



## **CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP**

### **Câu 1: Dịch vụ IVB Mobile Banking là gì?**

IVB Mobile Banking là dịch vụ ngân hàng trên thiết bị thông minh, cho phép khách hàng là chủ thiết bị thông minh đã đăng ký dịch vụ IVB Mobile Banking tại IVB có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng ngay trên ứng dụng cài đặt trên thiết bị.

### **Câu 2: Cần có những điều kiện gì để tôi có thể sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking?**

Để có thể sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking, Quý khách cần:

- Có tài khoản thanh toán mở tại Ngân hàng Indovina.
- Có thiết bị thông minh có thể kết nối với Internet (thông qua GPRS/3G/Wifi) và sử dụng một trong các hệ điều hành iOS, Android, Windows Phone.
- Đã đăng ký sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking.

### **Câu 3: Các tính năng của dịch vụ IVB Mobile Banking?**

Dịch vụ IVB Mobile Banking cho phép khách hàng thực hiện các loại giao dịch:

- Truy vấn thông tin tài khoản: tài khoản thanh toán, tài khoản vay, tài khoản tiết kiệm
- Báo cáo giao dịch
- Chuyển khoản:
  - o Chuyển khoản thông thường:
    - Chuyển khoản trong hệ thống
      - ◆ Chuyển khoản trong hệ thống bằng số tài khoản
      - ◆ Chuyển khoản trong hệ thống bằng mã QR
      - ◆ Chuyển khoản trong hệ thống nhận bằng CMND/ Passport
    - Chuyển khoản ngoài hệ thống
      - ◆ Chuyển khoản ngoài hệ thống bằng số tài khoản
      - ◆ Chuyển khoản ngoài hệ thống nhận bằng CMND/ Passport
  - o Chuyển khoản nhanh Napas 24/
    - Chuyển khoản liên ngân hàng qua số thẻ
    - Chuyển khoản liên ngân hàng qua số tài khoản
- Khóa/Mở khóa các loại thẻ: thẻ ATM, thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ Visa trả trước
- Thanh toán thẻ tín dụng
- Thanh toán hóa đơn: điện, nước, ADSL, truyền hình cáp, học phí
- Thanh toán bằng mã QR
- Nạp tiền điện thoại
- Mua mã thẻ
- Mua vé máy bay
- Tiện ích (trao đổi thông tin, thông tin ngân hàng, tra cứu thông tin, tin tức)

### **Câu 4: Tôi có thể đăng ký sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking tại đâu?**

Quý khách có thể đăng ký dịch vụ tại tất cả các điểm giao dịch của Ngân hàng Indovina trên toàn quốc và đăng ký trực tuyến trên website Ngân hàng Indovina. Để biết thêm thông tin chi tiết, Quý khách vui lòng liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng của IVB tại số **1900 588 879**.

**Câu 5: Tên truy cập và mật khẩu truy cập của tôi bằng số hay chữ? Độ dài quy định của mật khẩu truy cập là bao nhiêu?**

Tên truy cập vào ứng dụng IVB Mobile Banking chính là số điện thoại mà Quý khách đã đăng ký dịch vụ IVB Mobile Banking. Mật khẩu truy cập dịch vụ được quy định là 08 ký tự bao gồm ký tự chữ và số.

**Câu 6: Tôi có thể đăng ký tên truy cập (username) bằng 02 số điện thoại khác nhau được không?**

Hiện tại, Quý khách chỉ có thể duy nhất 01 tên truy cập (là số điện thoại đã đăng ký dịch vụ IVB Mobile Banking) cho dịch vụ IVB Mobile Banking.

**Câu 7: Tôi có thể đăng nhập ứng dụng IVB Mobile Banking bằng những cách nào?**

Hiện tại, ngoài việc đăng nhập ứng dụng IVB Mobile Banking bằng mật khẩu, thì Quý khách có thể đăng nhập bằng vân tay trên các thiết bị có hỗ trợ vân tay.

**Câu 8: Tôi phải làm thế nào để có thể tải và cài đặt ứng dụng IVB Mobile Banking vào thiết bị thông minh?**

Sau khi đăng ký dịch vụ thành công, Quý khách sẽ nhận được tin nhắn SMS từ Ngân hàng Indovina thông báo đăng ký thành công và có chứa link tải ứng dụng.

Sau khi kiểm tra kết nối internet từ thiết bị (3G/GPRS/Wifi), tùy thuộc vào loại thiết bị, Quý khách thực hiện tải ứng dụng như sau:

Cách 1: Tải trực tiếp từ link ứng dụng <https://www.indovinabank.com.vn/mobileapp>

Cách 2: Tải từ kho ứng dụng

- Với thiết bị với sử dụng điều hành Android: Quý khách truy cập Google Play, gõ tìm kiếm tên ứng dụng **“IVB Mobile Banking”** và thực hiện tải và cài đặt ứng dụng về thiết bị.
- Với thiết bị sử dụng hệ điều hành iOS (iPhone): Quý khách truy cập AppStore, gõ tìm kiếm tên ứng dụng **“IVB Mobile Banking”** và thực hiện tải và cài đặt ứng dụng về thiết bị.
- Với thiết bị sử dụng hệ điều hành Windows Phone: Quý khách truy cập Windows Store, gõ tìm kiếm tên ứng dụng **“IVB Mobile Banking”** và thực hiện tải và cài đặt ứng dụng về thiết bị.

**Câu 9: Tôi phải làm thế nào trong trường hợp tôi quên mất mật khẩu?**

Trong trường hợp Quý khách quên mật khẩu, xin vui lòng liên hệ với điểm giao dịch Indovina gần nhất để yêu cầu *Cấp lại mật khẩu* hoặc gọi Trung tâm dịch vụ khách hàng 1900 588 879.

**Câu 10: Điều gì xảy ra nếu tôi làm mất điện thoại?**

Trong trường hợp mất điện thoại, để đảm bảo an toàn tuyệt đối cho tài khoản ngân hàng, Quý khách cần thực hiện tạm khóa dịch vụ IVB Mobile Banking. Có 02 cách để Quý khách thực hiện tạm khóa dịch vụ:

(1) Liên hệ với điểm giao dịch Indovina gần nhất

(2) Liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Indovina (Hotline: 1900 588 879)

**Câu 11: Trong trường hợp tôi đã đăng nhập thành công vào ứng dụng IVB Mobile Banking, nhưng vì một lý do nào đó tôi không thao tác trong một khoảng thời gian, điều gì sẽ xảy ra?**

Vì lý do bảo mật, tên đăng nhập của Quý khách sẽ tự động được thoát khỏi ứng dụng sau **10 phút** nếu Quý khách không thực hiện bất kỳ thao tác nào trên điện thoại. Để sử dụng lại dịch vụ, Quý khách thực hiện đăng nhập lại và thực hiện giao dịch từ đầu.

**Câu 12: Tôi muốn ngừng sử dụng dịch vụ, tôi phải làm thế nào?**

Quý khách vui lòng liên hệ với điểm giao dịch Indovina gần nhất để yêu cầu *Ngừng sử dụng dịch vụ* IVB Mobile Banking.

**Câu 13: Trường hợp tôi thay đổi số điện thoại thì tôi có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking không?**

Trường hợp quý khách đổi số điện thoại, quý khách vui lòng liên hệ với điểm giao dịch Indovina gần nhất hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Indovina (*Hotline: 1900 588 879*) để được cập nhật thông tin và tiếp tục sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking

**Câu 14: Tôi có thể sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking khi đang ở nước ngoài không?**

Quý khách có thể sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking bất cứ nơi đâu với thiết bị thông minh có kết nối Internet và đã đăng ký dịch vụ chuyên vùng quốc tế.

**Câu 15: Tôi có thể thanh toán bằng ngoại tệ (USD/EUR) trên IVB Mobile Banking không?**

Loại tiền giao dịch áp dụng cho dịch vụ IVB Mobile Banking là VND có nguồn gốc. Khi quý khách thanh toán bằng ngoại tệ USD, chúng tôi sẽ thực hiện quy đổi USD ra VND theo tỷ giá mua chuyển khoản của Ngân hàng Indovina tại thời điểm giao dịch.

**Câu 16: Số tiền tối đa tôi có thể chuyển khoản trong 01 ngày trên IVB Mobile Banking là bao nhiêu?**

Hiện tại, Quý khách có thể thanh toán chuyển khoản trên IVB Mobile Banking với hạn mức lên tới 100.000.000 VND/ngày, không giới hạn số lần thanh toán, hạn mức tối đa cho một giao dịch là 100.000.000 VND và hạn mức tối thiểu cho một giao dịch là 10.000 VND.

**Câu 17: Tôi có thể thanh toán một hóa đơn (ADSL, di động, cố định) làm nhiều lần được không?**

Không. Quý khách không thể thanh toán từng phần của một hóa đơn mà phải thanh toán toàn bộ giá trị hóa đơn.

**Câu 18: Mức phí của dịch vụ IVB Mobile Banking là bao nhiêu?**

Mức phí duy trì dịch vụ hiện nay là **7.700 VND/tháng** (đã bao gồm VAT), áp dụng với khách hàng đã **đăng ký** sử dụng dịch vụ IVB Mobile Banking. (*Mức phí trên có thể thay đổi theo chính sách phí của Ngân hàng Indovina trong từng thời kỳ*).

**Câu 19: Tài khoản của tôi là tài khoản ngoại tệ, Ngân hàng Indovina sẽ thu phí như thế nào?**

Trong trường hợp này, mức phí được quy đổi theo tỷ giá mua chuyển khoản tại thời điểm thu phí.

