

ĐIỀU KHOẢN. ĐIỀU KIỆN TRIỂN KHAI ĐVCNTT ECOM MÔ HÌNH 03 BÊN

PHẦN 1: ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG

1. Các Bên cam kết thực hiện bản Điều khoản, Điều kiện này phù hợp với Dịch Vụ đã thỏa thuận đăng ký tại Hợp Đồng, bằng cách thống nhất lựa chọn áp dụng theo bản điều khoản, điều kiện tương ứng như dưới đây:
 - Điều khoản, Điều kiện cung ứng dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ cho Đơn vị chấp nhận thanh toán.
 - Điều khoản, Điều kiện cung ứng dịch vụ chấp nhận thanh toán nguồn tài khoản cho Đơn vị chấp nhận thanh toán.
 - Cả 02 Điều khoản, Điều kiện trên.
2. Bằng việc giao kết Hợp Đồng, ĐVCNTT chấp thuận, cam kết tuân thủ và chịu trách nhiệm cập nhật Các Điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân của Ngân Hàng được đăng tải và cập nhật trong từng thời kỳ trên website chính thức của Ngân Hàng (hiện nay là: <https://www.vietcombank.com.vn>).
3. ĐVCNTT đồng ý rằng Điều khoản, Điều kiện này, Cẩm nang ĐVCNT (nếu có) và các Điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân là những phần không tách rời của Hợp Đồng, và có giá trị ràng buộc đối với ĐVCNTT.
4. Các nội dung không được quy định tại Điều khoản, Điều kiện này được áp dụng theo quy định tại Hợp Đồng.

Điều 1: Quyền và trách nhiệm của ĐVCNTT

- 1.1. ĐVCNTT cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về:
 - (i) Tính chính xác, hợp pháp của các thông tin ĐVCNTT lựa chọn, đăng ký và quy định tại Hợp Đồng này.
 - (ii) Không nằm trong danh sách các cá nhân, tổ chức đã bị chấm dứt/vi phạm hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và/hoặc hoạt động cung ứng sản phẩm, dịch vụ theo thông báo của các ngân hàng tại Việt Nam và/hoặc các bên liên quan khác (nếu có); không đang bị đình chỉ giấy phép hoạt động/giấy phép kinh doanh/giấy phép hoặc giấy chứng nhận đủ điều kiện cung ứng sản phẩm, dịch vụ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp đối với loại hình kinh doanh có điều kiện (nếu có) theo quy định của pháp luật.
- 1.2. Cung cấp đầy đủ thông tin nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân Hàng để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết ĐVCNTT trong quá trình sử dụng tài khoản và trong quá trình cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT theo Hợp Đồng này.
- 1.3. Cung cấp cho Ngân Hàng các thông tin, các văn bản, tài liệu cần thiết liên quan theo yêu cầu của Ngân Hàng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ theo Hợp Đồng này, đảm bảo kịp thời, trung thực và đầy đủ, xác minh tính hợp pháp của giao dịch theo đúng thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
- 1.4. Được Ngân Hàng báo Có/tạm ứng báo Có đối với các giao dịch thanh toán của Khách Hàng được thực hiện thành công theo quy định tại Hợp Đồng. ĐVCNTT phải mở tài khoản thanh toán tại Ngân Hàng và đăng ký sử dụng Dịch Vụ (« Tài Khoản Thanh Toán »). Tài Khoản Thanh Toán trong Hợp Đồng này được ĐVCNTT đăng ký với Ngân Hàng để (i) nhận tiền tạm ứng báo Có/báo Có giá trị giao dịch mua bán, hàng hoá dịch vụ bằng Thẻ và/hoặc nguồn tài khoản thanh toán; (ii) để ĐVCNTT thanh toán Phí Dịch Vụ; (iii) để bảo đảm cho nghĩa vụ của ĐVCNTT được quy định tại Hợp Đồng này. ĐVCNTT có thể mở một hoặc nhiều Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng để sử dụng cho các mục đích nêu trên.
- 1.5. Được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ Ngân Hàng để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán.
- 1.6. ĐVCNTT cam kết thực hiện tuân thủ theo quy trình tra soát giao dịch của Ngân Hàng. Được quyền yêu cầu Ngân Hàng cung ứng dịch vụ thanh toán tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.
- 1.7. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng được quy định tại Hợp Đồng này.

- 1.8. Được từ chối thực hiện các giao dịch, yêu cầu không hợp lệ so với quy định trong Hợp Đồng này, hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- 1.9. Phải thực hiện nghiêm ngặt công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt. ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để hoàn trả lại cho Khách Hàng số tiền chênh lệch giá, phụ phí đã thu trái quy định. Trong trường hợp ĐVCNTT không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ, số tiền chưa thanh toán sẽ bị tính lãi theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng. Quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt.
- 1.10. Thực hiện đầy đủ việc nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin Khách Hàng, đảm bảo dữ liệu được gửi đến Ngân Hàng theo thỏa thuận tại Hợp Đồng phải hợp pháp và đảm bảo giao dịch tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, của các TCTQT và quy định của Ngân Hàng về phòng chống rửa tiền/tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, không vi phạm các chương trình cấm vận. Có trách nhiệm thông báo tới Ngân hàng trong trường hợp phát hiện giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ hoặc nghi ngờ giao dịch gian lận, giả mạo của Khách Hàng.
- 1.11. Có trách nhiệm cung cấp chứng từ, tài liệu liên quan theo yêu cầu của Ngân Hàng trong trường hợp Ngân Hàng có cơ sở hợp lý theo quy định của pháp luật để nghi ngờ tài sản trong giao dịch liên quan đến rửa tiền/ tài trợ khủng bố/ tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các đối tượng thuộc phạm vi bị cấm vận.
- 1.12. Có trách nhiệm phối hợp và chịu sự kiểm tra, giám sát, rà soát của Ngân Hàng theo quy trình, quy định của Ngân Hàng, hoặc khi cần thiết đối với giao dịch đáng ngờ, giao dịch với số tiền lớn không phù hợp với thu nhập, hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT, giao dịch có dấu hiệu bất thường khác.
- 1.13. Cam kết và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các hàng hóa, dịch vụ cung ứng, cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật. Đầu mỗi giải quyết và phối hợp với Ngân Hàng (trường hợp Ngân Hàng tiếp nhận thông tin trực tiếp từ Khách Hàng) trong trường hợp phát sinh tranh chấp với Khách Hàng liên quan đến việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT.
- 1.14. Mở và duy trì Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng để nhận tiền thanh toán theo Dịch Vụ theo quy định của Hợp Đồng này.
- 1.15. Phải thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký tại Hợp Đồng.
- 1.16. Cập nhật thông tin kết nối và/hoặc thông báo ngay cho Ngân Hàng nếu có bất kỳ thay đổi nào hoặc nghi ngờ hệ thống thông tin kết nối giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT có khả năng bị chiếm quyền sử dụng, gian lận, gây mất an toàn hệ thống thông tin. Trường hợp ĐVCNTT không thông báo hoặc thông báo chậm thì ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra do việc chậm/không thông báo đó (nếu có).
- 1.17. Thông báo ngay về bất kỳ sự cố nào có khả năng gây mất an toàn hệ thống mà ĐVCNTT biết được hoặc nghi ngờ cho Ngân Hàng theo quy định về đầu mối triển khai Dịch Vụ tại Hợp Đồng này. Nếu ĐVCNTT không thông báo theo quy định tại Hợp Đồng này thì ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra.
- 1.18. Chịu trách nhiệm kiểm tra kết quả xử lý lệnh nhận được từ Ngân Hàng để tránh bị trùng lặp hoặc sai sót và phù hợp với các giao dịch thực tế của Khách Hàng. Trong trường hợp có sự sai lệch, ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo ngay cho Ngân Hàng để kịp thời xử lý. Nếu quá [●] ngày mà ĐVCNTT không phản hồi đối với kết quả xử lý mà Ngân Hàng cung cấp thì được hiểu là ĐVCNTT đồng ý với kết quả đó và ĐVCNTT không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào về kết quả đó.

- 1.19. Thanh toán đầy đủ Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính có liên quan (nếu có) cho Ngân Hàng theo Hợp Đồng này. ĐVCNTT bằng Hợp Đồng này ủy quyền cho Ngân Hàng tự động trích nợ (các) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
- 1.20. ĐVCNTT cam kết không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
- a. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
 - b. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
 - c. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
 - d. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng Tài Khoản Thanh Toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật, rửa tiền, vi phạm cấm vận, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và thực hiện các hành vi khác vi phạm pháp luật, quy định của TCTQT.
 - e. Không thực hiện giao dịch trái pháp luật/quy định của TCTQT/ giao dịch mà ĐVCNTT biết hoặc đáng lẽ phải biết là trái pháp luật và không đáp ứng điều kiện của Ngân Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc kinh doanh các loại hình hàng hóa, dịch vụ bị cấm hoặc không có đủ giấy phép hợp lệ theo quy định của pháp luật Việt Nam, hoặc nguồn gốc hàng hóa/dịch vụ cung cấp liên quan đến gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật Việt Nam.
 - f. Kinh doanh các lĩnh vực kinh doanh bị cấm hoặc thực hiện các hành vi bị cấm khác, theo quy định của Pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
 - g. Sử dụng, lợi dụng việc cung ứng phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, thực hiện giao dịch thanh toán không (giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà không phát sinh việc mua bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ) hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
 - h. ĐVCNTT có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Điều 2 : Quyền và nghĩa vụ của Ngân Hàng

- 2.1. Ngân Hàng cam kết cung cấp cho ĐVCNTT các Dịch Vụ phù hợp với các quy định pháp luật, quy định nội bộ của Ngân Hàng và quy định tại Hợp Đồng này.
- 2.2. Ngân Hàng được yêu cầu ĐVCNTT cung cấp thông tin, hồ sơ liên quan đến Dịch Vụ, thông tin Khách Hàng (nếu có) đảm bảo kịp thời, trung thực và đầy đủ, xác minh tính hợp pháp của Dịch vụ theo đúng thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
- 2.3. Ngân Hàng có quyền từ chối cung cấp Dịch Vụ nếu có cơ sở hợp lý theo quy định của pháp luật để xác định giao dịch có rủi ro vi phạm quy định hiện hành về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận, thanh toán không dùng tiền mặt của pháp luật và quy định của Ngân Hàng.
- 2.4. Ngân Hàng thực hiện các cài đặt cần thiết (nếu có), hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn và cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này. Ngân Hàng không phải chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, hậu quả phát sinh trong các trường hợp sau:

- (i) ĐVCNTT cung cấp sai thông tin hoặc thông tin không cập nhật, hoặc bị thay đổi trong quá trình truyền dẫn và tiếp nhận dữ liệu, hoặc hệ thống của ĐVCNTT bị gian lận/chiếm quyền sử dụng hoặc sai sót từ hệ thống của ĐVCNTT; hoặc
- (ii) ĐVCNTT không thực hiện đầy đủ các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin hoặc không nâng cấp hệ thống theo quy định pháp luật hoặc yêu cầu của Ngân Hàng; hoặc
- (iii) Ngân Hàng không thể xử lý hoặc xử lý không chính xác hoặc xử lý muộn hơn tần suất truyền nhận dữ liệu quy định tại Hợp Đồng này do các nguyên nhân bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng này hoặc các nguyên nhân không phải do lỗi của Ngân Hàng.
- (iv) ĐVCNTT có dấu hiệu vi phạm/ vi phạm pháp luật/ vi phạm các yêu cầu tuân thủ của các TCTQT trong từng thời kỳ hoặc chấp nhận thanh toán các giao dịch vi phạm pháp luật. Khi phát sinh các sự cố nêu trên, Ngân Hàng có trách nhiệm phối hợp và/hoặc thông báo ngay với ĐVCNTT bằng email hoặc văn bản hoặc bằng hình thức phù hợp và kịp thời để có các giải pháp xử lý tình huống kịp thời, hạn chế tối đa việc làm ảnh hưởng tới Dịch Vụ.

2.5. Trường hợp trong quá trình sử dụng Dịch Vụ, ĐVCNTT không đáp ứng được các điều kiện về an toàn bảo mật thông tin khi kết nối với Ngân hàng: Ngân hàng được phép chủ động tạm dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT và thông báo tới ĐVCNTT bằng văn bản nêu rõ lý do tạm dừng cung cấp -Dịch Vụ. Ngân hàng sẽ tiếp tục cung ứng Dịch Vụ sau khi ĐVCNTT đã đáp ứng được các điều kiện về an toàn, bảo mật thông tin.

2.6. Ngân Hàng có quyền tổ chức thực hiện các hoạt động quản lý, giám sát rủi ro liên quan đến Dịch Vụ và/hoặc ĐVCNTT theo quyết định của Ngân Hàng.

2.7. Ngân Hàng có quyền thu hoặc truy đòi Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có, bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ hoàn trả của ĐVCNTT theo Hợp Đồng, nghĩa vụ hoàn trả do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhằm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân Hàng)) từ Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch Vụ. Trường hợp tài khoản này không đủ số dư để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có), Ngân Hàng được quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân Hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng để thu Phí Dịch và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo Hợp Đồng này. Trường hợp tất cả các Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT không đủ số dư để thu/truy đòi, Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản yêu cầu chuẩn bị đủ tiền trong vòng 07 ngày (hoặc khoảng thời gian khác do Ngân Hàng và ĐVCNTT thỏa thuận bằng văn bản) kể từ ngày nhận được thông báo. Hết thời hạn nêu trên, nếu ĐVCNTT vẫn không chuẩn bị đủ tiền, Ngân Hàng có quyền chủ động dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT và Ngân Hàng sẽ thông báo cho ĐVCNTT tại thời điểm Ngân Hàng dừng cung cấp Dịch Vụ; đồng thời Ngân Hàng có quyền tính lãi chậm trả đối với số tiền ĐVCNTT chưa thanh toán hoặc chậm thanh toán theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng, quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi dừng cung cấp Dịch Vụ hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt. Sau khi dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT, Ngân hàng có quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng tại bất cứ thời điểm nào (các) tài khoản trên của ĐVCNTT có tiền để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả.

2.8. Được quyền tự động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng đối với các khoản tiền giao dịch đã thanh toán cho ĐVCNTT trong các trường hợp quy định tại Hợp Đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện đính kèm Hợp Đồng.

- 2.9. Ngân Hàng được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện, tổn thất và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ hoặc có liên quan đến Hợp Đồng này khi Ngân Hàng đã thực hiện đúng quy định tại Hợp Đồng này và/hoặc lỗi được xác định không do lỗi của Ngân Hàng.
- 2.10. Được quyền kiểm tra ĐVCNTT định kỳ hoặc khi cần thiết về tuân thủ bảo mật thông tin và phòng chống rửa tiền (nếu có) khi xét thấy cần thiết. Ngân hàng được phép phong tỏa, tạm giữ, trì hoãn giao dịch, chưa/từ chối báo có, hoặc từ chối, tạm ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho ĐVCNTT nếu trong quá trình sử dụng Dịch Vụ ĐVCNTT vi phạm quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc nghi ngờ ĐVCNTT có liên quan đến giao dịch gian lận, giả mạo, vi phạm pháp luật.
- 2.11. Được quyền yêu cầu ĐVCNTT hỗ trợ hoàn trả giao dịch gian lận, giả mạo trong trường hợp ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hoá, dịch vụ cho người mua và không có lỗi từ ĐVCNTT.
- 2.12. Được miễn trách đối với các tổn thất phát sinh cho ĐVCNTT trong thời gian Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT bị áp dụng biện pháp xử lý rủi ro (phong tỏa, dừng giao dịch, tạm dừng giao dịch qua phương tiện điện tử,...) theo quy định của pháp luật, quy định quản lý rủi ro của Ngân Hàng tại từng thời kỳ và Hợp Đồng này.
- 2.13. Quản trị cơ sở dữ liệu Khách Hàng và phí Dịch Vụ. Áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn dữ liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của Khách Hàng theo quy định của TCTQT, quy định của NHNN và pháp luật Việt Nam.
- 2.14. Quản lý Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tài khoản theo quy định của Ngân Hàng.
- 2.15. Quy trình thực hiện các giao dịch liên quan đến thẻ tại Hợp Đồng này được thực hiện theo thoả thuận giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT tại Hợp Đồng và (các) quy định có liên quan của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.

Điều 3 : Quyền và nghĩa vụ của CÔNG TY

- 3.1.1.Được hưởng phí theo quy định tại Hợp Đồng này và các thỏa thuận chia sẻ phí liên quan.
- 3.1.2.Được miễn trách nhiệm trong những trường hợp quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.1.3.Được miễn trách đối với các trách nhiệm liên quan đến dịch vụ thanh toán trực tuyến thẻ quốc tế quy định trong Giấy đề nghị sử dụng dịch vụ kèm Hợp đồng này trong trường hợp CÔNG TY chỉ cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến thẻ nội địa cho ĐVCNTT và ngược lại.
- 3.1.4.Thực hiện đúng và đầy đủ các trách nhiệm theo quy định của NHNN và pháp luật hiện hành trong vai trò là đơn vị trung gian thanh toán cung ứng dịch vụ công thanh toán điện tử.
- 3.1.5.Trước khi cung cấp Dịch Vụ (công thanh toán), CÔNG TY phải đảm bảo:
 - 3.1.5.1 Ban hành các quy trình nội bộ liên quan đến dịch vụ trung gian thanh toán, tối thiểu bao gồm các quy trình như Quy trình nghiệp vụ kỹ thuật của dịch vụ trung gian thanh toán ; Quy trình kiểm tra, kiểm soát nội bộ, trong đó có các nội dung bao gồm: mục đích; yêu cầu; trình tự thực hiện; trách nhiệm của bộ phận liên quan; Quy trình quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật ; Quy trình và thủ tục giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp tuân thủ theo quy định của NHNN về cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Nội dung cụ thể của các quy định, quy trình phải đảm bảo đáp ứng các quy định hiện hành của NHNN và pháp luật có liên quan.
 - 3.1.5.2 Phải tuân thủ yêu cầu kỹ thuật về an toàn bảo mật đối với trang thiết bị phục vụ thanh toán thẻ ngân hàng; yêu cầu về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng; yêu cầu về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng; triển khai các giải pháp an toàn, bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng.
 - 3.1.5.3 Phải công bố công khai trên trang thông tin điện tử chính thức các nội dung sau: dịch vụ trung gian thanh toán đã được NHNN cấp Giấy phép; hình thức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán ; tên/thương hiệu của các dịch vụ trung gian thanh toán của CÔNG TY.
 - 3.1.5.4 Phải đảm bảo việc hạch toán, theo dõi các khoản thu/chi liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ công thanh toán tách bạch với các hoạt động kinh doanh khác (nếu có) của CÔNG TY; đảm bảo việc hạch toán, theo dõi riêng, tách bạch từng dịch vụ trung gian thanh toán được NHNN cấp giấy phép.

- 3.1.6. Đảm bảo các điều kiện về hệ thống kỹ thuật để kết nối với các Bên, phục vụ các giao dịch thanh toán của Khách Hàng;
- 3.1.7. Đối với Khách Hàng:
- 3.1.8. CÔNG TY phải hướng dẫn Khách Hàng cách thức sử dụng dịch vụ; Công bố các loại phí và mức phí cho khách hàng trước khi khách hàng sử dụng dịch vụ
- 3.1.9. Thực hiện kiểm tra, đối soát dữ liệu các giao dịch thông qua hệ thống của CÔNG TY;
- 3.1.10. Cung cấp thông tin định kỳ, đột xuất về các giao dịch thông qua hệ thống của CÔNG TY khi có yêu cầu của Khách Hàng.
- 3.1.11. Truyền dữ liệu giao dịch trực tuyến cho ĐVCNTT và Ngân Hàng, đồng thời đảm bảo về tính chính xác, toàn vẹn của dữ liệu theo đúng quy định về nội dung, thông điệp mà CÔNG TY có trách nhiệm truyền tải đã thống nhất giữa các Bên.
- 3.1.12. Chịu trách nhiệm về các tổn thất thực tế, trực tiếp phát sinh cho các bên liên quan sau khi các Bên đã có đầy đủ bằng chứng chứng minh là do lỗi của CÔNG TY khi dữ liệu chuyển đi/chuyển đến Ngân Hàng và/hoặc ĐVCNTT không khớp, sai lệch.
- 3.1.13. Thực hiện yêu cầu của các Bên trong việc đối soát, xác nhận số liệu thanh toán theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.1.14. Phối hợp với các bên giải quyết các giao dịch cần xác minh, các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT và/hoặc Khách Hàng.
- 3.1.15. Hỗ trợ cung cấp các thông tin tham khảo, các khuyến cáo cho Ngân Hàng và ĐVCNT (nếu có) nhằm hạn chế các hoạt động lừa đảo, giả mạo trong các giao dịch mua bán trực tuyến theo phạm vi của Hợp Đồng này.
- 3.1.16. Phối hợp với Ngân Hàng trong công tác phòng ngừa, phát hiện và xử lý các trường hợp giả mạo, gian lận, thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro, bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng, cung ứng Dịch Vụ.
- 3.1.17. Bố trí nhân sự và các nguồn lực cần thiết để thực hiện Hợp Đồng. Danh sách nhân sự triển khai Hợp Đồng sẽ được CÔNG TY thông báo cho ĐVCNTT và Ngân Hàng bằng email hoặc văn bản trong từng thời kỳ.
- 3.1.18. Phối hợp với Ngân Hàng kiểm tra và rà soát giao dịch thanh toán của ĐVCNTT để phòng ngừa các giao dịch đáng ngờ/gian lận, giả mạo/giao dịch không hoặc các trường hợp nghi ngờ rủi ro/vi phạm khác theo đề nghị của Ngân Hàng.
- 3.1.19. Phối hợp với Ngân Hàng đào tạo cho ĐVCNTT các vấn đề liên quan đến dịch vụ công thanh toán điện tử.
- 3.1.20. Quản trị công thanh toán điện tử, áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn dữ liệu, thông tin về giao dịch theo chuẩn PCI DSS của các TCTQT, theo các quy định của Ngân Hàng, Ngân hàng Nhà nước và của pháp luật Việt Nam.
- 3.1.21. Thực hiện cài đặt, quản lý thông số kỹ thuật của ĐVCNTT trên hệ thống công thanh toán.
- 3.1.22. Chịu trách nhiệm đăng ký tham gia giải pháp xác thực 3-D Secure, cụ thể là Verified by Visa, MasterCard Secure Code, J/Secure, Safekey,... với các TCTQT cho ĐVCNTT quốc tế theo hướng dẫn của VCB, trừ các giao dịch ApplePay.
- 3.1.23. Cam kết chi cài đặt và hỗ trợ xử lý cho giao dịch tại ĐVCNT không tham gia xác thực 3-D Secure khi đã có sự đồng ý từ VCB và chịu mọi rủi ro, tổn thất phát sinh tại ĐVCNTT nếu cài đặt hoặc hỗ trợ xử lý cho các giao dịch tại ĐVCNTT không tham gia xác thực 3-D Secure khi chưa có sự đồng ý từ VCB, trừ các giao dịch ApplePay.
- 3.1.24. Chỉ cấp quyền refund cho các ĐVCNTT có đăng ký tại giấy đề nghị kèm hợp đồng này và cam kết chịu mọi rủi ro phát sinh liên quan đến việc ĐVCNTT không đăng ký nhưng vẫn được cấp quyền thực hiện refund trên công.
- 3.1.25. Chịu trách nhiệm cấp User, hướng dẫn ĐVCNTT lấy và sử dụng các báo cáo giao dịch trên công.
- 3.1.26. Cam kết thực hiện hoặc phối hợp với các bên liên quan thực hiện tuân thủ/nâng cấp theo các tài liệu kỹ thuật kết nối, xử lý, xác thực giao dịch do Ngân Hàng đưa ra tại từng thời kỳ.
- 3.1.27. Chịu trách nhiệm cung cấp chứng chỉ PCI DSS của CÔNG TY còn hiệu lực, đồng thời chịu trách nhiệm thông báo cho Ngân Hàng khi có bất cứ thay đổi nào về chứng chỉ này bao gồm và không giới hạn hiệu lực của chứng chỉ này.
- 3.1.28. Thực hiện giám sát website của ĐVCNTT để đảm bảo website của đơn vị tuân thủ các tiêu chuẩn về website theo quy định của pháp luật tại từng thời kỳ và để phát hiện các dấu hiệu bất thường bao gồm và không giới hạn về loại hình kinh doanh.
- 3.1.29. Xây dựng chương trình kiểm tra, giám sát giao dịch nhằm phát hiện các giao dịch giả mạo, hoạt động bất thường tại các ĐVCNTT. Có bộ phận quản lý rủi ro thực hiện công tác phòng ngừa và xử lý rủi ro.
- 3.1.30. Thực hiện đầy đủ các quyền và trách nhiệm khác của Công ty được quy định tại Hợp đồng.

Điều 4 : Sự kiện bất khả kháng

- 4.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm và không giới hạn như chiến tranh, khủng

bổ, đình công, bãi công, lũ lụt, sét đánh, động đất, lốc, bão,... dẫn đến việc một trong Các Bên hay cả Hai Bên không thể tiếp tục thực hiện Hợp Đồng này (“Sự Kiện Bất Khả Kháng”).

- 4.2. Khi xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng làm ảnh hưởng đến việc thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ theo Hợp Đồng của một hoặc Các Bên, bên bị ảnh hưởng phải thông báo ngay trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm bị ảnh hưởng cho Bên còn lại về sự kiện và đề xuất những biện pháp để khắc phục, hạn chế ảnh hưởng của sự cố và trong vòng 03 ngày phải gửi văn bản cho Bên còn lại mô tả về nguyên nhân sự cố, ảnh hưởng của sự cố, hậu quả của sự cố và các biện pháp khắc phục hậu quả.
- 4.3. Ngay sau khi Sự Kiện Bất Khả Kháng chấm dứt, Các Bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện theo đúng Hợp Đồng, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác.
- 4.4. Mỗi Bên không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát phát sinh từ nguyên nhân bất khả kháng, trừ trường hợp bên bị ảnh hưởng vi phạm nghĩa vụ thông báo theo quy định tại khoản 7.2 Điều này.
- 4.5. Khi Sự Kiện Bất Khả Kháng xảy ra, và kéo dài từ 03 (ba) tháng trở lên, hai Bên sẽ có quyền trao đổi ý kiến với nhau về việc thực hiện Hợp Đồng. Trường hợp hai Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp Đồng hoặc một Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng, việc chấm dứt Hợp Đồng được thực hiện như quy định tại Hợp Đồng này.

Điều 5 : Bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân

5.1. Thông Tin Bảo Mật:

Thông Tin Bảo Mật có nghĩa là bất kỳ thông tin nào được tiết lộ bởi Bên Cung Cấp cho Bên Nhận Thông Tin (*sau đây Bên đưa ra thông tin bảo mật sau đây sẽ được gọi là “Bên Cung Cấp” và Bên nhận Thông Tin Bảo Mật đó được gọi là “Bên Nhận Thông Tin”*) bằng văn bản, chuyên giao tài liệu, bằng việc tiếp cận thông tin, bằng lời nói hoặc sự trình bày có thể nhìn thấy được, bằng tín hiệu hay dữ liệu điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) Hợp Đồng này và các nội dung của Hợp Đồng này; và
- (ii) Thông tin Khách Hàng, ĐVCNTT (thông tin định danh, thông tin tài khoản, thông tin giao dịch...); và
- (iii) Thông tin về hoạt động kinh doanh, tình hình tài chính, tài sản; các tài liệu, dữ liệu kinh doanh, báo cáo tài chính; hồ sơ pháp lý doanh nghiệp và các thông tin khác của Bên Cung Cấp; và
- (iv) Thông tin về tài khoản đăng nhập hệ thống công nghệ thông tin, tài liệu kỹ thuật và tất cả các thông tin liên quan chưa đăng ký của Bên Cung Cấp

5.2. Thông Tin Bảo Mật không bao gồm các trường hợp sau:

- (i) Thông tin được công khai hoặc được công chúng biết đến mà không phải là hậu quả của việc vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin quy định tại Hợp Đồng này;
- (ii) Thông tin mà Bên Nhận Thông Tin có căn cứ chứng minh đã biết hoặc thuộc sở hữu của Bên Nhận Thông Tin trước khi được tiết lộ lần đầu bởi Bên Cung Cấp;
- (iii) Thông tin mà Bên Nhận Thông Tin đã có được từ các nguồn khác trên cơ sở không bảo mật;
- (iv) Thông tin mà Bên Nhận Thông Tin có được do nghiên cứu, thônđộc lập mà không sử dụng bất kỳ thông tin, tài liệu, giấy tờ nào do Bên Cung Cấp cung cấp.

5.3. Bên Nhận Thông Tin có quyền tiết lộ Thông Tin Bảo Mật theo quy định của pháp luật mà không cần có chấp thuận trước bằng văn bản của Bên Cung Cấp bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp dưới đây và có nghĩa vụ thông báo cho Bên Cung Cấp ngay khi nhận được yêu cầu cung cấp và trước khi thực hiện cung cấp Thông Tin Bảo Mật nếu pháp luật không cấm Bên Nhận Thông Tin thực hiện việc thông báo đó:

- (i) Cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- (ii) Cung cấp theo yêu cầu của Tòa án hoặc Trọng tài;

- (iii) Phục vụ báo cáo/xin chấp thuận/xin ý kiến của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- 5.4. Trừ trường hợp quy định tại Khoản 5.2 Điều này, Bên Nhận Thông Tin chỉ được phép tiết lộ, công bố Thông Tin Bảo Mật khi:
- (i) Có sự chấp thuận bằng văn bản của Bên Cung Cấp; hoặc
 - (ii) Tiết lộ cho các cá nhân, tổ chức tư vấn và các cố vấn chuyên nghiệp (kể cả luật sư, đơn vị tư vấn tài chính,...) của Bên Nhận Thông Tin; hoặc
 - (iii) Cung cấp thông tin cho cơ quan kiểm toán để thực hiện kiểm toán Bên Nhận Thông Tin; hoặc
 - (iv) Cung cấp thông tin cho bất kỳ lãnh đạo, người đại diện hợp pháp, cán bộ, nhân viên của Bên Nhận Thông Tin (bao gồm cả cán bộ, nhân viên tại văn phòng đại diện, chi nhánh, công ty con, công ty liên kết của Bên Nhận Thông Tin) trên cơ sở cần phải biết và chỉ nhằm thực hiện trách nhiệm của họ liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.
- 5.5. Các Bên cam kết:
- (i) Chỉ sử dụng Thông Tin Bảo Mật để phục vụ cho việc thực hiện Hợp Đồng này, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và quy định tại Hợp Đồng này ;
 - (ii) Không tiết lộ, cung cấp Thông Tin Bảo Mật cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác, trừ trường hợp được phép theo quy định tại Khoản 5.2, 5.3 Điều này;
 - (iii) Có trách nhiệm bảo vệ Thông Tin Bảo Mật trong quá trình sử dụng, lưu trữ, truyền tải Thông Tin Bảo Mật trước các hành động truy cập, sử dụng trái phép;
 - (iv) Bên Nhận Thông Tin chịu trách nhiệm thực hiện tất cả hành động cần thiết và áp dụng mọi biện pháp thích hợp để bảo vệ Thông Tin Bảo Mật ở mức an toàn bằng hoặc cao hơn mức mà Bên Nhận Thông Tin áp dụng để bảo vệ Thông Tin Bảo Mật. Trong mọi trường hợp, mức độ bảo mật luôn luôn phải bảo đảm đáp ứng tối thiểu các tiêu chuẩn bảo mật của pháp luật trong từng thời kỳ;
 - (v) Bên Nhận Thông Tin không thực hiện bất kỳ bản sao hoặc tái bản hoặc chuyển đổi hình thức, tạo lập biểu hiện khác của Thông Tin Bảo Mật để lưu giữ, sử dụng hoặc tiết lộ bất kỳ Thông Tin Bảo Mật nào trái với quy định tại Hợp Đồng này mà không có sự đồng ý trước bằng văn bản của Bên Cung Cấp;
 - (vi) Nếu Bên Nhận Thông Tin cung cấp/tiết lộ Thông Tin Bảo Mật cho bên thứ ba theo quy định tại Khoản 4.3 Điều này thì Bên Nhận Thông Tin phải: đảm bảo bên thứ ba đó cũng sẽ có nghĩa vụ bảo mật những Thông Tin Bảo Mật đã tiếp nhận theo những quy định tương tự như Hợp đồng này, đồng thời, bên thứ ba đó phải có cam kết phổ biến cho nhân sự bên thứ ba tham gia thực hiện công việc các quy định về bảo đảm an toàn thông tin, thực hiện các biện pháp giám sát bảo đảm tuân thủ theo quy định tương tự như Hợp đồng này; và chịu trách nhiệm về sự vi phạm của bên thứ ba đối với các nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo Hợp đồng này. Việc Bên Nhận Thông Tin sử dụng dịch vụ của bên thứ ba không làm thay đổi trách nhiệm của Bên Nhận Thông Tin với các Thông Tin Bảo Mật nhận được từ Bên Cung;
 - (vii) Bên Nhận Thông Tin sẽ thông báo ngay cho Bên Cung Cấp ngay khi phát hiện/nhận được thông tin về bất kỳ việc sử dụng hoặc tiết lộ trái phép hoặc vi phạm nào về nghĩa vụ bảo mật thông tin theo Hợp đồng này đối với Thông Tin Bảo Mật. Đồng thời, trong trường hợp Thông Tin Bảo Mật bị sử dụng hoặc tiết lộ trái phép hoặc lạm dụng, Bên Nhận Thông Tin có trách nhiệm chủ động tìm hiểu nguyên nhân, tình trạng và phối hợp xử lý kịp thời với Bên Cung Cấp để hạn chế hoặc giảm nhẹ mức độ ảnh hưởng do hành vi vi phạm đó gây ra.
- 5.6. Các thỏa thuận về bảo mật thông tin liên quan đến Dịch Vụ đã xác lập giữa Các Bên (nếu có) sẽ chấm dứt kể từ ngày Hợp Đồng này có hiệu lực và được thay thế bởi các quy định tại Điều này.
- 5.7. Không phụ thuộc vào hiệu lực của Hợp Đồng, Điều 5 này vẫn tiếp tục có hiệu lực ngay cả khi Hợp Đồng đã chấm dứt, trừ trường hợp Các Bên có thỏa thuận khác.

Điều 6: Bồi thường thiệt hại

Các Bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản của Hợp Đồng này. Trừ các trường hợp miễn trách nhiệm theo quy định của pháp luật và quy định tại Hợp Đồng này, Bên vi phạm phải bồi thường các thiệt hại và tổn thất thực tế phát sinh (nếu có) cho Bên bị vi phạm trong trường hợp Bên vi phạm không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ của mình quy định tại Hợp Đồng này và có lỗi dẫn đến gây thiệt hại và tổn thất cho Bên bị vi phạm. Bên vi phạm phải bồi thường thiệt hại cho Bên thứ ba (nếu có) nếu việc gây thiệt hại đó là do hậu quả của hành vi vi phạm của Bên vi phạm gây ra. Để làm rõ, nội dung Điều khoản này không hạn chế quyền của các Bên trong việc áp dụng các biện pháp khắc phục thiệt hại, tổn thất và xử lý rủi ro khác được phép theo quy định của pháp luật và Hợp Đồng này.

Điều 7: Chấm dứt Hợp đồng

Hợp Đồng này chấm dứt hiệu lực theo một trong các trường hợp sau:

- 7.1. Các Bên có thỏa thuận bằng văn bản về việc không tiếp tục thực hiện Hợp Đồng hoặc không tiếp tục gia hạn Hợp Đồng này;
- 7.2. Một Bên chấm dứt hoạt động do vi phạm hoặc giải thể, phá sản, hoặc bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu hồi (các) giấy phép cần thiết dẫn đến không thể thực hiện được Hợp Đồng này, hoặc xảy ra sự kiện bất khả kháng có ảnh hưởng đến việc tiếp tục hoạt động của Bên đó;
- 7.3. Khi một Bên nhận thấy Bên còn lại vi phạm bất kỳ điều khoản nào của Hợp Đồng và/hoặc không tuân thủ bất kỳ quy định pháp luật nào có liên quan mà không có lý do chính đáng, Bên bị vi phạm có thể gửi văn bản thông báo cho Bên vi phạm, đồng thời thông báo cho Bên còn lại, trong đó nêu rõ các vi phạm và yêu cầu khắc phục. Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được thông báo từ bên bị vi phạm nếu Bên vi phạm không chấm dứt, khắc phục vi phạm theo yêu cầu, thì Bên bị vi phạm có thể gửi một thông báo bổ sung thông báo về vi phạm đó cho các Bên để chấm dứt ngay Hợp Đồng và yêu cầu Bên vi phạm bồi thường thiệt hại theo quy định tại Hợp Đồng.
- 7.4. Một Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trong trường hợp:
 - a. Gửi yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng cho các Bên còn lại bằng văn bản ít nhất 05 ngày làm việc trước ngày dự kiến chấm dứt Hợp Đồng.
 - b. Phát sinh thông tin bất lợi và/hoặc nghi ngờ liên quan đến tình hình hoạt động hợp pháp của một Bên kia mà việc cung ứng, sử dụng Dịch Vụ theo Hợp Đồng này có thể gây rủi ro, tổn thất cho Bên muốn chấm dứt; hoặc
 - c. Một Bên gửi thông báo bằng văn bản về việc yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng cho các Bên còn lại do Sự Kiện Bất Khả Kháng được quy định tại Hợp đồng này.

Trong các trường hợp đơn phương chấm dứt Hợp Đồng theo quy định tại Khoản này, Hợp Đồng chấm dứt kể từ thời điểm ấn định trong văn bản thông báo hoặc thời điểm các Bên còn lại nhận được văn bản thông báo, tùy thời điểm nào đến sau.

7.5. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp Đồng này và pháp luật có liên quan.

7.6. Khi chấm dứt Hợp Đồng, Các Bên có nghĩa vụ:

- a. Bên vi phạm các quy định trong Hợp Đồng phải có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh cho (các) Bên còn lại do việc vi phạm Hợp Đồng đó gây ra kể cả trường hợp vi phạm về việc chấm dứt Hợp Đồng trước thời hạn.
- b. Các Bên phải có trách nhiệm đảm bảo cho các giao dịch của Khách Hàng được thực hiện trước thời điểm chấm dứt Hợp Đồng được xử lý thành công cũng như đảm bảo việc thanh toán đầy đủ chi phí và phí được hưởng của Các Bên; đồng thời giải quyết các tra soát, khiếu nại liên quan; thực hiện thanh toán tất cả các khoản nợ với (các) Bên còn lại (nếu có) theo quy định tại Hợp Đồng có liên quan đến việc thực hiện Dịch Vụ thuộc trách nhiệm của mỗi Bên tính đến thời điểm chấm dứt Hợp Đồng.

- c. Các Bên sẽ ngừng trưng bày và sẽ hủy bỏ mọi tài liệu, công cụ quảng cáo tiếp thị liên quan đến danh nghĩa của mỗi Bên hoặc bất kỳ hình thức nào, đồng thời hủy, trả lại tất cả các Thông Tin Bảo Mật liên quan theo quy định tại Hợp Đồng này.

Điều 8: Điều khoản phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố

- 8.1. Các Bên đảm bảo việc tuân thủ pháp luật Việt Nam về phòng chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, bao gồm nhưng không giới hạn ở: (i) nhận biết Khách Hàng, đánh giá Khách Hàng tăng cường; (ii) trao đổi thông tin về các Khách Hàng, giao dịch và hoạt động theo yêu cầu; đào tạo nhân viên tham gia cung cấp Dịch Vụ theo Hợp Đồng này về các quy định nêu trên.
- 8.2. ĐVCNTT có trách nhiệm thực hiện đầy đủ việc nhận biết Khách Hàng (thu thập, cập nhật thông tin Khách Hàng), đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành và quy định về Phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, không vi phạm các chương trình cấm vận và có trách nhiệm cung cấp đầy đủ thông tin nhận biết Khách Hàng theo yêu cầu của Ngân Hàng.
- 8.3. Mọi giao dịch phải đảm bảo tuân thủ quy định về tuân thủ cấm vận và phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của quốc tế, pháp luật Việt Nam và quy định nội bộ của Các Bên. Đối với một số trường hợp giao dịch nghi ngờ liên quan đến gian lận thương mại, hoạt động rửa tiền, quốc gia, tổ chức, cá nhân thuộc danh sách cấm vận quốc tế hoặc có liên quan đến khủng bố; có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc giao dịch tiềm ẩn nhiều rủi ro Các Bên phải sẽ thực hiện các biện pháp tạm thời theo quy định của mỗi Bên (bao gồm nhưng không giới hạn ở phong tỏa, tạm giữ, trì hoãn giao dịch) hoặc từ chối giao dịch, và thông báo cho Bên còn lại ngay sau khi thực hiện, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 9: Các trường hợp miễn trách

Ngoài những trường hợp miễn trách theo quy định của Hợp Đồng, Ngân Hàng được miễn trách trong những trường hợp sau:

- 9.1. Các tổn thất gây ra do ĐVCNTT không sử dụng được Dịch Vụ vì: (i) không thể truy cập kết nối hệ thống; (ii) lỗi phần cứng hoặc phần mềm ngoài tầm kiểm soát của Ngân Hàng; (iii) các tổn thất do lỗi máy móc, hệ thống, hay lỗi khi bảo trì hệ thống; (iv) Các thông tin bị thay đổi trong quá trình kết nối thanh toán giữa Hai Bên dẫn đến chênh lệch về số tiền thực hiện Giao Dịch mà không do lỗi của Ngân Hàng.
- 9.2. Các tổn thất do Ngân Hàng chuyển đổi, nâng cấp hệ thống, lỗi hệ thống kỹ thuật của Ngân Hàng, lỗi đường truyền viễn thông, lỗi hệ thống của bên thứ ba dẫn đến ĐVCNTT không được thanh toán đúng thời gian quy định.
- 9.3. Các sai phạm do ĐVCNTT gây ra khi thực hiện cung ứng hàng hóa, dịch vụ trái quy định của pháp luật, hoặc liên quan đến hồ sơ pháp lý doanh nghiệp mà ĐVCNTT cung cấp trước/trong/sau khi thực hiện Hợp Đồng này. ĐVCNTT phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp, hợp lệ của các hồ sơ, tài liệu, hàng hóa, dịch vụ khi cung cấp cho Khách Hàng.
- 9.4. Các tổn thất trực tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả đối với ĐVCNTT vì bất cứ nguyên nhân nào cho dù đã được thông báo về việc những tổn thất đó phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: (i) tổn thất về doanh thu, lợi nhuận của đơn vị kinh doanh; (ii) quan hệ không tốt đẹp với Khách Hàng; (iii) chi phí cho việc thay thế hàng hóa hay dịch vụ, phí giao hàng chậm, chi phí do tài liệu bị hư hỏng hay bất kỳ tranh chấp, khiếu kiện phát sinh liên quan đến vi phạm trách nhiệm trong giao dịch mua bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách Hàng (v) tổn thất hay trách nhiệm gây ra từ các nguyên nhân khác không do lỗi của Ngân Hàng hoặc từ những Sự Kiện Bất Khả Kháng quy định tại Hợp Đồng.
- 9.5. Các giao dịch đã được Ngân Hàng thực hiện hoàn trả/hủy bỏ/từ chối/tri hoãn/truy đòi đúng theo quy định tại Hợp Đồng. Các trách nhiệm, tổn thất liên quan đến việc mất cắp dữ liệu Khách Hàng tại hoặc gây ra bởi ĐVCNTT, hoặc không có lỗi của Ngân Hàng.

- 9.6. Các trách nhiệm, tổn thất liên quan đến các Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không phát sinh tại ĐVCNTT, hoặc liên quan đến các giao dịch bị tra soát khiếu nại và không thu hồi được tiền từ TCPHT/Chủ thẻ.
- 9.7. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định của pháp luật và/hoặc thỏa thuận mua bán hàng hóa/cung ứng dịch vụ của ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn: quy định về ngành nghề kinh doanh, Giấy phép, quy định về cơ sở hạ tầng, kỹ thuật, nhân sự cho việc triển khai dịch vụ, quy định về an toàn bảo mật thông tin, quy định về quản trị rủi ro trong giao dịch điện tử, quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định về quản trị và vận hành Kênh thanh toán cung cấp hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 9.8. Các trường hợp cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc nhận biết ĐVCNTT theo quy định của pháp luật.
- 9.9. Tất cả các tổn thất, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ việc vi phạm các quy định tại Hợp Đồng này được xác định là do lỗi của ĐVCNTT và/ hoặc bên thứ ba.

PHẦN 2

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ CHẤP NHẬN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN THẺ

Điều 1 : Giải thích từ ngữ

Trong Hợp đồng này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- 1.1. *Hợp Đồng*: là Hợp Đồng Khung này và các phụ lục, văn bản sửa đổi, bổ sung có liên quan (nếu có) tại từng thời điểm, cùng với Bản Điều khoản, Điều kiện cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho đơn vị chấp nhận thanh toán đi kèm.
- 1.2. *Ngân Hàng*: là Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.
- 1.3. *Đơn Vị Chấp Nhận Thanh Toán (ĐVCNTT)*: là tổ chức, cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ phù hợp theo quy định của pháp luật, chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ và/hoặc bằng nguồn tài khoản thanh toán của Khách Hàng.
- 1.4. *Khách Hàng*: là tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán cho các giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ với ĐVCNTT bằng Thẻ, bằng tài khoản thanh toán của Khách Hàng.
- 1.5. *Dịch Vụ*: là dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến được các Bên thống nhất tại Hợp Đồng này.
- 1.6. *Tài Khoản Thanh Toán*: là tài khoản thanh toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng và được đăng ký sử dụng Dịch Vụ. Tài Khoản Thanh Toán trong Hợp Đồng này được ĐVCNTT đăng ký với Ngân Hàng để (i) nhận tiền tạm ứng báo Có/báo Có giá trị giao dịch mua bán, hàng hoá dịch vụ bằng Thẻ và/hoặc nguồn tài khoản thanh toán; (ii) để ĐVCNTT thanh toán Phí Dịch Vụ cho Ngân Hàng; (iii) để bảo đảm cho nghĩa vụ của ĐVCNTT được quy định tại Hợp Đồng này. ĐVCNTT có thể mở một hoặc nhiều Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng để sử dụng cho các mục đích nêu trên.
- 1.7. *Ngày Làm Việc*: là bất kỳ ngày nào trừ ngày nghỉ lễ/tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà (các) ngân hàng tại Việt Nam được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của người/cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 1.8. *Thẻ Ngân Hàng (sau đây gọi là “Thẻ”)*: là phương tiện thanh toán do các Tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận.
- 1.9. *Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT)*: là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc phát hành thẻ cho Chủ thẻ sử dụng theo quy định của pháp luật.

- 1.10. *Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT)*: là các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện việc thanh toán thẻ thông qua đơn vị chấp nhận thẻ và/ hoặc điểm ứng tiền mặt và/hoặc ATM một cách hợp pháp. Theo Hợp Đồng này, TCTTT là Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Ngân Hàng/VCB).
- 1.11. *Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT)*: là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.
- 1.12. *Tổ chức chuyển mạch thẻ (TCCMT)*: là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTQT và ĐVCNTT theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.
- 1.13. *Chủ thẻ*: là tổ chức, cá nhân hoặc tổ chức được Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT) cung cấp Thẻ để sử dụng, bao gồm Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ.
- 1.14. *Thẻ quốc tế*: là thẻ có BIN do TCTQT cấp, hiện tại bao gồm thẻ Visa, MasterCard, JCB, Union Pay, Diners Club/Discover, American Express.
- 1.15. *Thẻ nội địa*: Là thẻ có BIN do Ngân hàng nhà nước Việt Nam cấp.
- 1.16. *Mã tổ chức phát hành Thẻ (BIN -Banking Identification Number)*: là một dãy chữ số bao gồm: BIN xác định TCPHT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (sau đây gọi là Ngân hàng Nhà nước) tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng, BIN do TCTQT cấp và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.
- 1.17. *Thẻ Không tiếp xúc (Contactless)*: là Thẻ sử dụng phương thức giao tiếp trường gần (NFC) giữa thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch. Thẻ không tiếp xúc là thẻ vật lý có thêm chức năng thanh toán không tiếp xúc
- 1.18. *Số thẻ*: là dãy số do TCPHT tạo ra cho mỗi thẻ. Số thẻ có thể được in nổi, in chìm trên thẻ hoặc không in trên thẻ đối với trường hợp thẻ phi vật lý không có phôi thẻ.
- 1.19. *Thời hạn hiệu lực của thẻ*: là khoảng thời gian kể từ ngày phát hành cho đến ngày cuối cùng mà Thẻ còn giá trị thực hiện giao dịch, hoặc trong trường hợp Thẻ có thời hạn hiệu lực được biểu thị theo tháng thì Thẻ sẽ có giá trị sử dụng đến hết ngày cuối cùng của tháng được in trên Thẻ.
- 1.20. *Mã số xác định Chủ thẻ (PIN - Personal Identification Number)*: là mã số mật được TCPHT cấp cho Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ tạo lập theo quy trình được TCPHT quy định để sử dụng trong các Giao dịch thẻ.
- 1.21. *CVV2(card verification value)/CVC2(card verification code)/PCSC(personal Card Security Code)*: là mã số xác thực thẻ, gồm ba số hoặc bốn số được in riêng ở mặt sau hoặc mặt trước của Thẻ.
- 1.22. *Thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ tại điểm bán (TBCNT)*: bao gồm Point of Sales (POS), Mobile Point of Sale (mPOS) và các loại thiết bị chấp nhận thẻ khác là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNTT mà Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.
- 1.23. *Giao dịch thẻ*: là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do TCPHT, TCTTT cung ứng (Giao dịch nội địa xuất trình thẻ là giao dịch thẻ, trong đó thẻ được phát hành bởi tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam và được sử dụng để thực hiện giao dịch thẻ tại máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán tại Việt Nam).
- 1.24. *Giao dịch không tiếp xúc*: là Giao dịch thẻ được thực hiện bằng cách chạm thẻ không tiếp xúc vào thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc hoặc đặt thẻ không tiếp xúc trong cự ly gần với thiết bị chấp nhận thẻ không tiếp xúc.
- 1.25. *Giao dịch ứng tiền mặt*: là giao dịch thẻ để rút/nhận ứng tiền mặt tại các ĐUTM, ATM hoặc thực hiện các giao dịch đặc biệt (quasi-cash) như: chuyển tiền (remittance), mua xèng (gambling chip)...

- 1.26. *Điểm ứng tiền mặt (ĐUTM)*: là các đơn vị, TCTTT, ATM mà ở đó Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để được ứng tiền mặt. ĐUTM được coi là một ĐVCNTT đặc biệt.
- 1.27. *Hạn mức không yêu cầu xác thực Chủ thẻ*: là giá trị tối đa của mỗi giao dịch thanh toán bằng thẻ mà cho phép bỏ qua bước xác thực Chủ thẻ (không cần nhập PIN), tùy thuộc vào hình thức xác thực Chủ thẻ của loại thẻ. Hạn mức này có thể thay đổi theo từng thời kỳ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và/hoặc Ngân Hàng, và sẽ được Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản.
- 1.28. *Chức năng Key-in*: Chức năng Key-in thường được sử dụng đối với các giao dịch MO/TO để thực hiện cấp phép và báo có giao dịch vào tài khoản ĐVCNTT. ĐVCNTT nhập số thẻ vào TBCNT được mở chức năng Key-in, giao dịch sau khi được TCTQT cấp phép và gửi đi thanh toán, giao dịch sẽ được báo có trực tiếp vào tài khoản của ĐVCNTT.
- 1.29. *Chức năng Offline*: Sau khi khách hàng thực hiện/sử dụng dịch vụ, nếu Khách Hàng không thanh toán bằng tiền mặt hoặc giao dịch cà thẻ trực tiếp, ĐVCNTT sử dụng chức năng Offline để nhập giao dịch & gửi đi thanh toán dựa trên giao dịch đã được cấp phép (verify) trước đó.
- 1.30. *Chức năng Refund*: ĐVCNTT sử dụng chức năng Refund để thực hiện hoàn trả một phần hay toàn bộ giá trị giao dịch đã thực hiện trước đó vào tài khoản của Chủ thẻ.
- 1.31. *Chức năng Adjust*: ĐVCNTT sử dụng chức năng Adjust để điều chỉnh lại số tiền trên Hóa đơn thanh toán thẻ. Chức năng này được sử dụng khi ĐVCNTT nhập sai số tiền thanh toán, hoặc theo thỏa thuận với Chủ thẻ trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân Hàng.
- 1.32. *Chức năng Verify/Card Verify*: Chức năng Card Verify được sử dụng với mục đích xác thực với Ngân hàng phát hành về việc đảm bảo khả năng thanh toán của Chủ thẻ. ĐVCNTT sử dụng chức năng Card Verify để cấp phép cho số tiền ước tính mà Chủ thẻ phải thanh toán.
- 1.33. *Giao dịch hoàn trả (Refund)*: là giao dịch hoàn trả một phần hoặc toàn bộ tiền cho Chủ thẻ đối với Giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.34. *Giao dịch Reverse*: là giao dịch được ĐVCNTT, TCTTT hoàn trả toàn bộ số lại tiền giao dịch cho Chủ thẻ trong trường hợp ĐVCNTT hay hệ thống xử lý sai hoặc xử lý một (01) giao dịch thành nhiều lần.
- 1.35. *Giao dịch hủy bỏ (Void)*: là giao dịch được thực hiện khi ĐVCNTT và Chủ thẻ thỏa thuận hủy bỏ toàn bộ giao dịch trên TBCNT đã thực hiện trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân hàng.
- 1.36. *Giao dịch điều chỉnh (Adjust)*: là giao dịch điều chỉnh một phần giá trị giao dịch trên TBCNT đã được thực hiện (không tăng quá 15%) theo thỏa thuận giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ trước khi dữ liệu giao dịch được truyền về Ngân Hàng.
- 1.37. *Giao dịch Verify/ Card Verify*: là giao dịch kiểm tra thẻ để đảm bảo Chủ thẻ có đủ khả năng thanh toán, bao gồm Card Verify có sự xuất hiện của thẻ và không có sự xuất hiện của Thẻ
- 1.38. *Giao dịch Offline*: là giao dịch thanh toán thẻ không kết nối với hệ thống của TCPHT, được thực hiện trên cơ sở số thẻ, số tiền và thông tin của giao dịch Card Verify đã được cấp phép trước đó, bao gồm: giao dịch offline có sự xuất hiện của Thẻ và giao dịch offline không có sự xuất hiện của Thẻ.
- 1.39. *Giao dịch NO-SHOW*: là giao dịch ĐVCNTT thu tiền từ tài khoản thẻ của Chủ thẻ khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho việc sử dụng dịch vụ nhưng sau đó không sử dụng và không thông báo hủy theo đúng quy định của đơn vị. Khi đó, ĐVCNTT có quyền yêu cầu Ngân Hàng ghi nợ tài khoản Thẻ của Chủ thẻ giá trị tiền theo chính sách của đơn vị đã thông báo cho Chủ thẻ, các loại thuế và các dịch vụ liên quan. Đơn vị phải lưu trữ và cung cấp chứng từ hợp lệ chứng minh chính sách hoàn hủy đã được thông báo cho Khách Hàng ở thời điểm giao dịch.
- 1.40. *Giao dịch MO/TO (Mail Order/Telephone Order)*: là giao dịch mua bán hàng hóa/dịch vụ được Chủ thẻ thực hiện qua thư/điện thoại/fax.
- 1.41. *Giao dịch truy thu (late charge)*: Là giao dịch mà tiền hành thu thêm của Chủ thẻ đối với các hàng hoá/dịch vụ mà Chủ thẻ đã sử dụng nhưng chưa thanh toán hết sau khi rời khỏi ĐVCNTT.

- 1.42. *Giao dịch nhờ thu*: là giao dịch ĐVCNTT nhờ TCTTT đòi tiền của Chủ thẻ đối với các giao dịch NO-SHOW, MO/TO, truy thu (late charge)... và những giao dịch mua bán hàng hoá/ dịch vụ có hóa đơn thanh toán thẻ không đúng quy định của Ngân hàng hoặc các giao dịch không thành công đã được gửi đi cấp phép nhiều lần nhưng vẫn không nhận được cấp phép từ TCPHT. VCB được quyền hold giữ 06 tháng số tiền VCB đang nhờ thu cho ĐVCNTT và ĐVCNTT có trách nhiệm cam kết hoàn trả nếu giao dịch nhờ thu bị từ chối thanh toán.
- 1.43. *Hóa đơn thanh toán thẻ*: Hóa đơn thanh toán thẻ bao gồm Hóa đơn thẻ có đầy đủ các thông tin tự động in ra từ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ sau khi thẻ được đọc qua thiết bị hoặc nhập các thông tin theo quy định của NH vào thiết bị và/hoặc các chứng từ liên quan đến giao dịch bằng thẻ do Chủ thẻ thực hiện (hóa đơn bán lẻ, chứng từ giao nhận hàng hóa dịch vụ,...).
- 1.44. *Hóa đơn hoàn trả giao dịch thẻ*: là chứng từ giao dịch thẻ và các chứng từ xác nhận giao dịch hoàn trả tiền cho Chủ thẻ được thực hiện khi ĐVCNTT và Chủ thẻ thoả thuận huỷ bỏ một phần hay toàn bộ Giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.45. *Giao dịch gian lận, giả mạo*: là giao dịch bằng thẻ giả hoặc giao dịch sử dụng trái phép thẻ để mua hàng hóa và dịch vụ mà không được sự cho phép của Chủ thẻ. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ thẻ hoặc dựa trên các thông tin/danh sách cảnh báo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
- 1.46. *Giao dịch khống*: là việc sử dụng Thẻ, thông tin thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.
- 1.47. *Cấp phép*: là việc TCPHT xác nhận tài khoản của Chủ thẻ tại thời điểm giao dịch còn đủ số dư và/hoặc hạn mức tín dụng để thực hiện giao dịch và thẻ trong tình trạng tốt.
- 1.48. *Tra soát*: là yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của hóa đơn thanh toán, hoá đơn mua bán hàng hoá dịch vụ và các chứng từ khác theo yêu cầu của Ngân Hàng để kiểm tra tính xác thực của các Giao dịch thẻ đã thực hiện.
- 1.49. *Truy đòi*: là việc Ngân Hàng thu hồi một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT và các khoản chi phí phát sinh (nếu có).
- 1.50. *Giờ cut-off*: Là thời điểm kết thúc và tổng kết giao dịch trên thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ tự động hàng ngày trên hệ thống của Ngân Hàng. Hiện tại, giờ cut-off thẻ quốc tế của Ngân hàng là 17h00, có thể thay đổi theo từng thời kỳ và sẽ được Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT.
- 1.51. *Ngày*: là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch
- 1.52. *Biểu tượng*: là nhãn hiệu thương mại, logo các loại Thẻ của TCTQT phát hành : Visa, MasterCard, American Express, JCB, Union Pay, Diners/Discover, NAPAS, các loại thẻ của các TCCMT , Connect24 và các loại Thẻ khác do ngân hàng phát hành quy định theo từng thời kỳ.
- 1.53. *VCB Tap to Phone*: là giải pháp chấp nhận thanh toán Thẻ không tiếp xúc được cài đặt trên Thiết bị di động có hệ điều hành Android từ 8.0 trở lên và công nghệ kết nối không dây tầm ngắn Near-Field Communications (NFC).
- 1.54. *PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)*: là chuẩn quy định về bảo mật của các TCTQT bao gồm các yêu cầu về kỹ thuật và vận hành nhằm ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ.
- 1.55. NHNN: Ngân hàng nhà nước.

Điều 2: Điều khoản phí và thanh toán

2.1 Phí Dịch Vụ bao gồm:

2.1.1. Phí Dịch Vụ hàng tháng:

- Được thu kể từ thời điểm bắt đầu chuyển trạng thái kích hoạt trên hệ thống cho ĐVCNTT.
- Thẻ quốc tế: Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.

2.1.2. Phí xử lý giao dịch thẻ:

- Phí xử lý Giao dịch thẻ nội địa áp dụng đối với: các giao dịch thanh toán trực tuyến Thẻ thành công, giao dịch điều chỉnh khác (nếu có) và giao dịch hoàn trả. Phí xử lý giao dịch thẻ nội địa sẽ được Ngân Hàng thu hàng ngày trong bút toán hạch toán cho ĐVCNTT. Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.
- Phí xử lý Giao dịch thẻ quốc tế áp dụng đối với: mọi giao dịch Ngân Hàng nhận được từ ĐVCNTT thông qua hệ thống Cổng thanh toán quốc tế, bao gồm các giao dịch cấp phép (authorization), giao dịch yêu cầu quyết toán (capture), giao dịch thanh toán (purchase) thành công hoặc không thành công, giao dịch hủy (void), giao dịch hoàn trả (refund), giao dịch quản lý rủi ro và các giao dịch khác theo quy định của TCTQT.
- Ngân Hàng sẽ thu và phát hành hóa đơn cho ĐVCNTT phần phí này trong vòng mười (10) ngày đầu tiên của tháng phần phí của tháng trước đó.

2.1.3. Phí Thanh toán thẻ: được ĐVCNTT thanh toán cho Ngân Hàng căn cứ trên mỗi Giao dịch thẻ được thanh toán thành công (Ngân Hàng thu Phí này cùng với bút toán tạm ứng báo có). Đối với các Giao dịch hủy, Giao dịch hoàn trả, ĐVCNTT sẽ được hoàn lại Phí Thanh toán thẻ tương ứng với giá trị hủy, hoàn trả mà ĐVCNTT thực hiện.

2.1.4. Các khoản Phí Dịch Vụ chi tiết được quy định tại Hợp Đồng.

2.2. Thanh toán giá trị Giao dịch thẻ:

Đối với mỗi Giao dịch thẻ được Chủ thẻ thanh toán thành công, số tiền Ngân Hàng tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT sẽ bằng giá trị Giao dịch thẻ trừ đi số tiền Phí thanh toán Thẻ được quy định tại Hợp Đồng. Trong một số trường hợp, Ngân Hàng có quyền giữ một phần hoặc toàn bộ số tiền đã tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT trong thời hạn 18 (mười tám) tháng kể từ ngày Ngân Hàng phong tỏa theo quy định của Hợp Đồng này, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2.3. Tài Khoản Thanh Toán: được thực hiện theo quy định tại Hợp Đồng.

2.4. Lưu giữ hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ:

2.4.1. ĐVCNTT có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn thanh toán, chứng từ Giao dịch thẻ phục vụ cho việc đối chiếu tra soát khi có yêu cầu của Ngân Hàng, bao gồm các hoá đơn thanh toán thẻ hợp lệ và các chứng từ liên quan (hóa đơn bán lẻ mô tả hàng hóa dịch vụ, chứng từ giao nhận hàng hóa, hợp đồng dịch vụ giữa Chủ thẻ và ĐVCNTT, các chứng từ liên quan khác). Thời gian lưu giữ Hóa đơn thanh toán thẻ là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày giao dịch được thực hiện.

2.4.2. Trong trường hợp Ngân Hàng yêu cầu xuất trình Hóa đơn thanh toán thẻ, nếu ĐVCNTT không cung cấp cho Ngân Hàng trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, ĐVCNTT theo đây đồng ý để Ngân Hàng chủ động thực hiện quyền truy đòi đầy đủ toàn bộ số tiền đã tạm ứng cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện này, kể cả trong trường hợp Giao dịch thẻ có tranh chấp và các chi phí phát sinh (nếu có).

Điều 3 : Quyền và trách nhiệm của ĐVCNTT

3.1. ĐVCNTT cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về:

- (iii) Tính chính xác, hợp pháp của các thông tin ĐVCNTT lựa chọn, đăng ký và quy định tại Hợp Đồng này.
- (iv) Không nằm trong danh sách các cá nhân, tổ chức đã bị chấm dứt/vi phạm hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và/hoặc hoạt động cung ứng sản phẩm, dịch vụ theo thông báo của các ngân hàng tại Việt Nam và/hoặc các bên liên quan khác (nếu có); không đang bị đình chỉ giấy phép hoạt động/giấy phép kinh doanh/giấy phép hoặc giấy chứng nhận đủ điều kiện cung ứng sản phẩm, dịch vụ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp đối với loại hình kinh doanh có điều kiện (nếu có) theo quy định của pháp luật.

- 3.2. Cung cấp đầy đủ thông tin nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Ngân Hàng để kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết ĐVCNTT trong quá trình sử dụng tài khoản và trong quá trình cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT theo Hợp Đồng này.
- 3.3. Cung cấp cho Ngân Hàng các thông tin, các văn bản, tài liệu cần thiết liên quan theo yêu cầu của Ngân Hàng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ theo Hợp Đồng này, đảm bảo kịp thời, trung thực và đầy đủ, xác minh tính hợp pháp của giao dịch theo đúng thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
- 3.4. Được Ngân Hàng báo Có/tạm ứng báo Có đối với các giao dịch thanh toán của Khách Hàng được thực hiện thành công theo quy định tại Hợp Đồng.
- 3.5. Được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ Ngân Hàng để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán.
- 3.6. ĐVCNTT cam kết thực hiện tuân thủ theo quy trình tra soát giao dịch của Ngân Hàng. Được quyền yêu cầu Ngân Hàng cung ứng dịch vụ thanh toán tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.
- 3.7. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng được quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.8. Được từ chối thực hiện các giao dịch, yêu cầu không hợp lệ so với quy định trong Hợp Đồng này.
- 3.9. Phải thực hiện nghiêm yết công khai về việc không phân biệt giá hoặc thu thêm tiền, phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt so với thanh toán bằng tiền mặt. ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán để hoàn trả lại cho Khách Hàng số tiền chênh lệch giá, phụ phí đã thu trái quy định. Trong trường hợp ĐVCNTT không thanh toán hoặc thanh toán không đầy đủ, số tiền chưa thanh toán sẽ bị tính lãi theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng. Quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt.
- 3.10. Thực hiện đầy đủ việc nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin Khách Hàng, đảm bảo dữ liệu được gửi đến Ngân Hàng theo thỏa thuận tại Hợp Đồng phải hợp pháp và đảm bảo giao dịch tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, của các TCTQT và quy định của Ngân Hàng về phòng chống rửa tiền/tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, không vi phạm các chương trình cấm vận. Có trách nhiệm thông báo tới Ngân hàng trong trường hợp phát hiện giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ hoặc nghi ngờ giao dịch gian lận, giả mạo của Khách Hàng.
- 3.11. Có trách nhiệm cung cấp chứng từ, tài liệu liên quan theo yêu cầu của Ngân Hàng trong trường hợp Ngân Hàng có cơ sở hợp lý theo quy định của pháp luật để nghi ngờ tài sản trong giao dịch liên quan đến rửa tiền/ tài trợ khủng bố/ tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc các đối tượng thuộc phạm vi bị cấm vận.
- 3.12. Có trách nhiệm phối hợp và chịu sự kiểm tra, giám sát, rà soát của Ngân Hàng theo quy trình, quy định của Ngân Hàng, hoặc khi cần thiết đối với giao dịch đáng ngờ, giao dịch với số tiền lớn không phù hợp với thu nhập, hoạt động kinh doanh của ĐVCNTT, giao dịch có dấu hiệu bất thường khác.
- 3.13. Cam kết và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của các hàng hóa, dịch vụ cung ứng, cam kết không thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của pháp luật.
- 3.14. Mở và duy trì Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng để nhận tiền thanh toán theo Dịch Vụ theo quy định của Hợp Đồng này.
- 3.15. Phải thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký tại Hợp Đồng.

- 3.16. Cập nhật thông tin kết nối và/hoặc thông báo ngay cho Ngân Hàng nếu có bất kỳ thay đổi nào hoặc nghi ngờ hệ thống thông tin kết nối giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT có khả năng bị chiếm quyền sử dụng, gian lận, gây mất an toàn hệ thống thông tin. Trường hợp ĐVCNTT không thông báo hoặc thông báo chậm thì ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra do việc chậm/không thông báo đó (nếu có).
- 3.17. Thông báo ngay về bất kỳ sự cố nào có khả năng gây mất an toàn hệ thống mà ĐVCNTT biết được hoặc nghi ngờ cho Ngân Hàng theo quy định về đầu mối triển khai Dịch Vụ tại Hợp Đồng này. Nếu ĐVCNTT không thông báo theo quy định tại Hợp Đồng này thì ĐVCNTT phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại xảy ra.
- 3.18. Chịu trách nhiệm kiểm tra kết quả xử lý lệnh nhận được từ Ngân Hàng để tránh bị trùng lặp hoặc sai sót và phù hợp với các giao dịch thực tế của Khách Hàng. Trong trường hợp có sự sai lệch, ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo ngay cho Ngân Hàng để kịp thời xử lý. Nếu quá [●] ngày mà ĐVCNTT không phản hồi đối với kết quả xử lý mà Ngân Hàng cung cấp thì được hiểu là ĐVCNTT đồng ý với kết quả đó và ĐVCNTT không có bất kỳ khiếu nại, khiếu kiện nào về kết quả đó.
- 3.19. Thanh toán đầy đủ Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính có liên quan (nếu có) cho Ngân Hàng theo Hợp Đồng này. ĐVCNTT bằng Hợp Đồng này ủy quyền cho Ngân Hàng tự động trích nợ (các) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
- 3.20. ĐVCNTT cam kết không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật và quy định của Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
- 3.20.1. Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.
- 3.20.2. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.
- 3.20.3. Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.
- 3.20.4. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng Tài Khoản Thanh Toán, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật, rửa tiền, vi phạm cấm vận, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 3.20.5. Không thực hiện giao dịch trái pháp luật/giao dịch mà ĐVCNTT biết hoặc đáng lẽ phải biết là trái pháp luật và không đáp ứng điều kiện của Ngân Hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc kinh doanh các loại hình hàng hóa, dịch vụ bị cấm hoặc không có đủ giấy phép hợp lệ theo quy định của pháp luật Việt Nam, hoặc nguồn gốc hàng hóa/dịch vụ cung cấp liên quan đến gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 3.20.6. Kinh doanh các lĩnh vực kinh doanh bị cấm hoặc thực hiện các hành vi bị cấm khác, theo quy định của Pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
- 3.20.7. Sử dụng, lợi dụng việc cung ứng phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, thực hiện giao dịch thanh toán khống (giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà không phát sinh việc mua bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ) hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- 3.20.8. ĐVCNTT có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

- 3.21. Được Ngân Hàng tạm ứng báo Có/báo Có vào Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT được chi định tại Hợp Đồng này.
- 3.22. Có quyền yêu cầu Ngân Hàng tra soát, khiếu nại đối với những giao dịch có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót.
- 3.23. Tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của Ngân Hàng.
- 3.24. Thực hiện các biện pháp an toàn cần thiết trước khi thực hiện giao dịch chấp nhận thanh toán trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo đảm tính chính xác của các đơn đặt hàng hóa/ dịch vụ.
- 3.25. Cam kết KHÔNG thực hiện các hành vi bị cấm đối với ĐVCNTT, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
- a. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
 - b. Thực hiện hoặc tạo điều kiện hoặc cấu kết với các tổ chức, cá nhân khác thực hiện Giao dịch khống; không chấp nhận thanh toán để thanh toán các khoản nợ không phát sinh từ giao dịch mua bán hàng hóa giữa Khách hàng với ĐVCNTT và không thực hiện thanh toán hộ cho đơn vị khác.
 - c. Không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Chủ thẻ sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt; Không đưa ra thêm điều kiện chấp nhận thanh toán thẻ trái với quy định của NHNN/TCTQT; ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua Đối tác và TCTTT để hoàn trả lại cho Chủ thẻ chênh lệch giá, tỷ giá, phụ phí đã thu trái quy định; không hoàn trả bằng tiền mặt cho khách hàng đối với mọi giao dịch thanh toán bằng thẻ. ĐVCNTT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch khống, giao dịch vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của TCTQT/TCCMT. Nếu ĐVCNTT vi phạm Ngân Hàng có toàn quyền quyết định áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm quy định tại Hợp Đồng này.
 - d. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, chủ phương tiện thanh toán và Giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
 - e. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử Giao dịch thẻ.
 - f. Thực hiện giao dịch trái pháp luật/giao dịch mà ĐVCNTT biết hoặc đáng lẽ phải biết là trái pháp luật và không đáp ứng điều kiện của TCTQT và Ngân Hàng.
 - g. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp thông tin về thẻ, hạn sử dụng, CVV2 hoặc bất kỳ thông tin thẻ nào khác.
 - h. Ứng/hoàn/chuyển tiền một phần hoặc toàn bộ giao dịch cho Chủ thẻ hoặc bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào.
 - i. Lưu trữ, mua bán, cung cấp hay trao đổi thông tin về Thẻ/Chủ thẻ/Giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào trái với quy định pháp luật hoặc khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng/ hoặc cơ quan có thẩm quyền. Các thông tin bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Số thẻ, thời hạn hiệu lực thẻ, mật mã cá nhân (PIN), giá trị xác thực thẻ (VD: CVV2, CAV2, CVC, ...); Toàn bộ thông tin trên dải băng từ và/hoặc thông tin trên con chip.
 - j. Chính sửa, thay thế hoặc gỡ bỏ các chương trình bản quyền, nhận diện thương hiệu hoặc các cảnh báo bảo vệ của VCB hoặc các phần mềm do VCB cung cấp.
 - k. Đảo ngược thiết kế, giải mã hoặc tháo gỡ, tách rời, thanh thế các thành phần, sao chép, mô phỏng, sử dụng, phân phối, cho thuê, cho mượn, vay, bán, thế chấp, cho phép bên thứ ba sử dụng hoặc thực hiện bất kỳ hành vi nào gây ảnh hưởng hay can thiệp vào công thanh toán hoặc các phần mềm do VCB cung cấp mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của VCB, trừ khi được pháp luật cho phép.

- 3.26. Cung cấp đầy đủ, trung thực các hóa đơn, chứng từ giao dịch thẻ và hóa đơn, chứng từ hàng hóa, dịch vụ cung cấp có liên quan đến Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT theo quy định của pháp luật, của TCTTT, TCPHT, TCTQT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của hàng hóa, dịch vụ được ĐVCNTT cung cấp cho Giao dịch thẻ.
- 3.27. Cam kết không thực hiện quảng cáo, chào hàng hoặc bất kỳ hình thức giới thiệu nào khác nhằm khuyến khích Khách Hàng của ĐVCNTT thay đổi hình thức thanh toán mà ĐVCNTT đăng ký chấp nhận thanh toán tại Hợp Đồng này sang hình thức thanh toán khác.
- 3.28. Cam kết không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Chủ thẻ sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt; Không đưa ra thêm điều kiện chấp nhận thanh toán thẻ trái với quy định của NHNN/TCTQT; ĐVCNTT phải hoàn trả lại hoặc thông qua Đối tác và TCTTT để hoàn trả lại cho Chủ thẻ chênh lệch giá, tỷ giá, phụ phí đã thu trái quy định; không hoàn trả bằng tiền mặt cho khách hàng đối với mọi giao dịch thanh toán bằng thẻ. ĐVCNTT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch không, giao dịch vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của TCTQT/TCCMT. Nếu ĐVCNTT vi phạm Ngân Hàng có toàn quyền quyết định áp dụng các biện pháp xử lý vi phạm quy định tại Hợp Đồng này.
- 3.29. Tuân thủ theo tiêu chuẩn bảo mật thông tin thanh toán thẻ (PCI/DSS), bao gồm cả các Đối tác cung cấp dịch vụ liên quan đến hoạt động thanh toán thẻ cho ĐVCNTT và cung cấp các tài liệu/ hồ sơ liên quan đến nội dung này khi được yêu cầu.
- 3.30. Đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Ngân Hàng bằng hình thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại (nếu có) của Ngân Hàng.
- 3.31. Cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin cung cấp tại Hợp Đồng này và các giấy tờ kèm theo. ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản trong vòng 03 (ba) ngày làm việc cho Ngân Hàng bất kỳ sự thay đổi nào về số tài khoản, địa chỉ, người đại diện pháp luật, chủng loại hàng hóa, dịch vụ ĐVCNTT cung cấp, tư cách pháp nhân, địa chỉ, ngành nghề kinh doanh, chính sách hoạt động, việc tạm dừng hoặc chấm dứt hoạt động của ĐVCNTT hoặc của bất kỳ đơn vị trực thuộc nào của ĐVCNTT, hoặc bất cứ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin của ĐVCNTT đã đăng ký với Ngân Hàng kể từ thời điểm thay đổi. Ngân Hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng hoặc tạm ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch Vụ nếu Ngân Hàng đơn phương nhận thấy những thay đổi của ĐVCNTT và/hoặc thông tin phát sinh là /ngghi ngờ chưa phù hợp với pháp luật và/hoặc gây/có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng này và/hoặc Ngân Hàng.
- 3.32. Chịu trách nhiệm thông báo ngay tới Ngân Hàng nếu, vì bất kỳ lý do nào, ĐVCNTT ngừng chấp nhận Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ĐVCNTT ngừng hoạt động kinh doanh. Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ có quyền thông báo việc này với các TCTTT và TCPHT khác, các Chủ thẻ và/hoặc các bên liên quan. Việc ngừng chấp nhận Thẻ của ĐVCNTT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp Đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của Hợp Đồng này cho tới khi hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.
- 3.33. ĐVCNTT có trách nhiệm từ chối thanh toán thẻ khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Chủ thẻ theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền.
- 3.34. Chịu trách nhiệm bảo mật và quản lý các thông tin đăng nhập (với các Dịch Vụ đăng ký) sau khi Ngân Hàng đã cung cấp cho ĐVCNTT.

- 3.35. Tuân thủ đầy đủ các quy định của các TCTQT liên quan đến hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn: sử dụng thương hiệu của các TCTQT, quản trị rủi ro, giám sát giao dịch gian lận, truy hồi xử lý giao dịch và các sản phẩm dịch vụ, chương trình mà ĐVCNTT tham gia.
- 3.36. Chịu trách nhiệm thanh toán cho Ngân Hàng các khoản phí do không tuân thủ quy định của TCTQT.
- 3.37. Cam kết trực tiếp thương lượng, giải quyết với Chủ thẻ các yêu cầu tra soát, khiếu nại có liên quan đến chất lượng, quy cách hàng hoá (mẫu mã, chất liệu, màu sắc...), dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp. Trong trường hợp Chủ thẻ từ chối thanh toán một phần hoặc toàn bộ giao dịch mua bán hàng hoá, dịch vụ cho Ngân Hàng do những khiếu nại chưa được giải quyết, ĐVCNTT cam kết để Ngân Hàng thực hiện quyền truy đòi một phần hoặc toàn bộ số tiền mà Ngân Hàng đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT và các chi phí phát sinh (nếu có) theo quy định tại Phụ Hợp Đồng này.
- 3.38. Cam kết chịu trách nhiệm đối với các giao dịch thực hiện bằng Chức năng đặc biệt như sau: (i) Đơn vị phải chịu hoàn toàn rủi ro khi phát sinh tra soát khiếu nại giao dịch với lý do giả mạo (đối với Chức năng Key- in và các giao dịch thực hiện bằng Giao dịch Verify, Offline nếu không có sự hiện diện của thẻ) (ii) Đơn vị hoàn toàn chịu trách nhiệm hoàn trả TCPHT đối với số tiền Adjust vượt quá qui định của các TCTQT khi phát sinh tra soát từ TCPHT.
- 3.39. Thời hạn tra soát khiếu nại đối với ĐVCNTT là 18 (mười tám) tháng kể từ ngày thực hiện giao dịch.
- 3.40. Lưu trữ hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT trong 18 (mười tám) tháng. Cung cấp các hóa đơn, chứng từ Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT theo quy định của TCTTT hoặc trong các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của Giao dịch thẻ trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu của Ngân Hàng.
- 3.41. Khi nhận được thông báo từ Ngân Hàng, về việc Giao dịch thẻ là nghi ngờ gian lận, giả mạo, Giao dịch không ĐVCNTT phải có trách nhiệm xác thực Khách Hàng, thực hiện hủy, hoàn trả giao dịch nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ; để Ngân Hàng truy đòi một phần hoặc toàn bộ các khoản đã tạm ứng báo Có cho ĐVCNTT và/hoặc thực hiện các quyền khác của Ngân Hàng theo quy định của Hợp Đồng.
- 3.42. Giải quyết trực tiếp với Chủ thẻ tất cả các tranh chấp, khiếu nại về nghĩa vụ giao hàng hoá, dịch vụ và chất lượng hàng hoá/ dịch vụ do ĐVCNTT cung cấp.
- 3.43. Hoàn trả Ngân Hàng hoặc bằng văn bản này đồng ý cho Ngân Hàng chủ động trích (ghi Nợ) một phần và hoặc toàn bộ số tiền Ngân Hàng đã tạm ứng/báo Có cho ĐVCNTT trong các trường hợp cụ thể được quy định tại Hợp Đồng này. Cam kết thực hiện bồi thường theo quy định tại Hợp Đồng và thanh toán các khoản phát sinh với các bên thứ ba không liên quan đến Ngân Hàng.
- 3.44. Về chấm đối chiếu Giao dịch thẻ:
- a. Căn cứ vào các giao dịch Ngân Hàng đã thanh toán tạm ứng cho ĐVCNTT, ĐVCNTT thực hiện chấm đối chiếu với hóa đơn thẻ của ĐVCNTT hàng ngày để phát hiện các sai lệch. Ngân Hàng được quyền miễn trách trong trường hợp ĐVCNTT không thực hiện chấm đối chiếu đúng theo các quy định tại Hợp Đồng.
 - b. Đối với các Giao dịch thẻ quốc tế đã thực hiện truyền dữ liệu về Ngân Hàng nhưng ĐVCNTT chưa được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng sau 02 (hai) ngày làm việc, hoặc đối với các Giao dịch thẻ nội địa thành công nhưng chưa được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng theo quy định, ĐVCNTT phải lập bảng yêu cầu thanh toán riêng cho các giao dịch này kèm theo các hóa đơn giao dịch hợp lệ gửi cho Ngân Hàng để thực hiện thanh toán tạm ứng bổ sung.
 - i. Nếu hóa đơn nộp trước 16h00, ĐVCNTT sẽ được Ngân Hàng thanh toán tạm ứng trong ngày.
 - ii. Nếu hóa đơn nộp sau 16h00, ĐVCNTT sẽ được Ngân Hàng thực hiện thanh toán tạm ứng vào ngày làm việc tiếp theo.

- c. Nếu sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày giao dịch đối với thẻ quốc tế và thẻ nội địa, Ngân Hàng không nhận được yêu cầu thanh toán bổ sung từ phía ĐVCNTT, Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm nếu TCPHT hoặc Chủ thẻ từ chối thanh toán. Trường hợp ĐVCNTT cần thu bổ sung sau 03 (ba) ngày, ĐVCNTT thực hiện gửi yêu cầu nhờ thu và cung cấp các bằng chứng chứng minh việc đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ.
- 3.45. Đối với các ĐVCNTT bán hàng hoá, dịch vụ trên kênh bán hàng trực tuyến:
- Thực hiện đối chiếu dữ liệu bán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT với dữ liệu thanh toán Thẻ trên hệ thống báo cáo của Ngân Hàng. Thông báo lại cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc email đã đăng ký nếu thấy chênh lệch trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
 - Thực hiện đối chiếu dữ liệu thanh toán Thẻ trên hệ thống báo cáo của Ngân Hàng với hạch toán của Ngân Hàng (Ngân Hàng sẽ cung cấp chi tiết giao dịch thanh toán cho ĐVCNTT nếu ĐVCNTT cần). Thông báo lại cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc email đã đăng ký nếu thấy chênh lệch trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
- 3.46. Thanh toán cho Ngân Hàng toàn bộ Phí Dịch Vụ theo quy định tại Hợp Đồng và Điều khoản, Điều kiện này.
- 3.47. Các trách nhiệm về trang thiết bị:
- Thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán (POS) của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký.
 - Cam kết bảo quản ở nơi an toàn, giữ gìn cẩn thận các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ và các mẫu hóa đơn giao dịch, bảng kê giao dịch, các nhãn hiệu thương mại, biểu tượng quảng cáo do Ngân Hàng cung cấp phục vụ cho việc chấp nhận thanh toán Thẻ theo biên bản bàn giao ký từng thời kỳ đính kèm. ĐVCNTT không được cài đặt thêm và tháo dỡ thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ. Khi có dấu hiệu bất thường trong quá trình sử dụng, ĐVCNTT phải báo ngay cho Ngân Hàng.
 - Cam kết thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ là tài sản của Ngân Hàng và không cho phép bất cứ bên thứ ba nào khác sử dụng khi chưa được sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng; bảo quản và không được mang ra khỏi địa điểm chấp nhận thanh toán thẻ đã đăng ký với Ngân Hàng tại Biên bản bàn giao máy ngoại trừ khi có sự chấp thuận của Ngân Hàng.
 - Cam kết thiết bị chấp nhận thanh toán không bị can thiệp, chỉnh sửa phần cứng và phần mềm sau khi Ngân Hàng bàn giao cho ĐVCNTT; áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, liên tục hoạt động của các thiết bị chấp nhận thanh toán.
 - Khi Hợp Đồng này chấm dứt vì bất kỳ lý do gì, ĐVCNTT cam kết hoàn trả các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ cho Ngân Hàng trong điều kiện hoạt động tốt. Nếu các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ bị hỏng, bị mất do lỗi hoặc do sự bất cẩn của ĐVCNTT, ĐVCNTT cam kết sẽ bồi thường theo giá trị còn lại của thiết bị thể hiện trên sổ sách của NH. Sau 05 (năm) năm tính khấu hao, kể từ năm thứ 06 (sáu), giá trị đền bù sẽ được tính bằng 20% (hai mươi phần trăm) nguyên giá máy.
- 3.48. Về triển khai giải pháp Tokenization
- 3.48.1. Lưu trữ, quản lý và bảo mật thông tin token của Khách Hàng lưu tại ĐVCNTT.
 - 3.48.2. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về các giao dịch được gửi từ ĐVCNTT tới Hệ thống Ngân Hàng.
 - 3.48.3. Thông báo cho khách hàng về việc không xác thực lại chủ thẻ cho các giao dịch sau khi khách hàng đồng ý sử dụng Dịch Vụ.
 - 3.48.4. Có thỏa thuận với Khách Hàng về việc lưu trữ bảo mật thông tin, đảm bảo nội dung Khách Hàng đồng ý về việc ĐVCNTT và Ngân Hàng có quyền lưu trữ các thông tin Khách Hàng (bao gồm nhưng không giới hạn: thông tin về phương tiện thanh toán, giao dịch, ...) để phục vụ cho việc triển khai Dịch Vụ.

- 3.48.5. Xác thực Khách Hàng trước khi gửi yêu cầu thanh toán bằng token, chịu trách nhiệm nếu kết quả kiểm tra xác định giao dịch thanh toán bằng token không phải do Khách Hàng thực hiện.
- 3.48.6. Sử dụng thông tin token cho mục đích triển khai Dịch Vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng này trong mọi trường hợp.
- 3.49. Cam kết thường xuyên trưng bày logo của Ngân Hàng, biểu tượng các loại Thẻ được chấp nhận thanh toán do Ngân Hàng cung cấp ở vị trí phù hợp cho đến khi có thông báo chấm dứt của Ngân Hàng hoặc khi Hợp Đồng hết hiệu lực và không sử dụng biểu tượng, logo, nhãn hiệu thương mại v.v... cho những mục đích khác với nội dung quy định tại Hợp Đồng này khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Ngân Hàng.
- 3.50. ĐVCNTT cam kết: (i) không công bố Phí Dịch Vụ trên kênh thanh toán của mình; (ii) công khai chính sách hoàn trả hàng hóa, dịch vụ và thanh toán trên kênh thanh toán của mình; (iii) đảm bảo thông tin để các Chủ thẻ nắm được các trách nhiệm của ĐVCNTT đối với giao dịch thanh toán, sản phẩm và dịch vụ cung cấp, công tác dịch vụ khách hàng và giải quyết tranh chấp, khiếu nại cùng tất cả các điều khoản, điều kiện trong cung ứng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 3.51. Phải đăng ký số sim sử dụng tại TBCNT (nếu có) và trong trường hợp thay đổi số sim phải thông báo ngay cho Ngân Hàng để phối hợp cài đặt lại.
- 3.52. Ký biên bản bàn giao TBCNT và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, số sim sử dụng cho TBCNT (đối với máy sử dụng sim) theo mẫu của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.
- 3.53. Tham gia giải pháp xác thực 3-D Secure, cụ thể là Visa Secure, Mastercard Identity Check, MasterCard Secure Code, J/Secure, Safekey,... Trường hợp ĐVCNTT không tham gia giải pháp xác thực 3-D Secure, ĐVCNTT phải chịu toàn bộ trách nhiệm và các rủi ro phát sinh liên quan đến việc không tham gia giải pháp xác thực này; đồng thời, VCB có quyền yêu cầu kích hoạt lại chương trình 3D Secure cho ĐVCNTT trong trường hợp cần thiết.
- 3.54. Trong trường hợp cung cấp hàng hoá và dịch vụ trực tuyến, ĐVCNTT phải xây dựng kênh trực tuyến cung cấp hàng hoá và dịch vụ có tính năng chấp nhận thanh toán thẻ đảm bảo: (i) yêu cầu bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu; (ii) tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam, không chứa các nội dung vi phạm tính thuần phong mỹ tục của Việt Nam; (iii) không gửi hay lưu trữ bất cứ thông tin hay tài liệu nào vi phạm pháp luật; (iv) tuân thủ theo quy định pháp luật và các quy định liên quan đến quy trình thanh toán, lưu trữ và gửi, chuyển thông tin điện tử của các giao dịch thanh toán thẻ; (v) không sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử với mục đích bất hợp pháp, can thiệp hoặc phá hoại trang thiết bị, dịch vụ, người sử dụng các mạng lưới khác; (vi) đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khác (nếu có) về kênh cung ứng hàng hoá, dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến được quy định tại Hợp đồng này.
- 3.55. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác của ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng.

Điều 4 : Quyền và nghĩa vụ của VCB

- 4.1.** Ngân Hàng cam kết cung cấp cho ĐVCNTT các Dịch Vụ phù hợp với các quy định pháp luật, quy định nội bộ của Ngân Hàng và quy định tại Hợp Đồng này.
- 4.2.** Ngân Hàng được yêu cầu ĐVCNTT cung cấp thông tin, hồ sơ liên quan đến Dịch Vụ, thông tin Khách Hàng (nếu có) đảm bảo kịp thời, trung thực và đầy đủ, xác minh tính hợp pháp của Dịch vụ theo đúng thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
- 4.3.** Ngân Hàng có quyền từ chối cung cấp Dịch Vụ nếu có cơ sở hợp lý theo quy định của pháp luật để xác định giao dịch có rủi ro vi phạm quy định hiện hành về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận, thanh toán không dùng tiền mặt của pháp luật và quy định của Ngân Hàng.

- 4.4.** Ngân Hàng thực hiện các cài đặt cần thiết (nếu có), hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn và cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này. Ngân Hàng không phải chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, hậu quả phát sinh trong các trường hợp sau:
- (i) ĐVCNTT cung cấp sai thông tin hoặc thông tin không cập nhật, hoặc bị thay đổi trong quá trình truyền dẫn và tiếp nhận dữ liệu, hoặc hệ thống của ĐVCNTT bị gian lận/chiếm quyền sử dụng hoặc sai sót từ hệ thống của ĐVCNTT; hoặc
 - (ii) ĐVCNTT không thực hiện đầy đủ các biện pháp đảm bảo an toàn, an ninh thông tin hoặc không nâng cấp hệ thống theo yêu cầu của Ngân Hàng; hoặc
 - (iii) Ngân Hàng không thể xử lý hoặc xử lý không chính xác hoặc xử lý muộn hơn tần suất truyền nhận dữ liệu quy định tại Hợp Đồng này do các nguyên nhân bất khả kháng theo quy định tại Hợp Đồng này hoặc các nguyên nhân không phải do lỗi của Ngân Hàng.
 - (iv) ĐVCNTT có dấu hiệu vi phạm/ vi phạm pháp luật/ vi phạm các yêu cầu tuân thủ của các TCTQT trong từng thời kỳ hoặc chấp nhận thanh toán các giao dịch vi phạm pháp luật. Khi phát sinh các sự cố nêu trên, Ngân Hàng có trách nhiệm phối hợp và/hoặc thông báo ngay với ĐVCNTT bằng email hoặc văn bản hoặc bằng hình thức phù hợp và kịp thời để có các giải pháp xử lý tình huống kịp thời, hạn chế tối đa việc làm ảnh hưởng tới Dịch Vụ.
- 4.5.** Trường hợp trong quá trình sử dụng Dịch Vụ, ĐVCNTT không đáp ứng được các điều kiện về an toàn bảo mật thông tin khi kết nối với Ngân hàng: Ngân hàng được phép chủ động tạm dừng cung cấp Dịch vụ cho ĐVCNTT và thông báo tới ĐVCNTT bằng văn bản nêu rõ lý do tạm dừng cung cấp -Dịch Vụ. Ngân hàng sẽ tiếp tục cung ứng Dịch vụ sau khi ĐVCNTT đã đáp ứng được các điều kiện về an toàn bảo mật thông tin.
- 4.6.** Ngân Hàng có quyền tổ chức thực hiện các hoạt động quản lý, giám sát rủi ro liên quan đến Dịch Vụ và/hoặc ĐVCNTT theo quyết định của Ngân Hàng.
- 4.7.** Ngân Hàng có quyền thu hoặc truy đòi Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có, bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ hoàn trả của ĐVCNTT theo Hợp Đồng, nghĩa vụ hoàn trả do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhậm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân Hàng)) từ Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch Vụ. Trường hợp tài khoản này không đủ số dư để thu Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có), Ngân Hàng được quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân Hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng để thu Phí Dịch vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo Hợp Đồng này. Trường hợp tất cả các Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT không đủ số dư để thu/truy đòi, Ngân Hàng thông báo cho ĐVCNTT bằng văn bản yêu cầu chuẩn bị đủ tiền trong vòng 07 ngày (hoặc khoảng thời gian khác do Ngân Hàng và ĐVCNTT thỏa thuận bằng văn bản) kể từ ngày nhận được thông báo. Hết thời hạn nêu trên, nếu ĐVCNTT vẫn không chuẩn bị đủ tiền, Ngân Hàng có quyền chủ động dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT và Ngân Hàng sẽ thông báo cho ĐVCNTT tại thời điểm Ngân Hàng dừng cung cấp Dịch Vụ; đồng thời Ngân Hàng có quyền tính lãi chậm trả đối với số tiền ĐVCNTT chưa thanh toán hoặc chậm thanh toán theo lãi suất cho vay hiện hành của Ngân Hàng, quyền đòi tiền của Ngân Hàng được bảo lưu ngay cả khi các Bên đang đàm phán để giải quyết tranh chấp hoặc khi dừng cung cấp Dịch Vụ hoặc khi Hợp Đồng đã chấm dứt. Sau khi dừng cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT, Ngân hàng có quyền chủ động trích tiền (ghi Nợ) bất kỳ tài khoản nào của ĐVCNTT (Tài Khoản Thanh Toán, tài khoản tiền gửi và tài khoản khác) mở tại Ngân hàng và hoặc các Chi nhánh của Ngân Hàng, công ty con của Ngân Hàng tại bất cứ thời điểm nào (các) tài khoản trên của ĐVCNTT có tiền để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả.

- 4.8.** Được quyền tự động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng đối với các khoản tiền giao dịch đã thanh toán cho ĐVCNTT trong các trường hợp quy định tại Hợp Đồng, Bản Điều khoản, Điều kiện cung ứng giải pháp thanh toán trực tiếp cho Đơn vị chấp nhận thanh toán đính kèm Hợp Đồng.
- 4.9.** Ngân Hàng được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ tranh chấp, khiếu nại, khiếu kiện, tổn thất và các trách nhiệm pháp lý khác phát sinh từ hoặc có liên quan đến Hợp Đồng này khi Ngân Hàng đã thực hiện đúng quy định tại Hợp Đồng này và/hoặc lỗi được xác định không do lỗi của Ngân Hàng.
- 4.10.** Được quyền kiểm tra ĐVCNTT định kỳ hoặc khi cần thiết về tuân thủ bảo mật thông tin và phòng chống rửa tiền (nếu có) khi xét thấy cần thiết. Ngân hàng được phép phong tỏa, tạm giữ, trì hoãn giao dịch, chưa/từ chối báo có, hoặc từ chối, tạm ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho ĐVCNTT nếu trong quá trình sử dụng Dịch Vụ ĐVCNTT vi phạm quy định về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- 4.11.** Được quyền yêu cầu ĐVCNTT hỗ trợ hoàn trả giao dịch gian lận, giả mạo trong trường hợp ĐVCNTT chưa cung cấp hàng hoá, dịch vụ cho người mua và không có lỗi từ ĐVCNTT.
- 4.12.** Được miễn trách đối với các tổn thất phát sinh cho ĐVCNTT trong thời gian Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT bị áp dụng biện pháp xử lý rủi ro (phong tỏa, dừng giao dịch, tạm dừng giao dịch qua phương tiện điện tử,...) theo quy định của pháp luật, quy định quản lý rủi ro của Ngân Hàng tại từng thời kỳ và Hợp Đồng này.
- 4.13.** Quản trị cơ sở dữ liệu Khách Hàng và phí Dịch Vụ. Áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn dữ liệu, thông tin về giao dịch và tài khoản của Khách Hàng theo quy định của TCTQT, quy định của NHNN và pháp luật Việt Nam.
- 4.14.** Quản lý Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tài khoản theo quy định của Ngân Hàng.
- 4.15.** Được hưởng Phí Dịch Vụ và các khoản phí khác theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.16.** Được quyền chủ động phong tỏa/châm dứt phong tỏa các tài khoản thanh toán của ĐVCNTT tại Ngân Hàng, trì hoãn giao dịch và/hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ giá trị đã thanh toán báo Có đối với các Giao Dịch thực hiện tại ĐVCNTT và/hoặc xử lý khoản ký quỹ (nếu có) trong các trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn như sau:
- a. ĐVCNTT có hành vi gian lận, không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho Ngân Hàng và/hoặc không tuân thủ các điều khoản, điều kiện theo đúng quy định của Hợp Đồng, cũng như các quy định khác của pháp luật, và/hoặc của Ngân Hàng (nếu có).
 - b. ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
 - c. ĐVCNTT thông đồng với Chủ thẻ thực hiện các giao dịch giả mạo, giao dịch không được phép hoặc giao dịch không đúng theo quy định của Ngân Hàng, TCTQT/TCCMT và/hoặc quy định của pháp luật.
 - d. Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa ĐVCNTT và Chủ thẻ, việc sử dụng thẻ và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật Việt Nam, quy định của TCTQT/TCCMT.
 - e. Giao dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Chủ thẻ mà Ngân Hàng không thể đòi tiền được do Chủ thẻ đã từ chối hàng hoá, dịch vụ hoặc giao dịch không được thực hiện theo đúng thoả thuận giữa Chủ thẻ và ĐVCNTT với những chứng cứ hợp lý, hoặc ĐVCNTT không chứng minh được đầy đủ hóa đơn, chứng từ thanh toán, hóa đơn giao nhận hàng hóa dịch vụ và các bằng chứng là ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và hợp lệ cho Chủ Thẻ.

- f. Giao dịch không được cấp phép hoặc không có số cấp phép hoặc số cấp phép không trùng với số cấp phép do TCPHT cung cấp hoặc các thông tin do ĐVCNTT cung cấp khi xin cấp phép không chính xác.
 - g. Các giao dịch báo có thừa, báo có trùng lặp do lỗi của hệ thống kỹ thuật hoặc các lý do khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng.
 - h. Các trường hợp xác định hoặc nghi ngờ là Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch khống hoặc Giao dịch yêu cầu không hợp lệ theo quy định của Hợp Đồng này.
 - i. Giao dịch bị Chủ thẻ hoặc TCPHT khiếu nại giả mạo, không được cấp phép, giao dịch quá hạn mà TCPHT không thanh toán hoặc các giao dịch TCTQT từ chối thanh toán.
 - j. Giao dịch xuất trình chậm từ chậm so với quy định của Ngân Hàng tại Hợp Đồng .
 - k. Phát sinh tranh chấp, khiếu nại từ việc thực hiện các Giao dịch thẻ đặc biệt quy định tại Hợp Đồng này.
 - l. Sử dụng thẻ thực hiện giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNTT và các giao dịch thẻ bị cấm theo quy định tại Nghị định quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.
 - m. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo bị mất.
 - n. Thẻ hết hạn sử dụng.
 - o. Thẻ bị khóa.
 - p. Số dư tài khoản thanh toán, số dư thẻ, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi còn lại (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán
 - q. Chủ thẻ vi phạm các quy định của TCPHT trong các thỏa thuận giữa Chủ thẻ với TCPHT mà theo đó thẻ bị từ chối thanh toán.
 - r. Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến vi phạm quy định quản lý ngoại hối hoặc gian lận thương mại.
 - s. Các trường hợp khác quy định tại Hợp Đồng (nếu có).
- 4.17.** Được quyền truy đòi theo Hợp Đồng này bằng cách chủ động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở Ngân Hàng hoặc trừ vào lần thanh toán kế tiếp cho ĐVCNTT, và/hoặc thực hiện bất kỳ biện pháp nào trong phạm vi pháp luật cho phép để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả. Quyền truy đòi của Ngân hàng giữ nguyên giá trị ngay cả khi Hợp Đồng này chấm dứt.
- 4.18.** Trong trường hợp Ngân Hàng yêu cầu ĐVCNTT giữ lại Thẻ của Chủ thẻ, ĐVCNTT cần thực hiện yêu cầu bằng biện pháp an toàn. Ngân Hàng không chịu trách nhiệm với bất cứ khiếu nại nào về thương tổn tới con người, tài sản của Chủ thẻ cũng như ĐVCNTT phát sinh trong quá trình thu giữ Thẻ.
- 4.19.** Được miễn trách nhiệm trong những trường hợp quy định tại Hợp Đồng.
- 4.20.** Trong trường hợp ĐVCNTT không được miễn khoản ký quỹ để bảo đảm cho nghĩa vụ được quy định tại Hợp Đồng, Ngân Hàng được quyền yêu cầu ĐVCNTT nộp một khoản ký quỹ theo quy định tại Hợp Đồng hoặc theo yêu cầu cụ thể của Ngân Hàng bằng văn bản trong từng thời kỳ. VCB được giữ và toàn quyền xử lý khoản ký quỹ này khi có rủi ro phát sinh; Trong trường hợp Hợp Đồng chấm dứt mà khoản ký quỹ này chưa bị xử lý, hoặc còn một phần sau khi xử lý thì Ngân Hàng được quyền tiếp tục được giữ khoản tiền này thêm một trăm tám mươi (180) ngày kể từ ngày Hợp Đồng chấm dứt.

- 4.21.** Trong thời gian điều tra giả mạo và các trường hợp nghi ngờ gian lận, Ngân Hàng được phong tỏa (các) tài khoản thanh toán của ĐVCNTT mở tại Ngân Hàng cho tới khi có kết quả điều tra, xác minh, hoặc xử lý xong khoản ký quỹ theo quy định tại Hợp Đồng này, tùy theo thời điểm nào đến muộn hơn.
- 4.22.** Được quyền giữ lại một phần hoặc toàn bộ giá trị Giao dịch thẻ tại ĐVCNTT trong một thời hạn nhất định do Ngân Hàng quy định theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.23.** Được quyền đưa các thông tin về ĐVCNTT lên danh sách các ĐVCNTT đã bị chấm dứt hoạt động (theo quy định của các TCTQT) và danh sách các ĐVCNTT có độ rủi ro cao khi cần thiết mà không cần thêm bất kỳ thông báo, đồng ý hay xác nhận nào khác từ ĐVCNTT.
- 4.24.** Được phép tra cứu, xác minh các thông tin về ĐVCNTT bao gồm, nhưng không giới hạn ở kiểm tra thông tin tín dụng, quan hệ giao dịch Ngân Hàng, và lịch sử về tài chính.
- 4.25.** Việc ngừng chấp nhận thanh toán Giao dịch Thẻ của ĐVCNTT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp Đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của các Điều khoản, Điều kiện và Hợp Đồng cho tới khi Các Bên hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình. Được quyền chủ động đóng số hiệu ĐVCNTT và thu hồi thiết bị chấp nhận thẻ trong các trường hợp sau:
- (i) Số hiệu ĐVCNTT, số hiệu thiết bị chấp nhận thẻ không phát sinh giao dịch trong 12 tháng.
 - (ii) ĐVCNTT chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật.
 - (iii) ĐVCNTT vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Hợp Đồng;
 - (iv) Các trường hợp Hợp Đồng chấm dứt theo quy định của Hợp Đồng;
 - (v) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- 4.26.** Được cung cấp thông tin của ĐVCNTT cho bên thứ ba để thực hiện dịch vụ liên quan.
- 4.27.** Yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống, lỗi nâng cấp hệ thống/phần mềm, hoặc bị gian lận, tội phạm công nghệ v.v..).
- 4.28.** Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan và thực hiện các nghĩa vụ theo thỏa thuận phù hợp với quy định pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.
- 4.29.** Chịu trách nhiệm thực hiện đúng theo quy định của NHNN trong vai trò Ngân Hàng là đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán thẻ.
- 4.30.** Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ Ngân Hàng, ĐVCNTT, TCPHT theo quy định của Ngân Hàng, TCTQT, TCCMT, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật Việt Nam.
- 4.31.** Đào tạo, tư vấn cho ĐVCNTT các vấn đề liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, quản lý rủi ro, giải quyết tra soát khiếu nại.
- 4.32.** Hỗ trợ cung cấp các thông tin tham khảo, các khuyến cáo cho ĐVCNTT (nếu có) nhằm hạn chế các hoạt động lừa đảo, giả mạo trong các giao dịch thanh toán bằng thẻ.
- 4.33.** Xây dựng các chương trình hỗ trợ quản lý rủi ro, phát hiện giao dịch nghi ngờ giả mạo cho ĐVCNTT. Kiểm tra và rà soát giao dịch thanh toán Thẻ của ĐVCNTT để phát hiện và báo cáo các giao dịch đáng ngờ, có biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn việc lợi dụng dịch vụ thanh toán cho các hoạt động vi phạm pháp luật. Hướng dẫn ĐVCNTT sử dụng quy trình thủ tục thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, biện pháp phát hiện gian lận, giả mạo và yêu cầu bảo mật thông tin tài khoản, giao dịch của khách hàng trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ; Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT; Cung cấp các vật tư liên quan cho ĐVCNTT (nếu có). Thực

hiện các giao dịch kiểm thử đối với tất cả các loại thẻ chấp nhận thanh toán theo Hợp Đồng để đảm bảo thông số cài đặt chính xác, TBCNT và đường kết nối hoạt động tốt. Yêu cầu ĐVCNTT đăng ký số sim sử dụng tại TBCNT. Thực hiện và yêu cầu ĐVCNTT ký biên bản bàn giao TBCNT và các tài liệu hướng dẫn liên quan đến chấp nhận thanh toán thẻ, số sim sử dụng cho TBCNT.

4.34. Thực hiện đầy đủ các quyền và trách nhiệm của Ngân Hàng được quy định tại Hợp Đồng.

Điều 5 : Quyền và nghĩa vụ của CÔNG TY

5.1. Trách nhiệm của CÔNG TY khi ĐVCNTT kết nối qua hình thức merchant hosted:

- 5.1.1.** Phối hợp cung cấp các thông tin, đánh giá và cho ý kiến về ĐVCNTT đăng ký kết nối qua hình thức này.
- 5.1.2.** Chỉ thực hiện kết nối khi ĐVCNTT cung cấp được chứng chỉ PCI DSS của ĐVCNT còn hiệu lực và có sự đồng ý từ VCB.
- 5.1.3.** Chịu trách nhiệm thông báo cho VCB khi có bất cứ thay đổi nào về chứng chỉ này bao gồm giới hạn hiệu lực của chứng chỉ này.
- 5.1.4.** Tạm ngưng các kết nối với ĐVCNTT để xử lý giao dịch nếu ĐVCNTT không cung cấp được chứng chỉ PCI DSS còn hiệu lực hoặc theo thông báo của VCB.

Điều 6: Quy định về tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị và truyền thông

- 6.1. ĐVCNTT sẽ trưng bày logo của VCB, logo của Công ty và logo các loại thẻ được chấp nhận thanh toán do VCB cung cấp ở vị trí phù hợp trên kênh thanh toán trực tuyến của mình.
- 6.2. ĐVCNTT cam kết: (i) không công bố phí thanh toán thẻ, xử lý giao dịch và các mức phí khác theo quy định tại hợp đồng trên kênh thanh toán trực tuyến của mình; (ii) công khai chính sách hoàn trả hàng hóa, dịch vụ và thanh toán trên kênh thanh toán trực tuyến của mình; (iii) thông báo rộng rãi thông qua toàn bộ các kênh cung ứng dịch vụ cho các Chủ thẻ trách nhiệm của mình đối với các giao dịch thanh toán, sản phẩm và dịch vụ cung cấp, công tác dịch vụ khách hàng và giải quyết tranh chấp, khiếu nại cùng tất cả các điều khoản, điều kiện trong bán hàng, và/hoặc cung cấp dịch vụ.

Điều 7 Các quy định cấm và điều khoản không tuân thủ quy định TCTQT:

7.1. Những điều ĐVCNTT không được thực hiện:

Các hành vi bị cấm theo quy định của Pháp luật Việt Nam

- a. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành thẻ giả.
- b. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNTT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ).
- c. ĐVCNTT thu phụ phí hoặc phân biệt giá khi chủ thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
- d. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin thẻ; Tiết lộ và cung cấp thông tin thẻ, chủ thẻ và giao dịch thẻ không đúng quy định của pháp luật.
- e. Xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, chuyển mạch thẻ, bù trừ điện tử giao dịch thẻ.
- f. Sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- g. Kinh doanh các loại hình hàng hóa dịch vụ mà không có đủ giấy phép hợp lệ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- h. Kinh doanh các lĩnh vực kinh doanh bị cấm hoặc thực hiện các hành vi bị cấm khác theo quy định của Pháp luật Việt Nam trong từng thời kỳ.
- i. Chỉnh sửa, thay thế hoặc gỡ bỏ các chương trình bản quyền, nhận diện thương hiệu hoặc các cảnh báo bảo vệ của VCB hoặc các Phần mềm do VCB cung cấp;
- j. Đảo ngược thiết kế, giải mã hoặc tháo gỡ Cổng thanh toán hoặc các Phần mềm do VCB cung cấp mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của VCB trừ khi được pháp luật cho phép;
- k. Tách rời hoặc thay thế các thành phần của Cổng thanh toán;
- l. Sao chép hoặc mô phỏng hoặc sử dụng, phân phối, cho thuê, cho mượn, vay, bán, thế chấp, cho phép bên thứ ba sử dụng các Phần mềm và các tài liệu liên quan do VCB cung cấp;
- m. Thực hiện các hành vi gây hại tới Cổng thanh toán hoặc các phần mềm do VCB cung cấp; hoặc can thiệp không hợp lý vào quá trình xử lý của Cổng thanh toán;
- n. Ứng/hoàn/chuyển tiền cho chủ thẻ hoặc bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào mà không được sự đồng ý bằng văn bản của VCB; ĐVCNTT không được thực hiện các giao dịch hoàn trả cho chủ thẻ bằng bất cứ hình thức nào khác quy định của VCB;
- o. Cầu kết với các tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch không, ứng tiền mặt cho khách hàng để hưởng hoa hồng.
- p. Chủ tài khoản thanh toán có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa

vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

7.2. Các ngành nghề/hành vi bị cấm theo quy định của các TCTQT

- a. Kinh doanh hàng hóa/dịch vụ giả/vi phạm bản quyền.
- b. Kinh doanh dịch vụ xổ số, đánh bạc trái quy định của pháp luật.
- c. Kinh doanh thuốc lá, dược phẩm y khoa trên mạng trái quy định pháp luật.
- d. Kinh doanh các sản phẩm thuốc có chứa chất gây nghiện/ ảo giác (ma túy, thuốc lắc ...) ảnh hưởng đến hệ thần kinh.
- e. Kinh doanh các sản phẩm đồi trụy, các sản phẩm/ dịch vụ có hình ảnh phản cảm, ấu dâm, khiêu dâm, dịch vụ điện thoại hoặc trò chuyện, tán ngẫu có nội dung khiêu dâm.
- f. Kinh doanh mặt hàng là séc tiền mặt/ séc bảo lãnh.
- g. Đại lý thu tiền - thu trên thẻ (Collection Agencies – receivable on card).
- h. Dịch vụ thu hồi nợ (Credit Restoration Service).
- i. Hoạt động kinh doanh, tiếp thị đa cấp.
- j. Các giao dịch liên quan đến tiền điện tử (mua bán, môi giới, trung gian)
- k. Kinh doanh vũ khí, đạn dược.
- l. Hoạt động kinh doanh liên quan đến buôn bán các loài có nguy cơ tuyệt chủng và sản phẩm từ các loài đó.
- m. Các hoạt động kết nối/cho phép kết nối với đường link khác (đơn vị không đăng ký đường link này với VCB) để thanh toán hàng hóa dịch vụ mà không khai báo và được sự đồng ý của ngân hàng.
- n. Chia nhỏ hóa đơn để thanh toán nhằm xin cấp phép thành công từ ngân hàng.
- o. Kinh doanh các hoạt động vi phạm pháp luật, hoạt động kinh doanh bất hợp pháp theo pháp luật.
- p. Các hành vi bị cấm khác theo cập nhật của các TCTQT và thông báo của VCB trong từng thời kỳ.

7.3. Các ngưỡng cảnh báo vi phạm và mức phí không tuân thủ theo quy định của TCTQT

7.3.1. Các ngưỡng cảnh báo vi phạm

Loại thẻ	Loại hình cảnh báo	Ngưỡng cảnh báo
Visa	Giả mạo	Số tiền giả mạo tương đương từ 50.000 usd trở lên và tỷ lệ số tiền giả mạo/doanh số thanh toán thẻ từ 0.65% trở lên.
	Đòi bồi hoàn	Số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn/1 tháng từ 75 giao dịch trở lên và tỷ lệ số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn/ số lượng giao dịch thanh toán thẻ từ 0.65% trở lên.
Master	Giả mạo	- Mức 1: Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 3% -> 4.99%, số tiền giả mạo tương đương từ 3.000 usd của từ 3 giao dịch trở lên: cảnh báo. - Mức 2: Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 5% trở lên, số tiền giả mạo tương đương từ 4.000 usd của từ 4 giao dịch trở lên: Mastercard sẽ đánh giá và quyết định tiếp tục duy trì đơn vị
	Đòi bồi hoàn	CMM (Chargeback Monitor Merchant): tỷ lệ số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn/ số lượng giao dịch thanh toán thẻ từ 1% và từ 100 giao dịch bị đòi bồi hoàn/1 tháng trở lên
Amex	Giả mạo	- Loại 1: Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 2% trở lên của từ 3 thẻ - Loại 2: Tổng số tiền giả mạo trong 1 tháng tương đương từ 30.000 usd của từ 3 thẻ - Loại 3: Đối với đơn vị trực tuyến đã tham gia 3DS: Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ trong 1 tháng từ 1% hoặc tổng số tiền giả mạo tương đương từ 25.000 usd
UPI	Giả mạo	Tỷ lệ số tiền giả mạo/DSTT trong 1 tháng từ 0.75% và số tiền giả mạo tương đương từ 10.000 usd trở lên
	Đòi bồi hoàn	Tỷ lệ số tiền bị đòi bồi hoàn/DSTT hàng tháng từ 2.5% & và số lượng giao dịch đòi bồi hoàn hàng tháng từ 50 giao dịch trong 2 tháng liên tiếp

7.3.2. Phí không tuân thủ theo quy định của các TCTQT

TCTQ T	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức không tuân thủ
Visa	Giả mạo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ngưỡng tiêu chuẩn (Standard): - Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT từ 0.9% và số tiền giả mạo tương đương từ 75.000 usd trở lên 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1: cảnh báo (Notification) - Tháng thứ 2-> tháng thứ 4: ĐVCNTT có các biện pháp giảm tỷ lệ cảnh báo - Tháng thứ 5-> tháng thứ 12: không thu phí nhưng đơn vị KHÔNG có quyền truy đòi khi bị đòi bồi hoàn (enforcement)
		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ngưỡng vượt quá (Excessive): - Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT thẻ hàng tháng tại các đơn vị không thuộc MCC High risk (5122, 5912, 5962, 5966, 5967, 7995) từ 1.8% và số tiền giả mạo tương đương từ 250.000 usd ❖ Ngưỡng High risk - Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT thẻ hàng tháng tại các đơn vị thuộc MCC High risk (5122, 5912, 5962, 5966, 5967, 7995) từ 0.9% và số tiền giả mạo tương đương từ 75.000 usd trở lên, hoặc: - Các đơn vị gây tổn hại không đáng có cho hệ thống thanh toán của Visa (theo quyết định của Visa) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1-> tháng thứ 3: 10.000 usd/ tháng - Tháng thứ 4-> tháng thứ 6: 25.000 usd/ tháng - Tháng thứ 6-> tháng thứ 9: 50.000 usd/ tháng - Tháng thứ 10-> tháng thứ 12: 75.000 usd/tháng - Đơn vị KHÔNG có quyền truy đòi khi bị đòi bồi hoàn ngay từ tháng thứ nhất
	Tra soát	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ngưỡng tiêu chuẩn (Standard): - Tỷ lệ số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/số lượng giao dịch thanh toán thẻ hàng tháng từ 0.9% và số lượng giao dịch đòi bồi hoàn từ 100 giao dịch trở lên 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1: cảnh báo, không thu phí - Tháng thứ 2-> tháng thứ 4: điều tra (3 tháng work out), không thu phí - Tháng thứ 5-> tháng thứ 9: 50usd/1gd đòi bồi hoàn - Tháng thứ 10 -> tháng thứ 12: 50usd/1gd đòi bồi hoàn + 25.000 usd Review fee
		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ngưỡng vượt quá (Excessive): - Tỷ lệ số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/số lượng giao dịch thanh toán thẻ hàng tháng tại các đơn vị không thuộc MCC High risk (5122, 5912, 5962, 5966, 5967, 7995) từ 1.8% và Số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn từ 1000 giao dịch ❖ Ngưỡng High risk - Tỷ lệ số lượng giao dịch đòi bồi hoàn/số lượng giao dịch thanh toán thẻ hàng tháng tại các đơn vị thuộc MCC High risk (5122, 5912, 5962, 5966, 5967, 7995) từ 0.9% và số lượng giao dịch đòi bồi hoàn từ 100 giao dịch trở lên (Đơn vị thuộc MCC High risk vi phạm ngưỡng tiêu chuẩn), hoặc: - Các đơn vị gây tổn hại không đáng có cho hệ thống thanh toán của Visa (theo quyết định của Visa) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng thứ 1-> tháng thứ 6: 50 usd/1 gd đòi bồi hoàn - Tháng thứ 7-> tháng thứ 12: 50 usd/1 gd đòi bồi hoàn + 25.000 usd Review fee

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức không tuân thủ													
	Vi phạm thương hiệu	Vi phạm cấp độ 1 gồm: (1). Đăng ký sai đối với các giao dịch đánh bạc online (Incorrect Online Gambling Coding) (2). Các GD vi phạm pháp luật (3). GD liên quan đến văn hóa phẩm đồi trụy	<ul style="list-style-type: none"> Vi phạm lần đầu: -NHTT phải chịu phí 25,000 USD/tháng vi phạm với mỗi ĐVCNTT hoặc với mỗi website của ĐVCNTT. -Đơn vị phải khắc phục ngay trong vòng 7 ngày lịch kể từ ngày nhận được thông báo. -Nếu liên quan đến hoạt động ấu dâm, phải chấm dứt hợp tác với ĐVCNTT trong vòng 7 ngày lịch. Vi phạm lần tiếp theo: -Đối với loại vi phạm (1) và (2): 50,000 USD với mỗi ĐVCNTT hoặc với mỗi website của ĐVCNTT, mức phí tăng 25,000 USD cho mỗi tháng tiếp theo, tối đa 100,000 USD và phải hủy đơn vị -Đối với loại vi phạm (3): nếu không khắc phục trong vòng 7 ngày lịch, ĐVCNTT sẽ phải chịu phí 200,000 USD đối với mỗi website của đơn vị và phải hủy đơn vị 													
		Vi phạm cấp độ 2 gồm: - Bán hàng giả, vi phạm bản quyền - Buôn lậu thuốc lá - Tiếp thị lừa đảo - Làm giả giấy tờ tùy thân/ tài liệu của chính phủ - Hành vi vi phạm khác theo phán quyết của Visa	<ul style="list-style-type: none"> Vi phạm lần đầu: -ĐVCNTT phải chịu phí 5,000 USD/tháng vi phạm với mỗi ĐVCNTT hoặc với mỗi website của ĐVCNTT. -Đơn vị phải khắc phục trong vòng 7 ngày lịch kể từ ngày nhận được thông báo. Vi phạm lần tiếp theo: -Đơn vị phải chịu phí tới 10,000 USD với mỗi ĐVCNTT hoặc với mỗi website của ĐVCNTT, mức phí tăng 5,000 USD cho mỗi tháng tiếp theo, tối đa 20,000 USD và đóng ĐVCNTT. 													
Visa	-	VCB gửi đi thanh quyết toán cho các giao dịch nhờ thu thương hiệu thẻ Visa bị TCTQT Visa từ chối vì : Giao dịch nhờ thu không có số cấp phép/không cấp phép thành công	Mức phí: 150,000 VND/giao dịch (đã bao gồm VAT). Mức phí này có thể thay đổi theo quy định của TCTQT trong từng thời kỳ.													
Master	Giả mạo	Gồm các tiêu chí: - Số tiền chargeback code giả mạo >= 50.000 usd/eur - Fraud Chargeback basic point >= 50 - Tỷ lệ sử dụng 3DS < 10% (ở các nước không quy định-non-regulated country) hoặc < 50% (ở các nước quy định – regulated country) (Ghi chú: Fraud Chargeback basic point = Tỷ lệ số lượng chargeback code giả mạo/ số lượng giao dịch tháng trước *10.000)	Mức phí căn cứ vào số tháng vượt ngưỡng: <ul style="list-style-type: none"> 1 tháng: không thu phí 2 tháng: 500 USD/EUR 3 tháng: 1000 USD/EUR 4-> 6 tháng: 5.000 USD/EUR 7-> 11 tháng: 25.000 USD/EUR 12-> 18 tháng: 50.000 USD/EUR Từ 19 tháng: 100.000 USD/ EUR 													
	Tra soát	Chia thành 2 loại: - ECM (Excessive Chargeback Merchant): Số lượng chargeback/tháng >= 100 giao dịch và chỉ số chargeback bps >=150 - HECM (High Excessive Chargeback Merchant): Số lượng chargeback/tháng >= 300 giao dịch và chỉ số chargeback bps >=300 (Ghi chú:	Mức phí căn cứ vào số tháng vượt ngưỡng: <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Số tháng vượt ngưỡng (tháng)</th> <th colspan="2">Mức phí</th> </tr> <tr> <th>ECM</th> <th>HECM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.000 USD/EUR</td> <td>1.000 USD/EUR</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1.000 USD/EUR</td> <td>2.000 USD/EUR</td> </tr> </tbody> </table>	Số tháng vượt ngưỡng (tháng)	Mức phí		ECM	HECM	1	0	0	2	1.000 USD/EUR	1.000 USD/EUR	3	1.000 USD/EUR
Số tháng vượt ngưỡng (tháng)	Mức phí															
	ECM	HECM														
1	0	0														
2	1.000 USD/EUR	1.000 USD/EUR														
3	1.000 USD/EUR	2.000 USD/EUR														

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức không tuân thủ			
		Chỉ số chargeback bps = Số lượng giao dịch chargeback tháng t/ số lượng giao dịch tháng t-1) * 10.000	4 -> 6	5.000 USD/EUR	10.000 USD/EUR	
			7 -> 11	25.000 USD/EUR	50.000 USD/EUR	
			12 -> 18	50.000 USD/EUR	100.000 USD/EUR	
			19+	100.000 USD/EUR	200.000 USD/EUR	
			Ngoài ra, từ tháng thứ 4, đơn vị còn phải chịu 50usd/ 1 gd chargeback kể từ giao dịch chargeback thứ 301 trở đi.			
	Vi phạm thương hiệu	<p>a. Việc bán hoặc chào bán một sản phẩm hoặc dịch vụ không tuân thủ đầy đủ luật pháp quy định cho NHTT, NPHH, đơn vị, chủ thẻ, thẻ hoặc tổ chức thẻ.</p> <p>b. Việc bán một sản phẩm hoặc dịch vụ, bao gồm hình ảnh gây phân cảm và thiếu giá trị nghệ thuật chân chính (chẳng hạn như, ví dụ và không giới hạn, hình ảnh của hành vi tình dục vô thức, khai thác tình dục của trẻ vị thành niên, cắt xén vô thức một người hoặc bộ phận cơ thể, quan hệ tình dục giữa người và thú...), hoặc bất kỳ tài liệu nào khác mà TCTQT cho là không thể chấp nhận để chào bán liên quan đến thương hiệu</p>	<p>Mức phí đối với mỗi loại vi phạm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 200.000 usd hoặc - USD 2,500/1 ngày, kể từ ngày đầu tiên không tuân thủ, nếu NHTT có thể chứng minh và có bằng chứng rằng hành vi vi phạm bắt đầu diễn ra trong vòng 80 ngày kể từ ngày TCTQT thông báo tới NHTT 			
Amex	Đơn vị giả mạo/ Đơn vị ảo, không có thật/ ĐV thuộc ngành nghề cấm/ Đơn vị thuộc ngành nghề rủi ro cao/ Đơn vị bị VCB hủy hợp đồng	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị ảo, không có thật - Đơn vị thuộc ngành nghề cấm - Đơn vị giả mạo: Tỷ lệ số tiền giả mạo/ DSTT từ 8% (ko bao gồm giả mạo Fraudulent Application or non-received fraud) của thẻ 3 thẻ trở lên trong vòng 6 tháng và đã nằm trong danh sách HRMC với code khác code F (fraud) - Đơn vị thuộc ngành nghề rủi ro cao - Đơn vị đã bị VCB hủy hợp đồng do có tỷ lệ giả mạo cao, hoặc có các hành vi đáng ngờ như nghi ngờ thông đồng, tỷ lệ cao về số lượng giao dịch không match số bảo mật cung cấp bởi đơn vị với số bảo mật in trên thẻ... 	<p>Đơn vị bị đưa vào danh sách High risk Merchant (HRMC) và bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi</p> <p>Các loại đơn vị: Đơn vị ảo, không có thật/ Đơn vị thuộc ngành nghề cấm/ Đơn vị đã bị VCB hủy hợp đồng sẽ bị áp dụng các mức phí sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vi phạm lần 1: 1.000 USD - Vi phạm lần 2: 5.000 USD - Vi phạm lần 3: 10.000 USD - Vi phạm lần 4: 25.000 USD - Vi phạm lần 5: mức phí sẽ theo quyết định của AEGNS - Vi phạm lần 6: các khoản phí bổ sung sẽ bằng tổng của tất cả các khoản phí được tính trong 12 tháng. Thời hạn 12 tháng được tính bắt đầu từ lần vi phạm đầu tiên. 			
		Đối với đơn vị trực tuyến đã tham gia 3DS: Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ >= 1% và tổng số tiền giả mạo từ tương đương 25.000 usd trở lên	Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi cho đến khi tỷ lệ giả mạo dưới ngưỡng			
	Vi phạm thương hiệu	<ul style="list-style-type: none"> - Bán hàng giả - Kinh doanh bất hợp pháp các sản phẩm dược phẩm - Kinh doanh bất hợp pháp thuốc lá và các sản phẩm thuốc lá điện tử - Hoạt động đánh bạc/cờ bạc trực tuyến 	<p>Vi phạm lần 1 trong vòng 12 tháng: mức phí lên đến 20.000 USD</p> <p>Vi phạm lần 2 trong vòng 12 tháng bao gồm vi phạm lần 1: mức phí lên đến 50.000 USD</p> <p>Vi phạm lần 3 và các lần vi phạm tiếp theo trong vòng 12 tháng kể từ vi phạm lần 1: mức phí lên đến 100.000 USD</p>			

TCTQT	Loại vi phạm liên quan	Ngưỡng vi phạm	Mức không tuân thủ
		<ul style="list-style-type: none"> - Tham gia/ thực hiện các hoạt động lừa đảo/ gây hiểu lầm/ phản ánh bất lợi cho tên tuổi, danh tiếng, hình ảnh của TCTQT American Express, hoặc theo bất kỳ cách thức trái với luật hiện hành - Giao dịch liên quan đến nội dung khiêu dâm trẻ em hoặc hiếp dâm 	
UPI	Giả mạo	Ngưỡng tiêu chuẩn (Standard): Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ $\geq 1\%$ và số tiền giả mạo tương đương từ 50.000 usd trở lên	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi - UPI có quyền ngắt chuyển mạch dữ liệu thẻ UPI đến ĐVCNTT nếu chạm ngưỡng trong 3 Quý liên tiếp
		Ngưỡng vượt quá (Excessive): Tỷ lệ số tiền giả mạo/ doanh số thanh toán thẻ $\geq 2\%$ và số tiền giả mạo tương đương từ 150.000 usd trở lên	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị bị áp dụng chính sách đòi bồi hoàn miễn truy đòi - UPI có quyền ngắt chuyển mạch dữ liệu thẻ UPI đến ĐVCNTT nếu chạm ngưỡng trong 2 Quý liên tiếp
		Tỷ lệ giả mạo vượt quá 150 % tỷ lệ trung bình của khu vực và số tiền giả mạo hàng quý lớn hơn số tiền tương đương 50,000 USD	<ul style="list-style-type: none"> - Trong Quý đầu tiên, nếu ĐV không cung cấp được kế hoạch khắc phục trong thời gian yêu cầu của TCTQT, ĐV chịu phí 5,000 USD - Trong hai quý tiếp theo, ĐV sẽ chịu điều tra của UPI và bị thu phí 50,000 USD - Trong 3 Quý liên tiếp, ĐV sẽ bị thu phí 100,000 USD và bị chấm dứt hoạt động không được chấp nhận thanh toán thẻ UPI
	Tra soát	Tỷ lệ số tiền bị đòi bồi hoàn/DSTT hàng tháng từ 2.5% & và số lượng giao dịch bị đòi bồi hoàn hàng tháng từ 50 giao dịch trong 3 tháng liên tiếp	<ul style="list-style-type: none"> - ĐV chịu phí 50 USD/01 giao dịch đòi bồi hoàn từ tháng thứ 4 trở đi là cho đến khi giao dịch đòi bồi hoàn về dưới ngưỡng cho phép

PHẦN 3

ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ CHẤP NHẬN THANH TOÁN TRỰC TUYẾN NGUỒN TÀI KHOẢN

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- 1.1. Dịch Vụ: là dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến được các Bên thống nhất tại Hợp Đồng. Trong Điều khoản, Điều kiện này, Dịch Vụ cho phép các Khách Hàng của ĐVCNTT sử dụng các phương tiện thanh toán thông qua nguồn tài khoản để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT.
- 1.2. Giao Dịch: là các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ mà Khách Hàng mua/bán tại ĐVCNTT thông qua các hình thức thanh toán quy định tại Điều khoản, Điều kiện này.
- 1.3. Dịch vụ Ngân hàng điện tử VCB Digibank (“VCB Digibank”): là dịch vụ ngân hàng điện tử do Ngân Hàng cung cấp, theo đó cho phép Khách Hàng thực hiện các giao dịch với Ngân Hàng trên trang giao dịch trực tuyến được cung cấp trên website chính thức của Ngân Hàng với tên miền www.vietcombank.com.vn hoặc tên miền khác được quy định tại từng thời kỳ (gọi là kênh Web) và trên các ứng dụng ngân hàng di động được cài đặt trên thiết bị di động (điện thoại thông minh, máy tính bảng và các thiết bị di động khác).
- 1.4. Dịch vụ Ngân hàng điện tử VCB Digibiz (“VCB Digibiz”): là dịch vụ ngân hàng điện tử do Ngân Hàng cung cấp, theo đó cho phép Khách Hàng thực hiện các giao dịch với Ngân Hàng trên kênh Web, điện thoại thông minh, máy tính bảng và các thiết bị di động khác.

- 1.5. Dịch vụ Internet Banking của khách hàng tổ chức (“Internet Banking KHTC”): là dịch vụ ngân hàng điện tử do Ngân Hàng phát triển và cung cấp trên kênh web cho Khách Hàng tổ chức bán buôn của Ngân Hàng.
- 1.6. Kênh điện tử/Kênh số của Ngân Hàng: bao gồm VCB Digibank, VCB Digibiz, Internet Banking KHTC.
- 1.7. Kênh số của ngân hàng khác: là website, ứng dụng ngân hàng số do ngân hàng khác cung cấp cho Khách Hàng.
- 1.8. Hình thức chấp nhận thanh toán - Quầy giao dịch: là hình thức Khách Hàng đến quầy giao dịch của Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.9. Hình thức chấp nhận thanh toán - VCB Digibank: là hình thức Khách Hàng truy cập VCB Digibank để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.10. Hình thức chấp nhận thanh toán - VCB Digibiz: là hình thức Khách Hàng truy cập VCB Digibiz để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo phạm vi Hợp Đồng này.
- 1.11. Hình thức chấp nhận thanh toán - Internet Banking KHTC: là hình thức Khách Hàng truy cập vào Internet Banking KHTC để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.12. Hình thức chấp nhận thanh toán - Portal cơ sở dữ liệu trung gian: là hình thức kết nối cho phép ĐVCNTT cập nhật Bảng kê các khoản phải thu trong kỳ theo các mã hóa đơn vào cơ sở dữ liệu của Ngân Hàng (trên VCB Digibank, VCB Digibiz) theo cấu trúc thông tin thống nhất giữa Hai Bên mà không phát sinh yêu cầu kết nối hệ thống trực tuyến (online) giữa Ngân Hàng và ĐVCNTT. Theo đó, Khách Hàng có thể truy cập VCB Digibank, VCB Digibiz để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.13. Hình thức chấp nhận thanh toán – VCB Auto Debit: là việc thực hiện theo ủy nhiệm của ĐVCNTT thu tiền của Khách Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT thông qua tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở tại Ngân Hàng theo quy định tại Hợp Đồng này.
- 1.14. QR Code (viết tắt từ cụm từ “Quick Response Code”): là mã phản hồi nhanh (hay mã vạch 2 chiều), thường được hiển thị dưới dạng ô vuông màu đen trên nền trắng với nhiều ký tự chồng chéo, có chứa các thông tin được mã hóa như thông tin về đơn vị kinh doanh/nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ; thông tin đơn hàng, ngân hàng, khách hàng...
- 1.15. Giao dịch thanh toán qua Mã phản hồi nhanh (Mã QR Code): là việc Khách Hàng sử dụng dịch vụ thanh toán qua QR Code để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho các ĐVCNTT theo phạm vi Hợp đồng này.
- 1.16. Hình thức chấp nhận thanh toán - VNPAY QR từ Kênh số của VCB: là hình thức thanh toán cho phép Khách Hàng sử dụng Kênh số của VCB, lựa chọn nguồn tiền từ tài khoản thanh toán của Khách Hàng tại Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này bằng mã VNPAY QR (liên minh thanh toán QR do VNPAY cung cấp).
- 1.17. Hình thức chấp nhận thanh toán - VNPAY QR từ Kênh số của ngân hàng khác: là hình thức thanh toán cho phép Khách Hàng sử dụng Kênh số của ngân hàng khác (thuộc liên minh VNPAY QR) cung cấp, lựa chọn nguồn tiền từ tài khoản thanh toán của Khách Hàng tại ngân hàng đó để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này bằng mã VNPAY QR.
- 1.18. Hình thức chấp nhận thanh toán - Thái Lan QR: là hình thức thanh toán cho phép Khách Hàng sử dụng Kênh số của ngân hàng tại Thái Lan thuộc mạng lưới ITMX, thực hiện giao dịch thanh toán tiền hàng hóa /dịch vụ tại các ĐVCNTT bằng QRCode . (National ITMX (ITMX) là tổ chức chuyên mạch được thành lập và hoạt động tại Thái Lan).
- 1.19. Hình thức chấp nhận thanh toán - Napas QR từ Kênh số của VCB: là hình thức thanh toán cho phép Khách Hàng sử dụng Kênh số của Ngân Hàng, lựa chọn nguồn tiền từ tài khoản thanh toán của Khách Hàng tại Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này bằng mã NAPAS QR (liên minh thanh toán QR do NAPAS cung cấp).
- 1.20. Hình thức chấp nhận thanh toán - Napas QR từ Kênh số của ngân hàng khác: là hình thức thanh toán cho phép Khách Hàng sử dụng Kênh số của ngân hàng khác (thuộc liên minh NAPAS QR) cung cấp, lựa chọn nguồn tiền từ tài khoản

thanh toán của Khách Hàng tại ngân hàng đó để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ của Khách Hàng tại ĐVCNTT theo quy định tại Hợp Đồng này bằng mã NAPAS QR.

- 1.21. Hình thức chấp nhận thanh toán - Ecom nguồn tài khoản: là phương thức cho phép Khách Hàng sử dụng tiền từ nguồn tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở tại Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT thông qua kênh bán hàng trực tuyến (website/ứng dụng) của ĐVCNTT.
- 1.22. Hình thức chấp nhận thanh toán - Ecom nguồn tài khoản của ngân hàng khác: là phương thức cho phép Khách Hàng sử dụng tiền từ nguồn tài khoản thanh toán của ngân hàng khác để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT thông qua kênh bán hàng trực tuyến (website/ứng dụng) của ĐVCNTT.
- 1.23. Hình thức chấp nhận thanh toán - Ecom nguồn tài khoản token của VCB: là phương thức cho phép Khách Hàng sử dụng tiền từ nguồn tài khoản thanh toán của Khách Hàng mở tại Ngân Hàng để thanh toán tiền hàng hóa/dịch vụ cho ĐVCNTT thông qua kênh bán hàng trực tuyến (website/ứng dụng) của ĐVCNTT có sử dụng token tài khoản để tạo thuận tiện cho Khách Hàng mà vẫn đảm bảo an toàn, bảo mật.
- 1.24. Hình thức chấp nhận thanh toán – tài khoản phụ: là hình thức cho phép Khách Hàng thực hiện thanh toán tiền vào tài khoản phụ của Ngân Hàng cung cấp cho ĐVCNTT. Thông tin tài khoản phụ được Ngân Hàng quy định để định danh/báo Có/ quản lý các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ cho ĐVCNTT.
- 1.25. Hình thức kết nối online: ĐVCNTT cần có kết nối hệ thống với Ngân Hàng.
- 1.26. Hình thức kết nối offline: ĐVCNTT không cần có kết nối hệ thống với Ngân Hàng.
- 1.27. Hình thức báo có Real-time: báo có ngay tại thời điểm giao dịch.
- 1.28. Hình thức báo có theo batch: báo có theo phiên (theo lô) sau thời điểm giao dịch.
- 1.29. Đối tác hỗ trợ kỹ thuật: là đối tác do Ngân Hàng hợp tác để cung cấp dịch vụ cho ĐVCNTT hoặc đối tác do ĐVCNTT chỉ định lựa chọn để hỗ trợ các vấn đề kỹ thuật trong triển khai dịch vụ thanh toán với Ngân Hàng theo phạm vi Hợp Đồng này.
- 1.30. OTP (One Time Password - OTP): là mật khẩu sử dụng một lần trong một khoảng thời gian nhất định, có thể tùy biến mà Ngân Hàng cấp cho Khách Hàng thông qua các phương tiện tối thiểu sau website, thư điện tử, điện thoại di động và các thiết bị cung cấp mật khẩu khác khi thanh toán trực tuyến.
- 1.31. Giờ cut-off time: Là thời điểm kết thúc giao dịch trực tiếp tại quầy giao dịch của Ngân Hàng hoặc là giờ chạy batch với giao dịch thanh toán theo hình thức kết nối online hoặc là giờ theo quy định của NHNN với giao dịch thanh toán liên ngân hàng qua Ngân hàng Nhà nước.
- 1.32. Merchant Portal: là hệ thống của Ngân Hàng cung cấp cho ĐVCNTT để sử dụng các tiện ích như: báo cáo chi tiết đối soát, cập nhật quy định, thực hiện chức năng đặc biệt (theo phạm vi được Ngân Hàng cấp phép thực hiện) và các tiện ích khác mà Ngân Hàng phát triển sau này để cung cấp cho ĐVCNTT. Merchant Portal đã được tích hợp với VCB Digibiz, theo đó, các Khách Hàng đăng ký sử dụng VCB Digibiz có thể sử dụng ngay chức năng Merchant Portal đã được tích hợp trên VCB Digibiz.
- 1.33. Tra soát: là yêu cầu kiểm tra, đối chiếu lại giao dịch đã xử lý và/hoặc yêu cầu cung cấp bản gốc hoặc bản sao hợp lệ của hoá đơn giao dịch hoặc chứng từ giao dịch, báo cáo giao dịch lưu tại Hai Bên theo quy định để kiểm tra tính xác thực của giao dịch đã thực hiện.
- 1.34. Time out: là trường hợp hệ thống ĐVCNTT không nhận được tình trạng hạch toán từ Ngân Hàng và/hoặc Ngân Hàng không nhận được phản hồi thông tin trạng thái xử lý giao dịch thành công tại hệ thống ĐVCNTT dẫn đến sai lệch về kết quả giao dịch giữa các Bên.
- 1.35. Giao dịch thành công: Là giao dịch mà hệ thống Ngân Hàng đã hạch toán thành công (bao gồm cả trường hợp hoàn trả thành công). Trường hợp giao dịch Ngân Hàng đã hạch toán thành công nhưng phát sinh timeout khi gửi thông tin cho ĐVCNTT thì vẫn tính là giao dịch thành công.

- 1.36. Giao dịch hoàn trả: Là giao dịch hoàn trả một phần hoặc toàn bộ tiền cho Chủ thẻ đối với Giao dịch thẻ đã thực hiện trước đó.
- 1.37. Mã Khách Hàng: là là dãy ký tự gồm số và/hoặc chữ cái số hợp đồng hoặc số nhận dạng đối với từng Khách Hàng do ĐVCNTT thiết lập và quản lý cấp cho mỗi Khách Hàng. Một Mã khách hàng được gắn duy nhất cho một Khách Hàng.
- 1.38. Giao dịch gian lận, giả mạo: là giao dịch bằng Tài Khoản Thanh Toán được thực hiện bởi một cá nhân, tổ chức không phải là Chủ tài khoản/ người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản để mua hàng hóa và dịch vụ trái quy định của pháp luật. Việc xác định giao dịch giả mạo dựa trên các thông tin tra soát khiếu nại của Chủ tài khoản hoặc dựa trên các thông tin/danh sách cảnh báo giả mạo hoặc dựa trên kết luận điều tra, xác minh của cơ quan chức năng.
- 1.39. Giao dịch không: là giao dịch bằng Tài Khoản Thanh Toán để thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà không phát sinh việc mua bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ.
- 1.40. Truy đòi: là việc Ngân Hàng thu hồi một phần hoặc toàn bộ khoản tiền đã thanh toán báo có cho ĐVCNTT và các khoản chi phí phát sinh (nếu có).
- 1.41. NHNN: Ngân hàng nhà nước.

Điều 2: Quyền và trách nhiệm của ĐVCNTT

- 2.1. ĐVCNTT có trách nhiệm đảm bảo thực hiện các công việc theo đúng thỏa thuận giữa ĐVCNTT và Khách Hàng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ.
- 2.2. ĐVCNTT phải cung cấp các hóa đơn, chứng từ giao dịch thanh toán tại ĐVCNTT theo quy định và yêu cầu của Ngân Hàng trong các trường hợp cần thiết nhằm kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch thanh toán và/hoặc để (i) phục vụ cho việc giải quyết tra soát khiếu nại, và/hoặc phối hợp với Ngân Hàng giải quyết các tra soát khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc thanh toán tiền hàng hóa/ dịch vụ theo quy định tại Hợp Đồng, và/hoặc (ii) để phục vụ các mục đích xác minh các giao dịch Ngân Hàng giám sát và có nghi ngờ là Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không, giao dịch vi phạm quy định của pháp luật. Cung cấp chính xác và đầy đủ các thông tin, dữ liệu của Khách Hàng liên quan đến giao dịch được thực hiện theo phạm vi Hợp Đồng này khi có yêu cầu của Ngân Hàng (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin như: thông tin về hóa đơn, mã Khách Hàng, ...).
- 2.3. Hoàn trả Ngân Hàng toàn bộ số tiền Ngân Hàng đã báo Có cho ĐVCNTT trong các trường hợp được quy định tại Hợp Đồng và Bản Điều khoản, Điều kiện này. Cam kết thực hiện bồi thường theo quy định tại Hợp Đồng; Cam kết tự chịu trách nhiệm và thanh toán các khoản phát sinh với các bên thứ ba không liên quan đến Ngân Hàng theo Hợp Đồng này.
- 2.4. Có trách nhiệm từ chối cung ứng sản phẩm, dịch vụ hoặc giao dịch khi có nghi ngờ về tính trung thực, mục đích giao dịch của Khách Hàng theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; thực hiện hủy/ hoàn trả giao dịch nếu chưa cung cấp hàng hóa, dịch vụ trong trường hợp ĐVCNTT xác định hoặc nghi ngờ có yếu tố gian lận, giả mạo, Giao dịch không, và/hoặc khi nhận được thông báo từ Ngân Hàng.
- 2.5. Cam kết: (i) không công bố Phí Dịch Vụ trên kênh thanh toán của mình; (ii) công khai chính sách hoàn trả hàng hóa, dịch vụ và thanh toán trên kênh thanh toán của mình; (iii) đảm bảo thông tin để Khách Hàng nắm được các trách nhiệm của ĐVCNTT đối với giao dịch thanh toán, sản phẩm và dịch vụ cung cấp, công tác dịch vụ khách hàng và giải quyết tranh chấp, khiếu nại cùng tất cả các điều khoản, điều kiện trong cung ứng hàng hóa, dịch vụ của ĐVCNTT.
- 2.6. Cam kết không áp dụng, dưới bất kỳ hình thức nào, để phân biệt đối xử với các Khách Hàng sử dụng các hình thức thanh toán quy định tại Hợp Đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn ở thu phụ phí, tăng giá, cắt giảm ưu đãi, khuyến mại đối với các Giao Dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ theo các hình thức thanh toán tại Điều khoản, Điều kiện này so với thanh toán bằng tiền mặt. ĐVCNTT cam kết không thực hiện, cấu kết tội phạm, thông đồng thực hiện Giao dịch gian lận giả mạo, Giao dịch không, giao dịch vi phạm pháp luật và Hợp Đồng này.
- 2.7. ĐVCNTT phải thường xuyên kiểm tra, giám sát các thiết bị, công cụ chấp nhận thanh toán (bao gồm cả QRCode) của mình tại điểm chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tránh việc sử dụng không đúng mục đích đã đăng ký và chịu trách

nhiệm đối với thiệt hại xảy ra, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp do bị dán đề /sử dụng sai QR Code không hợp lệ, hợp pháp khi Khách Hàng thực hiện giao dịch.

- 2.8. Đối với Hình thức thanh toán VCB Auto Debit, ĐVCNTT đảm bảo có chấp thuận của Khách Hàng bằng văn bản hoặc hình thức tương đương theo thỏa thuận với Khách Hàng về việc cung cấp thông tin khách hàng cho Ngân Hàng và ủy quyền của Khách Hàng cho Ngân Hàng về trích nợ tài khoản thanh toán của Khách Hàng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà ĐVCNTT cung cấp cho Khách Hàng.
- 2.9. Chịu trách nhiệm quản trị cơ sở dữ liệu Khách Hàng, đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về Khách Hàng cho VCB phục vụ cho Hợp Đồng này.
- 2.10. Chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu thanh toán của Khách Hàng mà ĐVCNTT cung cấp cho Ngân Hàng. Nếu xảy ra sai sót, trách nhiệm của ĐVCNTT đối với Khách Hàng được thực hiện theo quy định của pháp luật và thỏa thuận giữa ĐVCNTT với Khách Hàng.
- 2.11. Đối với các ĐVCNTT bán hàng hoá, dịch vụ trên kênh bán hàng trực tuyến:
 - (i) Thực hiện đối chiếu dữ liệu bán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT với dữ liệu thanh toán từ nguồn Tài Khoản Thanh Toán trên hệ thống báo cáo của Ngân Hàng. Thông báo lại cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc email đã đăng ký nếu thấy chênh lệch trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.
 - (ii) Thực hiện đối chiếu dữ liệu thanh toán từ nguồn Tài Khoản Thanh Toán trên hệ thống báo cáo của Ngân Hàng với hạch toán của Ngân Hàng (Ngân Hàng sẽ cung cấp chi tiết giao dịch thanh toán cho ĐVCNTT nếu ĐVCNTT cần). Thông báo lại cho Ngân Hàng bằng văn bản hoặc email đã đăng ký nếu thấy chênh lệch trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. Hoàn trả hoặc phối hợp với Ngân Hàng hoàn trả đầy đủ số tiền cho Khách Hàng do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Ngân Hàng).
- 2.12. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và theo Hợp Đồng này về tính chính xác, trung thực của các thông tin, dữ liệu, hồ sơ và chứng từ thanh toán mà ĐVCNTT cung cấp.
- 2.13. Không được yêu cầu Khách Hàng cung cấp thông tin, yếu tố bảo mật của Khách Hàng liên quan đến Dịch vụ ngân hàng số. Thông báo kịp thời cho Khách Hàng và Ngân Hàng nếu biết hoặc phát hiện các thông tin, yếu tố bảo mật của Khách Hàng liên quan đến Dịch vụ ngân hàng số sử dụng cho việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNTT bị lộ/lợi dụng/gian lận/lừa đảo và các trường hợp mất an toàn khác.
- 2.14. Đồng ý nhận thông tin quảng cáo về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Ngân Hàng bằng hình thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác và đồng ý tham gia các chương trình khuyến mại (nếu có) của Ngân Hàng.
- 2.15. Cam đoan và hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các thông tin cung cấp tại Hợp Đồng này và các giấy tờ kèm theo. ĐVCNTT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản trong vòng 03 (ba) ngày làm việc cho Ngân Hàng bất kỳ sự thay đổi nào về số tài khoản, địa chỉ, người đại diện pháp luật, chủng loại hàng hóa, dịch vụ ĐVCNTT cung cấp, tư cách pháp nhân, địa chỉ, ngành nghề kinh doanh, chính sách hoạt động, việc tạm dừng hoặc chấm dứt hoạt động của ĐVCNTT hoặc của bất kỳ đơn vị trực thuộc nào của ĐVCNTT, hoặc bất cứ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin của ĐVCNTT đã đăng ký với Ngân Hàng kể từ thời điểm thay đổi. Ngân Hàng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng hoặc tạm ngừng/chấm dứt cung cấp Dịch Vụ nếu Ngân Hàng đơn phương nhận thấy những thay đổi của ĐVCNTT và/hoặc thông tin phát sinh là/ nghi ngờ chưa phù hợp với pháp luật và gây/có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng này và/hoặc Ngân Hàng.
- 2.16. Chịu trách nhiệm thông báo ngay lập tức tới Ngân Hàng nếu, vì bất kỳ lý do nào, ĐVCNTT ngừng sử dụng Dịch Vụ để chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ và/hoặc ĐVCNTT ngừng hoạt động kinh doanh. Trong trường hợp này, Ngân Hàng sẽ có quyền thông báo thông tin này với các các bên liên quan cần thiết theo quyết định của Ngân Hàng. Việc ngừng sử dụng Dịch Vụ của ĐVCNTT sẽ không đồng nghĩa với việc chấm dứt các nghĩa vụ mà các Bên theo Hợp Đồng này chưa thực hiện. Các Bên sẽ vẫn chịu sự điều chỉnh của Hợp Đồng này cho tới khi hoàn tất các nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.

- 2.17. Lưu trữ, mua bán, cung cấp hay trao đổi thông tin về Khách Hàng/Giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào trái với quy định pháp luật hoặc khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Ngân Hàng/ hoặc cơ quan có thẩm quyền.
- 2.18. Chịu trách nhiệm về những rủi ro, tổn thất phát sinh do lỗi chủ quan của ĐVCNTT gây ra bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
- ĐVCNTT cung cấp sai các thông tin cho Ngân Hàng về Mã Khách hàng, thông tin hóa đơn và thông tin ghi nhận Giao Dịch thành công.
 - ĐVCNTT không cung cấp kịp thời cho Ngân Hàng những thông tin thay đổi liên quan đến Khách Hàng và/hoặc các thông tin thay đổi khác liên quan đến Dịch Vụ theo Hợp Đồng (nếu có).
 - ĐVCNTT cung cấp sai/không chính xác/không đầy đủ thông tin cho Khách Hàng trong giao dịch thanh toán Dịch Vụ thuộc phạm vi Hợp Đồng này.
- 2.19. Trong trường hợp cung cấp hàng hoá và dịch vụ trực tuyến, ĐVCNTT phải xây dựng kênh trực tuyến cung cấp hàng hoá và dịch vụ có tính năng chấp nhận thanh toán bằng nguồn Tài Khoản Thanh Toán đảm bảo: (i) yêu cầu bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu; (ii) tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam, không chứa các nội dung vi phạm tính thuần phong mỹ tục của Việt Nam; (iii) không gửi hay lưu trữ bất cứ thông tin hay tài liệu nào vi phạm pháp luật; (iv) tuân thủ theo quy định pháp luật và các quy định liên quan đến quy trình thanh toán, lưu trữ và gửi, chuyển thông tin điện tử của các giao dịch thanh toán nguồn Tài Khoản Thanh Toán; (v) không sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử với mục đích bất hợp pháp, can thiệp hoặc phá hoại trang thiết bị, dịch vụ, người sử dụng các mạng lưới khác; (vi) đáp ứng đầy đủ các theo yêu cầu khác (nếu có) về kênh cung ứng hàng hoá, dịch vụ chấp nhận thanh toán trực tuyến được quy định tại Hợp Đồng này.
- 2.20. Thực hiện các trách nhiệm, yêu cầu khác theo quy định tại Hợp Đồng và quy định của pháp luật liên quan.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGÂN HÀNG

- 4.1. Được hưởng Phí Dịch Vụ theo quy định tại Hợp Đồng này. Xuất hóa đơn tài chính hợp pháp, hợp lệ cho ĐVCNTT đối với khoản Phí Dịch Vụ mà ĐVCNTT đã thực hiện thanh toán thành công cho Ngân Hàng.
- 4.2. Chỉ thực hiện hoàn trả tiền cho Khách Hàng khi có yêu cầu hoàn trả từ phía ĐVCNTT đáp ứng: (i) Yêu cầu hoàn trả của ĐVCNTT bằng văn bản có đầy đủ chữ ký của người đại diện hợp pháp/ người được ủy quyền hợp pháp của ĐVCNTT đã đăng ký mẫu chữ ký khi mở tài khoản tại Ngân Hàng, hoặc (ii) Yêu cầu hoàn trả của ĐVCNTT qua công cụ/chương trình Ngân Hàng cung cấp cho ĐVCNTT sử dụng trong từng thời kỳ. Việc hoàn trả thực hiện theo nguyên tắc Ngân Hàng được quyền ghi nợ Tài Khoản Thanh Toán đã nhận báo Có của ĐVCNTT để hoàn trả cho Khách Hàng bằng hình thức ĐVCNTT đề nghị phù hợp được Ngân Hàng chấp nhận. Trường hợp Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT không đủ số dư để Ngân Hàng ghi nợ, Ngân Hàng sẽ thực hiện thông báo cho ĐVCNTT để ĐVCNTT thực hiện chuyển khoản tới Tài Khoản Thanh Toán tại Ngân Hàng trong thời gian sớm nhất có thể nhưng không muộn quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ĐVCNTT nhận được thông báo bằng văn bản hoặc email của Ngân Hàng. Nếu ĐVCNTT không đáp ứng, hoặc không thể thực hiện hoàn trả Khách Hàng theo hình thức được đề nghị, Ngân Hàng có quyền hủy Giao dịch hoàn trả và ĐVCNTT phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc Khách Hàng tra soát. Số tiền hoàn trả không được vượt quá tổng số tiền Giao Dịch. Quy trình thực hiện thực hiện theo quy định của Ngân Hàng trong từng thời kỳ.
- 4.3. Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các thông tin, văn bản liên quan đến pháp lý, kỹ thuật (bao gồm nhưng không giới hạn các giấy tờ chứng minh hoạt động kinh doanh hợp pháp của ĐVCNTT, thông tin cấp phép sử dụng tên miền theo quy định đối với ĐVCNTT bán hàng qua kênh trực tuyến của ĐVCNTT (web/app) theo phạm vi dịch vụ hợp tác quy định tại Hợp đồng này.
- 4.4. Được quyền phong tỏa/tạm giữ/trì hoãn giao dịch/từ chối/tạm ngừng cung cấp dịch vụ thanh toán cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán (bao gồm cả Khách Hàng, ĐVCNTT) trong các trường hợp sau:
- Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán không đáp ứng đầy đủ các yêu cầu khi thực hiện dịch vụ thanh toán theo quy định của pháp luật và/hoặc quy định của Ngân Hàng.

- b. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
 - c. Tổ chức, cá nhân thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, vi phạm cấm vận hoặc rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 - d. Tổ chức, cá nhân thuộc đối tượng cấm thiết lập quan hệ, chấm dứt quan hệ hoặc các trường hợp Ngân Hàng từ chối cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo quy định về PCRT, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận của Ngân Hàng.
 - e. Khi lệnh thanh toán không hợp lệ hoặc có cơ sở pháp lý để xác định chủ tài khoản vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật hoặc khi tài khoản thanh toán không đủ tiền (đồng thời có thông báo lý do từ chối cho chủ tài khoản) trừ trường hợp có thỏa thuận khác
 - f. Các trường hợp xác định hoặc nghi ngờ là Giao gian lận, giả mạo, Giao dịch không hoặc Giao Dịch yêu cầu không hợp lệ theo quy định của Hợp Đồng này.
 - g. Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến: vi phạm quy định quản lý ngoại hối; gian lận thương mại.
 - h. ĐVCNTT từ chối cung cấp thông tin/hồ sơ hoặc cung cấp thông tin, hồ sơ thiếu trung thực.
 - i. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.5. Yêu cầu ĐVCNTT hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Ngân Hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lãi tác nghiệp, sự cố hệ thống, lỗi nâng cấp hệ thống/phần mềm, hoặc bị gian lận, tội phạm công nghệ v.v..).
 - 4.6. Yêu cầu ĐVCNTT cung cấp các thông tin, chứng từ liên quan đến giao dịch của Dịch Vụ thuộc phạm vi Hợp Đồng này, và/hoặc khi có nghi ngờ và/hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
 - 4.7. Yêu cầu ĐVCNTT phối hợp thực hiện các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách Hàng, nhằm xác minh tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch này.
 - 4.8. Được quyền truy đòi theo Hợp Đồng này bằng cách chủ động trích (ghi Nợ) Tài Khoản Thanh Toán của ĐVCNTT mở Ngân Hàng hoặc trừ vào lần thanh toán kế tiếp cho ĐVCNTT, và/hoặc thực hiện bất kỳ biện pháp nào trong phạm vi pháp luật cho phép để thu/truy đòi các khoản Phí Dịch Vụ và (các) nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) còn chưa thanh toán/hoàn trả. Quyền truy đòi của Ngân hàng giữ nguyên giá trị ngay cả khi Hợp Đồng này chấm dứt.
 - 4.9. Được quyền giám sát, tra soát các giao dịch phát sinh tại ĐVCNTT theo thỏa thuận tại Hợp Đồng này.
 - 4.10. Được quyền báo cáo NHNN danh sách ĐVCNTT có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật trên cơ sở các lý do nghi ngờ theo quy định của NHNN.
 - 4.11. Được miễn trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng được quy định tại Hợp Đồng,.
 - 4.12. Được quyền yêu cầu ĐVCNTT cung cấp hồ sơ, thông tin liên quan đến Khách Hàng trong trường hợp phát hiện có dấu hiệu đáng ngờ, nghi ngờ liên quan đến gian lận, giả mạo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt hoặc vi phạm quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và chống tài trợ vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ cấm vận, các quy định về thanh toán không dùng tiền mặt của pháp luật và của Ngân Hàng.
 - 4.13. Được ĐVCNTT cung cấp thông tin và các điều kiện kỹ thuật cần thiết để triển khai dịch vụ theo quy định tại Hợp Đồng này.
 - 4.14. Được quyền ngắt mọi kết nối tới hệ thống công nghệ thông tin của ĐVCNTT (nếu có), thu hồi quyền truy cập của ĐVCNTT (nếu có) phát sinh trong quá trình hợp tác trong trường hợp Ngân Hàng phát hiện dấu hiệu vi phạm của ĐVCNTT hoặc ĐVCNTT vi phạm quy định an toàn, bảo mật thông tin theo quy định của Ngân Hàng và quy định của pháp luật.

- 4.15. Được quyền chủ động phong tỏa/chấm dứt phong tỏa các tài khoản thanh toán của ĐVCNTT tại Ngân Hàng, trì hoãn giao dịch và/hoặc truy đòi một phần hoặc toàn bộ giá trị đã thanh toán báo Có đối với các Giao Dịch thực hiện tại ĐVCNTT và/hoặc xử lý khoản ký quỹ (nếu có) trong các trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn như sau:
- a. ĐVCNTT có hành vi gian lận, không tuân thủ việc cung cấp thông tin, dữ liệu cho Ngân Hàng và/hoặc không tuân thủ các điều khoản, điều kiện theo đúng quy định của Hợp Đồng, cũng như các quy định khác của pháp luật, và/hoặc của Ngân Hàng (nếu có).
 - b. ĐVCNTT yêu cầu thanh toán cho giao dịch được cung ứng hoặc thực hiện bởi các bên thứ ba không phải là ĐVCNTT.
 - c. ĐVCNTT thông đồng với Khách Hàng thực hiện các giao dịch giả mạo, giao dịch không được phép hoặc giao dịch không đúng theo quy định của Ngân Hàng, quy định của pháp luật.
 - d. Việc cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa ĐVCNTT và Khách Hàng, việc sử dụng các hình thức thanh toán và/hoặc việc thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu cung cấp hàng hoá/dịch vụ giữa các bên liên quan vi phạm pháp luật.
 - e. Giao Dịch liên quan đến khiếu nại, tra soát của Khách Hàng do Khách Hàng, có chứng cứ hợp lý, đã từ chối hàng hoá, dịch vụ hoặc giao dịch không được thực hiện theo đúng thỏa thuận giữa Khách Hàng và ĐVCNTT, hoặc ĐVCNTT không chứng minh được đầy đủ hóa đơn, chứng từ thanh toán, hóa đơn giao nhận hàng hóa, dịch vụ và các bằng chứng là ĐVCNTT đã cung cấp hàng hóa, dịch vụ hợp pháp và hợp lệ cho Khách Hàng.
 - f. Các Giao Dịch báo có thừa, báo có trùng lặp do lỗi của hệ thống, kỹ thuật, trục trặc về tác nghiệp, mạng internet hoặc các lý do khác ngoài khả năng kiểm soát của Ngân Hàng.
 - g. Các trường hợp xác định hoặc nghi ngờ Giao dịch gian lận, giả mạo, Giao dịch không bởi Ngân Hàng và/hoặc các cơ quan chức năng
 - h. Giao dịch xuất trình chứng từ chậm so với quy định của Ngân Hàng tại Hợp Đồng.
 - i. Phát sinh tranh chấp, khiếu nại từ việc thực hiện các giao dịch quy định tại Hợp Đồng này.
 - j. Phát hiện các vấn đề nghi vấn liên quan đến vi phạm quy định quản lý ngoại hối hoặc gian lận thương mại.
 - k. Các trường hợp khác quy định tại Hợp Đồng (nếu có).
- 4.16. Cung cấp Dịch Vụ cho ĐVCNTT, thực hiện giao dịch thanh toán kịp thời, an toàn, chính xác theo các quy định tại Hợp Đồng này phù hợp với quy định của pháp luật.
- 4.17. Hướng dẫn ĐVCNTT về quy trình, thủ tục thanh toán, sử dụng các phương tiện thanh toán, biện pháp phát hiện gian lận, giả mạo và yêu cầu bảo mật thông tin tài khoản, giao dịch của Khách Hàng trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ theo quy định của Ngân Hàng.
- 4.18. Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của ĐVCNTT, Khách Hàng theo quy định của Hợp Đồng này.
- 4.19. Điều chỉnh kịp thời nhằm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh thanh toán của Khách Hàng theo phạm vi Hợp Đồng này; có trách nhiệm phối hợp với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán có liên quan để thu hồi số tiền chuyển nhầm, chuyển thừa khi thực hiện các giao dịch thanh toán theo quy định của pháp luật. Chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh (nếu có), bồi thường thiệt hại do lỗi của Ngân Hàng theo quy định của pháp luật.
- 4.20. Tuân thủ đúng quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và về đảm bảo an toàn, bảo mật, quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng. Ban hành các quy định nội bộ về hoạt động thanh toán, cơ chế và quy định nhận diện, phân loại, quản lý và phòng ngừa rủi ro phù hợp với quy định của pháp luật.
- 4.21. Thông báo, cảnh báo để ĐVCNTT nhận biết và phòng tránh những rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán và tuân thủ đúng nội dung tại Hợp đồng này; hướng dẫn ĐVCNTT sử dụng dịch vụ thanh toán về nghĩa vụ tự bảo mật thông

tin tài khoản, các yếu tố định danh khác và các phương tiện điện tử dùng trong thanh toán, tránh bị lợi dụng, lừa đảo, gian lận.

- 4.22. Thực hiện những biện pháp nhận biết khách hàng; kiểm soát, phát hiện, báo cáo giao dịch có giá trị lớn, giao dịch chuyển tiền điện tử, giao dịch đáng ngờ cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật phòng chống, rửa tiền và các quy định pháp luật khác có liên quan.
- 4.23. Áp dụng các biện pháp, giải pháp phù hợp để kiểm tra, đối chiếu khớp đúng thông tin xác minh khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch thanh toán.
- 4.24. Phối hợp với ĐVCNTT trong công tác đối soát các giao dịch của Dịch Vụ thuộc phạm vi Hợp Đồng này. Có biện pháp đánh giá, kiểm soát, phòng ngừa rủi ro và tuân thủ theo các quy định của pháp luật. Tuân thủ quy định của pháp luật về xử lý dữ liệu cá nhân.
- 4.25. Phối hợp với các bên liên quan để xử lý kịp thời các yêu cầu tra soát trong thanh toán theo quy định tại Hợp Đồng.
- 4.26. Thực hiện các trách nhiệm và yêu cầu khác theo quy định của Hợp Đồng này và quy định của pháp luật liên quan.