

## **QUI ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG**

### **Điều 1. Điều kiện sử dụng dịch vụ**

- Khách hàng là chủ thẻ do HDBank phát hành.
- Chủ thẻ có đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking và dịch vụ chuyển khoản trên E-banking
- Đăng ký kích hoạt dịch vụ Thanh toán trực tuyến bằng cách soạn tin theo cú pháp HDBank quy định hoặc đến CN/PGD HDBank gần nhất để yêu cầu kích hoạt dịch vụ.
- Hạn mức / Số dư trong tài khoản của khách hàng  $\geq$  giá trị đơn hàng.
- Đơn hàng thanh toán hợp lệ theo quy định của nhà cung cấp dịch vụ.

### **Điều 2: Thời gian hoạt động dịch vụ**

- 24/7 (24 giờ trên ngày và 07 ngày trên tuần) và theo lịch bảo trì do HDBank hoặc trung gian thanh toán liên kết với HDBank thông báo chính thức trên website thanh toán mua hàng.

### **Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của HDBANK**

1. Có quyền thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt việc cung ứng dịch vụ cho khách hàng bất kỳ lúc nào mà không cần sự đồng ý của khách hàng trong các trường hợp:
  - ✓ Việc sử dụng dịch vụ của khách hàng có thể gây ảnh hưởng tới tính an toàn, bảo mật của hệ thống thông tin của HDBank;
  - ✓ HDBank tạm ngừng để vận hành hoặc nâng cấp, bảo trì hệ thống trong một thời gian nhất định;
  - ✓ Do lỗi cung cấp dịch vụ của nhà cung ứng dịch vụ bưu chính viễn thông và nhà cung cấp dịch vụ cho khách hàng
  - ✓ Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
2. Có quyền cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền thông tin về khách hàng, tài khoản... theo đúng quy định của pháp luật.
3. Có quyền từ chối yêu cầu thanh toán của khách hàng trong các trường hợp: tài khoản khách hàng không đủ tiền thanh toán, việc thanh toán không nằm trong hạn mức khách hàng đăng ký, khách hàng vi phạm các quy định của HDBank về quy trình thực hiện thanh toán, tên đăng nhập và mật khẩu (chữ ký điện tử) không đúng, lệnh thanh toán trên Internet không hợp lệ theo quy định của HDBank...
4. Quyền được miễn trách trong trường hợp khách hàng khiếu nại về dịch vụ thanh toán trực tuyến vượt quá **30 (ba mươi) ngày** kể từ ngày thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến đó.

5. Quyền được miễn trách đối với mọi tranh chấp giữa khách hàng và nhà cung cấp về số tiền thanh toán, mã thanh toán, thời điểm thanh toán và các vấn đề khác giữa khách hàng và nhà cung cấp trong mọi thời điểm, kể cả trước, trong và sau khi HDBank đã chuyển tiền đến tài khoản của nhà cung cấp.
6. HDBank có trách nhiệm thực hiện giao dịch khách hàng yêu cầu khi nhận đúng các thông tin khai báo như tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, OTP (bằng cách trích tiền từ tài khoản thẻ của chủ thẻ chuyển trả vào tài khoản của trung gian thanh toán, trung gian thanh toán thực hiện thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ).
7. Ngân hàng chỉ thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh hợp lệ (theo qui định) từ trung gian thanh toán và số dư trong tài khoản phải đủ để thực hiện thanh toán.
8. Ngân hàng chịu trách nhiệm trong việc đảm bảo thanh toán đúng số tiền (bằng giá trị của đơn hàng) mà người mua hàng yêu cầu (đặt lệnh thanh toán).
9. Trong trường hợp khách hàng khiếu nại về thực hiện giao dịch thì Ngân hàng sẽ phối hợp với trung gian thanh toán xác định phạm vi trách nhiệm và tiến hành giải quyết khiếu nại khách hàng; hoặc giải quyết theo quyết định của cơ quan thi hành pháp luật.
10. HDBank đảm bảo hệ thống dịch vụ vận hành ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.
11. HDBank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, rủi ro có thể xảy ra trong các trường hợp sau:
  - ✓ Khách hàng để lộ tên đăng nhập, mật khẩu hoặc các thông tin khác dẫn đến việc người khác có thể dùng các thông tin đó để sử dụng dịch vụ; Người sử dụng dịch vụ là người được khách hàng ủy quyền hoặc cho phép sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, mật khẩu giao dịch (OTP) để sử dụng dịch vụ.
  - ✓ Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của trung gian thanh toán:**

1. Được báo có tiền vào tài khoản để thanh toán cho ĐVCNTTTT và hưởng phí cung cấp dịch vụ theo thỏa thuận ký kết với HDBank
2. Phối hợp, hỗ trợ HDBank giải đáp khiếu nại của khách hàng trong phạm vi, trách nhiệm của mình.
3. Có trách nhiệm phối hợp với các ĐVCNTTTT để đảm bảo hàng hóa được giao đúng như đã thông báo với khách hàng.

#### **Điều 5: Quyền và trách nhiệm của khách hàng:**

1. Được hướng dẫn đăng ký, sử dụng dịch vụ Thanh toán trực tuyến
2. Khách hàng có quyền khiếu nại với ngân hàng khi thấy việc thanh toán tiền không đúng như đã yêu cầu.
3. Khách hàng có quyền khiếu nại với nhà cung cấp khi hàng hóa được giao, dịch vụ cung cấp không đúng yêu cầu của mình.

4. Khách hàng có quyền đề nghị chấm dứt sử dụng dịch vụ khi không còn nhu cầu sử dụng dịch vụ Thanh toán trực tuyến bằng cách nhắn tin theo cú pháp mà HDBank quy định gửi đến tổng đài 8149 hoặc đến CN/PGD HDBank gần nhất yêu cầu hủy dịch vụ.
5. Có quyền yêu cầu tra soát hoặc thực hiện khiếu nại đối với các Giao dịch thanh toán trực tuyến trong vòng **30 (ba mươi) ngày** kể từ ngày thực hiện các Giao dịch thanh toán trực tuyến đó. HDBank sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu khách hàng khiếu nại về dịch vụ thanh toán trực tuyến quá thời hạn trên.
6. Khách hàng có trách nhiệm phối hợp với nhà cung cấp hoặc trung gian thanh toán hoặc ngân hàng để giải quyết các khiếu nại đã nêu trên.
7. Tuân thủ đúng các quy trình thanh toán trực tuyến theo quy định của HDBank.
8. Chịu trách nhiệm bảo mật chữ ký điện tử, mật khẩu, số thuê bao điện thoại sử dụng; không vô tình hay cố ý để người khác lợi dụng chữ ký điện tử, mật khẩu, số thuê bao điện thoại đó thực hiện các hành vi gian lận trong dịch vụ thanh toán trực tuyến này.
9. Cam kết về việc thực hiện đúng theo các quy định và thỏa thuận về dịch vụ với HDBank; chịu trách nhiệm về những thiệt hại xảy ra do vô tình hay cố ý để người khác sử dụng điện thoại lấy mã OTP dẫn đến việc bị lợi dụng tài khoản thanh toán.
10. Thông báo bằng văn bản một cách nhanh nhất cho HDBank khi bị mất cắp, thất lạc hoặc có nghi ngờ thuê bao di động và mật khẩu của mình đang bị lợi dụng.

#### **Điều 6: Phí dịch vụ và hạn mức thanh toán**

- **Phí dịch vụ:** miễn phí thanh toán trực tuyến
- **Hạn mức thanh toán:** Theo hạn mức chuyển khoản đã đăng ký trên Ebanking

#### **Điều 7: Các quy định khác**

1. HDBank được phép sửa đổi nội dung "**Quy định sử dụng dịch vụ Thanh toán trực tuyến dành cho khách hàng**" bằng cách thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên website, tại quầy giao dịch của HDBank hoặc thông báo bằng các hình thức khác mà HDBank cho là phù hợp.
2. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng và tiếp tục thực hiện các yêu cầu thanh toán sau khi Ngân hàng sửa đổi "Quy định sử dụng dịch vụ Thanh toán trực tuyến dành cho khách hàng" có nghĩa là khách hàng chấp nhận hoàn toàn các sửa đổi đó.
3. Các điều khoản của quy định này có hiệu lực kể cả khi khách hàng đã chấm dứt sử dụng dịch vụ của HDBank trong trường hợp có sự kiện liên quan đến quyền và trách nhiệm của khách hàng trong thời gian khách hàng sử dụng dịch vụ do HDBank cung ứng.
4. Những vấn đề chưa được nêu trong quy định này được thực hiện theo các quy định của pháp luật.