

Điều khoản và Điều kiện Sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Điện tử của Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là “Ngân hàng”)

*Điều khoản và Điều kiện Sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Điện tử (sau đây gọi tắt là “**Điều khoản và Điều kiện Ngân hàng Điện tử**”) là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện của Sản phẩm Tiền gửi.*

Ngân hàng điện tử là gì?

Ngân hàng Điện tử (e-banking) là một loại hình dịch vụ ngân hàng có sử dụng các thiết bị điện tử bao gồm:

- Ngân hàng trực tuyến myAccess;
- Máy rút tiền tự động (ATM);
- Thẻ ATM (thẻ ghi nợ);
- Máy chấp nhận thanh toán bằng thẻ ATM tại điểm bán hàng (EFTPOS); và
- Mạng lưới thanh toán thẻ quốc tế Maestro và Cirrus.

Dịch vụ Ngân hàng Điện tử tạo điều kiện cho khách hàng thực hiện hầu hết các giao dịch ngân hàng khi thuận tiện. Quý khách có thể truy cập tài khoản của mình và thực hiện các giao dịch chuyển khoản giữa các tài khoản 24h/ngày, 7 ngày/tuần.*

* Lưu ý: Việc nâng cấp hệ thống định kỳ có thể hạn chế việc sử dụng tài khoản của Quý khách đối với một số loại hình dịch vụ nhất định.

Sử dụng thiết bị điện tử

Khi Quý khách thực hiện một giao dịch với thiết bị điện tử qua thẻ, mã số xác thực cá nhân (PIN), mật khẩu, mã hoặc mã xác thực myAccess, Quý khách ủy quyền Ngân hàng thực hiện các yêu cầu của Quý khách thông qua các thiết bị điện tử đó. Quy định về bảo vệ thẻ, PIN, mật khẩu trong Điều khoản và Điều kiện Ngân hàng Điện tử này áp dụng với cả các giao dịch được thực hiện qua các thiết bị điện tử không thuộc sở hữu của Ngân hàng.

Các giao dịch chuyển tiền điện tử

- được điều chỉnh bởi Điều khoản và Điều kiện Ngân hàng Điện tử và các Điều khoản và Điều kiện của tài khoản, sản phẩm và/hoặc dịch vụ đang được sử dụng.
- có thể được kết nối thẳng với bất cứ tài khoản nào có liên kết với thẻ, PIN, mật khẩu, mã hoặc mã xác thực myAccess của Quý khách trừ khi không thể thực hiện yêu cầu của Quý khách qua thiết bị điện tử.
- có thể bị giới hạn theo hạn mức giao dịch do Ngân hàng đặt ra. Ví dụ, có các hạn mức rút tiền tối đa trong ngày hay số tiền chuyển khoản tối thiểu.
- có thể được thực hiện qua các kênh do Ngân hàng chỉ định khi có thể thực hiện một giao dịch qua hơn một kênh thanh toán hay chuyển khoản.
- được thực hiện theo các quy định hiện hành do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định, đặc biệt là các quy định liên quan đến quản lý ngoại hối.

Quan hệ hợp đồng

Các Điều khoản và Điều kiện Ngân hàng Điện tử quy định trong tài liệu này cùng với các quy định về phí, các điều khoản và điều kiện liên quan đến tài khoản, sản phẩm và/hoặc các dịch vụ đang được sử dụng sẽ tạo thành các Điều khoản và Điều kiện của hợp đồng giữa Quý khách và Ngân hàng nếu Quý khách quyết định mở một tài khoản hoặc sử dụng một trong các dịch vụ ngân hàng điện tử của chúng tôi. Các Điều khoản và Điều kiện này có tính chất ràng buộc ngay sau khi Ngân hàng cấp cho Quý khách (hoặc bất cứ một người sử dụng nào khác) một phương thức truy cập và Quý khách (hoặc người sử dụng khác đó) chấp nhận phương thức truy cập đó. Kể từ thời điểm đó, Ngân hàng và Quý khách cam kết thực hiện đúng theo các Điều khoản và Điều kiện đã quy định.

Các Điều khoản và Điều kiện khác theo luật định cũng sẽ được áp dụng khi Quý khách mở tài khoản có giao dịch chuyển tiền điện tử với ngân hàng. Ví dụ, Nghị định 160/2006/ND-CP ngày 28/12/2006 quy định chi tiết việc thi hành Pháp lệnh Ngoại hối ngày 13/12/2005 và các văn bản pháp luật hướng dẫn có liên quan. Trong bản Điều khoản và Điều kiện này, chúng tôi không thể trình bày tất cả mọi văn bản qui định, hướng dẫn luật áp dụng đối với các dịch vụ tài chính ngân hàng được cung cấp cho Quý khách. Quý khách vui lòng đọc kỹ Các Điều khoản và Điều kiện này trước khi mở một tài khoản hoặc sử dụng một trong các dịch vụ ngân hàng điện tử của chúng tôi để hiểu rõ hơn quyền lợi và nghĩa vụ của mình. Xin vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi khi Quý khách chưa hiểu rõ bất kỳ điểm nào của Các Điều khoản và Điều kiện để tránh hiểu nhầm. Nếu Quý khách mở một tài khoản hoặc sử dụng một trong các dịch vụ ngân hàng điện tử của chúng tôi, Quý khách nên giữ cuốn Điều khoản và Điều kiện này và tất cả các tài liệu khác để tham khảo.

Khi cần được trợ giúp về các dịch vụ ngân hàng, xin Quý khách vui lòng xem phần **Giải thích từ ngữ** để biết thêm định nghĩa của các từ và thuật ngữ quan trọng, xem phần **Thông tin trợ giúp** để biết thêm danh sách các số điện thoại liên lạc cần thiết của Ngân hàng.

Có những rủi ro nào?

Tất cả các khoản đầu tư tài chính đều có một mức độ rủi ro nhất định. Các sản phẩm được giới thiệu trong tài liệu này đều là các hình thức đầu tư ít rủi ro. Quý khách cũng cần biết thêm các rủi ro khác như khả năng có thể có các giao dịch trái phép trên tài khoản của Quý khách. Vui lòng xem phần **Bảo vệ tài khoản của Quý khách khỏi truy cập trái phép** để biết thêm chi tiết.

Ngoài ra, có một rủi ro khác là Quý khách có thể không xem được thông tin tài khoản hoặc không thực hiện được giao dịch do kênh dịch vụ có phụ thuộc vào máy tính và/hoặc các hệ thống viễn thông. Ngân hàng phụ thuộc vào độ tin cậy của các quy trình xử lý nghiệp vụ của chính ngân hàng và của các đối tác công nghệ thông tin và viễn thông đối với máy tính, mạng máy tính và viễn thông. Các giao dịch ngân hàng điện tử có thể đôi lúc bị gián đoạn do các sự cố liên quan đến các quy trình xử lý này.

Nếu Quý khách chỉ thị cho Ngân hàng chấp nhận các chữ ký qua fax/hình chụp gửi qua thư điện tử để ghi nợ tài khoản của Quý khách, Quý khách cần cung cấp cho Ngân hàng một thư ủy quyền và miễn nhiệm riêng. Ngân hàng sẽ không chấp nhận các chữ ký qua fax/hình chụp gửi qua thư điện tử yêu cầu ghi nợ tài khoản của Quý khách nếu Ngân hàng chưa đồng ý và chấp nhận thư ủy quyền và miễn nhiệm của Quý khách. Theo thư ủy quyền và miễn nhiệm riêng này, Quý khách sẽ miễn trừ mọi trách nhiệm của Ngân hàng (tức là Quý khách tự chịu mọi trách nhiệm) đối với các giao dịch trái phép phát sinh từ việc nhận lệnh qua fax/qua thư điện tử. Đây là bởi vì fax/hình chụp không phải là chứng từ gốc và Ngân hàng không thể xác minh chữ ký trên bản fax/hình chụp là chữ ký xác thực – ví dụ chữ ký có thể đã được sao chép lại hay được ‘cắt và dán’ lên trên chứng từ trước khi được gửi cho Ngân hàng.

Rủi ro về mặt pháp lý

Vì là chi nhánh của một ngân hàng Úc đang hoạt động tại Việt Nam, về nguyên tắc, chúng tôi phải tuân thủ các quy định của cả Úc và Việt Nam. Vì Úc và Việt Nam đều là thành viên của tổ chức Liên Hợp Quốc, chúng tôi buộc phải thực hiện các trừng phạt kinh tế do Hội đồng Bảo an Liên Hiệp Quốc quy định. Vì vậy, Ngân hàng có thể không được phép giao dịch với một số cá nhân hay pháp nhân nhất định.

Điều này có nghĩa là nếu Ngân hàng biết Quý khách là đối tượng phạm pháp, Ngân hàng sẽ phải ngừng, hủy bỏ hoặc từ chối cung cấp các dịch vụ hoặc đóng hoặc chấm dứt bất cứ thỏa thuận nào với Quý khách. Chúng tôi cũng có thể buộc phải phong tỏa các tài sản của Quý khách tại Ngân hàng. Quý khách có thể phải chịu các tổn thất phát sinh do kết quả của việc thực hiện các biện pháp này.

Các Điều khoản và Điều kiện

Các phương thức truy cập tài khoản

Để biết thêm thông tin về ngân hàng điện tử hoặc để được trợ giúp cách sử dụng thiết bị điện tử và ngân hàng trực tuyến myAccess, xin vui lòng tham khảo phần **Thông tin trợ giúp** để biết các thông tin liên hệ.

Thẻ ATM	Sử dụng thẻ ATM do Ngân hàng phát hành để giao dịch qua hệ thống máy rút tiền tự động có chấp nhận thẻ của Ngân hàng.
Mạng lưới ATM của Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia	Quý khách có thể truy cập tài khoản qua bất kỳ máy ATM nào của Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia tại Việt Nam và tại Úc với cùng tiêu chuẩn dịch vụ.
EFTPOS	Sử dụng thẻ ATM do Ngân hàng phát hành để thanh toán tiền mua hàng hoặc rút tiền mặt cùng một lúc (tùy theo tiện ích cung cấp tại nơi mua hàng) tại các điểm bán hàng chấp nhận thanh toán bằng thẻ của Ngân hàng.
Mạng lưới Maestro và Cirrus	Maestro là một mạng lưới quốc tế chấp nhận thanh toán bằng thẻ ATM tại điểm bán hàng của tổ chức MasterCard. Cirrus là một mạng lưới máy rút tiền quốc tế chấp nhận thẻ ATM của tổ chức MasterCard. Khi sử dụng thẻ ATM do Ngân hàng Commonwealth Bank phát hành, Quý khách vui lòng tìm biểu tượng Maestro hoặc Cirrus tại các điểm chấp nhận thẻ ATM ở khắp nơi trên thế giới bao gồm cả Việt Nam.
Ngân hàng trực tuyến myAccess	Ngân hàng trực tuyến myAccess là một giải pháp ngân hàng nhanh, hiệu quả về chi phí, đơn giản và an toàn cho Quý khách. Với myAccess, Quý khách có thể: <ul style="list-style-type: none"> • xem số dư cập nhật và các thông tin về các giao dịch trực tuyến myAccess; • xem lịch sử các giao dịch kể từ khi Quý khách mở tài khoản với Ngân hàng; • xem sao kê của các tài khoản đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến kể từ ngày đăng ký; • chuyển khoản giữa các tài khoản mở tại Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh - là tài khoản của Quý khách có kết nối với Ngân hàng trực tuyến myAccess hay tài khoản của người sử dụng khác cũng mở tại Ngân hàng. (Có áp dụng giới hạn giao dịch tối thiểu và tối đa và tuân theo các quy định của pháp luật); • chuyển tiền trong nước đến tài khoản của người sử dụng cũng tại ngân hàng khác đang hoạt động tại Việt Nam. (Có áp dụng giới hạn giao dịch tối thiểu và tối đa và tuân theo các quy định của pháp luật); • chuyển tiền đi Úc đến tài khoản mở tại các ngân hàng đang hoạt động tại Úc (Quý khách phải nhập đúng số BSB và số tài khoản. Có áp dụng giới hạn giao dịch tối thiểu và tối đa và tuân theo các quy định của pháp luật); • chuyển khoản quốc tế đến các tài khoản mở tại ngân hàng khác ở nước ngoài (Có áp dụng giới hạn giao dịch tối thiểu và tối đa và tuân theo các quy định của pháp luật); • tạo các lệnh thanh toán định kỳ trong tương lai (không áp dụng cho một số tài khoản); • đặt tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến; • tự thay đổi mô tả giao dịch theo mong muốn của Quý khách để thuận tiện cho việc tham khảo;

	<ul style="list-style-type: none"> • lưu các thông tin chuyển khoản; • xem thông tin chi tiết các khoản vay (dành cho khách hàng tổ chức); và • thực hiện thanh toán lương cho nhân viên (dành cho khách hàng tổ chức).
--	--

Các rủi ro đặc thù liên quan tới Ngân hàng trực tuyến myAccess

Quý khách có thể giao dịch với ngân hàng trực tuyến myAccess dễ dàng bằng máy tính và các mật mã, do đó cũng có thể gặp phải một số rủi ro đặc thù.

- Nếu một người nào đó có mật mã của Quý khách, họ có thể giao dịch trên tài khoản của Quý khách như là chính Quý khách đang thực hiện giao dịch đó. Quý khách có thể phải chịu trách nhiệm về các giao dịch trên (xem phần **Trách nhiệm giao dịch** để biết thêm chi tiết).
- Chúng tôi đặc biệt lưu ý Quý khách cần giữ bí mật các mật mã của mình và không tiết lộ cho bất cứ ai kể cả bao gồm nhưng không giới hạn gia đình, bạn bè và các tổ chức.
- Quý khách nên bỏ qua các thư điện tử trông giống như được gửi từ Ngân hàng chúng tôi nhưng lại yêu cầu Quý khách cung cấp mật mã của Quý khách. Ngân hàng chúng tôi không bao giờ gửi những yêu cầu như vậy qua thư điện tử. Các thư điện tử này có thể được gửi từ một bên thứ ba nhằm tìm kiếm thông tin để truy cập vào các tài khoản của Quý khách.
- Quý khách nên cẩn thận khi sử dụng các loại dịch vụ có đề xuất kết nối với giao diện ngân hàng trực tuyến myAccess thay cho Quý khách. Điều này có thể làm Quý khách lầm tưởng rằng mình đang nhập mật mã/thông tin trên giao diện ngân hàng trực tuyến myAccess trong khi thực tế là Quý khách lại đang tiết lộ các mật mã/thông tin của mình cho đối tượng chuyên đánh cắp thông tin qua mạng.

Chúng tôi luôn nỗ lực tìm kiếm các phương thức nhằm làm giảm thiểu các giao dịch trái phép trên tài khoản của Quý khách. Tùy từng thời điểm, chúng tôi có thể sử dụng nhiều kỹ thuật khác nhau bao gồm cả việc liên lạc với Quý khách khi phát hiện có giao dịch bất thường hoặc khi thấy có hàng loạt các giao dịch từ tài khoản của Quý khách nhằm xác nhận rằng Quý khách thực sự đã cho phép thực hiện (các) giao dịch đó.

Thẻ, mã số xác thực cá nhân (PIN), mật khẩu và thiết bị

Thẻ, PIN, mật khẩu và thiết bị vẫn luôn thuộc quyền sở hữu của Ngân hàng. Để sử dụng tài khoản của Quý khách, trước tiên Quý khách cần phải ký tên lên (các) thẻ rồi kích hoạt thẻ tại Chi nhánh của chúng tôi. Nếu Quý khách không thể hiện diện tại Chi nhánh của chúng tôi, Quý khách có thể gửi xác nhận rằng Quý khách đã nhận được thẻ ATM và mật mã. Sau khi chúng tôi kích hoạt thẻ, Quý khách có thể bắt đầu sử dụng thẻ. Sau khi được kích hoạt, thẻ của Quý khách sẽ có giá trị sử dụng trong thời hạn ghi rõ trên thẻ. Quý khách không thể sử dụng được thẻ sau ngày hết hạn sử dụng thẻ.

Trong lần đầu tiên sử dụng các thiết bị và truy cập ngân hàng trực tuyến myAccess hay thẻ ATM, Quý khách được yêu cầu cài đặt lại mật khẩu truy cập. Nếu Quý khách cần bất cứ sự trợ giúp nào, hãy điện thoại ngay cho các Chuyên viên Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi.

Đối với tài khoản đồng sở hữu của khách hàng cá nhân, khi có yêu cầu bằng văn bản của Quý khách có chữ ký phù hợp với phương thức quản lý tài khoản do Quý khách đặt ra, đề nghị Ngân hàng cho phép những người đồng sở hữu tài khoản truy cập tài khoản qua thẻ hay qua ngân hàng trực tuyến myAccess, Ngân hàng có thể phát hành thẻ ATM và PIN, hay cấp thêm mã truy cập và thiết bị bảo mật.

Đối với tài khoản doanh nghiệp, khi có yêu cầu bằng văn bản do chủ tài khoản ký tên yêu cầu bổ sung người sử dụng ngân hàng trực tuyến myAccess, Ngân hàng có thể phát hành thêm mã truy cập và các thiết bị bảo mật vào ngân hàng trực tuyến myAccess cho các người sử dụng trong danh sách do doanh nghiệp cung cấp.

Tất cả người điều hành tài khoản của Quý khách vừa được bổ sung đều phải tuân thủ theo các Điều khoản và Điều kiện này cũng như các Điều khoản và Điều kiện liên quan đến tài khoản, sản phẩm và/hoặc dịch vụ đang được sử dụng.

Làm thế nào để hủy hoặc ngưng sử dụng thẻ hoặc các thiết bị khác?

Quý khách vui lòng thông báo ngay cho Ngân hàng khi muốn hủy thẻ ATM hay các thiết bị khác được cấp cho chính Quý khách và/hoặc những người được ủy quyền khác.

Quý khách cũng có thể yêu cầu Ngân hàng đặt lệnh chặn giao dịch lên tài khoản của Quý khách, trong trường hợp đó không ai có thể thực hiện được bất cứ giao dịch nào cho đến khi Quý khách yêu cầu chúng tôi bỏ lệnh chặn giao dịch.

Yêu cầu hủy thẻ ATM hoặc các thiết bị khác hoặc lệnh chặn giao dịch sẽ không có hiệu lực ngay lập tức. Quý khách sẽ vẫn còn phải chịu trách nhiệm đối với bất cứ một số tiền giao dịch nào chưa được xử lý và đối với tất cả các giao dịch đã thực hiện bằng thẻ hoặc thiết bị khác tại thời điểm mà bất cứ một hệ thống giao dịch điện tử nào của Ngân hàng chưa sẵn sàng thực hiện các giao dịch đó cho đến khi Quý khách đã thực hiện đầy đủ các bước cần thiết để trả lại thẻ hoặc thiết bị khác cho chúng tôi. Quý khách cũng sẽ chịu trách nhiệm đối với các giao dịch dùng thẻ để mua hàng hóa và dịch vụ với giá dưới hạn mức qui định được phép của điểm bán hàng, cho đến khi Quý khách đã thực hiện đầy đủ các bước cần thiết để hủy hoặc trả lại thẻ cho chúng tôi. Quý khách cho phép Ngân hàng ghi nợ bất cứ số tiền giao dịch bằng thẻ phát sinh trên các tài khoản của Quý khách mà chưa được thanh toán vào bất kỳ tài khoản nào khác mang tên Quý khách.

Thông tin bảo mật và thông tin cập nhật

Ngân hàng thực hiện đầy đủ các bước cần thiết nhằm đảm bảo rằng các thông tin cung cấp qua các thiết bị điện tử là chính xác và được cập nhật thường xuyên. Ngân hàng cũng sẽ bảo vệ các thông tin tài khoản của Quý khách khỏi sự truy cập trái phép trong suốt quá trình truyền tải qua các thiết bị điện tử, nhưng Ngân hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm về bất cứ sự truy cập trái phép nào bằng bất cứ phương tiện nào tới các thông tin đó.

Kiểm tra giao dịch

Quý khách hãy giữ lại tất cả các hóa đơn và chứng từ giao dịch hoặc biên lai giao dịch tại máy ATM mà Quý khách đã nhận tại các điểm bán hàng và máy ATM và đối chiếu với thông tin giao dịch trên sao kê tài khoản của mình. Nếu Quý khách sử dụng ngân hàng trực tuyến myAccess, Quý khách có thể kiểm tra các giao dịch qua mạng.

Ủy quyền giao dịch

Một số điểm bán hàng như nhà hàng, khách sạn và đại lý cho thuê xe ô tô có thể yêu cầu Ngân hàng xác nhận rằng tài khoản của Quý khách có đủ số dư để chi trả cho chi phí hàng hóa và dịch vụ ước tính. Ngân hàng sẽ xem đây là một yêu cầu ủy quyền.

Ngân hàng có thể lựa chọn không thực hiện thanh toán một số giao dịch cụ thể. Ví dụ, khi có các vấn đề về an ninh với giao dịch hoặc với hệ thống, hoặc khi tài khoản của Quý khách không có đủ số dư.

Khi Ngân hàng thanh toán một giao dịch được yêu cầu, Ngân hàng sẽ trừ từ số dư tài khoản hiện có của Quý khách số tiền yêu cầu thanh toán và các khoản phí giao dịch phát sinh.

Sao kê trực tuyến

Chúng tôi cung cấp sao kê tài khoản trực tuyến hàng tháng. Để xem các sao kê tài khoản trực tuyến, Quý khách cần đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến myAccess. Tùy thuộc vào yêu cầu bằng văn bản của Quý khách, chúng tôi có thể giới hạn loại tài khoản hoặc loại khách hàng có thể xem sao kê tài khoản trực tuyến (chỉ áp dụng với khách hàng tổ chức).

Ngân hàng sẽ không cung cấp sao kê hàng tháng in trên giấy. Tuy nhiên, nếu Quý khách có yêu cầu nhận sao kê tài khoản in trên giấy, xin Quý khách vui lòng liên hệ với các Chuyên viên Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi để biết thêm chi tiết và yêu cầu này của Quý khách có thể bị áp phí dịch vụ.

Thực hiện các giao dịch ngân hàng điện tử

Nhập thông tin đúng

Khi Quý khách hay bất cứ người sử dụng nào thực hiện một giao dịch qua thiết bị điện tử, Quý khách có trách nhiệm thông báo chính xác số tiền mà Quý khách muốn thanh toán hoặc chuyển khoản, và chính xác các thông tin tài khoản mà Quý khách muốn thanh toán vào hoặc chuyển khoản đến.

Nếu Quý khách yêu cầu thực hiện thanh toán hoặc chuyển khoản và sau khi Ngân hàng đã thực hiện lệnh mà Quý khách phát hiện ra rằng:

Số tiền đã thông báo cho chúng tôi để thanh toán hoặc chuyển khoản thấp hơn số tiền cần thiết.	Quý khách có thể làm giao dịch mới với số tiền còn thiếu.
Số tiền đã thông báo cho chúng tôi để thanh toán hoặc chuyển khoản lớn hơn số tiền cần thiết.	Quý khách vui lòng liên lạc với người nhận tiền để lấy lại tiền (Ngân hàng không chịu trách nhiệm). [^]
Tài khoản đã thông báo cho chúng tôi để thanh toán hoặc chuyển khoản không đúng.	Quý khách vui lòng liên lạc với người nhận tiền để lấy lại tiền. [^]

[^] **Lưu ý:** Nếu Quý khách không biết người nhận, hoặc không thể liên lạc với người nhận, Quý khách vui lòng liên hệ với Chuyên viên Dịch vụ Khách hàng của Ngân hàng. Ngân hàng sẽ hết sức hỗ trợ Quý khách để lấy lại số tiền đã thanh toán hoặc chuyển khoản. (Quý khách không thể khiếu nại Ngân hàng trong mọi trường hợp).

Thanh toán và chuyển khoản định kỳ

Với ngân hàng trực tuyến myAccess, Quý khách có thể lập kế hoạch thanh toán hoặc chuyển khoản bằng cách đặt các lệnh thanh toán định kỳ trực tuyến. Quý khách có thể chỉ định một ngày trong tương lai để thực hiện các giao dịch đó.

Quý khách có trách nhiệm đảm bảo trong tài khoản đã chỉ định để thực hiện yêu cầu thanh toán định kỳ luôn có đủ số dư. Quý khách có thể hủy hoặc tạm ngưng một giao dịch đã lên lịch thanh toán trong hệ thống ngân hàng trực tuyến myAccess đến 7h sáng (giờ Việt Nam) của ngày được yêu cầu thực hiện giao dịch. Nếu không, Ngân hàng sẽ tiến hành thanh toán hoặc chuyển khoản theo yêu cầu ban đầu của Quý khách.

Hạn mức chuyển khoản hàng ngày qua Ngân hàng trực tuyến myAccess

Nếu Quý khách chuyển tiền qua ngân hàng trực tuyến myAccess tới một tài khoản khác mở tại ngân hàng chúng tôi hoặc mở tại các tổ chức tài chính khác ở Việt Nam hay ở nước ngoài, các hạn mức sau đây sẽ được áp dụng:

- Đối với các khách hàng là cá nhân, số tiền chuyển khoản tối thiểu tương đương 5 đô la Mỹ, số tiền tối đa cho một lần giao dịch tương đương 5.000 đô la Mỹ và tổng số tiền có thể được giao dịch trong một ngày tương đương 10.000 đô la Mỹ; và
- Đối với các khách hàng là tổ chức, số tiền chuyển khoản tối thiểu tương đương 5 đô la Mỹ, số tiền tối đa cho một lần giao dịch tương đương 250.000 đô la Mỹ và tổng số tiền có thể được giao dịch trong một ngày tương đương 1 triệu đô la Mỹ.

Các hạn mức trên không áp dụng khi Quý khách thiết lập các lệnh thanh toán định kỳ hoặc khi Quý khách thực hiện các giao dịch gửi tiền trực tuyến vào tài khoản Đầu tư An toàn tại Ngân hàng.

Các giao dịch chuyển khoản thông qua ngân hàng trực tuyến myAccess phải tuân thủ theo các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Yêu cầu chuyển khoản sẽ được thực hiện khi Ngân hàng nhận được các chứng từ cần thiết đầy đủ và hợp lệ từ Quý khách. Riêng đối với các khách hàng là tổ chức, nếu Quý khách chưa ký thư ủy quyền và miễn nhiệm cho các giao dịch qua fax và thư

điện tử, Quý khách sẽ cần phải cung cấp bản gốc các chứng từ hợp lệ trước khi thực hiện một giao dịch chuyển khoản ngoại tệ. Đối với khách hàng là cá nhân, tùy theo các điều kiện cư trú và các mục đích chuyển khoản, các giấy tờ hợp lệ cần thiết cho việc chuyển khoản ngoại tệ cũng phải có đầy đủ trước khi thực hiện giao dịch. Một giao dịch chuyển khoản được hiểu là hoàn thành khi trạng thái của giao dịch chuyển khoản đã được xác nhận là “*giao dịch thành công*”. Quý khách nên thường xuyên kiểm tra trạng thái giao dịch hoặc liên hệ với Chuyên viên Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi để biết thêm thông tin.

Các hạn mức giao dịch hàng ngày qua máy ATM

Việc rút tiền mặt và mua hàng hóa, dịch vụ được thực hiện qua các máy ATM, máy ATM của Ngân hàng Commonwealth Bank tại Việt Nam và tại Úc, mạng Maestr và Cirrus quốc tế phụ thuộc vào các hạn mức thẻ trong ngày. Đối với việc rút tiền mặt từ máy ATM, hạn mức tối đa cho một giao dịch là 10 triệu Đồng Việt Nam hoặc số tiền tương đương và hạn mức tối đa được rút trong một ngày là 20 triệu Đồng Việt Nam hoặc số tiền tương đương.

Việc rút tiền còn tùy thuộc vào số tiền hiện có trong máy ATM và sẽ có thể có phí giao dịch do ngân hàng/mạng lưới tiếp nhận thẻ/chi trả tiền mặt áp dụng.

Hạn mức rút tiền hàng ngày qua thẻ là tổng số tiền có thể rút được từ tất cả các tài khoản có kết nối với thẻ đó trong một ngày. Trong trường hợp tài khoản đồng sở hữu có thẻ chính và thẻ phụ, tổng hạn mức hàng ngày của tất cả các thẻ bằng với hạn mức của một thẻ.

Đầu tư An toàn trực tuyến

Hạn mức qui định tối thiểu đối với mỗi loại tiền tệ cho một giao dịch đầu tư an toàn qua ngân hàng trực tuyến myAccess là:

- 500.000 Đồng Việt Nam; 30 đô la Úc; 30 đô la Mỹ; 30 Đồng Euro; 30 Bảng Anh; 30 đô la Singapore;

Các giao dịch này không bị giới chế theo các quy định hạn mức chuyển khoản hàng ngày qua ngân hàng trực tuyến myAccess hay qua máy ATM.

Ngoại trừ việc hủy bỏ lệnh tự động tái tục với các khoản đầu tư an toàn trực tuyến, Ngân hàng không cung cấp dịch vụ cho phép việc rút tiền trước hạn với các giao dịch này. Quý khách có thể sử dụng tiền đầu tư vào ngày đáo hạn. Nếu Quý khách đặt lệnh tự động tái tục cho các khoản đầu tư trực tuyến, Quý khách vui lòng đến Chi nhánh Ngân hàng để hủy bỏ lệnh này. Quý khách vui lòng liên hệ với Chuyên viên Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi để biết thêm thông tin.

Khi nào các giao dịch ngân hàng điện tử được xử lý?

Các giao dịch ngân hàng điện tử thực hiện trên tất cả các tài khoản sẽ được xử lý vào ngày Quý khách tạo giao dịch hoặc lên kế hoạch thanh toán định kỳ (Xin tham khảo phần **Thanh toán và chuyển khoản định kỳ** để biết thêm thông tin), nếu yêu cầu của Quý khách được chuyển đến Ngân hàng trước thời gian ngừng hoạt động giao dịch, cụ thể như sau:

- đối với các giao dịch chuyển khoản bằng tiền đô la Úc và Tân Tây Lan (New Zealand): 11h sáng (giờ Việt Nam) của ngày làm việc;
- đối với các giao dịch chuyển khoản bằng các loại tiền tệ khác: 3h chiều (giờ Việt Nam) của ngày làm việc;
- đối với việc đặt tiền gửi có kỳ hạn (tài khoản Đầu tư An toàn): 4h chiều (giờ Việt Nam) của ngày làm việc.

Các giao dịch được chuyển đến Ngân hàng sau thời gian trên sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Trên sao kê tài khoản của Quý khách, các giao dịch này sẽ thể hiện như là được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Ngân hàng sẽ không ghi nợ vào tài khoản của Quý khách cho đến khi các giao dịch trên thực sự được xử lý.

Nếu Quý khách thực hiện nhiều giao dịch sau thời gian ngừng hoạt động giao dịch trên, Ngân hàng sẽ xử lý theo thứ tự nhận được lệnh. Quý khách có trách nhiệm đảm bảo trong tài khoản đã chỉ định để thực hiện thanh toán luôn có đủ số dư. Bất cứ giao dịch nào làm vượt quá số dư hiện có trong tài khoản chỉ định của Quý khách sẽ bị hủy và bị thu phí hủy vào ngày làm việc tiếp theo. Quý khách vui lòng xem **Biểu phí** của chúng tôi để biết thêm thông tin.

Việc chuyển khoản tới tài khoản tại các định chế tài chính khác sẽ có thể mất tới 2 ngày làm việc, người thụ hưởng sẽ nhận được tiền vào tài khoản khi định chế tài chính nơi giữ tài khoản của họ xử lý giao dịch.

Từ chối dịch vụ

Mặc dù Các Điều khoản và Điều kiện này đã ghi rõ về các quyền của khách hàng, nhưng trong trường hợp Quý khách hoặc bất cứ ai là chủ ký ủy quyền của tài khoản có dấu hiệu là đối tượng phạm pháp, Ngân hàng có thể ngay lập tức từ chối xử lý hoặc hoàn thành bất cứ giao dịch hay thỏa thuận nào với Quý khách; tạm ngừng cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cho Quý khách; từ chối cho phép hoặc tạo điều kiện cho bất cứ tài sản nào của Quý khách đang để tại Ngân hàng được sử dụng hoặc được xử lý; từ chối giao bất cứ tài sản nào cho Quý khách cho bất cứ đối tượng phạm pháp nào; hoặc chấm dứt các thỏa thuận với Quý khách. Ngân hàng sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào với Quý khách khi thực hiện bất cứ hoặc tất cả các điều này.

Nếu Ngân hàng thực hiện các quyền theo điều khoản này, Quý khách phải thanh toán cho bất cứ tổn thất, phí hay chi phí phát sinh nào mà Ngân hàng phải chịu có liên quan đến bất cứ hành động nào được thực hiện theo điều khoản này, kể cả các điều chỉnh về lãi và/hoặc các chi phí hành chính theo các Điều khoản và Điều kiện này.

Điều gì xảy ra nếu các thiết bị điện tử không hoạt động đúng?

Ngân hàng thực hiện đầy đủ các bước cần thiết nhằm đảm bảo rằng các thiết bị điện tử của chúng tôi hoạt động đúng trong suốt các giờ hoạt động bình thường. Tuy nhiên, hỏng hóc có thể xảy ra và điều này có ảnh hưởng đến trách nhiệm của chúng tôi.

Nếu...	Thì...
Thiết bị đã chấp nhận các lệnh của Quý khách	Ngân hàng chịu trách nhiệm với Quý khách về bất cứ tổn thất nào do giao dịch gây ra mà chưa được hoàn thành theo các lệnh này.
Thiết bị không chấp nhận các lệnh của Quý khách hoặc thẻ hoặc công cụ khác của Quý khách và/hoặc PIN không kích hoạt thiết bị	Ngân hàng không chịu trách nhiệm với Quý khách.
Tại thời điểm sử dụng thiết bị, Quý khách đã biết rằng thiết bị không hoạt động đúng.	Trách nhiệm của Ngân hàng với Quý khách giới hạn ở việc sửa bất cứ bút toán nào sai trong tài khoản của Quý khách. Ngân hàng sẽ hoàn trả lại Quý khách bất cứ phí và lệ phí nào đã trừ vào tài khoản của Quý khách do bút toán sai này.

Điều khoản và Điều kiện này đảm bảo các quyền của Quý khách khi Quý khách (hay bất cứ người sử dụng khác) sử dụng thẻ hoặc công cụ khác, PIN hoặc mật khẩu (do Ngân hàng cung cấp) tại các thiết bị điện tử không thuộc sở hữu của chúng tôi.

Tranh chấp

Khi Quý khách có khiếu nại?

Chúng tôi chấp nhận rằng đôi khi chúng tôi có thể có sai sót, và chúng tôi khẳng định sẽ làm lại đúng khi có sai sót xảy ra.

Phần lớn các vấn đề có thể được giải quyết nhanh chóng và dễ dàng bằng việc trao đổi với chúng tôi. Quý khách có thể đến Chi nhánh của Ngân hàng tại thành phố Hồ Chí Minh, hoặc Quý khách có thể gọi cho Chuyên viên Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số **+84 8 3824 1525**.

Nếu Quý khách cần trợ giúp thêm sau những yêu cầu đầu tiên của Quý khách, Quý khách có thể gửi thư điện tử cho chúng tôi theo địa chỉ customerservice@commbank.com.vn.

Khi nhận được khiếu nại từ Quý khách, chúng tôi sẽ:

- xác nhận khiếu nại của Quý khách và đảm bảo Ngân hàng hiểu vấn đề
- làm mọi việc Ngân hàng có thể để giải quyết vấn đề
- luôn thông báo với Quý khách về tiến độ giải quyết vấn đề của chúng tôi
- lưu giữ hồ sơ khiếu nại của Quý khách
- gửi Quý khách tên nhân viên và thông tin liên lạc để Quý khách liên hệ kịp thời nếu Quý khách muốn; và
- có câu trả lời cuối cùng trong vòng 3 ngày làm việc. Đối với các vấn đề phức tạp có thể cần nhiều thời gian hơn để giải quyết, Ngân hàng sẽ luôn thông báo với Quý khách về tiến độ giải quyết.

Tranh chấp với các bên khác

Ngân hàng không chịu trách nhiệm trong trường hợp bất cứ người bán hàng nào từ chối chấp nhận thẻ, PIN, mật khẩu hay mật mã khác.

Trừ khi pháp luật quy định, Ngân hàng không chịu trách nhiệm về hàng hóa và dịch vụ mà người bán hàng cung cấp cho người tiêu dùng. Nếu người tiêu dùng có bất cứ tranh chấp nào thì phải giải quyết tranh chấp đó với người bán hàng đó. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc tính sai số tiền thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ mà người bán hàng cung cấp cho người tiêu dùng.

Quý khách vui lòng đảm bảo nhập đúng số tiền cần thanh toán vào thiết bị điện tử trước khi cho phép thực hiện giao dịch.

Trừ khi Quý khách có thể đưa ra bằng chứng thuyết phục, Quý khách đồng ý rằng:

- số tiền trên biên lai bán hàng hoặc bất cứ bằng chứng nào về việc mua hàng là chứng minh đầy đủ về việc mua hàng;
- số tiền trên biên lai rút tiền mặt là chứng minh đầy đủ về việc rút tiền mặt; và
- các điều khoản trên áp dụng bất kể hóa đơn hay biên lai hoặc bằng chứng khác dù có hay không có chữ ký của Quý khách.

Quý khách chịu trách nhiệm cho bất cứ tranh chấp nào về việc tính tiền sai với người bán hàng.

Bảo vệ tài khoản của Quý khách khỏi truy cập trái phép

Quý khách phải làm mọi điều hợp lý có thể để bảo vệ tất cả các hình thức truy cập vào tài khoản của Quý khách. Điều này có nghĩa là Quý khách phải đảm bảo rằng thẻ, thiết bị, số PIN, mật khẩu, các mật mã khác và thiết bị điện tử không được sử dụng sai, bị mất hoặc bị lấy cắp.

Quý khách có thể phải chịu tổn thất nếu Quý khách không bảo vệ đầy đủ những công cụ này.

Quý khách phải thông báo nếu có tổn thất, mất cắp hoặc sử dụng sai thẻ, công cụ, số PIN, mật khẩu, mã truy cập myAccess, thiết bị bảo mật hoặc thiết bị điện tử.

Tình huống	Quý khách cần	Chúng tôi sẽ
Thẻ, công cụ, PIN, mật khẩu, mã truy cập myAccess, thiết bị bảo mật hoặc thiết bị điện tử có thể đã bị mất hoặc bị lấy cắp.	Thông báo cho Ngân hàng ngay sau khi Quý khách biết. Quý khách có thể phải chịu tổn thất nếu Quý khách không thông báo cho chúng tôi. Liên lạc với Ngân hàng theo các số đã ghi ở phần Thông tin trợ giúp hoặc đến chi nhánh của chúng tôi.	Ngân hàng sẽ thực hiện các biện pháp thích hợp sau khi được Quý khách thông báo sự việc. Chúng tôi sẽ chịu trách nhiệm về tất cả những tổn thất phát sinh sau khi Quý khách báo cho chúng tôi.
Quý khách nghi ngờ rằng có ai đó đã biết PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác của Quý khách hay của bất cứ người sử dụng nào.		
Đã có truy cập trái phép vào tài khoản của Quý khách.		

Ngay cả khi Quý khách tin chắc rằng các mật mã của mình đã an toàn Quý khách vẫn phải thông báo cho chúng tôi ngay sau khi Quý khách biết một trong các phương thức truy cập tài khoản của Quý khách đã bị mất hay bị đánh cắp.

Điều gì xảy ra nếu tôi không báo việc mất mát, bị lấy cắp hay sử dụng sai?

Nếu có thể nhận thấy rằng Quý khách đã trì hoãn một cách không chính đáng việc thông báo với chúng tôi về việc mất mát, bị lấy cắp hay sử dụng sai thẻ, công cụ, PIN, mật khẩu, mã truy cập myAccess, thiết bị bảo mật hay các mật mã khác, hoặc thiết bị điện tử, Quý khách sẽ phải chịu trách nhiệm cho những giao dịch trái phép đã xảy ra trên tài khoản của Quý khách.

Bảo đảm an toàn cho thẻ, công cụ, PIN, mật khẩu, mã truy cập myAccess, thiết bị bảo mật hoặc các mật mã khác của Quý khách

Khi chúng tôi có cơ sở để tin rằng thẻ, PIN, mật khẩu, mật mã khác hoặc công cụ đang được sử dụng theo một cách có thể gây tổn thất cho Quý khách hoặc cho Ngân hàng, chúng tôi có thể hủy hoặc không cho phép sử dụng bất cứ phương thức truy cập nào vào tài khoản mà không cần thông báo.

Ngân hàng có thể hủy thẻ ATM nếu Quý khách không đến nhận thẻ sau 3 tháng.

Chúng tôi có thể hủy mã truy cập myAccess vĩnh viễn mà không cần thông báo cho Quý khách vì các lý do an ninh (ví dụ mật khẩu bị nhập sai) và Quý khách không liên hệ với Ngân hàng trong thời gian đó để đổi mật khẩu và để kích hoạt lại mã truy cập myAccess.

Nếu Ngân hàng hủy mã truy cập myAccess của Quý khách, Ngân hàng sẽ ngừng cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến cho Quý khách mà không cần thông báo. Nếu Quý khách vẫn muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến myAccess, Quý khách có thể đăng ký lại dịch vụ bằng cách liên hệ với Ngân hàng theo số **+84 8 3824 1525** hoặc tới Chi nhánh của chúng tôi.

Bảo vệ thẻ và công cụ của Quý khách (bao gồm các thiết bị bảo mật myAccess)

Luôn...	Không bao giờ...
Ký vào mặt sau của thẻ ngay sau khi nhận được thẻ.	Đề thẻ và các giấy ghi mã PIN ở bất cứ nơi nào gần nhau như trong vali, túi xách, hay ví.
Hủy thẻ khi đã đến ngày hết hạn hoặc khi không còn giá trị.	Đề thẻ và công cụ trong xe ô tô.

Luôn...	Không bao giờ...
<p>Gửi lại thẻ và thiết bị cho chúng tôi khi được yêu cầu.</p> <p>Mang theo thẻ và thiết bị bất cứ khi nào có thẻ và thường xuyên kiểm tra xem chúng vẫn đang được Quý khách cất giữ.</p> <p>Nhớ cầm lại thẻ, tiền mặt và giấy tờ giao dịch khi đã thực hiện xong một giao dịch.</p>	<p>Đề thẻ và các công cụ khác và giấy ghi mã PIN trong một ngăn của tủ, kể cả trong các ngăn khác nhau (như các ngăn kéo khác nhau của cùng một tủ áo).</p>

Bảo vệ PIN, mật khẩu và các mật mã khác của Quý khách

Luôn...	Không bao giờ...
<p>Ghi nhớ PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác càng sớm càng tốt hoặc ngay lập tức bất cứ PIN hay mật khẩu nào đã được ghi lại để những người khác không thể giải mã được nó.[^]</p> <p>Hủy hoặc xóa thông báo về PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác ngay sau khi nhận được. PIN, mật khẩu hoặc mật mã cụ thể không được là một từ hay số rõ ràng (như ngày sinh, tên đệm, tên thành viên gia đình hay số giấy phép lái xe) hoặc thông tin dễ bị đoán ra.</p> <p>Cần cẩn trọng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử ví dụ như luôn sẵn sàng để thực hiện giao dịch ngay khi Quý khách tiếp cận đến thiết bị điện tử và không bao giờ để người khác nhìn được PIN, mật khẩu hay mật mã khác mà Quý khách đang nhập vào. Kiểm tra vị trí của gương, máy quay an ninh hoặc bất cứ phương tiện dùng để quan sát PIN, mật khẩu hay mật mã khác và sau đó che các thông tin mật này đi để không ai có thể nhìn thấy.</p>	<p>Không nói hoặc để ai đó tìm ra PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác của Quý khách – kể cả gia đình và bạn bè.</p> <p>Không ghi lại PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác (kể cả đã ngưng hay không) lên thẻ, công cụ, máy tính, điện thoại cầm tay hoặc các thiết bị bàn.</p> <p>Không để giấy ghi PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác ở một nơi mà nếu kẻ trộm tìm thấy thẻ hoặc mật mã thì cũng sẽ tìm thấy giấy ghi PIN hay mật khẩu.</p>

[^] **Lưu ý:** Ngân hàng sẽ không cho rằng Quý khách đã đủ cố gắng để ngưng một PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác nếu nó được ghi theo thứ tự ngược lại; được ghi bằng mã dễ hiểu, như A=1, B=2; là một số “điện thoại” trong khi không có số điện thoại nào khác được ghi hoặc là một số gồm bốn chữ số có các số đầu là mã vùng điện thoại; là một “ngày” (như 9/6/63) trong khi không có ngày nào khác được ghi; là một loạt số hoặc từ với một trong số chúng được đánh dấu, khoanh tròn hoặc một cách nào đó được làm nổi bật để ám chỉ là PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác; là một từ hoặc số rõ ràng hoặc một thứ có thể tìm thấy trong ví hay túi.

Trách nhiệm giao dịch

Nói chung, Quý khách chịu trách nhiệm về bất cứ tổn thất nào phát sinh từ những hành động và sai sót từ người sử dụng.

Điều này bao gồm cả Quý khách và bất cứ người nào được Quý khách cho phép thực hiện các giao dịch trên tài khoản của Quý khách. Quý khách sẽ chịu trách nhiệm về:

- các giao dịch được thực hiện bởi Quý khách hoặc Quý khách đã biết và chấp thuận;

- các giao dịch được thực hiện bởi người sử dụng khác, trừ khi Quý khách đã báo cho chúng tôi hủy PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác của người sử dụng đó, và Quý khách đã thực hiện đầy đủ các bước cần thiết để trả lại thẻ hay công cụ khác cho chúng tôi; và
- các giao dịch trái phép nếu Quý khách hoặc người sử dụng nào khác chưa cố gắng đủ để ngưng trang hay ngăn cấm sự truy cập trái phép vào PIN, mật khẩu hay mật mã khác.

Các giao dịch trái phép

Một giao dịch trái phép là một giao dịch không được sự cho phép của người sử dụng, ví dụ một giao dịch được thực hiện bởi một người nào đó ngoài Quý khách hay người sử dụng khác mà không có sự cho phép của Quý khách.

Quý khách chịu trách nhiệm hoàn toàn về bất cứ giao dịch mua hàng dùng thẻ ATM tại điểm bán hàng (EFTPOS) khi Quý khách ký để cho phép giao dịch được thực hiện.

Trường hợp Quý khách không phải chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh từ các giao dịch trái phép:

Quý khách sẽ không phải chịu trách nhiệm về bất cứ tổn thất nào phát sinh từ giao dịch trái phép trong các trường hợp sau đây:

- có bằng chứng rõ ràng rằng người sử dụng không gây ra tổn thất bằng cách nào đó;
- tổn thất phát sinh sau khi Quý khách thông báo cho chúng tôi rằng thẻ hay công cụ khác được sử dụng để truy cập vào tài khoản đã bị lạm dụng, mất hoặc lấy cắp hoặc thông tin về PIN, mật khẩu hay mật mã khác được sử dụng để truy cập vào tài khoản đã không còn bí mật;
- tổn thất xảy ra do gian lận hoặc bất cẩn của bất cứ nhân viên nào của chúng tôi hay đại lý hay các nhân viên hay đại lý của bất kể ai (kể cả những người bán hàng) có liên quan đến mạng lưới chuyển tiền điện tử;
- tổn thất xảy ra do bất cứ một yếu tố nào của một phương thức truy cập đã bị giả mạo, có lỗi, hết hạn hoặc bị hủy;
- tổn thất do một giao dịch xảy ra trước khi Quý khách hay người sử dụng khác nhận công cụ hay mật mã cần để truy cập vào tài khoản;
- một giao dịch đã bị trừ tiền sai nhiều hơn một lần vào tài khoản của Quý khách; hoặc
- tổn thất do cách quản lý được cho phép một cách rõ ràng của Ngân hàng (áp dụng khi Quý khách đáp ứng đủ các Điều khoản và Điều kiện).

Trường hợp Quý khách sẽ phải chịu trách nhiệm do các giao dịch trái phép:

Trường hợp chúng tôi có thể chứng minh bằng sự cân bằng xác suất rằng Quý khách đã góp phần gây ra tổn thất, Quý khách sẽ phải chịu trách nhiệm về mọi tổn thất phát sinh từ các giao dịch trái phép (xem phần **Bảo vệ tài khoản của Quý khách khỏi truy cập trái phép** để biết thêm thông tin) trong các tình huống sau đây. Xem bảng dưới đây:

Tình huống	Quý khách sẽ chịu trách nhiệm về
<p>Các tổn thất xảy ra trước khi Quý khách thông báo cho chúng tôi rằng thẻ hoặc công cụ khác dùng để truy cập vào tài khoản đã bị lạm dụng, mất hoặc lấy cắp và rằng thông tin về PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác dùng để truy cập vào tài khoản đã không còn bí mật do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lỗi của bất cứ người sử dụng nào; • người sử dụng đã tự nguyện tiết lộ PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác của mình; 	<p>Các tổn thất xảy ra trước khi Quý khách thông báo cho chúng tôi rằng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • thẻ hay công cụ khác được sử dụng để truy cập vào tài khoản đã bị lạm dụng, mất hoặc lấy cắp; • thông tin về PIN, mật khẩu hay mật mã khác được sử dụng để truy cập vào tài khoản đã không còn bí mật, nhưng chỉ khi sự việc này là nguyên nhân chính gây ra tổn thất.

Tình huống	Quý khách sẽ chịu trách nhiệm về
<ul style="list-style-type: none"> • người sử dụng ghi hoặc bằng cách nào đó cho thấy một hay nhiều hơn một PIN, mật khẩu hoặc mật mã khác trên mặt ngoài của thẻ hay công cụ khác; • người sử dụng lưu giấy ghi một hoặc nhiều hơn một PIN, mật khẩu hay mật mã khác (mà không có nỗ lực thực hiện các biện pháp bảo vệ thích đáng) lên một đồ vật hay một vài đồ vật được giữ cùng với thẻ hoặc công cụ khác hoặc có thể đã bị mất hay lấy cắp cùng với thẻ hay công cụ khác; • người sử dụng giữ giấy ghi PIN, mật khẩu hay mật mã khác (mà không có nỗ lực thực hiện các biện pháp bảo vệ thích đáng) để có thể sử dụng được mà không cần thẻ hay công cụ khác, trên một đồ vật hoặc trên một vài đồ vật có thể đã bị mất hoặc lấy cắp cùng thời gian.; • người sử dụng chọn hoặc thay đổi bất cứ PIN, mật khẩu hay mật mã nào sang một mật mã khác là ngày sinh của họ hoặc một phần tên để nhận biết mặc dù chúng tôi đã hướng dẫn cụ thể người sử dụng không nên làm vậy và cũng như lưu ý họ về các hậu quả của việc làm như vậy; hoặc • người sử dụng bất cẩn trong việc bảo vệ sự an toàn cho tất cả PIN, mật khẩu hay mật mã khác của mình. 	
<p>Các tổn thất do Quý khách chậm thông báo cho chúng tôi mà không có lý do chính đáng sau khi Quý khách nhận biết việc lạm dụng, mất hay lấy cắp thẻ hay công cụ khác dùng để truy cập vào tài khoản hay thông tin về PIN, mật khẩu hay mật mã khác được sử dụng để truy cập vào tài khoản đã không còn bí mật.</p>	<p>Các tổn thất xảy ra từ lúc Quý khách bắt đầu nhận thức (hoặc trong trường hợp bị mất hay lấy cắp thẻ hoặc công cụ) đến khi Quý khách thông báo cho chúng tôi.</p>

Giới hạn về trách nhiệm của Quý khách đối với các tổn thất

Ngay cả khi các tổn thất xảy ra như trong các tình huống nêu trên, Quý khách sẽ không phải chịu trách nhiệm về phần tiền lớn hơn hạn mức giao dịch trong ngày do Ngân hàng áp dụng trong các phương tiện thanh toán điện tử các đã bị rút từ tài khoản của Quý khách vào bất cứ ngày nào;

Nếu PIN, mật khẩu hay mật mã khác đã được dùng để thực hiện các giao dịch trái phép và không một trường hợp nào ở xảy ra (có nghĩa là, nếu không thể chứng minh được bằng sự cân bằng xác suất liệu Quý khách có góp phần gây ra tổn thất hay không) Quý khách sẽ phải chịu trách nhiệm phần ít hơn của các trường hợp sau đây:

- (i) số dư của (các) tài khoản (kể cả các món sẽ được ghi có theo sắp đặt từ trước) đã bị chuyển khoản trong các giao dịch trái phép và là số dư mà chúng tôi đã đồng ý rằng Quý khách có thể được sử dụng bằng phương thức truy cập tài khoản; hoặc
- (ii) tổn thất đã xảy ra vào lúc Quý khách thông báo cho chúng tôi (trường hợp có liên quan) rằng thẻ hay công cụ khác đã bị lạm dụng, mất hay lấy cắp hoặc rằng thông tin về PIN, mật khẩu hoặc các mật mã khác không còn bí mật (không tính phần tiền lớn hơn các hạn mức giao dịch trong ngày đã mất vào bất cứ ngày nào)

Quy định về việc sửa đổi các Điều khoản và Điều kiện

Việc Ngân hàng có nghĩa vụ phải thông báo trước cho Quý khách, như được trình bày cụ thể dưới đây, sẽ không áp dụng trong trường hợp khẩn cấp để phục hồi hoặc duy trì sự an toàn cho các hệ thống ngân hàng điện tử của chúng tôi hoặc cho tài khoản của khách hàng.

Thay đổi	Số ngày thông báo tối thiểu	Phương thức thông báo
Bắt đầu áp dụng hoặc tăng phí hay lệ phí chỉ liên quan đến việc sử dụng hay cấp thêm hay thay thế các thẻ, PIN, mật khẩu hay mật mã và các thiết bị điện tử khác dùng để truy cập vào tài khoản của Quý khách (bao gồm cả ngân hàng trực tuyến myAccess).	07 ngày	Thông báo trên trang web của Ngân hàng và tại Chi nhánh Ngân hàng
Tăng trách nhiệm của Quý khách đối với các tổn thất liên quan đến các giao dịch bằng thẻ, PIN, mật khẩu hay mật mã khác hay các thiết bị điện tử dùng để truy cập vào tài khoản của Quý khách bao gồm cả ngân hàng trực tuyến myAccess (theo các giới hạn trách nhiệm đã đề cập trong các Điều khoản và Điều kiện này).	07 ngày	Thông báo trên trang web của Ngân hàng và tại Chi nhánh Ngân hàng
Áp dụng, dỡ bỏ hoặc điều chỉnh hạn mức giao dịch theo ngày đang áp dụng cho việc sử dụng ngân hàng trực tuyến myAccess, thẻ, PIN, mật khẩu, mật mã khác, tài khoản hay thiết bị điện tử	07 ngày	Thông báo trên trang web của Ngân hàng và tại Chi nhánh Ngân hàng
Bất cứ thay đổi nào khác.	Không muộn hơn ngày thay đổi	Thông báo trên trang web của Ngân hàng và tại Chi nhánh Ngân hàng

Khi có nhiều thay đổi và có những thay đổi quan trọng, chúng tôi sẽ phát hành một sổ thông tin Điều khoản và Điều kiện mới.

Sự gián đoạn

Nếu bất cứ phần nào của các Điều khoản và Điều kiện này bị vô hiệu hoặc không thể thực hiện được, do không phù hợp với các nguyên tắc bình thường hay vì bất kỳ lý do nào khác (ví dụ, nếu tòa án hay cơ quan nào đó tuyên bố như vậy) thì các phần còn lại của các Điều khoản và Điều kiện này sẽ vẫn tiếp tục áp dụng như thể phần bị vô hiệu hay không thể thực hiện đó chưa hề tồn tại.

Thông tin khách hàng và Bảo mật

Thu thập và xác minh thông tin khách hàng

“**Thông tin khách hàng**” là thông tin về một khách hàng bao gồm cả các thông tin cá nhân.

Luật pháp yêu cầu Ngân hàng phải nhận biết về các khách hàng của mình. Ngân hàng cũng có thể thu thập và xác minh thông tin về các cá nhân hành động nhân danh Quý khách. Việc thu thập và xác minh thông tin hỗ trợ cho việc bảo vệ chống lại tội phạm trộm cắp danh tính, rửa tiền và các hoạt động phi pháp khác.

Ngân hàng sử dụng các thông tin khách hàng để quản lý mối quan hệ của chúng tôi với các Quý khách, cung cấp cho các Quý khách các sản phẩm và dịch vụ mà Quý khách yêu cầu và thông báo cho Quý khách biết về các sản phẩm và dịch vụ của Tập đoàn Ngân hàng Commonwealth Bank (“Tập đoàn”), của các tổ chức liên doanh và liên kết bên ngoài mà chúng tôi là một đại lý. Nếu Quý khách đã cung cấp cho chúng tôi các thông tin liên lạc điện tử của Quý khách, chúng tôi có thể gửi thông tin tiếp thị cho Quý khách theo phương thức điện tử.

Việc thu thập và xác minh thông tin khách hàng có thể được thực hiện bằng nhiều cách khác nhau và Ngân hàng sẽ thông báo cho Quý khách về các phương thức được chấp nhận rộng rãi nhất. Ngân hàng có thể tiết lộ thông tin khách hàng khi tiến hành xác minh – ví dụ chúng tôi có thể tham khảo các hồ sơ công cộng để xác minh thông tin và chứng từ, hoặc chúng tôi có thể xác minh với nơi Quý khách đang làm việc rằng thông tin Quý khách đã cung cấp cho chúng tôi là chính xác.

Tùy thuộc vào Quý khách là cá nhân hay tổ chức, Ngân hàng sẽ thu thập thông tin khác nhau. Ví dụ, nếu Quý khách là cá nhân, hình thức thông tin chúng tôi có thể thu thập và xác minh bao gồm họ tên, ngày sinh và địa chỉ thường trú của Quý khách. Nếu Quý khách có từ 2 (hai) tên trở lên, Quý khách phải cung cấp thông tin đầy đủ về các tên khác này cho chúng tôi.

Trong trường hợp Quý khách là công ty, chúng tôi có thể thu thập và xác minh thông tin bao gồm thông tin chi tiết về việc thành lập và đăng ký của công ty cũng như các thông tin về các nhân sự và các cổ đông chính của công ty.

Nếu Quý khách là người được ủy thác quản lý tài sản, chúng tôi có thể hỏi Quý khách, cùng với nhiều thông tin khác, các thông tin về những người thụ hưởng của tài sản ủy thác và bằng chứng về sự ủy thác đó.

Nếu Quý khách là một đối tác trong một quan hệ liên doanh, chúng tôi có thể cần thông tin bao gồm bằng chứng về sự tồn tại của liên doanh, cũng như tên đầy đủ của liên doanh, tên của các đối tác và bất cứ tên tổ chức nào do liên doanh sở hữu.

Đối với các tổ chức khác, loại thông tin chúng tôi thu thập và xác minh sẽ phụ thuộc loại hình tổ chức của Quý khách.

Ngoài ra, trong suốt thời gian Quý khách là khách hàng của chúng tôi, chúng tôi cũng có thể yêu cầu các thông tin khác về Quý khách và về các giao dịch của Quý khách với Ngân hàng.

Quý khách vui lòng cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ cho Ngân hàng. Nếu không, Quý khách có thể vi phạm pháp luật và Ngân hàng có thể sẽ không được phép cung cấp cho Quý khách các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của Quý khách.

Bảo vệ thông tin khách hàng

Chúng tôi tuân thủ các quy định của luật pháp nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Chúng tôi cung cấp thông tin khách hàng cho các thành viên khác thuộc Tập đoàn (kể cả các thành viên ở nước ngoài), để Tập đoàn có thể có cái nhìn tổng thể về các khách hàng của mình và tạo điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng các giải pháp đồng bộ với toàn thể khách hàng. Việc này cũng cho phép các thành viên khác của Tập đoàn cung cấp các thông tin về các sản phẩm và dịch vụ của họ cho Quý khách.

Cung cấp thông tin khác

Theo các quy định của pháp luật nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các ngân hàng được phép cung cấp thông tin khách hàng trong các trường hợp sau:

- (a) nếu việc cung cấp thông tin là do luật pháp yêu cầu; hoặc
- (b) nếu việc cung cấp thông tin được Quý khách cho phép bằng văn bản hoặc có hàm ý cho phép.

Để chúng tôi có thể quản lý các mối quan hệ giữa Ngân hàng với khách hàng, thông tin khách hàng có thể được cung cấp cho:

- bên môi giới và đại lý giới thiệu Quý khách với chúng tôi;
- bất cứ người nào hành động nhân danh Quý khách, kể cả cố vấn tài chính, luật sư, người ký thác, kế toán, người thi hành, người quản lý, người được ủy thác, người giám hộ hay người được ủy quyền;
- người nhận tiền/người thụ hưởng của việc chuyển tiền qua ngân hàng trực tuyến myAccess để giúp họ nhận biết giao dịch;
- các định chế tài chính nơi yêu cầu chúng tôi cung cấp thông tin về Quý khách nếu Quý khách đăng ký sử dụng sản phẩm tín dụng của họ;
- công ty định giá và công ty bảo hiểm, nếu Quý khách vay tiền từ Ngân hàng để mua bất động sản (để Ngân hàng có thể có thông tin về định giá tài sản của Quý khách, và xác nhận rằng tài sản đó đã được bảo hiểm); và
- các tổ chức mà chúng tôi ủy thác thực hiện một số hoạt động nhất định.

Trong tất cả các trường hợp mà các nhà thầu, các đại lý và các bên nhận ủy thác cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng có thông tin của khách hàng, các quy định về bảo mật sẽ được áp dụng. Thông tin khách hàng chỉ có thể được sử dụng bởi các nhà thầu, các đại lý và các bên nhận ủy thác cung cấp dịch vụ cho Ngân hàng cho các mục đích của Ngân hàng.

Chúng tôi có thể bị yêu cầu cung cấp thông tin khách hàng theo quy định của pháp luật, ví dụ theo các lệnh tòa án hay các thông báo pháp quy cho việc thực hiện thuế hay các luật liên quan đến các chế tài, chống rửa tiền hoặc chống tội phạm khủng bố tài chính.

Ngân hàng có thể gửi các thông tin khách hàng ra nước ngoài nếu:

- việc đó là cần thiết để hoàn thành một giao dịch, hoặc
- Ngân hàng ủy thác bên thứ ba thực hiện một số hoạt động của mình ra nước ngoài

Ngân hàng cũng có thể được phép, khác với được yêu cầu, cung cấp thông tin trong các trường hợp khác. Để biết thêm thông tin, đề nghị Quý khách xem **Chính sách Bảo mật và An ninh** của chúng tôi.

Giải thích từ ngữ

Nếu chúng tôi dùng một ví dụ để giải thích nghĩa của một từ, nghĩa của từ đó không bị giới hạn theo một ví dụ hoặc các ví dụ tương tự. Trong tài liệu này từ ngữ chỉ số ít cũng giống như số nhiều và ngược lại.

Chỉ thị /Kế hoạch thanh toán định kỳ

Một yêu cầu thanh toán hay chuyển tiền vào một ngày trong tương lai do Quý khách chỉ định.

Chủ tài khoản

(Những) người đứng tên tài khoản.

Chúng tôi, của Chúng tôi, Chi nhánh, của Chi nhánh và Ngân hàng

Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh.

Chuyển tiền/Chuyển khoản

Lệnh chỉ thị thực hiện giao dịch chuyển tiền từ bất cứ tài khoản nào của Quý khách tại Ngân hàng Commonwealth Bank.

Công cụ

Được sử dụng với thiết bị điện tử bao gồm cả thiết bị bảo mật myAccess để truy cập vào tài khoản của Quý khách.

Đối tượng phạm pháp

Là đối tượng có một trong các yếu tố sau:

- a. là người hay tổ chức phạm pháp theo Hiến chương của Liên Hợp Quốc Đạo luật 1945 (Cth);
- b. vi phạm pháp luật của bất cứ nước nào liên quan đến rửa tiền và chống khủng bố;
- c. có tên trong danh sách những người phạm pháp do chính phủ hoặc một cơ quan pháp lý của bất cứ nước nào không cho phép giao dịch với; hoặc
- d. hành động thay mặt, hoặc vì lợi ích của một người bị liệt kê trong các mục a, b, c.

EFTPOS

Là từ viết tắt của cụm từ Electronic funds transfer point of sales. Là mạng lưới chấp nhận thanh toán bằng thẻ ATM tại các điểm bán hàng.

Giao dịch

Một giao dịch chuyển tiền từ hoặc đến một tài khoản và được thực hiện bằng cách truyền chỉ thị tới Ngân hàng thông qua thiết bị điện tử bằng việc sử dụng một phương thức truy cập.

Giao dịch điện tử

Là giao dịch được thực hiện thông qua các thiết bị điện tử để ghi có/nợ vào một tài khoản.

Mã bảo mật (myAccess response) và mã xác thực (Digipass Code)

Là một số ngẫu nhiên do thiết bị bảo mật myAccess tạo ra. Quý khách cần có mật mã để truy cập vào thiết bị bảo mật.

Mã truy cập ngân hàng trực tuyến myAccess

Là mã số xác thực cá nhân duy nhất do Ngân hàng cung cấp cho mỗi khách hàng để truy cập vào tài khoản mở tại Ngân hàng thông qua dịch vụ ngân hàng trực tuyến myAccess. Ngoài Quý khách và Ngân hàng, không ai khác được biết mã truy cập này.

Mạng lưới thông tin

Mạng lưới thông tin mà thông qua đó Ngân hàng có thể cung cấp dịch vụ cho Quý khách.

Máy tính bảng

Máy tính bảng cá nhân được dùng để xem và thực hiện các giao dịch ngân hàng.

Mật mã

Là thông tin (ví dụ như PIN, mật khẩu, câu trả lời cho các câu hỏi nhận dạng cá nhân của Quý khách) mà:

- người sử dụng biết và chỉ người sử dụng biết, hoặc chỉ người sử dụng và Ngân hàng biết; và
- Ngân hàng yêu cầu người sử dụng giữ bí mật; và
- người sử dụng phải cung cấp (theo bất cứ hình thức nào được chúng tôi phê duyệt) cho hoặc thông qua một công cụ hay thiết bị điện tử để truy cập vào tài khoản.

myAccess

Là dịch vụ ngân hàng trực tuyến myAccess của Ngân hàng Commonwealth Bank of Australia – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày làm việc

Là ngày mà không phải là:

- thứ Bảy hay Chủ Nhật; hoặc
- ngày lễ, dịp nghỉ đặc biệt hoặc ngày lễ ngân hàng ở một địa điểm nơi mà các hành động/giao dịch liên quan sẽ được thực hiện hoặc có thể được thực hiện.

Ngân hàng điện tử

Một loạt các dịch vụ ngân hàng sử dụng các thiết bị điện tử, bao gồm ngân hàng trực tuyến myAccess, máy ATM, thẻ ATM, điểm chấp nhận thanh toán bằng thẻ ATM, EFTPOS, mạng Maestro và Cirrus.

Người sử dụng

Bao gồm Quý khách và bất cứ người nào được Quý khách cho phép thực hiện các giao dịch điện tử trên tài khoản của Quý khách.

Phương thức truy cập

Là hình thức mà Ngân hàng cung cấp cho người sử dụng để họ có thể gửi cho chúng tôi các chỉ thị thanh toán để chúng tôi ghi nợ hoặc ghi có vào một tài khoản. Phương thức truy cập bao gồm việc sử dụng các bộ phận của các thiết bị, các nhận dạng và mật mã hoặc cả hai và không bao gồm phương thức mà việc đối chiếu một chữ ký tay với một chữ ký mẫu trên giấy là phương tiện chính để xác thực quyền đưa ra lệnh thực hiện của một người sử dụng.

PIN

Mã số xác thực cá nhân.

Quý khách và của Quý khách

Chủ tài khoản.

Sao kê tài khoản

Hàng tháng chúng tôi lập sao kê tài khoản của Quý khách hoặc lẽ ra đã phải lập sao kê nếu trên tài khoản của Quý khách đã phát sinh giao dịch (ngoại trừ các giao dịch là khoản nợ/phí của Quý khách với Ngân hàng) kể từ ngày chúng tôi lập sao kê tài khoản trước đó.

Tài khoản

Tài khoản của cá nhân hay tổ chức được mở tại Ngân hàng, và thuộc về chủ tài khoản có thể xác định được, là khách hàng của Ngân hàng và được Ngân hàng cho phép thực hiện một giao dịch ngân hàng điện tử từ và tới tài khoản đó.

Tài khoản không hoạt động

Khi không có giao dịch nào do khách hàng thực hiện trong vòng sáu tháng dương lịch liên tiếp.

Thiết bị bảo mật myAccess

Thiết bị bảo mật myAccess được sử dụng để tạo ra mã bảo mật và mã xác thực cho việc truy cập và giao dịch tại ngân hàng trực tuyến myAccess. Thiết bị này là ứng dụng của phương pháp bảo mật bằng Yếu Tố Xác Thực Kép.

Thiết bị điện tử

Bao gồm thiết bị đầu cuối điện tử, máy tính, máy tính bảng, ti-vi và điện thoại di động.

Ủy quyền

Quy trình một số bên bán hàng thực hiện để xác nhận số dư có đủ trong tài khoản trước khi thực hiện một giao dịch.

Yếu tố xác thực kép

Quý khách dùng mã bảo mật / mã xác thực (do thiết bị bảo mật myAccess tạo ra) cùng với mã truy cập hiện tại của Quý khách để xác thực Quý khách là một người sử dụng.

Thông tin trợ giúp

Tôi muốn...	Liên lạc...
Được trợ giúp để tìm hiểu một số nội dung trong cuốn Điều khoản và Điều kiện này.	Gọi +84 8 3824 1525 từ 8h30 sáng tới 4h chiều các ngày làm việc trong tuần hoặc đến Chi nhánh của chúng tôi tại tầng trệt, Tòa nhà Hán Nam, 65 Nguyễn Du, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Kích hoạt thẻ ATM.	
Yêu cầu một bản sao chính sách bảo mật của Ngân hàng.	Gọi +84 8 3824 1525 từ 8h30 sáng tới 4h chiều các ngày làm việc trong tuần hoặc đến Chi nhánh của chúng tôi tại tầng

Tôi muốn...	Liên lạc...
Thông báo thay đổi các thông tin cá nhân.	trệt, Tòa nhà Hán Nam, 65 Nguyễn Du, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Xem số dư tài khoản của tôi.	Truy cập vào tài khoản Ngân hàng trực tuyến myAccess hoặc gọi +84 8 3824 1525 từ 8h30 sáng tới 4h chiều các ngày làm việc trong tuần hoặc đến Chi nhánh Ngân hàng tại tầng trệt, Tòa nhà Hán Nam, 65 Nguyễn Du, Quận 1, TP Hồ Chí Minh, Việt Nam.
Biết thông tin về biểu phí hiện hành của Ngân hàng.	Gọi +84 8 3824 1525 từ 8h30 sáng tới 4h chiều các ngày làm việc trong tuần hoặc đến Chi nhánh của Ngân hàng, hoặc vào trang mạng của chúng tôi www.commbank.com.vn
Lấy các thông tin về lãi suất hiện hành và lãi suất đặc biệt.	
Khiếu nại tới Phòng Quan hệ Khách hàng, hoặc liên lạc để truy cập thông tin cá nhân.	Viết thư gửi tới: Ngân hàng Commonwealth Bank – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh, tầng trệt, Tòa nhà Hán Nam, 65 Nguyễn Du, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam. Quý khách cũng có thể gửi e-mail khiếu nại tới Ngân hàng qua địa chỉ customerservice@commbank.com.vn
Thông báo giao dịch đáng ngờ trên tài khoản của tôi	Gọi +84 8 3824 2044 (24h/ngày, 7ngày/tuần)
Báo mất hay bị đánh cắp thẻ ATM, thiết bị bảo mật hay công cụ khác	
Yêu cầu tạm khóa tài khoản khi những thông tin bảo mật có dấu hiệu bị truy cập trái phép	
Giờ giao dịch	Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8h30 sáng đến 4h