) Bất kể các quy định nêu trong đây, HLBVN có toàn quyền từ chối bất kỳ yêu cầu chuyển tiền mà không phải đưa ra lý do hay phải trả lời cho bất kỳ câu hỏi nào.
Notwithstanding any provisions herein contained, HLBVN reserves the absolute right to reject any transfer request in its absolute discretion and without having to disclose its reason(s) for doing so and its decision shall not be questioned on any account whatsoever.
- (vi) Quý Khách sẽ đảm bảo rằng tất cả các thông tin được cung cấp trên Chỉ Thị chuyển tiền là đúng và chính xác. Để thủ tục tiến hành được nhanh chóng, việc ghi có vào tài khoản của người nhận tiền sẽ được căn cứ vào SỐ TÀI KHOẢN được ghi trên Chỉ Thị mà không phải từ các nguồn thông tin khác, trừ khi được ghi rõ khác đi.
You shall ensure that all information provided in the transfer request is accurate and correct. For any straight through processing, the crediting to beneficiary's account will be based on the account number in Instruction but not from other details, unless otherwise specified.
- (vii) HLBVN sẽ không phải chịu trách nhiệm trước Quý Khách hoặc bất kỳ bên thứ ba nào cho bất kỳ thiệt hại, tổn thất về lợi nhuận hoặc thu nhập, tín nhiệm hoặc bất kỳ loại thiệt hại hay tổn thất trực tiếp hay gián tiếp nào phát sinh vì bất kỳ lý do gì hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác và cho dù HLBVN đã được thông báo về việc đó hay không về bất kỳ vấn đề nào dưới đây:
HLBVN shall not liable to you or any third party for damages, loss of profits or earnings, goodwill or any type of special/exemplary, incidental, direct or consequential loss or damage howsoever arising whether by way of omission, negligence, any breach of contract or otherwise and whether or not HLBVN has been advised of the same for any of the following:

- bất kỳ sự hiểu nhầm hoặc sai sót nào (bao gồm việc sai (các) tên hoặc số (các) tài khoản hoặc số tiền) trong bất kỳ thông tin nào cung cấp cho HLBVN;
for any misinterpretation or error (including incorrect name(s) or account number(s) or amount of the transfer request) in any information provided to HLBVN;
- trong trường hợp việc gửi các thông báo bị chậm trễ, bị hỏng hoặc bị gián đoạn khác đi do các nguyên nhân nằm ngoài tầm kiểm soát của HLBVN bao gồm nhưng không giới hạn bởi cháy, động đất, lở đất, lũ lụt, bệnh dịch, các thảm họa tự nhiên, nổi loạn, xáo trộn dân sự, tranh chấp công nghiệp, hành động của kẻ thù địch, cấm vận, chiến tranh, thiên tai hoặc bất kỳ việc hỏng hóc hay ngừng trệ trong hệ thống thông tin liên lạc, điện, nước, cung cấp nhiên liệu hoặc bất kỳ nhân tố nào có tính chất bất khả kháng hoặc vượt quá tầm kiểm soát của HLBVN;
in the event the transmission of messages is delayed, failed or otherwise interrupted due to reasons beyond HLBVN's control including but not limited to fire, earthquake, landslide, flood, epidemic, natural catastrophe accident, riots, civil disturbance, industrial disputes, act of public enemy, embargo, war, act of God or any failure or disruption to telecommunications, electricity, water, fuel supply or any factor in a nature of a force majeure or beyond the control of HLBVN;

Nhưng trong trường hợp HLBVN buộc phải chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật, thì trong mọi trường hợp trách nhiệm của HLBVN sẽ không vượt quá số tiền phí mà Khách Hàng phải trả cho yêu cầu chuyển tiền có liên quan mà từ đó làm phát sinh yêu cầu đòi bồi thường.

But in the event HLBVN is found liable by laws, HLBVN's sole and entire liability shall not exceed the amount of fee/charge paid for fund transfer involved which gave rise to the claim paid by you.

- (viii) Quý Khách cam kết bồi thường cho HLBVN toàn bộ và đầy đủ đối với tất cả các khiếu nại, yêu cầu, khiếu kiện, tổn thất và phí tổn (bao gồm các chi phí pháp lý giữa luật sư và thân chủ của mình) và tất cả các nghĩa vụ pháp lý khác dưới bất kỳ hình thức nào mà HLBVN phải gánh chịu phát sinh từ việc cung cấp các Dịch vụ hoặc chấp nhận bất kỳ yêu cầu chuyển tiền nào do Quý Khách yêu cầu theo quy định trong đây. Trách nhiệm của Quý Khách sẽ là trách nhiệm liên tục và sẽ duy trì đầy đủ hiệu lực cho tới khi trách nhiệm của HLBVN, nếu có, được thanh toán đầy đủ.
You undertake to indemnify HLBVN fully and completely and against all claims, demands, loss and expenses (including legal costs as between solicitor and own client) and all other liabilities of whatsoever nature or description which may be made taken incurred and suffered by HLBVN in connection with or in any manner arising out of the provision of the Services or the acceptances of any application made by you of any of the terms and conditions. Your liabilities shall be a continuing liability and will remain in full force and effect until the liability, if any, of HLBVN is fully discharged.
- (ix) Quý Khách được yêu cầu phải biết về bất kỳ chế tài nào được áp đặt bởi các quốc gia/tổ chức nơi các Khách Hàng muốn gửi tiền tới hoặc nhận tiền từ đó. Nếu bất kỳ khoản tiền/tài liệu/giao dịch nào bị chậm trễ/ngăn cản/giữ lại liên quan tới (các) chế tài nói trên, HLBVN sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với sự chậm trễ/ngăn cản/giữ lại đó.
Customers are required to be aware of any sanctions imposed by countries/ organizations where they wish to send funds to or receive funds from. If any funds/documents/transactions are delayed/blocked/held in relation to the said sanction(s), HLBVN will not be held liable for such delay/block/holding.

6.8. Tính sẵn có của Dịch vụ ***Availability of Services***

- (a) Quý Khách có thể sử dụng HLB Connect hai mươi bốn (24) giờ một ngày và bảy (7) ngày một tuần trừ khi HLBVN có thông báo khác cho Quý Khách hoặc vì lý do nào ngoài sự kiểm soát của HLBVN.
HLB Connect is available for your use in twenty four (24) hours a day and seven (7) days a week unless HLBVN notifies you otherwise or for any reason beyond the control of HLBVN.
- (b) HLBVN luôn nỗ lực tối đa trong việc đảm bảo tính liên tục và không gián đoạn của HLB Connect và đảm bảo trong phạm vi khả năng của Ngân Hàng tổng thời gian gián đoạn dịch vụ là không quá bốn (4) giờ cho mỗi sự cố, và tổng thời gian gián đoạn dịch vụ trong năm không quá mười hai (12) giờ. Thời gian gián đoạn dịch vụ nêu trên không bao gồm thời gian bảo trì/nâng cấp hệ thống được

HLBVN thông báo cho Khách Hàng trong từng thời kỳ, và/hoặc trường hợp bất khả kháng hoặc việc Khách Hàng sử dụng dịch vụ tại các khu vực bị cấm/hạn chế của Chính phủ Việt Nam.

HLBVN will exercise our best effort to ensure continuity and non-disruption of HLB Connect and warrants that within HLBVN capabilities the total time of system disruption will not exceed four (4) hours per event, and twelve (12) hours per year. The above disruption periods do not include the time for system maintenance/enhancement as notified by HLBVN to the Customer from time to time, and/or force majeure events or the Customer access the Service in areas prohibited/restricted by the Vietnamese government.

- (c) Trong trường hợp HLB Connect không hoạt động, Quý Khách có thể thực hiện giao dịch tại bất kỳ Chi nhánh nào của HLBVN hoặc sử dụng các kênh giao dịch ngân hàng khác thay thế sẵn có cho Quý Khách.

In the event HLB Connect is not available, you may carry out your transactions at any of HLBVN's branches or use other alternative banking services available to you.

- (d) HLBVN có quyền khóa Tài Khoản HLB Connect của Quý Khách nếu Quý Khách không sử dụng các dịch vụ trong ba (3) tháng hoặc bất kỳ khoảng thời gian khác do HLBVN quy định và không cần thông báo trước việc khóa tài khoản đó.

HLBVN reserves the right to deactivate your HLB Connect Account if the services have not been utilized for three (3) months or any other time periods as may be determined by HLBVN at its absolute discretion without any prior notice of such deactivation.

- (e) Độ tin cậy của thông tin – Thông tin bao gồm nhưng không giới hạn lãi suất, tỷ giá hối đoái, thông tin sản phẩm hoặc trích dẫn được cung cấp bởi HLB Connect cho các mục đích. Tỷ giá thực tế hoặc tỷ giá được áp dụng cho một giao dịch cụ thể được xác định tại thời điểm giao dịch đó được thực hiện.

Reliability of Information – Information including but not limited to interest rates, foreign currency exchange rates, product information or quote provided by HLB Connect are for indication purposes only. The actual rate or specific rate that shall apply for a particular transaction can only be determined at the time the relevant transaction is entered into.

7. Chỉ thị

Instructions

- 7.1. Tất cả các giao dịch thực hiện thông qua Thông Tin Bảo Mật, sẽ được coi là Chỉ Thị và ủy quyền của Quý Khách cho HLBVN và HLBVN được dựa vào ủy quyền đó để thay mặt Quý Khách xử lý Chỉ Thị một cách phù hợp mà không cần xác thực Chỉ Thị và người gửi Chỉ Thị đó, theo đó HLBVN sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự lạm dụng hoặc sử dụng trái phép các thông điệp hoặc Chỉ Thị gửi cho HLBVN. HLBVN có toàn quyền xử lý Chỉ Thị như là được đưa ra bởi Quý Khách và HLBVN sẽ có thể thực thi các bước theo nội dung của những chỉ thị đó và không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất, thiệt hại và chi phí đối với Quý Khách hoặc bất cứ ai khác cho việc tuân thủ Chỉ Thị như vậy.

All transactions carried out through the Security Codes, shall be deemed Instructions and authorizations given by you to HLBVN and HLBVN shall rely upon and act in accordance with the Instructions given by or on behalf of you without inquiry to the authenticity of such Instructions and person giving such Instructions and that HLBVN shall be in no way responsible for any misuse or unauthorized use of messages or Instructions given to HLBVN. HLBVN shall be entitled to treat such instructions as given by you and HLBVN shall be entitled to take such steps in reliance upon such instructions and will not be held liable for any loss, damages and expenses suffered by you or anyone else for complying with such Instructions.

- 7.2. Sau khi được ban hành hoặc truyền đi, các Chỉ Thị này sẽ không thể thay đổi và sẽ là bằng chứng để xác nhận là Chỉ Thị là từ Quý Khách.

Once issued or transmitted, such Instructions shall be irreversible and shall be conclusive evidence that the Instructions came from you.

- 7.3. Quý Khách phải đảm bảo rằng Chỉ Thị được thực hiện đầy đủ, chính xác và đúng.

You shall ensure that the Instructions issued are complete, accurate and correct.

- 7.4. HLBVN được quyền ghi nợ Tài Khoản Ngân Hàng của Quý Khách ngay lập tức khi hoàn thành bất kỳ giao dịch nào của Quý Khách được chỉ thị thông qua HLB Connect sử dụng Thông Tin Bảo Mật của Quý Khách.

HLBVN shall be entitled to debit your Banking Account immediately on completion of any transaction instructed by you via HLB Connect using your Security Codes.

- 7.5. Quý Khách có thể ban hành Chỉ Thị để hủy bỏ, thu hồi, thay đổi, sửa đổi Chỉ Thị trước đó của Quý Khách và HLBVN, theo toàn quyền quyết định của mình, chỉ có thể thực hiện theo Chỉ Thị tiếp theo với điều kiện là Chỉ Thị trước đó chưa được thực hiện.

You may issue Instructions to cancel, revoke, reverse or amend your earlier Instructions and HLBVN, at its sole discretion, may only comply with the subsequent Instructions provided that the earlier instruction has not been executed.

- 7.6. HLBVN bảo lưu quyền không thực hiện đúng Chỉ Thị của Quý Khách nếu các chỉ thị đó không phù hợp với chính sách hay quy tắc và quy định hiện hành của HLBVN tại thời điểm đó.

HLBVN reserves the right not to comply with your Instructions if they are inconsistent with HLBVN's policies or rules and regulations in force for the time being.

8. Lưu trữ thông tin giao dịch Transaction Records

- 8.1. Bất kỳ Chỉ Thị được truyền tải hoặc nhận được bởi HLBVN ngoài thời gian xử lý giao dịch của bất kỳ Ngày Làm Việc nào sẽ được xem xét và giải quyết vào Ngày Làm Việc tiếp theo. Thời gian xử lý giao dịch có thể được thay đổi dựa theo quyết định của HLBVN mà không cần báo trước cho Quý Khách.

Any Instructions transmitted or received by HLBVN after the relevant cut-off processing time on any Business Day will be treated as given and processed on the next Business Day. The cut-off time for processing transactions may be varied by HLBVN from time to time at its absolute discretion without any prior notice to you.

- 8.2. Các giao dịch chưa được xác nhận hoặc xử lý bởi HLBVN sẽ không thể hiện trong số dư Tài Khoản Ngân Hàng có liên quan của Quý Khách trên HLB Connect và không ghi nhận trong sao kê Tài Khoản Ngân Hàng có liên quan.

Transactions that have not been verified or processed by HLBVN shall not appear in the balances of the relevant Banking Account on HLB Connect and shall not be recorded on the statement of relevant Banking Account.

- 8.3. Quý Khách có thể kiểm tra trực tuyến lịch sử các giao dịch của Tài Khoản Ngân Hàng đã thực hiện trên HLB Connect trong từng giai đoạn theo quy định của HLBVN, và có thể tải xuống bản sao kê lịch sử giao dịch này. Bản sao kê Tài Khoản Ngân Hàng sẽ mang tính ràng buộc và là bằng chứng cuối cùng của việc các giao dịch này được thực hiện bởi Quý Khách.

You could inquire the history of online transactions performed by Banking Account through HLB Connect for period(s) as regulated by HLBVN and download the statement for such transactions. Such statements of the Banking Account shall be binding and conclusive evidence of such transactions carried out by you.

9. Giới hạn về giao dịch Limits on Transactions

HLBVN được quyền quyết định và áp đặt bất kỳ giới hạn nào về số lượng, tần suất và hình thức giao dịch hoặc nội dung khác đối với bất kỳ dịch vụ nào trên HLB Connect và/hoặc Thông Tin Bảo Mật (“Hạn Mức Giao Dịch Trực Tuyến”). Hạn Mức Giao Dịch Trực Tuyến có thể có sự khác nhau giữa các giao dịch trong hoặc ngoài nước, loại giao dịch (Chuyển Tiền Nhanh và Chuyển Tiền Thường), trạng thái khách hàng (là khách hàng ưu tiên hay khách hàng thông thường), và/hoặc tùy thuộc vào biện pháp xác thực trong thanh toán trực tuyến mà Khách Hàng thực hiện. Hạn Mức Giao Dịch Trực Tuyến được HLBVN thông báo trên trang web và/hoặc trên HLB Connect theo từng thời kỳ.

HLBVN shall be entitled to determine and impose any limit whether in amount, frequency and use of or otherwise of any of HLB Connect and/or Security Codes (“Limits of Digital Transaction”). Such Limits of Digital Transaction may have difference between the domestic or oversea transaction, type of transfer (i.e Instant Transfer and Normal Transfer) and subject to the customer status (being a priority customer or normal customer), and/or subject to authentication method in online transactions that the Customer applies. The Limits of Digital Transaction may be announced by HLBVN from time to time via its website and/or HLB Connect.

Quý Khách có thể điều chỉnh các hạn mức này bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho HLBVN và/hoặc thông qua HLB Connect (nếu áp dụng) và/hoặc thực hiện quy trình nâng cấp trạng thái khách hàng tại chi nhánh bất kỳ của HLBVN (cụ thể từ khách hàng thông thường sang khách hàng ưu tiên)

và/hoặc thay đổi biện pháp xác nhận giao dịch trong thanh toán trực tuyến. Việc điều chỉnh các hạn mức này sẽ tùy thuộc vào sự chấp thuận của HLBVN theo chính sách áp dụng trong từng thời kỳ.

You may vary such limits by giving prior notice in writing to HLBVN and/or through HLB Connect (where applicable) and/or by upgrading your customer status at any branch of HLBVN (i.e from normal customer to priority customer) and/or change of the authentication methods in online transactions. The limit variation shall be subject to HLBVN's acceptance in accordance with its regulations from time to time.

10. Phí dịch vụ và các loại phí khác

Service Fees and other charges

- 10.1. HLBVN sẽ có quyền áp các mức phí dịch vụ và các phí khác đối với các dịch vụ được Khách Hàng sử dụng. HLBVN có toàn quyền thay đổi các mức phí dịch vụ và phí khác tại bất kỳ thời điểm nào và trong từng thời kỳ bằng các thông báo tại trụ sở HLBVN hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên trang web của HLBVN hoặc trên các phương tiện khác.

HLBVN shall be entitled to impose service fees and other charges for the services utilized by you from time to time. HLBVN is entitled to vary the service fees and other charges, as its description, at any time and from time to time by serving notification at HLBVN premises or post on public media or on website of HLBVN or other media.

- 10.2. Bất kể việc áp dụng phí dịch vụ và phí khác của HLB Connect, các giao dịch thực hiện thông qua Tài Khoản Ngân Hàng vẫn sẽ bị tính phí giao dịch thông thường. HLBVN bảo lưu quyền tuyệt đối thay đổi các khoản phí như phí dịch vụ và các khoản phí khác bất kỳ lúc nào phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ với thông báo trước cho Quý Khách.

Notwithstanding the imposition of service fees and charges of HLB Connect, transactions carried out through Banking Accounts will be charged the usual charges. HLBVN reserves the absolute right to vary the fees such as service fee and other charges at any time in accordance with laws from time to time with prior notice to you.

- 10.3. Đối với mục đích thu các khoản phí vậy, Quý Khách theo đây ủy quyền cho phép HLBVN ghi nợ Tài Khoản Ngân Hàng các khoản phí chi phí và bất kỳ khoản phí, lệ phí và thuế mà Chính phủ thu đối với việc sử dụng HLB Connect.

For the purpose of collecting such fees, you hereby authorize HLBVN to debit the Banking Account with such fees, charges and any Government charges and taxes for the use of HLB Connect.

11. Trách nhiệm của Khách hàng

Your Responsibilities

11.1. Thông Tin Bảo Mật

Security Codes

Quý Khách phải áp dụng mọi biện pháp phòng ngừa để đảm bảo và ngăn chặn việc sử dụng trái phép và gian lận HLB Connect hoặc bất kỳ phần nào theo đó và Thông Tin Bảo Mật bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp như sau:

You shall take all precautions to ensure and prevent unauthorized use and fraud of HLB Connect or any part of them and the Security Codes including but not limited to the followings:

- (a) Thông Tin Bảo Mật, trong đó bao gồm Tên đăng nhập, Mật Khẩu, Mã PIN thẻ Ghi nợ, Mã kích hoạt và Mã OTP/SmartOTP, phải được lưu giữ bí mật, không thể truy cập bởi bất kỳ người nào và không được ghi lại dưới bất kỳ hình thức nào, mà có thể được giải mã bởi bất cứ ai hoặc bị giữ lại hoặc tiết lộ hoặc tiếp xúc với bất kỳ người nào (bao gồm cả các nhân viên của HLBVN) trong bất kỳ hoàn cảnh nào hoặc vào bất cứ lúc nào. Bất kỳ thông báo nào gửi đến cho Quý Khách có chứa các Thông Tin Bảo Mật, phải được tiêu hủy ngay sau khi Quý Khách đã nhận được và đọc chúng. Bất kỳ e-mail hoặc tin nhắn SMS nào yêu cầu cung cấp Thông Tin Bảo Mật của Quý Khách phải được báo cáo cho HLBVN ngay lập tức;

That the Security Codes, which includes your Username, Password, ATM PIN, Activation Code and OTP/SmartOTP, must be kept as secret, not accessible to any person and are not written down in any form or manner which may be deciphered by anyone or kept together or disclosed or exposed to any person (including the employees of HLBVN) under any circumstances or at any time. Any advice sent to you containing the Security Codes, must be destroyed immediately after you have received and read them. Any e-mail or SMS requesting for your Security Codes is to be reported to HLBVN immediately;

- (b) Quý Khách đảm bảo rằng thiết bị Quý Khách đang sử dụng sẽ không cho phép ghi lại các hoạt động của Quý Khách và chống phần mềm gián điệp và tường lửa cần thiết đã được cài đặt;
That you are to ensure that the equipment you are using will not allow recording of your activities and that the necessary anti-spyware and firewalls are installed;
- (c) Quý Khách đảm bảo rằng Quý Khách luôn luôn đăng nhập vào địa chỉ trình duyệt Internet chính xác của HLB Connect Online Banking;
That you ensure that you are always logged in to the correct URL for HLB Connect Online Banking;
- (d) Quý Khách không truy cập và sử dụng HLB Connect trên các máy tính/thiết bị công cộng, hay máy tính cá nhân của Quý Khách nhưng thông qua mạng Internet/wifi công cộng/miễn phí và Quý Khách phải đăng xuất HLB Connect khi rời khỏi máy tính/thiết bị của Quý Khách;
That you ensure that you don't access and use HLB Connect on public computer/devices, or your personal devices but connected with public/free internet/wifi and you must log out your HLB Connect Account immediately when you leave your computer/device;
- (e) Quý Khách phải ngay lập tức gỡ bỏ dịch vụ Ứng Dụng HLB Connect trên điện thoại di động mà Quý Khách bị mất;
That you are to de-register HLB Connect Mobile Banking immediately when you lost your mobile phone;
- (f) Quý Khách phải thay đổi Mật Khẩu của Quý Khách khi được yêu cầu theo định kỳ;
You are required to change your Password when requested to on a periodical basis;
- (g) Không được chuyển nhượng: Thông Tin Bảo Mật chỉ được cấp cho Quý Khách sử dụng và Quý Khách không được chuyển nhượng, cầm cố, hoặc sử dụng nó như là vật đảm bảo trong bất kỳ hình thức nào hay cùng sử dụng với những người khác;
Non-Transferability: The Security Codes are issued solely for your use and you shall not transfer, pledge or otherwise use it as security in any form nor part with the use of the same to any other person;
- (h) Việc tiết lộ các Thông Tin Bảo Mật: Nếu Thông Tin Bảo Mật bị tiết lộ hoặc nghi ngờ tiết lộ với bất kỳ người nào, Quý Khách phải ngay lập tức thay đổi Thông Tin Bảo Mật, để có thể bảo vệ lợi ích của riêng Quý Khách;
Exposure of the Security Codes: If the Security Codes are exposed or suspected to be exposed to any person, you shall immediately change the Security Codes, to protect your own interest;
- (i) Quý Khách phải thông báo ngay cho HLBVN khi phát hiện:
You must promptly notify HLBVN when detecting:
- (i) các giao dịch bất thường;
suspicious transactions;
 - (ii) bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
cases of fraud or suspicion of fraud; or attacks or suspicious attacks by hackers.
- (j) Thông báo kịp thời cho HLBVN qua các kênh thông báo quy định tại Điều 16 Điều Khoản và Điều Kiện này khi:
Immediately notifying HLBVN via notification channel as stated in Article 16 herein in case of:
- (i) phát hiện các giao dịch bất thường;
detecting extraordinary transactions;
 - (ii) mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS, thiết bị lưu trữ khóa bảo mật tạo chữ ký điện tử; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
the loss of, or damage to OTP generators, phone numbers to receive SMS, devices storing e-signature-generating keys; and cases of fraudulence or suspicious fraudulence; or attacks or suspicious attacks by hackers.

Quý Khách phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về các tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh, nếu có trong trường hợp Quý Khách không tuân thủ những yêu cầu hoặc khuyến cáo nêu trên, HLBVN sẽ không chịu trách

nhiệm hoặc liên quan đến bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào đã phát sinh trong các tình huống không tuân thủ như vậy của Khách Hàng.

You shall be solely borne responsibility on arising losses or damages, if any, in the event that you have not complied with the above requirement or advice, HLBVN shall not be liable or involved in any losses or damages arising from such your noncomplying circumstances.

11.2. Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ) và Hướng Dẫn Sử Dụng ***Frequently Asked Questions (FAQ) and User Guide***

- (a) Quý Khách được yêu cầu đọc và hiểu Câu Hỏi Thường Gặp trước khi sử dụng HLB Connect và không thực hiện bất kỳ hướng dẫn hoặc sử dụng HLB Connect với sự hiện diện của bất kỳ người nào khác.

You are requested to read and understand the FAQ before attempting to use HLB Connect and do not carry out any instructions or utilize HLB Connect in the presence of any other person.

- (b) Quý Khách đã đọc, hiểu và đồng ý chịu sự ràng buộc và sẽ tuân thủ theo Hướng Dẫn Sử Dụng HLB Connect và những chỉ dẫn khác Hướng Dẫn Sử Dụng HLB Connect được HLBVN cung cấp trong từng thời kỳ.

You have read, understood, agreed to be bound by and shall comply with the User Guide of HLB Connect and such other guides of using HLB Connect provided by HLBVN from time to time.

11.3. Số dư trong Tài Khoản Ngân Hàng ***Balances in Accounts***

- (a) Quý Khách thường xuyên kiểm tra và giám sát cẩn thận các Tài Khoản Ngân Hàng và số dư cũng như kiểm tra số dư trước khi gửi bất kỳ Chỉ Thị nào đến HLBVN.

You are to regularly check and carefully monitor the Banking Accounts and the balances and check the balances each time prior to issuing any Instructions to HLBVN.

- (b) Quý Khách thông báo cho HLBVN ngay lập tức nếu có bất kỳ sự thiếu chính xác hoặc bất thường trong bất kỳ Tài Khoản Ngân Hàng nào.

You are to immediately inform HLBVN if there is any inaccuracy or irregularity in any of the Banking Accounts.

11.4. Đảm bảo số dư Tài Khoản Ngân Hàng ***Availability of balance in Banking Account***

- (a) Quý Khách phải đảm bảo rằng có đủ số dư Tài Khoản Ngân Hàng để thực hiện bất cứ giao dịch nào mà Quý Khách yêu cầu, trừ khi Quý Khách đã thông báo và thu xếp trước với HLBVN.

You shall ensure that there are sufficient balances available in the Banking Account to perform any of the transactions you require, unless you have made prior arrangements with HLBVN.

- (b) HLBVN sẽ không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ Chỉ Thị nào cho đến khi và trừ khi Tài Khoản Ngân Hàng có liên quan có đủ tiền.

HLBVN shall not be obliged to carry out any Instructions until and unless the relevant Banking Account has sufficient balances.

11.5. Đồng chủ Tài khoản ***Joint Account holders***

Phụ thuộc vào các điều kiện ký kết đối với tài khoản chung, một trong những chủ tài khoản có thể ban hành chỉ thị và ủy quyền cho phép HLBVN thực hiện bất kỳ các giao dịch trên một tài khoản chung. Tất cả các giao dịch phát sinh từ việc sử dụng các Thông Tin Bảo Mật, để vận hành một tài khoản chung được chỉ định sẽ ràng buộc trên tất cả các chủ tài khoản, những người có trách nhiệm liên đới và riêng biệt về tất cả các giao dịch.

Depend on the signing conditions of the joint account, either one of the accountholders may issue instructions and authorize HLBVN to effect any transactions on a joint account. All transactions arising from the use of the Security Codes, to operate a designated joint account shall be binding on all account holders, who shall be jointly and severally liable on all transactions.

- 11.6. Trong trường hợp Quý Khách nhận được dữ liệu hoặc thông tin thông qua HLB Connect mà thông tin đó không dành cho Quý Khách, Quý Khách cần thông báo cho HLBVN ngay lập tức qua điện thoại hoặc email và xóa nội dung đó. Quy định này sẽ duy trì hiệu lực bất kể việc chấm dứt Tài Khoản HLB Connect.

If you receive data or information through HLB Connect which is not intended for you, you are to immediately inform HLBVN by telephone or e-mail and delete the same. This provision shall survive the termination of HLB Connect Account.

- 11.7. Quý khách cam kết tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Theo đó, Quý khách không được thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm, bao gồm nhưng không giới hạn bởi những hành vi sau:

The Customer undertakes to fully comply with all applicable laws and regulations relating to the opening and use of a payment account. Accordingly, the Customer shall not engage in any prohibited acts, including but not limited to the following:

- (i) Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả, sử dụng phương tiện thanh toán không hợp pháp.
Altering and erasing payment instruments and payment documents contrary to the law; forging payment instruments and payment documents; storing, selling, transferring, and using counterfeit payment instruments.
- (ii) Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
Infiltrating or attempting to infiltrate, steal data, sabotage, or make illegal changes to software programs or databases used in payment; taking advantage of computer network errors for profiteering purposes.
- (iii) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán.
Providing untruthful information related to the provision or use of payment services and payment intermediary services.
- (iv) 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.
Opening or maintaining anonymous or impersonating payment accounts or e-wallets; purchasing, selling, hiring, leasing, borrowing, and lending payment accounts or e-wallets; hiring, leasing, purchasing, and selling bank cards or opening bank cards on behalf of others (excluding cases of anonymous prepaid cards); stealing or colluding with others to steal, purchase, or sell information on payment accounts, bank cards, or e-wallets.
- (v) 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.
Performing, organizing, or enabling the following acts: using or taking advantage of payment accounts, payment instruments, payment services, or payment intermediary services to commit gambling, organize gambling, rig, deceive, and commit illegal trading and other illegal acts.
- (vi) Có tài khoản thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
Having payment account but providing information for or commits to not having a payment account at another provider of payment services for parties with relevant rights and obligations according to the law on the disbursement of loans of credit institutions and foreign bank branches.

- 11.8. Cam kết tuân thủ toàn bộ quy định pháp luật hiện hành cũng như các quy định nội bộ của HLBVN áp dụng cho việc mở và sử dụng Tài khoản, bao gồm nhưng không giới hạn các quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, cấm vận, tuân thủ FATCA, và Điều Khoản và Điều Kiện này và bất kỳ quy định khác có liên quan.

The Customer agrees to comply with all applicable laws and regulations, as well as the internal policies of HLBVN, that govern the opening and use of the Account. This includes, but is not limited to, regulations concerning Anti-Money Laundering (AML), Countering the Financing of Terrorism (CFT), sanctions, FATCA compliance, in addition to these Terms and Conditions and any other relevant regulations.

12. Trách nhiệm của các bên ***Liabilities of the Parties***

12.1. Thông qua việc sử dụng HLB Connect, Quý Khách xác nhận và đồng ý: ***By using HLB Connect, you acknowledge and agree:***

- (a) Bất kể yêu cầu/chỉ thị điện tử nào được thực hiện thông qua việc sử dụng HLB Connect đều có giá trị pháp lý đầy đủ và ràng buộc trách nhiệm giữa Quý Khách và HLBVN.
Any electronic request/instruction performed through using HLB Connect shall be valid and bind both you and HLBVN.
- (b) Chấp nhận những rủi ro có liên quan đến việc thực hiện giao dịch qua Internet và Thiết Bị Di Động, và
To accept the inherent risks associated with carrying out transactions through the internet and Mobile Device, and
- (c) HLBVN và các Tổ chức Liên kết không thực hiện bất kỳ tuyên bố hoặc bảo đảm nào, dù trực tiếp hay hàm ý đối với HLB Connect, bao gồm nhưng không giới hạn khả năng thương mại và cho một mục đích cụ thể. Không có thông tin bằng lời nói hoặc bằng văn bản hoặc lời khuyên nào của HLBVN, các Tổ chức Liên kết và nhân viên hoặc đại lý sẽ tạo ra hoặc tăng cường phạm vi của bảo đảm này.
That HLBVN and its Affiliates do not make any representations or warranties, whether expressed or implied with respect to HLB Connect, including but not limited to merchantability and fitness for a particular purpose. No oral or written information or advice given by HLBVN, its Affiliates and their respective employees or agents shall create or enhance the scope of this warranty.

12.2. Quý Khách phải chịu trách nhiệm và nghĩa vụ mà không có bất kỳ giới hạn nào đối với những điều sau đây:

You shall be responsible and liable, without any limit, for the following:

- (a) Bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại do tất cả các giao dịch trái phép thực hiện thông qua việc sử dụng Thông Tin Bảo Mật cho đến khi HLBVN nhận được thông báo bằng văn bản từ Quý Khách;
Any loss or damages suffered for all unauthorized transactions carried out through the use of the Security Codes until such time when HLBVN has received written notification of the same from you;
- (b) Bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại phải chịu và tất cả các rủi ro phát sinh, trong trường hợp Quý Khách không chấm dứt HLB Connect theo các thủ tục liên quan được đặt ra bởi HLBVN cho việc sử dụng HLB Connect;
Any loss or damages suffered and all risk arising, in the event you do not terminate HLB Connect in accordance with the relevant procedures set out by HLBVN for the use of HLB Connect;
- (c) Bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại của HLBVN do Quý Khách vi phạm hoặc không tuân thủ bất kỳ các Điều khoản và Điều kiện này hoặc bất kỳ các thủ tục liên quan do HLBVN quy định.
Any loss or damage suffered by HLBVN as a result of your breach of or failure to comply with any of these Terms and Conditions or any relevant procedures set by HLBVN.

12.3. Trách nhiệm của HLBVN/ *HLBVN's liabilities*

- (a) Không ảnh hưởng đến bất kỳ các quy định khác ở đây, HLBVN không chịu trách nhiệm với Quý Khách hoặc bất kỳ bên thứ ba cho bất kỳ tổn thất (dù trực tiếp hay gián tiếp) của lợi nhuận, kinh doanh hoặc uy tín đối với bất kỳ thiệt hại hay hậu quả gián tiếp hay trực tiếp dù bất cứ điều gì hay bằng bất kỳ cách nào, ngay cả nếu HLBVN đã được thông báo về khả năng mất mát hoặc hư hỏng hoặc khiếu nại bởi bên thứ ba đó.
Without prejudice to any other provisions here, HLBVN shall not be liable to you or any third party for any loss (whether direct or indirect) of profits, business or goodwill for any indirect or consequential loss or damage whatsoever or howsoever arising even if HLBVN has been advised of the possibility of such loss or damage or claim by any third party.

- (b) Tùy thuộc vào các quy định trong tài liệu này, trách nhiệm duy nhất và toàn bộ của HLBVN đối với Quý Khách trong hợp đồng, ngoài hợp đồng (kể cả sơ suất hoặc vi phạm nghĩa vụ theo luật định) hoặc phát sinh vì lý do hoặc liên quan đến các Điều khoản và Điều kiện này hoặc dù bất kỳ cách nào cũng không được vượt quá giá trị các giao dịch liên quan mà đã phát sinh khiếu nại hoặc các thiệt hại trực tiếp, tùy vào mức nào thấp hơn.

Subject to the provisions herein, HLBVN's sole and entire liability to you in contract, tort, (including negligence or breach of statutory duty) or otherwise arising by reason of or in connection with these Terms and Conditions or howsoever shall not exceed the amount of the transaction involved which gave rise to the claim or the direct damages sustained, whichever is the lower.

- (c) Mỗi quy định tại khoản 12.3 này được hiểu như một giới hạn riêng biệt áp dụng và tồn tại ngay cả khi vì lý do một hoặc các quy định khác không áp dụng hoặc trở nên bất hợp lý trong bất kỳ tình huống nào và sẽ vẫn có hiệu lực ràng buộc bất chấp việc đóng Tài khoản Ngân Hàng hoặc HLB Connect.

Each provision of this Clause 12.3 is to be construed as a separate limitation applying and surviving even if for any reason one or the other provisions is inapplicable or held unreasonable in any circumstances and shall remain in force notwithstanding the termination of the Banking Accounts or HLB Connect.

- 12.4. Không giới hạn tổng quát của khoản 12.3, HLBVN không chịu trách nhiệm hoặc có nghĩa vụ đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại hay khó khăn tài chính phát sinh hoặc phải gánh chịu bởi Quý Khách hoặc bất kỳ bên thứ ba vì lý do hoặc phát sinh từ:

Without limiting the generality of Clause 12.3, HLBVN shall not be responsible or liable for any loss, damage or embarrassment incurred or suffered by you or any third party by reason or arising from:

- (a) Do sai sót của Quý Khách trong việc cung cấp Chi Thị chính xác, đầy đủ và kịp thời cho HLBVN hoặc không tuân thủ; hoặc
For your failure to provide accurate, complete and timely Instructions issued to HLBVN or failure to comply with; or
- (b) Không có khả năng để thực hiện bất cứ giao dịch nào do những hạn mức được thiết lập bởi HLBVN trong từng thời kỳ; hoặc
For your inability to perform any of the transactions due to limits set by HLBVN from time to time; or
- (c) Bất kỳ lỗi, thay đổi, hủy bỏ các Chi Thị, dữ liệu hoặc thông tin đến hoặc từ HLBVN thông qua HLB Connect, trên mạng Internet và Thiết Bị Di Động; hoặc
Any error, alteration, destruction of the Instructions, data or information to or from HLBVN through HLB Connect, on the internet and Mobile Device; or
- (d) Bất kỳ sự xâm nhập hoặc bị tấn công bởi bất kỳ người hoặc đối với bất kỳ phần cứng, phần mềm hay hệ thống được sử dụng liên quan tới HLB Connect hay trên mạng Internet và Thiết Bị Di Động, bao gồm nhưng không giới hạn các virus, Trojan Horses, phần mềm độc hại và/hoặc macros hoặc các thành phần gây hại khác hoặc các thiết bị vô hiệu hóa có thể đình chỉ, làm gián đoạn hoặc vô hiệu hóa HLB Connect hoặc bất kỳ phần nào theo đó; hoặc
Any intrusion or attack by any person or on any hardware, software or system used in relation to HLB Connect or on the internet and Mobile Device, including but not limited to viruses, Trojan Horses, malware and/or macros or other harmful components or disabling devices that may suspend, disrupt or disable HLB Connect or any part thereof; or
- (e) Bất kỳ hạn chế hoặc nghiêm cấm sử dụng HLB Connect bởi bất kỳ luật hoặc quy định của bất kỳ nước nào nơi Quý Khách truy cập vào HLB Connect; hoặc
Any restriction or prohibition on the use of HLB Connect by any laws or regulations of any country from where you access HLB Connect; or
- (f) Trong trường hợp bất khả kháng mà HLBVN không thể thực hiện bất kỳ hoạt động hoặc cung cấp bất kỳ Dịch vụ vì bất cứ lý do ngoài tầm kiểm soát của HLBVN bao gồm nhưng không giới hạn với cháy nổ, động đất, lở đất, lũ lụt, dịch bệnh, thảm họa tự nhiên hoặc thiên tai, tai nạn, bạo loạn, rối loạn dân sự, tranh chấp công nghiệp, hành động của chính quyền nước chủ tịch, cấm vận, chiến tranh, hoặc bất kỳ thất bại, chậm trễ hoặc gián đoạn viễn thông, điện, cung cấp nhiên liệu hoặc dịch

vụ được cung cấp bởi các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Mạng, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Mạng Di Động hoặc các Tổ chức Liên kết hoặc bất kỳ nhân tố nào ngoài tầm kiểm soát của HLBVN.

In the events of force majeure that HLBVN is unable to perform any operations or to provide any of the Services due to any reason beyond HLBVN's control including but not limited to fire, earthquake, landslides, flood, epidemic, natural catastrophe or act of God, accident, riots, civil disturbances, industrial dispute, act of public enemy, embargo, war, or any failure, delay or disruption to telecommunications, electricity, fuel supply or services provided by the Network Service Provider, Mobile Network Service Provider or the Affiliates or any factor beyond the control of HLBVN.

13. Bồi thường Indemnity

Quý Khách cam kết bồi thường cho HLBVN đầy đủ và hoàn toàn và chống lại mọi khiếu nại, yêu cầu, hành động, thủ tục tố tụng, mất mát và chi phí (bao gồm cả chi phí pháp lý như giữa luật sư riêng và khách hàng) và tất cả các trách nhiệm khác của bất kỳ bản chất nào hoặc mô tả nào có thể phát sinh hoặc phải gánh chịu bởi HLBVN liên quan đến hoặc bằng bất cứ phương thức nào phát sinh từ việc cung cấp HLB Connect hoặc việc chấp nhận bất cứ Chỉ Thị được đưa ra bởi Quý Khách hoặc do Quý Khách vi phạm bất kỳ các Điều khoản và Điều kiện này. Quý Khách vẫn phải tiếp tục thực hiện đầy đủ các trách nhiệm/nghĩa vụ của Quý Khách tại HLBVN bất kể việc chấm dứt sử dụng HLB Connect.

You undertake to indemnify HLBVN fully and completely and against all claims, demands, action, proceedings, loss and expenses (including legal costs as between solicitor and own client) and all other liabilities of whatsoever nature or description which may be made taken incurred or suffered by HLBVN in connection with or in any manner arising out of the provision of HLB Connect or the acceptance of any Instruction given by you or breach by you of any of the Terms and Conditions. Your liabilities/obligations shall be a continuing liability and will remain in full force notwithstanding the termination of HLB Connect.

14. Đình chỉ hoặc chấm dứt HLB Connect Suspension or Termination of HLB Connect

- 14.1. HLBVN có thể quyết định tại bất kỳ thời điểm nào việc đình chỉ hoặc chấm dứt quyền truy cập của Quý Khách vào Tài Khoản HLB Connect hoặc bất kỳ phần nào của các Dịch vụ mà không phải cung cấp bất kỳ lý do nào.

HLBVN may, in its absolute discretion and at any time, suspend or terminate your access to HLB Connect or any part of the Services without being obliged to provide any reason for the same.

- 14.2. HLBVN bảo lưu toàn quyền, theo quyết định riêng của mình, tạm dừng hoặc tạm khóa một phần hoặc toàn bộ các giao dịch trực tuyến (bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch chuyển khoản và thanh toán) được khởi tạo từ Tài khoản và/hoặc Thẻ của Quý khách trên nền tảng HLB Connect, trong một trong các trường hợp sau đây:

HLBVN reserves the absolute right, at its sole discretion, to suspend or temporarily block some or all online transactions (including but not limited to fund transfers and payments) initiated from the Customer's Account and/or Card on the HLB Connect platform, in any of the following events:

- (a) Giấy tờ tùy thân mà Quý Khách và/hoặc người có liên quan đã sử dụng để đăng ký mở Tài khoản đã hết hạn hoặc mất hiệu lực, và Quý Khách đã không cung cấp cho HLBVN giấy tờ thay thế còn hiệu lực theo quy định.

The identification documents that the Customer and/or your related persons used to register the Account have expired or become invalid, and the Customer has failed to provide HLBVN with a valid, updated replacement as required.

- (b) Quý Khách chưa hoàn thành việc đăng ký Xác Thực Sinh Trắc Học cho mục đích giao dịch theo quy định.

- (c) *The Customer has not completed the registration of biometric data for transaction authentication purposes, as required by HLBVN and/or applicable law* HLBVN, sau khi đã nỗ lực hợp lý, nhưng không thể liên lạc được với Quý Khách thông qua các thông tin liên lạc đã được đăng ký với Ngân hàng..

HLBVN, after making reasonable efforts, is unable to contact the Customer using the contact information registered with the Bank.

Để kích hoạt các dịch vụ trực tuyến bị tạm dừng nêu trên, Quý Khách vui lòng cung cấp giấy tờ tùy thân bản mới nhất, còn hiệu lực cho HLBVN tại các chi nhánh của HLBVN đối với trường hợp giấy tờ tùy thân hết hạn, và/hoặc hoàn tất đăng ký Xác Thực Sinh Trắc Học ngay trên Ứng Dụng HLB Connect theo các bước quy định tại điểm (d), Khoản 5.9.1 của Điều Khoản Điều Kiện này, đối với trường hợp chưa đăng ký Xác Thực Sinh Trắc Học, và/hoặc cập nhật thông tin liên hệ chính xác của Khách hàng cho Ngân hàng theo các phương thức quy định tại Điều 16.3 Điều khoản Điều Kiện này.

To activate the online transactions which was suspended/stopped as above mentioned, please update HLBVN with the latest update and valid identification documents at HLBVN's branches in case of your identification documents expired, and/or complete the registration of Biometric Authentication via HLB Connect App following the steps specified in point (d), Clause 5.9.1 of these Terms and Conditions in case that you have not registered for Biometric Authentication, and/or update your correct and available contact information to the Bank as methods stipulated in Clause 16.3 herein.

- 14.3. HLBVN sẽ chấm dứt quyền truy cập vào Tài Khoản HLB Connect của Quý Khách khi Quý Khách ngừng duy trì Tài Khoản Ngân Hàng đã đăng ký HLB Connect hoặc nếu Tài Khoản Ngân Hàng đó bị đình chỉ, hạn chế hoặc bị cấm bởi HLBVN hoặc bất kỳ bên thứ ba với bất kỳ lý do gì, hoặc khi Quý Khách không đồng ý, phản đối và/hoặc rút lại sự đồng ý (một phần và/hoặc toàn bộ) việc cung cấp và cho phép HLBVN xử lý thông tin cá nhân của Khách Hàng và người liên quan trong quá trình đăng ký và sử dụng HLB Connect (“**Đồng Ý Xử Lý DLCN**”).

*HLBVN will terminate your right of access to HLB Connect should you cease to maintain any Banking Account which registered HLB Connect or if such Banking Accounts is suspended, restricted or prohibited by HLBVN or any third party for any reason, or when you disagree, object and/or withdraw the consent (partially and/or wholly) to providing and allowing HLBVN to process your personal information and your related persons' personal information during the process of registering and using HLB Connect (“**PDP Consent**”).*

- 14.4. Nếu Quý Khách có ý định chấm dứt Tài Khoản HLB Connect và/hoặc chấm dứt Đồng Ý Xử Lý DLCN, Quý Khách sẽ thực hiện chấm dứt những dịch vụ này bằng cách (i) nộp yêu cầu theo mẫu của HLBVN tại chi nhánh của HLBVN; hoặc (ii) liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng để được hỗ trợ. Tài Khoản HLB Connect của Quý Khách sau đó sẽ được hủy trong vòng ba (03) Ngày Làm Việc kể từ khi HLBVN thực nhận được yêu cầu chấm dứt của Quý Khách.

If you intend to terminate HLB Connect and/or PDP Consent, you are to terminate the services by (i) submitting a written request form in the form satisfactory to HLBVN at HLBVN branch; or (ii) contacting Contact Center for assistance. HLB Connect Account will be terminated thereafter within three (03) Business Days from the actual receipt day of your request by HLBVN.

15. Sự riêng biệt và miễn trừ Severability and Waiver

- 15.1. Nếu bất kỳ điều khoản nào được xác định là bất hợp pháp, không hợp lệ, bị nghiêm cấm hoặc không thể thực hiện theo luật pháp, điều khoản đó sẽ bị vô hiệu trong mức độ của sự bất hợp pháp, sự không hợp lệ, sự nghiêm cấm hoặc sự không thể thực hiện đó mà không làm hủy bỏ hiệu lực bằng bất kỳ phương thức nào đến các điều khoản còn lại trong Điều khoản và Điều kiện này.

If any provision which is determined to be illegal, invalid, prohibited or unenforceable in any respect under any law, the same shall be ineffective to the extent of such illegality, invalidity, prohibition or unenforceability without invalidating in any manner whatsoever the remaining provisions in these Terms and Conditions.

- 15.2. Sự chấp thuận bất kỳ Chi Thị hay xử lý bất kỳ các Chi Thị đã ban hành trước thời gian theo quy định của HLBVN hoặc bất kỳ sự khước từ của HLBVN đối với bất kỳ các quyền nào của HLBVN hoặc bất kỳ sự chấp thuận nào dành cho Quý Khách sẽ không có hiệu lực như sự chấp thuận đồng ý với việc sửa đổi bất kỳ phần nào của các Điều khoản và Điều kiện này hoặc như để ngăn chặn HLBVN thực thi bất kỳ quyền nào của mình theo các Điều khoản và Điều kiện này hoặc các quy tắc và quy định hoặc các điều khoản và điều kiện cho các Tài khoản.

HLBVN's acceptance of any of the Instructions or processing of any of the Instructions issued beyond the times stipulated or any waiver by HLBVN of any of its rights or any indulgence granted to you shall not operate as consent to the modification of any part of these Terms and Conditions or as to prevent HLBVN from enforcing any of its rights under these Terms and Conditions or the rules and regulations or terms and conditions for the Accounts.

16. Thông báo Notices

16.1. Bất kỳ thông báo yêu cầu liên quan đến HLB Connect do HLBVN gửi đến Quý Khách có thể được gửi theo bất kỳ cách thức sau đây được xác định bởi HLBVN, theo toàn quyền quyết định của HLBVN:

Any notices required to be given in respect of HLB Connect by HLBVN to you may be given in any of the following manner as determined by HLBVN in its absolute discretion:

- (a) Bằng thư điện tử đến địa chỉ e-mail của Quý Khách được đăng ký sau cùng trong dữ liệu của HLB Connect và thông báo sẽ được coi là đã được nhận sau hai mươi bốn (24) giờ, kể từ lúc gửi đi; hoặc
By electronic mail to your last registered e-mail address in HLB Connect's records and such notices shall be deemed to be received after twenty four (24) hours from transmission; or
- (b) Bằng dịch vụ tin nhắn SMS thông qua các Nhà Mạng Di Động đến số điện thoại di động của Quý Khách được đăng ký sau cùng trong dữ liệu HLB Connect và thông báo sẽ phụ thuộc vào các điều khoản và điều kiện của các Nhà Mạng Di Động và trạng thái kết nối điện thoại di động của Quý Khách, và sẽ được coi là đã nhận trong vòng hai mươi bốn (24) giờ, kể từ lúc gửi đi; hoặc
By short message service (SMS) through the Mobile Network Service Provider to your last registered mobile phone number in HLB Connect's records and such notices shall be dependent on the terms and conditions of the Mobile Network Service Provider and the connectivity status of your mobile phone, and shall be deemed to be received within twenty four (24) hours from transmission; or
- (c) Thông qua các thông báo trên Ứng dụng HLB Connect (thông báo đẩy) và thông báo sẽ được coi là có hiệu lực kể từ ngày thông báo hoặc ngày ghi chú trong thông báo, tùy từng trường hợp; hoặc
By push notification on HLB Connect Application and the notice shall be deemed to be effective from the date of such notice or the date specified in the notice, as the case may be; or
- (d) Qua đường bưu điện thông thường hoặc gửi đảm bảo hoặc chuyển phát nhanh gửi đến hoặc để tại địa chỉ cuối cùng của Quý Khách đăng ký với HLBVN và Quý Khách sẽ được coi là đã nhận được Quý Khách trong vòng năm (5) Ngày Làm Việc từ ngày gửi nếu được gửi qua đường bưu điện thông thường hoặc gửi đảm bảo và trong vòng hai (2) Ngày Làm Việc gửi nếu gửi bằng chuyển phát nhanh; hoặc
By ordinary post or registered post or courier sent to or left at your last address registered with HLBVN and shall be deemed received by you within five (5) Business Days from posting if sent by ordinary or registered post and within two (2) Business Days from sending if sent by courier; or
- (e) Bằng cách hiển thị các thông báo tại các cơ sở chi nhánh của HLBVN hoặc trang web của HLBVN và thông báo như vậy sẽ được coi là có hiệu lực ngay khi hiển thị thông báo; hoặc
By displaying the notices at HLBVN's branch premises or HLBVN's website and such notices shall be deemed effective upon such display; or
- (f) Bằng cách quảng cáo, thông báo chung trên một tờ báo lớn của quốc gia và thông báo sẽ được coi là có hiệu lực kể từ ngày thông báo hoặc ngày ghi trong thông báo, tùy từng trường hợp.
By way of advertisement or general notice in one major national newspaper and the notice shall be deemed to be effective from the date of such notice or the date specified in the notice, as the case may be.

16.2. Bất kỳ thông báo (không bao gồm Chỉ Thị) theo đây của Quý Khách được gửi đến HLBVN có thể được gửi qua bất kỳ cách thức sau đây:

Any notices (excluding Instructions) required to be sent hereunder by you to HLBVN may be given in any of the following manner:

- (a) Thông qua HLB Connect đến HLBVN; hoặc
Through HLB Connect to HLBVN; or
- (b) Thông qua bất kỳ Kênh Truyền Thông Được Chấp thuận đến Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng:
Via any Approved Communication Channel to the Contact Center:

Hotline: 1900633068

- Email: ask@hlbvn.hongleong.com

Hoặc/or

- (c) Qua đường bưu điện thông thường hoặc gửi đảm bảo hoặc chuyển phát nhanh gửi đến hoặc đặt tại Chi nhánh của HLBVN nơi Tài Khoản Ngân Hàng đang được duy trì.
By ordinary post or registered post or courier sent to or left at the HLBVN's branch where the Banking Account is maintained.

Những thông báo trên sẽ được chuyển đến HLBVN vào ngày HLBVN thực nhận thông báo.
Aforesaid notices shall be delivered to HLBVN on the day of actual receipt by HLBVN.

- 16.3. Quý Khách phải thông báo ngay cho HLBVN khi có bất kỳ sự thay đổi thông tin cá nhân, số điện thoại hoặc số điện thoại di động hoặc địa chỉ thư điện tử, thư từ và/hoặc địa chỉ cư trú của Quý Khách bằng văn bản hoặc thông qua một Kênh Truyền Thông Được Chấp thuận.
You shall promptly inform HLBVN of any changes to your personal details, your telephone or mobile numbers or your electronic mail, correspondence and/or residential address in writing or via an Approved Communication Channel.

17. Đồng ý về xử lý Dữ liệu cá nhân *Consent on Personal Data Processing*

- 17.1 Quý Khách đã được HLBVN thông báo đầy đủ, cũng như hiểu rõ và đồng ý cho HLBVN được quyền thực hiện các hoạt động về xử lý thông tin, dữ liệu cá nhân của chính Quý Khách hoặc cá nhân khác có liên quan (sau đây gọi chung là “**Chủ thể Dữ liệu**”) được Quý Khách cung cấp cho HLBVN tại các đơn đăng ký, đơn đề nghị có liên quan về việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của HLBVN, các hợp đồng/ thỏa thuận/ biểu mẫu/ tài liệu xác lập hoặc cung cấp bởi Quý Khách và/hoặc được HLBVN thu thập trong từng thời kỳ nhằm phục vụ cho việc thiết lập mối quan hệ, cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, thực hiện giao dịch, thỏa thuận có liên quan được xác lập giữa Quý Khách với HLBVN trong từng thời kỳ, cũng như theo các mục đích khác, cách thức xử lý, tiết lộ được HLBVN xác định phù hợp với các điều khoản, điều kiện nêu tại Thông Báo XLDLCN.

You have been informed sufficiently by HLBVN, as well as understands and entitles HLBVN to process your personal data, information or other relevant individuals (hereinafter referred to as “Data Subject”) provided to HLBVN by you at the relevant application forms on registering products, services of HLBVN, relevant contract/ agreement/ templates/ documents made or provided by you and/or collected by HLBVN from time to time for serving the establishment of relationship, supply of banking products, services, performance of relevant transactions, agreements made between you and HLBVN from time to time, as well as following other purposes, processing methods, disclosures as defined by HLBVN in accordance with terms and conditions as prescribed in the PDPS Notice.

- 17.2 Quý Khách xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ nội dung chi tiết của Thông Báo XLDLCN, bao gồm nhưng không giới hạn tại: (i) Loại dữ liệu cá nhân được thu thập, xử lý, theo đó Quý Khách hiểu rằng các thông tin, dữ liệu cá nhân cung cấp cho/ thu thập bởi HLBVN có thể bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và/hoặc dữ liệu cá nhân nhạy cảm; (ii) Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân; (iii) Cách thức thu thập, xử lý dữ liệu cá nhân; (iv) Tiết lộ dữ liệu cá nhân, tức là các trường hợp, tổ chức, cá nhân mà HLBVN có thể tiết lộ dữ liệu cá nhân để xử lý dữ liệu cá nhân; (v) Các quyền và nghĩa vụ của Quý Khách; (vi) Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra; (vii) Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc xử lý dữ liệu cá nhân.

You confirm that you have read and understand thoroughly the details of PDPS Notice, including but not limit to: (i) Types of personal data collected, processed, as such, you understand that such personal data, information provided to/ collected by HLBVN may include general personal data and sensitive personal data; (ii) Use, purpose of personal data processing; (iii) Personal data collection and processing methods; (iv) Disclosure of personal data, which means the cases, organizations, individuals that HLBVN may disclose personal data for processing; (v) Rights and obligations of Customer; (vi) Undesirable consequences; (vii) Personal data processing start and ending time.

- 17.3 Quý Khách hiểu và đồng ý rằng trường hợp Quý Khách vi phạm bất kỳ nội dung nào của văn bản này hoặc Chủ thể Dữ liệu không đồng ý, yêu cầu chỉnh sửa hoặc yêu cầu bất kỳ nội dung nào làm ảnh hưởng, hạn chế quyền xử lý dữ liệu cá nhân của HLBVN trong quá trình cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, thực hiện các giao dịch, thỏa thuận với Quý Khách có thể dẫn đến việc HLBVN được quyền tạm ngừng, hạn chế, giới hạn, chấm dứt hoặc từ chối việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, thực hiện các giao dịch, thỏa thuận có liên quan của HLBVN đối với Quý Khách mà không phải bồi thường thiệt hại, phạt vi phạm nào hoặc chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất nào có thể xảy ra đối với Quý Khách.

You understand and agree in case you to breach any content of this letter or there is any rejection, limitation, removal, adjustment, impact on personal data processing made by the Data Subject that affect,

restrict the right of HLBVN to process personal data during its provision of products, services, performance of transactions, agreements with you, which may lead to the right of HLBVN to delay, limit, restrict, terminate or refuse to provide its products, services against you or suspend, unilaterally terminate, cancel any transactions, agreements made between HLBVN and you without subjecting to any penalty, damages against you.

- 17.4 Quý Khách cam kết mọi thông tin, dữ liệu cá nhân cung cấp cho HLBVN là hoàn toàn xác thực, cập nhật mới nhất và sẽ được cập nhật lại khi có sự thay đổi (nếu có) trong khả năng nhận biết của Quý Khách. Trong trường hợp Quý Khách cung cấp thông tin cá nhân của người khác cho HLBVN xử lý trong từng thời kỳ, Quý Khách đảm bảo rằng (i) đã nhận được sự đồng ý/ ủy quyền đầy đủ và hợp lệ theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân (bao gồm nhưng không giới hạn ở Nghị định 13) từ (các) cá nhân đó, (ii) đã thông báo đầy đủ cho (các) cá nhân đó nội dung của Thông Báo XLDLCN và (iii) đảm bảo HLBVN và các nhân viên, đại diện của HLBVN được quyền miễn trừ khỏi các khiếu kiện phát sinh có liên quan đến việc Quý Khách cung cấp dữ liệu cá nhân của họ cho HLBVN xử lý.

You undertake that all of information, personal data to be provided to HLBVN is completely authentic, up-to-date and shall be re-updated upon the changes (if any) at its best awareness. When sharing the personal data of the others to HLBVN for processing from time to time, you ensure that you have (i) obtained the valid consent or authorization from other individuals as per the laws on personal data protection (including but not limit to the Decree 13), (ii) informed sufficiently to them the content of PDPS Notice and (iii) ensured HLBVN and its staff, representatives to be exempted from any claims related to HLBVN's processing of the others' personal data provided by you.

- 17.5 Quý Khách hiểu rằng các đề nghị về xử lý dữ liệu cá nhân (bao gồm nhưng không giới hạn tại đề nghị đồng ý với một phần hoặc điều kiện kèm theo hoặc liên quan đến mục đích tiếp thị, quảng cáo), Quý Khách có thể gửi đề nghị cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của HLBVN qua số 1900633068 hoặc thực hiện trực tiếp tại (các) chi nhánh của HLBVN theo địa chỉ công bố tại phần “Liên hệ” trên website (www.hlbank.com.vn) của HLBVN.

You understand that requests related to personal data processing (including but not limit to request of partial/conditional consent or related to marketing, advertising purposes), you may send such request to HLBVN's Call Center via no. 1900633068 or directly contact HLBVN's branches whose address is available at the "Contact Us" section on our website (www.hlbank.com.vn).

18. Tiết lộ thông tin Information Disclosure

Ngoài những tiết lộ được phép, Quý Khách ủy quyền và cho phép không hủy ngang cho HLBVN, cán bộ và nhân viên của HLBVN tiết lộ và cung cấp tất cả các thông tin liên quan đến Dịch vụ, Tài khoản của Quý Khách và Tài khoản của bên thứ ba, cả hiện tại và tương lai, và bất kỳ các vấn đề, thông tin khác liên quan đến Quý Khách hoặc hoạt động và kinh doanh của Quý Khách và đến phạm vi mà theo toàn quyền quyết định của mình HLBVN cho là thích hợp và cần thiết, cho:

In addition to the permitted disclosures, you irrevocably authorise and permit HLBVN, its officers and employees to disclose and furnish at any time all information concerning the Services, your Account and Third Party Account(s), both present and future, and any other matters, other information relating to you or your business and to such extent as HLBVN may at its absolute discretion deem expedient or necessary to:

- (a) Các tổ chức tài chính khác cấp hoặc có ý định cấp bất kỳ khoản tín dụng nào cho Quý Khách, Trung Tâm Thông Tin Tín Dụng (CIC) hoặc bất kỳ văn phòng tín dụng trung ương khác do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam thiết lập, bất kỳ cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác có thể được luật pháp cho phép để thu thập thông tin hoặc cơ quan có thẩm quyền/cơ quan chức năng được thành lập bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

Other financial institutions granting or intending to grant any credit facilities to you, the Credit Information Center (CIC) or any other credit information center established by State Bank of Vietnam, any other relevant authority as may be authorised by law to obtain such information or such authorities/agencies established by State Bank of Vietnam;

- (b) Bất kỳ tổ chức hiện tại hoặc tương lai nào mà có thể liên kết hoặc có liên quan với HLBVN, bao gồm nhưng không giới hạn tới các chi nhánh, văn phòng đại diện và phòng giao dịch và các đại diện tương ứng của họ;

Any current or future corporation which may be associated or related with HLBVN, including but not limited to branches, representative and transaction offices and their respective representatives;

- (c) Các bên bảo đảm của Quý Khách hoặc bất kỳ bên nào có ý định cung cấp bảo đảm cho bất kỳ các khoản tín dụng nào của Quý Khách tại HLBVN;
Your security parties or any party intending to provide security in respect of any of your credit facilities with HLBVN;
- (d) Kiểm toán viên của HLBVN, bên tư vấn và/hoặc đại lý khác có liên quan đến việc thu hồi các khoản tiền đến hạn và phải trả;
HLBVN's auditors, solicitors and/or other agents in connection with the recovery of moneys due and payable hereunder;
- (e) Các tổ chức, cá nhân và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác cho mục đích kiểm tra, đối chiếu, xác thực các thông tin có liên quan của Quý Khách, bao gồm nhưng không giới hạn xác thực nhận dạng sinh trắc học của Quý Khách; và
Other organizations, individual and/or competent authorities for the purpose of checking, verifying and authenticating your related information, including but not limited to your biometric identification; and
- (f) Các công ty mẹ, các Tổ chức Liên kết, các cố vấn chuyên nghiệp, bên cung cấp dịch vụ, các bên được HLBVN chỉ định, công ty tín thác, đại lý quản lý tài sản, công ty lưu ký chứng khoán, công ty đăng ký chứng khoán, công ty bảo hiểm, đại lý, nhà thầu hoặc bên thứ ba cung cấp dịch vụ có liên quan đến việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cho HLBVN và các công ty có liên quan và liên kết của HLBVN.
HLBVN's holding companies, Affiliates, professional advisers, service providers, nominees, trustee, custodians, securities depositories, registrars, insurance companies, agents, contractors or third party service providers who are involved in the provision of products and services to or by HLBVN and its related or associated companies.

Quý Khách theo đây đồng ý rằng những việc tiết lộ thông tin trên đây sẽ không làm phát sinh bất kỳ trách nhiệm nào của HLBVN đối với Quý Khách. Quý Khách hoàn toàn đồng ý với việc cung cấp thông tin nói trên và khẳng định không cần hoặc yêu cầu thêm bất cứ sự chấp thuận tiếp theo nào của Quý Khách liên quan đến việc cung cấp thông tin nói trên.

You hereby agree that above disclosure shall be without any liability by HLBVN to you. You expressly consent to such disclosure and confirm and declare that no further consent from you is necessary or required in relation thereto.

Quý Khách đồng ý rằng HLBVN có quyền chia sẻ thông tin cá nhân của Quý Khách trong phạm vi nội bộ HLBVN và/hoặc Tập đoàn Hong Leong, công ty mẹ của HLBVN, các chi nhánh, công ty trực thuộc, công ty có liên quan khác (trong hoặc ngoài lãnh thổ Việt Nam) cho các hoạt động tiếp thị và khuyến mãi. Quý Khách cho phép Ngân hàng trong từng thời điểm liên hệ với Quý Khách qua đường bưu điện, điện thoại, email, SMS về thông báo về các sản phẩm và dịch vụ cho hoạt động trên ("Thông tin Tiếp thị"). Nếu Quý Khách muốn từ chối nhận Thông tin Tiếp thị, Quý Khách có thể đến bất kỳ chi nhánh nào của Ngân hàng hoặc gọi đến Tổng đài của Ngân hàng theo số 1900633068 hoặc thực hiện các cách thức khác được pháp luật cho phép để đưa ra chỉ thị yêu cầu không nhận Thông tin Tiếp thị.

You agree that HLBVN reserves the right to share your personal data within HLBVN's and/or Hong Leong's group of companies, holding company of HLBVN, other branches, subsidiaries, related companies (whether within or outside Vietnam) for marketing and promotional purposes. You hereby allow HLBVN contact you via post-office, telephone, email and SMS to notify of HLBVN's products and services from time to time ("Promotion"). If you wish to opt-out from the receiving of the Promotion, you are required to visit any of HLBVN's branches/transaction office or call HLBVN's Contact Center at 1900 633 068 or apply other measures permitted by laws to register your instruction to opt-out of the said receiving.

19. Tái cấu trúc của HLBVN Reconstruction of HLBVN

Nghĩa vụ và trách nhiệm của Quý Khách sẽ tiếp tục có hiệu lực và ràng buộc đối với tất cả các mục đích nào dù cho có bất kỳ thay đổi như hợp nhất, xây dựng lại hoặc những hình thức khác có thể được thực hiện trong cấu trúc của HLBVN hoặc bởi bất kỳ công ty nào mà theo đó công việc kinh doanh của

HLBVN có thể tiếp tục trong thời gian đó và sẵn có để công ty thực hiện công việc kinh doanh trong thời gian đó và Quý Khách đồng ý rằng không có bất kỳ thay đổi nào như vậy sẽ ảnh hưởng đến nghĩa vụ và trách nhiệm được tạo lập theo đây – trong phạm vi này có liên quan đến bất kỳ giao dịch nào cho dù là ở quá khứ, hiện tại hoặc tương lai.

Your obligations and liabilities shall continue to be valid and binding for all purposes whatsoever notwithstanding any change by amalgamation, reconstruction or otherwise which may be made in the constitution of HLBVN or by any company by which the business of HLBVN may for the time being be carried on and shall be available to the company carrying on the business for the time being and you agree that no such changes shall affect the obligations and liabilities created here-within in relation to any transaction whatsoever whether past, present or future.

20. Thắc mắc và yêu cầu hỗ trợ
Enquiries and Request for Assistance

Trường hợp có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại hay yêu cầu hỗ trợ, Quý Khách vui lòng liên hệ chi nhánh gần nhất hoặc Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng hoặc tra cứu tại ứng dụng HLB Connect (tại mục Tin nhắn trên thanh tác vụ) hoặc website hongleongconnect.com.vn (tại mục Tin nhắn trên Trang chủ).

If you have any queries, complaint or require any assistance, please refer to the nearest branch or Contact Center or inquiry from HLB Connect Application (Menu/Message function) or website hongleongconnect.com.vn (Message box in Homepage).

21. Thay đổi các Điều khoản và Điều kiện
Variation of these Terms and Conditions

HLBVN có toàn quyền quyết định thay đổi, chỉnh sửa và/hoặc bổ sung các Điều khoản và Điều kiện này tại bất kỳ thời điểm nào bằng cách thông báo tới Khách Hàng theo bất kỳ cách thức nào được nêu tại Điều 16 của Điều Khoản và Điều Kiện này. Quý Khách đồng ý chấp thuận chịu ràng buộc đối với những thay đổi, chỉnh sửa và/hoặc bổ sung đó được thực hiện bởi HLBVN trong từng thời kỳ.

HLBVN has sole discretion to change, amend and/or supplement these Terms and Conditions at any time by informing you in any manner as provided in Article 16 of the Terms and Conditions. You hereby agree to be bound by such change, amendment and/or supplement made by HLBVN from time to time.

22. Luật Điều chỉnh
Governing Law

Các Điều khoản và Điều kiện này sẽ được điều chỉnh và hiểu theo quy định của pháp luật Việt Nam. Quý Khách theo đây đồng ý với phán quyết của tòa án Việt Nam hoặc các tòa án có thẩm quyền khác mà HLBVN theo toàn quyền quyết định có thể lựa chọn để yêu cầu giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.

These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of Vietnam. You hereby agree to submit to the jurisdiction of the courts of Vietnam or the courts of such other competent jurisdiction as HLBVN may at its sole discretion elect to request for dispute resolutions as regulated by law.

- Hết/End -