

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG NGÂN HÀNG SỐ TIMO

### Điều 1: Giải thích từ ngữ

- Ngân hàng/ Ngân hàng Bản Việt/ BVBank:** là Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Bản Việt.
- Khách hàng/ KH:** Là Khách hàng cá nhân sử dụng Ngân hàng số Timo.
- Ngân hàng số Timo/ NHS (Timo by BVBank):** Là dịch vụ ngân hàng điện tử, cho phép KH đăng ký và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trực tuyến thông qua kết nối Internet, bao gồm Ứng dụng Timo và/hoặc trình duyệt web (<https://my.timo.vn/>).
- Ứng dụng Timo/ Ứng dụng:** Là ứng dụng Ngân hàng số Timo, được cung cấp trên thiết bị di động có kết nối internet.
- Mã đăng nhập/ Tên đăng nhập:** là chuỗi ký tự số dùng để xác định KH khi truy cập vào Ứng dụng Timo.
- Mật khẩu:** là các ký tự nhận dạng do KH chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật để sử dụng cùng với Tên đăng nhập để truy cập vào Ứng dụng Timo. KH có thể sử dụng phương thức mật khẩu khác thay thế cho mật khẩu ký tự như các phương thức đăng nhập bằng sinh trắc học.
- Mã xác nhận (OTP - One Time Password):** là mật khẩu dùng một lần, mật khẩu này được cấp cho KH xác nhận giao dịch khi thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán và các giao dịch khác theo quy định của Ngân hàng.
- iOTP:** Là mật khẩu dùng một lần, mật khẩu này được Ngân hàng cấp cho KH và được tích hợp trên Ứng dụng Timo.
- Thẻ:** Là các loại Thẻ thanh toán (ATM)/ Thẻ tín dụng được Ngân hàng phát hành cho KH. Thẻ có thể tồn tại dưới hình thức vật lý hoặc phi vật lý.
- Văn bản đăng ký sử dụng NHS:** Là các yêu cầu bằng văn bản hoặc trên các chứng từ điện tử thể hiện ý chí của Khách hàng về việc đăng ký với Ngân hàng để sử dụng Ngân hàng số Timo theo mẫu biểu của Ngân hàng ban hành trong từng thời kỳ.
- Chứng từ điện tử:** Là các dữ liệu, thông điệp điện tử, log, tin nhắn, ghi âm,... được tạo lập và lưu tại hệ thống của Ngân hàng thể hiện giao dịch của khách hàng đăng ký Ngân hàng số Timo, thay đổi thông tin, thay đổi dịch vụ, các giao dịch NHĐT và đã được KH xác thực đăng ký, thực hiện giao dịch thành công theo quy định của Ngân hàng. Chứng từ điện tử bao gồm nhưng không giới hạn các hợp đồng, thỏa thuận, các điều khoản và điều kiện, đề nghị, thông báo, xác nhận, chỉ dẫn, thông tin, lệnh thanh toán, chỉ thị trực tuyến và các thông điệp dữ liệu khác liên quan tới việc giao kết hay thực hiện các giao dịch giữa Ngân hàng và KH.
- Điều khoản và điều kiện đăng ký và sử dụng Ngân hàng số Timo/ Điều khoản và Điều kiện:** Là các điều khoản ổn định do Ngân hàng công bố từng thời kỳ để áp dụng chung cho khách hàng đăng ký và sử dụng Ngân hàng số Timo. Điều khoản và Điều kiện này được thông báo công khai theo quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng ký Giấy Đăng ký Thành viên kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán, Khách hàng được coi như chấp nhận đăng ký và sử dụng Ngân hàng số Timo.

### Điều 2: Dịch vụ cung cấp

- Ngân hàng cung cấp cho KH dịch vụ Ngân hàng số Timo và được Ngân hàng xác nhận trên Giấy đăng ký thành viên kiêm Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Theo đó, Ngân hàng và KH chấp nhận ràng buộc các quyền và nghĩa vụ bởi các quy định tại Giấy đề nghị mở tài khoản và bản Điều



khoản và điều kiện này.

2. Trong từng thời kỳ, KH có thể sử dụng những dịch vụ ngoài nội dung trên Giấy đề nghị mở tài khoản dựa trên việc đăng ký, sử dụng những tiện ích được Ngân hàng cung cấp trên Ngân hàng số Timo.

### **Điều 3: Tên đăng nhập, Mật khẩu và bảo mật**

1. Để sử dụng Ngân hàng số Timo, KH đăng nhập vào Ứng dụng Timo bằng Mật khẩu mà KH đã tự tạo và Tên đăng nhập bằng số điện thoại mà KH đã đăng ký trong quá trình thực hiện định danh trực tuyến. Trong quá trình sử dụng Ứng dụng Timo, KH phải định kỳ thay đổi Mật khẩu theo quy định của Ngân hàng và/hoặc chủ động thay đổi thông qua Ứng dụng Timo để đảm bảo an toàn và bảo mật.
2. Trong mọi trường hợp, Mật khẩu của KH bị nhập sai 05 (năm) lần liên tiếp hoặc vượt quá số lần quy định của Ngân hàng, Ngân hàng có quyền khóa Tên đăng nhập. Để tiếp tục sử dụng Ngân hàng số Timo, KH phải liên hệ tổng đài CSKH Timo (Timo Care) hoặc tự thực hiện đặt lại Mật khẩu hoặc đến các điểm hỗ trợ KH sử dụng Ngân hàng số Timo để xác thực thông tin KH và thực hiện thủ tục cấp đổi theo quy định của Ngân hàng.
3. KH có trách nhiệm bảo mật Tên Đăng Nhập, Mật khẩu và các yếu tố định danh khác đã đăng ký và/hoặc do Ngân hàng cấp. Ngân hàng khuyến cáo một trong những biện pháp để bảo mật có thể là: không đưa các thông tin, điện thoại di động cho người khác; ghi nhớ thông tin; không đặt Mật khẩu đơn giản, trùng với các thông tin dễ đoán; không cho phép trình duyệt lưu tên, Mật khẩu truy cập; không để người khác sử dụng trình duyệt trên các thiết bị giao dịch khi chưa đăng xuất khỏi màn hình Ứng dụng; không sử dụng Ứng dụng thông qua các thiết bị giao dịch, mạng viễn thông miễn phí, công cộng và/hoặc không đảm bảo an ninh.
4. KH phải thông báo ngay cho Ngân hàng để kịp thời xử lý khi Tên đăng nhập, Mật khẩu bị mất, bị đánh cắp, bị lộ, hoặc nghi lộ bằng cách liên hệ với Timo Care hoặc liên hệ trực tiếp đến các địa điểm hỗ trợ KH (Timo Hangout) để xử lý. KH phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra trước khi thông báo bằng văn bản cho Ngân hàng.

### **Điều 4: Truy cập và sử dụng Ứng dụng Timo**

1. KH tự trang bị đầy đủ thiết bị giao dịch để có thể kết nối, truy cập và sử dụng Ứng Dụng Timo.
2. Thời gian truy cập và sử dụng Ứng dụng Timo là 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần. Tuy nhiên, Ngân hàng không cam kết hoặc bảo đảm việc truy cập, sử dụng Ứng dụng Timo cũng như việc Ngân hàng xử lý các giao dịch của KH sẽ không bị gián đoạn hoặc không thực hiện được bởi việc ngưng hệ thống mà Ngân hàng thông báo hoặc công bố trong từng thời kỳ; hoặc Ứng dụng Timo bị tác động bởi việc ngưng hoạt động, sai sót hoặc trì hoãn bởi các yếu tố khó khăn, trục trặc, xâm phạm bất hợp pháp về kỹ thuật để hoạt động, vận hành phần mềm, thiết bị của Ngân hàng và/hoặc sự ngưng trệ, trì hoãn, chấm dứt cung ứng dịch vụ của Bên thứ ba và/hoặc bất kỳ sự kiện bất khả kháng nào, sự kiện ngoài tầm kiểm soát và/hoặc khả năng thực hiện của Ngân hàng. Theo đó, KH hiểu và chấp nhận Ngân hàng sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại mà KH gặp phải.
3. KH sử dụng Tên đăng nhập và/hoặc Mật khẩu để đăng nhập, thực hiện giao dịch trên Ứng dụng Timo. Việc tiến hành giao dịch của KH được thực hiện theo các chỉ dẫn, trình tự, quy định giao dịch trên Ứng dụng Timo. KH có trách nhiệm cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật tất cả thông tin mà Ngân hàng yêu cầu.
4. KH hiểu rằng việc sử dụng Ứng dụng Timo là phương thức giao dịch trực tuyến, do vậy Ngân hàng chỉ có trách nhiệm kiểm tra các thông tin về Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã xác nhận và các phương pháp xác thực khác đã đăng ký và/hoặc do Ngân hàng cấp để xử lý giao dịch. Ngân hàng không thể và không



bắt buộc xác định các thông tin đó phải được khởi tạo và/hoặc chấp nhận từ chính KH, theo đó KH chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập và sử dụng Ứng dụng Timo bằng chính Tên đăng nhập, Mật khẩu của KH và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực khác do Ngân hàng cung cấp cho KH để thực hiện các giao dịch thì các giao dịch này được xem là do chính KH tạo ra và KH phải chịu trách nhiệm và rủi ro liên quan. Trường hợp KH cho rằng có sự nhầm lẫn hoặc sai sót trong việc Ngân hàng xử lý chỉ dẫn thanh toán của KH, KH có thể liên lạc trực tiếp với Ngân hàng để phối hợp giải quyết. Những vấn đề phát sinh có thể là:

- a) Sự chậm trễ hoặc sai sót trong việc xử lý chỉ dẫn thanh toán của KH; hoặc
- b) Có phát sinh giao dịch thanh toán mà không do KH thực hiện; hoặc
- c) Có sự gian lận trong việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo.

### **Điều 5: Xử lý giao dịch**

1. KH hiểu và chấp nhận rằng, tùy vào loại giao dịch của KH trên Ngân hàng số Timo, việc xử lý các giao dịch này có thể được thực hiện bởi Ngân hàng hoặc Ngân hàng với Bên thứ ba, theo đó thời gian xử lý các giao dịch sẽ tuân thủ theo quy định của Ngân hàng và Bên thứ ba tham gia xử lý giao dịch đó.
2. Ngân hàng có quyền từ chối xử lý các giao dịch của KH nếu Ngân hàng phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của KH có nội dung không hợp pháp, không hợp lệ, không đủ thông tin để xử lý.
3. KH không được hủy bỏ, thay đổi bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện thành công qua Ngân hàng số Timo, trừ trường hợp được Ngân hàng chấp thuận.
4. Bằng văn bản này, KH đồng ý cho Ngân hàng được tự động trích nợ tài khoản đã đăng ký để thanh toán những dịch vụ mà KH sử dụng.
5. Các dữ liệu, thông tin trên hệ thống Ngân hàng số Timo là bằng chứng có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm giữa Ngân hàng và KH cho dù được ghi nhận dưới bất kỳ hình thức nào.
6. Ngân hàng có quyền từ chối xử lý giao dịch của khách hàng nếu Ngân hàng phát hiện hoặc nghi ngờ khách hàng có hành vi giao dịch không phù hợp. Cho mục đích rõ nghĩa, “hành vi giao dịch không phù hợp” là giao dịch của khách hàng thuộc một trong các trường hợp sau, bao gồm nhưng không giới hạn, vi phạm chính sách/ điều khoản và điều kiện của Ngân hàng, số lượng giao dịch tăng bất thường, hành vi lạm dụng Ngân hàng số Timo, hoặc đe dọa đối với nhân viên/ khách hàng khác, hành vi gian lận hoặc bất kỳ hành động nào gây gián đoạn hoặc làm tổn hại tính toàn vẹn của hoạt động của Ngân hàng.
7. Quyết định về hành vi giao dịch không phù hợp sẽ được đánh giá và quyết định bởi Ngân hàng dựa trên mức độ nghiêm trọng và tần suất hành động của khách hàng. Trong trường hợp này, Ngân hàng có thể thực hiện các biện pháp thích hợp, bao gồm tạm ngừng hoặc chấm dứt hoặc hạn chế việc sử dụng Ngân hàng số Timo của khách hàng, và/hoặc thực hiện các biện pháp pháp lý cần thiết khác trong phạm vi pháp luật cho phép.

### **Điều 6: Thay đổi, ngừng, chấm dứt dịch vụ Ngân hàng số Timo**

1. KH được chấm dứt sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo bằng việc gửi yêu cầu bằng văn bản và Ngân hàng đã xử lý thành công về việc yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo theo mẫu của Ngân hàng tại các điểm giao dịch của Ngân hàng.
2. Ngân hàng được quyền thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ trên Ngân hàng số Timo vào bất kỳ thời điểm nào sau khi thông báo trước cho KH việc về việc thay đổi, ngừng hoặc chấm dứt Ngân hàng số Timo.
3. Sau khi chấm dứt sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo, KH không được tiếp tục sử dụng mã đăng nhập, mật khẩu và các thông tin khác do Ngân hàng cung cấp.



## **Điều 7: Cam kết của KH**

1. KH xác nhận đã đọc và hiểu rõ nội dung của Bản điều khoản điều kiện này. KH đã được Ngân hàng tư vấn, hướng dẫn, giải thích đầy đủ điều kiện, cách thức sử dụng, các rủi ro và chấp nhận các rủi ro phát sinh liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo.
2. KH đồng ý nhận tin nhắn do Ngân hàng gửi tới để thông báo bằng hình thức tin nhắn SMS và/hoặc tin nhắn trong Ứng dụng và/hoặc thư điện tử: biến động số dư tài khoản; OTP; sản phẩm, dịch vụ mới, khuyến mại; thông tin phục vụ giao dịch Ngân hàng số Timo và các thông tin khác phục vụ hoạt động của Ngân hàng.
3. KH đồng ý rằng:
  - a) Trừ khi thay đổi của KH đã được Ngân hàng xử lý, Ngân hàng sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ Ngân hàng số Timo qua địa chỉ email và/hoặc số điện thoại di động mà KH đã đăng ký.
  - b) Tin nhắn được coi là đã gửi cho KH nếu Bên thứ ba cung cấp dịch vụ mạng di động đã gửi tin nhắn đi.
  - c) Ngân hàng không đảm bảo tính bảo mật của thông tin hoặc tin nhắn và không phải chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn bị truy cập hoặc sử dụng bởi người không có thẩm quyền.
  - d) Trường hợp thanh toán qua Ngân hàng số Timo, số tiền yêu cầu thanh toán không được vượt quá hạn mức được phép sử dụng các dịch vụ trên Ngân hàng số Timo và số dư tài khoản tiền gửi thanh toán vào thời điểm giao dịch, trừ trường hợp KH được Ngân hàng chấp thuận.
  - e) Áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn khi kết nối, truy cập, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép Ngân hàng số Timo.
  - f) Để phục vụ cho việc thực hiện các yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc hoạt động của Ngân hàng, KH đồng ý Ngân hàng được sử dụng, cung cấp, công bố các thông tin của và/hoặc liên quan đến KH.
  - g) Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng Ngân hàng số Timo, KH vẫn phải chịu trách nhiệm đối với các giao dịch trong thời gian sử dụng Ngân hàng số Timo.

## **Điều 8: Phí dịch vụ Ngân hàng số Timo**

1. KH đồng ý tất cả các loại phí liên quan đến Ngân hàng số Timo được Ngân hàng thông báo, công bố từng thời kỳ.
2. Ngân hàng được tự động trích nợ phí bất kỳ tài khoản nào mở tại Ngân hàng để thanh toán tiền phí này.
3. Các loại phí liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số Timo có thể được thu trước, sau hay ngay khi phát sinh giao dịch tùy vào loại dịch vụ. KH có thể không được hoàn trả lại số tiền phí đã thu tùy theo từng loại dịch vụ và quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

## **Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng Bản Việt**

1. Được quyền cung cấp thông tin liên quan đến các dịch vụ Ngân hàng số Timo của KH và thông tin của KH cho các cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật, quy định của Ngân hàng Bản Việt.
2. Được quyền tạm khoá, ngừng cung cấp các dịch vụ Ngân hàng số Timo theo quy định của Ngân hàng hoặc theo quy định của pháp luật, quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
3. Các quyền khác theo quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này và các quy định pháp luật liên quan.

## **Điều 10: Quyền và nghĩa vụ Khách hàng**



1. Được sử dụng các dịch vụ Ngân hàng số Timo theo đúng quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này, quy định của Ngân hàng và pháp luật.
2. KH phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật và của Ngân hàng về việc sử dụng dịch vụ tài khoản, đảm bảo an toàn, bảo mật, đảm bảo tương thích đối với các thiết bị điện tử, phần mềm,... trong quá trình sử dụng dịch vụ và chịu trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin, tài liệu một cách đầy đủ, chính xác cho Ngân hàng.
3. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo theo biểu phí được Ngân hàng quy định trong từng thời kỳ.
4. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Bản Điều khoản và Điều kiện này và các quy định pháp luật liên quan.

### **Điều 11: Bản quyền**

1. Ngân hàng là chủ sở hữu hợp pháp phần mềm cung Ứng dụng Timo. Ngân hàng cung cấp Ngân hàng số Timo cho KH và KH chỉ là người sử dụng dịch vụ.
2. Các thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do Ngân hàng cung cấp là tài sản thuộc sở hữu của của Ngân hàng. Bất kỳ sự sao chép, thay đổi, sửa chữa phải được sự chấp thuận của Ngân hàng.

### **Điều 12: Thay đổi nội dung các điều khoản và điều kiện**

1. Ngân hàng có quyền thay đổi nội dung Bản điều khoản điều kiện này bằng cách gửi thông báo thay đổi cho KH. KH cam kết chấp nhận hoàn toàn các thay đổi này khi được xem là đã nhận thông báo từ Ngân hàng.
2. KH được xem là đã nhận thông báo nếu:
  - a) Các thông báo này đã được đăng tại website Ngân hàng số Timo; hoặc
  - b) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ thư điện tử (e-mail) mà KH đăng ký với Ngân hàng; hoặc
  - c) Được công bố, thông báo tại các điểm giao dịch của Ngân hàng; hoặc
  - d) Các thông báo này đã được gửi tới địa chỉ KH đã đăng ký với Ngân hàng ngay sau khi có xác nhận của bưu điện về việc Ngân hàng đã hoàn thành thủ tục gửi; hoặc
  - e) Được gửi tới số điện thoại KH đăng ký sử dụng dịch vụ.

### **Điều 13: Điều khoản chung**

1. Ngân hàng và KH cam kết thực hiện các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo này và các bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).
2. Trường hợp phát sinh tranh chấp, các bên có thể thương lượng để giải quyết. Trong trường hợp không thể thương lượng được thì trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
3. Các điều khoản và điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày KH đăng ký sử dụng dịch vụ cho đến khi KH chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc các trường hợp khác quy định trong Bản điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ này.

**Điều 14:** Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực áp dụng cho việc mở, sử dụng tài khoản và sử dụng các Dịch vụ tài khoản của khách hàng tại Ngân hàng. **Giấy đề nghị mở tài khoản** là một phần không thể tách rời của bản Điều khoản và điều kiện này.



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

### Mục lục

A. QUY ĐỊNH CHUNG .....	7
1. Giải thích từ ngữ:.....	7
2. Đối tượng áp dụng.....	8
3. Phạm vi áp dụng .....	8
B. THÔNG BÁO XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN .....	9
4. Mục đích xử lý dữ liệu .....	9
5. Loại dữ liệu cá nhân được thu thập và xử lý .....	10
6. Các bên khác có liên quan .....	12
7. Cách thức xử lý dữ liệu .....	14
8. Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra .....	14
9. Thời hạn xử lý dữ liệu .....	14
C. BẢO VỆ DỮ LIỆU & QUYỀN RIÊNG TƯ .....	14
10. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng .....	14
11. Chia sẻ thông tin, dữ liệu cá nhân của Bạn .....	16
12. Chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài .....	16
13. Lưu trữ, xóa, hủy dữ liệu cá nhân.....	17
14. Xử lý dữ liệu cá nhân trong trường hợp không cần sự đồng ý của chủ thể dữ liệu .....	18
15. Cách Chúng tôi bảo vệ dữ liệu của Bạn .....	18
16. Tiếp thị trực tiếp .....	19
17. Cookies.....	19
18. Sửa đổi, bổ sung, thay thế Các Điều Khoản Điều Kiện .....	19
19. Luật điều chỉnh.....	20
20. Ngôn ngữ.....	20
21. Liên hệ.....	20

Ngày cập nhật: 15/07/2023

Timo by BVBank xây dựng và công bố Điều khoản Điều kiện bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân (“**Các Điều Khoản Điều Kiện**”) để quy định việc Timo by BVBank thu thập, sử dụng và bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng. Các Điều Khoản Điều Kiện này được cập nhật và có hiệu lực từ ngày **15/07/2023** và được cập nhật theo từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật.

Timo by BVBank cam kết luôn nỗ lực để bảo vệ tính bảo mật, sự riêng tư và sử dụng thông tin, dữ liệu cá nhân được thu thập một cách thích hợp.

Vui lòng đọc kỹ toàn bộ nội dung Các Điều Khoản Điều Kiện này, và chỉ xác nhận “**Đồng ý**” khi Bạn đã biết rõ và đồng ý toàn bộ với nội dung được thông báo tại đây.

Timo by BVBank khuyến khích Bạn thường xuyên kiểm tra website Timo ([www.timo.vn](http://www.timo.vn)) để cập nhật bất kỳ thay đổi nào mà Timo by BVBank có thể thực hiện theo các điều khoản của Các Điều Khoản Điều Kiện. Nếu Bạn có câu hỏi liên quan tới Các Điều Khoản Điều Kiện này, vui lòng liên hệ với Chúng tôi qua email [privacy@timo.vn](mailto:privacy@timo.vn), hotline 1800 6788.

## **A. QUY ĐỊNH CHUNG**

### **1. Giải thích từ ngữ:**

1.1 “**Dữ liệu cá nhân**”: là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể và được quy định cụ thể tại Mục 1.2, 1.3 của Các Điều Khoản Điều Kiện này.

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

- i. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
- ii. Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
- iii. Giới tính;
- iv. Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
- v. Quốc tịch;
- vi. Hình ảnh của cá nhân;
- vii. Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
- viii. Tình trạng hôn nhân;
- ix. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
- x. Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;
- xi. Các thông tin khác gắn liền với hoặc giúp xác định một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc quy định Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.

1.3 “**Dữ liệu cá nhân nhạy cảm**” là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, gồm:

- i. Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;
- ii. Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;
- iii. Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
- iv. Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;
- v. Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;
- vi. Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
- vii. Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
- viii. Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;
- ix. Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
- x. Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.

1.4 **“Các Điều khoản Điều kiện về xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân”** (sau đây gọi tắt là **“Các Điều Khoản Điều Kiện”**) này là một phần không thể tách rời và cần được đọc, hiểu thống nhất với các hợp đồng, thỏa thuận, điều khoản, điều kiện và các văn kiện khác được xác lập giữa Chủ thể dữ liệu cá nhân và Timo by BVBank.

1.5 **“Khách hàng”, “Bạn”, “của Bạn”** là các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thiết lập quan hệ, tạo tài khoản, đăng ký tìm hiểu, sử dụng Dịch vụ ngân hàng số được cung cấp qua ứng dụng Timo, website Timo. Trong phạm vi Các Điều Khoản Điều Kiện này, Khách hàng là **“Chủ thể dữ liệu”**.

1.6 **“Ngân hàng số Timo”/ “NHS” (“Timo by BVBank”)**: Là dịch vụ ngân hàng điện tử, cho phép KH đăng ký và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trực tuyến thông qua kết nối Internet, bao gồm Ứng dụng Timo và/hoặc trình duyệt web (<https://my.timo.vn/>)..

## **2. Đối tượng áp dụng**

Các Điều Khoản Điều Kiện này được áp dụng cho tất cả Khách hàng và dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

Chúng tôi hành động với tư cách, tùy theo từng ngữ cảnh yêu cầu, có thể là Bên kiểm soát dữ liệu cá nhân, Bên xử lý dữ liệu cá nhân, Bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, và/hoặc Bên thứ ba đối với dữ liệu cá nhân mà Chúng tôi thu thập được từ Khách hàng hoặc thu thập được trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ Ngân hàng số Timo.

## **3. Phạm vi áp dụng**

3.1. Việc thu thập, xử lý, sử dụng, lưu trữ, và bảo vệ dữ liệu cá nhân, và các thông tin khác liên quan đến Bạn, được Chúng tôi thực hiện trong quá trình Bạn truy cập và khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo) bất kể Bạn sử dụng phương thức nào để truy cập hoặc sử dụng.



- 3.2. Các loại dữ liệu, thông tin và cách thức mà Chúng tôi thu thập được nêu chi tiết tại Mục 5 của Các Điều Khoản Điều Kiện này, và được phân loại thành Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm trên cơ sở định nghĩa tại Mục 1.2 và Mục 1.3 nói trên.

## **B. THÔNG BÁO XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

Thông báo này giải thích các loại thông tin Chúng tôi thu thập, cách Chúng tôi sử dụng và các quyền của Bạn khi muốn thay đổi cách Chúng tôi sử dụng dữ liệu cá nhân của Bạn.

### **4. Mục đích xử lý dữ liệu**

Chúng tôi sẽ chỉ thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân khi Chúng tôi có sự chấp thuận và được đồng ý một cách tự nguyện bởi Khách hàng để từ đó Chúng tôi có thể cung cấp thông tin và/hoặc dịch vụ Ngân hàng số Timo cho Khách hàng. Nhìn chung, mục đích thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Chúng tôi ("**Mục đích**") bao gồm để phục vụ một hoặc nhiều mục đích sau:

#### **4.1 Đánh giá và cung cấp các dịch vụ Ngân hàng số Timo cho Khách hàng:**

- i. 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 Khách hàng theo yêu cầu;
- ii. Đánh giá, xác định, thẩm định và phê duyệt việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo các văn bản đăng ký, đề nghị của Khách hàng và/hoặc người liên quan của Khách hàng;
- iii. Thẩm định, xây dựng và đánh giá mức độ tin cậy trong sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Khách hàng;
- iv. Cân nhắc việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào;

#### **4.2 Thực hiện các nghĩa vụ trong hợp đồng, thỏa thuận, điều khoản, điều kiện và các văn kiện khác giữa BVBank và Khách hàng và chăm sóc khách hàng**

- v. Thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng, thỏa thuận và cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng;
- vi. Chăm sóc khách hàng, giải quyết khiếu nại, khởi kiện của Khách hàng;
- vii. Liên hệ với Khách hàng, tiếp thị trực tiếp, gián tiếp các sản phẩm, dịch vụ với Khách hàng, thực hiện các chương trình khuyến mại, đổi quà, trao thưởng, giao quà tặng.

#### **4.3 Hiểu về nhu cầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo của Khách hàng và cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ Ngân hàng số Timo:**

- viii. Hiểu rõ hơn về nhu cầu đầu tư, tình trạng tài chính hiện tại và tương lai của Khách hàng;
- ix. Cải thiện, tăng cường, cá nhân hóa, cá biệt hóa các sản phẩm, dịch vụ bao gồm dịch vụ trực tuyến và phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới;
- x. Tiến hành nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào cung cấp tới Khách hàng;
- xi. Giám sát, đảm bảo an toàn giao dịch, hỗ trợ Khách hàng kịp thời trong các tình huống khẩn cấp;
- xii. Thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp, vận hành và quản lý của BVBank đối với các sản phẩm, dịch vụ và/hoặc để phát triển, nâng cao và tăng cường việc

cung cấp các sản phẩm, dịch tới khách hàng nói chung; và các mục đích khác mà BVBank đánh giá là phù hợp tại từng thời kỳ.

4.4 Điều hành hoạt động kinh doanh và quản trị rủi ro nội bộ của BVBank

- xiii. Để đảm bảo mục đích kinh doanh hợp pháp của BVBank trong những trường hợp mà BVBank cho là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc trao đổi thông tin với BVBank, các đối tác, nhà cung cấp dịch vụ cho BVBank;
- xiv. Để nhập liệu, để kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của dữ liệu mà Khách hàng cung cấp cho BVBank và/hoặc thông tin BVBank nhập liệu trên hệ thống;
- xv. Để thực hiện tuân thủ với các thỏa thuận, hợp đồng giữa BVBank và các bên thứ ba khác;
- xvi. Để thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế;
- xvii. Để thực hiện các hoạt động có mục đích kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ;
- xviii. Để phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của BVBank hoặc các đơn vị thành viên của BVBank (bao gồm việc phục vụ cho các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro, quy hoạch và phát triển hệ thống/mạng lưới, kiểm toán và điều hành);
- xix. Để cung cấp cho các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ đánh giá tín nhiệm, thông tin tín dụng, chấm điểm tín dụng;

4.5 Tuân thủ quy định của pháp luật, điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên

- xx. Để cung cấp cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- xxi. Để thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, các điều ước quốc tế mà BVBank phải tuân thủ và yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

4.6 Để tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê trên cơ sở yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

4.7 Phòng, chống và ngăn ngừa tội phạm

- xxii. 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 và phòng chống rửa tiền, để tạo lập và duy trì hệ thống chấm điểm tín dụng, đánh giá và duy trì dữ liệu về lịch sử tín dụng của Khách hàng;
- xxiii. Để phát hiện, ngăn chặn và điều tra tội phạm, tấn công hoặc vi phạm bao gồm cả gian lận, rửa tiền, khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt, hối lộ, tham nhũng hoặc trốn thuế.

4.8 Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của BVBank và cộng đồng xã hội

- xxiv. Để bảo vệ hoặc thực thi các quyền và lợi ích hợp pháp của BVBank, bao gồm quyền thu các khoản phí, thu hồi và xử lý các khoản nợ mà Khách hàng đang nợ BVBank;
- xxv. Để thực hiện trách nhiệm với cộng đồng, xã hội.

4.9 Tạo điều kiện thuận lợi cho việc sáp nhập, mua lại và thoái vốn của BVBank

- xxvi. Để thực hiện các giao dịch như chuyển giao, định đoạt, sáp nhập hoặc mua bán, trao đổi nào đối với hoạt động, tài sản của BVBank. Trường hợp xử lý Khách hàng cho các mục đích khác ngoài các mục đích nêu trên, BVBank sẽ chỉ thực hiện theo thỏa thuận với Khách hàng hoặc khi đạt được sự chấp thuận của Khách hàng.

**5. Loại dữ liệu cá nhân được thu thập và xử lý**

Bằng sự đồng ý của Bạn, các dữ liệu cá nhân của Bạn có thể được Chúng tôi thu thập bao gồm

Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo các trường hợp được liệt kê bên dưới.

**5.1 Thông tin Bạn cung cấp cho Chúng tôi:**

- i. Thông tin chi tiết của cá nhân (như họ tên, quốc tịch, giới tính, ngày sinh, nghề nghiệp), thông tin của tổ chức (như tên giao dịch đầy đủ, tên viết tắt, giấy phép hoặc quyết định thành lập, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc văn bản tương đương);
- ii. Thông tin liên quan đến định danh, nhận biết Khách hàng (ví dụ: mẫu chữ ký, chữ ký điện tử, hình ảnh, thông tin CMND/CCCD, hộ chiếu, thông tin về thị thực đối với khách hàng cá nhân là người nước ngoài), thông tin của Khách hàng là tổ chức hoặc của người đại diện theo pháp luật hoặc đại diện theo ủy quyền, và các thông tin có liên quan khác, dữ liệu sinh trắc học (như vân tay, khuôn mặt, móng mắt, giọng nói và các yếu tố sinh trắc học khác);
- iii. Thông tin chi tiết liên lạc (ví dụ địa chỉ nhà và nơi làm việc, thư điện tử/email và số điện thoại);
- iv. Dữ liệu đăng ký và đăng nhập của Bạn (ví dụ thông tin đăng nhập cho ứng dụng Timo và website Timo);
- v. Những thông tin khác về Bạn (ví dụ như thông tin tài chính, thông tin bảo hiểm, thông tin nhân khẩu, hình ảnh cá nhân, v.v...) mà Bạn đã cung cấp cho Chúng tôi qua việc điền vào các biểu mẫu, khảo sát, hoặc bằng cách liên lạc với Chúng tôi trực tiếp qua điện thoại, thư điện tử, trực tuyến hoặc phương thức khác.

**5.2 Thông tin Chúng tôi thu thập hoặc tạo ra về Bạn thông qua hoạt động bình thường của ứng dụng Timo và website Timo, bao gồm:**

- i. Thông tin về Bạn, bao gồm các kênh Bạn sử dụng và các cách Bạn tương tác với Chúng tôi qua ứng dụng Timo, website Timo và các kênh liên lạc khác của Timo by BVBank (như facebook, hotline...), cũng như các thông tin liên quan đến khiếu nại và tranh chấp;
- ii. Thông tin giao dịch (như phương thức thanh toán, số tiền, ngày giờ giao dịch);
- iii. Thông tin có trong tài liệu Khách hàng (ví dụ, hồ sơ tư vấn mà Chúng tôi đã cung cấp cho Bạn);
- iv. Thông tin Chúng tôi thu thập từ các nguồn khác, ví dụ, thông tin từ cookies và các công nghệ tương tự khác, thông tin từ các chương trình giới thiệu, nhà cung cấp, đối tác kinh doanh, đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán, trung tâm tín dụng và các đại lý báo cáo tín dụng khác, nhà cung cấp bảo hiểm và tài chính, thông tin người dùng được thu thập qua các ứng dụng của bên thứ ba mà Chúng tôi có mối quan hệ chung, đơn vị cung cấp phần mềm kế toán cung cấp cho Bạn sản phẩm, dịch vụ và Bạn đã thỏa thuận riêng có thể chia sẻ thông tin.
- v. Dữ liệu điều tra, ví dụ, các kiểm tra thẩm định, trừng phạt, kiểm tra phòng chống rửa tiền, báo cáo tình báo bên ngoài, nội dung và siêu dữ liệu liên quan đến các trao đổi thông tin liên quan giữa các cá nhân, tổ chức, bao gồm thư điện tử, thư thoại, trò chuyện trực tiếp;
- vi. Thông tin Chúng tôi cần để hỗ trợ các nghĩa vụ pháp lý, ví dụ, thông tin về các chi tiết giao dịch, mục đích thanh toán, thông tin khách hàng, thông tin đối tác/người thụ hưởng, các tài liệu nhận dạng, phát hiện bất kỳ hoạt động bất thường và đáng ngờ nào và thông

- tin về các bên liên quan đến Bạn hoặc những hoạt động này;
- vii. Một số thông tin về các thiết bị Bạn sử dụng để truy cập ứng dụng Timo và website Timo (bao gồm nhưng không giới hạn, phần mềm và địa chỉ IP, thiết bị di động, đặc điểm nhận dạng thiết bị duy nhất (UDID) hoặc định danh thiết bị di động (MEIDs), địa chỉ của website giới thiệu (nếu có), và các trang mà Bạn ghé thăm trên ứng dụng Timo, website Timo, số lần truy cập).
  - viii. Ứng dụng Timo, website Timo có thể thu thập thông tin chính xác về vị trí của thiết bị di động của Khách hàng thông qua các dịch vụ định vị (như GPS, wifi,...). Chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý các thông tin này cho một hoặc nhiều mục đích, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các dịch vụ, sản phẩm dựa trên vị trí Bạn yêu cầu hoặc cung cấp nội dung liên quan dựa trên vị trí của Bạn hoặc cho phép Bạn chia sẻ vị trí của mình với những người dùng khác như là một phần của các sản phẩm, dịch vụ trên Ngân hàng số Timo. Đối với hầu hết các thiết bị di động, Bạn có thể thu hồi quyền cho phép Chúng tôi nhận thông tin về vị trí thông qua các cài đặt trên thiết bị của Bạn. Nếu Bạn có bất kỳ câu hỏi nào về cách vô hiệu hóa các dịch vụ liên quan đến vị trí thiết bị di động của mình, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ thiết bị di động hoặc nhà sản xuất thiết bị.
  - ix. Tùy theo nhu cầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng số Timo của Bạn, Bạn có thể được yêu cầu cung cấp các thông tin phù hợp theo yêu cầu của bên đối tác, bên thứ ba cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đó. Trong những trường hợp như vậy, Timo by BVBank sẽ có thông báo gửi đến Bạn thông qua ứng dụng Timo, hoặc email, hoặc tin nhắn hoặc các hình thức khác tùy theo quyết định của Timo by BVBank từng thời điểm, để Bạn có thể nhận biết và thông tin chỉ được thu thập khi có xác nhận đồng ý từ Bạn. Bạn đồng ý và hiểu rằng, trong mọi trường hợp Bạn đăng ký sử dụng sản phẩm, dịch vụ được cung cấp bởi nhà cung cấp, NHS (Timo by BVBank) được quyền miễn trừ trách nhiệm, nghĩa vụ liên quan đến giao dịch, quan hệ cung ứng và sử dụng dịch vụ giữa Bạn và nhà cung cấp đó.

## **6. Các bên khác có liên quan**

Để thực hiện Mục đích, Bạn đồng ý cho phép Timo by BVBank chia sẻ các thông tin, dữ liệu được cung cấp bởi Khách hàng cho các Bên thứ ba (đóng vai trò là các bên xử lý dữ liệu cá nhân/ bên thứ ba) trong các trường hợp sau (bao gồm nhưng không giới hạn):

### **6.1. Các đơn vị thành viên của BVBank:**

- i. Bất kỳ đơn vị thành viên nào thuộc BVBank; Các công ty con, công ty liên doanh, công ty liên kết được BVBank xác định từng thời kỳ.

### **6.2. Bên thứ ba hỗ trợ xác minh thông tin Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân**

- ii. Các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm; các đơn vị chấm điểm tín dụng; các tổ chức xếp hạng tín dụng; công ty bảo hiểm; công ty môi giới bảo hiểm; và các nhà cung cấp dịch vụ khác về tín dụng;
- iii. Công ty cổ phần thông tin tín dụng Việt Nam (PCB), Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) hoặc bất kỳ cơ quan hoặc tổ chức nào được thành lập bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan nào khác có thẩm quyền đối với BVBank.

### **6.3. Cơ quan có thẩm quyền**

- iv. Các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;
  - v. Bất kỳ tòa án, trọng tài, cơ quan tố tụng, thi hành án nào có thẩm quyền/được yêu cầu việc thực thi trách nhiệm từ BVBank;
  - vi. Bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà BVBank được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định của bất kỳ quốc gia nào hoặc theo bất kỳ hợp đồng hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và BVBank.
- 6.4. Nhà cung cấp dịch vụ cho BVBank và bên hợp tác cung cấp dịch vụ với BVBank
- vii. Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, nhà tư vấn hoặc các bên hợp tác với BVBank (bao gồm cả nhân viên, giám đốc, lãnh đạo); các tổ chức là bên bán, nhà cung cấp, các đối tác, đại lý bao gồm nhưng không giới hạn ở các công ty cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh của BVBank như: các tổ chức cung cấp dịch vụ về hành chính, thư từ, tiếp thị qua điện thoại, bán hàng trực tiếp, trung tâm gọi điện, quy trình kinh doanh, du lịch, thị thực, quản trị tri thức, quản trị nhân sự, xử lý dữ liệu, công nghệ thông tin, máy tính, thanh toán, thu hồi nợ, tham chiếu tín dụng và các kiểm tra lý lịch khác, nghiên cứu trị trường, mô hình hóa dữ liệu, đổi thưởng, lưu trữ và quản lý hồ sơ, nhập liệu, sàng lọc trước và xác minh, pháp lý, trang mạng hoặc phương tiện truyền thông xã hội, viễn thông, gửi tin nhắn hoặc gửi thư điện tử, kết nối mạng, điện thoại, cơ sở hạ tầng và hỗ trợ công nghệ, quản lý lực lượng lao động, báo cáo rủi ro, quyết định tín dụng, an toàn thông tin, duy trì phần mềm và giấy phép, trung tâm dữ liệu, hội thoại và hội thảo, các dịch vụ tư vấn, dịch vụ trung gian thanh toán, chuyển mạch và/hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến, hoặc để hỗ trợ, cho việc vận hành hoạt động kinh doanh của BVBank;
  - viii. Các đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với BVBank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của BVBank.
- 6.5. Bên thứ ba được Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân ủy quyền
- ix. Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới tài khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận, ngân hàng đại lý...);
  - x. Bất kỳ người nào được thông báo, ủy quyền, cho phép bởi Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân là được phép để đưa ra các thông tin phục vụ giao dịch thay cho Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân.
- 6.6. Tổ chức tài chính, tổ chức trung gian, tổ chức thẻ, tổ chức chuyển mạch
- xi. Bất kỳ tổ chức tổ chức tín dụng, chi nhánh và đại lý ngân hàng nước ngoài, tổ chức tài chính, thương nhân, trung gian, các hiệp hội/tổ chức thẻ quốc tế, tổ chức chuyển mạch thẻ khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào do BVBank cung cấp cho Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân.
- 6.7. Bên thứ ba khác
- xii. Các bên liên quan khác mà BVBank thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân;
  - xiii. Các cố vấn của Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân hoặc BVBank bao gồm cả kế toán viên, các kiểm toán viên, các luật sư, tư vấn tài chính;
  - xiv. Các bên trong giao dịch mua hoặc bán nợ, tài sản của BVBank;

- xv. Bất kỳ cá nhân nào có ý định thanh toán bất kỳ khoản tiền chưa thanh toán nào trong bất kỳ (các) tài khoản nào của Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân với BVBank;
- xvi. Các bên xử lý Dữ Liệu Cá Nhân khác được thực hiện khi có sự chấp thuận của Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân;
- xvii. Các bên xử lý Dữ Liệu Cá Nhân đã được Chủ Thẻ Dữ Liệu Cá Nhân chấp thuận khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của BVBank.

Ngoài ra, Bạn cũng đồng ý cho phép Bên thứ ba xử lý thông tin, dữ liệu cá nhân (bao gồm việc thu thập thông tin thay mặt cho Timo by BVBank). Chúng tôi nhận biết giá trị của những thông tin Bạn cung cấp và Chúng tôi tiến hành mọi biện pháp hợp lý để bảo vệ thông tin của Bạn mà Chúng tôi đang nắm giữ.

## **7. Cách thức xử lý dữ liệu**

Chúng tôi, tại mọi thời điểm, có toàn quyền quyết định về phương tiện, cách thức xử lý thông tin, dữ liệu cá nhân cho phù hợp với Mục đích, bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức vật lý, bằng văn bản, lời nói, phương thức điện tử.

Ngoài ra, Bạn cũng đồng ý cho phép Chúng tôi và Bên thứ ba được xử lý dữ liệu cá nhân tự động bằng phương tiện điện tử (như hệ thống phần mềm và các thuật toán) nhằm đánh giá, phân tích, dự đoán hoạt động của Bạn, như: thói quen, sở thích, mức độ tin cậy, hành vi, địa điểm, xu hướng, năng lực và các trường hợp khác.

## **8. Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra**

Chúng tôi hiện có các chính sách và quy trình bảo mật để bảo vệ dữ liệu cá nhân khỏi bị mất mát, lạm dụng, thay đổi hoặc phá hủy trái phép. Tuy nhiên, bất chấp những nỗ lực tối đa của Chúng tôi, an ninh không thể được đảm bảo tuyệt đối trước mọi mối đe dọa. Trong khả năng tốt nhất của Chúng tôi, việc truy cập dữ liệu cá nhân của Bạn chỉ giới hạn cho những người cần biết. Những cá nhân có quyền truy cập vào dữ liệu đều được yêu cầu duy trì tính bảo mật của thông tin đó.

## **9. Thời hạn xử lý dữ liệu**

- 9.1 Thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc xử lý dữ liệu: trong phạm vi pháp luật cho phép, Chúng tôi lưu trữ dữ liệu của Khách hàng từ thời điểm bắt đầu thiết lập mối quan hệ với Chúng tôi (bao gồm cả giai đoạn tìm hiểu và/hoặc đề nghị giao kết hợp đồng) cho đến khi có yêu cầu xóa, hủy dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo quy định pháp luật.
- 9.2 Chúng tôi có thể lưu dữ liệu của Khách hàng trong một khoảng thời gian lâu hơn nếu cần thiết để tuân thủ quy định và yêu cầu pháp luật hoặc cho những mục đích hợp pháp khác, như giải quyết các yêu cầu và khiếu nại, giải quyết tranh chấp, chống gian lận và tội phạm tài chính, phản hồi các yêu cầu của các cơ quan quản lý.

## **C. BẢO VỆ DỮ LIỆU & QUYỀN RIÊNG TƯ**

### **10. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

- 10.1 Bạn có đầy đủ các quyền liên quan đến thông tin, dữ liệu cá nhân của Bạn, bao gồm:
  - i. Quyền được biết: Bạn được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.

- ii. Quyền đồng ý: Bạn được quyền đồng ý hoặc không đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp quy định tại Mục 15 của Các Điều Khoản Điều Kiện này.
- iii. Quyền truy cập: Bạn được truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- iv. Quyền rút lại sự đồng ý: Bạn được quyền rút lại sự đồng ý của mình bất kỳ lúc nào, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- v. Quyền xóa dữ liệu: Bạn được xóa hoặc yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- vi. Quyền hạn chế xử lý dữ liệu:
  - a) Bạn được yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác;
  - b) Việc hạn chế xử lý dữ liệu được Chúng tôi sẽ thực hiện trong 72 giờ sau khi có yêu cầu của Bạn, với toàn bộ dữ liệu cá nhân mà Bạn yêu cầu hạn chế, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- vii. Quyền cung cấp dữ liệu: Bạn được yêu cầu Chúng tôi cung cấp cho bản thân dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- viii. Quyền phản đối xử lý dữ liệu:
  - a) Bạn được phản đối việc Chúng tôi xử lý dữ liệu cá nhân của mình nhằm ngăn chặn hoặc hạn chế tiết lộ dữ liệu cá nhân hoặc sử dụng cho mục đích quảng cáo, tiếp thị, trừ trường hợp luật có quy định khác;
  - b) Chúng tôi sẽ thực hiện yêu cầu của Bạn trong 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- ix. Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện: Bạn có quyền khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.
- x. Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại: Bạn có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật khi xảy ra vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc luật có quy định khác.
- xi. Quyền tự bảo vệ: Bạn có quyền tự bảo vệ theo quy định của Bộ luật Dân sự, luật khác có liên quan và Nghị định 13/2023/NĐ-CP, hoặc yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện các phương thức bảo vệ quyền dân sự theo quy định tại Điều 11 của Bộ luật Dân sự.

Trong mọi trường hợp, Bạn có thể thực hiện các quyền của mình bằng cách liên lạc với Chúng tôi theo phương thức tại Mục 22 của Các Điều Khoản Điều Kiện này.

#### 10.2 Nghĩa vụ của Bạn liên quan đến dữ liệu cá nhân, bao gồm:

- i. Tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình; yêu cầu các tổ chức, cá nhân khác có liên quan bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình.
- ii. Tôn trọng, bảo vệ dữ liệu cá nhân của người khác.
- iii. Cung cấp đầy đủ, chính xác dữ liệu cá nhân khi đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân.
- iv. Tham gia tuyên truyền, phổ biến kỹ năng bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- v. Thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và tham gia phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

## **11. Cung cấp Dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba**

Khi cung cấp Dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba (bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin của người phụ thuộc, người có liên quan theo quy định pháp luật, vợ/chồng, con và/hoặc cha mẹ và/hoặc người giám hộ, bạn bè, bên thụ hưởng, người được ủy quyền, đối tác, người liên hệ trong các trường hợp khẩn cấp hoặc cá nhân khác của Khách hàng) cho Timo by BVBank, Khách hàng cam đoan, bảo đảm và chịu trách nhiệm rằng Khách hàng đã cung cấp thông tin đầy đủ và có được sự đồng ý/chấp thuận hợp pháp của bên thứ ba đó để Timo by BVBank xử lý các Dữ liệu cá nhân cho các mục đích được nêu tại Các Điều Khoản Điều Kiện này. Khách hàng đồng ý rằng Timo by BVBank không có trách nhiệm phải thẩm định về tính hợp pháp, hợp lệ của sự đồng ý/chấp thuận này và việc lưu trữ bằng chứng chứng minh thuộc trách nhiệm của Khách hàng. Timo by BVBank được miễn trách và được yêu cầu bồi thường các thiệt hại, chi phí liên quan khi Khách hàng không thực hiện đúng nội dung quy định tại Mục này.

## **12. Chia sẻ thông tin, dữ liệu cá nhân của Bạn**

Chúng tôi có thể chia sẻ hoặc cung cấp thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho các bên thứ ba trong các trường hợp sau:

- i. Các nhân viên, chuyên gia của Chúng tôi cho Mục đích được nêu trong Các Điều Khoản Điều Kiện này.
- ii. Các công ty thành viên khác trong mạng lưới Timo by BVBank có liên quan đến dịch vụ Ngân hàng số Timo cung cấp cho Khách hàng.
- iii. Các bên cung cấp dịch vụ, các đối tác bên ngoài NHS (Timo by BVBank), nhằm mục đích vận hành website, ứng dụng hoặc thiết bị, cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ Ngân hàng số Timo mà Khách hàng đã chọn hoặc cho các Mục đích nêu trong Các Điều Khoản Điều Kiện này.
- iv. Có nghĩa vụ công hoặc trách nhiệm pháp lý để làm vậy, ví dụ như hỗ trợ phát hiện và ngăn chặn gian lận, trốn thuế và tội phạm tài chính.
- v. Cần liên quan đến báo cáo quy định, kiện tụng hoặc khẳng định hoặc bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp.
- vi. Có lý do hợp pháp để làm vậy theo quy định pháp luật, điều ước quốc tế.
- vii. Đã yêu cầu Bạn cho phép để chia sẻ thông tin, và Bạn đã đồng ý.

Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của Bạn cho Mục đích nêu tại Các Điều Khoản Điều Kiện này với những bên khác, bao gồm nhà thầu phụ, đại lý hoặc nhà cung cấp làm việc cho Chúng tôi hoặc cung cấp dịch vụ cho Chúng tôi hoặc các công ty liên quan khác (bao gồm các nhân viên, nhà thầu phụ, nhà cung cấp dịch vụ, giám đốc hoặc chuyên viên của họ). Điều này bao gồm việc chia sẻ thông tin của Bạn với bên thứ ba theo yêu cầu liên quan đến các dịch vụ của họ, chia sẻ và chuyển thông tin của Bạn ra nước ngoài theo các mục đích hợp pháp và phù hợp với quy định pháp luật.

## **13. Chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài**

Thông tin, dữ liệu cá nhân được thu thập bởi Chúng tôi có thể được chuyển tới các nhà cung



cấp dịch vụ ở nước ngoài của Chúng tôi khi thực sự cần thiết, nhằm mục đích:

- i. Đáp ứng nhu cầu khi Khách hàng cung cấp thông tin; hoặc
- ii. Cho phép Khách hàng tiếp cận thông tin mong muốn vào thời gian thích hợp trong tương lai dựa vào tính chất và mục đích yêu cầu của Khách hàng; hoặc
- iii. Duy trì vận hành và hệ thống quản lý Khách hàng của Chúng tôi; hoặc
- iv. Giám sát chất lượng và quản lý rủi ro; hoặc
- v. Nhằm mục đích truyền thông, quảng cáo.

Thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng cũng có thể được chuyển tới các bên thứ ba cung cấp dịch vụ - bên thay mặt NHS (Timo by BVBank) phụ trách xử lý thông tin, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, quản lý định danh, hosting và quản trị trang web, phân tích dữ liệu, sao lưu dữ liệu, dịch vụ an ninh và lưu trữ.

Bằng việc cung cấp dữ liệu cho Chúng tôi, Khách đồng ý với điều khoản chuyển thông tin ra khỏi phạm vi quốc gia nhằm mục đích hoàn thiện nhu cầu của Khách hàng và Mục đích xử lý dữ liệu được quy định tại Mục 3 của Các Điều Khoản Điều Kiện này. Do đó, dữ liệu cá nhân của Khách hàng có thể được chuyển ra khỏi vùng lãnh thổ quốc gia nơi Khách hàng đang sinh sống.

#### **14. Lưu trữ, xóa, hủy dữ liệu cá nhân**

- 14.1 Khi dữ liệu cá nhân của Bạn không còn cần thiết cho Mục đích theo Các Điều Khoản Điều Kiện này, hoặc Chúng tôi không còn cơ sở pháp lý để giữ lại dữ liệu cá nhân của Bạn hoặc khi Bạn rút lại sự đồng ý, Chúng tôi sẽ thực hiện các bước để xóa, tiêu hủy, ẩn danh, hoặc ngăn chặn việc truy cập hoặc sử dụng dữ liệu cá nhân cho bất kỳ mục đích nào ngoài việc tuân thủ theo Các Điều Khoản Điều Kiện này hoặc cho mục đích an toàn, bảo mật, phát hiện và phòng chống gian lận, phù hợp với các yêu cầu của luật áp dụng hiện hành.
- 14.2 Khi Bạn rút lại sự đồng ý, Chúng tôi sẽ thực hiện xóa dữ liệu của Bạn, trừ các trường hợp không áp dụng theo quy định pháp luật như liệt kê dưới đây. Quá trình xử lý yêu cầu này của Bạn và cập nhật lên hệ thống sẽ được thực hiện trong 72 giờ kể từ lúc Chúng tôi nhận được yêu cầu từ Bạn, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Do đó, có thể Bạn vẫn sẽ nhận được các thông báo, tài liệu quảng cáo/truyền thông trong khoảng thời gian này.
- 14.3 Việc xóa dữ liệu sẽ không áp dụng khi có đề nghị của Bạn trong các trường hợp:
  - i. Pháp luật quy định không cho phép xóa dữ liệu;
  - ii. Dữ liệu cá nhân được xử lý bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền với mục đích phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước theo quy định của pháp luật;
  - iii. Dữ liệu cá nhân đã được công khai theo quy định của pháp luật;
  - iv. Dữ liệu cá nhân được xử lý nhằm phục vụ yêu cầu pháp lý, nghiên cứu khoa học, thống kê theo quy định của pháp luật;
  - v. Trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng 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;
  - vi. Ứng phó với tình huống khẩn cấp đe dọa đến tính mạng, sức khỏe hoặc sự an toàn của

chủ thẻ dữ liệu hoặc cá nhân khác.

#### **15. Xử lý dữ liệu cá nhân trong trường hợp không cần sự đồng ý của chủ thẻ dữ liệu**

Phù hợp theo quy định của pháp luật, dữ liệu cá nhân có thể được xử lý mà không cần sự đồng ý của Bạn – là chủ thẻ dữ liệu - trong những trường hợp sau:

- i. Trong trường hợp khẩn cấp, cần xử lý ngay dữ liệu cá nhân có liên quan để bảo vệ tính mạng, sức khỏe của Bạn hoặc người khác.
- ii. Việc công khai dữ liệu cá nhân theo quy định của luật.
- iii. Việc xử lý dữ liệu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng 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 theo quy định của luật.
- iv. Để thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng của Bạn với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của luật.
- v. Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước đã được quy định theo luật chuyên ngành.

#### **16. Cách Chúng tôi bảo vệ dữ liệu của Bạn**

- 16.1 Chúng tôi cam kết xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng một cách an toàn và bảo mật. Chúng tôi sử dụng một loạt các biện pháp để đảm bảo rằng thông tin của Bạn được bảo vệ, bao gồm mã hóa và các hình thức bảo mật khác. Chúng tôi yêu cầu nhân viên của Chúng tôi và bất kỳ bên thứ ba nào thực hiện bất kỳ công việc nào thay mặt Chúng tôi phải tuân thủ các tiêu chuẩn tuân thủ thích hợp bao gồm nghĩa vụ bảo vệ bất kỳ thông tin nào và áp dụng các biện pháp thích hợp cho việc sử dụng và chuyển giao thông tin.
- 16.2 Chúng tôi sẽ lưu trữ dữ liệu cá nhân của Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật. Theo đó, Chúng tôi sẽ xóa, hủy hoặc chuyển chế độ ẩn danh ngay khi có sự xác nhận hợp lý rằng: (i) mục đích thu thập không còn phù hợp cho việc giữ lại các dữ liệu đó; (ii) việc giữ lại không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích pháp lý hoặc kinh doanh nào; và (iii) Khách hàng có yêu cầu hủy, xóa dữ liệu. Nếu Khách hàng ngừng sử dụng ứng dụng Timo, website Timo, hoặc quyền sử dụng của Khách hàng bị chấm dứt, Chúng tôi có thể tiếp tục lưu trữ, sử dụng và/hoặc tiết lộ thông tin, dữ liệu cá nhân theo Các Điều Khoản Điều Kiện này và tuân thủ nghĩa vụ pháp lý của Chúng tôi. Theo quy định pháp luật hiện hành, Chúng tôi có thể hủy bỏ thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng một cách an toàn mà không cần báo trước cho Khách hàng.
- 16.3 Vì lợi ích của chính Bạn, Chúng tôi khuyến cáo Bạn không tiết lộ các thông tin nhạy cảm (bao gồm nhưng không giới hạn, mật khẩu, tài khoản ngân hàng, mật khẩu sử dụng một lần (mã OTP)) cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, kể cả nhân viên của Chúng tôi. Chúng tôi có quyền từ chối chịu trách nhiệm nếu có bất kỳ thiệt hại nào xảy ra cho Khách hàng khi Khách hàng tự ý tiết lộ các thông tin nói trên. Khách hàng cần lưu ý rằng Internet không phải là một môi trường an toàn và Chúng tôi không thể đảm bảo tuyệt đối rằng thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng được chia sẻ bằng Internet sẽ luôn được bảo mật. Thông tin, dữ liệu cá nhân được truyền tải khi sử dụng Internet là do Khách hàng chịu trách nhiệm và Khách hàng chỉ nên sử dụng các hệ thống an toàn để truy cập website, ứng dụng hoặc thiết bị. Khách hàng có trách nhiệm giữ thông tin xác thực truy cập của mình cho từng website, ứng dụng hoặc thiết bị an toàn và bí mật.

Khách hàng cần thông báo ngay cho Chúng tôi nếu phát hiện có hành vi cố tình đăng nhập, lạm dụng thông tin đăng nhập và thay đổi mật khẩu truy cập.

### **17. Tiếp thị trực tiếp**

Như được nêu trong Các Điều Khoản Điều Kiện này và phù hợp với các yêu cầu của pháp luật hiện hành, Chúng tôi và các đối tác tiếp thị hoặc các nhà cung cấp hoặc các bên thứ ba được lựa chọn cẩn thận, có thể liên hệ với Khách hàng qua email, tin nhắn hoặc các phương tiện điện tử khác, để cung cấp cho Khách hàng thông tin liên quan đến các dịch vụ Ngân hàng số Timo mà Khách hàng có thể quan tâm.

Nếu Khách hàng muốn hủy đăng ký nhận các thông báo này, Chúng tôi đính kèm các chi tiết hướng dẫn hủy đăng ký trong mỗi thông báo. Trong trường hợp Khách hàng hủy đăng ký nhận thông tin liên quan đến tiếp thị hoặc quảng cáo, Chúng tôi có thể tiếp tục liên hệ với Khách hàng nhằm mục đích thực hiện theo chỉ dẫn của Khách hàng, cho phép Khách hàng thực hiện bất kỳ giao dịch nào Khách hàng yêu cầu, gửi Khách hàng tin nhắn giao dịch, quản trị tài khoản của Khách hàng, hoặc theo yêu cầu hoặc cho phép của pháp luật hiện hành.

### **18. Cookies**

Khi Khách hàng sử dụng hoặc truy cập các website Timo, Chúng tôi có thể đặt cookie trên thiết bị của Khách hàng. “Cookie” là một tệp nhỏ được đặt trên thiết bị của Khách hàng khi Khách hàng truy cập một website nhằm ghi lại thông tin về thiết bị, trình duyệt, và trong một số trường hợp, sở thích và thói quen duyệt tin điện tử của Khách hàng. Chúng tôi có thể sử dụng thông tin này để nhận diện Khách hàng khi Khách hàng quay lại các website Timo, để cung cấp các dịch vụ được cá nhân hóa trên các website của Timo, để biên soạn số liệu phân tích nhằm hiểu rõ hơn về hoạt động của website và để cải thiện các website Timo. Khách hàng có thể sử dụng cài đặt trình duyệt của mình để xóa hoặc chặn cookie trên thiết bị của mình. Tuy nhiên, nếu Khách hàng quyết định không chấp nhận hoặc chặn cookie từ các website Timo, Khách hàng có thể không tận dụng hết tất cả các tính năng của ứng dụng Timo, website Timo.

Timo by BVBank có thể xử lý thông tin, dữ liệu cá nhân của Khách hàng thông qua công nghệ cookie, theo các quy định của Các Điều Khoản Điều Kiện này. Timo by BVBank cũng có thể sử dụng biện pháp tiếp thị lại để phân phát quảng cáo cho những cá nhân mà Timo by BVBank biết trước đây đã truy cập website của mình. Trong phạm vi các bên thứ ba đã gắn nội dung lên trên các website Timo (ví dụ: các tính năng truyền thông xã hội), các bên thứ ba đó có thể thu thập thông tin của Khách hàng (ví dụ: dữ liệu cookie) nếu Khách hàng chọn tương tác với nội dung của bên thứ ba đó hoặc sử dụng các dịch vụ của bên thứ ba.

### **19. Sửa đổi, bổ sung, thay thế Các Điều Khoản Điều Kiện**

Bất kỳ sửa đổi, bổ sung, thay thế nào đối với Các Điều Khoản Điều Kiện này sẽ được thông báo bởi Timo by BVBank trên website Timo hoặc ứng dụng Timo hoặc thông qua email đăng ký của Khách hàng. Trừ trường hợp nội dung thông báo sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế có quy định khác về thời gian hiệu lực, các sửa đổi, bổ sung thay thế sẽ được áp dụng ngay tại thời điểm công khai. Khi Chúng tôi thực hiện các thay đổi đối với Các Điều Khoản Điều Kiện này, Chúng tôi sẽ sửa đổi “**Ngày cập nhật**” ở phần đầu của Các Điều Khoản Điều Kiện này.

Trừ trường hợp Các Điều Khoản Điều Kiện này có quy định khác, Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ những nội dung sửa đổi theo thông báo của Timo by BVBank nếu Khách hàng

tiếp tục sử dụng dịch vụ NHS (Timo by BVBank) kể từ ngày thông báo. Nếu Khách hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi, điều chỉnh của Timo by BVBank, trong một số trường hợp sẽ ảnh hưởng hoặc dẫn đến việc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ NHS (Timo by BVBank). Khách hàng vui lòng liên hệ với Chúng tôi để được giải đáp thêm chi tiết.

**20. Luật điều chỉnh**

Các Điều Khoản Điều Kiện bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư này được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

**21. Ngôn ngữ**

Các Điều Khoản Điều Kiện này được lập song ngữ, tiếng Anh và tiếng Việt; trong trường hợp có sự khác biệt nội dung giữa hai ngôn ngữ, nội dung tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

**22. Liên hệ**

Mọi thông tin chi tiết và bất kỳ thắc mắc liên quan đến Các Điều Khoản Điều Kiện này, vui lòng liên hệ với Chúng tôi theo thông tin dưới đây:

- Hotline: 1800 6788;
- Email: [privacy@timo.vn](mailto:privacy@timo.vn).

## TERMS AND CONDITIONS ON REGISTRATION AND USE OF TIMO DIGITAL BANKS

### Article 1: Interpretation of terms

1. **The Bank/ Viet Capital Bank/ BVBank:** is Viet Capital Commercial Joint Stock Bank.
2. **The Customer:** is the individual customer using Timo Digital Bank.
3. **Timo Digital Bank (Timo by BVBank):** is a digital Bank, enabling the Customer to register and use online banking products and services via Internet, including Timo Application and/or website (<https://my.timo.vn/>).
4. **Timo Application/the Application** is the application for Timo Digital Bank, provided on mobile devices with internet connection.
5. **Login code/username** is a string of numeric letters, used for identifying the Customer upon logging in Timo Application.
6. **Password:** is identification characters that are managed and secured by the Customer and used with Username to log into Timo Application. Customer may use other types of password instead of alphanumeric password, such as biometric login methods.
7. **Confirmation code (OTP - One-Time Password):** is a one-time password that is provided to the Customer to confirm transactions upon performing money transfer, payment and other transactions made under regulations of the Bank.
8. **iOTP:** is a one-time password that is provided by the Bank to the Customer and is integrated into Timo Application.
9. **Card:** is Payment cards (ATMs)/ Credit cards issued by the Bank to the Customer. Cards could be available in physical or non-physical form.
10. **Registration form for Timo Digital Bank:** are requests in written form or on electronic documents expressing the will of the Customer to register with the Bank to use Timo Digital Bank Service following the form issued by the Bank from time to time.
11. **Electronic document:** means data, electronic messages, logs, messages, recordings, etc. created and stored in the Bank's system, demonstrating transactions of customers registering for Timo Digital Bank, changing information, changing services, transactions of Timo Digital Bank and have been successfully verified and performed by the Customer in accordance with the Bank's regulations. Electronic documents include but is not limited to contracts, agreements, terms and conditions, offers, notices, confirmations, instructions, information, payment orders, online instructions and other electronic messages related to the conclusion or performance of transactions between the Bank and the Customer.
12. **Terms and Conditions on registration and use of Timo Digital Banks/ Terms and Conditions:** mean fixed terms published by the Bank from time to time, applicable to customers who register and use Timo Digital Bank. These Terms and Conditions are publicly announced in compliance with the law. If the Customer signs the Application form to open an account, the Customer shall be deemed to agree to register and use Timo Digital Bank. If the Customer signs the Application form to open an account, the Customer shall be deemed to agree to register and use Timo Digital Bank.

### Article 2: Services that are provided.

1. The Bank provides the Customer with Timo Digital Bank service confirmed by the Bank on the Application form to open an account. The Bank provides the Customer with Timo Digital Bank service



confirmed by the Bank on the Application form to open an account. Accordingly, the Bank and the Customer accept all rights and obligations bound by such Application form to open an account and this Terms and Conditions.

2. The Customer, from time to time, can use services beyond the ones specified on Application form cum Contract for opening and using payment account, by registering and using features provided by the Bank on Timo Digital Bank.

### **Article 3: Username, Password and security**

1. To use Timo Digital Bank, Customer shall log into Timo Application with the Password created by Customer and with Username which is the phone number used for registration during eKYC. During the use of Timo Application, Customer shall change the Password periodically under regulations of the Bank and/or proactively change the Password via Timo Application for the purpose of safety and security.
2. In all circumstances, if the Customer's Password is entered incorrectly 05 (five) times consecutively or exceeds the number of times specified by the Bank, the Bank has the right to block the Username. To continue using Timo Digital Bank, Customer must contact Timo Customer Service Call Center (Timo Care) or reset Password by themselves or go to Timo Digital Bank customer support location to authenticate customer information and carry out the procedures for re-issuance in accordance with the Bank's regulations.
3. The Customer shall assume responsibility for securing the Username, Password and other identification factors registered and/or provided by the Bank. One of possible security measures recommended by the Bank, including: not giving information and mobile phones to other persons; memorizing information; not choosing a Password that is simple and matched with easily guess information; not allowing any web browser to save login Username and Password; not allowing other persons to use web browsers on transaction devices when you have not logged out from Application screen; not using the Application via transaction devices and telecommunications network that are free, public and/or unsecured.
4. If the Username and Password are lost, stolen, disclosed or suspected to have been disclosed, the Customer shall immediately notify the Bank by contacting Timo Care or directly contact customer support locations (Timo Hangout) for handling. The Customer shall assume responsibility for damage that occurs before making written notifications to the Bank.

### **Article 4: Access to and use of Timo Application**

1. The Customer shall fully prepare transaction devices which are able to connect, access and use Timo Application.
2. Timo Application may be accessed and used for 24 hours per day and 07 days per week. However, the Bank does not commit or guarantee that the accessing to and using of Timo Application and processing of the Customer's transactions by the Bank would not be interrupted or become unavailable by the system shutdown notified or published by the Bank from time to time; or Timo Application is affected by shutdown, mistakes or delayed by difficulties, errors or technical illegal intrusions to activate or operate the Bank's software, devices and/or downtime, delay, termination of service supply by a third party and/or any force majeure event, events beyond control and/or capability of the Bank. Accordingly, the Customer understands and accepts that the Bank shall assume no responsibility for any loss and damage suffered by the Customer.



3. The Customer uses the Username and/or Password to log into and make transactions on Timo Application. Transactions of the Customer shall be made under transaction instructions, sequences and regulations on Timo Application. The Customer shall bear responsibility for supplying all accurate, complete and updated information required by the Bank.
4. The Customer understands that Timo Application is an online transaction method, thus, the Bank shall only assume responsibility for checking information of the Username, Password, Confirmation code and other identification factors registered/or provided by the Bank for transaction processing. The Bank cannot and is not required to identify that the information must be initialized and/or accepted by the Customer. Accordingly, the Customer accepts that if Timo Application is accessed and used by the Username and Password of the Customer and/or combination of other authentication methods provided by the Bank to the Customer for transaction making, these transactions shall be deemed to be created by the Customer at his/her own risk. In case the Customer assumes that there are mistakes or errors in the processing of the Customer's payment instructions caused by the Bank, the Customer may directly contact the Bank for settlement. Possible problems are:
  - a) Delay or mistake in processing of the Customer's payment instructions; or
  - b) Payment transactions are made but not performed by the Customer; or
  - c) There is fraudulent behavior in the use of Timo Digital Bank service.

#### **Article 5: Transaction processing**

1. The Customer understands and accepts that depending on the types of transactions made by the Customer at Timo Digital Bank, processing of these transactions may be performed by the Bank or between the Bank and a Third party. Accordingly, the period of transaction processing shall comply with regulations of the Bank and the Third party engaging in such transaction processing.
2. The Bank shall have the right to refuse to process the Customer's transactions if the Bank identifies or suspects that the Customer's transactions are illegal, invalid or lacking information for processing.
3. The Customer shall not cancel and change any transaction successfully made via Timo Digital Bank, unless approved by the Bank.
4. By this document, the Customer agrees to allow the Bank to automatically deduct from the registered account to pay for services used by the Customer.
5. Data and information on Timo Digital Bank system, whether recorded in any form, is legal evidence that bind responsibilities between the Bank and the Customer.
6. The Bank has the right to refuse to process the Customer's transaction if the Bank detects or suspects that the Customer has inappropriate transaction behavior. For the sake of clarity, "inappropriate transaction behavior" means a Customer's transaction that falls under one of the following circumstances, including but not limited to, a violation of the Bank's policies/terms and conditions, abnormal increase in transaction volume, abuse of Timo Digital Bank, or threats towards other employees/customers, fraud or any act that disrupts or compromises the integrity of the Bank's activities.
7. The decision on inappropriate transaction behavior shall be evaluated and decided by the Bank based on the severity and frequency of the Customer's actions. In this case, the Bank may take appropriate measures, including suspending or terminating or restricting the Customer's use of Timo Digital Bank, and/or taking other necessary legal measures to the extent permitted by law.

#### **Article 6: Change, suspension, and termination of Timo Digital Bank service**



1. The Customer has the right to terminate use of Timo Digital Bank service by sending written requests and the Bank successfully processed requests for termination of use of Timo Digital Bank service in forms of the Bank at its transaction locations.
2. The Bank is entitled to change, discontinue, or terminate the service provision on Timo Digital Bank service at any time after notifying the Customer in advance of the change, suspension, or termination of Timo Digital Bank.
3. After terminating the use of Timo Digital Bank service, the Customer shall not be allowed to keep using Login code, Password and other information provided by the Bank.

#### **Article 7: Commitments of the Customer**

1. The Customer confirms that he/she read and well understood the content of these Terms and conditions. The Customer already get full of advice, instructions and explanations of conditions, methods for use, risks and accept risks related to use of Timo Digital Bank service.
2. The Customer agrees to receive messages sent by the Bank to notify changes in account balance; OTP; new products and services, sales promotions; information for transactions made by Timo Digital Bank and other information for the Bank's operation, using SMS messages and/or messages in the Application and/or electronic mails.
3. The Customer agrees that:
  - a) Unless changes by the Customer have been processed by the Bank, the Bank shall keep providing Timo Digital Bank service via email addresses and/or mobile phone numbers registered by the Customer.
  - b) Messages shall be deemed as done sending to the Customer if Third-party network operators sent such messages.
  - c) The Bank does not guarantee confidentiality of information or messages and assumes no responsibility if information or messages are accessed or used by unauthorized persons.
  - d) In case payments are made via Timo Digital Bank, the payable amount shall not exceed permitted limit for Timo Digital Bank and balance of payment account at the time of transactions, unless approved by the Bank.
  - e) All appropriate measures shall be taken to ensure safety in connecting, accessing, preventing and avoiding unauthorized use of Timo Digital Bank.
  - f) In order to meet requirements of the competent authorities of the Government and/or facilitate operation of the Bank, the Customer agrees to allow the Bank to use, provide and publish information of and/or related to the Customer.
  - g) Even after suspension and termination of use of Timo Digital Bank, the Customer shall assume responsibility for transactions made during his/her use of Timo Digital Bank.

#### **Article 8: Fees of Timo Digital Bank service**

1. Customer agrees to all fees related to Timo Digital Bank as notified and announced by the Bank from time to time.
2. The Bank reserves the right to automatically deduct fees from any account opened at the Bank to pay for such fees.
3. Fees related to Timo Digital Bank service could possibly be collected before, after or once transactions are made, depending on types of services. Collected fees could possibly not be refunded to the Customer, depending on types of services and regulations of the Bank from time to time.





#### **Article 9: Obligations and rights of Viet Capital Bank**

1. Be entitled to provide information related to Timo Digital Bank service and the information of Customer to agencies and organizations in accordance with the laws and regulations of Viet Capital Bank.
2. Be entitled to temporarily block or stop providing Timo Digital Bank service in accordance with the Bank's regulations or according to the provisions of law, decisions of competent state agencies.
3. Other rights and obligations as stipulated in these Terms and Conditions and relevant laws.

#### **Article 10: Obligations and rights of Customer**

1. Use Timo Digital Bank service in accordance with the provisions of this Terms and Conditions, the Bank's regulations and the law.
2. Customer must comply with the provisions of the law and the Bank on the use of account services, ensuring safety, security, ensuring compatibility with electronic devices, software, etc. in the process of using the service and be responsible for providing sufficient and accurate information and documents to the Bank.
3. Check and fully pay the fees related to using Timo Digital Bank service according to the fee table prescribed by the Bank from time to time.
4. Other rights and obligations as stipulated in these Terms and Conditions and relevant laws.

#### **Article 11: Copyright**

1. The Bank is the legal owner of the Timo Application software. The Bank provides Timo Digital Bank to Customers and Customers are only service users.
2. Designs, symbols, languages, images, reports and other information supplied by the Bank are assets owned by the Bank. Any reproduction, change and correction must be agreed by the Bank.

#### **Article 12: Changes of content of terms and conditions**

1. The Bank is entitled to change the content of these Terms and conditions by sending the Customer notifications of change. The Customer undertakes to completely accept these changes after he/she is deemed to receive notifications from the Bank.
2. The Customer shall be deemed to receive notifications if these notifications:
  - a) Were posted on website of Timo Digital Bank; or
  - b) Were posted on website of Timo Channel; or
  - c) Were published and notified at transaction locations of the Bank; or
  - d) Were sent to addresses registered by the Customer with the Bank right after a post office confirms that the Bank has completed sending procedures; or
  - e) Were sent to phone numbers registered by the Bank for service use.

#### **Article 13: General terms**

1. The Bank and the Customer undertake to comply with these terms and conditions regarding the use of Timo Digital Bank service and amendments, supplements, replacements (if any).
2. In case of disputes, Parties may amicably settle. In case Parties cannot amicably settle disputes, such disputes shall be referred to a competent Court for settlement under legal provisions.
3. These terms and conditions take effect from the date that the Customer applies for the use of service until the Customer terminates the use or in other cases specified in these Terms and conditions on service use.



**Article 14:** These Terms and conditions are applicable to the opening, use of account and account services by the Customers at the Bank. Application form to open an account shall constitute an integral part of these Terms and conditions.



## TERMS AND CONDITIONS OF PERSONAL DATA PROCESSING AND PROTECTION

### Table of Contents

A.	GENERAL PROVISIONS .....	8
1.	Definition of terms: .....	8
2.	Subjects.....	9
3.	Scopes.....	9
B.	PERSONAL DATA PROCESSING NOTIFICATION.....	10
4.	Processing purposes.....	10
5.	Types of personal data collected and processed by Timo by BVBank .....	12
6.	The other relevant parties .....	13
7.	Data processing method .....	15
8.	Undesirable consequences and damage that may occur.....	15
9.	Data Retention Period.....	15
C.	DATA PROTECTION & PRIVACY RIGHT .....	15
10.	Rights and obligations of Customer .....	15
11.	Provide Personal Data by a Third Party .....	17
12.	Share Your personal data, information.....	17
13.	Transferring personal data abroad .....	17
14.	Storage, deletion, and destruction of personal data.....	18
15.	Personal data processing without consent of data subject.....	18
16.	How We protect Your information.....	19
17.	Direct Marketing .....	19
18.	Cookies .....	20
19.	Amendment, supplement, alteration of the Terms and Conditions .....	20
20.	Governing law .....	20
21.	Language .....	20
22.	Contact.....	21

*Last updated: 15 July 2023*

Timo by BVBank has developed and published the Terms and conditions of personal data processing and protection (“**Terms and Conditions**”) to regulate the collection, use, and protection of Customer’s information and personal data. This Policy is effective from **July 15, 2023**, and will be updated from time to time to comply with relevant laws and regulations.

Timo by BVBank commits to making continuous efforts to safeguard the security, privacy, and appropriate use of the information and personal data collected.

It is important for you to carefully read the entire content of this Terms and Conditions and only confirm your “**Agreement**” when You fully understand and agree to the content stated herein.

Timo by BVBank encourages You to regularly check the Timo website ([www.timo.vn](http://www.timo.vn)) for any changes that Timo by BVBank may implement according to the terms of the Terms and Conditions. If You have any questions regarding this Terms and Conditions, please contact Us via email at [privacy@timo.vn](mailto:privacy@timo.vn) or hotline 1800 6788.

## **A. GENERAL PROVISIONS**

### **1. Definition of terms:**

1.1 “**Personal data**” refers to electronic information in the form of symbols, letters, numbers, images, sounds, or equivalences associated with an individual or used to identify an individual, and is specified in Section 1.2, 1.3 of this Terms and Conditions.

1.2 “**Basic Personal Data**” includes:

- i. Last name, middle name, and first name; other names (if any);
- ii. Date, month, year of birth; date, month, year of death or disappearance;
- iii. Gender;
- iv. Place of birth, place of birth registration, permanent address, temporary address, current address, hometown, contact address;
- v. Nationality;
- vi. Personal photos;
- vii. Phone number, national identification number, personal identification number, passport number, driver's license number, vehicle registration number, personal tax identification number, social insurance number, health insurance card number;
- viii. Marital status;
- ix. Information about family relationships (parents, children);
- x. Information about individual's account numbers; personal data reflecting online activities, internet history;
- xi. Other information related to an individual or used to identify an individual other than that specified in Sensitive Personal Data.

1.3 “**Sensitive Personal Data**” refers to personal data that is closely linked to an individual's privacy rights and whose infringement directly affects that individual's legitimate rights and

interests, including:

- i. Political opinions, religious beliefs;
- ii. Health status and private information recorded in medical records, excluding blood type information;
- iii. Information related to racial or ethnic origin;
- iv. Information about inherited or acquired genetic characteristics of an individual;
- v. Information about the individual's physical attributes, unique biological characteristics;
- vi. Information about the individual's sexual life, sexual orientation;
- vii. Data on crimes, criminal activities collected and stored by law enforcement agencies;
- viii. Customer information of credit institutions, foreign bank branches, intermediary payment service providers, other authorized organizations, including customer identification information as prescribed by law, account information, deposit information, information on entrusted assets, transaction information, information about organizations or individuals acting as guarantors at credit institutions, bank branches, intermediary payment service providers;
- ix. Data on the individual's location determined through positioning services;
- x. Other personal data specified by law as being sensitive and requiring necessary security measures.

- 1.4 **“Terms and Conditions of Personal Data Processing and Protection”** (hereinafter referred to as **“Terms and Conditions”**) is an integral part and should be read and understood in accordance with the contracts, agreement, terms, conditions and other documents established between the Personal Data Subject and Timo by BVBank.
- 1.5 **“Customer”, “You”, “Your”** refer to organizations, individuals who have the need to establish a relationship, create an account, register, explore, and use Digital Bank provided through the Timo application and Timo website. Within the scope of this Terms and Conditions, Customer is **“Data Subject”**).
- 1.6 **“Timo Digital Bank” (Timo by BVBank)** refers to a digital Bank, enabling the Customer to register and use digital banking products and services via Internet, including Timo Application and/or website (<https://my.timo.vn/>).

## **2. Subjects**

This Terms and Conditions applies to all Customers and Customer’s Personal Data.

We act as, depending on the context, the Data Controller, Data Processor, Data Controller and Processor, and/or the Third Party related to the personal data which we collect from Customer or obtain during the provision of Digital Bank.

## **3. Scopes**

- 3.1. The collection, processing, use, storage, and protection of personal data and other relevant information regarding You are carried out by Us during Your access and use of Timo Digital Bank regardless of the method You use to access or use them.

- 3.2. The types of data, information, and methods of collection employed by Us are detailed in Section 5 of this Terms and Conditions and classified into Basic Personal Data and Sensitive Personal Data based on the definitions provided in Sections 1.2 and 1.3 above.

## **B. PERSONAL DATA PROCESSING NOTIFICATION**

This notification explains the types of information We collect, how We use it, and your rights if You want to change how We use Your personal data.

### **4. Processing purposes**

We will only collect and process personal data when We have consent and voluntary agreement from Customer, in order to provide information and/or Timo Digital Bank to the Customer. In general, the purposes of Our collection and processing of personal data (“**Purposes**”) include:

- 4.1 Evaluate and provide Timo Digital Bank to Customer
- i. Identify, verify and maintain accurate know-your-customer (KYC) information; seek, verify and conduct anti-money laundering checks, credit and other checks with the Customer as required;
  - ii. Evaluate, identify, appraise and approve the provision of products and services according to the registration documents, requests of the Customer and/or related persons of the Customer;
  - iii. Appraise, build and evaluate the level of reliability in the use of products and services by the Customer;
  - iv. Consider offering or continuing to provide any products, services;
- 4.2 Perform obligations in contracts, agreements, terms, conditions and other documents between BVBank and Customer and customer care.
- v. Perform obligations under contracts, agreements and provide products, services to Customers;
  - vi. Customer care, handle the Customer complaints, lawsuits;
  - vii. Contact with Customers, direct and indirect marketing of promote products, services with directly and indirectly to Customers, conduct promotional programs, exchange gifts, award prizes, deliver gifts.
- 4.3 Understand the Customer’s needs regarding Timo Digital Bank and improve the quality of Timo Digital Bank:
- viii. Gain a better understanding of the Customer's investment needs, current and future financial status of Customer;
  - ix. Improve, enhance, personalize products, services including online services and new products and services development;
  - x. Conduct market research, surveys and data analysis related to any products, services provided to Customers;
  - xi. Monitor and ensure transaction safety, timely support Customers in emergency situations;
  - xii. Perform other activities related to the provision, operation and management of BVBank

for products, services and/or to develop, improve and enhance the provision of products, services to Customer in general; and other purposes that BVBank may deem necessary from time to time.

4.4 Business operations and internal risk management of BVBank

- xiii. Ensure the legitimate business purposes of BVBank in cases that BVBank deems necessary, including but not limited to information sharing with BVBank, its partners and service providers;
- xiv. Enter data and verify the accuracy and completeness of data that Customers supply to BVBank and/or BVBank enters into the system;
- xv. Comply with agreements and contracts between BVBank and other third parties;
- xvi. Fulfill reporting, financial, accounting and tax obligations;
- xvii. Conduct actions for the purposes of audit, risk management, and compliance;
- xviii. Serve the requirements in the internal operations of BVBank or its member units (including for the purposes of credit and risk management, system/network planning and development, audit and administration);
- xix. Provide to agencies, organizations providing credit assessment services, credit information, credit scoring;

4.5 Comply with the provisions of law, international treaties to which Vietnam is a party:

- xx. Provide to competent state agencies as prescribed by law;
- xxi. In order to fulfill obligations as prescribed by law, international treaties that BVBank must comply with and requirements of competent state agencies;

4.6 Generate data, reports and statistics on the basis of requests of the State Bank of Vietnam or competent authorities in accordance with the law.

4.7 Prevent and combat crime

- xxii. For risk assessment, trend analysis, statistics, planning, including statistical data processing, credit and anti-money laundering, to create and maintain credit scoring system, evaluate and maintain data on the Customer's credit history;
- xxiii. Detect, prevent and investigate crimes, attacks or violations including fraud, money laundering, terrorism, weapons of mass destruction financing, bribery, corruption or tax evasion.

4.8 Ensure the legitimate rights and interests of BVBank and the social community.

- xxiv. Protect or enforce BVBank's legitimate rights and interests, including the right to charge fees, collect and handle debts owed to BVBank by the Customer;
- xxv. Fulfill responsibilities to the community and society.

4.9 Facilitate mergers, acquisitions and divestments of BVBank

- xxvi. Perform transactions such as transferring, disposing, merging or purchasing and selling, exchanging any activities and assets of BVBank. In the case of handling Customer for purposes other than those mentioned above, BVBank will only comply with the agreement with the Customer or obtain the Customer's consent.

## **5. Types of personal data collected and processed by Timo by BVBank**

With Your consent, Your personal data may be collected by Timo, including Basic Personal Data and Sensitive Personal Data in the cases listed below.

### **5.1 Information that You provide to Us:**

- i. Detailed personal information (such as full name, nationality, gender, date of birth, occupation), information of organizations (such as full trading name, abbreviated name, license or establishment decision, enterprise registration certificate or equivalent documents);
- ii. Information related to Customer identification (e.g., signature specimen, electronic signature, images, ID card/Citizen Identification Card, passport, visa information for foreign individuals as customers), information of Customer as an organization or legal representative or authorized representative, and other related information, biometric data (such as fingerprints, facial features, iris patterns, voice, and other biometric factors);
- iii. Detailed contact information (e.g., home address, work address, email, and phone number);
- iv. Your registration and login data (e.g., login information for the Timo application and Timo website);
- v. Other information about You (e.g., financial information, insurance information, household information, personal images, etc.) that you have provided to Us through filling out forms, surveys, or by contacting Us directly via phone, email, online, or other methods.

### **5.2 Information We collect or generate about You through the normal operations of the Timo application and Timo website, including:**

- i. Information about You, including the channels You use and the ways You interact with Us through the Timo application, Timo website, and other communication channels of Timo (such as Facebook, hotline, etc.), as well as information related to complaints and disputes;
- ii. Transaction information (such as payment method, amount, date, and time of the transaction);
- iii. Information contained in Customer documents (e.g., advisory records that We have provided to You);
- iv. Information that We collect from other sources, for example, information from cookies and other similar technologies, information from referral programs, supplier, business partners, payment service providers, credit information center, and other credit reporting agencies, insurance and financial providers, user information collected through third-party applications with which We have a relationship, accounting software providers providing products and services to You, and any separate agreements You have agreed to that may involve information sharing;
- v. Investigative data, such as compliance checks, sanctions, anti-money laundering checks, external intelligence reports, content and metadata related to communication exchanges



- involving individuals and organizations, including email, telephone, and instant messaging;
- vi. Information We need to support Our legal obligations, such as transaction details, payment purposes, customer information, information about partners/beneficiaries, identification documents, detection of any unusual or suspicious activities, and information about parties related to You or these activities;
  - vii. Some information about the devices You use to access the Timo application and Timo website (including but not limited to, software and IP addresses, mobile devices, unique device identifiers (UDIDs) or mobile device identifiers (MEIDs), referring website address (if any), and the pages You visit on the Timo application, Timo website, and the frequency of Your visits).
  - viii. Timo application and Timo website may collect accurate information about the location of your mobile device through positioning services (such as GPS, Wi-Fi, etc.). We collect, use, disclose, and/or process this information for one or more purposes, including but not limited to location-based services, products requested by You, or providing location-related content or allowing You to share Your location with other users as part of the Timo Digital Bank. For most mobile devices, You can revoke the permission for Us to receive location information through the settings on Your device. If You have any questions about disabling location-related services on Your mobile device, please contact Your mobile device service provider or device manufacturer.
  - ix. Depending on Your use of Timo Digital Bank, You may be required to provide relevant information as requested by partners or third parties providing those products or services. In such cases, Timo by BVBank will notify You through the Timo application, or email, or messages, or other forms of communication determined by Timo by BVBank at its discretion, so that You can identify and provide information only with Your confirmed consent. You agree and understand that in all cases where You register to use products or services provided by a third-party provider, Timo is entitled to exempt itself from any liability or obligation related to transactions, supply relationships, and the use of services between You and that provider.

## **6. The other relevant parties**

To In order to fulfill the Purposes, You agree to allow Timo by BVBank to share the information and data provided by You with third parties (acting as data processors/third parties) in the following cases (including but not limited to):

- 6.1. BVBank's member units:
  - i. Any member unit of BVBank: Subsidiaries, joint ventures, associates determined by BVBank from time to time.
- 6.2. Third-party who supports in verifying information of Data Subject
  - ii. Units with the function of providing credit information and credit assessment services; credit scoring units; credit rating agencies; insurance company; insurance brokerage company; and other credit service providers;
  - iii. Vietnam Credit Information Joint Stock Company (PCB), Vietnam National Credit

Information Center (CIC), or any agency or organization established by the State Bank of Vietnam or any other authority having jurisdiction over BVBank;

6.3. Competent Authority

- iv. Competent agencies request to provide information in accordance with the law;
- v. Any court, arbitrator, proceeding-conducting agencies, or judgment enforcement agency having the authority/required to enforce liability from BVBank;
- vi. Any person, competent authority, or regulatory body or third party to whom BVBank is authorized or required to disclose pursuant to the regulations of any country or under any other contract or undertaking between the third party and BVBank.

6.4. Service provider for BVBank and party partnering with BVBank to provide service:

- vii. Any contractors, agents, service providers, consultants or parties cooperating with BVBank (including employees, directors, leaders); organizations that are sellers, suppliers, partners, agents including but not limited to companies providing support services for BVBank's business activities such as: service providers for administrative services, correspondence, telemarketing, direct sales, call centers, business processes, travel, visa, knowledge management, human resource management, data processing, information technology, computing, payments, debt collection, credit reference and other background checks, field research, data modeling, redemption, record and management, data entry, pre-screening and verification, legal, website or social media, telecommunications, messaging or emailing, networking, telephone, infrastructure and technology support, workforce management, risk reporting, credit decisions, information security, software and license maintenance, data centers, conversations and seminars, consulting services, intermediary payment service, switching and/or other services related to, or in support of, BVBank's business operations;
- viii. Business partners and related partners that cooperate with BVBank to develop, provide or are involved in the development and provision of BVBank's products and services.

6.5. Authorized third party by Data Subject:

- ix. Provide to any person acting on behalf of the Data Subject (payee, beneficiary, designee in connection with the account, intermediary bank, confirming bank, agent bank,...);
- x. Any individual who has been informed, authorized, or granted permission to act on behalf of the Data Subject to submit transaction information.

6.6. Financial institution, intermediary organization, card organization, switching organization:

- xi. Any credit institutions, foreign bank branches and agents, financial institutions, traders, intermediaries, international card associations/organizations, other card switching organizations related to any products and services provided by BVBank to the Data Subject.

6.7. Other third parties

- xii. Other related parties that BVBank considers necessary to meet and protect the legitimate rights and interests of the Data Subject;
- xiii. Data Subject's or BVBank's advisors including accountants, auditors, lawyers, financial

- advisors;
- xiv. Parties in the transaction of purchasing or selling debts and assets of BVBank;
  - xv. Any individual who intends to pay any unpaid amount in any Data Subject's account(s) with BVBank;
  - xvi. Other Data Processors when obtaining the consent of the Personal Data Subject;
  - xvii. The Data Processors have the consent of Data Subject when using BVBank's products and services.

In addition, You also agree to allow the Third Party to process personal information, data (including collecting information on behalf of Timo by BVBank). We recognize the value of the information You provide and We take all reasonable steps to protect Your information that We hold.

## **7. Data processing method**

We, at all times, have the full authority to decide on the means and methods of handling personal data, information appropriate to the Purpose, including but not limited to physical, written, spoken, and electronic methods.

Furthermore, You also agree to allow We and third parties to automatically process Your personal data through electronic means (such as software systems and algorithms) for the purpose of assessing, analyzing, and predicting Your activities, such as habits, preferences, reliability level, behavior, location, trends, capabilities, and other scenarios.

## **8. Undesirable consequences and damage that may occur**

We currently have security policies and procedures to protect personal data from loss, misuse, unauthorized alteration, or destruction. However, despite Our best efforts, absolute security cannot be guaranteed against all threats. To the best of Our ability, access to Your personal data is limited to those who need to know. Individuals with access to the data are required to maintain the confidentiality of that information.

## **9. Data Retention Period**

- 9.1 Start and end time of data processing: Within the scope permitted by law, We retain Customer data from the beginning of establishing a relationship with Timo (including the exploration phase and/or contract proposal) until there is a request for deletion, destroy personal data of Customer regulated by legal regulation.
- 9.2 We may retain Customer data for a longer period if necessary to comply with legal regulations and requirements or for other lawful purposes, such as handling requests and complaints, resolving disputes, preventing fraud and financial crimes, and responding to requests from regulatory authorities.

## **C. DATA PROTECTION & PRIVACY RIGHT**

### **10. Rights and obligations of Customer**

- 10.1 You have full rights related to Your information and personal data, including:
  - i. Right to be informed: You have the right to be informed about the processing of Your

- personal data, unless otherwise provided by law.
- ii. Right to consent: You have the right to consent or withhold consent for the processing of Your personal data, except as specified in Section 14 of this Terms and Conditions.
  - iii. Right to access: You have the right to access, view, modify, or request the modification of Your personal data, unless otherwise provided by law.
  - iv. Right to withdraw consent: You have the right to withdraw Your consent at any time, unless otherwise provided by law.
  - v. Right to erasure: You have the right to have Your personal data erased or request the erasure of Your personal data, unless otherwise provided by law.
  - vi. Right to restrict data processing:
    - a) You have the right to request the restriction of the processing of Your personal data, unless otherwise provided by law.
    - b) Timo will implement data processing restriction within 72 hours as per Your request, for all personal data You requested to restrict, unless otherwise provided by law.
  - vii. Right to provide data: You have the right to request Us to provide You with Your personal data, unless otherwise provided by law.
  - viii. Right to object to data processing:
    - a) You have the right to object to Us processing Your personal data for the purpose of preventing or restricting the disclosure or use personal data for advertising, marketing, unless otherwise provided by law.
    - b) We will fulfill your request within 72 hours of receiving it, unless otherwise provided by law.
  - ix. Right to complain, report, and take legal proceedings: You have the right to complain, report, or initiate legal proceedings as provided by law.
  - x. Right to request compensation for damages: You have the right to request compensation for damages as provided by law in the event of a breach of Your personal data protection, except in cases of other agreements or different legal provisions.
  - xi. Right to self-protection: You have the right to self-protection as provided by the Civil Code, relevant laws, and Decree No. 13/2023/NĐ-CP, or to request competent authorities, organizations to implement methods of protecting civil rights as provided in Article 11 of the Civil Code.

In all cases, You can exercise your rights by contacting Us using the methods outlined in Section 22 of this Terms and Conditions.

#### 10.2 Your obligations regarding personal data include:

- i. Protecting Your personal data; requesting relevant organizations and individuals to protect Your personal data.
- ii. Respecting and protecting the personal data of others.
- iii. Providing complete and accurate personal data when consenting to the processing of personal data.

- iv. Participating in the dissemination of skills for personal data protection.
- v. Complying with the provisions of the law on personal data protection and participating in preventing and combating violations of personal data protection regulations.

#### **11. Provide Personal Data by a Third Party**

When providing Personal Data of a third party (including but not limited to information of dependents, legally related persons, spouses, children and/or parents and/or guardian, friend, beneficiary, authorized person, partner, contact person in case of emergency or other personal case of the Customer) to Timo by BVBank, the Customer represents, warrants and takes the responsibility that the Customer has provided sufficient information and obtained the legal consent/approval of that third party in order that Timo by BVBank will process the Personal Data for the purposes stated in this Terms and Conditions. The Customer agrees that Timo by BVBank is not responsible for verifying the legality and validity of this consent/approval, and that it shall be his or her obligation to store the necessary proofs. Timo by BVBank is exempt from responsibility and is required to compensate for related damages and expenses when the Customer fails to comply with the contents specified in this Section.

#### **12. Share Your personal data, information**

We may share or provide Your personal information and data to third parties in the following cases:

- i. Our employees, experts for the Purposes stated in this Terms and Conditions;
- ii. Other affiliated companies within Timo by BVBank's network that are involved in providing Timo Digital Bank to Customers;
- iii. Service providers, external partners of Timo by BVBank, for the purpose of operating websites, applications, or devices, providing Customers with Timo Digital Bank selected by Customer, or for the purposes stated in this Terms and Conditions.
- iv. When there is a legal obligation or responsibility to do so, such as assisting in the detection and prevention of fraud, tax evasion, and financial crimes.
- v. When it is necessary for regulatory reporting, litigation, or asserting or protecting legal rights and interests.
- vi. When there is a lawful reason to do so under applicable laws, international conventions.
- vii. When You have been requested and have consented to the sharing of information.

We may share Your information for the Purposes stated in this Terms and Conditions with other parties, including subcontractors, agents, or service providers working for Us or providing services to Us or other related companies (including their employees, subcontractors, service providers, directors, or specialists). This includes sharing Your information with third parties as required by their services, sharing and transferring Your information abroad for lawful purposes and in compliance with applicable legal regulations.

#### **13. Transferring personal data abroad**

Personal data, information collected by Us may be transferred to Our service providers located outside of the country when it is necessary for the following purposes:

- i. Meeting the Customer's needs when providing information; or

- ii. Allowing Customers to access desired information at an appropriate time in the future based on the nature and purpose of the Customer's request; or
- iii. Maintaining the operation and our Customer management systems; or
- iv. Monitoring quality and risk management; or
- v. For communication and advertising purposes.

Customer's personal data, information may also be transferred to third-party, service providers acting on behalf of Timo by BVBank for information processing, including IT service providers, identity management, website hosting and administration, data analytics, data backup, security services, and storage.

By providing data to Us, the Customer agrees to the transfer of information beyond the national jurisdiction for the purpose of fulfilling Customer needs and the data processing Purposes specified in Section 3 of this Terms and Conditions. Therefore, the Customer's personal data may be transferred outside the territorial jurisdiction of the country where the Customer resides.

#### **14. Storage, deletion, and destruction of personal data**

- 14.1 When Your personal data is no longer necessary for the Purposes stated in this Terms and Conditions, or when We no longer has a legal basis to retain Your personal data, or when You withdraw your consent, We will take steps to delete, destroy, anonymize, or block access to or use of personal data for any purposes other than compliance with this Terms and Conditions or for safety, security, fraud detection, and prevention purposes, in accordance with applicable law.
- 14.2 When You withdraw Your consent, We will proceed with the deletion of Your data, except in cases where it is not applicable according to legal provisions as listed below. The processing of Your request and updating it in the system will be completed within 72 hours from the time We receive the request from You, unless otherwise stipulated by the legal regulations. Therefore, You may still receive notifications, advertising materials, or communications during this period.
- 14.3 Data deletion will not be applicable in the following cases upon Your request:
  - i. When the law prohibits data deletion;
  - ii. When personal data is processed by competent state agencies for the purpose of serving the operations of those state agencies in accordance with legal provisions;
  - iii. When personal data has been publicly disclosed in accordance with legal regulations;
  - iv. When personal data is processed to serve legal requirements, scientific research, or statistics as prescribed by law.
  - v. In cases of urgent situations related to national defense, national security, social order and safety, major disasters, dangerous epidemics, or when there is a risk threatening security and national defense, but the situation has not reached the level of declaring a state of emergency, prevention and combat of riots, terrorism, crime, and law violations.
  - vi. When dealing with urgent situations that pose a threat to the life, health, or safety of the data subject or other individuals.

#### **15. Personal data processing without consent of data subject**

In accordance with legal provisions Personal data may be processed without Your consent - as the data subject in the following cases:

- i. In urgent cases requiring immediate processing of relevant personal data to protect Your life and health, or of others.
- ii. When personal data is publicly disclosed in accordance with the law;
- iii. When personal data is processed by competent state agencies in cases of urgent situations related to national defense, national security, social order and safety, major disasters, dangerous epidemics, or when there is a risk threatening security and national defense, but the situation has not reached the level of declaring a state of emergency; prevention and combat of riots, terrorism, crime, and law violations as prescribed by the law.
- iv. To fulfill Your contractual obligations with relevant agencies, organizations, or individuals as prescribed by the law.
- v. To serve the operations of state agencies as prescribed by specialized laws.

## **16. How We protect Your information**

- 16.1 We pledge to handle Customers' personal data securely and discreetly. We take a number of steps to protect your information, including encryption and other security measures. We demand that all of Our staffs and any third parties working on our behalf abide by the necessary compliance standards, including obligations requiring them to protect any information and implement the necessary safeguards for its use and transmission.
- 16.2 We will store the personal information of Customers in compliance with the law. As a result, we will delete, destroy, or switch to incognito mode as soon as it is reasonably confirmed that: (i) the purpose of collection is no longer suitable for retaining such data; and (ii) retention is no longer necessary for any legal or business objectives, and (iii) Customer requests to destroy, delete data. If Customer stops using Timo application, Timo website, or Customer's right to use them is terminated, We may continue to retain, use, and/or disclose personal data, information in accordance with the Terms and Conditions and our legal obligations. We may securely destroy the Customer's personal data, information without prior notice under applicable law.
- 16.3 For Your own benefit, We advise you not to disclose sensitive information (including but not limited to passwords, bank account details, one-time passwords (OTP)) to any third party, including Our staff. We reserve the right to release Ourselves from responsibility if any damage occurs to the Customer as a result of the Customer voluntarily disclosing the aforementioned information. Please be aware that the internet is not a secure environment, and Timo cannot guarantee absolute security for the information and personal data shared over the internet. The transmission of personal data, information when using the internet is the Customer's responsibility, and the Customer should only use secure systems to access websites, applications, or devices. The Customer is responsible for keeping their access authentication information for each website, application, or device safe and confidential. The Customer should promptly notify Timo if any deliberate login attempts, misuse of login information, or changes in access passwords are detected.

## **17. Direct Marketing**

As set forth in this Terms and Conditions, and consistent with the requirements of applicable law, We and Our marketing partners, service providers or third parties who are carefully selected, may contact Customer via email, text message or other electronic means, to provide

Customer with information regarding Timo Digital Bank that may be of interest to Customer.

If the Customer wishes to unsubscribe from these notifications, We attach detailed unsubscribe instructions in each notice. In the event that the Customer unsubscribes from receiving marketing or advertising-related communications, Timo may continue to contact the Customer for the purpose of following the Customer's instructions, allowing the Customer to do any transaction requested by the Customer, sending the Customer transaction messages, administering the Customer's account, or as required or permitted by applicable law.

## **18. Cookies**

When Customer uses or accesses Timo websites, We may place cookie on Customer's device. "Cookie" is a small file that is placed on the Customer's device when Customer visits a website. It collects data about the Customer's device, browser, preferences, and electronic browsing behaviors in some cases. We may use this information to recognize the Customer when the Customer visits Timo websites again, to deliver personalized services on Timo websites, and to collect analytics for a better understanding of website operation and enhancement of Timo websites. Customer can erase or block cookies on its devices by using browser settings. However, if the Customer decides not to accept or block cookies from Timo websites, the Customer may be unable to take advantage of certain services.

Timo by BVBank may use cookie technology to process Customer's personal data, information in accordance with the provisions of this Terms and Conditions. Timo by BVBank may also use remarketing to offer advertisements to those who have previously visited its website. To the extent third parties have posted content on Timo websites (e.g. social media features), such third parties may collect Customer's information (e.g. cookie data) if Customer chooses to interact with such third-party content or use third-party services.

## **19. Amendment, supplement, alteration of the Terms and Conditions**

Any modifications, supplements, or replacements to this Terms and Conditions will be notified by Timo by BVBank on the Timo website or Timo application or through the Customer's registered email. Unless otherwise specified in the notification regarding the effective date, the modified, supplemented, or replaced provisions will take effect immediately upon publication. When We make changes to this Terms and Conditions, we will modify the "**Last Updated**" date at the beginning of this Terms and Conditions.

Unless otherwise specified in this Terms and Conditions, Customer is considered to have accepted all the modified provisions according to Timo by BVBank's notification if the Customer continues to use Timo Digital Bank from the notification date. If a Customer does not agree with the modified or adjusted provisions of Timo by BVBank, it may, in some cases, affect or lead to the termination of the use of Timo Digital Bank. Please contact Us for further clarification.

## **20. Governing law**

This Terms and Conditions of Personal Data Processing and Protection is construed and governed pursuant to the Laws of Vietnam.

## **21. Language**

This Terms and Conditions is written in both English and Vietnamese; if there are any



discrepancies in the content of two languages, the Vietnamese version will prevail.

## **22. Contact**

Please contact the following channels if you have any questions or issues about this Terms and Conditions in detail:

- Hotline: 1800 6788;
- Email: [privacy@timo.vn](mailto:privacy@timo.vn).