

Điều 1. Định nghĩa

1. Live chat: là việc giới thiệu, hướng dẫn sử dụng và giải đáp thắc mắc của Khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của IVB. Thông tin cung cấp qua Live chat chỉ có giá trị tham khảo tại thời điểm tư vấn.
2. Nhân viên hướng dẫn: là nhân viên IVB, có trách nhiệm hỗ trợ Khách hàng thông qua Live chat.

Điều 2. Quy trình thực hiện

1. Đề nghị và xác nhận đồng ý sử dụng dịch vụ:
 - Khách hàng truy cập web www.indovinabank.com.vn, chọn mục “Chat”, nhập đầy đủ thông tin theo yêu cầu.
 - Click chọn mục “Đồng ý với Điều khoản Điều kiện” và nhấn “Bắt đầu chat” để bắt đầu phiên chat.
2. Kết thúc phiên chat: Khách hàng đóng cửa sổ chat để kết thúc phiên chat.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Không cung cấp bất kỳ thông tin nào liên quan đến tài khoản và giao dịch của Khách hàng tại IVB cho nhân viên hướng dẫn, ngoại trừ tên, số điện thoại, địa chỉ hộp thư điện tử của Khách hàng để phục vụ cho quá trình sử dụng dịch vụ.
2. Chủ động thực hiện các biện pháp, cách thức để đảm bảo an toàn thông tin, vận hành đối với thiết bị truy cập của Khách hàng.
3. Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của IVB

1. Được quyền từ chối các yêu cầu không thuộc phạm vi hỗ trợ Live chat nếu IVB nhận định rằng yêu cầu này không phục vụ cho mục đích giao dịch của Khách hàng tại IVB và/hoặc gây rủi ro an toàn thông tin, vận hành đối với thiết bị truy cập của Khách hàng.
2. Quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

Điều 5. Gián đoạn dịch vụ

1. Quá trình sử dụng có thể bị gián đoạn do đường truyền, lỗi phần mềm và/hoặc xuất phát từ nhân viên hướng dẫn. Khách hàng cam kết miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh cho IVB từ việc gián đoạn này.
2. Trong trường hợp gián đoạn dịch vụ, Khách hàng có thể đóng cửa sổ đang thao tác và thực hiện lại yêu cầu theo quy trình tại Điều 2 hoặc liên hệ hotline 1900 588 879 để được hướng dẫn.

Điều 6. Rủi ro về an ninh mạng

Khách hàng cam kết miễn trừ mọi trách nhiệm cho IVB nếu trong khi sử dụng dịch vụ phát sinh các vấn đề về an ninh mạng nằm ngoài tầm kiểm soát của Khách hàng và IVB, không do lỗi của IVB, chẳng hạn như bị hack, bị phát tán virus ... mà gây thiệt hại cho Khách hàng.

Bằng cách click chọn vào “Đồng ý với Điều khoản Điều kiện” hoặc những cách tiếp cận khác hoặc sử dụng dịch vụ, Khách hàng xác nhận đồng ý các điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Live chat.