

Chính sách hoàn trả

1. Quy định chung.

1.1. Chính sách Hoàn trả này được phát triển bởi OFG Cap. LLC (sau đây gọi là Công ty) nhằm chống lại các giao dịch bất hợp pháp, gian lận tài chính, rửa tiền và nhằm xác định và ngăn chặn các hành vi gian lận và bất hợp pháp khác trong lĩnh vực tài chính liên quan đến Khách hàng và Công ty, đồng thời phê duyệt thủ tục để thực hiện các Hoạt động Phi Giao dịch trên các tài khoản Khách hàng trong Công ty.

1.2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

1.2.1. tuân thủ các hành vi lập pháp quốc tế và địa phương nhằm chống gian lận tài chính, rửa tiền và hợp pháp hóa các quỹ thu được bất hợp pháp;

1.2.2. loại trừ đồng lõa trong các hoạt động tài chính tội phạm và bất kỳ Hoạt động bất hợp pháp nào sử dụng Tài khoản Cá nhân và các dịch vụ khác của Công ty;

1.2.3. ngăn chặn việc thực hiện gian lận tài chính và các hành động khác trái với các hành vi luật pháp quốc tế;

1.2.4. khi sử dụng Trang Cá nhân, hãy loại trừ bất kỳ hành động nào có thể cản trở cuộc chiến chống rửa và hợp pháp hóa tiền thu được bằng các phương thức phạm tội.

1.3. Khách hàng đảm bảo nguồn gốc hợp pháp, quyền sở hữu hợp pháp và quyền sử dụng số tiền do mình chuyển vào Tài khoản của Công ty.

1.4. Công ty có quyền sử dụng thông tin liên hệ của Khách hàng, do Khách hàng chỉ định trong quá trình đăng ký và/hoặc được Khách hàng thay đổi theo các quy tắc do Công ty thiết lập, để liên lạc với Khách hàng về các giao dịch phi thương mại. Khách hàng đồng ý liên lạc với Công ty bất kỳ lúc nào.

1.5. Công ty có quyền thiết lập bản chất của các hoạt động phi giao dịch, cũng như đình chỉ các hoạt động đó cho đến khi nguyên nhân của sự cố được làm rõ và việc điều tra hoàn tất.

1.6. Theo Chính sách này, Công ty có quyền yêu cầu Khách hàng bản sao chứng minh nhân dân, thẻ ngân hàng, thanh toán và các tài liệu khác xác nhận quyền sở hữu hợp pháp và nguồn gốc hợp pháp của quỹ, để thiết lập bản chất của hoạt động phi giao dịch.

1.7. Nếu xác định được các giao dịch phi thương mại đáng ngờ, Công ty có quyền:

1.7.1. từ chối Khách hàng thực hiện các hoạt động này;

1.7.2. giới hạn việc rút tiền từ tài khoản của Khách hàng theo bất kỳ cách nào theo quyết định của Công ty;

1.7.3. hoàn trả các khoản tiền được nạp từ tài khoản của Khách hàng vào các tài khoản mà từ đó tiền đã được nhận vào tài khoản của Công ty;

1.7.4. đóng tài khoản của Khách hàng và từ chối cung cấp dịch vụ;

1.7.5. Công ty có quyền tính phí Hoa hồng cho Khách hàng để phục vụ tài khoản trong bất kỳ trường hợp nào sử dụng tài khoản của Khách hàng cho các mục đích khác, cũng như nếu Khách hàng không thực hiện các hoạt động giao dịch trong khoảng thời gian do Công ty thiết lập hoặc trong khoảng thời gian từ mở để đóng tài khoản giao dịch;

1.7.6. trừ tất cả các khoản hoa hồng và các chi phí khác liên quan đến việc thực hiện một hoạt động phi giao dịch đáng ngờ từ tài khoản Khách hàng;

1.7.7. đóng các vị thế mở của Khách hàng bằng cách ấn định kết quả tài chính;

1.7.8. chặn quyền truy cập vào tài khoản giao dịch cho đến khi các trường hợp mà giao dịch được Công ty công nhận là đáng ngờ bị loại bỏ.

1.8. Việc từ chối thực hiện các hoạt động phi giao dịch đáng ngờ, cũng như việc chấm dứt Thỏa thuận với Khách hàng liên quan đến việc Công ty xác định các hoạt động phi giao dịch đáng ngờ không phải là căn cứ dẫn đến việc Công ty phải chịu trách nhiệm dân sự do không thực hiện nghĩa vụ theo thỏa thuận này.

1.9. Công ty có quyền đóng tài khoản của Khách hàng trong các trường hợp sau:

1.9.1. nếu Khách hàng không thực hiện bất kỳ hoạt động nào trên tài khoản giao dịch của mình trong 6 (sáu) tháng liên tiếp và / hoặc không có tiền trong tài khoản của mình;

1.9.2. nếu Khách hàng không thực hiện bất kỳ hoạt động nào trên tài khoản giao dịch của mình trong 3 (ba) năm liên tiếp, bất kể khả năng có tiền trên tài khoản giao dịch của Khách hàng, đồng thời Công ty đã thực hiện các hành động cần thiết và đủ để liên hệ Khách hàng và/hoặc những người thừa kế và/hoặc đại diện hợp pháp của họ bằng mọi cách có sẵn, nhưng vô ích. Việc Khách hàng không hành động trong khoảng thời gian quy định tương đương với việc Khách hàng từ chối Thỏa thuận này và tất cả tài sản (tiền) do Khách hàng giao theo Thỏa thuận này;

1.9.3. trong các trường hợp khác được quy định bởi Chính sách này và Thỏa thuận.

1.10. Khi Khách hàng gửi “Đơn Rút tiền”, được định nghĩa trong phần 4 của Chính sách này, trong điều kiện chưa hoàn thành các hoạt động giao dịch cho đến thời điểm Đơn rút tiền liên quan được gửi, Công ty có quyền tính phí Khách hàng hoa hồng bổ sung cho các nghiệp vụ phi giao dịch với số tiền là 2% trên số tiền đã rút.

1.11. Biểu phí cho các dịch vụ quản lý tài khoản được công bố trên Trang web của Công ty <https://www.esperio.org/> và trong Trang Cá nhân.

1.12. Nếu Khách hàng từ chối dịch vụ hoặc làm việc trên một thiết bị đầu cuối giao dịch cụ thể, Công ty có quyền giới hạn việc rút tiền từ tài khoản của Khách hàng theo bất kỳ cách nào, theo quyết định của Công ty.

2. Tiêu chí nhận biết và dấu hiệu của các giao dịch phi thương mại đáng ngờ

2.1. Hoạt động phi giao dịch có thể được Công ty công nhận là đáng ngờ trong các trường hợp sau:

2.1.1. lạm dụng nạp tiền vào tài khoản và/hoặc rút từ tài khoản của Khách hàng, bao gồm cả việc không thực hiện các hoạt động giao dịch trên tài khoản của Khách hàng;

2.1.2. bản chất phi tiêu chuẩn của các giao dịch không có ý nghĩa kinh tế rõ ràng hoặc mục đích hợp pháp rõ ràng;

2.1.3. sự hiện diện của các tình huống cho thấy việc thực hiện các hoạt động nhằm mục đích rửa tiền thu được từ tội phạm hoặc tài trợ cho khủng bố;

2.1.4. Khách hàng không cung cấp, trong khoảng thời gian do Công ty thiết lập, thông tin nhận dạng của mình, hoặc cung cấp thông tin sai lệch và/hoặc không thể liên hệ với Khách hàng theo các địa chỉ và số điện thoại do Khách hàng cung cấp;

2.1.5. cung cấp giấy tờ giả mạo, không hợp lệ, giấy tờ không đảm bảo chất lượng (chỉ chấp nhận bản scan màu; bản scan đen trắng, ảnh không đọc được không được chấp nhận);

2.1.6. sự vắng mặt tại địa điểm của pháp nhân của cơ quan quản lý thường trực của pháp nhân, cơ quan khác hoặc người có quyền đại diện cho pháp nhân mà không có giấy ủy quyền;

2.1.7. việc Khách hàng không cung cấp thông tin để xác định người thụ hưởng (người thụ hưởng cuối cùng), nghĩa là người mà Khách hàng hành động vì lợi ích (đặc biệt, trên cơ sở thỏa thuận agent, hoa hồng và quản lý ủy thác) theo yêu cầu của công ty;

2.1.8. không cung cấp bởi Khách hàng thông tin và tài liệu do Công ty yêu cầu, bao gồm cả về điều kiện tài chính của Khách hàng - pháp nhân và/hoặc người thụ hưởng (người thụ hưởng cuối cùng).

2.2. Các tiêu chí để xác định và các dấu hiệu của các giao dịch đáng ngờ được quy định trong phần này của Chính sách là không bắt buộc hoặc đầy đủ. Một giao dịch phi giao dịch có thể được Công ty công nhận là đáng nghi ngờ dựa trên phân tích về bản chất của giao dịch, các thành phần của nó, các trường hợp kèm theo và tương tác với Khách hàng hoặc đại diện của họ, ngay cả khi chính thức không có tiêu chí và dấu hiệu được quy định trong điều này phần của Chính sách. Nguyên tắc xác định các giao dịch này là do Công ty đánh giá chủ quan.

2.3. Nếu các hoạt động phi giao dịch đáng ngờ được xác định, Công ty sẽ quyết định một cách độc lập về các hành động tiếp theo liên quan đến Khách hàng, các hoạt động giao dịch và phi giao dịch của Khách hàng.

3. Nạp tiền vào Tài khoản của Khách hàng

3.1. Tài khoản của Khách hàng có thể được nạp bằng cách chuyển tiền vào tài khoản của Công ty hoặc vào tài khoản của các đại lý thanh toán được Công ty ủy quyền. Danh sách đầy đủ các đại lý thanh toán được ủy quyền và chi tiết ngân hàng của họ được đăng trong Trang Cá nhân và trên Trang web của Công ty.

3.2. Việc Khách hàng chuyển tiền vào tài khoản của Công ty phải tuân thủ các yêu cầu và có tính đến các hạn chế được thiết lập bởi luật hiện hành và các hành vi pháp lý khác của các tiểu bang có thẩm quyền chuyển tiền này.

3.3. Khách hàng có nghĩa vụ kiểm tra thông tin chi tiết về Công ty trong Trang Cá nhân trước mỗi lần chuyển khoản.

3.4. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính đúng đắn của các khoản thanh toán do mình thực hiện. Khi thay đổi chi tiết ngân hàng của Công ty kể từ thời điểm chi tiết mới được công bố trong Trang Cá nhân, Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về các khoản thanh toán được thực hiện bằng cách sử dụng các thông tin cũ.

3.5. Khách hàng chỉ có thể thực hiện chuyển khoản ngân hàng đến tài khoản ngân hàng của Công ty được chỉ định trên trang của Khách hàng trong Tài khoản cá nhân từ tài khoản ngân hàng cá nhân của mình hoặc tự túc thực hiện thanh toán (không cần mở tài khoản ngân hàng).

3.6. Công ty có quyền từ chối các khoản nạp vào tài khoản của Công ty với mục đích thanh toán khác với mục đích được nêu trên trang của Khách hàng trong Trang Cá nhân. Trong trường hợp này, Công ty sẽ gửi các khoản tiền trở lại tài khoản mà chúng đã được chuyển đến. Tất cả các chi phí liên quan đến việc chuyển tiền này do Khách hàng chịu.

3.7. Công ty có quyền yêu cầu các tài liệu bổ sung khi nạp tiền vào tài khoản giao dịch. Nếu khoản thanh toán được nhận từ thẻ nhựa ngân hàng, Công ty có quyền yêu cầu cung cấp hình ảnh quét (bản scan) của thẻ nhựa, cũng như bản sao kê ngân hàng xác nhận việc nạp tiền bằng thẻ nhựa ngân hàng tương ứng. Để bản scan của thẻ ngân hàng được gửi để chuyển khoản an toàn, thì phải tuân thủ các yêu cầu sau:

3.7.1. mặt trước che số thẻ, chỉ để sáu số đầu và bốn số cuối.

3.8. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Công ty không chịu trách nhiệm về thời gian thanh toán và các trường hợp dẫn đến lỗi kỹ thuật trong quá trình chuyển giao, nếu chúng phát sinh không phải do lỗi của Công ty.

3.9. Công ty ghi có số tiền nhận được vào tài khoản của Công ty vào tài khoản của Khách

hàng. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng tất cả hoa hồng và các chi phí khác liên quan đến việc thực hiện phương thức chuyển và nạp đã chọn đều do Khách hàng thanh toán.

3.10. Đơn vị tiền tệ mà Công ty chấp nhận chuyển tiền để nạp vào tài khoản của Khách hàng được chỉ định trong Trang Cá nhân của Khách hàng.

3.11. Tỷ lệ chuyển đổi, cũng như các chi phí khác liên quan đến việc chuyển tiền, được công bố trong Trang Cá nhân của Khách hàng và có thể được thay đổi theo quyết định của Công ty.

3.12. Tiền được nạp vào tài khoản của Khách hàng, không liên quan trực tiếp đến việc thanh toán bồi thường, được thực hiện trong các trường hợp sau:

3.12.1. số tiền mà Khách hàng đã chuyển vào các tài khoản của Công ty được chỉ ra trong Trang Cá nhân;

3.12.2. chuyển tiền vào tài khoản của Khách hàng từ một tài khoản khác của Khách hàng này được mở với Công ty trong một tài khoản giữa bất kỳ thiết bị đầu cuối giao dịch nào;

3.12.3. hoàn trả vào tài khoản của Công ty các khoản tiền đã chuyển cho Khách hàng trước đó, nếu không liên lạc được với Khách hàng để kịp thời giải quyết tình huống sự cố nhằm nhận được tiền từ Khách hàng.

3.13. Tiền được nạp vào tài khoản của Khách hàng theo các điều khoản sau:

3.13.1. Trong trường hợp nạp tài khoản của Khách hàng bằng cách chuyển tiền vào tài khoản của Công ty hoặc tài khoản của đại lý thanh toán - không muộn hơn cuối Ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày nhận được tiền vào tài khoản của Công ty hoặc tài khoản của đại lý thanh toán, nếu chứng từ thanh toán chứa tất cả dữ liệu cần thiết để xác định khoản thanh toán. Công ty không chịu trách nhiệm về tính kịp thời và chính xác của việc chuyển tiền do Khách hàng chuyển bằng các chi tiết khác với các chi tiết được công bố trong Trang Cá nhân. Nếu Khách hàng sử dụng phương thức nạp tiền tức thì (thẻ nạp tài khoản), cũng như các hệ thống thanh toán quốc tế VISA, MasterCard và các hệ thống khác để bổ sung vào tài khoản của Khách hàng, sau khi kết thúc ngày làm việc vào Thứ Sáu, tiền có thể được ghi có trước khi kết thúc giờ đầu tiên của ngày làm việc tiếp theo;

3.13.2. Trong trường hợp bổ sung tài khoản của Khách hàng bằng cách chuyển tiền từ tài khoản của Khách hàng khác (“Hướng dẫn chuyển tiền nội bộ của Khách hàng”) - theo các điều khoản chung để xem xét đơn xin rút tiền.

3.14. Nếu số tiền được gửi bằng chuyển khoản ngân hàng chưa được ghi có vào tài khoản của Khách hàng trong vòng 6 (sáu) Ngày làm việc kể từ ngày chuyển khoản, Khách hàng có quyền gửi yêu cầu đến Công ty thông qua hệ thống ticket trong Trang Cá nhân với việc cung cấp các thông tin xác nhận thực tế của chuyển khoản ngân hàng (ủy nhiệm chi, bản sao giấy tờ (swift), v.v.).

3.15. Dựa trên yêu cầu nhận được từ Khách hàng, Công ty tiến hành điều tra để giải quyết tình huống được quy định trong Chính sách này. Khách hàng hiểu rằng cuộc điều tra có thể dẫn đến chi phí hoa hồng, khoản phí này sẽ được Khách hàng chi trả. Phương thức thanh toán chi phí được quyết định trên cơ sở cá nhân và có thể được thực hiện bằng cách chuyển số tiền cần thiết vào tài khoản của Công ty và bằng cách trừ số tiền từ tài khoản của Khách hàng.

3.16. Tùy thuộc vào kết quả điều tra nội bộ, Công ty thực hiện một trong các hành động sau:

3.16.1. Nếu xác định rằng số tiền chưa được ghi có vào tài khoản của Công ty, Công ty sẽ hoàn tất cuộc điều tra và thông báo cho Khách hàng về kết quả này. Khách hàng có quyền liên hệ với ngân hàng đã thực hiện chuyển khoản để nghiên cứu thêm về các trường hợp được quy định trong Chính sách này. Công ty không chịu trách nhiệm về

các tranh chấp và xung đột phát sinh giữa Khách hàng và ngân hàng liên quan đến việc chuyển khoản ngân hàng của Khách hàng.

3.16.2. Nếu Công ty xác nhận việc nhận tiền vào tài khoản của mình, Công ty sẽ hoàn tất việc điều tra và nạp số tiền vào tài khoản của Khách hàng.

4. Rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng

4.1. Khách hàng có quyền chuyển toàn bộ hoặc một phần số tiền trên tài khoản của Khách hàng bằng cách gửi cho Công ty một "Đơn Rút tiền" từ tài khoản của Khách hàng hoặc "Đơn chuyển tiền nội bộ của Khách hàng" vào một tài khoản khác của Khách hàng bất kỳ lúc nào. Đơn phải có chỉ thị về việc Khách hàng Rút tiền từ tài khoản của Khách hàng hoặc chuyển tiền vào tài khoản của Khách hàng khác mở với Công ty, tuân theo các điều kiện sau:

4. Rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng

4.1. Khách hàng có quyền chuyển toàn bộ hoặc một phần số tiền trên tài khoản của Khách hàng bằng cách gửi cho Công ty một "Đơn Rút tiền" từ tài khoản của Khách hàng hoặc "Đơn chuyển tiền nội bộ của Khách hàng" vào một tài khoản khác của Khách hàng bất kỳ lúc nào. Đơn phải có chỉ thị về việc Khách hàng Rút tiền từ tài khoản của Khách hàng hoặc chuyển tiền vào tài khoản của Khách hàng khác mở với Công ty, tuân theo các điều kiện sau:

4.1.1. Đơn Rút tiền của Khách hàng chỉ được thực hiện trong phạm vi lợi nhuận thực hiện, tức là lợi nhuận có trong Số dư của tài khoản giao dịch. Đơn rút tiền với số tiền nhỏ hơn hoặc bằng phí rút tiền không được chấp nhận thực hiện. Công ty có quyền từ chối đơn rút tiền này.

4.1.2. Đơn Rút tiền của Khách hàng từ tài khoản của Khách hàng phải tuân thủ các yêu cầu và có tính đến các hạn chế được thiết lập bởi luật hiện hành và các hành vi pháp lý khác của các tiểu bang có thẩm quyền chuyển tiền này.

4.1.3. Đơn Rút tiền của Khách hàng từ tài khoản của Khách hàng phải tuân thủ các yêu cầu và tính đến các hạn chế được thiết lập bởi Chính sách này, cũng như Thỏa thuận đã ký giữa Khách hàng và Công ty.

4.2. Việc thực hiện "Đơn Rút tiền" từ tài khoản của Khách hàng bằng cách chuyển tiền vào tài khoản của Khách hàng có thể được thực hiện bởi một đại lý thanh toán được Công ty ủy quyền.

4.3. Khách hàng đưa ra "Đơn Rút tiền" từ tài khoản của Khách hàng hoặc "Đơn chuyển tiền nội bộ của Khách hàng" vào tài khoản của Khách hàng khác bằng đơn vị tiền tệ trong tài khoản của Khách hàng. Nếu đơn vị tiền tệ trong tài khoản của Khách hàng khác với đơn vị tiền tệ được chỉ định trong Đơn rút tiền, thì số tiền được trừ sẽ được Công ty chuyển đổi thành đơn vị tiền tệ được chỉ định trong đơn rút tiền.

4.4. Đơn vị tiền tệ mà việc chuyển tiền được thực hiện, tỷ lệ chuyển đổi, số tiền hoa hồng và các chi phí khác, cũng như số tiền tối thiểu và tối đa của các khoản tiền rút được Công ty xác định tùy thuộc vào phương pháp rút được sử dụng và được chỉ ra trong Trang cá nhân.

4.5. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng tất cả tiền hoa hồng và các chi phí khác liên quan đến việc thực hiện và thông qua phương thức rút tiền do mình lựa chọn đều do Khách hàng chi trả.

4.6. Tiền được trừ từ tài khoản của Khách hàng nếu Công ty nhận được "Đơn rút tiền" từ tài khoản của Khách hàng hoặc "Đơn chuyển tiền nội bộ của Khách hàng" sang tài khoản khác của Khách hàng.

4.7. Đơn rút tiền được coi là được Công ty chấp nhận nếu nó được thực hiện và hiển thị trong Trang Cá nhân. Công ty không chấp nhận đơn thực hiện theo bất kỳ cách nào khác để thực hiện.

4.8. Tất cả các đơn rút tiền, bất kể phương thức và số tiền rút, đều được xem xét trong vòng tối đa bảy ngày làm việc. Trong các trường hợp ngoại lệ, Công ty có quyền kéo dài thời hạn này bằng cách thông báo trước cho Khách hàng, bao gồm, nhưng không giới hạn, nếu Công ty có lý do để tin rằng hoạt động đang được thực hiện là bất thường, không có ý nghĩa kinh tế, thông tin do Khách hàng cung cấp là không đáng tin cậy, trong trường hợp không liên lạc được với Khách hàng bằng cách sử dụng các chi tiết liên hệ được chỉ định trong quá trình đăng ký và/hoặc thông tin liên hệ đã thay đổi sau đó, cũng như trong quá trình loại bỏ các lỗi kỹ thuật, báo giá phi thị trường hoặc một cuộc điều tra đang diễn ra trong liên quan đến giao dịch của Khách hàng do vi phạm Chính sách này và các thỏa thuận khác.

4.9. Khách hàng có thể phát hành “Đơn rút tiền” vào tài khoản ngân hàng, ví điện tử, điện thoại di động hoặc thẻ ngân hàng Visa/MasterCard, miễn là chúng chỉ được đăng ký dưới tên của mình. “Đơn Rút tiền” tương ứng được cấp cho tài khoản ngân hàng của bên thứ ba, ví điện tử của bên thứ ba, tới điện thoại di động của bên thứ ba hoặc thẻ ngân hàng Visa/MasterCard của bên thứ ba không được Công ty chấp nhận để thực hiện .

4.10. Công ty có thể thiết lập các phương thức rút tiền cho Khách hàng theo quyết định riêng của mình, bao gồm từ chối một phương thức cụ thể, cung cấp một phương thức khác, sau khi đã thông báo trước cho Khách hàng. Nếu tiền được gửi vào tài khoản giao dịch của Khách hàng bằng thẻ nhựa ngân hàng, Công ty có quyền yêu cầu cung cấp hình ảnh quét (bản scan) của thẻ nhựa, cũng như bản sao kê ngân hàng xác nhận việc gửi tiền bằng thẻ nhựa tương ứng. Để bản scan của thẻ ngân hàng được gửi để chuyển khoản an toàn, theo các yêu cầu của đoạn trên, thì Khách hàng phải tuân thủ các yêu cầu sau:

4.10.1. mặt trước che số thẻ, chỉ để sáu số đầu và bốn số cuối.

4.11. Khách hàng có thể đưa ra “Đơn chuyển tiền nội bộ của Khách hàng” cho một tài khoản khác của Khách hàng được đăng ký bằng tên của mình, được mở trong một tài khoản Trang Cá nhân. “Đơn chuyển tiền nội bộ của Khách hàng” vào tài khoản của bên thứ ba không được Công ty chấp nhận để thực hiện.

4.12. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng khi tiền được trừ từ tài khoản của Khách hàng bằng “Đơn Rút tiền”, tiền chỉ có thể được chuyển vào các tài khoản sau:

4.12.1. ví điện tử đã được Khách hàng sử dụng để nạp vào Tài khoản của Khách hàng;

4.12.2. sang thẻ ngân hàng Visa/MasterCard đã được Khách hàng sử dụng để bổ sung vào tài khoản của Khách hàng (khi được sử dụng để nạp tiền từ thẻ ngân hàng Visa/MasterCard).

4.13. Tiền được chuyển vào tài khoản của Khách hàng theo thứ tự sau:

4.13.1. trong trường hợp chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng - vào ngày làm việc tiếp theo sau khi xử lý đơn rút tiền, trừ khi Công ty quy định một khoảng thời gian khác khi Khách hàng đưa ra đơn rút tiền trong Trang Cá nhân;

4.13.2. trong trường hợp chuyển tiền qua hệ thống thanh toán điện tử hoặc đến số điện thoại di động hoặc đến thẻ ngân hàng Visa/MasterCard - vào ngày đơn rút tiền được xử lý;

4.13.3. vào thẻ ngân hàng Visa/MasterCard mà Khách hàng sử dụng để bổ sung vào tài khoản của Khách hàng.

4.14. Khách hàng có quyền gửi yêu cầu đến Công ty để điều tra nếu các khoản tiền được

Công ty trừ từ tài khoản của Khách hàng thông qua “Đơn rút tiền” chưa đến tài khoản của Khách hàng có liên quan trong các điều khoản sau:

4.14.1. Trong vòng 6 (sáu) ngày làm việc khi gửi tiền bằng chuyển khoản.

4.14.2. Trong vòng 2 (hai) ngày làm việc khi gửi tiền vào ví điện tử, điện thoại di động hoặc thẻ Visa/MasterCard.

4.15. Công ty có quyền cung cấp cho Khách hàng một bản sao của lệnh thanh toán hoặc bản sao kê xác nhận việc trừ tiền và chuyển khoản của họ vào tài khoản của Khách hàng. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng việc điều tra và chuẩn bị tất cả các tài liệu cần thiết cho cuộc điều tra có thể dẫn đến chi phí thêm cho Công ty, khoản chi phí này sẽ được Khách hàng chịu. Phương thức thanh toán chi phí được quyết định với từng Khách hàng một và có thể dưới thực hiện theo hình thức chuyển số tiền cần thiết vào tài khoản của Công ty hoặc vừa trừ số tiền từ tài khoản của Khách hàng.

4.16. Nếu kết quả của cuộc điều tra do Công ty thực hiện, Công ty xác định được rằng Công ty không chuyển tiền vào tài khoản của Khách hàng, Công ty cam kết hoàn trả cho Khách hàng số tiền chi phí đã thu.

4.17. Nếu, khi ban hành “Đơn Rút tiền”, đã xảy ra sai sót trong chi tiết của Khách hàng, dẫn đến việc không chuyển tiền vào tài khoản của Khách hàng, các chi phí để giải quyết tình huống và tất cả rủi ro tài chính Khách hàng sẽ phải thanh toán.

4.18. Khách hàng có quyền hủy đơn rút tiền đã thực hiện trước đó bằng cách gửi đơn đến Công ty để hủy đơn này. Khách hàng có thể hủy đơn rút tiền nếu trong đơn xin hủy, Khách hàng hoàn toàn xác định rõ đơn nào được coi là bị hủy. Khách hàng có quyền hủy bỏ một Đơn rút tiền đã gửi trước đó cho đến khi nó được Công ty xử lý theo các điều khoản quy định trong Chính sách này.

4.19. Khách hàng có quyền hoàn tiền lại theo quy định “Đơn rút tiền”. Hoàn tiền được chỉ định có thể được gửi trước khi Khách hàng nhận được tiền vào Tài khoản. Khách hàng có nghĩa vụ chấp nhận khoản hoàn được thực hiện bởi Công ty và/hoặc tổ chức phục vụ tài khoản của Công ty và thanh toán cho Công ty các dịch vụ được cung cấp và các chi phí phát sinh liên quan đến việc thực hiện hoàn tiền.