

Quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng này (“**Quy tắc**”) được MB công bố và thông báo công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ thấy tại các địa điểm giao dịch trực tiếp của MB và đăng tải trên trang thông tin điện tử (website), phần mềm ứng dụng, tạo điều kiện để Người tiêu dùng tiếp cận trước hoặc tại thời điểm thu thập thông tin của người tiêu dùng.

Trong Quy tắc này,

“**Bạn**” hoặc “**Người tiêu dùng**” được xác định theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của MB cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại.

“**MB**” hoặc “**Chúng Tôi**” là Ngân hàng TMCP Quân đội và các chi nhánh, phòng giao dịch, văn phòng đại diện, đơn vị trực thuộc khác.

“**Người tiêu dùng dễ bị tổn thương**” được xác định theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, 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.

“**Tập Đoàn MB**” có nghĩa là MB và các công ty con, công ty liên kết của MB

“**Thông tin của Người tiêu dùng**” được xác định theo quy định của pháp luật về bảo vệ 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 MB.

“**Xử lý Thông tin của Người tiêu dùng**” hoặc “**Xử lý**” bao gồm các hoạt động thu thập, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ, chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao, phân tích Thông tin của Người tiêu dùng và các hoạt động khác tác động tới Thông tin của Người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

1. MỤC ĐÍCH THU THẬP THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

MB thu thập Thông tin của Người tiêu dùng cho những mục đích dưới đây (gọi chung là “**Mục Đích**”):

- 1.1. Cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Bạn theo các đề nghị, hợp đồng, thỏa thuận, điều kiện giao dịch chung, các văn kiện khác có liên quan giữa Chúng Tôi với Bạn và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (gọi chung là “**Thỏa Thuận**”) và/hoặc thực hiện các nghiệp vụ được cấp phép hợp pháp bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc được pháp luật cho phép, bao gồm cả:
 - (a) Rà soát điều kiện giao kết và thực hiện các công việc cần thiết cho việc giao kết Thỏa Thuận; xác lập, duy trì, quản lý, thực hiện, sửa đổi, gia hạn, tạm ngừng hoặc chấm dứt các Thỏa Thuận đã giao kết giữa Chúng Tôi và Bạn;
 - (b) Thực hiện các thủ tục nhận biết khách hàng, xác thực danh tính, xác minh thông tin, đối chiếu thông tin của Bạn và đánh giá, thẩm định điều kiện sử dụng sản phẩm, dịch vụ theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của MB (bao gồm cả việc sử dụng cho các tổ chức mà Bạn là người đại diện hợp pháp (nếu có) khi giao dịch tại MB);
 - (c) Cung cấp, vận hành và quản lý các sản phẩm, dịch vụ tài chính, ngân hàng, tín dụng, tín dụng tiêu dùng, đầu tư, đầu tư tài chính và các sản phẩm, dịch vụ hợp pháp khác theo giấy phép hoạt động của MB hoặc được pháp luật cho phép;
 - (d) Quản lý tài khoản số của Bạn và hoạt động của các chương trình khách hàng thân thiết;
 - (e) Liên hệ, thông báo, trao đổi, cập nhật với Bạn liên quan đến Thỏa Thuận, các sản phẩm, dịch vụ theo Thỏa Thuận hoặc theo yêu cầu của Bạn, bao gồm cả các thông tin về các chương trình khuyến mại, ưu đãi hoặc các hoạt động xúc tiến thương mại khác ngoài quảng cáo;
 - (f) Tiếp nhận, xử lý và thực hiện các yêu cầu, chỉ thị, giao dịch, truy vấn, khiếu nại hoặc đề nghị hỗ trợ của Bạn phát sinh trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ (bao gồm việc tiếp nhận, kiểm tra thông tin, tài liệu do Bạn cung cấp để áp dụng cơ chế hỗ trợ phù hợp đối với Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định pháp luật);
 - (g) Cải thiện, nâng cao chất lượng những sản phẩm, dịch vụ Bạn đang sử dụng, bao gồm cả cải tiến công nghệ, giao diện, hoạt động và trải nghiệm người dùng trên các nền tảng điện

tử tiếp xúc với khách hàng, quy trình cung cấp/trải nghiệm sản phẩm, dịch vụ tại quầy;

- (h) Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán, hạch toán, đối soát, thu phí, tính lãi, thu hồi nợ, quản lý dư nợ, quản lý tài khoản và các nghiệp vụ liên quan khác theo Thỏa Thuận và quy định pháp luật;
- (i) Ghi âm, ghi hình, lưu trữ, trích xuất thông tin liên quan đến giao dịch, liên hệ hoặc tương tác giữa MB và Bạn nhằm phục vụ việc thực hiện Thỏa Thuận, giải quyết tranh chấp, khiếu nại hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- (j) Đánh giá, thẩm định, phê duyệt, quản lý rủi ro, phòng chống gian lận, kiểm soát nội bộ và bảo đảm an toàn trong việc cung cấp và sử dụng sản phẩm, dịch vụ;
- (k) Các mục đích khác có liên quan trực tiếp, hợp lý và cần thiết để thực hiện Thỏa Thuận và/hoặc các nghiệp vụ ngân hàng thương mại được cấp phép hợp pháp, phù hợp với quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

1.2. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo các quy định của pháp luật áp dụng khác, bao gồm cả:

- (a) Thực hiện các nghĩa vụ pháp lý và yêu cầu tuân thủ theo quy định pháp luật áp dụng đối với MB, bao gồm nhưng không giới hạn ở các quy định về hoạt động ngân hàng/tổ chức tín dụng; phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; tuân thủ cam vận; kế toán, thuế, kiểm toán; lưu trữ hồ sơ; bảo vệ dữ liệu cá nhân; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phòng, chống gian lận, tội phạm tài chính và các hành vi vi phạm pháp luật khác; và các quy định pháp luật có liên quan khác;
- (b) Bảo đảm an ninh, an toàn, bảo mật và hoạt động liên tục của dữ liệu, thông tin và hệ thống thông tin của MB theo quy định của pháp luật;
- (c) Thực hiện các nghĩa vụ báo cáo, cung cấp thông tin, giải trình, xác minh, và/hoặc thực hiện yêu cầu tra soát theo yêu cầu của cơ quan nhà nước, cơ quan chính quyền;
- (d) Để bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, quyền, lợi ích hợp pháp của Bạn hoặc người khác trong trường hợp cấp bách; bảo vệ quyền hoặc lợi ích chính đáng của MB, 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;
- (e) 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, bao gồm cả việc đánh giá, thẩm định, phê duyệt, quản lý rủi ro, phòng chống gian lận, kiểm soát nội bộ nhằm đảm bảo tuân thủ pháp luật và phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật;
- (f) Ghi âm, ghi hình và xử lý Thông tin của Người tiêu dùng thu được từ hoạt động ghi âm, ghi hình tại nơi công cộng để thực hiện nhiệm vụ quốc phòng, bảo vệ an ninh quốc gia, bảo đảm trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân;
- (g) Chuyển giao Thông tin của Người tiêu dùng để tiếp tục Xử lý nhằm thực hiện các giao dịch khác có liên quan đến chuyển giao, sáp nhập, hợp nhất trong quá trình hoạt động của MB, mua, bán cổ phần, phần vốn góp và/hoặc việc tổ chức lại doanh nghiệp, hợp tác/liên kết kinh doanh, mua/bán nợ, xử lý nợ và mục đích nào khác dành riêng cho hoạt động của Chúng Tôi;
- (h) Thực hiện nghĩa vụ kiểm toán, thanh tra, kiểm tra, giám sát tuân thủ, quản trị rủi ro và kiểm soát nội bộ theo quy định pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước, cơ quan chính quyền;
- (i) Giải quyết khiếu nại, tranh chấp, tố cáo hoặc các yêu cầu pháp lý khác theo quy định của pháp luật;
- (j) Thực hiện các nghĩa vụ và yêu cầu tuân thủ khác theo quy định pháp luật áp dụng và/hoặc theo yêu cầu hợp pháp, hợp lệ của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong phạm vi phù

hợp với hoạt động của MB;

- (k) Cung cấp Thông tin của Người tiêu dùng cho cơ quan nhà nước hoặc chủ thể khác phù hợp với quy định của pháp luật để phục vụ việc tạo lập, tích hợp, đồng bộ, phát triển, kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia theo quy định pháp luật.
 - (l) Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 1.3. Phát triển, thử nghiệm (bao gồm cả thử nghiệm có kiểm soát, huấn luyện, kiểm thử hoặc đánh giá hệ thống trí tuệ nhân tạo, vận hành các hệ thống tự động Xử lý Thông tin của Người tiêu dùng), cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Chúng Tôi, các công ty thuộc Tập Đoàn MB hoặc đối tác của Chúng Tôi mà không nằm trong phạm vi các mục đích tại Mục 1.1 nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ, tiện ích và nâng cao trải nghiệm của Bạn (bao gồm cả chăm điểm, xếp hạng tín dụng, đánh giá thông tin tín dụng, đánh giá mức độ tín nhiệm về tín dụng, mức độ tin cậy và tín nhiệm, điều hành hoạt động kinh doanh).
 - 1.4. Chăm sóc, hỗ trợ, cá nhân hóa ưu đãi giúp Bạn có cơ hội được tiếp cận và hưởng đầy đủ, tối đa quyền lợi và/hoặc gia tăng cơ hội và lợi ích (bao gồm cả giới thiệu, cung cấp thông tin về các sản phẩm, dịch vụ, tiện ích, chương trình khuyến mại, ưu đãi hoặc quyền lợi (bao gồm cả thông tin về các sản phẩm bảo hiểm mà MB cung cấp dưới tư cách đại lý bảo hiểm)).
 - 1.5. Tham gia các hoạt động khai thác và trao đổi Thông tin của Người tiêu dùng đã khừ nhận dạng trên sản dữ liệu được cấp phép theo quy định pháp luật.
 - 1.6. Đối với các mục đích thu thập Thông tin của Người tiêu dùng ngoài các mục đích nêu trên, Chúng Tôi sẽ thông báo cụ thể cho Bạn tại thời điểm thu thập và thực hiện theo một trong các căn cứ Xử lý Thông tin của Người tiêu dùng phù hợp theo quy định pháp luật, bao gồm việc xin sự đồng ý của Bạn (nếu áp dụng).

2. PHẠM VI SỬ DỤNG THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

- 2.1. Chúng Tôi sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý trong khả năng của mình, để bảo mật Thông tin của Người tiêu dùng và cam kết không bán, cho thuê, kinh doanh trái phép Thông tin của Người tiêu dùng.
- 2.2. Phù hợp với các Mục Đích tại Mục 1 Quy tắc này, MB có thể chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao Thông tin của Người tiêu dùng cho các bên thứ ba bao gồm:
 - 2.2.1. Các nhân viên, chi nhánh, phòng giao dịch, văn phòng đại diện, đơn vị trực thuộc khác thuộc Chúng Tôi;
 - 2.2.2. Tập Đoàn MB;
 - 2.2.3. Các đối tác, đối tác chiến lược của Chúng Tôi và nhà thầu của đối tác này, bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
 - (a) Các ngân hàng, tổ chức tài chính, định chế tài chính và tổ chức, cá nhân khác có tham gia vào hoạt động nhằm phục vụ các Mục Đích tại Mục 1 Quy tắc này và/hoặc quy trình cung cấp sản phẩm dịch vụ riêng lẻ hoặc tích hợp của Chúng Tôi (bao gồm nhưng không giới hạn các ngân hàng, ngân hàng đại lý, đơn vị lưu ký, bên giám sát, bên trung gian, bên môi giới, bên giao đại lý hoặc nhận đại lý, công ty bảo hiểm, công ty chứng khoán, công ty quản lý quỹ, bên cung cấp và/hoặc điều hành hệ thống thanh toán, tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ, đơn vị cung cấp ví điện tử, đơn vị cung cấp giải pháp thanh toán, v.v.);
 - (b) Các tổ chức, cá nhân có liên kết, hợp tác, cung cấp sản phẩm dịch vụ về đầu tư, tài chính, ngân hàng, đánh giá và xếp hạng tín nhiệm, thông tin tín dụng, các hoạt động trung gian, đại lý, môi giới, các loại hình sản giao dịch, xúc tiến thương mại, quảng cáo, công nghệ thông tin, các giải pháp, tiện ích, nền tảng, vận hành, lưu trữ, phát triển hạ tầng, hệ thống, thiết bị, phương tiện, phần mềm, ứng dụng, các dịch vụ quản lý khác;
 - (c) Các tổ chức cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ khác.

- 2.2.4. Các đơn vị tư vấn, kiểm toán, luật sư, công chứng viên, kiểm toán viên, bên đại lý của Chúng Tôi; bên đại diện thực hiện thay mặt cho Chúng Tôi;
 - 2.2.5. Bên nhận chuyển nhượng, nhận chuyển giao quyền, nghĩa vụ, tài sản của Chúng Tôi; các bên trong giao dịch chuyển giao, hợp nhất, sáp nhập, các hình thức tổ chức lại doanh nghiệp khác trong hoạt động của Chúng Tôi và/hoặc các bên có nhu cầu tìm hiểu thông tin cho mục đích nhận chuyển nhượng, nhận chuyển giao, hợp nhất, sáp nhập, tổ chức lại doanh nghiệp này;
 - 2.2.6. Bất kỳ cá nhân, tổ chức nào là bên đại diện, bên được ủy quyền hoặc được chấp thuận từ Bạn, hành động thay mặt và/hoặc nhân danh Bạn; hoặc Bên có liên quan đến giao dịch cũng như việc thực hiện giao dịch của Bạn (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan đến tài khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận, ngân hàng đại lý, v.v.);
 - 2.2.7. (Các) nhà cung cấp dịch vụ thanh toán dựa trên ủy quyền hoặc phạm vi chấp thuận của Bạn;
 - 2.2.8. Các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, trọng tài hoặc hòa giải viên, tổ chức hoạt động trong lĩnh vực thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm/xếp hạng, kiểm toán và các cơ quan, tổ chức, cá nhân được phép yêu cầu cung cấp Thông tin của Người tiêu dùng ở trong nước và nước ngoài phù hợp với quy định pháp luật;
 - 2.2.9. Các cá nhân, cơ quan, tổ chức khác mà Chúng Tôi thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Bạn và của Chúng Tôi;
 - 2.2.10. Tổ chức cung cấp dịch vụ xử lý dữ liệu cá nhân (nếu có);
 - 2.2.11. Tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ bảo vệ dữ liệu cá nhân (nếu có);
 - 2.2.12. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có tham gia hoặc liên quan đến việc sử dụng Thông tin của Người tiêu dùng cho Mục Đích tại Mục 1 Quy tắc này và cá nhân, tổ chức, cơ quan mà Chúng Tôi tin tưởng ngay tình rằng việc chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao là hợp lý cho Mục Đích tại Mục 1 Quy tắc này; các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được sự chấp thuận của Bạn.
- 2.3. Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, trường hợp MB chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao Thông tin của Người tiêu dùng cho bên thứ ba hoặc MB ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện Xử lý Thông tin của Người tiêu dùng thì phải được sự đồng ý của Người tiêu dùng và phải bảo đảm an ninh Thông tin của Người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng. Việc ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba phải được thực hiện bằng văn bản, trong đó quy định rõ phạm vi, trách nhiệm của mỗi bên trong việc bảo vệ Thông tin của Người tiêu dùng.

3. THỜI HẠN LƯU TRỮ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Trừ trường hợp Bạn có chấp thuận, cam kết khác và/hoặc các bên có thỏa thuận khác phù hợp với quy định pháp luật, MB lưu trữ Thông tin của Người tiêu dùng trong khoảng thời gian hợp lý để hoàn thành các Mục đích được nêu trong Quy tắc này trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật theo từng lĩnh vực, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền có hướng dẫn khác. MB có thể phải lưu trữ Thông tin của Người tiêu dùng ngay cả khi hợp đồng, giao dịch giữa MB với Người tiêu dùng đã được chấm dứt để thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4. BIỆN PHÁP BẢO VỆ, BẢO ĐẢM AN NINH THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

- 4.1. MB áp dụng các biện pháp quản lý, biện pháp kỹ thuật phù hợp để bảo vệ an ninh Thông tin của Người tiêu dùng, đáp ứng các yêu cầu của pháp luật hiện hành, ngăn ngừa các hành vi sau đây:
- (a) Đánh cắp hoặc tiếp cận Thông tin của Người tiêu dùng trái phép;
 - (b) Sử dụng Thông tin của Người tiêu dùng trái phép;
 - (c) Chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ Thông tin của Người tiêu dùng trái phép.

- 4.2. MB tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Bạn liên quan đến việc Thông tin của Bạn bị thu thập trái phép, sử dụng sai mục đích, phạm vi đã thông báo.

Trường hợp Bạn là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương và Bạn đã cung cấp đầy đủ, chính xác chứng cứ, tài liệu chứng minh theo quy định của pháp luật, MB ưu tiên tiếp nhận, xử lý phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Bạn và không chuyển cho bên thứ ba giải quyết, trừ trường hợp bên thứ ba đó có nghĩa vụ liên quan. MB đã xây dựng, cập nhật công khai (bằng hình thức đăng tải trên trang thông tin điện tử của MB) trình tự, thủ tục, phương thức hoặc biện pháp phù hợp với từng đối tượng Người tiêu dùng dễ bị tổn thương để bảo đảm quyền khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp và các quyền khác của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định pháp luật.

- 4.3. Trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất an ninh Thông tin của Người tiêu dùng, MB hoặc bên lưu trữ thông tin liên quan sẽ thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong thời hạn 24 giờ kể từ thời điểm phát hiện hệ thống thông tin bị tấn công và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm an ninh Thông tin của Người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng, giao dịch điện tử và quy định khác của pháp luật có liên quan.

5. TRANG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ (WEBSITE), ỨNG DỤNG VÀ NỀN TẢNG CỦA CÁC BÊN KHÁC

- 5.1. Quy tắc này áp dụng đối với các trang thông tin điện tử (website), ứng dụng và nền tảng do Chúng Tôi quản lý, vận hành. Trường hợp các trang thông tin điện tử (website), ứng dụng hoặc nền tảng của bên thứ ba có cung cấp, tích hợp hoặc liên kết đến sản phẩm, dịch vụ của Chúng Tôi hoặc ngược lại, mỗi bên có trách nhiệm bảo vệ và Xử lý Thông tin của Người tiêu dùng đối với các hoạt động thuộc phạm vi quản lý, vận hành và kiểm soát của mình theo quy định pháp luật.
- 5.2. Khi truy cập các trang thông tin điện tử (website), ứng dụng hoặc nền tảng của bên thứ ba, Bạn nên tham khảo quy tắc bảo vệ thông tin người tiêu dùng của bên đó. Chúng Tôi không quản lý hoạt động Xử lý Thông tin của Người tiêu dùng được thực hiện trực tiếp bởi bên thứ ba trên các trang thông tin điện tử (website), ứng dụng hoặc nền tảng do bên thứ ba quản lý, vận hành.
- 5.3. Trường hợp Chúng Tôi và bên thứ ba cùng tham gia cung cấp sản phẩm, dịch vụ hoặc cùng Xử lý Thông tin của Người tiêu dùng, trách nhiệm của mỗi bên được xác định theo vai trò, phạm vi tham gia và quy định pháp luật áp dụng.
- 5.4. Không điều khoản nào tại Quy tắc này làm thay đổi, loại trừ hoặc hạn chế trách nhiệm của Chúng Tôi đối với Người tiêu dùng theo quy định pháp luật.

6. QUYỀN CỦA BẠN

- 6.1. Với tư cách là Người tiêu dùng, Bạn có những quyền sau đối với Thông tin của Người tiêu dùng của mình:
- (a) Được tiếp cận Quy tắc này trước hoặc tại thời điểm MB thu thập Thông tin của Người tiêu dùng;
 - (b) Được yêu cầu MB thực hiện việc kiểm tra, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ Thông tin của Người tiêu dùng của mình hoặc ngừng chuyển giao thông tin của mình cho bên thứ ba;
 - (c) Được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại liên quan đến việc Thông tin của Người tiêu dùng bị thu thập trái phép, sử dụng sai mục đích, phạm vi đã thông báo;
 - (d) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

7. HIỆU LỰC, THÔNG BÁO VÀ ĐIỀU CHỈNH QUY TẮC

- 7.1. Khi Bạn sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Chúng Tôi và/hoặc khi Bạn xác lập giao dịch, quan hệ khác với Chúng Tôi, Quy tắc này là một phần của Điều kiện giao dịch chung về sử dụng sản phẩm dịch vụ của Chúng Tôi, (các) điều khoản và điều kiện tương ứng của sản phẩm, dịch vụ mà Bạn đã giao kết với Chúng Tôi và/hoặc các hợp đồng, thỏa thuận, văn kiện khác có liên quan.
- 7.2. Không phụ thuộc vào quy định tại Mục 7.1 trên đây cũng như hiệu lực của các hợp đồng, thỏa thuận, văn kiện khác giao kết, xác lập giữa Bạn và Chúng Tôi, Quy tắc này luôn có hiệu lực áp

dụng cho đến khi Bạn có đề nghị chấm dứt được Chúng tôi chấp thuận phù hợp với quy định pháp luật và đồng thời (i) các Mục Đích tại Mục 1 Quy tắc này được hoàn thành và/hoặc (ii) khi pháp luật (bao gồm cả pháp luật chuyên ngành điều chỉnh lĩnh vực hoạt động của Chúng Tôi, pháp luật khác có liên quan) và/hoặc các chính sách có liên quan của Chúng Tôi quy định chấm dứt Xử lý, xóa, hủy toàn bộ Thông tin của Người tiêu dùng của Bạn.

- 7.3. Chúng Tôi có quyền cập nhật sửa đổi, bổ sung Quy tắc này và – nếu pháp luật có quy định – Chúng Tôi sẽ thông báo cho Bạn về các sửa đổi và cập nhật đó (theo một trong các phương thức: thông báo công khai trên trang thông tin điện tử (website) của Chúng Tôi, qua thư điện tử, qua ứng dụng của Chúng Tôi, tin nhắn thuê bao di động hoặc các phương thức khác). Trong trường hợp Bạn không đồng ý với các nội dung sửa đổi, bổ sung Quy tắc đó, Bạn có thể lựa chọn liên hệ với Chúng Tôi theo địa chỉ liên hệ tại Mục 8 dưới đây.
- 7.4. Đối với các nội dung liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân của Bạn theo quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của MB sẽ được áp dụng. Trường hợp có sự khác biệt hoặc mâu thuẫn giữa Quy tắc này và Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của MB về cùng một nội dung liên quan đến dữ liệu cá nhân, Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của MB sẽ được ưu tiên áp dụng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân được MB công khai theo hình thức niêm yết ở vị trí dễ thấy tại các địa điểm giao dịch trực tiếp của MB và đăng tải trên trang thông tin điện tử (website), phần mềm ứng dụng, tạo điều kiện để Người tiêu dùng tiếp cận trước hoặc tại thời điểm thu thập Thông tin của Người tiêu dùng.
- 7.5. Quy tắc này có hiệu lực từ ngày [18/9/2026] và tiếp tục có hiệu lực cho đến khi được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản khác do MB ban hành.

8. LIÊN HỆ VỚI CHÚNG TÔI

- 8.1. Nếu Bạn muốn thực hiện các quyền của mình hoặc có bất kỳ góp ý, phản hồi hoặc yêu cầu nào liên quan đến Quy tắc này, vui lòng liên hệ với Chúng Tôi theo hướng dẫn sau đây:
- (a) Gọi điện cho Hotline: 1900 545426 - (84-24) 3767 4050 (quốc tế gọi về);
 - (b) Gửi thư điện tử cho Chúng Tôi theo địa chỉ: mb247@mbbank.com.vn;
 - (c) Liên hệ trực tiếp tại các địa điểm mạng lưới của Chúng Tôi trên lãnh thổ Việt Nam;
 - (d) Trang thông tin điện tử của MB (website): <https://www.mbbank.com.vn/>; Ứng dụng AppMBBank/BiZ MBBank, Ứng dụng Chat;
 - (e) Các địa chỉ hoặc phương thức khác do Chúng Tôi cung cấp.
- 8.2. MB tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Bạn theo quy định nội bộ của MB theo từng thời kỳ, phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

