

**ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ BẢO VỆ VÀ
XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN-HÀ NỘI**

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR PERSONAL DATA PROTECTION AND
PROCESSING AT SAIGON-HANOI COMMERCIAL JOINT STOCK BANK**

(Áp dụng cho Khách hàng cá nhân, Hiệu lực từ ngày 01/07/2023)

(Applicable to Individual Customers, Effective from July 1, 2023)

1. Giải thích từ ngữ/ Definitions

1.1. “Dữ liệu cá nhân”¹: Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.

“Personal Data”: Refers to information in the form of symbols, text, numbers, images, sounds, or similar formats in the electronic environment that is associated with a specific individual or can be used to identify a specific individual. Personal data includes both basic personal data and sensitive personal data.

1.2. “Dữ liệu cá nhân cơ bản”² bao gồm:

“Basic Personal Data” includes:

- a. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có)/ *Full name, middle name, and other names (if any);*
- b. Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích/ *Date of birth; date of death or disappearance;*
- c. Giới tính/ *Gender;*
- d. Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ/ *Place of birth, place of birth registration, permanent address, temporary address, current residence, hometown, contact address;*
- e. Quốc tịch/ *Nationality;*
- f. Hình ảnh của cá nhân/ *Personal image;*
- g. Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế/ *Phone number, ID card number, personal identification number, passport number, driver's license number, vehicle license plate number, personal tax identification number, social security number, health insurance card number;*
- h. Tình trạng hôn nhân/ *Marital status;*

¹ Khoản 1 Điều 2 Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân (sau đây gọi tắt là “**Nghị định 13**”).

² Khoản 3 Điều 2 Nghị định 13.

- i. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái)/ *Family relationship information (parents, children);*
- j. Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng/ *Information about personal account numbers; personal data reflecting online activities and history;*
- k. Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể mà không thuộc trường hợp dữ liệu cá nhân nhạy cảm/ *Other information related to a specific individual or that helps identify a specific individual that does not fall under sensitive personal data.*

1.3. “Dữ liệu cá nhân nhạy cảm”³: Là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân gồm: *"Sensitive Personal Data" refers to personal information intrinsically linked to an individual's privacy, the violation of which may directly impact their rights and legitimate interests. This includes:*

- a. Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;
Political and religious beliefs;
- b. Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;
Health status and private life details recorded in medical records, excluding blood type information;
- c. Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
Information regarding racial or ethnic origin;
- d. Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;
Genetic data inherited or acquired by an individual;
- e. Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;
Physical attributes and unique biological characteristics;
- f. Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
Information about an individual's sexual life and sexual orientation;
- g. Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
Criminal records and data on criminal activities collected and stored by law enforcement agencies;
- h. Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên

³ Khoản 4 Điều 2 Nghị định 13.

bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

Customer information held by credit institutions, foreign bank branches, intermediary payment service providers, and other authorized organizations. This includes legally mandated customer identification data, account details, deposit information, property data, transaction records, and details of organizations or individuals serving as security providers at credit institutions, bank branches, and intermediary payment service providers;

- i. Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;

Location data identified through geolocation services;

- j. Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.

Other personal data classified as sensitive under applicable laws, requiring enhanced security measures.

- 1.4. “Xử lý dữ liệu cá nhân”⁴:** Là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

"Processing of Personal Data" refers to one or more activities performed on personal data, including but not limited to: collection, recording, analysis, verification, storage, modification, disclosure, combination, access, retrieval, recall, encryption, decryption, duplication, sharing, transmission, provision, transfer, deletion, destruction, or any other related actions.

- 1.5. “Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân”⁵:** Là tổ chức, cá nhân quyết định mục đích và phương tiện xử lý dữ liệu cá nhân.

"Personal Data Controller" refers to an organization or individual that determines the purposes and means of processing personal data.

- 1.6. “Bên Xử lý dữ liệu cá nhân”⁶:** Là tổ chức, cá nhân thực hiện việc xử lý dữ liệu thay mặt cho Bên Kiểm soát dữ liệu, thông qua một hợp đồng hoặc thỏa thuận với Bên Kiểm soát dữ liệu.

"Personal Data Processor" refers to an organization or individual that processes personal data on behalf of the Personal Data Controller based on a contract or agreement.

- 1.7. “Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân”⁷:** Là tổ chức, cá nhân đồng thời quyết định mục đích, phương tiện và trực tiếp xử lý dữ liệu cá nhân.

⁴ Khoản 7 Điều 2 Nghị định 13.

⁵ Khoản 9 Điều 2 Nghị định 13.

⁶ Khoản 10 Điều 2 Nghị định 13.

⁷ Khoản 11 Điều 2 Nghị định 13.

"Personal Data Controller and Processor" refers to an organization or individual that both determines the purposes and means of processing personal data and directly processes such data.

- 1.8. **“Khách hàng”**: Là bất kỳ cá nhân tiếp cận, tìm hiểu, đăng ký, sử dụng hoặc có liên quan trong quy trình hoạt động, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.

"Customer" refers to any individual who accesses, inquires about, registers for, uses, or is involved in the operation and provision of the Bank's products and services.

- 1.9. **“Ngân hàng”**: Là Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội.

"Bank" refers to Saigon – Hanoi Commercial Joint Stock Bank (SHB).

- 1.10. **“Bên thứ ba có liên quan”**: là những cá nhân, pháp nhân có liên quan của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: người phụ thuộc, người có liên quan theo quy định pháp luật, vợ/chồng, con cái và/hoặc cha, mẹ và/hoặc người giám hộ, bạn bè, người tham chiếu, bên thụ hưởng, người được ủy quyền, đối tác, người liên hệ trong các trường hợp khẩn cấp và/hoặc cá nhân khác có liên quan của Khách hàng; các pháp nhân mà Khách hàng là người đại diện theo pháp luật, người quản lý, người điều hành).

"Related Third Party" refers to individuals or legal entities associated with the Customer, including but not limited to dependents, legally related persons, spouses, children, parents, guardians, friends, referees, beneficiaries, authorized representatives, business partners, emergency contacts, and other related individuals; as well as legal entities where the Customer acts as a legal representative, manager, or executive.

- 1.11. **“ĐKĐK về BVDLCN”**: là bản Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này.

"General Terms and Conditions for Personal Data Protection and Processing (GTCPDP)" refers to this document outlining the general terms and conditions for the protection and processing of personal data.

Các từ ngữ nào chưa được giải thích tại Điều này sẽ được hiểu và áp dụng theo pháp luật Việt Nam hiện hành.

Any terms not defined in this Article shall be interpreted and applied in accordance with the applicable laws of Vietnam.

2. Những quy định chung

General Provisions

- 2.1. ĐKĐK về BVDLCN là một phần không thể tách rời của các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng với Ngân hàng. Bằng việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng, Khách hàng xác nhận: (i) Việc Ngân hàng xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng trước thời điểm hiệu lực của ĐKĐK về BVDLCN này là phù hợp với quy định của pháp luật, Khách hàng không có bất kỳ

tranh chấp nào đối với Ngân hàng và từ bỏ mọi quyền khiếu nại, khiếu kiện với Ngân hàng (nếu có); (ii) Kể từ thời điểm ĐKĐK về BVDLCN có hiệu lực, Ngân hàng được chủ động xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho các mục đích hợp pháp đã được đề cập trong ĐKĐK về BVDLCN mà không cần bất kỳ sự chấp thuận nào khác của Khách hàng; (iii) Khách hàng đã đọc, đã hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ nội dung của ĐKĐK về BVDLCN và đồng ý việc Ngân hàng được chủ động xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo ĐKĐK về BVDLCN.

The GTCPDP constitute an integral and inseparable part of agreements, contracts, terms and conditions, or any other equivalent forms governing the relationship between the Customer and the Bank. By using the Bank's products and services, the Customer acknowledges and confirms that: (i) The Bank's processing of the Customer's personal data prior to the effective date of this GTCPDP complies with legal regulations, and the Customer has no disputes with the Bank and waives any right to file complaints or lawsuits against the Bank (if any); (ii) From the effective date of the GTCPDP, the Bank is authorized to process the Customer's personal data for the legitimate purposes outlined in the GTCPDP without requiring any further consent from the Customer; (iii) The Customer has read, fully understood, and agreed to all the contents of the GTCPDP and consents to the Bank's autonomous processing of their personal data in accordance with the GTCPDP.

- 2.2. Ngân hàng đề cao và tôn trọng quyền riêng tư, bảo mật và an toàn Dữ liệu cá nhân của Khách hàng. Đồng thời, Ngân hàng luôn nỗ lực bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng (bao gồm cả những chủ thể có liên quan của Khách hàng) và tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam thông qua những biện pháp bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng đáp ứng và phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và thông lệ quốc tế.

The Bank prioritizes and respects the privacy, confidentiality, and security of the Customer's Personal Data. The Bank continuously strives to safeguard the Customer's Personal Data (including that of relevant third parties) and complies with Vietnamese legal regulations through security measures that meet both Vietnamese legal requirements and international best practices.

- 2.3. Ngân hàng chỉ thu thập, xử lý và lưu trữ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và trong phạm vi (các) thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.

The Bank only collects, processes, and stores the Customer's Personal Data in compliance with legal provisions and within the scope of the agreement(s) between the Bank and the Customer.

- 2.4. Bằng việc cung cấp Dữ liệu cá nhân của Bên thứ ba có liên quan cho Ngân hàng, Khách hàng cam đoan, bảo đảm và chịu trách nhiệm rằng:

By providing the Personal Data of related Third Parties to the Bank, the Customer represents, warrants, and assumes responsibility that:

- a. Cung cấp cho Bên thứ ba có liên quan đó đầy đủ thông tin về việc Ngân hàng là chủ thể kiểm soát và/hoặc xử lý Dữ liệu cá nhân cho các mục đích được nêu tại ĐKĐK về BVDLCN;

The Customer has fully informed the relevant Third Parties that the Bank is the entity controlling and/or processing Personal Data for the purposes stated in the GTCPDP;

- b. Khách hàng đã có được sự đồng ý hợp pháp của Bên thứ ba có liên quan đó cho việc Ngân hàng được phép xử lý dữ liệu cá nhân.

The Customer has obtained the legal consent of the relevant Third Parties for the Bank to process their Personal Data.

- 2.5. Phụ thuộc vào vai trò của Ngân hàng trong từng tình huống cụ thể là (i) Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân; (ii) Bên Xử lý dữ liệu cá nhân; hoặc (iii) Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, Ngân hàng sẽ thực hiện các quyền hạn và trách nhiệm tương ứng theo quy định của pháp luật hiện hành.

Depending on the Bank's specific role in each situation, whether as (i) a Personal Data Controller; (ii) a Personal Data Processor; or (iii) a Personal Data Controller and Processor, the Bank shall exercise the corresponding rights and responsibilities in compliance with applicable legal regulations.

- 2.6. ĐKĐK về BVDLCN sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có bất kỳ xung đột hoặc mâu thuẫn nào với các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ của Khách hàng với Ngân hàng liên quan đến Dữ liệu cá nhân, cho dù được ký kết trước, vào ngày hoặc sau ngày hiệu lực ĐKĐK về BVDLCN này.
The GTCPDP shall take precedence in the event of any conflict or inconsistency with agreements, contracts, terms and conditions, or any other equivalent forms governing the relationship between the Customer and the Bank concerning Personal Data, regardless of whether such documents were entered into before, on, or after the effective date of the GTCPDP.

- 2.7. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng và Khách hàng tại ĐKĐK về BVDLCN này sẽ không thay thế, hạn chế, chấm dứt mà sẽ được hiểu là bổ sung vào các quyền và nghĩa vụ đã tồn tại giữa Ngân hàng và Khách hàng theo các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng và Ngân hàng.

All rights and obligations of the Bank and the Customer under the GTCPDP shall not replace, limit, or terminate but shall be interpreted as supplementary to the rights and obligations already established between the Bank and the Customer under agreements, contracts, terms and conditions, or other equivalent forms governing their relationship.

3. Các vấn đề liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân

Issues related to Personal Data Processing

3.1. Thu thập dữ liệu cá nhân

Collection of Personal Data

- a. Để Ngân hàng có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng và/hoặc xử lý các yêu cầu của Khách hàng, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Ngân hàng có thể cần phải và/hoặc được yêu cầu phải thu thập Dữ liệu cá nhân, bao gồm: (i) Dữ liệu cá nhân cơ bản và (ii) Dữ liệu cá nhân nhạy cảm có liên quan đến Khách hàng và Bên thứ ba có liên quan.

In order for the Bank to provide products and services to the Customer and/or process the Customer's requests, the Customer understands and agrees that the Bank may need to and/or be required to collect Personal Data, including: (i) Basic Personal Data and (ii) Sensitive Personal Data related to the Customer and relevant Third Parties.

- b. Cách thức thu thập dữ liệu cá nhân: Khách hàng đồng ý việc Ngân hàng có thể thu thập trực tiếp hoặc gián tiếp những Dữ liệu cá nhân này từ Khách hàng khi Khách hàng yêu cầu, hoặc trong quá trình Ngân hàng cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào cho Khách hàng và từ một hoặc một số các nguồn như được liệt kê dưới đây, bao gồm nhưng không giới hạn:

Methods of collecting personal data: The Customer agrees that the Bank may collect personal data directly or indirectly from the Customer upon their request, or during the Bank's provision of any products or services, from one or more of the following sources, including but not limited to:

- (i). Thông qua quan hệ được thiết lập giữa Ngân hàng và Khách hàng khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng hoặc tham gia vào các chương trình, hoạt động hợp pháp của Ngân hàng bao gồm nhưng không giới hạn bởi: các đơn vị, cá nhân tại Ngân hàng theo chức năng, nhiệm vụ, các hệ thống công nghệ thông tin của Ngân hàng, các cá nhân hành động nhân danh Khách hàng;

Through the relationship established between the Bank and the Customer when the Customer uses the Bank's products and services or participates in the Bank's lawful programs and activities, including but not limited to interactions with the Bank's departments and personnel performing their functions and duties, the Bank's IT systems, and individuals acting on behalf of the Customer.

- (ii). Từ Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tại Việt Nam;

From the State Bank of Vietnam or other competent authorities in Vietnam

- (iii). Từ việc phân tích các hoạt động của Khách hàng trong quá trình sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại Ngân hàng;

From the analysis of the Customer's activities while using the Bank's products and services.

- (iv). Từ các nguồn đã được công khai hoặc các nguồn khác mà pháp luật yêu cầu hoặc cho phép thu thập;

From publicly available sources or other sources as required or permitted by law;

- (v). Từ những nguồn khác ngoài những nguồn đã liệt kê nêu trên mà có sự đồng ý của Khách hàng bằng văn bản và/hoặc bằng hình thức khác phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ.

From other sources not listed above, provided that the Customer has given written and/or legally valid consent in accordance with applicable laws.

3.2. Loại dữ liệu cá nhân được xử lý: Các Dữ liệu cá nhân của Khách hàng được Ngân hàng xử lý bao gồm toàn bộ Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm mà Ngân hàng thu thập được từ bất kỳ nguồn nào như nêu tại Khoản 3.1 nêu trên.

Types of Personal Data Processed: *The Customer's Personal Data processed by the Bank includes all Basic Personal Data and Sensitive Personal Data collected from any source as specified in Section 3.1 above.*

3.3. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân

Purpose of Processing Personal Data

- a. Ngân hàng có thể xử lý Dữ liệu cá nhân cho một hoặc nhiều mục đích sau đây:

The Bank may process Personal Data for one or more of the following purposes:

- (i). Xác minh tính chính xác, đầy đủ của các thông tin được Khách hàng cung cấp; xác định hoặc xác thực danh tính của Khách hàng và thực hiện quy trình xác thực Khách hàng;

To verify the accuracy and completeness of information provided by the Customer; to identify or authenticate the Customer's identity and perform Customer verification procedures;

- (ii). Xử lý việc đăng ký của Khách hàng đối với bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào do Ngân hàng đề xuất hoặc cung cấp (bao gồm nhưng không giới hạn các sản phẩm của bên thứ ba như sản phẩm đầu tư hoặc bảo hiểm) để thực hiện dịch vụ cho Khách hàng và/hoặc Ngân hàng;

To process the Customer's registration for any products and services proposed or provided by the Bank (including but not limited to third-party products such as investment or insurance products) for the execution of services for the Customer and/or the Bank;

- (iii). Thăm định hồ sơ pháp lý, tín dụng, tài sản và khả năng đủ điều kiện của Khách hàng đối với bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào do Ngân hàng đề xuất hoặc cung

cấp (bao gồm cả việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba là các đối tác, nhà cung cấp,... để đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, đối soát, báo cáo liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng);

To assess the Customer's legal, credit, asset, and eligibility records for any products and services proposed or provided by the Bank (including the provision of information to third-party partners, service providers, etc., for credit assessment, credit information verification, reconciliation, and reporting related to the Bank's products and services);

- (iv). Liên hệ với Khách hàng nhằm trao đổi thông tin, giao các hóa đơn, các sao kê, các báo cáo hoặc các tài liệu khác có liên quan;

To contact the Customer for information exchange, delivery of invoices, statements, reports, or other relevant documents;

- (v). Cung cấp cho Khách hàng các thông tin về sản phẩm dịch vụ, quyền lợi, thay đổi các tính năng của sản phẩm, dịch vụ do Ngân hàng đề xuất hoặc cung cấp;

To provide the Customer with information regarding products, services, benefits, and changes to the features of the products and services proposed or provided by the Bank;

- (vi). Ngăn chặn hoặc giảm thiểu mối đe dọa đối với tính mạng, sức khỏe của người khác và lợi ích công cộng;

To prevent or mitigate threats to human life, health, and public interests;

- (vii). Để đánh giá bất kỳ yêu cầu mua lại, tiến hành giao dịch mua lại, chuyển giao việc kinh doanh và/hoặc tài sản, chuyển giao hoặc chuyển nhượng quyền, lợi ích hoặc nghĩa vụ theo các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng với Ngân hàng;

To evaluate any acquisition requests, execute acquisition transactions, transfer business and/or assets, or assign or transfer rights, benefits, or obligations under agreements, contracts, terms and conditions, or other equivalent forms governing the relationship between the Customer and the Bank;

- (viii). Để thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp, vận hành, xử lý và quản lý của Ngân hàng đối với các sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng;

To perform activities related to the provision, operation, processing, and management of the Bank's products and services for the Customer;

- (ix). Thực hiện nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ các sản phẩm, dịch vụ nào do Ngân hàng cung cấp (dù được thực hiện bởi Ngân hàng hay một bên thứ ba khác mà Ngân hàng hợp tác) mà có thể liên quan đến Khách hàng;

To conduct market research, surveys, and data analysis related to any products and services provided by the Bank (whether conducted by the Bank or third-party partners) that may be relevant to the Customer;

- (x). Quản lý và đánh giá các hoạt động kinh doanh bao gồm thiết kế, cải tiến và nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng hoặc thực hiện các hoạt động truyền thông, liên hệ, tiếp thị, khuyến mại, đổi quà, trao thưởng;

To manage and evaluate business activities, including designing, improving, and enhancing the quality of the Bank's products and services, as well as conducting communications, marketing, promotions, gift exchanges, and reward programs;

- (xi). Lập các báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động hoặc các loại báo cáo liên quan khác theo quy định pháp luật;

To prepare financial, operational, or other relevant reports as required by law;

- (xii). Tiến hành kiểm tra với đơn vị cung cấp dịch vụ chặn cuộc gọi hoặc tương tự (nếu có);

To conduct verification with call-blocking service providers or similar entities (if applicable);

- (xiii). Bảo vệ lợi ích hợp pháp của Ngân hàng và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan;

To protect the Bank's legal interests and comply with relevant legal regulations;

- (xiv). Để đáp ứng, tuân thủ các chính sách nội bộ của Ngân hàng, các thủ tục và bất kỳ quy tắc, quy định, hướng dẫn, chỉ thị hoặc yêu cầu được ban hành bởi Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;

To comply with and adhere to the Bank's internal policies, procedures, and any rules, regulations, guidelines, directives, or requirements issued by competent state authorities as prescribed by law;

- (xv). Để bảo vệ hoặc thực thi các quyền lợi hợp pháp của Ngân hàng, bao gồm việc để thu các khoản phí, lệ phí và/hoặc để thu hồi bất kỳ khoản nợ nào, theo các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng với Ngân hàng;

To protect or enforce the Bank's legitimate rights, including collecting fees, charges, and/or recovering any debts under agreements, contracts, terms and conditions, or other equivalent forms governing the relationship between the Customer and the Bank;

- (xvi). Cho bất kỳ mục đích nào khác được yêu cầu hoặc cho phép theo quy định pháp luật và/hoặc các Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

For any other purposes required or permitted by law and/or competent state authorities;

(xvii). Các mục đích hợp lý khác có liên quan đến những mục đích được nêu trên.

Other reasonable purposes related to the above-mentioned purposes.

- b. Ngân hàng sẽ yêu cầu sự cho phép từ Khách hàng trước khi sử dụng Dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho mục đích khác ngoài các mục đích đã được nêu tại ĐKĐK về BVDLCN.
The Bank will seek the Customer's consent before using the Customer's Personal Data for purposes beyond those specified in the GTCPDP.

3.4. Xử lý dữ liệu cá nhân trong một số trường hợp đặc biệt

Processing of Personal Data in Special Cases

- a. Ngân hàng sẽ có thể ghi âm, ghi hình và xử lý dữ liệu cá nhân thu thập được từ camera quan sát (sau đây gọi tắt là “CCTV”) tại các khu vực có lắp CCTV (bao gồm nhưng không giới hạn bởi khu vực ATM, khu vực ở hành lang, khu vực lối đi,...) phù hợp với các yêu cầu đảm bảo an ninh trong hoạt động Ngân hàng và cho Khách hàng theo quy định của pháp luật.

The Bank may record, capture, and process personal data collected from surveillance cameras (hereinafter referred to as "CCTV") installed in designated areas (including but not limited to ATM areas, hallways, and entrances) to ensure security in banking operations and for the Customer, in accordance with legal regulations.

- b. Ngân hàng luôn tôn trọng và bảo vệ Dữ liệu cá nhân của trẻ em. Ngoài các biện pháp bảo vệ Dữ liệu cá nhân được quy định theo pháp luật, trước khi xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em, Ngân hàng sẽ thực hiện xác minh tuổi của trẻ em và yêu cầu sự đồng ý của (i) trẻ em và/hoặc (ii) cha, mẹ hoặc người giám hộ của trẻ em theo quy định của pháp luật.

The Bank respects and safeguards the Personal Data of minors. In addition to complying with legal requirements for data protection, the Bank will verify the age of minors and obtain consent from (i) the minor and/or (ii) the minor's parent or legal guardian before processing the minor's personal data, in accordance with applicable laws.

- c. Bên cạnh tuân thủ theo các quy định pháp luật có liên quan khác, đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân của một người trong những trường hợp đặc biệt (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: người bị tuyên bố mất tích, người đã chết, người bị hạn chế/mất năng lực hành vi dân sự), Ngân hàng sẽ phải được sự đồng ý của người có liên quan và/hoặc người giám hộ theo quy định của pháp luật hiện hành.

In addition to complying with other relevant legal regulations, the processing of personal data in special cases (including but not limited to missing persons, deceased individuals, or individuals with restricted or lost legal capacity) shall require the consent of relevant persons and/or legal guardians as prescribed by current laws.

3.5. Việc chuyển giao và tiết lộ Dữ liệu cá nhân cho tổ chức, cá nhân có liên quan

Transfer and Disclosure of Personal Data to Related Organizations and Individuals

- a. Nhằm thực hiện các mục đích và hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân tại ĐKĐK về BVDLCN này, Ngân hàng có thể tiết lộ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc Dữ liệu cá nhân của Bên thứ ba có liên quan, cho một hoặc các bên dưới đây:

To fulfill the purposes and personal data processing activities specified in this GTCPDP, the Bank may disclose the Customer's Personal Data or the Personal Data of relevant Third Parties to one or more of the following entities:

- (i). Các đối tác kinh doanh, nhà cung cấp phần thưởng, nhà cung cấp quà tặng, các bên đồng thương hiệu, chương trình khách hàng thân thiết, các nhà quảng cáo, tổ chức từ thiện hoặc tổ chức phi lợi nhuận; bất kỳ tổ chức tín dụng, đại lý và chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức tài chính, thương nhân, tổ chức chuyển mạch thẻ, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, đơn vị chấp nhận thẻ, tổ chức thẻ quốc tế VISA, tổ chức thẻ quốc tế MasterCard, đối tác thứ ba xử lý dữ liệu có ký kết hợp đồng hợp pháp với Ngân hàng;
Business partners, reward providers, gift providers, co-branded partners, loyalty programs, advertisers, charities, or non-profit organizations; any credit institution, agent, and foreign bank branches, financial institutions, merchants, card switching organizations, intermediary payment service providers, acquiring banks, international card organizations such as VISA and MasterCard, and third-party data processors who have legally contracted with the Bank;
- (ii). Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại Việt Nam hoặc bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà Ngân hàng được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định pháp luật của bất kỳ quốc gia, hoặc theo bất kỳ hợp đồng/thỏa thuận hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và Ngân hàng;
Competent state authorities in Vietnam or any individuals, authorized entities, regulatory bodies, or third parties to whom the Bank is permitted or required to disclose information under the laws of any jurisdiction, or pursuant to any contracts, agreements, or commitments between third parties and the Bank;
- (iii). Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan hoặc tổ chức nào khác được thành lập bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan khác có thẩm quyền đối với Ngân hàng;
Vietnam National Credit Information Center or any other agency or organization established by the State Bank of Vietnam or other competent authorities overseeing the Bank;
- (iv). Bất kỳ cá nhân nào sở hữu tài khoản chung/tài sản chung cùng với Khách hàng;
Any individuals holding joint accounts or jointly owned assets with the Customer;

- (v). Bất kỳ cá nhân có liên quan đến việc thực thi hoặc duy trì bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào theo các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng với Ngân hàng;
Any individuals involved in enforcing or maintaining any rights or obligations under agreements, contracts, terms and conditions, or other equivalent forms governing the relationship between the Customer and the Bank;
 - (vi). Bên thứ ba truy vấn thông tin tại các dịch vụ thanh toán (hóa đơn, thuế, hợp đồng, ...);
Third parties requesting information through payment services (such as invoices, taxes, contracts, etc.);
 - (vii). Các bên thứ ba mà Khách hàng đồng ý hoặc Ngân hàng có cơ sở pháp lý để chia sẻ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
Third parties that the Customer consents to or the Bank has a legal basis to share the Customer's Personal Data with.
- b. Ngân hàng sẽ xem Dữ liệu cá nhân của Khách hàng là riêng tư và bí mật. Ngoài các bên đã nêu ở trên, Ngân hàng sẽ không tiết lộ dữ liệu của Khách hàng cho bất kỳ bên nào khác, trừ các trường hợp:
- The Bank considers the Customer's Personal Data private and confidential. Except for the parties listed above, the Bank will not disclose the Customer's data to any other parties unless:*
- (i). Khi có sự đồng ý của Khách hàng;
The Customer provides consent;
 - (ii). Khi Ngân hàng được yêu cầu hoặc được phép tiết lộ theo quy định pháp luật; hoặc theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
Disclosure is required or permitted by law or mandated by competent authorities;
 - (iii). Khi Ngân hàng chuyển giao quyền và nghĩa vụ theo các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng với Ngân hàng;
The Bank transfers its rights and obligations under agreements, contracts, terms and conditions or other equivalent forms governing the relationship between the customer and the Bank;

3.6. Cách thức xử lý Dữ liệu cá nhân:

Methods of Processing Personal Data

- a. Việc xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng có thể do Ngân hàng trực tiếp thực hiện hoặc thực hiện thông qua Bên thứ ba hợp pháp theo quy định của pháp luật và quy định của

Ngân hàng. Ngân hàng được quyền chủ động lựa chọn Bên thứ ba và/hoặc thỏa thuận, ký kết hợp đồng, văn bản thỏa thuận về việc xử lý dữ liệu cá nhân mà không cần bất kỳ chấp thuận nào của Khách hàng. Khách hàng đồng ý rằng Bên thứ ba có quyền và nghĩa vụ trong phạm vi tương ứng của Ngân hàng theo ĐKĐK về BVDLCN.

The processing of the Customer's Personal Data may be carried out directly by the Bank or through legally authorized Third Parties in accordance with applicable laws and the Bank's regulations. The Bank reserves the right to select Third Parties and/or enter into agreements or contracts regarding the processing of Personal Data without requiring any prior approval from the Customer. The Customer acknowledges and agrees that Third Parties have rights and obligations corresponding to those of the Bank under the GTCPDP;

- b. Khách hàng chấp thuận để Ngân hàng chủ động quyết định lựa chọn các hình thức xử lý dữ liệu cá nhân nhằm thực hiện mục đích nêu tại Khoản 3.3 ĐKĐK về BVDLCN để đạt được hiệu quả tối đa, bao gồm nhưng không giới hạn hình thức xử lý dữ liệu cá nhân tự động thực hiện bằng phương thức điện tử nhằm đánh giá, phân tích, dự đoán hoạt động của Khách hàng như thói quen, sở thích, mức độ tin cậy, hành vi, địa điểm, xu hướng, năng lực và các yếu tố khác liên quan; và/hoặc chuyển Dữ liệu cá nhân của Khách hàng ra nước ngoài phù hợp với quy định của pháp luật và ĐKĐK về BVDLCN.

The Customer agrees that the Bank has full discretion in determining the appropriate methods for processing Personal Data to achieve the purposes outlined in Section 3.3 of the GTCPDP for maximum efficiency. Such methods may include, but are not limited to, automated data processing through electronic means to assess, analyze, and predict the Customer's activities, such as habits, preferences, reliability, behaviors, locations, trends, capabilities, and other relevant factors. Additionally, the Bank may transfer the Customer's Personal Data abroad, in accordance with legal regulations and the GTCPDP.

- 3.7. Hậu quả, thiệt hại không mong muốn xảy ra:** Ngân hàng có trách nhiệm áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn bảo mật Dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo ĐKĐK về BVDLCN. Tuy nhiên, trong quá trình xử lý dữ liệu cá nhân vẫn có thể xảy ra những sự kiện, hành động ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Ngân hàng và có thể dẫn tới những hậu quả, thiệt hại không mong muốn cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn là các sự kiện bất khả kháng, các sự cố về hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của Ngân hàng hoặc phát sinh do lỗi của Bên thứ ba. Khách hàng nhận thức rõ và chấp nhận các rủi ro tiềm ẩn và hậu quả, trách nhiệm của các bên có liên quan khi xảy ra các sự cố, hành vi vi phạm như được quy định tại khoản này.

Unforeseen Consequences and Damages: *The Bank is responsible for implementing necessary measures to ensure the security and confidentiality of the Customer's Personal Data*

as stipulated in the GTCPDP. However, during the processing of Personal Data, unforeseen events or actions beyond the Bank's reasonable control may occur, potentially leading to unintended consequences or damages for the Customer. These may include, but are not limited to, force majeure events, system failures, technical infrastructure issues, or incidents arising due to Third Party errors. The Customer acknowledges and accepts the potential risks, consequences, and responsibilities of the involved parties in case of such incidents or breaches, as outlined in this section.

- 3.8. Thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc xử lý dữ liệu cá nhân:** Việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng có hiệu lực kể từ thời điểm Dữ liệu cá nhân của Khách hàng được Ngân hàng thu thập (bao gồm cả Dữ liệu cá nhân mà Ngân hàng đã thu thập trước thời điểm ban hành ĐKĐK về BVDLCN) cho đến khi: (i) Ngân hàng và/hoặc Bên thứ ba chấm dứt, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân và/hoặc xóa Dữ liệu cá nhân theo thời hạn, phạm vi sử dụng và các nội dung khác mà Khách hàng yêu cầu theo ĐKĐK về BVDLCN hoặc (ii) cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu chấm dứt xử lý dữ liệu cá nhân, hoặc (iii) trường hợp chấm dứt khác theo quy định của pháp luật, tùy trường hợp nào xảy ra trước.

Commencement and Termination of Personal Data Processing: The processing of the Customer's Personal Data shall be effective from the moment the Bank collects the Customer's Personal Data (including any Personal Data collected prior to the issuance of the GTCPDP) until the earliest occurrence of any of the following events: (i) The Bank and/or Third Parties terminate, limit, or delete the processing of Personal Data within the period, scope, or other parameters requested by the Customer, as specified in the GTCPDP; (ii) A competent state authority mandates the termination of Personal Data processing; or (iii) Any other termination event as prescribed by law.

4. Chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài **Transfer of Personal Data abroad**

- 4.1.** Chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài⁸: là hoạt động sử dụng không gian mạng, thiết bị, phương tiện điện tử hoặc các hình thức khác chuyển Dữ liệu cá nhân của Khách hàng là công dân Việt Nam tới một địa điểm nằm ngoài lãnh thổ của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hoặc sử dụng một địa điểm nằm ngoài lãnh thổ của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam để xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng là công dân Việt Nam, bao gồm:

Cross-border transfer of Personal Data refers to the use of cyberspace, electronic devices, or other means to transmit the Personal Data of Vietnamese Customers beyond the territory of the Socialist Republic of Vietnam or to process such data outside the national territory. This includes:

⁸ Khoản 4 Điều 2 Nghị định 13

- a. Chuyển dữ liệu cá nhân của Khách hàng là công dân Việt Nam cho tổ chức, doanh nghiệp, bộ phận quản lý ở nước ngoài xử lý phù hợp với mục đích đã được Khách hàng đồng ý.

Transferring the Personal Data of Vietnamese Customers to foreign organizations, enterprises, or management units for processing in accordance with the purposes consented to by the Customer.

- b. Xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng là công dân Việt Nam bằng các hệ thống tự động nằm ngoài lãnh thổ của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam của Bên kiểm soát dữ liệu cá nhân, Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, Bên xử lý dữ liệu cá nhân phù hợp với mục đích đã được Khách hàng đồng ý.

Processing the Personal Data of Vietnamese Customers through automated systems located outside the territory of the Socialist Republic of Vietnam by Data Controllers, Data Controllers and Processors, or Data Processors, in line with the purposes agreed upon by the Customer.

- 4.2. Nhằm thực hiện mục đích xử lý dữ liệu cá nhân tại ĐKĐK về BVDLCN này, Ngân hàng có thể phải cung cấp/chia sẻ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng đến các bên thứ ba liên quan của Ngân hàng và các bên thứ ba này có thể tại Việt Nam hoặc bất cứ địa điểm nào khác nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam.

To fulfill the personal data processing purposes set forth in the GTCPDP, the Bank may be required to provide or share the Customer's Personal Data with its affiliated Third Parties, which may be located in Vietnam or outside its national territory.

- 4.3. Khi thực hiện việc chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, Ngân hàng sẽ yêu cầu bên tiếp nhận đảm bảo rằng Dữ liệu cá nhân của Khách hàng được chuyển giao cho họ sẽ bảo mật và an toàn. Ngân hàng đảm bảo tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý và quy định liên quan đến việc chuyển Dữ liệu cá nhân của Khách hàng ra nước ngoài.

When transferring Personal Data abroad, the Bank shall require the receiving party to ensure the confidentiality and security of the transferred Customer Personal Data. The Bank commits to complying with all legal obligations and regulations concerning the cross-border transfer of Customer Personal Data.

5. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng liên quan đến Dữ liệu cá nhân cung cấp cho Ngân hàng

Rights and Obligations of the Customer Relating to Personal Data Provided to the Bank

- 5.1. Khách hàng có các quyền sau đây⁹:

The Customer has the following rights:

- a. Quyền được biết;

The right to be informed;

⁹ Điều 9 Nghị định 13

- b. Quyền đồng ý;
The right to consent;
- c. Quyền truy cập;
The right of access;
- d. Quyền rút lại sự đồng ý;
The right to withdraw consent;
- e. Quyền xóa dữ liệu;
The right to delete data;
- f. Quyền hạn chế xử lý dữ liệu;
The right to restrict data processing;
- g. Quyền cung cấp dữ liệu;
The right to provide data;
- h. Quyền phản đối xử lý dữ liệu;
The right to object to data processing;
- i. Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện;
The right to file complaints, reports, or lawsuits;
- j. Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại;
The right to request compensation for damages;
- k. Quyền tự bảo vệ;
The right to self-protection;
- l. Các quyền có liên quan khác theo quy định của pháp luật.
Other rights as prescribed by law.

5.2. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng có thể thực hiện các quyền của mình bằng cách liên hệ với Ngân hàng theo thông tin được Ngân hàng cung cấp.

Within the scope allowed by law, the Customer may exercise their rights by contacting the Bank using the information provided by the Bank.

5.3. Ngân hàng, bằng sự nỗ lực hợp lý, sẽ thực hiện yêu cầu hợp pháp và hợp lệ từ Khách hàng trong khoảng thời gian luật định kể từ khi nhận được yêu cầu hợp pháp, hợp lệ và phí xử lý yêu cầu (nếu có) từ Khách hàng, tùy thuộc vào quyền của Ngân hàng được viện dẫn đến bất kỳ sự miễn trừ và/hoặc ngoại lệ nào theo quy định pháp luật.

The Bank, with reasonable effort, will fulfill legitimate and valid requests from the Customer within the legally prescribed time from the receipt of such requests, valid fees (if any) from the Customer, subject to the Bank's rights to claim any applicable exemptions and/or exceptions under the law.

5.4. Trong trường hợp Khách hàng rút lại sự đồng ý của mình, yêu cầu xóa dữ liệu, hạn chế dữ liệu cá nhân và/hoặc thực hiện các quyền có liên quan khác đối với bất kỳ hoặc tất cả các Dữ liệu cá nhân của Khách hàng, và tùy thuộc vào bản chất yêu cầu của Khách hàng, Ngân hàng có

thể sẽ xem xét và quyết định về việc không tiếp tục cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng cho Khách hàng. Các hành vi được thực hiện bởi Khách hàng theo quy định này sẽ được xem là sự đơn phương chấm dứt từ phía Khách hàng cho bất kỳ mối quan hệ nào giữa Khách hàng với Ngân hàng, và hoàn toàn có thể dẫn đến sự vi phạm nghĩa vụ hoặc các cam kết của Khách hàng theo hợp đồng giữa Khách hàng với Ngân hàng. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm về mọi hậu quả, thiệt hại có thể xảy ra do hành động rút lại sự đồng ý, thực hiện yêu cầu hạn chế, xóa Dữ liệu cá nhân và/hoặc thực hiện các quyền khác liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân và Ngân hàng được bảo lưu các quyền, thực hiện các biện pháp khắc phục hợp pháp của Ngân hàng cũng như được tạm hoãn thực hiện các yêu cầu rút lại sự đồng ý, thực hiện yêu cầu hạn chế, xóa Dữ liệu cá nhân và/hoặc thực hiện các quyền khác liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong những trường hợp: (i) Khách hàng chưa hoàn thành trách nhiệm của mình phát sinh từ các hành vi theo quy định tại khoản này; (ii) Khách hàng chưa hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ với Ngân hàng theo các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng với Ngân hàng. Theo đó, Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng cho: (i) bất kỳ nghĩa vụ nào Ngân hàng chưa thực hiện được theo các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản và điều kiện hoặc hình thức khác có giá trị tương đương chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng với Ngân hàng (nếu có); và (ii) bất kỳ tổn thất nào phát sinh. Các quyền hợp pháp của Ngân hàng sẽ được bảo lưu một cách rõ ràng đối với việc giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ, ngăn cản, hoặc cấm đoán đó.

Việc rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế, xóa dữ liệu cá nhân của Khách hàng không làm ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu cá nhân mà Ngân hàng và/hoặc Bên thứ ba đã thực hiện trước thời điểm Ngân hàng và/hoặc Bên thứ ba hoàn tất việc chấm dứt, hạn chế, xóa Dữ liệu cá nhân theo yêu cầu của Khách hàng.

In the event that the Customer withdraws their consent, requests data deletion, restricts personal data processing, and/or exercises any other rights related to any or all of the Customer's Personal Data, and depending on the nature of the Customer's request, the Bank may consider and decide not to continue providing the Bank's products and services to the Customer. Such actions taken by the Customer under this provision will be regarded as a unilateral termination by the Customer of any relationship with the Bank and may result in a breach of the Customer's obligations or commitments under the contract between the Customer and the Bank. The Customer agrees to be responsible for any consequences or damages that may arise from the action of withdrawing consent, requesting restrictions, deleting Personal Data, and/or exercising other rights related to the processing of personal data, and the Bank reserves the right to take appropriate legal measures and actions, including postponing the implementation of the Customer's withdrawal of consent, restriction requests, data deletion requests, and/or other rights related to the processing of the Customer's Personal Data in the

following cases: (i) the Customer has not completed their responsibilities arising from actions under this provision; (ii) the Customer has not fully completed their obligations to the Bank under the agreements, contracts, terms and conditions, or any equivalent forms governing the relationship between the Customer and the Bank. Accordingly, the Bank shall not be liable to the Customer for: (i) any obligations the Bank has not been able to fulfill under the agreements, contracts, terms and conditions, or any equivalent forms governing the relationship between the Customer and the Bank (if applicable); and (ii) any losses arising. The Bank's legal rights will be explicitly preserved regarding limitations, restrictions, suspensions, cancellations, hindrances, or prohibitions.

The withdrawal of consent, request for restriction, or data deletion by the Customer will not affect the legality of any personal data processing carried out by the Bank and/or Third Parties before the Bank and/or Third Parties complete the termination, restriction, or deletion of the Personal Data as requested by the Customer.

- 5.5.** Vì mục đích bảo mật, Khách hàng có thể cần phải đưa ra yêu cầu của mình bằng văn bản hoặc sử dụng phương pháp khác để chứng minh và xác thực danh tính của Khách hàng. Ngân hàng có thể yêu cầu Khách hàng xác minh danh tính trước khi xử lý yêu cầu của Khách hàng liên quan đến Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

For security purposes, the Customer may be required to submit their request in writing or use another method to prove and verify their identity. The Bank may request the Customer to verify their identity before processing any requests related to the Customer's Personal Data.

- 5.6.** Khách hàng có các nghĩa vụ sau đây¹⁰:

The Customer has the following obligations:

- a. Tự bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình; yêu cầu các tổ chức, cá nhân khác có liên quan bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình;
To protect their own Personal Data; to require other relevant organizations or individuals to protect their Personal Data;
- b. Tôn trọng, bảo vệ Dữ liệu cá nhân của người khác;
To respect and protect the Personal Data of others;
- c. Cung cấp đầy đủ, chính xác Dữ liệu cá nhân cho Ngân hàng khi đồng ý cho phép Ngân hàng xử lý dữ liệu cá nhân;
To provide complete and accurate Personal Data to the Bank when consenting to the Bank processing their Personal Data;
- d. Tham gia tuyên truyền, phổ biến kỹ năng bảo vệ Dữ liệu cá nhân;
To participate in spreading awareness and promoting skills to protect Personal Data;
- e. Thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ Dữ liệu cá nhân và tham gia phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ Dữ liệu cá nhân.

¹⁰ Điều 10 Nghị định 13

To comply with the laws on Personal Data protection and participate in preventing and combating violations of Personal Data protection regulations.

6. Biện pháp Bảo vệ dữ liệu cá nhân

Personal Data Protection Measures

- 6.1.** Ngân hàng xem các Dữ liệu cá nhân của Khách hàng như là tài sản quan trọng nhất của Ngân hàng và Ngân hàng đảm bảo tính bảo mật, an toàn, tuân thủ pháp luật, hạn chế các hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra (bao gồm nhưng không giới hạn: rò rỉ dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu không phù hợp gây tổn hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng). Trách nhiệm bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng là yêu cầu bắt buộc Ngân hàng đặt ra cho toàn thể nhân viên.

The Bank considers the Customer's Personal Data to be one of its most valuable assets and ensures its confidentiality, safety, legal compliance, and minimizes any unintended consequences or damages that may occur (including but not limited to: data leakage or improper processing of data that could harm the Customer's rights and legitimate interests). Protecting the Customer's Personal Data is a mandatory responsibility set by the Bank for all employees.

- 6.2.** Ngân hàng thực hiện trách nhiệm bảo vệ Dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành với các phương pháp bảo vệ tốt nhất theo tiêu chuẩn quốc tế và thường xuyên xem xét và cập nhật các biện pháp quản lý và kỹ thuật khi xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng (nếu có).

The Bank fulfills its responsibility to protect Personal Data in accordance with applicable laws, using the best protection methods based on international standards. The Bank regularly reviews and updates its management and technical measures when processing the Customer's Personal Data (if applicable).

7. Lưu trữ Dữ liệu cá nhân

Personal Data Storage

- 7.1.** Dữ liệu cá nhân của Khách hàng do Ngân hàng lưu trữ sẽ được bảo mật. Ngân hàng sẽ thực hiện các biện pháp lưu trữ hợp lý để bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng trên cơ sở đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

The Customer's Personal Data stored by the Bank will be kept confidential. The Bank will implement reasonable storage measures to protect the Customer's Personal Data, ensuring compliance with applicable laws.

- 7.2.** Ngân hàng lưu trữ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích theo ĐKĐK về BVDLCN này, trừ khi thời gian lưu trữ Dữ liệu cá nhân lâu hơn được yêu cầu hoặc cho phép bởi các quy định pháp luật hiện hành.

The Bank will store the Customer's Personal Data for the period necessary to fulfill the purposes outlined in the GTCPPD. However, if a longer storage period is required or permitted by applicable laws, the Bank will comply with those requirements.

8. Miễn trừ trách nhiệm

Disclaimer of Liability

Ngân hàng được miễn trừ khỏi bất kỳ trách nhiệm nào, bao gồm cả trách nhiệm thanh toán các khoản bồi thường thiệt hại, bồi hoàn hay bất kỳ chi phí liên quan nào đối với những thiệt hại, tổn thất của Khách hàng phát sinh do:

The Bank shall be exempt from any liability, including responsibility for payment of compensation, reimbursement, or any related costs for the damages or losses incurred by the Customer arising from:

8.1. Khách hàng

Customer's Actions

- a. vì bất kỳ lý do gì không nhận được hoặc không tiếp cận (các) thông báo đã được Ngân hàng gửi đi thành công, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do thiết bị di động, phần mềm trên thiết bị di động hoặc bên cung cấp dịch vụ của Khách hàng không đảm bảo khả năng kết nối Mobile Banking/Internet Banking ổn định, liên tục; Khách hàng không cập nhật kịp thời và đầy đủ (các) nội dung sửa đổi, bổ sung của ĐKĐK về BVDLCN này thông qua các phương thức Ngân hàng đã lựa chọn thông báo, niêm yết;

The Customer not receiving or failing to access (any) notifications successfully sent by the Bank, including but not limited to situations where the mobile device, mobile software, or service provider used by the Customer does not ensure stable and continuous Mobile Banking/Internet Banking connectivity; or the Customer fails to update in a timely and complete manner (any) amendments, additions to the GTCPDP through the notification methods or listings selected by the Bank;

- b. thông qua bất kỳ hình thức nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng Mobile Banking/Internet Banking, truy cập vào các website, ứng dụng hay dịch vụ khác mà Ngân hàng hợp tác hoặc có mối liên hệ, Ngân hàng hoàn toàn không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ điều khoản điều kiện sử dụng của các website, ứng dụng hay dịch vụ đó dẫn tới thiệt hại hoặc hành vi vi phạm của Khách hàng, vì bất kỳ lý do nào;

Through any form, including but not limited to using Mobile Banking/Internet Banking, accessing websites, applications, or other services with which the Bank collaborates or has connections, the Bank is not responsible if the Customer does not comply with the terms and conditions of use of those websites, applications, or services, resulting in damages or violations by the Customer for any reason;

- c. phải gánh chịu thiệt hại phát sinh trực tiếp do lỗi, hành vi vi phạm của Bên thứ ba mà hành vi đó nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.

Suffering damages directly caused by faults or violations of Third Parties whose actions are beyond the Bank's reasonable control.

- 8.2. Ngân hàng không thể cập nhật, đăng tải và/hoặc hiển thị liên tục, đầy đủ, rõ ràng các nội dung sửa đổi, bổ sung của ĐKĐK về BVDLCN này do: (i) Ngân hàng tiến hành các hoạt động nâng cấp, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống, cơ sở hạ tầng kỹ thuật định kỳ hoặc đột xuất nhưng đã thông báo trước thông qua các phương thức phù hợp với quy định tại ĐKĐK về BVDLCN này; hoặc (ii) những nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của Ngân hàng gặp sự cố xuất phát từ lỗi của bên cung cấp dịch vụ mà Ngân hàng hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của Ngân hàng bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo hay bất kỳ hành động can thiệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại nào.

The Bank may not be able to update, post, or continuously display all amendments or additions to the GTCPDP due to: (i) The Bank conducting scheduled or urgent system upgrades, maintenance, or technical infrastructure updates, but has notified the Customer in advance through appropriate methods in accordance with the provisions of the GTCPDP; or (ii) Causes beyond the Bank's reasonable control, including but not limited to system or infrastructure issues due to faults from third-party service providers, or if the Bank's systems or infrastructure are compromised or harmed by viruses, spyware, adware, or any other actions of network interference or attacks intended to damage or disrupt operations.

- 8.3. Xảy ra những sự kiện bất khả kháng nằm ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng và trực tiếp gây ra tổn thất, thiệt hại cho Khách hàng và cản trở khả năng của Ngân hàng trong quá trình thực hiện các nghĩa vụ đối với Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn chiến tranh hoặc nội chiến, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bãi công, thay đổi pháp luật hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật hoặc theo tuyên bố, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bất kể (những) sự kiện này phát sinh trong hoặc ngoài Việt Nam.

Force majeure events beyond the Bank's reasonable control, which directly cause losses or damages to the Customer and hinder the Bank's ability to fulfill its obligations to the Customer, including but not limited to war or civil war, natural disasters, epidemics, strikes, work stoppages, legal changes, or other force majeure events as prescribed by law or by the declaration or request of competent state authorities, regardless of whether such events occur within or outside of Vietnam.

- 8.4. Các trường hợp Ngân hàng được miễn trách nhiệm khác theo quy định pháp luật, quy định tại ĐKĐK về BVDLCN này.

Other cases in which the Bank is exempt from liability in accordance with applicable laws and the provisions of the GTCPDP.

9. Sửa đổi, bổ sung ĐKĐK về BVDLCN

Amendments and Supplements to the GTCPDP

Ngân hàng có thể sửa đổi, bổ sung các điều khoản của ĐKĐK về BVDLCN này tùy từng thời điểm để đảm bảo phù hợp quy định pháp luật và quy định của Ngân hàng. Bất kỳ sự sửa đổi, bổ sung nào

đối với ĐKĐK về BVDLCN sẽ là một phần không tách rời của ĐKĐK về BVDLCN này và mặc nhiên được áp dụng đối với Khách hàng nếu được cập nhật, đăng tải trên trang điện tử của Ngân hàng và/ hoặc thông báo đến Khách hàng thông qua các phương tiện liên lạc khác mà Ngân hàng cho là phù hợp.

The Bank may amend or supplement the provisions of the GTCPDP from time to time to ensure compliance with legal regulations and the Bank's own regulations. Any amendments or supplements to the GTCPDP will become an integral part of the GTCPDP and will be automatically applicable to the Customer if updated and posted on the Bank's website and/or communicated to the Customer through other means of communication that the Bank deems appropriate.

10. Thông tin liên hệ xử lý dữ liệu cá nhân

Contact Information for Personal Data Processing

Trường hợp Khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến ĐKĐK về BVDLCN hoặc các vấn đề liên quan đến quyền của Khách hàng (chủ thể dữ liệu) hoặc việc xử lý dữ liệu cá nhân của Ngân hàng, Khách hàng vui lòng liên hệ theo thông tin dưới đây:

If the Customer has any questions regarding the GTCPDP or any matters related to their rights (data subjects) or the processing of their personal data by the Bank, the Customer should contact the following:

- a. Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng 24/7: *6688 / 1800588856
*24/7 Customer Support Center: *6688 / 1800588856*
- b. Các chi nhánh và phòng giao dịch của Ngân hàng trên toàn quốc
Branches and transaction offices of the Bank nationwide

11. Sự Đồng ý của Khách hàng

Customer's Consent

Khách hàng được coi là đã đọc, hiểu rõ, đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang và không có bất kỳ phản đối nào đối với ĐKĐK về BVDLCN trong các trường hợp:

The Customer is considered to have read, fully understood, and unconditionally agreed to the GTCPDP, without the possibility of cancellation or objection, in the following cases:

- 11.1. Khách hàng nhận được ĐKĐK về BVDLCN theo thông báo, email của Ngân hàng hoặc theo các hình thức khác phù hợp với quy định của pháp luật và Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.

The Customer receives the GTCPDP via the Bank's notification, email, or any other method that complies with legal regulations, and the Customer continues to use the Bank's products and services.

- 11.2. Bằng việc nhấn vào đường link dẫn đến ĐKĐK về BVDLCN trên website chính thức của Ngân hàng (<https://shb.com.vn>) khi Khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.

By clicking on the link to the GTCPDP on the official website of the Bank (<https://shb.com.vn>) when the Customer uses the Bank's products or services.

