

## **HỎI ĐÁP**

**1. Điều gì đang xảy ra – Có phải CBA đang muốn rời khỏi thị trường Việt Nam?**

**Trả lời:** CBA sẽ bán hoạt động chi nhánh tại TP. HCM cho Ngân hàng Quốc Tế Việt Nam (VIB) – quý đối tác lâu năm của CBA.

**2. Thương vụ này sẽ kéo dài trong bao lâu?**

**Trả lời:** Chúng tôi dự kiến quá trình này sẽ kéo dài vài tháng.

**3. Tôi là khách hàng của chi nhánh CBA tại TP.HCM. Tôi sẽ bị ảnh hưởng như thế nào?**

**Trả lời:** Chúng tôi sẽ tiếp tục phục vụ quý khách hàng cho đến khi thương vụ với VIB hoàn tất. Chúng tôi sẽ phối hợp với quý khách hàng trong suốt quá trình này, để đảm bảo chuyển giao liền mạch và hạn chế tối đa sự bất tiện cho quý khách hàng.

**4. Tôi phải làm những gì? Diễn biến tiếp theo là gì?**

**Trả lời:** Hiện tại quý khách không phải thực hiện thêm bất kì thủ tục nào. Chúng tôi sẽ liên hệ với quý khách hàng qua thư, thư điện tử, và/hoặc gọi điện trực tiếp để thông báo với quý khách hàng về những diễn biến tiếp theo.

**5. Tôi có sử dụng tài khoản/dịch vụ của CBA tại các nước khác, những tài khoản/dịch vụ này sẽ bị ảnh hưởng như thế nào?**

**Trả lời:** Thông báo này chỉ áp dụng với chi nhánh CBA tại TP.HCM. Nếu quý khách có bất kì câu hỏi nào liên quan đến tài khoản ở CBA tại một nước khác, quý khách hàng cần liên hệ trực tiếp với CBA tại nước đó.

**6. Mạng lưới kênh ngân hàng của CBA (ví dụ ATMs, ngân hàng trực tuyến và chi nhánh) còn hoạt động không?**

**Trả lời:** Chúng tôi dự kiến quá trình này sẽ kéo dài vài tháng. Mạng lưới ATM, chi nhánh và ngân hàng trực tuyến của CBA sẽ vẫn hoạt động bình thường cho đến khi có thông báo khác.

**7. Nếu có thắc mắc, tôi sẽ liên hệ với ai?**

**Trả lời:** Trong trường hợp quý khách hàng có bất kì câu hỏi nào, chúng tôi luôn hoan nghênh quý khách hàng đến chi nhánh của chúng tôi tại TP.HCM trong giờ hành chính từ thứ 2 đến thứ 6, 8h30 sáng đến 4h chiều, hoặc quý khách hàng có thể liên hệ với chúng tôi qua số điện thoại (+84 28) 3824 1525 hoặc thư điện tử [customerservice@commbank.com.vn](mailto:customerservice@commbank.com.vn)