

CHÍNH SÁCH AML/KYC

I. Quy trình xác minh người dùng

Chính sách về Chống rửa tiền và Chính sách Khách hàng của DAMH (sau đây gọi là "Chính sách AML / KYC") được chỉ định để ngăn ngừa và giảm thiểu rủi ro có thể xảy ra do DAMH đang tham gia vào bất kỳ hoạt động bất hợp pháp nào.

Các quy định quốc tế và địa phương yêu cầu DAMH thực hiện các thủ tục và cơ chế nội bộ hiệu quả để ngăn ngừa rửa tiền, tài trợ cho khủng bố, buôn bán ma túy và buôn bán người, tham nhũng và hối lộ và hành động trong trường hợp có nghi ngờ Hoạt động từ Người sử dụng.

Chính sách AML / KYC bao gồm các vấn đề sau:

1. Thủ tục xác minh
2. Nhân viên tuân thủ
3. Theo dõi các giao dịch
4. Đánh giá rủi ro.

1. Thủ tục xác minh

Thủ tục xác minh danh tính của DAMH yêu cầu Người dùng cung cấp cho DAMH các tài liệu, dữ liệu hoặc thông tin đáng tin cậy (ví dụ: ID quốc gia, hộ chiếu quốc tế, bảng kê ngân hàng, hóa đơn tiện ích). Đối với những mục đích như vậy DAMH có quyền thu thập thông tin nhận dạng của Người dùng cho mục đích Chính sách AML / KYC.

1.1. Xác minh danh tính

Thủ tục xác minh danh tính của DAMH yêu cầu Người dùng cung cấp DAMH các tài liệu, dữ liệu hoặc thông tin đáng tin cậy (ví dụ: ID quốc gia, hộ chiếu quốc tế, bảng kê ngân hàng, hóa đơn tiện ích). Đối với những mục đích như vậy DAMH có quyền thu thập thông tin nhận dạng của Người dùng cho mục đích Chính sách AML / KYC.

DAMH sẽ thực hiện các bước để xác nhận tính xác thực của tài liệu và thông tin do Người sử dụng cung cấp. Tất cả các phương pháp hợp pháp để kiểm tra lại thông tin nhận dạng sẽ được sử dụng và DAMH có quyền điều tra một số Người dùng nhất định đã được xác định là có nguy cơ hoặc nghi ngờ.

DAMH có quyền xác minh danh tính của Người Sử Dụng thường xuyên, đặc biệt khi thông tin nhận dạng của họ đã bị thay đổi hoặc hoạt động của họ có vẻ đáng nghi ngờ (không bình thường đối với Người dùng cụ thể). Ngoài ra, DAMH có quyền yêu cầu các tài liệu cập nhật từ Người dùng, mặc dù họ đã vượt qua quá trình xác minh danh tính trong quá khứ.

Thông tin nhận dạng của người dùng sẽ được thu thập, lưu trữ, chia sẻ và bảo vệ chặt chẽ theo Chính sách bảo mật của DAMH và các quy định có liên quan.

Khi nhận dạng của Người dùng đã được xác minh, DAMH có thể tự loại bỏ trách nhiệm pháp lý tiềm ẩn trong trường hợp Dịch vụ của mình được sử dụng để tiến hành hoạt động bất hợp pháp.

1.2. Xác minh thẻ

Người sử dụng có ý định sử dụng thẻ thanh toán có liên quan đến Dịch vụ của DAMH phải vượt qua việc xác minh thẻ theo các hướng dẫn có sẵn trên Trang của DAMH.

Các bước xác minh thẻ thanh toán

Để thực hiện giao dịch bằng thẻ thanh toán, thẻ của khách hàng phải được ngân hàng của khách xác nhận và được nhân viên của DAMH xác nhận.

**Xin lưu ý rằng chỉ những người dùng trên 18 tuổi mới được phép thực hiện các hoạt động sử dụng thẻ thanh toán.*

Khách hàng có thể sử dụng thẻ VISA, MasterCard

1. Cung cấp thông tin về thẻ của người dùng

Trong lần đầu tiên thực hiện giao dịch, khách hàng cần liên kết với một thẻ thanh toán và cung cấp một số thông tin:

- Tên của chủ thẻ
- Họ và tên của người thay mặt cho người nhận thanh toán
- Số thẻ
- Ngày hết hạn

Tên chủ thẻ và tên người nhận thanh toán chỉ nên chứa các ký tự của **bảng chữ cái Latinh**.

Sau khi nhập thông tin thẻ, check vào các ô box để xác nhận rằng:

- đã cung cấp thông tin hợp lệ và cập nhật mới nhất,
- đồng ý rằng thông tin của bạn sẽ được nhân viên của chúng tôi xem

2. Tải lên các hình ảnh chứng minh quyền sở hữu

Khách hàng sẽ phải cung cấp các hình ảnh sau:

- 1 ảnh tự chụp với thẻ thanh toán
- 2 ảnh, một ảnh có thẻ thanh toán bên cạnh mặt trước của thẻ ID và một ảnh khác của thẻ thanh toán của bạn với mặt sau của ID - điều này chỉ áp dụng cho những người dùng chưa xác minh danh tính của họ.

A. Ảnh tự chụp với thẻ thanh toán

Các yêu cầu của ảnh tự chụp:

- Nhìn thẳng vào camera
- Ảnh là ảnh màu
- Gương mặt và thông tin thẻ phải thấy rõ ràng
- Không mang kính mát, nón hoặc băng bịt đầu
- Ảnh nên là ảnh gần nhất
- Hình ảnh có độ phân giải cao (tối thiểu 300 dpi)
- Cho phép cách định dạng: JPG, GIF, PNG, TIFF
- Kích cỡ file không vượt quá 15 MB

Trong trường hợp chất lượng thấp, chúng tôi có thể yêu cầu thử tải lên lần nữa. Ví dụ của 1 ảnh tự chụp tốt:



3. Nhập CVV/CVC

Để xác nhận quyền sở hữu thẻ thanh toán, khách sẽ phải cung cấp số CVV / CVC và hoàn thành xác minh bằng số tiền nhỏ (dưới 1,00 \$) được gửi cho nhà phát hành thẻ thanh toán.

VISA ending in 0019 JOHN DOE 01/17

Please enter CVV/CVC code 3-4 digit number on the back of your card

XXXX Proceed

*Số CVV / CVC vì lý do bảo mật, vì vậy, khách hàng sẽ phải nhập nó mỗi lần sử dụng thẻ để thanh toán

4. Xác minh bằng 1 khoản phí

DAMH đã nhận khoản phí nhỏ xác minh cho thẻ thanh toán của khách hàng. Để xác nhận quyền sở hữu của thẻ thanh toán, khách sẽ cần nhập số tiền chính xác của khoản phí này bằng USD/VND vào biểu mẫu xác minh bên dưới.

VISA ending in 0019 JOHN DOE 01/17

Please the exact amount of the charge below: \$ 0 . | | Proceed

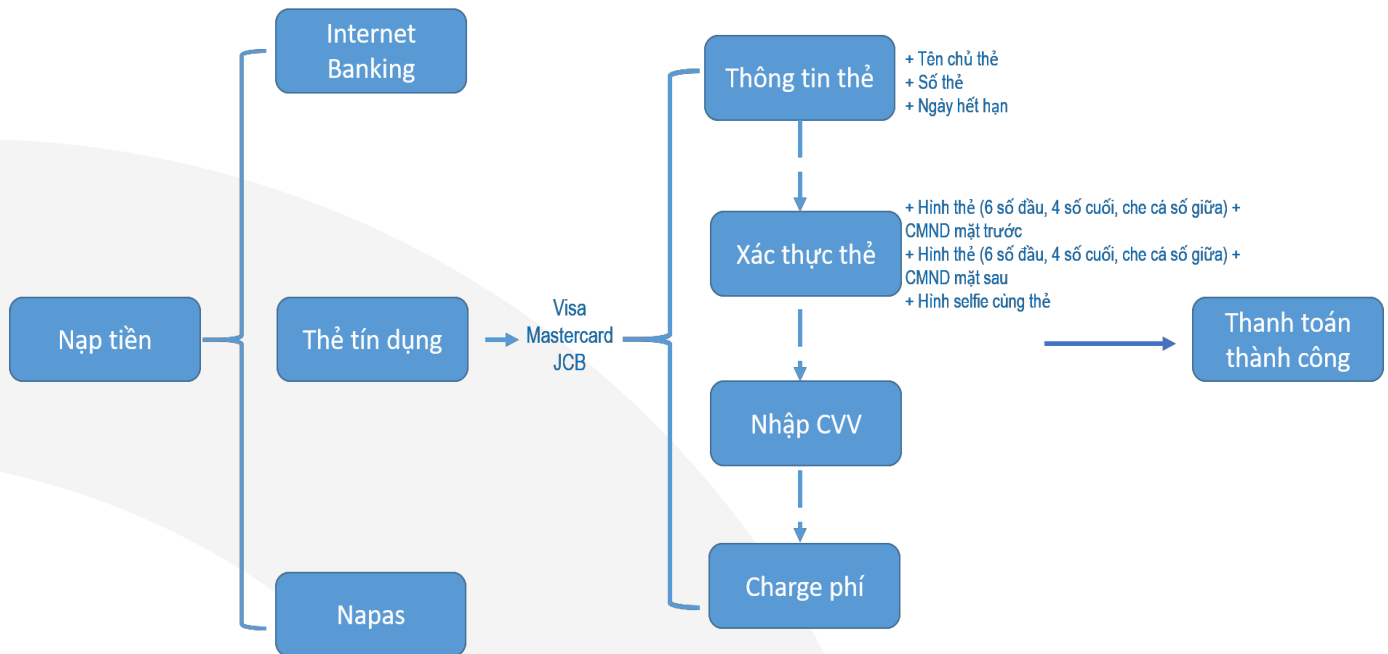
Khoản phí này sẽ được hoàn trả tự động cho khách hàng

Khi tất cả các thông tin và tài liệu cần thiết được cung cấp, thanh toán của khách mới được xử lý.

DAMH cần phải xác minh thông tin thẻ, việc này có thể mất vài giờ. Ngoài ra, trong trường hợp cần thiết, DAMH có thể yêu cầu cung cấp thêm thông tin về thẻ và giao dịch khoản phí nhỏ nêu trên.

Ngay sau khi kiểm tra xong, khách hàng sẽ nhận được một email thông báo rằng thanh toán đã được xử lý thành công.

❖ Sơ đồ quy trình xác minh thẻ



2. Nhân viên tuân thủ

Nhân viên tuân thủ là người, được DAMH ủy quyền hợp pháp, có nhiệm vụ đảm bảo thực hiện có hiệu quả và thực thi Chính sách AML / KYC. Trách nhiệm của Cán bộ tuân thủ là giám sát tất cả các khía cạnh của việc tài trợ chống rửa tiền và chống khủng bố của DAMH, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- A. Thu thập thông tin nhận dạng của Người dùng.
- B. Thiết lập và cập nhật các chính sách và thủ tục nội bộ để hoàn thành, xem xét, nộp và duy trì tất cả các báo cáo và hồ sơ theo yêu cầu của luật pháp và các quy định hiện hành.
- C. Theo dõi các giao dịch và điều tra bất kỳ sự sai lệch đáng kể nào từ hoạt động bình thường.
- D. Thực hiện một hệ thống quản lý hồ sơ để lưu trữ và tìm kiếm các tài liệu, hồ sơ, biểu mẫu và nhật ký thích hợp.
- E. Cập nhật đánh giá rủi ro thường xuyên.
- F. Cung cấp thực thi pháp luật thông tin theo yêu cầu theo luật pháp và các quy định hiện hành.

Nhân viên tuân thủ Pháp luật có quyền tương tác với cơ quan thực thi pháp luật, có liên quan đến việc phòng ngừa rửa tiền, tài trợ cho khủng bố và các hoạt động bất hợp pháp khác.

3. Theo dõi các giao dịch

Theo dõi các giao dịch a. Người dùng được biết không chỉ bằng cách xác minh danh tính của họ (họ là ai) mà quan trọng hơn là phân tích các mô hình giao dịch của họ (những gì họ làm). Vì vậy, DAMH

dựa vào phân tích dữ liệu như là một công cụ đánh giá rủi ro và nghi ngờ. DAMH thực hiện nhiều công việc liên quan đến tuân thủ, bao gồm thu thập dữ liệu, lọc, lưu trữ hồ sơ, điều tra và báo cáo.

b. Kiểm tra hàng ngày của Người dùng chống lại các "danh sách đen" đã được công nhận (ví dụ như OFAC), tổng hợp chuyển khoản bằng nhiều điểm dữ liệu, đặt Người dùng trên danh sách xem và danh sách từ chối dịch vụ, mở các vụ điều tra khi cần thiết, gửi các thông tin liên lạc nội bộ và điền các báo cáo theo luật định nếu áp dụng;

4. Quản lý rủi ro

- Về chính sách AML / KYC, DAMH sẽ giám sát tất cả các giao dịch và nó có quyền:
- Đảm bảo rằng các giao dịch có tính chất đáng ngờ được báo cáo cho cơ quan thực thi pháp luật thích hợp thông qua Cán bộ tuân thủ;
- Yêu cầu Người sử dụng cung cấp bất kỳ thông tin và tài liệu bổ sung nào trong trường hợp các giao dịch đáng ngờ;
- Đình chỉ hoặc chấm dứt Tài khoản Người dùng khi DAMH nghi ngờ hợp lý rằng Người dùng đó tham gia vào hoạt động bất hợp pháp.

II. Chính sách bảo mật

DAMH cam kết bảo vệ và tôn trọng sự riêng tư của khách hàng

Chính sách Bảo mật này (cùng với Các Điều Khoản và Điều Kiện Sử Dụng của chúng tôi chi phối việc thu thập, xử lý và sử dụng Thông tin Cá nhân của khách hàng. Chúng tôi xác định "Thông tin Cá nhân" làm thông tin nhận dạng cá nhân khách hàng, ví dụ: Tên, địa chỉ, địa chỉ e-mail, ngành nghề...

Mục đích của Chính sách Bảo mật này là để thông báo cho khách hàng về:

1. Các loại thông tin cá nhân mà chúng tôi có thể thu thập về bạn và cách sử dụng;
2. Việc chúng tôi sử dụng thông tin về địa chỉ IP và việc sử dụng cookie của chúng tôi;
3. Bất kỳ tiết lộ thông tin cá nhân nào cho bên thứ ba;
4. Khả năng sửa chữa, cập nhật và xóa thông tin cá nhân của khách hàng;
5. Và Các biện pháp an toàn mà chúng tôi đã có tại chỗ để ngăn ngừa sự mất mát, lạm dụng, hoặc thay đổi Thông tin Cá nhân thuộc sự kiểm soát của chúng tôi.

Thu thập và sử dụng thông tin cá nhân

Chúng tôi có thể thu thập Thông tin Cá nhân của khách hàng nếu bạn sử dụng trang web, mở một Tài khoản để sử dụng Nền tảng hoặc thực hiện bất kỳ Giao dịch trên Nền tảng. Các loại Thông tin Cá nhân mà chúng tôi thu thập có thể bao gồm:

1. Tên của khách hàng;
2. Nhận dạng hình ảnh của khách hàng

3. Địa chỉ của khách hàng;
4. Số điện thoại;
5. Địa chỉ e-mail của khách hàng;
6. Chi tiết ngân hàng của khách bao gồm số tài khoản;
7. Ngày sinh của khách hàng
8. Ngành nghề của khách hàng

Chúng tôi có thể sử dụng thông tin cá nhân của bạn cho các mục đích sau:

1. Để cho phép khách hàng mở và vận hành Tài khoản trên Nền tảng;
2. Để cho phép khách hàng hoàn thành Giao dịch trên Nền tảng;
3. Nếu bạn liên hệ với chúng tôi, để trả lời các câu hỏi của khách hàng;
4. Để phân tích việc sử dụng trang web của chúng tôi;
5. Theo yêu cầu cho các mục đích quy định;
6. Cung cấp cho khách hàng thông tin về các sản phẩm và các chương trình khuyến mại có thể khách hàng quan tâm, từ chính chúng ta và bên thứ ba, mặc dù chỉ khi khách hàng đã đồng ý nhận các thông tin đó;
7. Cho nghiên cứu thị trường ví dụ: Khảo sát nhu cầu và ý kiến của Người dùng về các vấn đề, chẳng hạn như hiệu suất của chúng tôi v.v

Chúng tôi sẽ xử lý thông tin cá nhân của khách hàng chỉ với mục đích mà nó đã được cung cấp cho chúng tôi.

Cookie

Chúng tôi sử dụng một tính năng của trình duyệt được gọi là "cookie", chỉ định một nhận dạng duy nhất cho máy tính của khách hàng. Cookie thường được lưu trữ trên ổ cứng máy tính. Thông tin được thu thập từ các tập tin cookie được chúng tôi sử dụng để đánh giá hiệu quả của trang web, phân tích xu hướng và quản lý Nền tảng. Thông tin thu thập được từ các cookie cho phép chúng tôi xác định những điều như những phần trong trang của chúng tôi được truy cập nhiều nhất và những khó khăn mà khách truy cập có thể gặp phải khi truy cập trang của chúng tôi. Với kiến thức này, chúng tôi có thể nâng cao chất lượng trải nghiệm của khách hàng trên Nền tảng bằng cách nhận ra và cung cấp nhiều tính năng và thông tin mong muốn nhất cũng như giải quyết khó khăn khi truy cập. Chúng tôi cũng sử dụng cookie và / hoặc công nghệ được gọi là các lỗi trên web, thường được lưu trữ trong email để giúp chúng tôi xác nhận việc nhận và trả lời các email của chúng tôi và cung cấp cho khách hàng trải nghiệm cá nhân hoá hơn khi sử dụng Trang web của chúng tôi .

Chúng tôi sử dụng (các) nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba để giúp chúng tôi hiểu rõ hơn về việc sử dụng trang web của chúng tôi. Nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi sẽ đặt các cookie trên ổ cứng máy tính của khách hàng và sẽ nhận được thông tin mà chúng tôi chọn sẽ giúp chúng tôi biết về những điều khách truy cập quanh trang web của chúng tôi, những sản phẩm được duyệt và Thông tin giao dịch chung. Nhà

cung cấp dịch vụ của chúng tôi phân tích thông tin này và cung cấp cho chúng tôi các báo cáo tổng hợp. Thông tin và phân tích cung cấp bởi (các) nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi sẽ được sử dụng để giúp chúng tôi hiểu rõ hơn về lợi ích của khách truy cập của chúng tôi trong trang web của chúng tôi và làm thế nào để phục vụ tốt hơn những lợi ích đó. Thông tin do (các) nhà cung cấp dịch vụ thu thập có thể liên quan đến và kết hợp với thông tin mà chúng tôi thu thập về bạn trong khi bạn đang sử dụng Nền tảng. (Các) nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi bị hạn chế về mặt hợp đồng khi sử dụng thông tin mà họ nhận được từ trang web.

Tiết lộ thông tin cá nhân

Chúng tôi sử dụng thông tin cá nhân cho các mục đích được chỉ ra vào thời điểm bạn cung cấp cho chúng tôi những thông tin đó, và / hoặc cho các mục đích được nêu trong Chính sách Bảo mật này và / hoặc được pháp luật cho phép.

Chúng tôi có thể cung cấp Thông tin Cá nhân mà bạn cung cấp cho chúng tôi với các chi nhánh, đại lý, đại diện, nhà cung cấp dịch vụ đáng tin cậy và nhà thầu của chúng tôi cho những mục đích giới hạn này. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ Thông tin Cá nhân của Người dùng với các tổ chức tài chính, công ty bảo hiểm hoặc các công ty khác trong trường hợp sáp nhập, bán lại hoặc tổ chức lại công ty khác. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ Thông tin Cá nhân của Người dùng với các cơ quan thực thi pháp luật hoặc cơ quan quản lý theo luật pháp.

Bất kỳ bên thứ ba nào nhận hoặc có quyền truy cập Thông tin Cá nhân sẽ được yêu cầu để bảo vệ Thông tin Cá nhân đó và chỉ sử dụng nó để thực hiện các dịch vụ mà họ đang thực hiện cho khách hàng hoặc cho DAMH, trừ khi được yêu cầu hoặc cho phép bởi luật pháp.

Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng bất kỳ bên thứ ba nào như vậy biết về nghĩa vụ của chúng tôi theo Chính sách Bảo mật này và chúng tôi sẽ ký hợp đồng với bên thứ ba đó bởi vì chúng bị ràng buộc bởi các điều khoản không kém bảo vệ cho bất kỳ Thông tin Cá nhân nào được tiết lộ cho họ hơn là nghĩa vụ chúng tôi cam kết theo Chính sách Bảo mật hoặc được áp đặt cho chúng tôi theo luật bảo vệ dữ liệu hiện hành của chúng tôi ngoài việc hỗ trợ chúng tôi.

Chỉnh sửa / Cập nhật / Xóa thông tin cá nhân

Khách hàng có quyền yêu cầu chúng tôi không xử lý thông tin cá nhân của bạn cho các mục đích marketing. Khách hàng có thể thực hiện quyền của mình để ngăn chặn việc xử lý như vậy bằng cách kiểm tra một số thông tin trên các mẫu chúng tôi sử dụng để thu thập Thông tin Cá nhân của khách hàng. Khách hàng có thể thực hiện quyền tại bất kỳ thời điểm nào bằng cách liên hệ với chúng tôi tại hi@vndc.io. Bạn cũng có thể yêu cầu xóa hoặc hủy cả Tài khoản và Thông tin Cá nhân bằng cách gửi email cho chúng tôi tại: hi@vndc.io. DAMH sẽ thực hiện yêu cầu của khách hàng chỉ khi điều này không trái với các nghĩa vụ pháp lý và quy định.

Theo yêu cầu bằng văn bản của khách hàng, chúng tôi sẽ thông báo về Thông tin Cá nhân liên quan đến khách hàng mà chúng tôi nắm giữ và việc sử dụng và tiết lộ chung về Thông tin Cá nhân của khách. Chúng tôi cũng sẽ cung cấp cho khách hàng một bản sao của Thông tin Cá nhân mà chúng tôi đã lưu giữ.

Bảo mật

Chúng tôi đã thực hiện các biện pháp bảo mật để đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng và để bảo vệ Thông tin Cá nhân của khách khỏi mất mát, lạm dụng, thay đổi hoặc hủy diệt. Chỉ những nhân viên có thẩm quyền của DAMH mới có quyền truy cập vào Thông tin Cá nhân của khách hàng và những nhân viên này được yêu cầu phải coi thông tin là bí mật. Các biện pháp an ninh tại chỗ, thỉnh thoảng được xem xét phù hợp với sự phát triển pháp lý và kỹ thuật.

Giữ Thông Tin Cá Nhân

Chúng tôi sẽ giữ Thông tin Cá nhân của khách hàng chỉ trong chừng mực cần thiết, với mục đích được mô tả trong Chính sách Bảo mật này và các yêu cầu pháp lý và quy định của chúng tôi. Theo cam kết ghi chép của chúng tôi, chúng tôi sẽ giữ Tài khoản và Thông tin Cá nhân trong ít nhất 5 năm sau khi Người dùng đóng tài khoản.

Liên kết

Có thể có các liên kết từ trang web của chúng tôi đến các trang web khác và các nguồn lực được cung cấp bởi các bên thứ ba. Chính sách bảo mật này chỉ áp dụng cho trang web của chúng tôi. Truy cập các trang web hoặc nguồn của bên thứ ba yêu cầu bạn rời khỏi Trang web của chúng tôi. Chúng tôi không kiểm soát các trang web của bên thứ ba hoặc bất kỳ nội dung nào trong đó và bạn đồng ý rằng chúng tôi không chịu trách nhiệm hoặc có nghĩa vụ đối với bất kỳ trang web bên thứ ba nào, bao gồm nội dung, chính sách, quảng cáo, Dịch vụ hoặc hành động và / hoặc bất kỳ thiệt hại, mất mát, hoặc các vấn đề gây ra, liên quan đến hoặc phát sinh từ các trang web đó. Chúng tôi khuyến khích khách hàng xem lại tất cả các chính sách, quy tắc, điều khoản và quy định, bao gồm chính sách bảo mật của mỗi trang web bạn truy cập.

Marketing

Khách hàng có quyền yêu cầu chúng tôi không xử lý thông tin cá nhân của khách cho các mục đích marketing. Khách hàng có thể thực hiện quyền để ngăn chặn việc xử lý như vậy bằng cách kiểm tra một số thông tin trên các mẫu chúng tôi sử dụng để thu thập Thông tin Cá nhân của khách. Khách hàng có thể thực hiện quyền tại bất kỳ thời điểm nào bằng cách liên hệ với chúng tôi tại hi@vndc.io.

Thay đổi

Chính sách, nội dung, thông tin, khuyến mãi, tiết lộ, tuyên bố từ chối trách nhiệm và tính năng của trang web của chúng tôi có thể được sửa đổi, bổ sung, cập nhật và / hoặc bổ sung bất cứ lúc nào và không cần thông báo trước theo quyết định duy nhất và tuyệt đối của DAMH. Nếu chúng tôi thay đổi Chính sách bảo mật này, sẽ thực hiện các bước để thông báo cho tất cả người dùng bằng một thông báo trên trang của chúng tôi và sẽ đăng Chính sách Bảo mật đã được sửa đổi trên trang web.

III. Cảnh báo rủi ro

Giao dịch tiền tệ luôn ẩn chứa rất nhiều rủi ro. Giá có thể dao động vào bất kỳ ngày nào. Do biến động giá như vậy, khách hàng có thể thu được hoặc mất giá trị tài sản của mình tại bất kỳ thời điểm nào. Bất kỳ loại nào cũng có thể bị huỷ hoại và thậm chí có thể trở nên vô giá trị. Luôn luôn có một rủi ro cố hữu mà thiệt hại sẽ xảy ra như là kết quả của việc mua, bán hoặc kinh doanh bất cứ thứ gì tại nơi giao dịch.

Có thể có các liên kết từ trang web của chúng tôi đến các trang web khác và các nguồn lực được cung cấp bởi các bên thứ ba. Chính sách bảo mật này chỉ áp dụng cho trang web của chúng tôi. Truy cập các trang web hoặc nguồn của bên thứ ba yêu cầu bạn rời khỏi Trang web của chúng tôi. Chúng tôi không kiểm soát các trang web của bên thứ ba hoặc bất kỳ nội dung nào trong đó và bạn đồng ý rằng chúng tôi không chịu trách nhiệm hoặc có nghĩa vụ đối với bất kỳ trang web bên thứ ba nào, bao gồm nội dung, chính sách, quảng cáo, Dịch vụ hoặc hành động và / hoặc bất kỳ thiệt hại, mất mát, hoặc các vấn đề gây ra, liên quan đến hoặc phát sinh từ các trang web đó. Chúng tôi khuyến khích bạn xem lại tất cả các chính sách, quy tắc, điều khoản và quy định, bao gồm chính sách bảo mật của mỗi trang web bạn truy cập. Mỗi người dùng phải cân nhắc cẩn thận tình hình tài chính và khả năng chấp nhận rủi ro của mình liệu có phù hợp để mua bán hàng hóa, nạp rút tiền online hay không.

IV. Chính sách hoàn trả

1. Nền tảng

DAMH bảo đảm cho bất cứ người dùng quyền được hoàn tiền trong trường hợp người dùng không hài lòng với chất lượng dịch vụ chúng tôi đã cung cấp.

Thêm vào đó, DAMH công bố rằng Người dùng có quyền thay đổi quyết định của họ trong trường hợp Tài khoản người dùng đã được cấp tiền và được yêu cầu hoàn trả lại tiền của họ.

2. Định nghĩa

- a. Ngày ngân hàng: ngày làm việc chính thức theo ngân hàng
- b. Ngày làm việc: có nghĩa là mọi ngày làm việc chính thức trong tuần
- c. Khoản tiền hoàn trả: là việc Ngân hàng phát hành trả lại tiền cho Người sử dụng do giao dịch gây tranh cãi và / hoặc gian lận.
- d. Tiêu chuẩn điều kiện: là một bộ các yêu cầu phải hoàn thành để hoàn lại tiền hoặc hoàn trả.
- e. Form yêu cầu hoàn trả: là form mẫu của DAMH mà người dùng cần hoàn thành khi có yêu cầu hoàn trả.
- f. Ngân hàng phát hành: là ngân hàng phát hành thẻ thanh toán cho người dùng.
- g. Số tiền gốc hoàn lại: là số tiền của Phí giao dịch được khấu trừ từ 1 giao dịch xác định của Người dùng.
- h. Form yêu cầu hoàn tiền: là form mẫu của DAMH mà người dùng cần hoàn thành khi có yêu cầu hoàn tiền.

- i. Hoàn tiền: có nghĩa là hoàn lại số tiền phí giao dịch do Người dùng đã trả đối với 1 giao dịch nhất định.
- j. Số tiền ban đầu trả lại : là số tiền Người dùng đã tích lũy vào tài khoản của người đó.
- k. Hoàn trả : có nghĩa là hoàn trả lại số tiền mà người dùng đã chuyển vào tài khoản của họ.
- l. Phí giao dịch : là bất kỳ khoản phí nào do 1 ngân hàng/tổ chức tài chính thu khi xử lý yêu cầu hoàn tiền hợp lệ.

Tất cả các điều khoản và định nghĩa khác trong Chính sách hoàn tiền này được sử dụng theo cùng một nghĩa như trong Điều khoản sử dụng.

3. Điều khoản sử dụng

Người dùng đã chi trả cho các dịch vụ của DAMH, nghĩa là đã trả phí giao dịch, hoặc đã nạp tiền vào tài khoản có thể yêu cầu hoàn tiền hoặc trả tiền theo Tiêu chí lựa chọn được nêu ra trong tài liệu này.

Hoàn tiền/Trả tiền sẽ chỉ được xem xét khi Người dùng tuân thủ đầy đủ Tiêu chuẩn điều kiện. Trong trường hợp Người dùng không đáp ứng được bất kỳ tiêu chuẩn nào, DAMH sẽ có quyền, theo ý riêng của mình, từ chối yêu cầu Hoàn lại/Trả tiền của Người dùng.

Để đăng ký hoàn lại tiền, Người dùng phải yêu cầu và hoàn thành một Form yêu cầu hoàn tiền/trả tiền và gửi mẫu tương ứng tới địa chỉ hỗ trợ của DAMH

Để ngăn chặn Hành vi bị cấm, tất cả các khoản thanh toán và thông tin liên quan đến hoàn tiền/ trả tiền có thể sẽ được DAMH xác minh. Trong trường hợp này, DAMH có thể yêu cầu Người dùng cung cấp các tài liệu nhất định, bao gồm các tài liệu nhận dạng, bản sao của Thẻ thanh toán và Hóa đơn của Người dùng hoặc/và bất kỳ chứng minh nào khác về thanh toán bị tranh chấp đã được thực hiện. Trong trường hợp Người dùng không cung cấp tài liệu hoặc thông tin thích hợp trong vòng ba (3) ngày kể từ ngày yêu cầu DAMH hoặc trong trường hợp có nghi ngờ về tính xác thực của các tài liệu được cung cấp, DAMH sẽ có quyền từ chối yêu cầu Hoàn tiền.

DAMH sẽ xử lý Form yêu cầu hoàn tiền/trả tiền của Người dùng ngay khi có thể. Thời gian đáp ứng sẽ khác nhau tùy thuộc vào các lý do đã nêu cho yêu cầu. Trong bất kỳ trường hợp nào, DAMH sẽ thông báo cho Người dùng về kết quả của yêu cầu theo thời hạn quy định.

Yêu cầu hoàn tiền sẽ chỉ được chấp nhận hoặc từ chối sau khi có sự xác nhận kỹ lưỡng từ DAMH

GHI CHÚ: Việc nộp Form yêu cầu hoàn tiền/trả tiền không bảo đảm rằng yêu cầu của người dùng sẽ được đáp ứng.

4. Các tiêu chuẩn đủ điều kiện hoàn tiền

- (i) Tất cả các yêu cầu hoàn tiền nên được cung cấp cho DAMH bằng cách hoàn thành Form yêu cầu trả tiền.
- (ii) Thông báo được đề cập trong mục (i) ở trên phải được cung cấp cho DAMH bằng cách hoàn thành Form yêu cầu hoàn tiền.

(iii) Form yêu cầu hoàn tiền đã hoàn thành nên được gửi tới địa chỉ điện tử của DAMH với tiêu đề ‘Yêu cầu hoàn tiền’.

(iv) Việc trả tiền chỉ được thực hiện thông qua Chuyển khoản ngân hàng và sau khi Người dùng cung cấp tất cả các chi tiết cho việc chuyển khoản Ngân hàng.

6. Thời gian xử lý

Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày Form yêu cầu hoàn tiền/trả tiền được tiếp nhận, DAMH sẽ liên hệ với Người dùng để yêu cầu thêm thông tin (nếu cần) và Người dùng sẽ cung cấp các thông tin đó ngay khi có thể, nhưng trong bất kỳ trường hợp nào cũng không được trễ hơn 14 ngày kể từ ngày được yêu cầu.

DAMH sẽ điều tra bất kỳ yêu cầu bồi hoàn nào của Người dùng và phản hồi sẽ thông báo cho Ngân hàng Phát hành của Người dùng về việc Dịch vụ hoặc Giao dịch bất kỳ nào đó có thể đã bị hủy bỏ.

- Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hoặc thông tin bổ sung theo yêu cầu cuối cùng;
- Trong vòng 20 ngày làm việc kể từ khi nhận được Đơn yêu cầu hoàn tiền/trả tiền, nếu không có bất kỳ yêu cầu bổ sung thêm tài liệu hoặc thông tin gì.

Việc hoàn tiền/trả tiền sẽ được xử lý trong vòng 20 ngày làm việc từ ngày thông báo quyết định của DAMH đến Người dùng.

Người dùng sẽ không được hoàn tiền/trả tiền:

- Khi được DAMH yêu cầu, Người dùng không cung cấp được cho DAMH các thông tin/tài liệu trong các điều khoản quy định.
- Nếu DAMH nghi ngờ rằng Người dùng có, hoặc đang tham gia, hoặc có liên quan đến các hoạt động gian lận hoặc bất hợp pháp dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm cả Hành vi bị cấm.
- Không có cơ sở để hoàn tiền/trả tiền.

GHI CHÚ: DAMH có quyền khóa các khoản tiền của người dùng trong khi đang tiến hành điều tra về hoàn tiền/trả tiền, có nghĩa là các khoản tiền này không thể sử dụng được trong quá trình điều tra đó

7. Bồi hoàn

DAMH mong muốn Người dùng liên hệ bằng cách sử dụng các chi tiết liên hệ của DAMH để giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc thanh toán của Người dùng, trước khi Người dùng gửi bất kỳ yêu cầu bồi hoàn nào. Phần này không ảnh hưởng đến bất kỳ quyền và/hoặc yêu cầu nào mà Người dùng có thể sử dụng với ngân hàng/tổ chức tài chính.

DAMH sẽ điều tra bất kỳ yêu cầu bồi hoàn nào của Người dùng và phản hồi sẽ thông báo cho Ngân hàng Phát hành của Người dùng về việc Dịch vụ hoặc Giao dịch bất kỳ nào đó có thể đã bị hủy bỏ.

DAMH có quyền tạm ngưng tài khoản của Người dùng và khóa Tài khoản Người dùng trong quá trình điều tra bồi hoàn.

8. Điều khoản khác

Bất kỳ khoản phí nào phát sinh trong quá trình hoàn tiền/trả tiền sẽ do Người dùng chịu trách nhiệm. Những khoản phí đó sẽ được trừ vào số tiền sẽ hoàn lại cho Người dùng.

Chính sách hoàn lại tiền này sẽ được điều chỉnh theo thời gian nếu có thay đổi trong pháp luật. Các điều khoản và điều kiện của Chính sách hoàn tiền có thể thay đổi bởi DAMH và trong trường hợp có bất kỳ sửa đổi nào, DAMH sẽ đưa ra một thông báo thích hợp. Các thay đổi sẽ áp dụng sau khi DAMH đã thông báo.

Trong trường hợp Người dùng không muốn chấp nhận Chính sách hoàn tiền sửa đổi, họ không nên tiếp tục sử dụng Dịch vụ của DAMH. Nếu Người dùng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày thay đổi có hiệu lực, việc sử dụng Dịch vụ của họ sẽ bị ràng buộc bởi Chính sách hoàn tiền mới.