

PHỤ LỤC 6: ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH NGOẠI TỆ TRỰC TUYẾN

1. Giải thích thuật ngữ

- a) **“Ngân hàng”** hoặc **“IVB”** là Ngân Hàng TNHH INDOVINA.
- b) **“Khách hàng”** là tổ chức được thành lập hợp pháp theo pháp luật Việt Nam, đã mở tài khoản tại IVB, đăng ký và được IVB chấp thuận sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.
- c) **“Điều khoản và Điều kiện”** là Điều khoản và Điều kiện này và tất cả các Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung mà IVB thông báo cho Khách hàng tùy từng thời điểm.
- d) **“Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến”** bao gồm các dịch vụ tài chính (chuyển khoản, thanh toán...) và phí tài chính (tra cứu thông tin, nhận thông báo...) được cung cấp qua các kênh như Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và các kênh điện tử khác (nếu có) của IVB (sau đây gọi tắt là “Dịch vụ”).
- e) **“Tài khoản”** là các tài khoản thanh toán hoặc tài khoản khác của Khách hàng Tổ chức mở tại IVB, được sử dụng để thực hiện giao dịch qua Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.
- f) **“Tên đăng nhập”** là một trong các yếu tố định danh Khách hàng, do hệ thống IVB tự động đặt hoặc do Khách hàng tự đặt liên quan đến dịch vụ được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống Ngân hàng trực tuyến.
- g) **“Mật khẩu”** là một chuỗi ký tự, bao gồm chữ cái, số, ký tự đặc biệt hoặc tổ hợp các loại trên do IVB cung cấp được sử dụng để định danh Khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu do IVB cung cấp trong lần đầu tiên sử dụng dịch vụ và phải thay đổi định kỳ theo quy định của IVB.
- h) **“Yêu cầu giao dịch”** là bất cứ yêu cầu hay chỉ dẫn nào được đưa ra cho IVB thông qua việc sử dụng tên đăng nhập, mật khẩu (nếu có) và/ hoặc mã bảo mật và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh hay phương thức xác thực nào khác mà IVB quy định trong từng thời kỳ.

- i) **“Yêu cầu giao dịch hợp lệ”** (hoặc **“Yêu cầu hợp lệ”**): là yêu cầu giao dịch được IVB chấp thuận nếu nội dung yêu cầu nằm trong phạm vi cung cấp của Dịch vụ và đáp ứng quy định của dịch vụ.
- j) **“Đơn vị kinh doanh”** là các Chi nhánh, Trung tâm kinh doanh, Phòng giao dịch trực thuộc IVB.
- k) **“Ngày làm việc”** là bất kỳ ngày nào mà đơn vị kinh doanh mở cửa làm việc, giao dịch với Khách hàng, [không phải là Thứ Bảy, Chủ Nhật, các ngày lễ tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà đơn vị kinh doanh được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của cơ quan, cấp có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật].
- l) **“COT-Giờ cut off time”** là thời điểm cuối ngày làm việc do IVB quy định để xử lý các giao dịch trong ngày.
- m) **“Giao dịch mua bán ngoại tệ trực tuyến”** là giao dịch mua hoặc bán ngoại tệ thực hiện qua hệ thống Ngân hàng trực tuyến của IVB.
- n) **“Đồng tiền giao dịch”** theo nhu cầu của Khách hàng và đồng tiền đó có niêm yết công khai tại IVB vào ngày giao dịch.
- o) **“Ngày giao dịch”** là ngày Khách hàng thực hiện yêu cầu giao dịch trên hệ thống Ngân hàng trực tuyến của IVB.
- p) **“Số lượng ngoại tệ”** là số tiền mà Khách hàng thực hiện lệnh bán ngoại tệ hoặc mua ngoại tệ qua kênh Ngân hàng trực tuyến với IVB.
- q) **“Tỷ giá”**:
 - i. *Là tỷ giá mua bán ngoại tệ chuyển khoản do IVB niêm yết vào thời điểm hạch toán tại ngày thanh toán; hoặc*
 - ii. *Là tỷ giá mua bán ngoại tệ do hai bên thỏa thuận trong phạm vi biên bộ do Ngân hàng Nhà nước công bố (nếu có).*
- r) **“Ngày thanh toán”**:
 - i. *Là ngày IVB thực hiện quy đổi số lượng ngoại tệ thành VNĐ và ghi có vào tài khoản thanh toán VNĐ của Khách hàng mở tại IVB; hoặc*

- ii. Là ngày IVB ghi nợ tài khoản VNĐ hoặc ngoại tệ, và ghi có vào tài khoản ngoại tệ của Khách hàng mở tại IVB hoặc ghi có vào tài khoản ngoại tệ trung gian của IVB để thực hiện giao dịch thanh toán quốc tế theo yêu cầu của Khách hàng.

Ngày thanh toán tối đa không quá 01 ngày làm việc kể từ ngày giao dịch.

2. Nguyên tắc thực hiện giao dịch

- Khách hàng chịu trách nhiệm và đảm bảo tính xác thực đối với các hồ sơ, giấy tờ cung cấp cho IVB trong quá trình và/hoặc liên quan đến việc thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ.

- Trường hợp Khách hàng bán ngoại tệ cho IVB: Khách hàng cam kết số ngoại tệ bán cho IVB có nguồn gốc hoàn toàn hợp pháp và không vi phạm các quy định về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của pháp luật Việt Nam và quy định nội bộ của IVB trong từng thời kỳ. IVB có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) xác minh tính chính xác của nguồn gốc ngoại tệ do Khách hàng kê khai.

- Trường hợp Khách hàng mua ngoại tệ: Khách hàng phải cung cấp đầy đủ, hợp lệ hồ sơ, chứng từ chứng minh mục đích sử dụng ngoại tệ, bao gồm nhưng không giới hạn: thanh toán/ứng trước tiền nhập khẩu hàng hóa – dịch vụ, thanh toán LC trả ngay/trả chậm, trả nợ vay nước ngoài. Các chứng từ phải còn hiệu lực, rõ ràng và chính xác, phù hợp với nội dung giao dịch và mục đích sử dụng. Khách hàng cam kết không sử dụng ngoại tệ cho các mục đích bị pháp luật cấm như: rửa tiền, tài trợ khủng bố, đầu cơ trái phép, thanh toán hàng hóa dịch vụ không được phép, v.v.

- Trường hợp ngay sau khi hết thời hạn thanh toán/chuyển tiền ra nước ngoài (theo bộ chứng từ) mà Khách hàng không sử dụng hoặc chỉ sử dụng một phần số ngoại tệ đã mua thì vào ngày làm việc tiếp theo kể từ ngày đến hạn thanh toán/chuyển tiền ra nước ngoài, IVB được toàn quyền thực hiện mua lại số ngoại tệ đã bán mà Khách hàng không sử dụng hoặc sử dụng không hết theo tỷ giá mua chuyển khoản do IVB niêm yết.

3. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng đối với các giao dịch mua bán ngoại tệ giữa Khách hàng và IVB thông qua hệ thống Ngân hàng trực tuyến.

- Áp dụng cho các loại ngoại tệ được IVB niêm yết và công bố tỷ giá tại thời điểm giao dịch, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

4. Điều kiện thực hiện giao dịch

Khách hàng chỉ được phép thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ trên kênh Ngân hàng trực tuyến của IVB khi đồng thời đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- Khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ giao dịch trực tuyến với IVB.
- Khách hàng có tài khoản thanh toán hợp lệ đang hoạt động tại IVB và được liên kết với dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.
- Khách hàng không vi phạm các điều khoản đã cam kết với IVB hoặc có dấu hiệu gian lận, vi phạm pháp luật trong quá trình sử dụng dịch vụ.

5. Phương thức giao dịch

- Khách hàng thực hiện giao dịch thông qua hệ thống Ngân hàng trực tuyến. Các giao dịch thực hiện trên hệ thống Ngân hàng trực tuyến phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của IVB.

- Các yêu cầu giao dịch mua bán ngoại tệ trên hệ thống Ngân hàng trực tuyến của Khách hàng sẽ được IVB xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, theo quy định về thời gian giao dịch và giờ COT của IVB trong từng thời kỳ.

- Thời gian giao dịch và giờ COT đối với các yêu cầu giao dịch mua bán ngoại tệ trên kênh Ngân hàng trực tuyến được IVB công bố tại đơn vị kinh doanh hoặc trên website chính thức và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Nếu yêu cầu giao dịch được thực hiện trước giờ COT: IVB xử lý trong ngày. Nếu yêu cầu giao dịch được thực hiện sau giờ COT, IVB sẽ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo gần nhất.

6. Quy định về xác nhận và xử lý giao dịch

- Mọi giao dịch sau khi được xác nhận bằng hình thức điện tử (mã OTP, chữ ký số, sinh trắc học hoặc bất kỳ phương thức xác thực nào theo quy định của IVB từng thời kỳ) đều có giá trị pháp lý như giao dịch bằng văn bản.

- Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra kỹ, đúng và đầy đủ thông tin giao dịch trước khi xác nhận.

- IVB không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng nhập sai thông tin hoặc lạm dụng dịch vụ.

7. Giao dịch không thể hủy ngang

- Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch trực tuyến nào đã được xác nhận và xử lý thành công bằng mã đăng nhập, mật khẩu, thông tin đăng nhập Dịch vụ của Khách hàng, trừ trường hợp lỗi do hệ thống Ngân hàng.

- Trường hợp cần hỗ trợ xử lý đặc biệt, khách hàng liên hệ Hotline/Đơn vị kinh doanh của IVB để được xem xét và hướng dẫn.

8. Trách nhiệm và cam kết của các bên

a) Cam kết của khách hàng:

- Tuân thủ đầy đủ các quy định sử dụng dịch vụ, thực hiện đầy đủ các hướng dẫn về Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến do IVB cung cấp.

- Không sử dụng dịch vụ vào bất kỳ mục đích nào bất hợp pháp. Thông báo kịp thời với Ngân hàng khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản của Khách hàng hoặc có những dấu hiệu cho thấy tài khoản của Khách hàng đang bị lợi dụng hoặc những dấu hiệu bất thường trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

- Khách hàng cam kết rằng mọi giao dịch thông qua hệ thống giao dịch trực tuyến được gửi tới IVB đều đã được kiểm tra chặt chẽ.

- Khách hàng chấp nhận rằng bất cứ hành động nào truy cập vào hệ thống Ngân hàng trực tuyến của IVB bằng mã đăng nhập, mật khẩu do IVB cung cấp cho Khách hàng là do Khách hàng tạo ra và Khách hàng chịu mọi trách nhiệm về các giao dịch này. IVB có thể xử lý giao dịch mà không cần thêm bất kỳ xác nhận và thông báo của Khách hàng.

- Chịu mọi trách nhiệm với IVB và/hoặc trách nhiệm có phát sinh liên quan đến việc Khách hàng gian lận, lạm dụng giao dịch hoặc để bên khác lợi dụng giao dịch hoặc vi phạm pháp luật và cam kết miễn trừ mọi trách nhiệm cho IVB đối với trường hợp này.

- Khách hàng cam kết về tính đúng đắn, tính chính xác, hợp pháp và hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm liên quan về hồ sơ chứng từ cung cấp cho IVB. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp hồ sơ bản cứng đầy đủ, đúng hình thức và khớp đúng với hồ sơ cung cấp qua hệ thống Ngân hàng trực tuyến với IVB khi IVB hoặc cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.

b) Cam kết của IVB:

- Cung cấp nền tảng an toàn, bảo mật, tuân thủ các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- Công khai, minh bạch tỷ giá và điều kiện giao dịch.

9. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

a) Quyền của khách hàng:

- Được sử dụng Dịch vụ trong phạm vi đã thỏa thuận với IVB.
- Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng Dịch vụ theo đúng hướng dẫn của IVB.

b) Nghĩa vụ của khách hàng:

- Khách hàng cho phép IVB được tự động trích nợ tài khoản mà Khách hàng chỉ định để thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ trực tuyến.
- Thông báo bằng văn bản theo mẫu của IVB ngay khi có bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến địa chỉ thư điện tử, số điện thoại liên hệ, người được ủy quyền của Khách hàng hoặc các thông tin khác mà Khách hàng đã đăng ký với IVB. Trừ khi nhận được thông báo thay đổi theo quy định của Khách hàng, IVB sẽ tiếp tục cung cấp Dịch vụ qua địa chỉ thư điện tử, số điện thoại liên hệ và các thông tin khác mà Khách hàng đã đăng ký với IVB.

10. Quyền và nghĩa vụ của IVB

a) Quyền của IVB:

- IVB không chấp nhận việc đơn phương huỷ bỏ chỉ dẫn thanh toán mà Khách hàng đã thực hiện thành công. Việc huỷ bỏ phải được lập trước khi IVB thực hiện chỉ dẫn thanh toán của Khách hàng và được sự đồng ý của IVB.
- Tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng mở tại IVB mà Khách hàng đã chỉ định để thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ.
- IVB không chịu trách nhiệm với sự sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp Khách hàng nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch mua bán ngoại tệ bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán hoặc vượt hạn mức thanh toán hoặc Khách hàng gian lận, lạm dụng giao dịch hoặc để bên khác lợi dụng giao dịch hoặc vi phạm pháp luật.

- IVB có quyền ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng nếu Khách hàng vi phạm Bản Điều Khoản và Điều Khoản này, vi phạm các cam kết trong bản Điều Khoản & Điều Khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến; hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

b) Nghĩa vụ của IVB:

- Hỗ trợ Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
- Bảo mật thông tin Khách hàng.

11. Hiệu lực và giải quyết tranh chấp

- Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ cho đến khi Khách hàng ngừng sử dụng Dịch vụ.

- Trường hợp Khách hàng đã ngừng sử dụng Dịch vụ, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này và các thỏa thuận khác liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng mà Khách hàng chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm ngừng Dịch vụ.

- Trong quá trình thực hiện, các bên thừa nhận các giá trị pháp lý bản gốc của các tài liệu dưới dạng thông điệp dữ liệu điện tử, chứng từ điện tử và ràng buộc với các bên như thông báo bằng văn bản.

- Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và tiếng Anh của Bản Điều Khoản và Điều Khoản này thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

- Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Bản Điều Khoản và Điều Khoản sử dụng này được giải quyết trên cơ sở thương lượng giữa các bên. Trường hợp không thương lượng được, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

12. Điều khoản khác

- Các vấn đề không được quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản giao dịch mua bán ngoại tệ trực tuyến này sẽ được thực hiện theo quy định liên quan khác của IVB, của pháp luật và theo thỏa thuận giữa các bên.

- Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của bất kỳ điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản khác của Bản Điều Khoản và Điều Kiện này.