

QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ CƠ CHẾ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 được Quốc hội ban hành ngày 20/6/2023 (có hiệu lực kể từ ngày 01/07/2024), Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng công bố Quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng và cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo chi tiết như sau:

Trong bộ quy tắc này, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng sẽ được gọi tắt là “VPBank”, “Ngân hàng”, “Chúng tôi”; Khách hàng của VPBank, với tư cách là Người tiêu dùng, sẽ được gọi là “Khách hàng”, “KH”.

I. Định nghĩa:

- Người tiêu dùng:** là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại.
- Người tiêu dùng dễ bị tổn thương:** là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Người tiêu dùng dễ bị tổn thương bao gồm:

- KH từ đủ 60 tuổi trở lên;
- KH là người bị khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc bị suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn;
- KH là người dưới 16 tuổi;
- KH là Người Kinh, Tày, Thái, Hoa, Khmer, Mường, Nùng, Mông, Dao, Gia Rai, Ngái, Ê Đê, Ba Na, Xơ Đăng, Sán Chay, Cơ Ho, Chăm, Sán Diu, Hrê, Mnông, Raglay, Xtiêng, Bru Vân Kiều, Thổ, Giáy, Cơ Tu, Gié Triêng, Mạ, Khơ mú, Co, Tà Ôi, Chơ Ro, Kháng, Xinh Mun, Hà Nhì Chu Ru, Lào, La Chí, La Ha, Phù Lá, La Hủ, Lự, Lô Lô, Chứt, Mảng, Pà Thên, Cơ Lao, Công, Bô Y, Si La, Pu Péo, Brâu, Ó Đu, Rơ Măm;
- KH là Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
- KH đang bị mắc một trong những bệnh nguy hiểm đến tính mạng, như: Ung thư, bại liệt, xơ gan cổ trướng, phong hủi, lao nặng, bại liệt, suy tim độ 3, suy thận độ

- 4 trở lên, nhiễm HIV đã chuyển sang giai đoạn AIDS và/hoặc người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
- g. KH là thành viên hộ nghèo và được UBND cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương xác định là đối tượng thụ hưởng chính sách giảm nghèo và an sinh xã hội hằng năm.
3. **Thông tin của người tiêu dùng:** bao gồm thông tin cá nhân của người tiêu dùng, thông tin về quá trình mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của người tiêu dùng và thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

II. Các quy tắc Bảo vệ thông tin của Người tiêu dùng:

Trong bộ Quy tắc bảo vệ thông tin người tiêu dùng, VPBank xây dựng bao gồm các nội dung sau đây:

1. Mục đích thu thập thông tin:

VPBank thu thập Thông tin Người tiêu dùng cho những mục đích cụ thể được quy định như dưới đây và sẽ không sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác không phù hợp, trừ các trường hợp theo quy định pháp luật về bảo vệ Thông tin Người tiêu dùng và/hoặc luật có quy định khác.

Thông tin Người tiêu dùng mà VPBank thu thập là những thông tin cần thiết để Khách hàng có thể sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng (“*Sản Phẩm*”, “*Dịch Vụ*”) và cho những mục đích được liệt kê sau đây (“*Mục Đích*”), bao gồm nhưng không giới hạn:

- Để nhận biết, xác minh và duy trì thông tin chính xác về nhận biết Khách hàng (“*KYC*”); tìm kiếm, xác minh và tiến hành các hoạt động kiểm tra về phòng chống rửa tiền, tín dụng và các kiểm tra khác với KH theo yêu cầu;
- Để đánh giá, xác định, thẩm định và phê duyệt việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo các đơn đăng ký, yêu cầu của KH và/hoặc người liên quan của KH;
- Để thẩm tra, xây dựng và đánh giá độ tin cậy trong sử dụng sản phẩm, dịch vụ của KH;
- Để thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng và cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho KH;
- Để VPBank cân nhắc việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của VPBank với KH;
- Để phục vụ cho các dịch vụ về chăm sóc, giải quyết khiếu nại, khiếu kiện của KH;
- Để phục vụ cho mục đích liên hệ với KH; tiếp thị trực tiếp, gián tiếp sản phẩm, dịch vụ với KH; thực hiện các chương trình khuyến mại; đổi quà, trao thưởng, giao quà tặng;
- Để hiểu rõ hơn về các nhu cầu đầu tư, tình trạng tài chính hiện tại và tương lai của KH;

- Để nhập liệu, để kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của các dữ liệu mà KH nhập cung cấp cho VPBank và/hoặc nhập vào hệ thống;
- Để cải thiện, tăng cường, cá nhân hóa, cá biệt hóa các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi bao gồm cả dịch vụ trực tuyến của VPBank và phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới;
- Để thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế;
- Để thực hiện các hoạt động có mục đích kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ;
- Để cung cấp cho các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, kiểm toán hoạt động hợp pháp tại Việt Nam hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Để phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của Ngân hàng (“NH”) hoặc các đơn vị thành viên của NH (bao gồm việc phục vụ cho các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống, hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành);
- Để bảo vệ hoặc thực thi các quyền hợp pháp của VPBank, bao gồm quyền thu các khoản phí, thu hồi các khoản nợ mà KH đang nợ VPBank;
- Để thực hiện tuân thủ với các thỏa thuận, hợp đồng giữa VPBank và các bên khác;
- Để cung cấp cho các nhà cung cấp/các bên cung cấp dịch vụ, các bên bán của VPBank;
- Để tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê, phản hồi cho chúng tôi hoặc các bên thứ ba khác có liên quan của VPBank hoặc trên cơ sở yêu cầu của NHNN hoặc cơ quan có thẩm quyền;
- Để tiến hành nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của VPBank cung cấp tới KH;
- Để đánh giá rủi ro, phân tích xu hướng, thống kê, lên kế hoạch, bao gồm phân tích xử lý dữ liệu về thống kê, tín dụng, rủi ro và phòng chống rửa tiền, để tạo lập và duy trì hệ thống chấm điểm tín dụng và để đánh giá và duy trì dữ liệu về lịch sử tín dụng của KH;
- Để thực hiện các giao dịch như chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán nào đối với hoạt động của VPBank;
- Để phát hiện, ngăn chặn và điều tra tội phạm, tấn công hoặc các vi phạm bao gồm gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng hoặc trốn thuế;
- Để thực hiện trách nhiệm với cộng đồng;
- Để thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, các điều ước, cam kết quốc tế mà NH phải tuân thủ và yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- Để bảo đảm mục đích kinh doanh hợp pháp của NH hoặc để thực thi hoặc bảo vệ các quyền hợp pháp của NH và các thành viên của NH và trong những trường hợp mà NH cho là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn việc trao đổi thông tin với bất kỳ thành viên nào thuộc NH, các nhà cung cấp dịch vụ cho NH...;

- Để thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp, vận hành và quản lý của VPBank đối với Dịch Vụ và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc cung cấp các Dịch Vụ của Ngân Hàng tới các Khách Hàng nói chung; và các mục đích khác mà chúng tôi cho là phù hợp tại từng thời điểm.

2. Phạm vi sử dụng thông tin:

VPBank sẽ sử dụng Thông tin của Người Tiêu Dùng một cách đúng đắn và phù hợp với mục đích và phạm vi được nêu trong bộ Quy tắc này và được Người Tiêu Dùng đồng ý, trừ các trường hợp sau đây:

- Có thỏa thuận khác với Người Tiêu Dùng về mục đích, phạm vi sử dụng ngoài những mục đích, phạm vi đã thông báo;
- Để cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo yêu cầu của Người Tiêu Dùng và chỉ trong phạm vi thông tin do người tiêu dùng đã đồng ý;
- Để thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

Bên cạnh đó, VPBank có thể chia sẻ Thông Tin Người tiêu dùng của KH với:

- Bên thứ ba để thực hiện cung cấp dịch vụ theo mục đích đã được Người tiêu dùng đồng ý với Ngân hàng (bên thứ ba này có thể tại Việt Nam hoặc bất cứ nơi nào khác);
- Các cơ quan thực thi pháp luật trong nước và nước ngoài, cơ quan chức năng có thẩm quyền;
- Bất kỳ ai thay mặt KH, được KH ủy quyền hợp pháp theo pháp luật.

3. Thời hạn lưu trữ thông tin:

VPBank lưu trữ Thông Tin Người tiêu dùng của Khách hàng trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các Mục Đích được nêu trong bộ quy tắc này, trừ trường hợp pháp luật/luật có quy định khác.

4. Biện pháp bảo vệ thông tin, đảm bảo an toàn thông tin của người tiêu dùng:

Bảo mật thông tin luôn là ưu tiên hàng đầu của VPBank. Ngân hàng sẽ áp dụng các biện pháp vật lý, điện tử và quản lý để bảo vệ Thông tin của Người Tiêu Dùng. VPBank đã triển khai và áp dụng các tiêu chuẩn bảo mật toàn cầu về bảo mật dữ liệu, phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

III. Quyền của người tiêu dùng:

Trên cơ sở Ngân Hàng thu thập và xử lý thông tin của Người tiêu dùng, KH có thể thực hiện các quyền của mình theo quy định pháp luật liên quan. Mọi thắc mắc về quyền lợi KH có thể liên hệ

với Ngân hàng theo thông tin được cung cấp chi tiết tại mục Thông tin liên hệ nêu tại Quy tắc bảo vệ thông tin người tiêu dùng này.

Khách hàng lưu ý rằng:

1. Nhằm tuân thủ quy định pháp luật liên quan, một số quyền của KH sẽ không thể thực hiện cho đến khi thoả mãn điều kiện do pháp luật quy định.
2. Nhằm phục vụ cho việc quản lý thông tin cấp tín dụng, một số quyền của KH không thể thực hiện cho đến khi KH hoàn tất nghĩa vụ trả nợ tại VPBank.
3. Sẽ có một số quyền khi KH yêu cầu có thể khiến Sản Phẩm và Dịch Vụ mà Ngân hàng cung cấp đến KH bị giới hạn, hạn chế, đình chỉ, hủy bỏ,..., tùy từng trường hợp.

IV. Bảo vệ quyền lợi của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

1. Trường hợp KH là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương, KH cần xuất trình các chứng cứ, tài liệu chứng minh mình là người tiêu dùng dễ bị tổn thương cho CBNV tiếp nhận yêu cầu của KH.
2. Trên cơ sở hồ sơ chứng minh KH là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương do chính KH cung cấp, VPBank cam kết:
 - Đối với các giao dịch mà KH thực hiện tại quầy: cán bộ hỗ trợ KH lấy số thứ tự tại quầy có trách nhiệm hỗ trợ KH lấy số thứ tự theo Nhóm KH ưu tiên của VPBank trong từng thời kỳ;
 - Trường hợp quyền lợi của KH bị xâm phạm và KH có yêu cầu được bảo vệ: CBNV tiếp nhận có trách nhiệm gửi yêu cầu của KH về đúng cấp có thẩm quyền giải quyết khiếu nại của KH theo quy định của VPBank trong từng thời kỳ;
 - VPBank ưu tiên trực tiếp tiếp nhận, xử lý các yêu cầu của KH trước các yêu cầu của KH thông thường.

Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của KH, VPBank sẽ phản hồi KH bằng văn bản; trong đó, nêu rõ căn cứ pháp lý và sự không phù hợp trong yêu cầu của KH.

3. VPBank cam kết không từ chối giải quyết yêu cầu được bảo vệ của KH do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán; đồng thời, VPBank cam kết chống kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch.

V. Thông tin liên hệ:

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank)

Trụ sở chính: 89 Láng Hạ, phường Láng Hạ, Quận Đống Đa, Hà Nội.

1. Tổng đài chăm sóc khách hàng: 1900 54 54 15 (Khách hàng Tiêu chuẩn), 1800 54 54 15 (Khách hàng Ưu tiên)
2. Hòm thư điện tử:
 - Khách hàng Cá nhân:
 - + customercare@vpbank.com.vn;
 - + chamsockhachhang@vpbank.com.vn.
 - Khách hàng Ưu tiên: diamond247@vpbank.com.vn.

VI. Chính sửa và cập nhật:

VPBank có thể sửa đổi, cập nhật và/hoặc điều chỉnh các nội dung của Quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng và cơ chế bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để bị tổn thương tại bất kỳ thời điểm nào khi cần thiết. Nội dung bổ sung, điều chỉnh của quy tắc này sẽ được đăng tải trên trang website chính thức và các chi nhánh/phòng giao dịch của VPBank.