

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
THANH TRA BỘ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /KL-TTra

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

KẾT LUẬN KIỂM TRA

Về việc kiểm tra việc chấp hành pháp luật về an toàn thông tin mạng, bảo vệ bí mật thông tin cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á

Thực hiện Quyết định kiểm tra số 827/QĐ-TTra ngày 07/6/2023 của Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về việc kiểm tra việc chấp hành pháp luật về an toàn thông tin mạng, bảo vệ bí mật thông tin cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á.

Xét báo cáo kết quả kiểm tra việc chấp hành pháp luật về việc kiểm tra việc chấp hành pháp luật về an toàn thông tin mạng, bảo vệ bí mật thông tin cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á ngày 05/9/2023 của Trưởng đoàn kiểm tra, Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

1. Khái quát chung

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á (sau đây viết tắt là: Ngân hàng SeABank) được cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty cổ phần mã số doanh nghiệp: 0200253985, đăng ký lần đầu ngày 14/01/2005, đăng ký thay đổi lần thứ 36 ngày 22/02/2023.

Địa chỉ trụ sở chính của SeABank: số 198 Trần Quang Khải, Phường Lý Thái Tổ, Quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội.

Người đại diện theo pháp luật: ông Lê Văn Tàn.

2. Kết quả kiểm tra, xác minh

2.1. Việc chấp hành quy định về đảm bảo an toàn thông tin mạng:

a) Việc xác định cấp độ an toàn thông tin của hệ thống thông tin:

- Kết quả kiểm tra cho thấy Ngân hàng SeABank hiện có 05 hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ trực tuyến phục vụ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Các hệ thống thông tin này do các đơn vị trực thuộc Ngân hàng SeABank quản lý, vận hành, khai thác.

- Ngân hàng SeABank đã thực hiện phê duyệt hồ sơ cấp độ cho 05 hệ thống thông tin: 02 hệ thống đề xuất cấp độ 2, 03 hệ thống đề xuất cấp độ 3 ngày 16/5/2023 theo quy định (*chi tiết tại Phụ lục 1. Danh sách 05 hệ thống thông tin đã phân loại cấp độ hệ thống thông tin*).

b) Việc đánh giá và quản lý rủi ro an toàn hệ thống thông tin:

Để đánh giá, quản lý rủi ro an toàn hệ thống thông tin, hàng năm Ngân hàng SeABank thuê các doanh nghiệp chuyên ngành an toàn thông tin thực hiện đánh giá về an toàn thông tin cho các hệ thống thông tin của Ngân hàng SeABank. Nội dung đánh giá bao gồm: Đánh giá tuân thủ Swift; Dịch vụ đánh giá cấp chứng chỉ ISO 27001:2005; Dịch vụ đánh giá cấp chứng chỉ PCIDSS năm 2023; Thuê dịch vụ đánh giá, kiểm thử các ứng dụng, dịch vụ quan trọng cung cấp ra Internet tại Ngân hàng SeABank (Chi tiết tại Phụ lục số 2: Tổng hợp đánh giá và quản lý rủi ro an toàn hệ thống thông tin).

c) Việc tổ chức triển khai các biện pháp bảo vệ HTTT:

- SeABank đã ban hành, áp dụng quy định về bảo đảm ATTT mạng trong thiết kế, xây dựng, quản lý, vận hành, sử dụng, nâng cấp, hủy bỏ HTTT (Chi tiết tại Phụ lục số 3: Danh sách các quy trình đảm bảo ATTT).

- Áp dụng biện pháp quản lý, kỹ thuật theo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật ATTT mạng để phòng, chống nguy cơ, khắc phục sự cố ATTT mạng, gồm: Ban hành tiêu chuẩn cấu hình cho hệ thống máy chủ; xây dựng Trung tâm Điều hành an ninh mạng (Security Operations Center - SOC); đảm bảo lập trình an toàn; đảm bảo an toàn thông tin với các giao dịch online; phối hợp với Trung tâm SOC, các đơn vị ứng cứu sự cố trong ngành ngân hàng, các nền tảng ứng cứu sự cố ATTT khắc phục các sự cố phát sinh (Chi tiết tại Phụ lục số 4: Các biện pháp quản lý, kỹ thuật theo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật ATTT mạng để phòng, chống nguy cơ, khắc phục sự cố ATTT mạng)

d) Việc tổ chức tuyên truyền, nâng cao nhận thức về ATTT mạng:

Hoạt động	Thời gian thực hiện	Nội dung thực hiện	Số lượt cán bộ, nhân viên tham gia
Đào tạo ngắn hạn về ATTT	Đào tạo chuyên sâu: Theo kế hoạch	Đào tạo cho các bộ phận chuyên môn thuộc khối IT	Các nhân sự thuộc bộ phận ATTT: 6 nhân sự
	Các khóa học online dành cho nhân sự mới	Đào tạo khi nhân sự bắt đầu gia nhập SeABank	Đào tạo hàng tháng
Tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức về ATTT	Hàng tháng	Nội dung các qua các bản tin an toàn thông tin qua email	Toàn thể nhân viên ngân hàng
Diễn tập về ATTT mạng	1 năm một lần (tháng 5 hàng năm)	Diễn tập tấn công thử nghiệm	5 nhân sự

Đồng thời, Ngân hàng SeABank phối hợp với Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội diễn tập ATTT định kỳ hàng năm.

d) Biện pháp phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn và xử lý phần mềm độc hại theo Quy trình quản lý điểm yếu và mối đe dọa ATTT:

- Ngân hàng SeABank đã xây dựng các phương án: (1) Kịch bản ứng phó sự cố mã độc; (2) Kịch bản ứng phó sự cố tấn công từ chối dịch vụ; (3) Kịch bản ứng phó sự cố tấn công xâm nhập. Định kỳ thực hiện tìm kiếm chủ động, phát hiện các nguy cơ mất ATTT (threat hunting) có thể xảy ra với các máy tính quản trị viên CNTT thuộc Khối Công nghệ Ngân hàng số.

- Ngân hàng SeABank xử lý theo yêu cầu Ngân hàng Nhà nước; xử lý theo các cảnh báo tuần của Trung tâm giám sát an toàn không gian mạng quốc gia.

- Triển khai hệ thống lọc phần mềm độc hại trong quá trình gửi, nhận, lưu trữ thông tin trên hệ thống trên các thành phần: (1) Antivirus qua luồng mail (Iron port); (2) Antivirus qua luồng web (Skyhigh Webproxy); (3) Anti botnet trên firewall biên (checkpoint); (4) Antivirus trên máy trạm, máy chủ (Trellix Endpoint Security); (5) Endpoint detection and response (Viettel EDR); (6) Công tác rà quét mã độc định kỳ trong hệ thống (Viettel Threat Hunting).

e) Ứng cứu sự cố ATTT mạng: Trong thời kỳ kiểm tra, Ngân hàng SeABank phát hiện 06 sự cố an toàn thông tin mạng. 06 sự cố này đã được xác định vấn đề của sự cố, nguyên nhân và đã khắc phục sự cố (*Chi tiết tại Phụ lục số 5: Thống kê 06 sự cố về an toàn thông tin*).

g) Việc bố trí kinh phí chi cho đảm bảo ATTT mạng: trong thời kỳ kiểm tra, Ngân hàng SeABank đã bố trí 13.907.424.000 cho công tác giám sát ATTT mạng; 2.576.560.000 cho công tác kiểm tra, đánh giá ATTT (*chi tiết tại Phụ lục số 6: Kinh phí chi cho đảm bảo ATTT mạng*).

h) Việc thực hiện chế độ báo cáo theo quy định:

Ngân hàng SeABank không thuộc nhóm đối tượng báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông định kỳ về an toàn thông tin; chưa có yêu cầu báo cáo đột xuất về an toàn thông tin đối với Ngân hàng SeABank.

2.2. Bảo vệ bí mật thông tin cá nhân:

2.2.1. Việc thực hiện quy định của pháp luật về thu thập, sử dụng, bảo đảm an toàn thông tin cá nhân (sau đây viết tắt là: TTCN):

a) Việc thu thập TTCN:

- Theo báo cáo của Ngân hàng SeABank, Ngân hàng SeABank không ban hành quy trình thu thập, sử dụng TTCN của khách hàng.

- Thông tin Ngân hàng SeABank thu thập TTCN của người sử dụng, bao gồm:

+ TTCN khi mở tài khoản bao gồm: Họ tên, số điện thoại, địa chỉ thường trú, địa chỉ nhà riêng, Email, số tài khoản, ngày tháng năm sinh, giới tính, tình

trạng hôn nhân, số chứng minh nhân dân/căn cước công dân/hộ chiếu, ngày cấp chứng minh nhân dân/căn cước công dân, ảnh chụp mặt trước, mặt sau chứng minh nhân dân/căn cước công dân, ảnh chụp chân dung, thu nhập, thông tin nghề nghiệp (nhóm ngành, vị trí công tác), thu nhập, thông tin người đại diện hợp pháp (nếu có); dữ liệu đếm bước chân trong Google Fit của khách hàng.

+ Thông tin phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ gồm: chữ ký của khách hàng, số dư tài khoản, thông tin liên quan đến giao dịch tiền gửi của khách hàng, số thẻ ngân hàng (thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước), thông tin liên quan đến giao dịch nộp tiền, rút tiền, chuyển tiền, nhận tiền của khách hàng, chứng từ giao dịch, thời điểm giao dịch, số lượng giao dịch, giá trị giao dịch, số dư giao dịch, thông tin tài sản đảm bảo của khách hàng (số lượng tài sản đảm bảo, mã tài sản bảo đảm, loại tài sản đảm bảo, giá trị thẩm định của tài sản đảm bảo, ngày hiệu lực của tài sản đảm bảo, địa chỉ của tài sản đảm bảo, chủ tài sản, tình trạng thế chấp của tài sản, phạm vi bảo đảm của tài sản.

+ Để đảm bảo việc cung cấp, sử dụng dịch vụ của người dùng, Ngân hàng SeABank đã ban hành “*Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày cho Khách hàng cá nhân*” và công khai cho khách hàng website sử dụng tên miền seabank.com.vn và công khai trong quá trình đăng ký mở tài khoản. Ngoài “*Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày cho Khách hàng cá nhân*”, Ngân hàng SeABank không có bản thông báo nào khác về việc thu thập, sử dụng TTCN trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người dùng.

+ Kết quả kiểm tra, xác minh “*Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày cho Khách hàng cá nhân*” cho thấy, trong “*Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày cho Khách hàng cá nhân*” không nêu rõ thông tin về phạm vi, mục đích của việc thu thập và sử dụng TTCN của khách hàng, thông tin về thời gian lưu trữ TTCN của khách hàng.

Như vậy, Ngân hàng SeABank đã tiến hành thu thập TTCN người dùng khi chưa có sự đồng ý của chủ thể TTCN về phạm vi, mục đích của việc thu thập và sử dụng thông tin đó. Tuy nhiên, theo quy định tại Điều 10 Luật Phòng chống rửa tiền, SeABank có nghĩa vụ phải thu thập các thông tin người dùng nêu trên.

(Chi tiết tại: Phụ lục số 7. Danh sách các đơn vị thu thập TTCN người sử dụng thuộc Ngân hàng SeABank. Phụ lục số 8: Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày cho Khách hàng cá nhân).

b) Việc lưu giữ, sử dụng TTCN:

- TTCN sau khi thu thập được lưu giữ tại các máy chủ của Ngân hàng SeABank.

- TTCN thu thập được sử dụng như sau: (1) Phục vụ hoạt động sử dụng dịch vụ của khách hàng (tra cứu thông tin tài khoản, quá trình giao dịch, sử dụng dịch vụ), (2) Cung cấp theo yêu cầu của khách hàng, (3) Theo yêu cầu của các cơ

quan nhà nước, (4) Phục vụ quản trị, kinh doanh của Ngân hàng SeABank (như: các báo cáo định kỳ về doanh số bán sản phẩm; các báo cáo phân tích về hành vi khách hàng; thông tin về tệp khách hàng tiềm năng), (5) Kết nối với Công ty NAPAS để cung cấp dịch vụ chuyên tiền, rút tiền qua thẻ ATM, thẻ tín dụng.

c) Việc bảo đảm an toàn TTCN: Ngân hàng SeABank đã ban hành Quyết định 1395/2018/QĐ-HĐQT ngày 15/12/2018 về đảm bảo an toàn thông tin khách hàng; theo quy định, các đơn vị, cá nhân tại SeABank được cung cấp thông tin khách hàng trong các trường hợp sau: (1) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước, (2) Theo yêu cầu của tổ chức khác, cá nhân theo quy định của pháp luật, Nghị quyết của Quốc hội, (3) Cung cấp thông tin khách hàng cho chính khách hàng hoặc tổ chức, cá nhân được khách hàng ủy quyền đảm bảo phù hợp với thỏa thuận giữa SeABank và khách hàng, (4) Cung cấp thông tin cho các đơn vị, cá nhân trong SeABank để phục vụ hoạt động nội bộ của Ngân hàng SeABank, (5) Các trường hợp khác sau khi có chấp thuận bằng văn bản của khách hàng hoặc các hình thức khác theo thỏa thuận của khách hàng, (6) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2.2.2. Việc xây dựng và công bố công khai biện pháp xử lý, bảo vệ TTCN của tổ chức, cá nhân mình khi xử lý TTCN:

- Trong quá trình cung cấp dịch vụ, thông tin người dùng được phân tích, xử lý nhằm phục vụ báo cáo, đánh giá trong nội bộ của Ngân hàng SeABank.

- Mục đích khai thác thông tin khách hàng: báo cáo quản trị ngân hàng, báo cáo phục vụ chăm sóc khách hàng, báo cáo phân tích bán hàng (11 sản phẩm: (1) mở tài khoản; (2) Ebank (ngân hàng điện tử) (3) Sản phẩm tín dụng (tín chấp và thẻ chấp) (4) Sản phẩm thẻ (thẻ tín dụng (thẻ tiêu trước, trả sau), thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế) (5) Liên kết đầu tư; (6) Quỹ; (7) Bảo hiểm; (8) Tiết kiệm.

- Kết quả kiểm tra Quy định số 1395/2018/QĐ-HĐQT về giữ bí mật và cung cấp thông tin khách hàng; Quy trình số 7559/2019/QT-TGD về cung cấp thông tin khách hàng tại Ngân hàng SeABank; Quy định số 2884/2022/QĐ-TGD về mở tài khoản tại Ngân hàng SeABank và Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày cho Khách hàng cá nhân cho thấy Ngân hàng SeABank không công bố công khai biện pháp xử lý, bảo vệ TTCN của tổ chức, cá nhân mình khi xử lý TTCN theo quy định.

(Chi tiết tại Phụ lục số 9. Việc xử lý, phân tích TTCN).

2.2.3. Việc cung cấp, chia sẻ TTCN mà Ngân hàng SeABank đã thu thập, tiếp cận, kiểm soát cho bên thứ ba:

a) Theo báo cáo của Ngân hàng SeABank, thông tin khách hàng được chia sẻ với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; các cơ quan pháp luật khi có yêu cầu; Kết nối các ví thanh toán *(chi tiết tại Phụ lục số 10. Chi tiết TTCN được chia sẻ).*

b) Kết quả kiểm tra, xác minh cho thấy Ngân hàng SeABank đã ban hành Quyết định số 1395/2018/QĐ-HĐQT ngày 15/12/2018 ban hành Quy định giữ bí

mật và cung cấp thông tin khách hàng tại Ngân hàng SeABank, có hiệu lực từ ngày 15/12/2018. Theo quy định tại Điều 10 Quy định các trường hợp cung cấp thông tin khách hàng gồm: (1) Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước; (2) Theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân theo quy định của Bộ luật, Luật, Nghị quyết của Quốc hội; (3) Cung cấp thông tin khách hàng cho chính khách hàng hoặc tổ chức, cá nhân được khách hàng ủy quyền đảm bảo phù hợp với thỏa thuận giữa Ngân hàng SeABank và khách hàng; (4) Cung cấp thông tin cho đơn vị, cá nhân trong SeABank để phục vụ hoạt động nội bộ của Ngân hàng SeABank; (5) Các trường hợp khác sau khi có chấp thuận bằng văn bản của khách hàng hoặc các hình thức khác theo thỏa thuận với khách hàng; (6) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

c) Kết quả kiểm tra “*Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày cho Khách hàng cá nhân*” mà Ngân hàng SeABank thông báo cho khách hàng khi mở tài khoản như sau:

- Điểm i khoản 1 Điều 7 quy định Ngân hàng SeABank có quyền: “*Được quyền chủ động quyết định cung cấp cho bên thứ ba là Ngân hàng Đại lý hoặc Công ty con, công ty liên kết của SeABank hoặc tổ chức có ký kết các hợp đồng, liên kết với SeABank nhằm phục vụ cho việc triển khai bán, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của SeABank các thông tin về Khách hàng, Tài khoản và các thông tin, chứng từ liên quan đến giao dịch của Khách hàng nhằm phục vụ hoạt động cung cấp sản phẩm, dịch vụ của SeABank cho Khách hàng và/hoặc phục vụ nhu cầu khác theo chính sách của SeABank từng thời kỳ.*”.

- Điểm j khoản 1 Điều 7 quy định Ngân hàng SeABank có quyền: “*Có quyền sử dụng các thông tin về KH và các khoản tín dụng của KH, bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, tài liệu do KH cung cấp, các hợp đồng, văn bản ký kết giữa NH và KH để cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.*”.

- Điểm k khoản 1 Điều 7 quy định Ngân hàng SeABank có quyền: “*Cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về dịch vụ TK giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch TK theo quy định của pháp luật.*”.

- Điểm h khoản 2 Điều 7 quy định Ngân hàng SeABank có trách nhiệm: “*NH có nghĩa vụ bảo mật thông tin của KH và các bên liên quan; chỉ được cung cấp các thông tin của KH cho bên thứ ba khi được KH đồng ý hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.*”.

d) Kết quả kiểm tra cho thấy, thông tin khách hàng được chia sẻ giữa các nhóm trong nội bộ Ngân hàng SeABank gồm: Khối vận hành, Khối xử lý nợ, Khối quản trị rủi ro, Khối khách hàng doanh nghiệp/khách hàng doanh nghiệp lớn, Khối Pháp chế và Tuân thủ, Khối khách hàng cá nhân. Thông tin người dùng chia sẻ giữa các Khối trong nội bộ Ngân hàng SeABank gồm: (1) Thông tin pháp lý của khách hàng (ID, Số tài khoản, Họ tên, Số giấy tờ tùy thân, ngày cấp, nơi cấp, chữ ký ... thông tin người đại diện hợp pháp (nếu có); (2) Thông tin về thành viên gia đình; (3) Thông tin sử dụng sản phẩm dịch vụ tài khoản (tài khoản thanh toán,

SMS, SeANet, thẻ ...); (4) Thông tin sử dụng sản phẩm tín dụng (du nợ vay, thông tin về các bảo lãnh, L/C phát hành ...); (5) Thông tin tiền gửi, giao dịch của khách hàng; (6) Sao kê tín dụng (Số hợp đồng, Mã sản phẩm, Campaign, Addition Code, Addition Value, Mã chi nhánh, Mã khách hàng, Tên khách hàng, Loại tiền, Ngày giải ngân, Ngày đáo hạn, Kỳ hạn, Lãi suất, Gốc vay, Gốc còn lại); (7) Sao kê tài khoản thanh toán: Phát sinh nợ, có, số dư TKTT; (8) Doanh số giải ngân: (ID khách hàng, tên khách hàng, số tiền giải ngân, ngày giải ngân, ngày đáo hạn, lãi suất, đơn vị quản lý); (9) Doanh số chuyển tiền quốc tế (Loại giao dịch, Mã giao dịch, Ngày giao dịch, Loại tiền, Số tiền quy VND, Tổ chức chuyển tiền, Mã chi nhánh, Mã khách hàng); (10) Thông tin tài sản bảo đảm; (11) Thông tin hạn mức tín dụng, các khoản vay, thẻ, thấu chi... trong hệ thống Ngân hàng SeABank; (12) Thông tin khách hàng cơ bản phục vụ kiểm tra tìm kiếm tài sản đảm bảo, khoản cấp tín dụng. (13) Số tiền khách hàng bị phong tỏa.

Như vậy, Ngân hàng SeABank đã cung cấp cho người dùng thông tin về việc cung cấp chia sẻ TTCN cho bên thứ ba theo quy định.

2.2.4. Việc thực hiện yêu cầu cung cấp TTCN của chủ thẻ TTCN mà Ngân hàng SeABank đã thu thập, lưu trữ:

a) Kết quả kiểm tra, xác minh cho thấy Ngân hàng SeABank đã ban hành Quyết định số 1395/2018/QĐ-HĐQT ngày 15/12/2018 ban hành Quy định giữ bí mật và cung cấp thông tin khách hàng tại Ngân hàng SeABank, có hiệu lực từ ngày 15/12/2018. Theo quy định tại Điều 10 Quy định khách hàng được yêu cầu cung cấp thông của mình hoặc tổ chức, cá nhân được khách hàng ủy quyền đảm bảo phù hợp với thỏa thuận giữa SeABank và khách hàng.

b) Kết quả kiểm tra “*Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày cho Khách hàng cá nhân*” mà Ngân hàng SeABank thông báo cho khách hàng khi mở tài khoản như sau:

Điểm a khoản 3 Điều 2 quy định khách hàng có quyền: “*KH được yêu cầu NH cung cấp các thông tin về những giao dịch thanh toán và số dư trên tài khoản của mình. Việc truy cập tài khoản thông qua hệ thống mạng thông tin được thực hiện theo từng sản phẩm cụ thể của NH.*”.

c) Kết quả truy xuất dữ liệu cho thấy, từ ngày 01/5/2022 đến thời điểm kiểm tra, Ngân hàng SeABank đã thực hiện 910 lượt cung cấp thông tin theo yêu cầu của khách hàng.

2.2.5. Việc thực hiện yêu cầu cập nhật, sửa đổi, hủy bỏ thông tin của chủ thẻ TTCN đối với các thông tin mà Ngân hàng đã thu thập, lưu trữ:

a) Theo báo cáo của Ngân hàng SeABank, TTCN của khách hàng không được SeABank hủy bỏ kể cả trường hợp khách hàng có yêu cầu hủy bỏ thông tin của mình. Các TTCN mà SeABank thu thập khi người dùng mở tài khoản, thông tin thu thập trong quá trình sử dụng dịch vụ được Ngân hàng SeABank lưu trữ vĩnh viễn. Việc không hủy bỏ TTCN của khách hàng thực hiện theo quy định tại

Thông tư số 43/2011/TT-NHNN ngày 20/12/2011 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu trong ngành Ngân hàng.

b) Kết quả việc thực hiện quyền yêu cầu cung cấp, cập nhật, sửa đổi, hủy bỏ thông tin của chủ thể TTCN đối với các TTCN mà SeABank đã thu thập, lưu trữ:

Yêu cầu	Số lượng yêu cầu	Số lượng đáp ứng	Số lượng từ chối
Cung cấp TTCN	910	910	0
Cập nhật TTCN	105.563	105.563	0
Sửa đổi TTCN	105.563	105.563	0
Hủy bỏ TTCN	Không hủy bỏ TTCN	Không hủy bỏ TTCN	Không hủy bỏ TTCN

c) Kết quả kiểm tra, xác minh cho thấy, Thông tư số 43/2011/TT-NHNN ngày 20/12/2011 đã được thay thế bằng Thông tư số 22/2021/TT-NHNN ngày 29/12/2021 quy định thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu hình thành trong hoạt động của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Điều 2 Thông tư số 22/2021/TT-NHNN quy định “*Thông tư này được áp dụng đối với các đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi tắt là Ngân hàng Nhà nước); các tổ chức, cá nhân thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến lưu trữ hồ sơ, tài liệu của Ngân hàng Nhà nước*”. Thông tư số 22/2021/TT-NHNN không điều chỉnh về thời gian lưu trữ TTCN của người sử dụng dịch vụ tại các ngân hàng thương mại.

Như vậy, Ngân hàng SeABank chưa đảm bảo khả năng cho người dùng có thể thực hiện đầy đủ quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân xử lý TTCN hủy bỏ TTCN của mình mà SeABank đã thu thập, lưu trữ hoặc ngừng cung cấp TTCN của mình cho bên thứ ba. Tuy nhiên, trong thời kỳ kiểm tra không có khách hàng nào của Ngân hàng SeABank yêu cầu hủy bỏ TTCN.

2.2.6. Việc thực hiện yêu cầu ngừng cung cấp TTCN cho bên thứ ba của chủ thể TTCN đối với các thông tin mà Ngân hàng đã thu thập, lưu trữ:

Kết quả kiểm tra, xác minh cho thấy, trong thời gian từ ngày 01/5/2022 đến ngày 15/6/2023, Ngân hàng SeABank không nhận được yêu cầu ngừng cung cấp TTCN cho bên thứ ba của chủ thể TTCN.

2.2.7. Việc áp dụng biện pháp quản lý, kỹ thuật phù hợp để bảo vệ TTCN do mình thu thập, xử lý, lưu trữ; tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về bảo đảm ATTT mạng:

Ngân hàng SeABank đã áp dụng biện pháp quản lý, kỹ thuật để bảo vệ TTCN do mình thu thập, xử lý, lưu trữ, cụ thể:

- Xây dựng hệ thống thông tin có ma trận phân quyền.
- Khuyến cáo khách hàng về việc cập nhật, sử dụng mật khẩu tài khoản.
- Lắp camera ở các địa điểm có thu thập TTCN, các điểm giao dịch.

- Ban hành quy định và áp dụng gấn thông tin (watermark) về người tải thông tin trên các văn bản.

- Ban hành các quy định về quản lý TTCN khách hàng (*Chi tiết tại Phụ lục số 12. Các quy định về quản lý TTCN khách hàng*).

- Áp dụng tiêu chuẩn về Trung tâm Dữ liệu của NTT Communications và DAS/UK với ISO/IEC 27001:2013.

3. Kết luận

3.1. Những kết quả đạt được:

- Lập hồ sơ đề xuất cấp độ, thực hiện thẩm định, phê duyệt hồ sơ đề xuất cấp độ đối với các hệ thống thông tin của Ngân hàng SeABank đúng quy định.

- Triển khai thực hiện đánh giá và quản lý rủi ro an toàn hệ thống thông tin; giám sát, kiểm tra công tác bảo vệ hệ thống thông tin.

- Triển khai các biện pháp phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn và xử lý phần mềm độc hại theo Quy trình quản lý điểm yếu và mối đe dọa an toàn thông tin.

- Triển khai và áp dụng biện pháp khắc phục, ngăn chặn sự cố an toàn thông tin mạng.

- Đã xây dựng, ban hành các quy trình thu thập, quản lý, xử lý TTCN trong nội bộ nhằm đảm bảo an toàn TTCN.

- Sử dụng TTCN đã thu thập theo quy định.

- Áp dụng biện pháp phù hợp để bảo vệ TTCN; thông báo cho chủ thể TTCN đó trong trường hợp chưa thực hiện được yêu cầu do yếu tố kỹ thuật hoặc yếu tố khác.

- Áp dụng biện pháp quản lý, kỹ thuật phù hợp để bảo vệ TTCN do mình thu thập, lưu trữ; tuân thủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về bảo đảm an toàn thông tin mạng.

3.2. Tồn tại:

- Thông tin chưa đầy đủ phạm vi, mục đích của việc thu thập và sử dụng TTCN của khách hàng trước khi tiến hành thu thập TTCN.

- Công bố chưa đầy đủ, công khai biện pháp xử lý, bảo vệ TTCN của tổ chức, cá nhân mình khi xử lý TTCN.

- Chưa đảm bảo khả năng cho người dùng có thể thực hiện đầy đủ quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân xử lý TTCN hủy bỏ TTCN của mình mà Ngân hàng SeABank đã thu thập, lưu trữ hoặc ngừng cung cấp TTCN của mình cho bên thứ ba theo quy định.

4. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng (nếu có): Không.

5. Kiến nghị các biện pháp xử lý

Yêu cầu Ngân hàng SeABank:

- Thông tin đầy đủ phạm vi, mục đích của việc thu thập và sử dụng TTCN của khách hàng trước khi tiến hành thu thập TTCN.

- Công bố đầy đủ, công khai biện pháp xử lý, bảo vệ TTCN của tổ chức, cá nhân mình khi xử lý TTCN.

- Đề nghị Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn về việc hủy bỏ TTCN theo yêu cầu của chủ thể thông tin và thực hiện đầy đủ quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân xử lý TTCN hủy bỏ TTCN của mình mà Ngân hàng SeABank đã thu thập, lưu trữ theo hướng dẫn.

- Báo cáo Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết quả thực hiện kết luận kiểm tra trước ngày 30/9/2023.

Trên đây là kết luận kiểm tra việc chấp hành pháp luật về an toàn thông tin mạng, bảo vệ bí mật thông tin cá nhân của Ngân hàng SeABank, Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông yêu cầu Ngân hàng SeABank nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Phạm Đức Long (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Huy Dũng (để b/c);
- Cục An toàn thông tin (để p/h);
- Ngân hàng SeABank (để th/h);
- Lưu: TTra, Hồ sơ TTra, NTD (10).

CHÁNH THANH TRA

Nguyễn Thành Chung

Phụ lục 1

Danh sách 05 hệ thống thông tin đã phân loại cấp độ hệ thống thông tin

TT	TÊN HỆ THỐNG	MÔ TẢ HỆ THỐNG	Đơn vị chuyên trách về ATTT	Đơn vị vận hành	Cấp độ HTTT
1	API	Hệ thống các phần mềm viết dưới dạng API, phục vụ các mục đích chuyên biệt khác nhau.	Phòng An toàn thông tin &QLRRCN	Phòng Vận hành hệ thống	Cấp độ 3
2	E-BANKING KHCN NEXTGEN	Hệ thống e-bank (mobile + web) cho khách hàng cá nhân của SEABANK			Cấp độ 3
3	WEBSITE SEABANK	Hệ thống website của SEABANK: seabank.com.vn			Cấp độ 2
4	SeANet 3.0 - KHDN	Hệ thống ebank dành cho khách hàng doanh nghiệp			Cấp độ 3
5	Hóa đơn điện tử	Hệ thống lưu trữ và cung cấp thông tin hóa đơn điện tử e-Invoice			Cấp độ 2

Phụ lục 2

Tổng hợp đánh giá và quản lý rủi ro an toàn hệ thống thông tin

STT	Nội dung kiểm tra, đánh giá ATTT	Doanh nghiệp thực hiện
1	Đánh giá tuân thủ Swift	<i>Đơn vị thực hiện:</i> Công ty cổ phần dịch vụ công nghệ Tin học HPT. <i>Phạm vi:</i> Hợp đồng hàng năm đánh giá theo tiêu chuẩn CSP của SWIFT
2	Dịch vụ đánh giá cấp chứng chỉ ISO 27001:2005	<i>Đơn vị thực hiện:</i> Công ty TUV Rheinland Vietnam <i>Phạm vi:</i> Thực hiện đánh giá cấp chứng chỉ đáp ứng tiêu chuẩn ISO27001:2013/2022 (Hợp đồng 3 năm: Năm đầu đánh giá cấp chứng chỉ, năm 2 và 3 tái đánh giá duy trì)
3	Dịch vụ đánh giá cấp chứng chỉ PCIDSS năm 2023	<i>Đơn vị thực hiện:</i> Công ty TNHH hệ thống thông tin FIS <i>Phạm vi:</i> Thực hiện đánh giá hàng năm cấp chứng chỉ đáp ứng tiêu chuẩn PCIDSS
4	Thuê dịch vụ đánh giá, kiểm thử các ứng dụng, dịch vụ quan trọng cung cấp ra Internet tại SeABank	<i>Đơn vị thực hiện:</i> Công ty TNHH hệ thống thông tin FIS <i>Phạm vi:</i> Thực hiện đánh giá theo kế hoạch 6 tháng/lần (chi tiết theo Phụ lục 05)

Phụ lục số 3

Danh sách các quy trình đảm bảo ATTT

- Quy định về an toàn thông tin số 5675/2021/QĐ-TGD ngày 23/4/2021; nội dung quy định về việc quản lý, sử dụng, khai thác HTTT do SeABank quản lý và vận hành. Quy định đã phân cấp vai trò, trách nhiệm đảm bảo an toàn bảo mật HTTT cho các đối tượng liên quan đến hoạt động của SeABank. Trong đó Khối Công nghệ Ngân hàng số chịu trách nhiệm về xây dựng, vận hành, xử lý, chủ trì các hệ thống, giải pháp, hoạt động, chính sách trong công tác đảm bảo an toàn bảo mật HTTT trên toàn hệ thống SeABank (chi tiết tại Điều 7 Quy định số 5675/2021/QĐ-TGD).

- Quy trình xử lý sự cố ATTT số 1/IT-ANTT-QT04 ngày 04/5/2022: quy định trách nhiệm của các đơn vị liên quan thuộc SeABank gồm: Bộ phận An ninh thông tin và Quản lý rủi ro công nghệ, Bộ phận vận hành công nghệ; các nhóm nghiệp vụ liên quan của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (đối tác đảm bảo an toàn thông tin của SeABank).

- Quy trình Diễn tập an toàn thông tin số 2/IT-ANTT-QT01 ngày 04/5/2022: quy định trách nhiệm của các đơn vị liên quan thuộc SeABank gồm: Bộ phận An ninh thông tin và Quản lý rủi ro công nghệ, Bộ phận vận hành công nghệ; các nhóm nghiệp vụ liên quan của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (đối tác đảm bảo an toàn thông tin của SeABank).

- Quy trình giám sát ATTT liên tục và phát hiện mối đe dọa ATTT số 3/IT-ANTT-QT05 ngày 05/5/2022: quy định trách nhiệm của các đơn vị liên quan thuộc SeABank gồm: Bộ phận An ninh thông tin và Quản lý rủi ro công nghệ, Các phòng ban có liên quan; các nhóm nghiệp vụ liên quan của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (đối tác đảm bảo an toàn thông tin của SeABank).

- Quy trình quản lý sự cố số QT-QLCL-04 ngày 06/6/2020 quy định trách nhiệm của Khối Công nghệ Ngân hàng số trong việc quản lý sự cố trong toàn bộ hệ thống công nghệ thông tin, dịch vụ công nghệ thông tin tại SeABank.

- Quy trình 4/IT-ANTT-QT02 ngày 05/5/2022: quy định trách nhiệm của các đơn vị liên quan thuộc SeABank gồm: Ban lãnh đạo Ngân hàng, Bộ phận An ninh thông tin và Quản lý rủi ro công nghệ, Bộ phận vận hành công nghệ; Nhóm nhân sự SOC của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (đối tác đảm bảo an toàn thông tin của SeABank).

- Quy trình quản lý thông tin tình báo các mối đe dọa ATTT & chủ động săn tìm các mối đe dọa ATTT số 5/IT-ANTT-QT03 ngày 05/5/2022 quy định trách nhiệm của các đơn vị liên quan thuộc SeABank, gồm: Bộ phận An ninh thông tin và Quản lý rủi ro công nghệ, Bộ phận vận hành công nghệ; các nhóm nghiệp vụ liên quan của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (đối tác đảm bảo an toàn thông tin của SeABank).

Phụ lục số 4

Các biện pháp quản lý, kỹ thuật theo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật ATTT mạng để phòng, chống nguy cơ, khắc phục sự cố ATTT mạng

Biện pháp	Biện pháp quản lý	Biện pháp kỹ thuật
Phòng chống nguy cơ sự cố ATTT mạng	<ul style="list-style-type: none"> - Ban hành tiêu chuẩn cấu hình cho hệ thống máy chủ - Xây dựng trung tâm SOC - Đảm bảo lập trình an toàn - Đảm bảo an toàn thông tin với các giao dịch online 	<ul style="list-style-type: none"> - Áp dụng các tham số cấu hình, điều kiện tiêu chuẩn để triển khai hệ thống máy chủ: cập nhật bản vá, cập nhật antivirus, bật firewall... - Vận hành SOC theo các quy trình được ban hành: <ul style="list-style-type: none"> o Quy trình giám sát ANTT liên tục và mối đe dọa an ninh o Quy trình xử lý sự cố o Quy trình quản lý thông tin tình báo các mối đe dọa ANTT và chủ động săn tìm các mối đe dọa o Quy trình quản lý điểm yếu và mối đe dọa o Quy trình diễn tập ATTT - Triển khai và đưa vào sử dụng hệ thống Scan code - rò quét phát hiện các lỗ hổng của mã nguồn trong quá trình lập trình và Scan app – rò quét phát hiện lỗ hổng trên tầng ứng dụng web, để đảm bảo sản phẩm an toàn trước khi cung cấp cho người dùng. - Đảm bảo các biện pháp ATTT mạng với các giao dịch trực tuyến: triển khai cung cấp giải pháp xác thực mạnh (dùng token OTP, xác thực trên 2 kênh), liên tục nâng cấp hệ thống AI để nhận diện mở tài khoản mạo danh - Triển khai các dự án an ninh thông tin như: triển khai dịch vụ Pentest các hệ thống CNTT được kết nối qua internet nhằm rà quét, kiểm thử và xâm nhập, phát hiện điểm yếu, lỗ hổng mới hoặc đang tồn tại có thể bị lợi dụng để tấn công từ bên ngoài, và đưa ra cách khắc phục, giúp cho các dịch vụ công khai trên Internet của Ngân hàng an toàn hơn.
Khắc phục sự cố ATTT mạng	<ul style="list-style-type: none"> - Quy trình xử lý sự cố ATTT 	<ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp chặt chẽ với trung tâm SOC, các đơn vị ứng cứu sự cố trong ngành cũng như nền

		<p>tăng ứng cứu sự cố ATTT khắc phục các sự cố phát sinh.</p> <p>- Duy trì báo cáo định kỳ theo quy định của pháp luật</p>
--	--	--

- Kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy định và đánh giá hiệu quả của các biện pháp quản lý và kỹ thuật được áp dụng, cho thấy:

+ Ngân hàng SeABank đã xây dựng bộ quy trình vận hành trung tâm ứng cứu sự cố thông tin mạng và ký hợp đồng với Viettel về việc xây dựng và vận hành Trung tâm ứng cứu sự cố thông tin mạng (SOC).

+ Trung tâm ứng cứu sự cố thông tin mạng SOC hoạt động 24/7: đảm bảo khả năng phát hiện sự cố bảo mật thông qua giám sát và phân tích liên tục hoạt động dữ liệu. SOC hỗ trợ rà soát và phản ứng với các mối nguy hại tiềm ẩn 27/4.

+ Bên cạnh việc liên tục rà quét, giám sát hệ thống của Ngân hàng SeABank 24/7, đối tác Viettel phối hợp thực hiện ứng cứu sự cố tại chỗ khi có yêu cầu.

Phụ lục số 5
Thông kê 06 sự cố về an toàn thông tin

STT	Thời gian xảy ra sự cố (Từ giờ ngày đến giờ ngày)	Vấn đề của sự cố	Kết quả xử lý sự cố
1	24/10/2022 15:02 - 25/10/2022 10:02	Cơ sở dữ liệu của trang web acc.seabank.com.vn bị ghi dữ liệu lạ do scan	- Chỉ cho phép các IP Việt Nam truy cập tới trang acc.seabank.com.vn - Enable waf để chặn các hành vi scan tới trang acc.seabank.com.vn
2	20/2/2023 14:25 - 20/2/2023 16:00	Máy tính của user son.dt6 bị nhiễm mã độc.	- Clean mã độc khỏi máy tính của son.dt6
3	30/12/2022 09:30 - 03/01/2023 09:35	Khách hàng nhận được tin nhắn lừa đảo dẫn dụ đăng nhập vào trang web giả mạo https://ww.seabmk.com	- Takedown trang web giả mạo https://ww.seabmk.com
4	16/01/2023 19:01 - 02/03/2023 02:17	Khách hàng nhận được tin nhắn lừa đảo dẫn dụ đăng nhập vào trang web giả mạo https://ww.seabuk.com	- Takedown trang web giả mạo https://ww.seabuk.com
5	24/03/2023 15:32 - 06/04/2023 4:22	Khách hàng nhận được tin nhắn lừa đảo dẫn dụ đăng nhập vào trang web giả mạo https://seabank.com.vn-sh.xyz và https://seabank.vn-kps.xyz	- Takedown trang web giả mạo https://seabank.com.vn-sh.xyz và https://seabank.vn-kps.xyz

Phụ lục số 6
Kinh phí chi cho đảm bảo ATTT mạng

STT	Nội dung	Chi phí	Ghi chú
I	Giám sát ATTT mạng	13,907,424,000	-
	Vận hành Trung tâm ứng cứu sự cố thông tin mạng SOC	5,275,000,000	
	Giải pháp chống thất thoát dữ liệu DLP – Giai đoạn 1	3,432,424,000	
	Bổ sung tính năng cho hệ thống CyberLotus CA	350,000,000	
	FIM cho PCI DSS và mở rộng cho các vùng	1,200,000,000	
	Mua bổ sung license SIEM EPS	2,400,000,000	
	Mua bổ sung license cho Pam	1,250,000,000	
II	Kiểm tra, đánh giá ATTT	2,576,560,000	-
	Đánh giá tuân thủ Swift	300,000,000	<i>Đơn vị thực hiện:</i> Công ty CP Dịch vụ công nghệ Tin học HPT. <i>Phạm vi:</i> Hợp đồng hàng năm đánh giá theo tiêu chuẩn CSP của SWIFT
	Dịch vụ đánh giá cấp chứng chỉ ISO 27001:2005	75,000,000	<i>Đơn vị thực hiện:</i> Công ty TUV Rheinland Vietnam <i>Phạm vi:</i> Thực hiện đánh giá cấp chứng chỉ đáp ứng tiêu chuẩn ISO27001:2013/2022 (Hợp đồng 3 năm: Năm đầu đánh giá cấp chứng chỉ, năm 2 và 3 tái đánh giá duy trì)
	Dịch vụ đánh giá cấp chứng chỉ PCIDSS năm 2023	801,560,000	<i>Đơn vị thực hiện:</i> Công ty TNHH hệ thống thông tin FPT <i>Phạm vi:</i> Thực hiện đánh giá hàng năm cấp

STT	Nội dung	Chi phí	Ghi chú
			chứng chỉ đáp ứng tiêu chuẩn PCIDSS
	Thuê dịch vụ đánh giá, kiểm thử các ứng dụng, dịch vụ quan trọng cung cấp ra Internet tại SeABank	1,400,000,000	<i>Đơn vị thực hiện:</i> Công ty TNHH hệ thống thông tin FPT <i>Phạm vi:</i> Thực hiện đánh giá theo kế hoạch 6 tháng/lần (chi tiết theo Phụ lục 05)
III	Diễn tập ứng cứu sự cố ATTT		
	Diễn tập theo kế hoạch của SOC Diễn tập chung theo kế hoạch của Cơ quan điều phối quốc gia		Không mất chi phí
IV	Đào tạo, tập huấn ATTT		
	Đào tạo nhận thức ATTT cho nhân viên mới (online) - SeAWelcome		Ngân hàng tự thực hiện nên không phát sinh chi phí
	Đào tạo các khóa ATTT: - Lập trình an toàn - Phòng chống rủi ro, giả mạo khi sử dụng POS...		Ngân hàng tự thực hiện nên không phát sinh chi phí
V	Truyền thông nâng cao nhận thức		
	Bản tin truyền thông An toàn thông tin định kỳ (tham khảo Phụ lục 0 – Bản tin truyền thông)		Ngân hàng tự thực hiện nên không phát sinh chi phí

Phụ lục số 7
Danh sách các đơn vị thu thập TTCN người sử dụng thuộc SeABank

STT	Tên đơn vị thu thập (trong và ngoài Ngân hàng)	TTCN thu thập công khai với KH			TTCN phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ của KH		Thời gian sử dụng công khai với KH
		TTCN thu thập	Phương thức, hình thức thu thập	Mục đích sử dụng	TTCN thu thập	Mục đích sử dụng	
1	Các phòng giao dịch, chi nhánh và các Khối nghiệp vụ (<i>Chi tiết theo phụ lục 02</i>)	Họ và tên, Số GTTT, Ngày cấp/ Nơi cấp GTTT, Địa chỉ hiện tại, Thông tin người đại diện hợp pháp (nếu có)	KH điền thông tin theo các biểu mẫu đăng ký sử dụng sản phẩm/ dịch vụ của ngân hàng (tại quầy hoặc online trên SeAMobile/SeANet	Lưu trữ thông tin đăng ký của khách hàng theo quy định; Sử dụng dữ liệu cho các mục đích báo cáo, phân tích	Thông tin về hành vi sử dụng sản phẩm của khách hàng (giao dịch tài khoản, giao dịch trên Ebank, giao dịch thẻ, v.v)	Phục vụ các báo cáo doanh số bán định kỳ của phân khúc khách hàng cá nhân; Phục vụ phân tích hành vi khách hàng; Phục vụ các đối soát với đối tác; Điều phối thông tin khách hàng về các bộ phận khác (ĐVKD, 247) để thực hiện chăm sóc, bán hàng	Không công khai

Phụ lục số 8

**Điều khoản thỏa thuận về đăng ký và sử dụng dịch vụ ngân hàng hàng ngày
cho Khách hàng cá nhân.**

Phụ lục số 9
Việc xử lý, phân tích TTCN

STT	Tên đơn vị phân tích, xử lý TTCN (bao gồm đối tác của Ngân hàng Đông Nam Á)	Các TTCN được phân tích, xử lý	Biện pháp xử lý	Thông tin là kết quả của quá trình phân tích, xử lý	Đơn vị sử dụng kết quả phân tích, xử lý TTCN (bao gồm đối tác của Ngân hàng Đông Nam Á)
1	Khối Khách hàng cá nhân	Tên, tuổi, giới tính, email, số điện thoại; thông tin về các sản phẩm khách hàng cá nhân sử dụng tại SeABank (tài khoản, thẻ, tiền gửi, tín dụng, EBank,...); thông tin về hành vi giao dịch, hành vi sử dụng các sản phẩm/dịch vụ của khách hàng cá nhân tại SeABank	Sử dụng các phương pháp thống kê, tổng hợp, phân tích, truy xuất dữ liệu từ các phần mềm Excel, SeAReport, T24,...	Các báo cáo định kỳ về doanh số bán sản phẩm; Các báo cáo phân tích về hành vi khách hàng; Thông tin về tệp khách hàng tiềm năng	Khối KHCN; Các khối khác trong nội bộ Ngân hàng nếu có yêu cầu cần cung cấp dữ liệu;

Phụ lục số 10
Chi tiết TTCN được chia sẻ

STT	Tên tổ chức/ cá nhân có chia sẻ TTCN	TTCN chia sẻ	Chia sẻ TTCN	Nhận TTCN
1	Ngân hàng Nhà nước (SBV)	<p>Thông tin định danh và thông tin giao dịch của Khách hàng như: họ và tên, , ngày, tháng, năm sinh, quốc tịch, nơi cư trú, số, ngày cấp, nơi cấp chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu của khách hàng hoặc của người đại diện doanh nghiệp; tên tài khoản, số hiệu tài khoản, số dư tài khoản, thông tin liên quan đến giao dịch nộp tiền, rút tiền, chuyển tiền, nhận tiền của khách hàng cá nhân...</p> <p><i>Các thông tin này cung cấp theo từng yêu cầu nhằm phục vụ các hoạt động báo cáo, các yêu cầu thanh tra, kiểm tra...</i></p>	x	x
2	Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	<p>Thông tin định danh và thông tin giao dịch của Khách hàng như: họ và tên, ngày, tháng, năm sinh, quốc tịch, nơi cư trú, số, ngày cấp, nơi cấp chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu của khách hàng hoặc của người đại diện doanh nghiệp; tên tài khoản, số hiệu tài khoản, số dư tài khoản</p> <p><i>Các thông tin này cung cấp theo từng yêu cầu nhằm phục vụ tra cứu, kiểm tra thông tin khách hàng</i></p>	x	x
3	Các cơ quan pháp luật khi có yêu cầu	<p>Thông tin định danh và thông tin giao dịch của Khách hàng như: họ và tên, ngày, tháng, năm sinh, quốc tịch, nơi cư trú, số, ngày cấp, nơi cấp chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu của khách hàng hoặc của người đại diện doanh nghiệp; tên tài khoản, số hiệu tài khoản, số dư tài khoản, thông tin liên quan đến giao dịch nộp tiền, rút tiền, chuyển tiền, nhận tiền của khách hàng cá nhân...</p> <p><i>Các thông tin này cung cấp nhằm phục vụ các yêu cầu về thuế, các hoạt động điều</i></p>	x	x

		<i>tra, truy nã tội phạm, công tác xét xử của Tòa án, thi hành án...</i>		
4	Kết nối các ví thanh toán	Họ và tên Số điện thoại Số giấy tờ tùy thân Số tài khoản/Số thẻ <i>Các thông tin tiếp nhận để thực hiện hạch toán vào hệ thống theo số tài khoản/ số thẻ</i>		X

Phụ lục số 11**Các quy định về quản lý TTCN khách hàng**

2	1395/2018/QĐ-HĐQT	Quy định về giữ bí mật và cung cấp thông tin Khách hàng tại NH TMCP Đông Nam Á	Quy định phân loại thông tin khách hàng và các cấp phê duyệt cung cấp thông tin KH
3	7559/2019/QT-TGD	Quy trình cung cấp thông tin Khách hàng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á	Quy định vai trò trách nhiệm và các bước thực hiện cung cấp thông tin KH
4	22555/2022/QT-TGD	Quy trình nghiệp vụ tài khoản thanh toán khách hàng cá nhân tại quầy DVKH	Quy định vai trò trách nhiệm và các bước thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tài khoản KH tại quầy
5	4596/2023/QT-TGD	Quy trình mở sử dụng Tài khoản thanh toán dành cho khách hàng cá nhân theo phương thức điện tử và dịch vụ eBank	Quy định vai trò trách nhiệm và các bước thực hiện mở tài khoản online cho KH
6	4595/2023/QĐ-TGD	Quy định mở sử dụng tài khoản thanh toán dành cho khách hàng cá nhân theo phương thức điện tử và dịch vụ Ebank đính kèm tại SeABank	Quy định về điều kiện, đối tượng được mở TK KH theo phương thức online
7	4495/2020/QĐ-TGD	Ban hành Quy định nhận biết xác minh thông tin khách hàng cá nhân độc lập trên kênh Online	Quy định vai trò trách nhiệm các bộ phận và các phương thức xác thực khách hàng cá nhân độc lập trên kênh Online