

## ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ ỦY QUYỀN THANH TOÁN HÓA ĐƠN (THANH TOÁN HÓA ĐƠN TỰ ĐỘNG) TẠI NGÂN HÀNG TMCP NAM Á

Bảng điều khoản và điều kiện này được xác lập và tạo thành Thỏa thuận giữa Ngân hàng TMCP Nam Á và Khách hàng (sau đây gọi tắt là Thỏa thuận). Bằng việc thực hiện thao tác đăng nhập, nhập liệu, chỉ định các thông tin liên quan dịch vụ ủy quyền thanh toán hóa đơn và xác nhận “Đồng ý” khi thực hiện giao dịch trên các kênh Ngân hàng số hoặc trực tiếp thực hiện ủy quyền tại các quầy giao dịch của Ngân hàng TMCP Nam Á, Khách hàng và Ngân hàng TMCP Nam Á đã chấp nhận bị ràng buộc bởi các quyền và nghĩa vụ theo Thỏa thuận này.

### Điều 1. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ sau đây được hiểu và viết tắt như sau:

- 1. Nam A Bank:** Là Ngân hàng TMCP Nam Á.
- 2. Khách hàng (KH):** Là tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ thu hộ của Nam A Bank.
- 3. Đơn vị kinh doanh (ĐVKD):** Bao gồm Trung tâm Kinh doanh, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các đơn vị có chức năng kinh doanh trên toàn hệ thống Nam A Bank.
- 4. Đối tác:** Là đơn vị phối hợp với Nam A Bank để triển khai dịch vụ thu hộ.
- 5. Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của KH mở tại Nam A Bank để sử dụng các dịch vụ thanh toán.
- 6. Ứng dụng Ngân hàng số:** Là ứng dụng Open Banking/Mobile Banking hoặc ứng dụng khác do Nam A Bank cung cấp vào từng thời kỳ cho phép KH thực hiện giao dịch qua kênh Ngân hàng số.
- 7. Open Banking:** Là ứng dụng do Nam A Bank cung cấp bao gồm Open Banking App và Open Banking Web.
- 8. Kênh Ngân hàng số:** Là một trong những kênh giao dịch do Nam A Bank cung cấp, cho phép KH thực hiện các giao dịch thông qua Internet và/hoặc kết nối mạng viễn thông bằng các phương tiện điện tử. Kênh Ngân hàng số bao gồm nhưng không giới hạn các kênh giao dịch: Internet Banking, Mobile Banking, Open Banking...
- 9. Thông tin đăng nhập:** Bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập được Nam A Bank cấp cho KH đăng ký ứng dụng Ngân hàng số để sử dụng đầy đủ các chức năng tiện ích trên ứng dụng Ngân hàng số tương ứng với từng gói dịch vụ, đối tượng KH.
- 10. Dịch vụ thu hộ:** Là dịch vụ Nam A Bank thu hộ tiền KH thanh toán hàng hóa/dịch vụ cho các Nhà cấp mà Nam A Bank đang liên kết thông qua các hình thức thu hộ tại Quầy, thu hộ trên kênh Ngân hàng số.
- 11. Nhà cung cấp dịch vụ (NCC):** Là đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ cho KH. NCC có thể là Đối tác liên kết trực tiếp với Nam A Bank hoặc là đơn vị cung cấp dịch vụ thông qua Đối tác liên kết với Nam A Bank. NCC bao gồm nhưng không giới hạn các NCC trong các lĩnh vực: điện, nước, viễn thông, bệnh viện, cơ sở giáo dục, tổ chức cung cấp dịch vụ công...
- 12. Thanh toán hóa đơn (TTHĐ):** Là dịch vụ cho phép KH thanh toán hóa đơn cho NCC qua các kênh thu hộ do Nam A Bank triển khai trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn: tại Quầy giao dịch, tại Kênh Ngân hàng số...
- 13. Ủy quyền TTHĐ (Dịch vụ):** Là dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi tự động, theo đó KH ủy quyền cho Nam A Bank định kỳ được quyền tự động trích một số tiền nhất định từ

TKTT/thẻ tín dụng của KH mở tại Nam A Bank để thanh toán cho các hóa đơn phát sinh định kỳ tại NCC theo đúng nội dung ủy quyền do KH đề nghị và được Nam A Bank chấp thuận.

- 14. Mã khách hàng (Mã hóa đơn):** Là chuỗi ký tự chữ và/hoặc số được quy ước để nhận diện KH sử dụng dịch vụ theo quy định của từng NCC.
- 15. Bất khả kháng:** Là những tình huống thực tiễn xảy ra mang tính khách quan, nằm ngoài tầm kiểm soát và lường trước của hai bên không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép. Bất khả kháng trong trường hợp này được hiểu bao gồm nhưng không giới hạn: chiến tranh, bạo loạn, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, dịch bệnh và các thảm họa thiên tai khác, sự thay đổi chính sách hoặc ngăn cấm của cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.

## **Điều 2. Quy định chung về dịch vụ**

- 1. Đối tượng sử dụng:** KH có TKTT/Thẻ tín dụng tại Nam A Bank và có sử dụng dịch vụ của các NCC/Đối tác mà Nam A Bank đang liên kết thu hộ.
- 2. Nguyên tắc của dịch vụ**
  - a.** Định kỳ, Nam A Bank tự động kiểm tra cước dịch vụ cần thanh toán dựa vào Mã khách hàng (Mã hóa đơn) do KH cung cấp khi đăng ký dịch vụ, thông qua kết nối hệ thống giữa Nam A Bank và NCC/Đối tác.
  - b.** KH ủy quyền cho Nam A Bank tự động trích tiền từ TKTT/Thẻ tín dụng của KH và ghi Có vào tài khoản của NCC/Đối tác nếu TKTT/Thẻ tín dụng do KH chỉ định có đủ số dư khả dụng để trích nợ tại thời điểm hệ thống tự động quét thu.
  - c.** Trường hợp KH nợ nhiều kỳ thanh toán, Nam A Bank sẽ thực hiện thanh toán tổng tất cả các kỳ nợ cước hoặc thanh toán từng kỳ nợ cước theo nguyên tắc thanh toán được NCC/Đối tác quy định trong từng thời kỳ.
- 3. Thời điểm cung cấp dịch vụ Ủy quyền TTHĐ** là thời điểm mà KH đã hoàn thành việc đăng ký Ủy quyền TTHĐ và được Nam A Bank chấp thuận. Thời hạn hiệu lực của dịch vụ được tính từ thời điểm cung cấp dịch vụ cho đến khi KH có yêu cầu chấm dứt/hủy dịch vụ Ủy quyền TTHĐ và/hoặc Nam A Bank ngừng cung cấp dịch vụ vì các lý do bất khả kháng và/hoặc do KH vi phạm thỏa thuận với Nam A Bank và/hoặc theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.
  - Thời gian ghi nhận giao dịch tại kênh Ngân hàng số: Là thời gian giao dịch thực hiện thực tế được hệ thống của Nam A Bank ghi nhận thành công.
  - Thời gian ghi nhận giao dịch tại ĐVKD: Là thời gian giao dịch thực hiện thực tế được ghi nhận theo ngày làm việc.

## **Điều 3. Phí dịch vụ**

- 1. Phí dịch vụ** là các khoản phí mà KH phải trả khi sử dụng dịch vụ Ủy quyền TTHĐ theo biểu phí Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ và được thông báo trên Website <https://namabank.com.vn> hoặc được niêm yết công khai tại các Quầy giao dịch hoặc thông qua các hình thức thông báo khác.
- 2. Nam A Bank** có quyền quy định, thay đổi các loại phí liên quan dịch vụ và thông báo cho KH thông qua các hình thức thông báo tương tự như tại khoản 1 Điều này. Biểu phí

thay đổi sẽ có giá trị ràng buộc nếu KH tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực.

3. Các loại phí liên quan việc KH sử dụng dịch vụ của NCC/Đối tác là quy định/thỏa thuận riêng giữa KH và NCC/Đối tác, không liên quan đến Nam A Bank. Nam A Bank chỉ thu hộ tiền thanh toán hóa đơn dựa trên Ủy quyền của KH theo các nội dung được nêu tại Điều 2 của Thỏa thuận này.

#### **Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng**

##### **1. Quyền của khách hàng**

- a. Có quyền yêu cầu Nam A Bank tư vấn đầy đủ các thông tin, quy định cụ thể khi KH đăng ký sử dụng dịch vụ này.
- b. Thay đổi/Ngừng/Hủy dịch vụ đã đăng ký theo các phương thức do Nam A Bank cung cấp.
- c. Yêu cầu Nam A Bank chịu trách nhiệm về những sai sót liên quan đến việc thực hiện dịch vụ thanh toán nếu KH chứng minh được những sai sót là do lỗi của Nam A Bank.
- d. Có quyền tra soát, khiếu nại các giao dịch liên quan đến dịch vụ theo các quy định về tra soát, khiếu nại của Nam A Bank.
- e. Được quyền yêu cầu Nam A Bank cung cấp các chứng từ liên quan đến dịch vụ cung cấp cho KH.

##### **2. Nghĩa vụ của khách hàng**

- a. Cung cấp cho Nam A Bank các thông tin cần thiết, đúng, đủ, hợp lệ, hợp pháp và chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính đúng đắn, đủ, hợp pháp, hợp lệ các thông tin này khi đăng ký và trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- b. Đồng ý và cam kết ủy quyền cho Nam A Bank tự động trích tiền định kỳ từ TKTT/Thẻ tín dụng do KH chỉ định để thanh toán hóa đơn cho NCC/Đối tác nếu KH đáp ứng các điều kiện thực hiện giao dịch theo quy định của Nam A Bank. Trường hợp hợp đã đến kỳ thanh toán mà TKTT/Thẻ tín dụng của KH không đủ số dư khả dụng để trích nợ, Nam A Bank được quyền từ chối không thực hiện giao dịch theo yêu cầu của KH và KH chịu mọi trách nhiệm và chấp nhận thanh toán kỳ hóa đơn đó bằng các hình thức thanh toán hợp pháp khác.
- c. Đồng ý để Nam A Bank sử dụng thông tin của KH trên hệ thống của NCC/Đối tác để phục vụ cho việc triển khai và vận hành dịch vụ.
- d. Đồng ý để Nam A Bank trao đổi các thông tin cần thiết của KH với các NCC/Đối tác hoặc bên thứ ba phục vụ cho các yêu cầu liên quan xử lý giao dịch, đối soát dữ liệu, tra soát khiếu nại về dịch vụ đã đăng ký.
- e. Phối hợp với Nam A Bank giải quyết các sự cố liên quan đến dịch vụ thanh toán đồng thời chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra nếu thiệt hại này thuộc về lỗi KH, bao gồm nhưng không giới hạn việc KH không duy trì đủ số dư khả dụng trên TKTT/Thẻ tín dụng khi đã đến kỳ thanh toán dẫn tới các sự cố liên quan thanh toán trễ hạn, KH bị NCC/Đối tác ngừng cung cấp dịch vụ...
- f. KH hoàn toàn hiểu và đồng ý dịch vụ ủy quyền TTHĐ là thỏa thuận giữa Nam A Bank và KH, hoàn toàn độc lập với thỏa thuận giữa KH và NCC/Đối tác cung ứng dịch vụ, hàng hóa. Mọi tranh chấp phát sinh giữa KH và NCC (nếu có) không liên

quan đến Nam A Bank và Nam A Bank được miễn trừ, không chịu trách nhiệm về các tranh chấp này.

- g. Thường xuyên theo dõi, cập nhật và chấp hành các Quy định của Nam A Bank liên quan đến dịch vụ TTHĐ, bao gồm cả những thay đổi về quy định dịch vụ trong từng thời điểm.
- h. KH cam kết không cung cấp thông tin của Nam A Bank liên quan đến việc sử dụng dịch vụ này cho bất kỳ bên thứ ba nào trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Nam A Bank**

### **1. Quyền của Nam A Bank**

- a. Chủ động trích Nợ trên TKTT/Thẻ tín dụng mà KH chỉ định để thanh toán tiền hóa đơn cho NCC/Đối tác theo các thông tin mà KH đã đăng ký và ủy quyền cho Nam A Bank.
- b. Sau khi hoàn thành việc thanh toán theo ủy quyền của KH, trường hợp Nam A Bank không có lỗi trong quá trình thực hiện dịch vụ, Nam A Bank có quyền từ chối và không có trách nhiệm phải thu hồi lại bất kỳ khoản tiền nào đã thanh toán theo yêu cầu của KH hoặc yêu cầu của bên thứ ba.
- c. Có quyền cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và các tổ chức, cá nhân được phép các thông tin của KH/giao dịch của KH theo đúng quy định của Pháp luật.
- d. Ngừng cung cấp dịch vụ khi KH vi phạm các điều khoản, điều kiện của Thỏa thuận này hoặc các thỏa thuận khác (nếu có) giữa KH và Nam A Bank. Đồng thời thông báo cho KH về việc ngừng cung cấp dịch vụ theo một trong các hình thức thông báo: bằng văn bản, bằng tin nhắn SMS gửi đến số điện thoại của KH, thông qua thư điện tử gửi tới địa chỉ email mà KH đã đăng ký hoặc các hình thức thông báo khác ngay sau khi ngừng cung cấp dịch vụ.
- e. Thu phí dịch vụ của KH theo biểu phí do Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.
- f. Chấm dứt dịch vụ trong trường hợp: Vì lý do bất khả kháng, Nam A Bank không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ này, hay do một trong hai bên muốn chấm dứt dịch vụ (trường hợp này phải có thỏa thuận hợp pháp của hai bên) hoặc theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ. Khi chấm dứt dịch vụ, Nam A Bank không có nghĩa vụ phải thanh toán tiền nợ của bất kỳ kỳ thanh toán nào không/chưa thanh toán được cho NCC/Đối tác phát sinh trước thời điểm chấm dứt dịch vụ thanh toán vì bất kỳ lý do nào.
- g. Được quyền sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh bất kỳ nội dung nào của Điều khoản điều kiện này, quy định chính sách dịch vụ liên quan mà Nam A Bank cho là phù hợp theo quyết định của Nam A Bank. Mọi sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh về Điều khoản và điều kiện này Nam A Bank sẽ thông báo trên Website <https://namabank.com.vn> hoặc thông qua các hình thức thông báo khác.
- h. Các quyền khác được quy định cụ thể trong Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng số do Nam A Bank ban hành theo từng thời kỳ.

### **2. Nghĩa vụ của Nam A Bank**

- a. Thanh toán tiền cho NCC/Đối tác theo quy định tại Điều 2 của Thỏa thuận này.

- b. Thông báo cho KH khi việc thanh toán tiền nợ không thực hiện được khi KH có yêu cầu.
- c. Phối hợp với KH xử lý các sự cố liên quan dịch vụ thanh toán đồng thời chịu trách nhiệm về các thiệt hại xảy ra nếu thiệt hại này thuộc về lỗi của Nam A Bank.
- d. Bảo mật các thông tin liên quan đến KH, tài khoản, giao dịch của KH; Không sử dụng các thông tin do KH cung cấp cho các mục đích không hợp pháp. Nam A Bank chỉ cung cấp thông tin KH, thông tin về các giao dịch của KH theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo các nội dung như đã nêu rõ tại Điểm c, d thuộc Khoản 2, Điều 4 của Thỏa thuận này.

## **Điều 6. Các trường hợp miễn trách nhiệm**

Nam A Bank được quyền miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp sau:

1. Giao dịch của KH không thực hiện được do hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin, hạ tầng công nghệ gặp sự cố hoặc vì bất cứ lý do nào khác không phải lỗi cố ý của Nam A Bank.
2. Hệ thống của Nam A Bank hoặc bên thứ ba gặp sự cố và các trường hợp bất khả kháng dẫn đến việc Nam A Bank không thực hiện được toàn bộ hay một phần nghĩa vụ của mình theo quy định trong Thỏa thuận này.
3. Số dư của KH không đủ/không có để thực hiện nghĩa vụ theo quy định hoặc tài khoản đã bị phong tỏa/tạm khóa/đảm bảo thanh toán cho các nghĩa vụ khác ...
4. Thông tin KH, thông tin giao dịch và các thông tin có liên quan đến dịch vụ bị công bố/công khai cho bên thứ ba trong trường hợp khách quan ngoài tầm kiểm soát của Nam A Bank bao gồm nhưng không giới hạn: hệ thống Nam A Bank bị xâm nhập trái phép, lỗi hệ thống từ NCC/Đối tác,...
5. Nam A Bank tạm ngưng, gián đoạn cung cấp dịch vụ vì lý do an toàn, sửa chữa, nâng cấp hệ thống hoặc theo Quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
6. Nam A Bank được miễn trách nhiệm đối với bất kỳ sự phương hại/thiệt hại nào về danh dự, uy tín của KH do việc Nam A Bank chấm dứt cung cấp dịch vụ theo quy định của Thỏa thuận này.
7. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

## **Điều 7. Quy định chung về tra soát, khiếu nại, xử lý tranh chấp và quy định liên quan**

Theo quy định của Điều khoản, Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng số do Nam A Bank ban hành trong từng thời kỳ.

## **Điều 8. Thời gian hiệu lực và điều khoản thi hành**

1. Thỏa thuận này có hiệu lực từ ngày KH đăng ký sử dụng dịch vụ cho đến khi chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Thỏa thuận này, quy định của Nam A Bank và/hoặc pháp luật.
2. Trường hợp KH đã chấm dứt sử dụng dịch vụ, KH vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này và các thỏa thuận khác liên quan đến trách nhiệm của KH mà KH chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm ngừng dịch vụ.