



MAEX LIMITED

Quy tắc về các hoạt động phi giao dịch
Tháng 10 năm 2024

MAEX Limited là một công ty Mauritius có số đăng ký 158250 và giấy phép đại lý đầu tư (đại lý cung cấp dịch vụ đầy đủ không bao gồm bảo lãnh phát hành) có Giấy phép số C118023400 do Ủy ban Dịch vụ Tài chính của Mauritius cấp

MỤC LỤC

1.	Điều khoản Chung	2
2.	Tiêu chí Phát hiện và các Đặc điểm của Hoạt động Phi Giao dịch Đáng ngờ	4
3.	Nạp tiền vào tài khoản của Khách hàng	5
4.	Rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng.....	8
5.	Điều khoản và Hậu quả của việc Thay đổi Danh sách Nền tảng Giao dịch được Đề xuất.....	10

1. Điều khoản Chung

- 1.1. Các Quy tắc này được soạn thảo cho các mục đích thực hiện các biện pháp chống giao dịch bất hợp pháp, chống gian lận tài chính và chống rửa tiền, nhằm bảo vệ Khách hàng của Công ty khỏi các hành vi gian lận, phát hiện và ngăn chặn mọi vi phạm pháp luật và chính thức hóa thủ tục để tiến hành các Hoạt động Phi Giao dịch trên Tài khoản của Khách hàng Công ty.
- 1.2. Khách hàng có nghĩa vụ:
 - 1.2.1. Tuân thủ tất cả các chuẩn mực pháp lý, bao gồm cả các quy định quốc tế, nhằm thực hiện các biện pháp chống giao dịch bất hợp pháp, chống gian lận tài chính và chống rửa tiền
 - 1.2.2. Tránh viện trợ trực tiếp hoặc gián tiếp cho bất kỳ hoạt động tài chính bất hợp pháp và bất kỳ hoạt động bất hợp pháp nào khác bằng cách sử dụng Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân
 - 1.2.3. Tránh viện trợ trực tiếp hoặc gián tiếp cho bất kỳ hành vi gian lận tài chính nào hoặc bất kỳ hành động nào khác trái với luật pháp và chuẩn mực pháp lý quốc tế
 - 1.2.4. Tránh mọi hành động có thể trực tiếp hoặc gián tiếp làm tổn hại đến các biện pháp chống rửa tiền khi sử dụng Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân cho bất kỳ mục đích thực tế nào.
 - 1.2.5. Đảm bảo rằng Khách hàng có quyền sử dụng số tiền được chuyển vào Tài khoản của Công ty và các khoản tiền đó có nguồn gốc hợp pháp và được sở hữu hợp pháp.
- 1.3. Để đảm bảo liên lạc kịp thời với Khách hàng nhằm giải quyết mọi vấn đề liên quan đến Hoạt động Phi Giao dịch, Công ty sẽ sử dụng thông tin liên hệ của Khách hàng được gửi trong quá trình đăng ký hoặc thay đổi để tuân thủ các quy tắc do Công ty quy định. Khách hàng đồng ý nhận tin nhắn, thông báo từ Công ty bất cứ lúc nào.
- 1.4. Công ty có quyền điều tra tính chất của bất kỳ Hoạt động Phi Giao dịch đáng ngờ nào và đình chỉ các Hoạt động đó cho đến khi xác định được lý do xảy ra và kết thúc điều tra.
- 1.5. Trong quá trình điều tra, theo các Quy tắc này, Công ty có quyền yêu cầu cung cấp các bản sao của tất cả các thẻ nhận dạng và thẻ ngân hàng của Khách hàng (như đã được Công ty hướng dẫn) được sử dụng để nạp tiền vào Tài khoản của Khách hàng, hóa đơn thanh toán và các tài liệu khác xác nhận việc sở hữu hợp pháp và nguồn gốc hợp pháp của tiền.
- 1.6. Trong trường hợp phát hiện Hoạt động Phi Giao dịch đáng ngờ, Công ty có quyền:
 - 1.6.1. Từ chối thực hiện các Hoạt động đó cho Khách hàng
 - 1.6.2. Hạn chế số tiền rút từ Tài khoản khách hàng theo bất kỳ cách nào (theo quyết định của Công ty)

- 1.6.3. trả lại số tiền đã chuyển trước đó từ Tài khoản của Khách hàng vào tài khoản mà từ đó số tiền đó đã được chuyển vào Tài khoản của Công ty
- 1.6.4. đóng Tài khoản của Khách hàng và từ chối mọi dịch vụ khác
- 1.6.5. trừ vào Tài khoản của Khách hàng một khoản phí cho dịch vụ Tài khoản của Khách hàng nếu Khách hàng không thực hiện bất kỳ Hoạt động Giao dịch nào trong khoảng thời gian do Công ty đặt ra hoặc tính mức phí được đề cập trong khoảng thời gian kể từ ngày mở Tài khoản của Khách hàng cho đến ngày Khách hàng đóng Tài khoản đó cũng như trong các trường hợp khác mà Khách hàng sử dụng Tài khoản không phù hợp theo quy định của Công ty;
- 1.6.6. khấu trừ từ Khách hàng tất cả các khoản phí và chi phí liên quan đến việc thực hiện hoạt động phi giao dịch đáng ngờ
- 1.6.7. đóng các Vị thế mở của Khách hàng và ghi lại Kết quả Tài chính của Khách hàng
- 1.6.8. để chặn quyền truy cập vào Nền tảng Giao dịch cho đến khi loại bỏ các tình huống khiến giao dịch trở nên đáng ngờ.
- 1.7. Việc từ chối thực hiện các Hoạt động Phi Giao dịch đáng ngờ cũng như chấm dứt Thỏa thuận được thực hiện với Khách hàng bất cứ khi nào Công ty phát hiện có Hoạt động Phi Giao dịch đáng ngờ sẽ không gây ra bất kỳ trách nhiệm dân sự nào cho Công ty do không thực hiện các nghĩa vụ nêu trong Thỏa thuận này.
- 1.8. Nếu thấy cần thiết, Công ty có toàn quyền quyết định thực hiện việc rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng vào các tài khoản mà số tiền đó đã được chuyển vào Tài khoản của Công ty.
- 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 trong vòng 90 (chín mươi) ngày liên tục theo lịch và nếu không có tiền trên Tài khoản;
 - 1.9.2. trong trường hợp Khách hàng không thực hiện bất kỳ Giao dịch nào trên Tài khoản Khách hàng của họ trong ít nhất ba năm liên tiếp, bất kể Khách hàng có bất kỳ khoản tiền nào trên Tài khoản Khách hàng của họ hay không, trong khi Công ty đã thực hiện mọi hành động cần thiết và hợp lý để liên hệ với Khách hàng và/hoặc người thừa kế hợp pháp và/hoặc người đại diện theo pháp luật của Khách hàng thông qua tất cả các phương tiện liên lạc có thể, nhưng không thành công; trong trường hợp này, việc Khách hàng không có hành động nào trong khung thời gian này có nghĩa là Khách hàng rút khỏi Thỏa thuận và từ bỏ quyền của mình đối với tất cả tài sản (tiền) mà họ có trong các điều khoản được quy định trong Thỏa thuận này;
 - 1.9.3. Bất kỳ trường hợp nào khác được xác lập bởi Thỏa thuận này và các Quy tắc này.

- 1.10. Nếu Khách hàng gửi Yêu cầu Rút tiền được xác định trong Mục 4 của tài liệu này và trong trường hợp không thực hiện Hoạt động Giao dịch trước khi yêu cầu có liên quan được gửi, Công ty có quyền tính cho Khách hàng một khoản phí bổ sung cho các Hoạt động Phi Giao dịch được thực hiện ở mức 2% trên tổng số tiền đã rút.
- 1.11. Biểu phí đối với dịch vụ tài khoản được công bố trên Trang web của Công ty.
- 1.12. Trong trường hợp Công ty từ chối cung cấp dịch vụ cho Khách hàng hoặc từ chối cho phép Khách hàng làm việc trên một Nền tảng Giao dịch nhất định, Công ty có quyền hạn chế số tiền rút từ Tài khoản Khách hàng theo bất kỳ cách nào (theo quyết định của Công ty).

2. Tiêu chí Phát hiện và các Đặc điểm của Hoạt động Phi Giao dịch Đáng ngờ

- 2.1. Một Hoạt động Phi Giao dịch có thể bị Công ty coi là đáng ngờ nếu:
 - 2.1.1. Phát hiện thấy có quá nhiều tiền được chuyển đến và/hoặc từ Tài khoản của Khách hàng ngay cả khi không có Hoạt động Giao dịch nào được thực hiện trên Tài khoản của Khách hàng
 - 2.1.2. Phát hiện bất kỳ Hoạt động bất thường nào không có cơ sở kinh tế rõ ràng hoặc mục tiêu hợp pháp rõ ràng
 - 2.1.3. Xác định bất kỳ trường hợp nào ám chỉ rằng Hoạt động được thực hiện cho mục đích rửa tiền hoặc cho tài trợ khủng bố
 - 2.1.4. khách hàng không gửi thông tin để cho phép nhận dạng họ trong thời gian quy định của Công ty hoặc gửi dữ liệu không chính xác và/hoặc không thể liên lạc với Khách hàng qua các địa chỉ và số điện thoại được chỉ định;
 - 2.1.5. Gửi tài liệu giả mạo, không hợp lệ hoặc chất lượng thấp (không màu, không đọc được);
 - 2.1.6. có sự vắng mặt của cơ quan quản lý thường trực của pháp nhân, cơ quan khác hoặc người có quyền hành động thay mặt pháp nhân mà không có giấy ủy quyền tại một địa điểm hợp pháp của pháp nhân
 - 2.1.7. Khách hàng không cung cấp bất kỳ thông tin nào cần thiết để xác định người nhận tiền (người nhận tiền cuối cùng), tức là một người mà Khách hàng hành động vì lợi ích của họ (đặc biệt dựa trên thỏa thuận về đại lý, thỏa thuận về hoa hồng hoặc thỏa thuận về quản lý tài sản) theo yêu cầu của Công ty;
 - 2.1.8. không cung cấp cho Khách hàng bất kỳ thông tin và tài liệu nào theo yêu cầu của Công ty, bao gồm cả những thông tin và tài liệu liên quan đến trạng thái tài chính của Khách hàng – một pháp nhân và/hoặc người thụ hưởng (người thụ hưởng cuối cùng).

- 2.2. Các tiêu chí tiết lộ và các chỉ báo về các Hoạt động đáng ngờ được nêu trong các Quy tắc này không đầy đủ hoặc không mang tính bắt buộc. Hoạt động Phi Giao dịch có thể được Công ty xác định là không rõ ràng dựa trên phân tích các chi tiết cụ thể, thành phần, tình huống liên quan và tương tác với Khách hàng hoặc đại diện của Khách hàng ngay cả khi không có tiêu chí hoặc chỉ báo chính thức nào được đề cập trong các Quy tắc này. Đánh giá chủ quan của Công ty sẽ là cơ sở để phát hiện các Hoạt động nói trên.
- 2.3. Nếu phát hiện bất kỳ Hoạt động Phi Giao dịch đáng ngờ nào, Công ty sẽ có toàn quyền đưa ra quyết định về các hành động tiếp theo liên quan đến Khách hàng, Hoạt động Giao dịch và Phi Giao dịch của Khách hàng.

3. Nạp tiền vào tài khoản của Khách hàng

- 3.1. Để nạp tiền vào Tài khoản của mình, Khách hàng có thể chuyển tiền vào Tài khoản của Công ty hoặc các tài khoản của Đại diện Thanh toán được ủy quyền của Công ty: Holcomb Finance Limited (P.C. 1087 Nicosia, Cyprus). Danh sách các Đại diện Thanh toán được ủy quyền liên quan và thông tin ngân hàng của họ được nêu trong Cổng Quản lý Tài khoản Cá nhân.
- 3.2. Để chuyển tiền vào Tài khoản của Công ty, Khách hàng phải đáp ứng các yêu cầu và cân nhắc các hạn chế theo quy định của luật pháp hiện hành và các đạo luật được thông qua bởi các quốc gia nơi thực hiện việc chuyển khoản nói trên.
- 3.3. Trước khi thực hiện chuyển khoản, Khách hàng sẽ sử dụng dữ liệu trong Cổng Quản lý Tài khoản Cá nhân (Personal Account Management Portal) để kiểm tra thông tin chi tiết về ngân hàng (và/hoặc bất kỳ khoản thanh toán hiện hành nào) của Công ty hoặc các đối tác của công ty.
- 3.4. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính chính xác của tất cả các khoản thanh toán mà họ thực hiện. Nếu thông tin chi tiết ngân hàng (và/hoặc bất kỳ khoản thanh toán hiện hành nào) của Công ty bị thay đổi, thì Khách hàng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với tất cả các khoản thanh toán được thực hiện theo thông tin ngân hàng đã lỗi thời (và/hoặc bất kỳ khoản thanh toán hiện hành nào) ngay sau khi thông tin mới được đăng trong Cổng Quản lý Tài khoản Cá nhân.
- 3.5. Khách hàng chỉ có thể sử dụng tài khoản ngân hàng cá nhân của mình hoặc tiến hành thanh toán cá nhân (không cần mở tài khoản ngân hàng) để chuyển khoản vào Tài khoản Ngân hàng của Công ty được chỉ định trên trang của Khách hàng trong Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân.
- 3.6. Công ty có quyền từ chối ghi có các khoản tiền được chuyển vào Tài khoản của Công ty nếu tham chiếu thanh toán của các khoản tiền đó khác với tham chiếu thanh toán được chỉ định trên trang của Khách

hàng trong Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân. Trong trường hợp đó, Công ty sẽ gửi lại tiền vào tài khoản mà từ đó tiền đã được chuyển. Tất cả các chi phí liên quan đến việc chuyển khoản như vậy sẽ được tính cho Khách hàng.

- 3.7. Nếu khoản thanh toán được nhận từ thẻ nhựa ngân hàng/tổ chức tiền tệ của người thứ ba, Công ty có thể yêu cầu gửi tài liệu xác nhận sự đồng ý của người thứ ba để nạp tiền vào Tài khoản của Khách hàng, tài liệu xác định người thứ ba và bản sao quét (scan) của thẻ nhựa. Nếu các tài liệu không được gửi hoặc nếu Công ty có lý do để coi các tài liệu đó là không đáng tin cậy, Công ty có quyền trả lại khoản thanh toán vào tài khoản mà tiền đã được chuyển từ đó.

Để gửi một bản sao quét của thẻ ngân hàng tuân thủ điều khoản này, phải tuân thủ các yêu cầu dưới đây vì mục đích an toàn:

- 3.7.1. số trên mặt thẻ phải được che lại và chỉ để lộ sáu số đầu tiên và bốn số cuối cùng
- 3.7.2. mã bảo mật CVV2/CVC2 ở mặt sau cũng phải được che lại.
- 3.8. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về khoảng thời gian chuyển khoản thanh toán và các trường hợp dẫn đến sự cố chuyển khoản.
- 3.9. Công ty sẽ chuyển số tiền nhận được trên Tài khoản của Công ty vào Tài khoản của Khách hàng. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng tất cả các khoản phí và chi phí khác liên quan đến phương thức chuyển tiền mà Khách hàng đã chọn và việc chuyển tiền sẽ được tính cho Khách hàng.
- 3.10. Đồng tiền phù hợp để Công ty chấp nhận số tiền được chuyển và chuyển chúng vào Tài khoản khách hàng được chỉ định trong Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân của Khách hàng.
- 3.11. Tỷ giá quy đổi cũng như các chi phí khác liên quan đến việc ghi có tiền được công bố trong Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân và có thể được thay đổi tùy theo quyết định của Công ty.
- 3.12. Các khoản tiền không liên quan trực tiếp đến chi phí bồi thường sẽ được chuyển vào Tài khoản của Khách hàng nếu:
- 3.12.1. số tiền được chuyển bởi Khách hàng đến các Tài khoản Công ty được chỉ định trong Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân
- 3.12.2. Tiền được chuyển vào Tài khoản của Khách hàng từ một Tài khoản khác của cùng một Khách hàng được mở với Công ty trong cùng một Cổng Quản lý Tài khoản Cá nhân giữa các Nền tảng Giao dịch khác nhau (MetaTrader4, MetaTrader5, LBX);
- 3.12.3. số tiền đã chuyển trước đó cho Khách hàng được trả lại vào Tài khoản Công ty trong trường hợp không liên lạc được với Khách hàng để giải quyết vấn đề kịp thời và chuyển lại tiền.
- 3.13. Tiền sẽ được chuyển vào Tài khoản của Khách hàng trong thời hạn sau:
- 3.13.1. Nếu tài khoản của Khách hàng được nạp tiền bằng cách chuyển tiền vào tài khoản của Công ty hoặc tài khoản của Đại lý thanh

toán trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày tiền đến tài khoản của Công ty hoặc tài khoản của Đại lý thanh toán, với tất cả thông tin cần thiết để xác định khoản thanh toán có trong chứng từ thanh toán, thì Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về việc ghi có nhanh chóng và chính xác số tiền mà Khách hàng đã chuyển nếu thông tin ngân hàng được sử dụng khác với thông tin đã được công bố trên Cổng thông tin Quản lý Tài khoản cá nhân. Nếu Khách hàng sử dụng một số phương thức nạp tiền vào tài khoản tức thì, chẳng hạn như phiếu nạp tiền (top up vouchers), để ghi có vào Tài khoản của mình hoặc sử dụng hệ thống thanh toán quốc tế hoặc thẻ thanh toán, chẳng hạn như VISA, MasterCard, Skrill, v.v. sau khi kết thúc Ngày Giao dịch vào Thứ Sáu, tiền có thể được ghi có trước giờ đầu tiên của Ngày Giao dịch tiếp theo khi nó kết thúc;

- 3.13.2. Nếu Tài khoản của Khách hàng được nạp tiền bằng cách chuyển tiền từ Tài khoản khác của Khách hàng (Yêu cầu Chuyển tiền Nội bộ) – trong vòng 1 (một) Ngày giao dịch, nhưng không muộn hơn cuối Ngày làm việc tiếp theo kể từ khi nhận được Yêu cầu Chuyển tiền Nội bộ.
- 3.14. Nếu tiền được gửi qua chuyển khoản ngân hàng không đến Tài khoản của Khách hàng trong vòng 5 (năm) Ngày làm việc kể từ ngày chuyển, Khách hàng có quyền điền vào mẫu phản hồi và mục “Trợ giúp và Hỗ trợ” trên Trang web của Công ty và gửi yêu cầu kèm các tài liệu hỗ trợ để xác nhận đã thực hiện chuyển khoản ngân hàng (lệnh thanh toán, bản sao chứng từ (mã swift), v.v.) cho Công ty.
- 3.15. Theo yêu cầu của Khách hàng, Công ty sẽ tiến hành điều tra nội bộ để giải quyết tình huống được xác định trong các Quy tắc này. Khách hàng hiểu rằng một cuộc điều tra như vậy có thể dẫn đến một số chi phí hoa hồng nhất định mà sẽ được chi trả bằng chi phí của Khách hàng. Cách chi trả các chi phí như vậy sẽ được chọn riêng và có thể được thực hiện bằng cách chuyển số tiền cần thiết vào Tài khoản của Công ty hoặc bằng cách trừ số tiền đó từ Tài khoản của Khách hàng.
- 3.16. Tùy thuộc vào kết quả điều tra nội bộ, Công ty sẽ thực hiện một trong các hành động sau:
 - 3.16.1. Nếu kết quả điều tra cho thấy rằng tiền chưa đến Tài khoản Công ty, Công ty sẽ kết thúc việc điều tra nội bộ và thông báo cho Khách hàng về kết quả này. Khách hàng có quyền trao đổi với ngân hàng mà đã thực hiện chuyển khoản để điều tra thêm về các trường hợp được quy định trong các Quy tắc này. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý cho bất kỳ tranh chấp hoặc xung đột nào phát sinh giữa Khách hàng và ngân hàng liên quan đến việc chuyển tiền mà ngân hàng thực hiện.
 - 3.16.2. Nếu Công ty phát hiện ra rằng tiền đã vào Tài khoản của mình, Công ty sẽ kết thúc việc điều tra nội bộ và chuyển lại tiền vào Tài khoản của Khách hàng.

4. Rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng

- 4.1. Bất cứ lúc nào, Khách hàng cũng có thể đưa ra một lệnh liên quan đến bất kỳ hoặc tất cả số tiền được gửi vào Tài khoản của mình bằng cách gửi tới Công ty một Yêu cầu Rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng hoặc Yêu cầu Chuyển tiền nội bộ sang tài khoản khác của Khách hàng. Yêu cầu phải bao gồm lệnh của Khách hàng để khấu trừ số tiền khả dụng từ Tài khoản của Khách hàng hoặc lệnh chuyển tiền vào Tài khoản khác của họ được mở với Công ty, tuân thủ các điều kiện sau:
 - 4.1.1. Yêu cầu Rút tiền của Khách hàng sẽ dành cho số tiền không vượt quá số dư tự do của Tài khoản Khách hàng và không ít hơn số tiền phí hoa hồng rút được Công ty giữ lại từ số tiền được chỉ định trong Yêu cầu, ở phần Biểu phí duy trì tài khoản giao dịch. Số dư tự do sẽ được tính toán tự động trực tuyến có tính đến lỗ hiện hành trên các Vị thế mở và số tiền cần thiết để duy trì các vị thế mở. Yêu cầu đối với các khoản tiền nhỏ hơn hoặc bằng phí hoa hồng rút tiền sẽ không được chấp nhận và không được thực hiện; Công ty có thể khước từ một Yêu cầu như vậy.
 - 4.1.2. Yêu cầu Rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng phải đáp ứng các yêu cầu và cân nhắc các hạn chế theo quy định của pháp luật hiện hành và các đạo luật khác được thông qua bởi các quốc gia nơi giao dịch chuyển khoản nói trên được thực hiện.
 - 4.1.3. Tất cả các Yêu cầu Rút tiền của khách hàng từ Tài khoản của Khách hàng phải đáp ứng các yêu cầu và cân nhắc các hạn chế như được nêu trong tài liệu này và trong Thỏa thuận được ký kết giữa Khách hàng và Công ty.
- 4.2. Đại lý Thanh toán hoặc đối tác thanh toán được Công ty ủy quyền có thể chuyển tiền vào Tài khoản của Khách hàng để thực hiện Yêu cầu Rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng.
- 4.3. Khách hàng phải xử lý Yêu cầu Rút tiền hoặc Yêu cầu Chuyển tiền Nội bộ bằng đồng tiền của Tài khoản Khách hàng. Trong trường hợp đồng tiền của Tài khoản Khách hàng khác với đồng tiền được chỉ định trong Yêu cầu, số tiền chuyển sẽ được quy đổi thành đồng tiền được chỉ định trong Yêu cầu của Công ty.
- 4.4. Đơn vị tiền tệ chuyển khoản, tỷ giá quy đổi, số tiền hoa hồng và các chi phí khác cũng như số tiền rút tối thiểu và tối đa sẽ được Công ty xác định tùy thuộc vào phương thức rút tiền áp dụng được chỉ định trong Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân.
- 4.5. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng tất cả phí hoa hồng và các chi phí khác liên quan đến việc áp dụng và thực hiện theo phương thức rút tiền mà Khách hàng đã chọn sẽ do Khách hàng thanh toán.
- 4.6. Việc Rút tiền từ Tài khoản của Khách hàng sẽ được thực hiện khi nhận được Yêu cầu Rút tiền hoặc Yêu cầu Chuyển tiền Nội bộ của Công ty.

- 4.7. Yêu cầu sẽ được coi là được Công ty chấp nhận nếu nó được thực thi và hiển thị trong Cổng Quản lý Tài khoản Cá nhân. Công ty sẽ không chấp nhận Yêu cầu được thực hiện bằng bất kỳ phương thức nào khác.
- 4.8. Công ty sẽ xử lý Yêu cầu Rút tiền trong vòng 10 ngày làm việc.
- 4.9. Khách hàng có thể đưa ra Yêu cầu Rút tiền về tài khoản ngân hàng, tài khoản điện tử (ví điện tử/e-wallet) hoặc thẻ ngân hàng Visa/MasterCard với điều kiện chúng đã được đăng ký dưới tên mình. Các Yêu cầu tương ứng được đăng ký cho tài khoản ngân hàng của bên thứ ba, tài khoản điện tử của bên thứ ba, thẻ ngân hàng Visa/MasterCard của bên thứ ba sẽ không được Công ty chấp nhận thực hiện.
- 4.10. Khách hàng có thể Yêu cầu chuyển tiền nội bộ sang một Tài khoản khác được đăng ký dưới tên của mình và được mở trong một hồ sơ của Cổng Quản lý Tài khoản Cá nhân. Yêu cầu chuyển tiền nội bộ vào tài khoản của bên thứ ba sẽ không được Công ty chấp nhận để thực hiện.
- 4.11. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng khi rút tiền từ Tài khoản của mình thông qua Yêu cầu Rút tiền, tiền chỉ có thể được chuyển vào các tài khoản sau:
- 4.11.1. Tài khoản điện tử của ví kỹ thuật số (khi sử dụng chúng để rút tiền), các thẻ ngân hàng Visa/MasterCard mà Khách hàng đã sử dụng để nạp tiền vào tài khoản của mình (khi sử dụng thẻ ngân hàng Visa/MasterCard để rút tiền).
- 4.11.2. bất kỳ tài khoản nào khác có thể được thỏa thuận giữa Công ty và Khách hàng và đăng ký dưới tên của Khách hàng.
- 4.12. Việc chuyển tiền vào Tài khoản của Khách hàng sẽ được thực hiện theo trình tự sau:
- 4.12.1. trong trường hợp chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng - vào Ngày làm việc tiếp theo sau khi xử lý lệnh trong trường hợp ngày khác không được Công ty đưa ra tại thời điểm Khách hàng tạo Yêu cầu Rút tiền trong Cổng thông tin Quản lý Tài khoản Cá nhân của mình;
- 4.12.2. trong trường hợp chuyển tiền qua hệ thống thanh toán trực tuyến/ví kỹ thuật số hoặc thẻ ngân hàng Visa/MasterCard - vào ngày xử lý lệnh chuyển.
- 4.12.3. tới thẻ ngân hàng Visa/MasterCard mà Khách hàng đã sử dụng để nạp tiền vào Tài khoản của mình.
- 4.13. Khách hàng có quyền gửi yêu cầu tiến hành điều tra nội bộ cho Công ty trong trường hợp các khoản tiền bị Khách hàng xóa khỏi Tài khoản của mình thông qua Yêu cầu Rút tiền không được ghi có vào tài khoản có liên quan của Khách hàng trong khoảng thời gian sau:
- 4.13.1. Trong vòng 5 (năm) Ngày làm việc khi gửi tiền bằng chuyển khoản ngân hàng
- 4.13.2. Trong vòng 2 (hai) Ngày làm việc khi nạp tiền vào tài khoản điện tử của ví kỹ thuật số hoặc thẻ ngân hàng Visa/MasterCard.

- 4.14. Công ty sẽ có quyền cung cấp cho Khách hàng một bản sao của lệnh thanh toán hoặc một tuyên bố xác nhận việc rút tiền và chuyển 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 có thể dẫn đến các chi phí hoa hồng nhất định mà sẽ được chi trả bằng chi phí của Khách hàng. Cách chi trả các chi phí như vậy sẽ được chọn riêng và có thể được thực hiện bằng cách chuyển số tiền cần thiết vào Tài khoản của Công ty hoặc bằng cách trừ số tiền đó từ Tài khoản của Khách hàng.
- 4.15. Nếu từ kết quả điều tra nội bộ của Công ty, Công ty được xác định là chưa chuyển tiền vào Tài khoản của Khách hàng, Công ty sẽ phải hoàn trả cho Khách hàng các chi phí hoa hồng được thu theo các Quy tắc này.
- 4.16. Nếu Khách hàng nhập sai thông tin dẫn đến việc tiền không được ghi có vào Tài khoản của Khách hàng khi thực hiện yêu cầu rút tiền, chi phí hoa hồng để giải quyết tình huống này sẽ do Khách hàng chi trả.
- 4.17. Khách hàng có quyền hủy Yêu cầu được thực hiện trước đó bằng cách nộp đơn xin hủy Yêu cầu. Việc Khách hàng hủy bỏ Yêu cầu sẽ có thể xảy ra trong trường hợp Khách hàng tuyên bố chắc chắn Yêu cầu nào được coi là bị hủy trong đơn xin hủy. Khách hàng có quyền hủy Yêu cầu đã gửi trước đó cho đến thời điểm Công ty tiến hành xử lý Yêu cầu theo các điều khoản được xác định trong các Quy tắc này.
- 4.18. Khách hàng có quyền thu hồi các khoản tiền mà Khách hàng đã gửi Yêu cầu rút tiền liên quan. Việc thu hồi này có thể được thực hiện cho đến thời điểm Khách hàng nhận được tiền trong Tài khoản của mình. Khách hàng có nghĩa vụ chấp nhận mọi thứ do Công ty và (hoặc) tổ chức cung cấp dịch vụ Tài khoản (các Tài khoản) của Công ty thực hiện và trả cho Công ty phí dịch vụ được cung cấp và các chi phí phát sinh liên quan đến việc thực hiện Yêu cầu.

5. Điều khoản và Hậu quả của việc Thay đổi Danh sách Nền tảng Giao dịch được Đề xuất

- 5.1. Công ty có quyền tùy ý thay đổi danh sách Nền tảng Giao dịch được đề xuất sử dụng để thực hiện các điều khoản của Thỏa thuận, sau khi gửi thông báo cho Khách hàng.
- 5.2. Trong trường hợp thay đổi như vậy dẫn đến việc không sử dụng một Nền tảng Giao dịch nhất định, Khách hàng, trong khoảng thời gian được quy định trong thông báo, sẽ xử lý tiền của họ trên Tài khoản giao dịch của họ được sử dụng để giao dịch trên Nền tảng Giao dịch được nói đến, bằng cách gửi cho Công ty một Yêu cầu Rút tiền từ Tài khoản giao dịch hoặc Yêu cầu Chuyển tiền Nội bộ để chuyển tiền vào một tài khoản được Khách hàng sử dụng với một Nền tảng Giao dịch khác.

5.3. Trong trường hợp Khách hàng không xử lý tiền của họ trong khoảng thời gian quy định trong thông báo, Công ty có quyền chuyển tiền của Khách hàng tùy theo quyết định của mình:

5.3.1. đến một Tài khoản khác của Khách hàng, bao gồm Tài khoản Thưởng, được Khách hàng sử dụng trong một Nền tảng Giao dịch khác; trong trường hợp Khách hàng có nhiều Tài khoản Khách hàng như vậy, Công ty sẽ xác định tài khoản đích để chuyển tiền theo quyết định riêng của mình;

5.3.2. trong trường hợp Khách hàng không có Tài khoản Khách hàng nào khác được sử dụng với (các) Nền tảng Giao dịch khác, thì Tài khoản Giao dịch được Công ty tạo ra thay một cho Khách hàng, mã sẽ hoạt động với bất kỳ Nền tảng Giao dịch có thể truy cập nào khác.

5.4. Công ty có quyền đóng và chấm dứt Tài khoản Giao dịch do Công ty tạo ra trên danh nghĩa Khách hàng trong trường hợp có bất kỳ trường hợp nào mà, ba năm trở lên sau khi Tài khoản được tạo và tiền đã được ghi có, cho thấy rằng:

5.4.1. Khách hàng không còn hứng thú với các dịch vụ do Công ty cung cấp (Khách hàng chưa thực hiện bất kỳ Hoạt động Giao dịch nào)

5.4.2. Khách hàng không còn quan tâm đến số tiền đã nạp vào Tài khoản (Khách hàng chưa đưa ra bất kỳ yêu cầu nào liên quan đến tiền của mình)

5.4.3. Công ty đã thực hiện tất cả các hành động cần thiết và hợp lý để liên hệ với Khách hàng và/hoặc người thừa kế hợp pháp và/hoặc người đại diện theo pháp luật của Khách hàng thông qua tất cả các phương tiện liên lạc có thể, nhưng không thành công.

Trong trường hợp này, việc Khách hàng không có hành động nào trong khung thời gian này có nghĩa là Khách hàng rút khỏi Thỏa thuận và từ bỏ quyền của họ đối với tất cả tài sản (tiền) mà Khách hàng có trong phạm vi các điều khoản được quy định trong Thỏa thuận này.