

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN CỦA HLBVN CHO NGƯỜI DÙNG ỨNG DỤNG SỔ BÁN HÀNG

(Ngày hiệu lực: tháng 10/2025)

ĐIỀU 1. PHẠM VI ÁP DỤNG

- 1.1 Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ thanh toán của HLBVN cho Người dùng SBH ("**Điều khoản và Điều kiện**") này áp dụng đối với Người dùng Sổ Bán Hàng liên kết tài khoản và đăng ký sử dụng Dịch vụ thanh toán của HLBVN để nhận tiền vào tài khoản thanh toán của mình mở tại HLBVN bằng Mã QR.
- 1.2 Người dùng SBH (như được định nghĩa tại Điều 2 dưới đây) được xem là đã đọc, hiểu rõ, chấp nhận và đồng ý với tất cả các quy định của bản Điều khoản và Điều kiện này khi xác nhận đồng ý chấp thuận về việc liên kết tài khoản và đăng ký sử dụng Dịch vụ thanh toán của HLBVN cho các giao dịch của Người dùng quản lý bằng nền tảng ứng dụng Sổ bán hàng.

ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- 2.1 "**HLBVN**": Là Ngân hàng TNHH MTV Hong Leong Việt Nam.
- 2.2 "**FinanVN**": Là Công ty TNHH Finan, đối tác của HLBVN, có quyền sở hữu hợp pháp và vận hành Ứng dụng SBH.
- 2.3 "**Ứng dụng SBH**": Là phần mềm quản lý Sổ bán hàng thuộc quyền sở hữu và quản lý hợp pháp của FinanVN. Theo thỏa thuận hợp tác giữa FinanVN và HLBVN, ứng dụng này cung cấp dịch vụ cho phép Người dùng SBH—sau khi đã liên kết thành công Tài khoản HLBVN của mình—có thể quản lý và theo dõi biến động số dư tại Ứng dụng SBH.
- 2.4 "**Người dùng SBH**" (hay "**Người dùng**"): Là cá nhân hoặc hộ kinh doanh đang sử dụng Ứng dụng SBH, có Tài khoản HLBVN và nhu cầu sử dụng Dịch vụ thanh toán QR.
- 2.5 "**Khách hàng**": Là cá nhân hoặc tổ chức có nhu cầu chuyển tiền cho Người dùng SBH.
- 2.6 "**Tài khoản HLBVN**": Là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của Người dùng SBH mở tại HLBVN, được sử dụng để nhận tiền từ Dịch vụ thanh toán QR.
- 2.7 "**Điều khoản và Điều kiện Tài khoản HLBVN**" là bản điều khoản chung áp dụng cho tất cả các khách hàng mở và sử dụng tài khoản tại HLBVN. Đối với Người dùng SBH, văn bản này cùng với các sửa đổi, bổ sung (nếu có) được coi là một phần không thể tách rời và có giá trị ràng buộc đối với Hợp đồng mở và sử dụng tài khoản đã ký kết với HLBVN. Người dùng SBH có thể tham chiếu phiên bản mới nhất được đăng tải công khai tại <https://www.hlbank.com.vn>.
- 2.8 "**Mã QR**": Là mã vạch do FinanVN khởi tạo theo yêu cầu của Người dùng SBH, được sử dụng để nhận các khoản thanh toán vào Tài khoản HLBVN của Người dùng. Mã QR được chia thành hai loại như sau:
 - Mã QR động: Dùng cho một giao dịch cụ thể, đã được điền sẵn thông tin về số tiền và nội dung chuyển khoản. Người thanh toán chỉ cần quét và xác nhận.
 - Mã QR tĩnh: Là mã cố định chỉ chứa thông tin Tài khoản HLBVN của Người dùng (tên, số tài khoản, ngân hàng). Người thanh toán sẽ phải tự nhập số tiền và nội dung khi quét mã.
- 2.9 "**Dịch vụ thanh toán QR**" (hay "**Dịch vụ**"): Là dịch vụ chấp nhận thanh toán do HLBVN cung cấp, cho phép Người dùng SBH nhận tiền vào Tài khoản HLBVN của mình. Giao dịch được

thực hiện khi Khách hàng của Người dùng SBH sử dụng ứng dụng ngân hàng di động của họ để quét mã QR do Người dùng cung cấp, qua đó khởi tạo và xác thực lệnh chuyển tiền.

- 2.10 **“Liên kết Tài khoản”**: Là quá trình Người dùng SBH thực hiện các thao tác trên Ứng dụng SBH để đăng ký và kết nối Tài khoản HLBVN của mình với nền tảng Sở Bán Hàng. Sau khi liên kết thành công, Tài khoản HLBVN này sẽ được mặc định sử dụng để nhận tất cả các khoản doanh thu phát sinh từ Dịch vụ thanh toán QR.
- 2.11 **“Mã OTP (One Time Password)”**: Là mã bảo mật sử dụng một lần, có hiệu lực trong 5 phút, được HLBVN gửi đến số điện thoại hoặc email đã đăng ký của Người dùng SBH để xác thực các thao tác quan trọng như Liên kết Tài khoản hoặc đăng ký/hủy Dịch vụ.

ĐIỀU 3: QUY ĐỊNH VỀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 3.1 Sau khi đã Liên kết Tài khoản thành công, để nhận thanh toán từ Khách hàng, Người dùng SBH có thể lựa chọn một trong hai phương thức: sử dụng Mã QR động để sử dụng cho từng lần giao dịch hoặc sử dụng Mã QR tĩnh có sẵn chứa thông tin Tài khoản HLBVN của mình.
- 3.2 Khách hàng sử dụng ứng dụng ngân hàng di động của mình để quét Mã QR. Các thông tin về tài khoản và/hoặc giao dịch sẽ được tự động điền vào lệnh thanh toán. Người dùng SBH và Khách hàng phải cùng nhau kiểm tra, đảm bảo toàn bộ thông tin được khởi tạo từ Mã QR (như số tài khoản, tên người nhận, số tiền) là hoàn toàn chính xác trước khi Khách hàng xác nhận thực hiện giao dịch.
- 3.3 Ngay sau khi giao dịch ghi có vào Tài khoản HLBVN thành công, hệ thống sẽ gửi một thông báo đẩy (Push Notification) về biến động số dư tới tài khoản của Người dùng trên Ứng dụng SBH.
- 3.4 Mã QR được sử dụng mặc định trên Ứng dụng SBH là chuẩn VietQR do Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (Napac) phát triển. Việc sử dụng các loại Mã QR từ những đơn vị khác sẽ tùy thuộc vào thỏa thuận giữa Người dùng và FinanVN, nhưng bắt buộc phải đảm bảo tích hợp được thông tin Tài khoản HLBVN để Dịch vụ có thể hoạt động theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
- 3.5 Mức phí sử dụng Dịch vụ thanh toán bằng Mã QR hiện tại là Miễn phí. HLBVN bảo lưu quyền thay đổi biểu phí này trong từng thời kỳ. Trường hợp có thay đổi, HLBVN sẽ thông báo công khai đến Người dùng website chính thức của HLBVN và/hoặc qua các kênh truyền thông phù hợp khác của HLBVN theo từng thời kỳ.

ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI DÙNG SBH

4.1 Quyền của Người dùng SBH

- a. Được sử dụng Dịch vụ thanh toán QR theo các quy định trong Điều khoản và Điều kiện này, và được HLBVN ghi có đầy đủ số tiền của giao dịch thành công vào Tài khoản HLBVN.
- b. Có quyền khiếu nại, tra soát về các giao dịch (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được gửi cho HLBVN thông qua các kênh tiếp nhận khiếu nại/tra soát trên Ứng dụng SBH hoặc gửi trực tiếp cho HLBVN thông qua các kênh tiếp nhận khiếu nại của HLBVN qua số hotline: 1900633068 hoặc email ask@hlbn.hongleong.com, trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn này mà HLBVN không nhận được các yêu cầu về khiếu nại, tra soát, các giao dịch sẽ được coi là được Người dùng đồng ý và chấp nhận toàn bộ giao dịch tương ứng. Người dùng SBH sẽ không đưa ra bất kỳ khiếu nại, yêu cầu về tra soát nào đối với các giao dịch này. HLBVN sẽ xử lý các yêu cầu về khiếu nại, tra soát giao dịch của Người dùng SBH theo quy trình xử lý khiếu nại, tra soát phù hợp quy định tại Điều khoản và Điều Tài khoản HLBVN.

- c. Các quyền khác theo quy định của pháp luật có liên quan trong từng thời kỳ.

4.2 Nghĩa vụ của Người dùng SBH

- a. Tuyệt đối không tiết lộ Mã OTP được HLBVN cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào. Người dùng SBH chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các rủi ro và thiệt hại phát sinh từ việc làm lộ Mã OTP.
- b. Thông báo ngay lập tức cho HLBVN qua các kênh chính thức khi phát hiện hoặc nghi ngờ thông tin tài khoản, thông tin bảo mật bị thất lạc, đánh cắp hoặc bị lợi dụng. Người dùng SBH chịu trách nhiệm về các tổn thất phát sinh nếu không thông báo kịp thời.
- c. Cam kết rằng tất cả các giao dịch nhận tiền qua Mã QR đều hợp pháp, tuân thủ quy định của pháp luật và Điều khoản và Điều kiện về Tài khoản của HLBVN.
- d. Hiểu rõ và chấp nhận rằng Mã QR do FinanVN khởi tạo dựa trên thông tin do Người dùng SBH cung cấp. Do đó, Người dùng SBH chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác của mọi thông tin (tên ngân hàng, số tài khoản, tên chủ tài khoản, số tiền, nội dung giao dịch) dùng để tạo Mã QR. Người dùng có trách nhiệm cùng Khách hàng kiểm tra lại toàn bộ thông tin hiển thị trên lệnh thanh toán trước khi Khách hàng xác nhận giao dịch.
- e. Cam kết và xác nhận rằng thông tin đăng ký mở Tài khoản tại HLBVN đồng thời cũng là thông tin mà Người dùng cung cấp cho FinanVN để đăng ký và khởi tạo Mã QR để sử dụng Dịch vụ thanh toán QR.
- f. HLBVN được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan đến các tổn thất do thông tin trên Mã QR bị sai sót (dẫn đến chuyển sai tài khoản, sai số tiền) hoặc các khiếu nại từ Khách hàng liên quan đến các sai sót này.
- g. Người dùng SBH đồng ý và ủy quyền không hủy ngang cho:
 - FinanVN gửi thông tin cho HLBVN: Cho phép Ứng dụng SBH truyền các thông tin đăng ký Dịch vụ (Họ tên, giấy tờ tùy thân, số điện thoại, email, số Tài khoản HLBVN, v.v.) cho HLBVN để hoàn tất việc đăng ký; và
 - HLBVN cung cấp thông tin cho FinanVN: Cho phép HLBVN kết nối và cung cấp thông tin về Tài khoản (thông qua Mã QR) cũng như lịch sử giao dịch ghi có/ghi nợ trên Tài khoản HLBVN cho FinanVN/Ứng dụng SBH nhằm mục đích quản lý và thông báo biến động số dư.
- h. Chịu trách nhiệm trực tiếp giải quyết và bồi thường (nếu có) cho Khách hàng đối với các khiếu nại liên quan đến hàng hóa, dịch vụ hoặc các vấn đề giao dịch không xuất phát từ lỗi của HLBVN hay FinanVN.
- i. Thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến Dịch vụ (nếu có) theo biểu phí do HLBVN quy định và thông báo trong từng thời kỳ.
- j. Tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật Việt Nam và của HLBVN về giao dịch điện tử và bảo mật thông tin.
- k. Thực hiện các nghĩa vụ khác được quy định trong từng thời kỳ của HLBVN và pháp luật có liên quan.

ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA HLBVN

6.1 Quyền của HLBVN

- a. Có quyền thu hồi và yêu cầu Người dùng SBH hoàn trả đầy đủ các khoản tiền đã ghi có nhầm hoặc ghi có thừa vào Tài khoản HLBVN, bất kể nguyên nhân xuất phát từ lỗi tác nghiệp hay sự cố hệ thống của HLBVN.

- b. Được quyền thu các khoản phí liên quan đến Dịch vụ (nếu có), bằng việc tự động trích nợ đối với số dư có trong Tài khoản HLBVN của Người dùng SBH, số tiền tương ứng với mức phí được quy định tại biểu phí do HLBVN được quy định và công bố trong từng thời kỳ.
- c. HLBVN bảo lưu quyền từ chối, tạm ngừng, hoặc chấm dứt cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ mà không cần báo trước nếu có cơ sở hợp lý cho rằng một trong các trường hợp sau đã xảy ra:
 - Người dùng SBH không đáp ứng và/hoặc không tuân thủ một và/hoặc các điều khoản, điều kiện sử dụng Dịch vụ theo quy định của HLBVN và pháp luật hiện hành có liên quan.
 - Khi có yêu cầu bằng văn bản từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc khi HLBVN phát hiện giao dịch có dấu hiệu liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, trốn thuế, hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- d. Được thực hiện các quyền khác được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, Điều khoản và Điều kiện Tài Khoản HLBVN, các quy định khác do HLBVN quy định theo từng thời kỳ và quy định pháp luật có liên quan.

6.2 Trách nhiệm của HLBVN

- a. Thực hiện ghi có chính xác và kịp thời vào Tài khoản HLBVN của Người dùng SBH đối với các giao dịch thành công.
- b. Cung cấp thông báo về biến động số dư cho Người dùng SBH theo phương thức đã thỏa thuận tại Điều khoản và Điều kiện này.
- c. Triển khai các biện pháp kỹ thuật và quy trình cần thiết để bảo mật dữ liệu và thông tin giao dịch của Người dùng SBH.
- d. Nỗ lực duy trì hệ thống vận hành ổn định để cung cấp Dịch vụ cho Người dùng SBH trong phạm vi trách nhiệm và khả năng kỹ thuật của mình.
- e. Tiếp nhận và phối hợp với các bên liên quan để xử lý các yêu cầu tra soát, khiếu nại của Người dùng SBH theo quy trình đã ban hành.
- f. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của HLBVN và pháp luật hiện hành.

6.3 Giới hạn và Miễn trừ Trách nhiệm

HLBVN cung cấp Dịch vụ dựa trên nền tảng công nghệ thông tin và Internet, do đó Dịch vụ có thể bị gián đoạn bởi các yếu tố khách quan. Người dùng SBH chấp nhận rằng việc truy cập và sử dụng Dịch vụ có thể bị gián đoạn hoặc không khả dụng tại một số thời điểm do bảo trì hệ thống, sự cố đường truyền hoặc các lý do bất khả kháng khác. Theo đó, Người dùng SBH đồng ý miễn trừ hoàn toàn trách nhiệm cho HLBVN đối với mọi thiệt hại (nếu có) phát sinh từ các sự gián đoạn này.

ĐIỀU 7. ỦY QUYỀN XỬ LÝ VÀ CHIA SẺ THÔNG TIN

- 7.1. Bằng việc hoàn tất đăng ký và liên kết Tài khoản HLBVN, Người dùng SBH xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ nội dung trong Điều khoản và Điều kiện này. Sự đồng ý này bao gồm việc ủy quyền không hủy ngang cho HLBVN được quyền thu thập, lưu trữ, sử dụng và chia sẻ các thông tin liên quan đến Người dùng SBH và Dịch vụ.
- 7.2. Người dùng SBH ủy quyền không hủy ngang cho HLBVN được quyền thu thập, lưu trữ, sử dụng và chia sẻ các thông tin liên quan đến Người dùng SBH và Dịch vụ với các bên thứ ba (bao gồm FinanVN) và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền nhằm các mục đích sau:

- Phòng, chống các hành vi gian lận, lừa đảo, các hoạt động vi phạm pháp luật, rửa tiền và tài trợ khủng bố;
- Tuân thủ các quy định của pháp luật hoặc thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Sử dụng làm bằng chứng, tài liệu trong quá trình giải quyết tranh chấp (nếu có) giữa HLBVN, Người dùng SBH và các bên liên quan.

7.3. Việc bảo mật và xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng SBH sẽ được thực hiện tuân thủ theo "Thông báo về việc Bảo vệ và Xử lý Dữ liệu" của HLBVN (được sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ và công bố công khai tại website: <https://www.hlbank.com.vn/vi/corporate-governance/privacy-notice.html>).

ĐIỀU 8. THÔNG BÁO VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

8.1 Mọi thông báo và thông tin mà HLBVN gửi đến Người dùng SBH sẽ được thực hiện qua một hoặc nhiều phương thức sau: Niêm yết công khai tại các điểm giao dịch hoặc trên hệ thống ATM của HLBVN, đăng tải trên website chính thức của HLBVN, gửi thư điện tử (email), tin nhắn (SMS), hoặc thông báo đẩy trên ứng dụng ngân hàng số của HLBVN (Push Notification), gọi điện thoại trực tiếp đến số di động hoặc số cố định mà Người dùng SBH đã đăng ký. Một thông báo sẽ được coi là Người dùng SBH đã nhận thành công tại các thời điểm sau:

- Qua đường bưu điện: Sau 03 (ba) ngày kể từ ngày gửi (theo dấu bưu điện);
- Qua kênh kỹ thuật số: Ngay tại thời điểm HLBVN gửi tin nhắn SMS, email, thông báo đẩy, hoặc thực hiện cuộc gọi;
- Qua kênh công khai: Ngay tại ngày thông tin được đăng tải trên website hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch/phương tiện truyền thông.

Người dùng SBH có trách nhiệm cập nhật ngay lập tức cho HLBVN khi có bất kỳ thay đổi nào về thông tin liên lạc (email, số điện thoại). HLBVN được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do Người dùng SBH không thông báo kịp thời về các thay đổi này.

8.2 HLBVN bảo lưu quyền sửa đổi, bổ sung các nội dung trong Điều khoản và Điều kiện này (bao gồm cả biểu phí dịch vụ) để phù hợp với quy định pháp luật và chính sách kinh doanh trong từng thời kỳ. Nội dung thay đổi sẽ được thông báo cho Người dùng SBH theo các phương thức tại Điều 8.1 của Điều khoản và Điều kiện này tối thiểu **05 (năm) ngày** trước ngày hiệu lực. Người dùng SBH được coi là đã chấp thuận toàn bộ các thay đổi nếu tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau ngày các sửa đổi, bổ sung đó có hiệu lực. Nếu không đồng ý, Người dùng SBH phải thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng Dịch vụ trước ngày hiệu lực của các thay đổi.

8.3 Người dùng SBH đồng ý rằng HLBVN sẽ sử dụng tin nhắn SMS và Mã OTP để xác thực trong quá trình đăng ký Dịch vụ.

8.4 Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều khoản và Điều kiện này sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng và hòa giải. Trường hợp không thể đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam để giải quyết theo quy định của pháp luật.