

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Khách hàng đồng ý áp dụng, phối hợp và cam kết tuân thủ Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của Ngân hàng TMCP Quốc Dân (sau đây gọi là Ngân hàng) và đồng ý cho Ngân hàng được thực hiện các hành động để xử lý Dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ dữ liệu/Khách hàng.

### 1. Giải thích từ ngữ:

1.1. **“Dữ liệu cá nhân”** là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân sau khi khử nhận dạng không còn là dữ liệu cá nhân.

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

- a) Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
- b) Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
- c) Giới tính;
- d) Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi đăng ký thường trú, nơi đăng ký tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
- e) Quốc tịch;
- f) Hình ảnh của cá nhân;
- g) Số điện thoại, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe;
- h) Tình trạng hôn nhân;
- i) Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con, vợ, chồng);
- j) Thông tin về tài khoản số của cá nhân;
- 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.

1.3. **“Dữ liệu cá nhân nhạy cảm”** bao gồm:

- a) Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
- b) Quan điểm về chính trị, tôn giáo, tín ngưỡng;
- c) Thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình;
- d) Tình trạng sức khỏe;
- e) Dữ liệu sinh trắc học, đặc điểm di truyền;
- f) Dữ liệu tiết lộ đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
- g) Dữ liệu về tội phạm, vi phạm pháp luật được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;

- h) Vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
- i) Thông tin tên đăng nhập và mật khẩu truy cập tài khoản định danh điện tử của cá nhân; hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân;
- j) Tên đăng nhập, mật khẩu truy cập của tài khoản ngân hàng; thông tin thẻ ngân hàng, dữ liệu về lịch sử giao dịch của tài khoản ngân hàng; thông tin tài chính, tín dụng và các thông tin về hoạt động, lịch sử giao dịch tài chính, chứng khoán, bảo hiểm của khách hàng tại các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, chứng khoán, bảo hiểm, các tổ chức được phép khác;
- k) Dữ liệu theo dõi hành vi, hoạt động sử dụng dịch vụ viễn thông, mạng xã hội, dịch vụ truyền thông trực tuyến và các dịch vụ khác trên không gian mạng;
- l) Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định cần giữ bí mật hoặc cần có biện pháp bảo mật chặt chẽ.

1.4. **“Xử lý dữ liệu cá nhân”** là hoạt động tác động đến dữ liệu cá nhân, bao gồm một hoặc nhiều hoạt động như sau: thu thập, phân tích, tổng hợp, mã hóa, giải mã, chỉnh sửa, xóa, hủy, khử nhận dạng, cung cấp, công khai, chuyển giao dữ liệu cá nhân và hoạt động khác tác động đến dữ liệu cá nhân;

1.5. **“Khách hàng”** là cá nhân, tổ chức sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng;

1.6. **“Chủ thể dữ liệu cá nhân”** là người được dữ liệu cá nhân phản ánh;

1.7. **“Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân”** là cơ quan, tổ chức, cá nhân quyết định mục đích và phương tiện xử lý dữ liệu cá nhân;

1.8. **“Bên Xử lý dữ liệu cá nhân”** là cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện việc xử lý dữ liệu cá nhân theo yêu cầu của Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân hoặc bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân thông qua hợp đồng;

1.9. **“Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân”** là cơ quan, tổ chức, cá nhân quyết định mục đích, phương tiện và trực tiếp xử lý dữ liệu cá nhân.

## 2. Những quy định chung:

2.1. Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân được áp dụng đối với mọi Dữ liệu cá nhân khi tham gia/xác lập các giao dịch giữa Khách hàng với Ngân hàng, thể hiện sự đồng ý của Khách hàng đối với Ngân hàng trong việc Xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng.

2.2. Ngân hàng đề cao và tôn trọng quyền riêng tư, bảo mật và an toàn thông tin cá nhân. Đồng thời, Ngân hàng luôn nỗ lực bảo vệ thông tin cá nhân, quyền riêng tư của Khách hàng (bao gồm cả những chủ thể có liên quan của Khách hàng) và tuân thủ quy định pháp luật.

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.

2.4. Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân quy định và điều chỉnh việc Ngân hàng xử lý dữ liệu cá nhân của “Chủ thể dữ liệu cá nhân” là:

- Khách hàng;
- Người có liên quan của Khách hàng theo quy định của pháp luật yêu cầu Ngân hàng phải thu thập (“Người có liên quan”);
- Bên thứ ba khác theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ: Bên bảo đảm là cá nhân; người phụ thuộc, vợ/chồng, con, cha/mẹ, anh/chị, em, ông ngoại, bà ngoại, ông nội, bà nội, cô/dì/chú/bác, bên thụ hưởng, người tham chiếu, người thừa kế, người giám hộ, người cùng sinh sống/cư trú trên địa chỉ cư trú, người được ủy quyền, người liên hệ, người dùng của Khách hàng và/hoặc cá nhân khác mà Khách hàng cung cấp thông tin cho Ngân hàng (“Bên thứ ba”);
- Bằng việc cung cấp dữ liệu cá nhân của Người có liên quan và/hoặc Bên thứ ba cho Ngân hàng, Khách hàng cam kết và bảo đảm:
  - + Khách hàng đã có được sự đồng ý của Người có liên quan và/hoặc Bên thứ ba đó cho việc xử lý dữ liệu cá nhân theo các Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân;
  - + Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc Ngân hàng xử lý dữ liệu cá nhân của Người có liên quan và/hoặc Bên thứ ba mà Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng.

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, Ngân hàng sẽ thực hiện các quyền hạn và trách nhiệm tương ứng theo quy định của pháp luật hiện hành.

2.6. Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có bất kỳ xung đột hoặc mâu thuẫn nào với các thỏa thuận, điều khoản và điều kiện chi phối mối quan hệ của Khách hàng với Ngân hàng, cho dù được ký kết trước, vào ngày hoặc sau ngày Khách hàng chấp thuận Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này.

2.7. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng và Khách hàng tại Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này sẽ không thay thế, chấm dứt hoặc thay đổi, nhưng sẽ là cộng dồn vào các quyền mà Ngân hàng và Khách hàng đang có ở bất kỳ văn bản nào và không một điều khoản nào trong Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này hàm ý hạn chế hoặc xóa bỏ bất kỳ quyền nào trong số các quyền của Ngân hàng.

### **3. Các hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân:**

#### **3.1. Thu thập dữ liệu cá nhân**

- 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, 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 các cá nhân có liên quan của Khách hàng.
- b) Ngân hàng có thể thu thập trực tiếp hoặc gián tiếp những dữ liệu cá nhân này từ Khách hàng hoặc trong quá trình Ngân hàng cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào cho Khách hàng, và từ các nguồn sau bao gồm nhưng không giới hạn:
  - 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 của Ngân hàng;
  - Từ các nhà cung cấp, bên cung cấp dịch vụ, đối tác, bên liên kết và các bên thứ ba có liên quan đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng;
  - Từ các bên thứ ba có quan hệ với Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn người sử dụng lao động, đồng sở hữu tài khoản, bên bảo lãnh, bên cung cấp biện pháp bảo đảm, bên giao dịch;
  - Từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tại Việt Nam;
  - Từ hoạt động phân tích các hoạt động của Khách hàng trong quá trình sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại Ngân hàng;
  - Từ nguồn của bên thứ ba, mà Khách hàng đồng ý việc chia sẻ/cung cấp dữ liệu cá nhân, hoặc những nguồn mà việc thu thập phù hợp với quy định của pháp luật.

### 3.2. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân:

- a) Ngân hàng được quyền xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích sau đây:
  - (i) **Xử lý các yêu cầu của Khách hàng khi đề nghị Ngân hàng cung cấp các sản phẩm dịch vụ:**
    - Nhận biết, 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;
    - Cập nhật thông tin cá nhân của Khách hàng;
    - Kiểm tra, đối chiếu với các nguồn dữ liệu liên quan;
    - Nhập liệu, kiểm tra, kiểm soát tính đầy đủ và chính xác của các dữ liệu được nhập và hệ thống của Ngân hàng;
    - Hoạt động chấm điểm, xếp hạng tín dụng, đánh giá thông tin tín dụng, đánh giá mức độ tín nhiệm về tín dụng;

- Triển khai, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng; xác lập bất cứ giao dịch nào giữa Ngân hàng với Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các sản phẩm của bên thứ ba như sản phẩm đầu tư hoặc bảo hiểm);
- Quyết định việc cấp, quản lý và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở thẻ tín dụng, khoản vay và các sản phẩm tín dụng khác;
- Thẩm 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;
- 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;
- Thông báo cho Khách hàng các thông tin về quyền lợi, thay đổi các tính năng của sản phẩm, dịch vụ;
- 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 tiếp thị;
- Lập các báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động hoặc các loại báo cáo liên quan khác theo quy định pháp luật;
- Bảo vệ lợi ích hợp pháp của Ngân hàng và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan;
- Ngăn chặn hoặc giảm thiểu mối đe dọa đối với tính mạng, sức khỏe của người khác và lợi ích công cộng;
- 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;
- 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 (những) hợp đồng giữa Khách hàng với Ngân hàng;
- Để bảo vệ hoặc thực thi các quyền của Ngân hàng, bao gồm việc để thu các khoản phí, lệ phí, và/hoặc để thu hồi bất kỳ khoản nợ nào, theo bất kỳ thỏa thuận nào giữa Khách hàng và Ngân hàng;
- Cho các nhà cung cấp/các bên cung cấp dịch vụ/đối tác của Ngân hàng để thực hiện dịch vụ cho Khách hàng và/hoặc Ngân hàng;
- Để phục vụ hoạt động kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ của Ngân hàng;
- Để nhận biết, xác minh và duy trì thông tin chính xác về nhận biết Khách hàng (KYC), thực hiện việc tìm kiếm, xác minh và kiểm tra phòng chống rửa tiền, FATCA, tín dụng hoặc các kiểm tra khác theo yêu cầu;

- Thay mặt Khách hàng kiểm tra và đối chiếu với các thông tin của Khách hàng, thông tin tài khoản (không bao gồm mật khẩu) của Khách hàng tại (các) cơ quan nhà nước có thẩm quyền, công ty cung cấp sản phẩm dịch vụ mà Ngân hàng thấy cần thiết để phục vụ việc đánh giá, thẩm định, xác thực thông tin Khách hàng để Ngân hàng cung cấp sản phẩm dịch vụ theo đề nghị của Khách hàng;
  - Xác thực Khách hàng để có thể truy cập tài khoản số/điện tử, để cá biệt hóa trải nghiệm của Khách hàng đối với các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng cung cấp trên kênh Ngân hàng điện tử;
  - Tự động đăng ký Khách hàng vào các ứng dụng điện tử của Ngân hàng để Khách hàng và/hoặc Ngân hàng quản lý thông tin giao dịch của Khách hàng tại Ngân hàng;
  - Kích hoạt/mở, quản lý, duy trì, đóng/khóa (các) dịch vụ và tiện ích sản phẩm dịch vụ mà Khách hàng sử dụng;
  - Cung cấp/gửi sao kê, tin nhắn/xác nhận số dư/hóa đơn, thư tín, thư hoặc các thông báo khác (bao gồm nhưng không giới hạn: thông báo cập nhật về các thay đổi, bao gồm mọi sửa đổi, bổ sung, mở rộng, đình chỉ và thay thế đối với sản phẩm dịch vụ và tiện ích (do Ngân hàng cung cấp hoặc thông qua Ngân hàng) tới Khách hàng hoặc các bên khác có liên quan;
  - Thực hiện các chương trình quảng cáo, tiếp thị, khuyến mại, ưu đãi, hỗ trợ chăm sóc khách hàng của Ngân hàng;
  - Các mục đích hợp pháp khác có liên quan đến việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng
  - Trả lời các câu hỏi và khiếu nại của Khách hàng và giải quyết tranh chấp.
- (ii) Sử dụng, phân tích để phát triển, cung cấp, giới thiệu, cải tiến nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ:**
- Tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê, phản hồi cho Ngân hàng và/hoặc cho các bên có liên quan nêu tại Mục 4 của Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này.
  - 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;
  - Đánh giá rủi ro, phân tích xu hướng, thống kê, lên kế hoạch, bao gồm phân tích xử lý dữ liệu thống kê về tín dụng, rủi ro để tạo lập và duy trì các hệ thống chấm điểm tín dụng, kiểm tra lịch sử tín dụng để đánh giá/thẩm định và duy trì dữ liệu về lịch sử tín dụng;
  - Thu thập, ghi nhận đánh giá, ý kiến phản hồi của Khách hàng thông qua các

cuộc khảo sát để cải thiện chất lượng dịch vụ.

- Xử lý dữ liệu lớn có chứa dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật;
- Nghiên cứu, phát triển các sản phẩm, dịch vụ, ứng dụng, hệ thống sử dụng công nghệ chuỗi khối;
- Nghiên cứu, phát triển các thuật toán tự học, hệ thống trí tuệ nhân tạo và các hệ thống tự động khác.

**(iii) Đáp ứng các yêu cầu để Ngân hàng thực hiện quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng trong việc triển khai và tuân thủ quy định của pháp luật, quy định của Ngân hàng:**

- Quản lý và ghi âm các cuộc gọi/ghi hình và các liên lạc thông qua kênh điện tử với Khách hàng và các bên có liên quan khác;
- Quản lý các lợi ích hoặc quyền lợi liên quan đến mối quan hệ của Khách hàng với Ngân hàng hoặc phát sinh từ việc Ngân hàng tham gia vào các sự kiện/chiến dịch/chương trình quảng cáo, tiếp thị, khuyến mại, ưu đãi, hỗ trợ của Ngân hàng hoặc Ngân hàng kết hợp với Bên thứ 3 khác;
- Quản lý cơ sở hạ tầng và hoạt động kinh doanh của Ngân hàng;
- Bảo vệ hoặc thực thi các quyền của Ngân hàng bao gồm nhưng không giới hạn: việc thu các khoản phí, lệ phí, thu hồi nợ; làm việc với cơ quan chức năng, cá nhân liên quan để thu hồi nợ;
- Đáp ứng hoặc tuân thủ các chính sách nội bộ của Ngân hàng;
- Đáp ứng hoặc tuân thủ các thu tục, quy định pháp luật, quy tắc, quy định, hướng dẫn, công văn, chỉ thị hoặc yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền (bao gồm nhưng không giới hạn việc tiết lộ thông tin cho cơ quan có thẩm quyền hoặc bất kỳ mục đích nào khác được yêu cầu hoặc cho phép bởi bất kỳ luật, quy định, hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền);
- Thực hiện nghĩa vụ báo cáo, cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Tiến hành giao dịch mua bán, chuyển nhượng, chuyển giao việc kinh doanh và/hoặc tài sản của ngân hàng;
- Tiến hành giao dịch mua bán, chuyển nhượng, chuyển giao quyền, lợi ích hoặc nghĩa vụ theo (các) hợp đồng/thỏa thuận của Khách hàng với Ngân hàng;
- Cung cấp cho các Bên cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng.
- Ngân hàng được sử dụng dữ liệu cá nhân của Khách hàng được ghi lại bởi hệ thống an ninh giám sát cho các mục đích sau đây: (i) cho mục đích an ninh công cộng và an toàn lao động; (ii) phát hiện và ngăn chặn các hành vi vi phạm có thể phát sinh tại các địa điểm kinh doanh của Ngân hàng hoặc trong

việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng; (iii) phát hiện và ngăn chặn hành vi phạm tội; và/hoặc để tiến hành điều tra các vấn đề phát sinh khác.

- Phân tích dữ liệu giao dịch, dữ liệu hành vi sử dụng sản phẩm, dịch vụ và các thông tin liên quan nhằm đánh giá rủi ro, nhận diện, phát hiện và ngăn chặn các giao dịch bất thường, hành vi gian lận, lạm dụng dịch vụ hoặc các hành vi vi phạm quy định của Ngân hàng và pháp luật, đồng thời bảo đảm an toàn trong quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng.
- b) Ngân hàng sẽ yêu cầu sự đồng ý 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 Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân.

### 3.3. Xử lý dữ liệu cá nhân trong một số trường hợp đặc biệt:

- a) Ngân hàng sẽ có thể ghi âm, ghi hình và xử lý dữ liệu cá nhân thu thập được từ camera quan sát (“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 ra/lối...) 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. Tuy nhiên, Ngân hàng đảm bảo sẽ có phương thức thông báo phù hợp đến Khách hàng theo đúng quy định của pháp luật.
- b) Đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân liên quan đến dữ liệu cá nhân của người bị tuyên bố mất tích/người đã chết, Ngân hàng sẽ phải được sự đồng ý của vợ, chồng hoặc con thành niên của người đó, trường hợp không có những người này thì phải được sự đồng ý của cha, mẹ của người bị tuyên bố mất tích, người đã chết trừ trường hợp quy định tại Điểm a) và Điểm d).
- c) Xử lý các thông tin phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở hình ảnh, video, giọng nói, thông tin thiết bị, địa chỉ IP, thông tin định vị, dữ liệu truy cập và các dữ liệu kỹ thuật khác được ghi nhận thông qua Mobile Banking, Internet Banking và các kênh giao dịch điện tử khác, nhằm mục đích xác thực Khách hàng, bảo đảm an toàn giao dịch, phòng chống gian lận, quản lý rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ.
- d) Xử lý dữ liệu cá nhân trong trường hợp không cần sự đồng ý của Chủ thẻ dữ liệu:
  - Để bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, quyền, lợi ích hợp pháp của chủ thẻ dữ liệu cá nhân hoặc người khác trong trường hợp cấp bách; bảo vệ quyền hoặc lợi ích chính đáng của mình, của người khác hoặc lợi ích của Nhà nước, của cơ quan tổ chức một cách cần thiết trước hành vi xâm phạm lợi ích nói trên. Bên kiểm soát dữ liệu cá nhân, bên xử lý dữ liệu cá nhân, bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, bên thứ ba có trách nhiệm chứng minh

trường hợp này;

- Để giải quyết tình trạng khẩn cấp; nguy cơ đe dọa an ninh quốc gia nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật;
- Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước, hoạt động quản lý nhà nước theo quy định của pháp luật;
- Thực hiện thỏa thuận của chủ thể dữ liệu cá nhân với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của pháp luật;
- Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### **4. Việc chuyển giao và cung cấp dữ liệu cá nhân:**

Nhằm thực hiện các mục đích và hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân tại Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này, Ngân hàng có thể cung cấp dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân của các bên thứ ba có liên quan đến Khách hàng và nhận lại từ các tổ chức này các thông tin của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở lịch sử tín dụng, tình trạng dư nợ, lịch sử thanh toán, xếp hạng/chấm điểm tín dụng và các thông tin đánh giá tín nhiệm khác,... để phục vụ các mục đích tại Mục 3.2 Điều khoản Điều kiện này, cho một hoặc các bên dưới đây:

- a) 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; Công ty kiểm toán; Công ty tư vấn luật; Công ty định giá, thẩm định giá, tư vấn giá; Tổ chức xếp hạng; Công ty cung cấp dịch vụ hành chính, bưu chính, viễn thông, xử lý dữ liệu, công nghệ thông tin, thanh toán, tham chiếu tín dụng, lưu ký, nhập liệu, xác minh, quản lý hồ sơ, hỗ trợ công nghệ, an toàn thông tin, trung tâm dữ liệu, tư vấn và/hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến hoặc để hỗ trợ cho việc vận hành của Ngân hàng; bất kỳ tổ chức tín dụng, đại lý và chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức tài chính, thương nhân, tổ chức chuyên 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 và các tổ chức thẻ khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào mà Ngân hàng cung cấp cho Khách hàng; Công ty đối tác, bên liên kết với Ngân hàng để cung cấp sản phẩm dịch vụ đến Khách hàng;
- b) Các tổ chức cung cấp dịch vụ điện toán đám mây;
- c) 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;

- d) Cán bộ nhân viên, cộng tác viên, chi nhánh/đơn vị trong hệ thống của Ngân hàng, các công ty thành viên, công ty con của Ngân hàng;
- e) 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;

Trong trường hợp tổ chức thông tin tín dụng bị thu hồi Giấy chứng nhận, NCB sẽ ngừng cung cấp thông tin tín dụng của Khách hàng cho tổ chức đó và việc xử lý thông tin tín dụng của Khách hàng tại tổ chức thông tin tín dụng được thực hiện theo quy định của Chính phủ về hoạt động cung ứng dịch vụ thông tin tín dụng. NCB có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng trong thời hạn tối đa 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của tổ chức thông tin tín dụng về phương án xử lý thông tin tín dụng.

- f) Bên thứ ba mà Ngân hàng cho rằng cần liên hệ nhằm mục đích thu hồi nợ của Khách hàng;
- g) Các cơ quan chức năng, tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thu hồi nợ của Khách hàng;
- h) Công ty cung cấp dịch vụ thu hồi nợ, dịch vụ hạn chế, kiểm soát rủi ro tín dụng
- i) Bất kỳ cá nhân nào sở hữu tài khoản chung/tài sản chung cùng với Khách hàng;
- j) Bất kỳ cá nhân nào có liên quan đến việc thực thi hoặc duy trì bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào theo (các) thỏa thuận giữa Khách hàng với Ngân hàng;
- k) Cá nhân, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc Bên thứ ba khác mà Ngân hàng được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định của pháp luật hoặc theo bất kỳ hợp đồng hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba khác và Ngân hàng;
- l) Các bên thứ ba mà Khách hàng đồng ý để chia sẻ dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

## **5. Chuyển giao dữ liệu cá nhân xuyên biên giới:**

5.1. Nhằm thực hiện mục đích xử lý dữ liệu cá nhân tại Điều khoản và điều kiện về Bảo vệ dữ liệu cá nhân 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, bao gồm:

- a) Chuyển dữ liệu cá nhân đang lưu trữ tại Việt Nam đến hệ thống lưu trữ dữ liệu đặt ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- b) Cơ quan, tổ chức, cá nhân tại Việt Nam chuyển dữ liệu cá nhân cho tổ chức,

cá nhân ở nước ngoài;

- c) Cơ quan, tổ chức, cá nhân tại Việt Nam hoặc ở nước ngoài sử dụng nền tảng ở ngoài lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam để xử lý dữ liệu cá nhân được thu thập tại Việt Nam.

5.2. Khi thực hiện việc cung cấp/chia sẻ 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 giao dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

## **6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng liên quan đến dữ liệu cá nhân cung cấp cho Ngân hàng:**

6.1. Khách hàng có các quyền sau đây: (i) Được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân; (ii) Đồng ý hoặc không đồng ý, yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân; (iii) Xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân; (iv) Yêu cầu cung cấp, xóa, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân; gửi yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu cá nhân; (v) Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật; (vi) Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật;

6.2. Nghĩa vụ của Khách hàng bao gồm:

- a) Tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình;
- b) Tôn trọng, bảo vệ dữ liệu cá nhân của người khác;
- c) Cung cấp đầy đủ, chính xác dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật, theo hợp đồng hoặc khi đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình;
- d) Chấp hành pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và tham gia phòng, chống hoạt động xâm phạm dữ liệu cá nhân.

6.3. Khách hàng khi thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc sau đây:

- a) Thực hiện theo quy định của pháp luật; tuân thủ nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu cá nhân theo hợp đồng. Việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu cá nhân phải nhằm mục đích bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của chính chủ thể dữ liệu cá nhân đó;
- b) Không được gây khó khăn, cản trở việc thực hiện quyền, nghĩa vụ pháp lý 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;
- c) Không được xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

6.4. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng có thể thực hiện các quyền của

mình bằng cách liên hệ trực tiếp với Ngân hàng hoặc thông qua tổng đài Chăm sóc khách hàng.

6.5. 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 hoàn chỉnh và hợp lệ và phí xử lý liên quan (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.

6.6. Rút lại sự đồng ý và xóa, hủy dữ liệu:

- a) Khách hàng có quyền rút lại sự đồng ý đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật; việc rút lại sự đồng ý không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu đã được thực hiện trước thời điểm rút lại. NCB thực hiện việc xóa, hủy, ẩn danh hoặc hạn chế xử lý dữ liệu theo yêu cầu hợp lệ của Khách hàng và/hoặc theo quy định của pháp luật.
- b) Ngân hàng không thực hiện yêu cầu của Khách hàng về việc xóa, hủy dữ liệu cá nhân trong các trường hợp quy định tại điểm d mục 3.3 Điều khoản và điều kiện bảo vệ dữ liệu cá nhân này.
- c) Khi Khách hàng rút lại sự đồng ý của mình đối với bất kỳ hoặc tất cả các mục đích, yêu cầu xóa dữ liệu, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu hoặc phản đối xử lý dữ liệu, tùy thuộc vào yêu cầu của Khách hàng, việc thực hiện theo các yêu cầu của Khách hàng, việc thực hiện theo các yêu cầu này có thể làm cho việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng bị giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ, ngăn cản hoặc bị cấm đoán. Các yêu cầu của Khách hàng tại quy định này dẫn đến việc Ngân hàng có thể sẽ không cung cấp cho Khách hàng các sản phẩm, dịch vụ đầy đủ và chất lượng như thông thường hoặc tùy trường hợp Ngân hàng có thể quyết định việc ngừng, không tiếp tục cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ. Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm với Khách hàng cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh và 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.

Trong những trường hợp mà dữ liệu cá nhân do Khách hàng đã cung cấp là điều kiện tiên quyết cho việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ, các yêu cầu về thu hồi sự đồng ý, xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu mà Khách hàng đưa ra có thể được Ngân hàng xem là quyết định chấm dứt từ phía Khách hàng cho bất kỳ mối quan hệ hợp đồng nào mà Khách hàng có với Ngân hàng.

Các yêu cầu của Khách hàng tại Quy định này không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của các hoạt động xử lý dữ liệu trước đó của Ngân hàng.

6.7. Vì mục đích bảo mật, Khách hàng 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.

## **7. Biện pháp Bảo mật dữ liệu cá nhân:**

- 7.1. 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 mật dữ liệu cá nhân của Khách hàng là yêu cầu bắt buộc Ngân hàng đặt ra cho toàn thể nhân viên.
- 7.2. Ngân hàng thực hiện trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành và thường xuyên xem xét và cập nhật các biện pháp xử lý và kỹ thuật xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng (nếu có).

## **8. Lưu trữ dữ liệu cá nhân:**

- 8.1. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng do Ngân hàng lưu trữ sẽ được bảo mật. Ngân hàng sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để bảo vệ dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
- 8.2. Ngân hàng lưu trữ dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích theo Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân 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.

## **9. Sửa đổi:**

Ngân hàng được quyền sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh các điều khoản của Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ và/hoặc nhằm đảm bảo hiệu quả của việc bảo vệ dữ liệu cá nhân đảm bảo quyền lợi của Khách hàng và Ngân hàng. Thông báo về sự sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân sẽ được cập nhật, đăng tải trên trang điện tử của Ngân hàng: <https://www.ncb-bank.vn/> và/hoặc Mobile banking/Internet banking và/hoặc thông báo đến Khách hàng thông qua các phương tiện khác phù hợp với quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.

## **10. Cam kết của Khách hàng:**

- 10.1. Khách hàng đã được NCB cung cấp đầy đủ thông tin, hướng dẫn cách truy cập, tra cứu thông tin và hướng dẫn theo dõi các thông tin thay đổi về các quy định tại Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân trên website của NCB ([www.ncb-bank.vn](http://www.ncb-bank.vn));
- 10.2. Khách hàng đã đọc, tìm hiểu và nắm được đầy đủ các quyền, nghĩa vụ của Chủ thể dữ liệu với tư cách là Chủ thể dữ liệu, loại Dữ liệu cá nhân được xử lý, mục đích xử lý và các tổ chức, cá nhân được Xử lý dữ liệu cá nhân.
- 10.3. Khách hàng cam kết và bảo đảm rằng, mọi Dữ liệu cá nhân đã được xử lý (việc xử lý bao gồm nhưng không giới hạn các hành động 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) mà Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng (dưới bất kỳ hình thức nào bao gồm nhưng không hạn chế bởi tin nhắn, email, fax, văn bản, dữ liệu thoại, dữ liệu điện tử khác...) trong quá trình thực hiện ký kết, thực hiện, triển khai hoạt động, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng:

- a) Đã được Chủ thể dữ liệu đồng ý và cho phép Khách hàng được quyền sử dụng, trao đổi, cung cấp cho Bên thứ ba bất kỳ;
- b) Đã được Khách hàng thông báo đến Chủ thể dữ liệu trước khi tiến hành xử lý và được sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu này;
- c) Đã được Chủ thể dữ liệu đồng ý để Khách hàng được toàn quyền cập nhật, chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân theo thông báo thay đổi mà Chủ thể dữ liệu đó đã cung cấp;

Theo đó, Bên cung cấp sẵn sàng cung cấp cho Bên tiếp nhận các tài liệu, chứng từ chứng minh sự đồng ý của Chủ thể dữ liệu nêu tại điểm (a), (b), (c) ngay sau khi có yêu cầu từ Bên tiếp nhận.

- 10.4. Khách hàng cam kết và bảo đảm việc xử lý Dữ liệu cá nhân của mình tuân thủ theo các nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Đồng thời Khách hàng bảo đảm có đủ tài liệu, chứng từ chứng minh sự tuân thủ của mình đối với các nguyên tắc xử lý dữ liệu này khi được Bên tiếp nhận và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
- 10.5. Trong trường hợp Chủ thể dữ liệu được quy định tại Điều này thực hiện quyền rút lại sự đồng ý, trên cơ sở việc rút lại sự đồng ý phù hợp theo thỏa thuận giữa Chủ thể dữ liệu với Khách hàng và quy định pháp luật, Khách hàng sau khi nhận được yêu cầu sẽ ngay lập tức thông báo đến Ngân hàng về việc ngừng xử lý Dữ liệu cá nhân của Chủ thể dữ liệu này. Khách hàng đảm bảo việc rút lại sự đồng ý của cá nhân không làm ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý Dữ liệu cá nhân mà Ngân hàng đã thực hiện trước đó. Mọi thông tin, dữ liệu mà Ngân hàng có được từ việc xử lý Dữ liệu cá nhân trước đó, Ngân hàng không buộc phải chấm dứt việc sử dụng và/hoặc phải xóa/hoàn trả lại cho Khách hàng và/hoặc Chủ thể dữ liệu đó.
- 10.6. Khách hàng sẽ thông báo, cập nhật cho Ngân hàng các thay đổi liên quan đến Dữ liệu cá nhân mà Khách hàng đã cung cấp cho Ngân hàng theo Điều kiện Điều khoản này ngay sau khi Dữ liệu cá nhân được Chủ thể dữ liệu đó cập nhật, nếu việc cập nhật là cần thiết để phục vụ mục đích thực hiện Điều kiện Điều khoản này.
- 10.7. Trường hợp Khách hàng bị chủ thể dữ liệu khiếu nại, tố cáo, khởi kiện và/hoặc bồi thường thiệt hại; Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm và giải quyết vấn đề bằng chi phí của mình, Ngân hàng được miễn trừ mọi nghĩa vụ phát sinh (nếu có).