

## Điều khoản và Điều kiện của dịch vụ Connect by Hong Leong Bank

Dành cho dịch vụ Ngân hàng Điện tử Cá nhân

Việc sử dụng và truy cập vào Dịch vụ Ngân hàng điện tử **Connect** by Hong Leong Bank ("**Connect**") của Quý khách phải tuân theo các Điều khoản và Điều kiện sau đây.

### 1. Quy định chung

Các Điều khoản và Điều kiện này áp dụng cho tất cả các kênh truy cập dịch vụ **Connect** từ ngân hàng trực tuyến cho tới ứng dụng trên 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 được cung cấp bởi Ngân hàng Hong Leong Việt Nam ("HLBVN") cho các khách hàng đủ điều kiện.

### 2. Định nghĩa và Giải thích

#### 2.1. Định nghĩa

Trong bản Điều khoản và Điều kiện này, các định nghĩa sau được áp dụng trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác:

"Tài khoản" là tất cả tài khoản ngân hàng mà Quý khách có hoặc có thể có tại HLBVN được liên kết với **Connect** bất cứ lúc nào và trong từng thời kỳ và các Tài khoản sẽ đề cập đến một hoặc nhiều tài khoản như ngữ cảnh có yêu cầu.

"Mã kích hoạt" là chuỗi các ký tự chữ và số được HLBVN cấp cho Quý khách, là yêu cầu cần thiết để Đăng ký **Connect** hoặc Thiết lập lại **Connect** tùy theo phương thức đăng ký mà Quý khách lựa chọn.

"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 **Connect** trong từng thời kỳ.

"Kênh Truyền thông được Chấp thuận" nghĩa là các kênh truyền thông (bao gồm nhưng không giới hạn điện thoại, máy tính hoặc bất kỳ phương tiện điện tử nào có thể được HLBVN chấp thuận trong từng thời kỳ và đòi hỏi xác thực với các Thông tin bảo mật cần thiết theo quy định cho các kênh thông tin liên lạc tương ứng) mà Quý khách có thể sử dụng để gửi Chỉ thị đến HLBVN.

"ATM" nghĩa là "Máy rút tiền tự động", là một thiết bị điện tử đầu cuối được cài đặt bởi HLBVN hoặc bất kỳ thành viên nào của Smartlink để Quý khách có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng. Thiết bị này chấp nhận Thẻ ATM / Thẻ ghi nợ hoặc bất kỳ thẻ khác đã được HLBVN phê duyệt để sử dụng trên các máy ATM.

"Thẻ ATM / Thẻ ghi nợ" là một thẻ thanh toán do HLBVN phát hành cho Quý khách cho phép Quý khách thực hiện các giao dịch ngân hàng tại bất kỳ máy ATM và điểm giao dịch chấp nhận thẻ.

"Mã PIN ATM" là một chuỗi 6 số để nhận dạng cá nhân mà Quý khách đã chọn cho một Thẻ ATM / Thẻ ghi nợ kết nối với tài khoản giao dịch của Quý khách. Mã PIN ATM được yêu cầu khi Quý khách thực hiện bất kỳ giao dịch ngân hàng tại máy ATM.

"Ngày làm việc" nghĩa là một ngày mà HLBN mở cửa giao dịch tại Việt Nam, trừ những ngày nghỉ của Ngân hàng, của Nhà nước và ngày nghỉ lễ khác tùy từng trường hợp.

"Mã CAPTCHA" (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) là một dạng kiểm thử hỏi đáp được dùng trong máy tính để xác định xem người dùng có phải là con người hay không, đây là một phần của bảo mật trực tuyến để truy cập vào **Connect**.

"Mã nhận tiền" nghĩa là một danh sách các ký tự số được HLBN cung cấp cho Quý khách sau mỗi giao dịch thanh toán PEx (Payment Express) thành công và Quý khách có trách nhiệm chỉ tiết lộ mã nhận tiền cho Người thụ hưởng của giao dịch PEx trong quá trình nhận tiền.

"Khách hàng" hoặc "Quý khách" nghĩa là người đăng ký dịch vụ **Connect** với HLBN.

"Câu hỏi thường gặp" (FAQ) nghĩa là các câu hỏi thường gặp liên quan đến quá trình đăng ký và sử dụng, giao dịch ngân hàng thông qua **Connect**. FAQ có sẵn trên trang web của **Connect** tại [www.hongleongconnect.com.vn](http://www.hongleongconnect.com.vn) và ứng dụng **Connect** Mobile Banking.

"**Connect** Online Banking" nghĩa là dịch vụ ngân hàng trực tuyến được cung cấp bởi HLBN cho phép Quý khách thực hiện các giao dịch ngân hàng theo các Điều khoản và Điều kiện này thông qua việc sử dụng một thiết bị đầu cuối máy tính cá nhân hoặc bất kỳ thiết bị điện tử với trình duyệt Internet cùng với Thông tin bảo mật, bao gồm các dịch vụ có thể được bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ bởi HLBN tại bất kỳ thời điểm nào và trong từng thời kỳ.

"**Connect** Mobile Banking" nghĩa là ứng dụng ngân hàng điện tử trên điện thoại di động do HLBN cung cấp cho phép Quý khách tải về điện thoại thông minh của mình, hoặc thiết bị điện tử khác nhằm thực hiện các giao dịch ngân hàng như trong Điều khoản và Điều kiện, thông qua kết nối Internet với các Thông tin bảo mật, và bao gồm các dịch vụ có thể được bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ bởi HLBN tại bất kỳ thời điểm nào và trong từng thời kỳ.

"HLBN" 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 Ngân hàng.

"Chỉ thị" nghĩa là bất kỳ chỉ dẫn được đưa ra bởi Khách hàng cho HLBN bằng cách sử dụng Thông tin bảo mật thông qua **Connect** hoặc thông qua bất kỳ Kênh Truyền thông được Chấp thuận.

"Internet" nghĩa là mạng lưới toàn cầu của máy tính và hệ thống viễn thông tạo điều kiện cho thông tin liên lạc.

"Nhà cung cấp dịch vụ 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.

"Nhà cung cấp dịch vụ mạng" nghĩa là bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Internet hoặc nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến thương mại cung cấp kết nối trên Internet.

“Giao dịch trực tuyến” nghĩa là các giao dịch chuyển khoản và thanh toán từ tài khoản ngân hàng của Quý khách thông qua **Connect**.

“Chuyển khoản đến Tài khoản thụ hưởng khác” là giao dịch chuyển tiền từ tài khoản Tiết kiệm hoặc tài khoản Vãng lai của Quý khách tại HLBN đến một tài khoản ngân hàng của bên thứ ba tại HLBN hoặc tại các ngân hàng khác.

“Chuyển khoản nội bộ” là giao dịch chuyển tiền từ tài khoản Tiết kiệm / Vãng lai của Quý khách tại HLBN vào tài khoản khác của Quý khách tại HLBN.

“Mật khẩu” nghĩa là một danh sách các ký tự được tạo ra bởi Quý khách khi Đăng ký hoặc khi Thiết lập lại tài khoản **Connect**. HLBN yêu cầu xác định Thông tin bảo mật của Quý khách trước khi cấp cho Quý khách quyền truy cập vào **Connect**.

“Chính sách bảo mật” có nghĩa là các chính sách và nguyên tắc liên quan đến việc thu thập, sử dụng và lưu trữ thông tin cá nhân của các cá nhân và các tổ chức hiện tại và tiềm năng giao dịch với HLBN, có thể được sửa đổi trong từng thời kỳ và được lưu trữ trên các trang web của HLBN hoặc theo hình thức mà HLBN cho là thích hợp.

“Người thụ hưởng” là bên nhận chuyển tiền trong giao dịch được thực hiện thông qua **Connect**.

“Đăng ký” là quá trình ghi danh **Connect** để được phép truy cập vào các tài khoản ngân hàng của Quý khách thông qua Internet với Thông tin bảo mật được xác định và xác nhận bởi Quý khách trong quá trình đăng ký.

“Thiết lập lại **Connect**” nghĩa là sự thay đổi Thông tin bảo mật của Quý khách để truy cập vào **Connect** khi Quý khách quên Thông tin bảo mật hoặc khi Quý khách muốn kích hoạt lại tài khoản **Connect** đã chuyển sang trạng thái Không hoạt động sau ba (3) tháng không đăng nhập / sử dụng.

“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 **Connect** bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã PIN ATM, Mã TAC, Mã kích hoạt và bất kỳ Thông tin bảo mật nào khác mà HLBN có thể ban hành trong từng thời kỳ.

“Dịch vụ” nghĩa là các dịch vụ ngân hàng được cung cấp bởi HLBN thông qua Internet và điện thoại di động hoặc bất kỳ phương tiện điện tử khác đã được phê duyệt bởi HLBN, phù hợp với các Điều khoản và Điều kiện của **Connect**.

“Mã TAC” (Transaction Authorisation Code) - Mã xác nhận giao dịch, là một tính năng bảo mật thực hiện để cung cấp một lớp bảo vệ thứ hai cho các giao dịch ngân hàng trực tuyến và điện thoại di động, ngoài việc nhập Tên đăng nhập và Mật khẩu truy cập **Connect** của Quý khách. Đó là một mã duy nhất có 6 số cần phải được nhập để thực hiện các giao dịch trực tuyến cụ thể.

“Điều khoản và Điều kiện” nghĩa là các điều khoản và điều kiện này của **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.

“URL” nghĩa là địa chỉ trình duyệt Internet.

“Hướng dẫn sử dụng” là (các) bản hướng dẫn thao tác được soạn thảo bởi HLBVN nhằm trợ giúp người dùng sử dụng dịch vụ **Connect**.

“Tên đăng nhập” là tên được lựa chọn hoặc tạo ra bởi Quý khách bao gồm các ký tự chữ trong khi Đăng ký hoặc Thiết lập lại **Connect**. HLBVN yêu cầu xác định Thông tin bảo mật của Quý khách trước khi cấp cho Quý khách quyền truy cập vào **Connect**.

## 2.2. Giải thích

- (a) Các từ ngữ có nghĩa số ít sẽ bao gồm cả số nhiều và ngược lại. Các từ ngữ có nghĩa giống đực sẽ bao gồm cả giống cái, giống trung và ngược lại.
- (b) 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 có liên đới và riêng biệt.

## 3. Điều kiện và Đăng ký Connect

- 3.1. Đang là khách hàng hiện tại của HLBVN và có một tài khoản ngân hàng đang hoạt động tại HLBVN.
- 3.2. HLBVN có toàn quyền và quyền tuyệt đối trong việc quyết định việc chấp nhận hoặc từ chối đăng ký của Quý khách mà không cần phải tiết lộ lý do và / hoặc đáp ứng bất kỳ yêu cầu thông tin nào.
- 3.3. Quý khách có thể tùy chỉnh việc thiết lập các tài khoản **Connect** đối với các Tài khoản cá nhân mà Quý khách được quyền ký, hoặc đối với tài khoản đồng sở hữu mà Quý khách là một trong số những người được quyền ký.

## 4. Thiết bị đầu cuối máy tính / thiết bị điện tử cá nhân và kết nối mạng Internet / Điện thoại di động

### 4.1. Quý khách chịu toàn bộ trách nhiệm:

- (a) Đảm bảo rằng các thiết bị đầu cuối 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; và
- (b) Cho việc lắp đặt, bảo trì và bảo mật của thiết bị đầu cuối máy tính của Quý khách và / hoặc các thiết bị điện tử cá nhân, 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 vào **Connect**, và HLBVN không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất, thiệt hại hay chi phí phát sinh đối với Quý khách hoặc bất kỳ bên thứ ba nào từ bất cứ sự chậm trễ, thất bại, đổ vỡ, hư hỏng, xâm nhập nào đến những điều trên.

### 4.2. Việc truy cập của Quý khách vào trang web của HLBVN và **Connect** thông qua một Nhà cung cấp dịch vụ mạng sẽ phải chịu sự chi phối của các điều khoản và điều kiện của các Nhà cung cấp dịch vụ mạng.

4.3. Việc cung cấp Mã TAC theo yêu cầu của Quý khách được gửi đến Quý khách thông qua các Nhà cung cấp dịch vụ mạng di động và sẽ phụ thuộc vào các điều khoản và điều kiện của các Nhà cung cấp dịch vụ mạng di động. HLBVN không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc chi phí phát sinh đối với Quý khách hoặc bất kỳ bên thứ ba nào từ bất cứ sự chậm trễ, thất bại, đổ vỡ, hư hỏng hoặc xâm nhập nào đến những điều trên.

## 5. Quyền truy cập Connect

### 5.1. Đăng ký

- (a) Đăng ký **Connect** bằng Thẻ ATM / Thẻ ghi nợ - Quý khách sẽ được yêu cầu nhập số Thẻ ATM / Thẻ ghi nợ, Mã PIN ATM, số CMND / Hộ chiếu / Giấy khai sinh / Chứng minh Quân đội Nhân dân / Chứng minh Cảnh sát Nhân dân, Mã CAPTCHA và Mã TAC. Sau khi xác nhận các thông tin chính xác, Quý khách sẽ được yêu cầu tạo ra Tên đăng nhập và Mật khẩu để truy cập **Connect**, sau đó chấp thuận các Điều khoản và Điều kiện. Sau khi thành công, Quý khách sẽ được thông báo về tất cả các hạn mức giao dịch trực tuyến hàng ngày qua **Connect** trên màn hình xác nhận. Sau đó Quý khách có thể đăng nhập vào tài khoản **Connect** của Quý khách thông qua trình duyệt Internet hoặc bằng các ứng dụng di động **Connect** mà Quý khách đã tải về điện thoại thông minh của mình. Quý khách có thể truy cập bằng cách sử dụng cùng một Tên đăng nhập và Mật khẩu.
- (b) Đăng ký **Connect** bằng Tài khoản Ngân hàng - Quý khách sẽ được yêu cầu chọn một loại Tài khoản, nhập số Tài khoản, Mã kích hoạt, số CMND / Hộ chiếu / Giấy khai sinh / Chứng minh Quân đội Nhân dân / Chứng minh Cảnh sát Nhân dân, Mã CAPTCHA và Mã TAC. Sau khi xác nhận các thông tin chính xác, Quý khách sẽ được yêu cầu tạo ra Tên đăng nhập và Mật khẩu để truy cập **Connect**, sau đó chấp thuận các Điều khoản và Điều kiện. Sau khi thành công, Quý khách sẽ được thông báo về tất cả các hạn mức giao dịch trực tuyến hàng ngày qua **Connect** trên màn hình xác nhận. Sau đó Quý khách có thể đăng nhập vào tài khoản **Connect** của Quý khách thông qua trình duyệt Internet hoặc bằng các ứng dụng di động **Connect** mà Quý khách đã tải về trên điện thoại thông minh của mình. Quý khách có thể truy cập bằng cách sử dụng cùng một Tên đăng nhập và Mật khẩu.

5.2. Quý khách có thể tải về ứng dụng **Connect** Mobile Banking trên tối đa là năm (5) thiết bị điện tử di động, và sử dụng Thông tin bảo mật tương tự để đăng nhập và truy cập vào dịch vụ Mobile Banking của Quý khách. Khi Quý khách đã sử dụng tối đa năm (5) thiết bị điện tử di động, bất kỳ nỗ lực để đăng ký hoặc đăng nhập trên thiết bị điện tử di động thứ sáu (6) sẽ thất bại.

5.3. Quý khách có thể gỡ bỏ ứng dụng **Connect** Mobile Banking trên bất kỳ thiết bị điện tử di động nào của Quý khách qua các cách sau đây:

- (a) Tự gỡ bỏ - Quý khách cần đăng nhập vào **Connect** Mobile Banking của Quý khách để gỡ các thiết bị đã đăng ký.
- (b) Gọi Trung tâm Dịch vụ Khách hàng - Quý khách cần gọi +84 8 7300 8100 để gỡ bỏ thiết bị điện tử di động của Quý khách.



- (c) Gửi thư - Quý khách cần đăng nhập vào **Connect** và gửi cho Ngân hàng thư yêu cầu gỡ bỏ thiết bị điện tử di động của Quý khách.

#### 5.4. Thiết lập lại **Connect**

- (a) Quên Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu - Quý khách được yêu cầu thiết lập lại Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu của Quý khách bằng cách thực hiện quá trình tương tự như khi Đăng ký tại khoản 5.1 (a) hoặc (b) hoặc (c).
- (b) Thay đổi Tên đăng nhập và Mật khẩu - Quý khách được yêu cầu thay đổi Tên đăng nhập và Mật khẩu của Quý khách bằng cách thực hiện quá trình tương tự như khi Đăng ký tại khoản 5.1 (a) hoặc (b) hoặc (c).
- (c) Kích hoạt lại tài khoản **Connect** - Quý khách cần kích hoạt tài khoản **Connect** đang ở trạng thái Tạm khóa / bị chặn bằng cách liên hệ với Trung tâm Dịch vụ khách hàng hoặc bất kỳ Chi nhánh / Phòng giao dịch nào của HLBVN để Ngân hàng cập nhật trạng thái tài khoản sau đó Quý khách có thể thiết lập lại Tài khoản **Connect** bằng cách thực hiện tương tự quá trình như khi Đăng ký tại khoản 5.1 (a) hoặc (b) hoặc (c).

- 5.5. **Connect** sẽ chuyển sang trạng thái Không hoạt động nếu Quý khách không đăng nhập và sử dụng trong khoảng thời gian 3 tháng.

- 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 tất cả các Thông tin bảo mật của Quý khách an toàn và thực hiện các biện pháp quản lý hợp lý để ngăn chặn việc truy cập và / hoặc sử dụng trái phép.

- 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.

- 5.8. Một khi Quý khách đã đăng nhập vào **Connect**, Quý khách không được rời khỏi máy tính hoặc các thiết bị khác mà Quý khách đang truy cập **Connect** vào bất cứ lúc nào hoặc cho người khác sử dụng thiết bị 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.

## 6. Các dịch vụ **Connect Online Banking** và **Mobile Banking**

- 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 phải 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 quy định.

- 6.2. Nội quy và quy định quản lý Tài khoản của Quý khách - Các Điều khoản và Điều kiện này sẽ được đọc cùng với các quy tắc, quy định, điều khoản và điều kiện, về quản lý và sử dụng Tài khoản. Nếu có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa các quy tắc, quy định, điều khoản và điều kiện đó và các Điều khoản và Điều kiện trong văn bản này, các Điều khoản và Điều kiện này sẽ được áp dụng.

### 6.3. Các dịch vụ **Connect** Online Banking bao gồm nhưng không giới hạn:

#### (a) Tổng quan

- Tra cứu thông tin Tài khoản, số dư và lịch sử giao dịch

#### (b) Thanh toán và chuyển khoản

- Chuyển khoản nội bộ
  - Chuyển khoản giữa các tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm
- Chuyển khoản đến Tài khoản thụ hưởng khác
  - Chuyển khoản đến tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm của bên thứ ba tại HLBVN (tùy thuộc vào hạn mức chuyển khoản hàng ngày cho bên thứ ba tại HLBVN)
  - Quản lý Tài khoản thụ hưởng thường dùng
- Giao dịch trực tuyến
  - Xem lịch sử giao dịch trực tuyến (thành công và thất bại)
  - Quản lý (kiểm tra và hủy bỏ) thanh toán định kỳ

#### (c) Tiền gửi có kỳ hạn

- Đặt Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến
- Rút Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến

#### (d) Nhận chuyển khoản nhanh bằng số điện thoại di động PEx (Payment Express)

- Người thụ hưởng được yêu cầu nhận chuyển khoản PEx qua Internet để ghi có tiền vào Tài khoản tại HLBVN.

#### (e) Các dịch vụ khác

- Cài đặt
  - Thiết lập các Tài khoản nội bộ của Quý khách để cho phép xem trực tuyến hoặc cho phép thanh toán và chuyển tiền
  - Thay đổi Hạn mức giao dịch trực tuyến
  - Cập nhật Thông tin liên lạc
  - Thay đổi Loại tiền tệ mặc định để quy đổi
  - Thay đổi Mật khẩu
  - Thay đổi Ngôn ngữ

### 6.4. Các dịch vụ **Connect** Mobile Banking bao gồm nhưng không giới hạn:

#### (a) Tổng quan

- Tra cứu thông tin Tài khoản, số dư và lịch sử giao dịch

(b) Thanh toán và chuyển khoản

- Chuyển khoản nội bộ
  - Chuyển khoản giữa các tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm
- Chuyển khoản đến Tài khoản thụ hưởng khác
  - Chuyển khoản đến tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm của bên thứ ba thường dùng tại HLBVN (tùy thuộc vào hạn mức chuyển khoản hàng ngày cho bên thứ ba tại HLBVN)

(c) Chuyển khoản nhanh bằng số điện thoại – Pex

- Chuyển khoản đến Người thụ hưởng thông qua số điện thoại di động của Người thụ hưởng được đăng ký chỉ tại Việt Nam, và Người thụ hưởng được yêu cầu nhận chuyển khoản PEX qua Internet để ghi có tiền vào tài khoản tại HLBVN.
- Thiết lập một tài khoản PEX Direct để chuyển khoản PEX sẽ trực tiếp ghi có vào tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm của Quý khách tại HLBVN.
- Xem tình trạng giao dịch PEX

(d) Lịch sử giao dịch

- Xem lịch sử giao dịch trực tuyến (thành công và thất bại)

(e) Cài đặt

- Thay đổi hình nền
- Gỡ bỏ thiết bị điện tử di động

6.5.Đối với các giao dịch hoặc các dịch vụ đòi hỏi Mã TAC:

- (a) Quý khách có thể yêu cầu Mã TAC qua **Connect**, Mã TAC sẽ được gửi qua tin nhắn SMS đến số điện thoại di động đã được đăng ký trước với HLBVN của Quý khách. Thời gian gửi Mã TAC phụ thuộc vào dịch vụ của Nhà cung cấp dịch vụ mạng di động mà Quý khách sử dụng.
- (b) Nếu Quý khách yêu cầu nhiều hơn một Mã TAC, Mã TAC yêu cầu trước đó sẽ không còn hợp lệ và yêu cầu mới nhất sẽ là Mã TAC hợp lệ để được sử dụng cho **Connect**.

6.6.Thông tin tài khoản hiển thị trên **Connect**

- (a) HLBVN sẽ nỗ lực để đảm bảo rằng tất cả các thông tin liên quan đến Tài khoản của Quý khách được hiển thị trên **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 dịch vụ **Connect** là không chính xác, Quý khách vui lòng thông báo cho HLBVN để chúng tôi điều tra và giải quyết trong vòng bảy (7) Ngày làm việc.
- (b) Quý khách thừa nhận rằng thông tin Tài khoản của Quý khách hiển thị trên **Connect** có thể chưa được cập nhật nhất do có khả năng các giao dịch vẫn chưa được xử lý đầy đủ,



chưa được xác nhận hoặc uỷ 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 **Connect**.

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

#### 6.7. Chuyển khoản nhanh bằng số điện thoại di động – PEx

- (a) PEx cho phép Quý khách thực hiện các giao dịch sau:

- Chuyển khoản đến Người thụ hưởng thông qua số điện thoại di động của Người thụ hưởng được đăng ký chỉ tại Việt Nam, và Người thụ hưởng được yêu cầu nhận chuyển khoản PEx qua Internet để ghi có tiền vào tài khoản tại HLBVN.
- Thiết lập một tài khoản PEx Direct để chuyển khoản PEx sẽ trực tiếp ghi có vào tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm của Quý khách tại HLBVN.

- (b) Sau khi Quý khách đã xác nhận giao dịch PEx, HLBVN sẽ gửi một tin nhắn đến Người thụ hưởng để thông báo rằng có một khoản thanh toán PEx từ Quý khách đã sẵn sàng để Người thụ hưởng thực hiện nhận tiền trong một khoảng thời gian quy định, hoặc thanh toán PEx đã được ghi có vào tài khoản PEx Direct mặc định là tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm tại HLBVN đã được thiết lập.

- (c) Thanh toán PEx sẽ được xử lý trên Tài khoản của Quý khách trong cùng ngày mà Quý khách thực hiện các giao dịch PEx. Đối với giao dịch PEx đang treo để Người thụ hưởng nhận tiền, số tiền giao dịch sẽ bị tạm giữ trên Tài khoản của Quý khách. Số tiền tạm giữ sẽ được hoàn trả lại Tài khoản của Quý khách vào cuối khung thời gian nhận tiền quy định, nếu Người thụ hưởng không thực hiện nhận thanh toán PEx.

- (d) Đối với PEx Direct qua Internet:

- Việc thanh toán sẽ được ghi có trực tiếp vào tài khoản Vãng lai / Tiết kiệm của Người thụ hưởng nếu Người thụ hưởng đã thiết lập một tài khoản PEx Direct cho số điện thoại di động của mình. Việc thanh toán sẽ yêu cầu người gửi thực hiện bước xác thực thứ hai bằng cách nhập Mã TAC.

- (e) Đối với Nhận PEx qua Internet:

- Người thụ hưởng sẽ yêu cầu các dữ liệu giao dịch từ Quý khách bao gồm một Mã nhận tiền để tiến hành nhận khoản thanh toán này.
- Mã nhận tiền được thông báo cho Quý khách bởi HLBVN sau khi xác nhận giao dịch PEx của Quý khách. Quý khách phải cung cấp các dữ liệu giao dịch đến duy nhất Người thụ hưởng. Quý khách không được:
  - Tiết lộ các dữ liệu giao dịch với bất kỳ người nào khác ngoài Người thụ hưởng; hoặc

- Cho phép bất kỳ người nào khác ngoài Người thụ hưởng xem, hoặc nghe được Quý khách cung cấp các dữ liệu giao dịch; hoặc
  - Ghi lại các dữ liệu giao dịch bất cứ đâu có thể xảy ra mất mát, trộm cắp hoặc lạm dụng.
  - Nếu dữ liệu giao dịch được cung cấp cho bất kỳ người nào khác ngoài Người thụ hưởng, người đó có thể nhận tiền của Người thụ hưởng.
  - Người thụ hưởng cần đăng nhập vào trang [www.hongleongconnect.com.vn](http://www.hongleongconnect.com.vn), chọn “Nhận PEx” và cung cấp các thông tin sau.
    - Số điện thoại di động
    - Số tiền chính xác của khoản thanh toán PEx mà họ đang tiến hành nhận tiền
    - Mã nhận tiền
    - Các chi tiết tài khoản ngân hàng mà họ muốn khoản thanh toán PEx được gửi vào
  - Nếu một trong những chi tiết được nhập không chính xác, việc nhận tiền thanh toán PEx có thể sẽ không thành công. Tất cả các chi tiết nhập vào bởi Người thụ hưởng trên [www.hongleongconnect.com.vn](http://www.hongleongconnect.com.vn) phải chính xác. Trong quá trình xử lý các khoản thanh toán, HLBVN sẽ không có bất kỳ nghĩa vụ nào phải đảm bảo số tài khoản nhập vào khớp chính xác với chủ sở hữu của tài khoản hoặc các chi tiết được cung cấp.
  - Nếu Người thụ hưởng không thực hiện được việc nhận khoản thanh toán PEx trong khung thời gian quy định, khoản tiền hiện đang bị tạm giữ này sẽ được trả lại cho Tài khoản của Quý khách, và Người thụ hưởng sẽ không thể thực hiện nhận thanh toán PEX nữa.
- (f) Quý khách đồng ý thông báo cho Người thụ hưởng về việc Quý khách đã cung cấp cho HLBVN số điện thoại di động của họ với mục đích thông báo cho họ về khoản thanh toán PEX.
- (g) Quý khách có trách nhiệm đảm bảo rằng các chi tiết được cung cấp bởi Quý khách là chính xác, nếu không giao dịch chuyển khoản của Quý khách có thể không thành công hoặc có thể được trả cho một người ngoài ý muốn. HLBVN sẽ không xác minh độ chính xác của các chi tiết được cung cấp bởi Quý khách.
- (h) Nếu Người thụ hưởng có ý định khiếu nại về số tiền của khoản thanh toán PEX, họ phải tự liên lạc trực tiếp với Quý khách.
- (i) HLBVN không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại cho Quý khách hoặc Người thụ hưởng là kết quả của việc:
- Quý khách tiết lộ các dữ liệu giao dịch với bất kỳ người nào khác ngoài Người thụ hưởng. **DỮ LIỆU GIAO DỊCH CỦA QUÝ KHÁCH LÀ BÍ MẬT CHO QUÝ KHÁCH VÀ KHÔNG NÊN ĐƯỢC CHIA SẺ VỚI BẤT KỲ NGƯỜI NÀO NGOÀI TRỪ NGƯỜI THỤ HƯỞNG. CHÚNG TÔI CẢNH BÁO QUÝ KHÁCH VỀ VIỆC GỬI TIỀN THANH TOÁN PEX CHO NGƯỜI KHÔNG XÁC ĐỊNH. TRONG MỌI**

TRƯỜNG HỢP HLBVN KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM NẾU QUÝ KHÁCH THÔNG BÁO DỮ LIỆU GIAO DỊCH ĐẾN BẤT KỲ AI TRỪ NGƯỜI THỤ HƯỞNG; hoặc

- Quý khách không cung cấp dữ liệu giao dịch cho Người thụ hưởng.
- (j) HLBVN không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại của bất kỳ người nào phát sinh từ:
- Bất cứ thất bại hoặc chậm trễ của Quý khách để cung cấp cho Người thụ hưởng dữ liệu giao dịch chính xác để nhận tiền thanh toán PEx; hoặc
  - Nếu bất kỳ người nào khác ngoài Người thụ hưởng biết các dữ liệu giao dịch; hoặc
  - Nếu dữ liệu giao dịch nhập vào bởi Người thụ hưởng khi thực hiện nhận tiền PEx là không chính xác; hoặc
  - Nếu HLBVN chậm trễ, khóa hoặc từ chối xử lý thanh toán PEx vì bất kỳ lý do nào; hoặc
  - TRONG MỌI TRƯỜNG HỢP HLBVN KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM CHO CÁC THIẾT HẠI DO TRÌ HOÃN, KHÔNG THANH TOÁN HOẶC THANH TOÁN THIỂU SỐ TIỀN CỦA GIAO DỊCH PEX, HAY KHÔNG GỬI ĐƯỢC BẤT KỲ THÔNG BÁO NÀO.

#### 6.8. Tính sẵn có của Dịch vụ

- (a) Quý khách có thể sử dụng dịch vụ **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. HLBVN không đảm bảo rằng dịch vụ **Connect** có thể được sử dụng tại mọi thời điểm, nhưng HLBVN cam kết tổng thời gian dừng hệ thống trong năm không quá mười sáu (16) tiếng và thời gian phục hồi hệ thống sau khi gặp sự cố không quá bốn (4) tiếng.
- (b) Trong trường hợp các **Connect** không hoạt động, Quý khách có thể thực hiện giao dịch tại bất kỳ Chi nhánh / Phòng giao dịch nào của HLBVN hoặc sử dụng các kênh giao dịch ngân hàng khác thay thế sẵn có cho Quý khách.
- (c) HLBVN có quyền khóa tài khoản của Quý khách trên **Connect** nếu Quý khách không sử dụng các dịch vụ trong ba (3) tháng hoặc bất kỳ khoảng thời gian khác có thể được xác định bởi HLBVN, mà HLBVN được toàn quyền quyết định và không cần thông báo trước việc chấm dứt hoạt động đó.
- (d) 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 **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 nhập vào.

#### 7. Chỉ thị

- 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 những chỉ thị một cách phù hợp mà không cần xác thực các chỉ thị và người gửi các 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 cho HLBVN. Bất kể như vậy, một giao dịch có thể bị Quý khách tranh chấp dù bất kỳ lý do gì bao gồm cả lý do là người đã gửi các chỉ thị không phải là Quý khách, HLBVN có thể toàn quyền xử lý những chỉ thị như vậy như là được ràng buộc bởi Quý khách và HLBVN sẽ có thể thực thi các bước theo nội dung của những chỉ thị đó. HLBVN sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất, thiệt hại và các chi phí của Quý khách hoặc bất cứ ai khác cho việc tuân thủ các chỉ thị như vậy.
- 7.2. Sau khi được ban hành hoặc truyền đi, các chỉ thị này sẽ không thể đảo ngược và sẽ là bằng chứng để xác nhận là các chỉ thị là từ Quý khách.
- 7.3. Quý khách phải đảm bảo rằng các chỉ thị được thực hiện đầy đủ, chính xác và đúng.
- 7.4. HLBVN được quyền ghi nợ Tài khoản của Quý khách ngay lập tức khi hoàn thành bất kỳ chỉ thị giao dịch của Quý khách thông qua **Connect** bằng việc sử dụng Thông tin bảo mật của Quý khách.
- 7.5. Quý khách có thể ban hành các chỉ thị để hủy bỏ, thu hồi, đảo ngược, sửa đổi chỉ thị trước đó của Quý khách và HLBVN, theo toàn quyền quyết định của mình, chỉ có thể thực hiện theo các chỉ thị tiếp theo với điều kiện là các chỉ thị trước đó chưa được thực hiện.
- 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 hoặc tại thời điểm đó.

## 8. Lưu trữ thông tin giao dịch

- 8.1. Bất kỳ chỉ thị được truyền tải hoặc nhận được bởi HLBVN sau thời gian xử lý vào 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.
- 8.2. Các giao dịch chưa được xác nhận hoặc xử lý bởi HLBVN sẽ không thể hiện trong số dư Tài khoản có liên quan của Quý khách trên **Connect** và không ghi nhận trong sao kê các Tài khoản có liên quan.
- 8.3. HLBVN sẽ phát hành bản sao kê cho các Tài khoản phù hợp với các Điều khoản và Điều kiện đối với Tài khoản có liên quan, trong đó sẽ bao gồm các giao dịch thực hiện thông qua **Connect**. Bản sao kê của các Tài khoản sẽ mang tính ràng buộc và là bằng chứng cuối cùng của việc các giao dịch này được thực hiện bởi Quý khách.

## 9. Giới hạn về giao dịch

Trừ khi có chỉ thị của Quý khách hoặc trong trường hợp Quý khách vắng mặt có lựa chọn một hạn mức thực hiện các giao dịch thông qua **Connect**, HLBVN được quyền quyết định và áp đặt bất kỳ giới hạn với số lượng, tần suất và sử dụng bất kỳ **Connect** và / hoặc Thông tin bảo mật mà không cần thông báo cho Quý khách vì mục đích kiểm soát.

## 10. Phí dịch vụ, hoa hồng và lệ phí

- 10.1. HLBVN được quyền tính phí dịch vụ và các khoản thu khác cho việc sử dụng **Connect** bởi Quý khách trong từng thời kỳ.
- 10.2. Bất kể việc áp dụng phí dịch vụ và lệ phí, các giao dịch thực hiện thông qua Tài khoản vẫn sẽ bị tính phí thông thường và hoa hồng. HLBVN bảo lưu quyền tuyệt đối thay đổi lệ phí như phí dịch vụ, hoa hồng và các khoản phí bất cứ lúc nào và trong từng thời kỳ với thông báo trước cho Quý khách.
- 10.3. Đối với mục đích thu lệ phí, hoa hồng và chi phí như vậy, Quý khách theo đây ủy quyền cho phép HLBVN ghi nợ Tài khoản các khoản lệ phí, hoa hồng, phí và bất kỳ khoản phí và thuế mà Chính phủ thu đối với việc sử dụng **Connect**.

## 11. Giới hạn trách nhiệm

### 11.1. Thông tin bảo mật

Quý khách phải áp dụng mọi biện pháp phòng ngừa để đảm bảo và ngăn chặn việc sử dụng trái phép và gian lận dịch vụ **Connect** hoặc bất kỳ phần nào theo đó và Thông tin bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn như sau:

- (a) Thông tin bảo mật, trong đó bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã PIN ATM, Mã kích hoạt và Mã TAC, 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 hoặc bất cứ lúc nào. Bất cứ 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;
- (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;
- (c) Quý khách đảm bảo rằng Quý khách luôn luôn đăng nhập vào URL chính xác của dịch vụ **Connect** Online Banking;
- (d) Quý khách không sử dụng dịch vụ **Connect** tại các quán cà phê Internet hoặc bất kỳ nơi công cộng cung cấp dịch vụ Internet và Quý khách phải đăng xuất **Connect** khi rời khỏi máy tính của Quý khách;
- (e) Quý khách phải gỡ bỏ dịch vụ **Connect** Mobile Banking trên điện thoại di động mà Quý khách bị mất ngay lập tức;
- (f) Quý khách phải thay đổi Mật khẩu của Quý khách khi được yêu cầu theo định kỳ;

- (g) Không được chuyển nhượng: Các 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;
- (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. HLBVN sẽ không chịu trách nhiệm hoặc liên quan đến bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại phải chịu trong hoàn cảnh như vậy.

#### 11.2. Câu hỏi thường gặp (FAQ) và Hướng dẫn sử dụng

Quý khách được yêu cầu đọc và hiểu Câu hỏi thường gặp trước khi sử dụng **Connect** và không thực hiện bất kỳ hướng dẫn hoặc sử dụng **Connect** với sự hiện diện của bất kỳ người nào khác.

Quý khách đã đọc, hiểu và đồng ý chịu sự ràng buộc và sẽ tuân thủ theo Hướng dẫn sử dụng **Connect** và những chỉ dẫn khác hướng dẫn sử dụng **Connect** được HLBVN cung cấp trong từng thời kỳ.

#### 11.3. Số dư trong Tài khoản

- (a) Quý khách thường xuyên kiểm tra và giám sát cẩn thận các Tài khoản và số dư cũng như kiểm tra số dư trước khi thực hiện bất kỳ Chỉ thị nào đến 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 nào.

#### 11.4. Đảm bảo số dư Tài khoản

- (a) Quý khách phải đảm bảo rằng có đủ số dư Tài khoản 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.
- (b) HLBVN sẽ không có nghĩa vụ thực hiện bất kỳ Chỉ thị nào cho đến khi và trừ khi Tài khoản có liên quan có đủ tiền.

#### 11.5. Đồng chủ Tài khoản:

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.

- 11.6. Nếu Quý khách nhận được dữ liệu hoặc thông tin thông qua **Connect** mà thông tin đó không dành cho Quý khách, Quý khách thông báo cho HLBVN ngay lập tức qua điện thoại hoặc e-mail và xóa nội dung đó.

- 11.7. Quy định này sẽ duy trì hiệu lực bất kể việc chấm dứt **Connect**.

### 12. Trách nhiệm của các bên

- 12.1. Thông qua việc sử dụng **Connect**, Quý khách xác nhận và đồng ý:



- (a) Chấp nhận những rủi ro có liên quan đến việc thực hiện giao dịch qua Internet và các thiết bị điện tử di động, và
- (b) 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 dịch vụ **Connect**, bao gồm nhưng không giới hạn khả năng thương mại và cho một mục đích cụ thể. Không có thông tin bằng miệng 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.

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:

- (a) Bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại do tất cả các giao dịch trái phép thực hiện thông qua việc sử dụng các Thông tin bảo mật cho đến khi HLBVN nhận được thông báo bằng văn bản từ Quý khách;
- (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 **Connect** theo các thủ tục liên quan được đặt ra bởi HLBVN cho việc sử dụng **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.

12.3.

- (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.
- (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 cũng không được vượt quá giá trị các giao dịch liên quan mà đã phát sinh khiếu nại hoặc các thiệt hại trực tiếp được duy trì liên tục, tùy vào mức nào thấp hơn.
- (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 hoặc dịch vụ **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:

- (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

- (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
- (c) Bất kỳ lỗi, thay đổi, phá hủy các Chi thị, dữ liệu hoặc thông tin đến hoặc từ HLBVN thông qua **Connect**, trên mạng Internet và thiết bị điện tử di động; hoặc
- (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 **Connect** hay trên mạng Internet và thiết bị điện tử 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 dịch vụ **Connect** hoặc bất kỳ phần nào theo đó; hoặc
- (e) Bất kỳ hạn chế hoặc nghiêm cấm sử dụng **Connect** bởi bất kỳ luật hoặc quy định của bất kỳ nước nào nơi Quý khách truy cập vào **Connect**; hoặc
- (f) Trong trường hợp bất khả kháng mà HLBVN là 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 thù địch, 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.

### 13. Bồi thường

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 và khách hàng riêng) 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 dịch vụ **Connect** hoặc việc chấp nhận bất cứ Chi 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 có trách nhiệm tiếp tục và đầy đủ cho các trách nhiệm của Quý khách tại HLBVN bất kể việc chấm dứt dịch vụ **Connect**.

### 14. Đình chỉ hoặc chấm dứt 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 **Connect** hoặc bất kỳ phần nào của các Dịch vụ mà không phải cung cấp bất kỳ lý do nào.
- 14.2. HLBVN sẽ chấm dứt quyền truy cập vào **Connect** của Quý khách khi Quý khách ngừng duy trì bất kỳ Tài khoản nào với HLBVN, Tài khoản mà có thể được truy cập thông qua **Connect** hoặc nếu Tài khoản đó bị đình chỉ, hạn chế hoặc bị cấm bởi HLBVN hoặc bất kỳ bên thứ ba với bất kỳ lý do gì.
- 14.3. Nếu Quý khách có ý định chấm dứt **Connect**, Quý khách sẽ thực hiện chấm dứt những dịch vụ này bằng cách (i) nộp giấy yêu cầu theo đúng quy định của HLBVN tại chi nhánh

hay phòng giao dịch của HLBVN; hoặc (ii) liên lạc với Trung tâm dịch vụ khách hàng của Hong Leong để được hỗ trợ. Dịch vụ **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 của Quý khách.

## 15. Sự riêng biệt và miễn trừ

- 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.
- 15.2. Sự chấp thuận bất kỳ Chỉ thị hay xử lý bất kỳ các Chỉ 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.

## 16. Thông báo

- 16.1. Bất kỳ thông báo yêu cầu liên quan đến **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:
  - (a) Bằng thư điện tử đến địa chỉ e-mail của Quý khách được ghi nhận lần gần nhất trong dữ liệu của **Connect** và thông báo sẽ được coi là đã được nhận sau hai mươi bốn (24) giờ, kể từ lúc gửi đi; hoặc
  - (b) Bằng dịch vụ tin nhắn SMS thông qua các Nhà cung cấp dịch vụ mạng di động đến số điện thoại di động của Quý khách được ghi nhận vào lần gần nhất trong dữ liệu **Connect** và thông báo sẽ phụ thuộc vào các điều khoản và điều kiện của các Nhà cung cấp dịch vụ 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
  - (c) 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
  - (d) 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

(e) 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.

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

(a) Thông qua **Connect** đến HLBNVN; hoặc

(b) Thông qua bất kỳ Kênh Truyền thông được Chấp thuận đến Trung tâm Dịch vụ khách hàng HLBNVN tại địa chỉ nêu tại khoản 22.2 dưới đây; hoặc

(c) Qua đường bưu điện thông thường hoặc gửi đảm bảo hoặc chuyển phát nhanh gửi đến hoặc đặt tại Chi nhánh của HLBNVN nơi Tài khoản đang được duy trì.

Những thông báo nói trên sẽ được chuyển đến HLBNVN vào ngày HLBNVN thực nhận thông báo.

16.3. Quý khách phải thông báo ngay cho HLBNVN khi có bất kỳ sự thay đổi thông tin cá nhân, số điện thoại hoặc số điện thoại di động hoặc 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.

## 17. Sự chấp thuận để xử lý thông tin cá nhân

Quý khách theo đây tuyên bố và đảm bảo rằng Quý khách được sự đồng ý của tất cả những người có tên trong đơn yêu cầu mở Tài khoản và Dịch vụ của Quý khách hoặc những tài liệu được nộp cho HLBNVN để hỗ trợ cho đơn yêu cầu mở Tài khoản đó và / hoặc đại diện uỷ quyền của họ, hoặc những người khác theo quy định của HLBNVN ("Đối tượng dữ liệu liên quan"), cho HLBNVN thu thập, nắm giữ và sử dụng thông tin cá nhân của các Đối tượng dữ liệu có liên quan theo như quy định trong Chính sách bảo mật của HLBNVN và có thể được sửa đổi trong từng thời kỳ.

## 18. Tiết lộ thông tin

Ngoài những tiết lộ được phép, Quý khách ủy quyền và cho phép không hủy ngang cho HLBNVN, cán bộ và nhân viên của HLBNVN 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 mức độ mà HLBNVN theo toàn quyền quyết định của mình cho là thích hợp và cần thiết, cho:

(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;

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

- (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;
- (d) Kiểm toán viên của HLBVN, bên tư vấn và / hoặc đại lý khác có liên quan đến việc thu hồi tiền đến hạn và phải trả; và
- (e) 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.

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.

## **19. Thu thập và Sử dụng thông tin**

Quý khách theo đây đồng ý và chấp thuận cho HLBVN nắm giữ, thu thập và sử dụng tất cả các dữ liệu cá nhân mà Quý khách cung cấp cho HLBVN hoặc HLBVN có được từ các miền công cộng, cũng như dữ liệu cá nhân phát sinh là kết quả từ việc cung cấp các Dịch vụ cho Quý khách liên quan đến Tài khoản của Quý khách và / hoặc Tài khoản của bên thứ ba theo như quy định trong Chính sách bảo mật của HLBVN và có thể được sửa đổi trong từng thời kỳ.

## **20. Sự tái thiết của 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.

## **21. Thắc mắc và giải quyết tranh chấp**

- 21.1. Nếu Quý khách có bất cứ thắc mắc hay yêu cầu hỗ trợ, vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số:

*Điện thoại: + 84 8 7300 8100*

- 21.2. Trong trường hợp Quý khách có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp, xin vui lòng nêu rõ chi tiết khiếu nại, tranh chấp của Quý khách và gửi vấn đề này về:

*Trụ sở chính của HLBVN*

*Tầng trệt, Tòa nhà Centec, 72-74 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 3, Hồ Chí Minh*

*Trang web: <http://www.hlb.com.my/vn>*

## **22. Thay đổi các Điều khoản và Điều kiện**

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 17.1. 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.

### **23. Luật Điều chỉnh**

Các Điều khoản và Điều kiện này sẽ được điều chỉnh và hiểu theo quy định của pháp luật Việt Nam và được lập thành bản tiếng Anh và bản tiếng Việt. Trong trường hợp có sự khác nhau giữa bản tiếng Anh và bản tiếng Việt thì bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng.

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 trình và sự tổng đạt bất kỳ thủ tục pháp lý nào có thể chịu ảnh hưởng bởi bất kỳ cách thức nào mà pháp luật cho phép.