

## I. Giải thích từ ngữ / Explanation

- **“IVB hoặc Ngân hàng”** là Ngân hàng TNHH Indovina.  
*“IVB or Bank” is Indovina Bank Limited.*
- **“Quầy giao dịch của IVB”** là quầy giao dịch tại Trung tâm kinh doanh, các Chi nhánh và Phòng giao dịch của IVB.  
*“IVB’s counter” is one of transaction counters in Business Center, Branches and Transaction Offices of IVB.*
- **“Website”** là trang thông tin điện tử của IVB tại địa chỉ [www.indovinabank.com.vn](http://www.indovinabank.com.vn)  
*“Website” is IVB’s electronic information page at [www.indovinabank.com.vn](http://www.indovinabank.com.vn)*
- **“Dịch vụ Email sổ phụ”** là dịch vụ do IVB cung cấp, theo đó Khách hàng sẽ được nhận sổ phụ thông qua thư điện tử (Email) của Khách hàng đã đăng ký với IVB (gọi tắt là “Dịch vụ”).  
*“Account statement service via Email” is a service provided by IVB to send the account statement to the registered Customer’s email (hereinafter called as “Service”).*
- **“Khách hàng”** là Khách hàng tổ chức có Tài khoản thanh toán tại IVB, được tham gia đăng ký và sử dụng dịch vụ Email sổ phụ theo quy định của IVB trong từng thời kỳ và không bao gồm tổ chức tín dụng.  
*“Customer” is Institutional Customer having current account at IVB, who is eligible to register for and use the account statement service via email as regulated by IVB in each period, and excludes credit institutions.*
- **“Sổ phụ”** là bảng kê chi tiết các giao dịch phát sinh liên quan đến tài khoản (sao kê tài khoản) trong một khoảng thời gian nhất định.  
*“Account statement” is a record of transactions arising related to an account in a certain period of time.*
- **“Bản điều khoản và điều kiện”** là văn bản ghi nhận thỏa thuận giữa IVB và khách hàng liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch vụ Email sổ phụ.  
*“The Terms and conditions” is a written agreement between IVB and Customer related to the provision and using of account statement service via Email.*
- **“Phí dịch vụ”** là khoản phí Khách hàng phải thanh toán để được IVB cung cấp dịch vụ Email sổ phụ, bao gồm phí đăng ký sử dụng, thay đổi, chấm dứt sử dụng dịch vụ Email sổ phụ và các phí khác có liên quan (nếu có).  
*“Service fee” is fee amount that Customer must pay to use the account statement service via Email, including fees for registering, adjusting, stopping the use of Account statement service via Email and other related fees (if any)*

## II. Điều khoản và điều kiện / Terms and conditions

### 1. Yêu cầu cung cấp dịch vụ / Requests of service provision

Khách hàng yêu cầu IVB cung cấp dịch vụ Email sổ phụ theo định kỳ tháng hoặc quý bằng một trong các hình thức:

*Customer may request IVB to provide the Account statement service via Email by monthly or quarterly frequency by one following methods:*

- (1) Đăng ký trực tiếp tại quầy giao dịch của IVB theo mẫu “Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Email sổ phụ”;  
*Direct registration at IVB’s counter by filling form “Application for account statement service via Email”;*
- (2) Đăng ký trực tuyến thông qua **kênh Ngân hàng điện tử của IVB**.  
*Online registration through E-Banking system of IVB.*

## 2. Phí dịch vụ / *Service fee*

- Khách hàng thanh toán phí dịch vụ cho IVB theo biểu phí do IVB quy định từng thời kỳ.

*Customer pays service fees to IVB in accordance with IVB's Fee tariff from time to time.*

- Phí dịch vụ hoặc bất kỳ sự thay đổi nào về phí dịch vụ sẽ được IVB thông báo đến Khách hàng theo cách thức được quy định tại Khoản 3 Phần II này. Phí dịch vụ mới sẽ có hiệu lực ngay tại thời điểm thay đổi mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng.

*Service fee or any adjustment of service fee will be notified by IVB to Customer under method specified in Clause 3 Part II. The new service fee will be valid immediately at the moment of adjustment without the consent of Customer.*

- Khách hàng đồng ý để IVB tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng tại IVB để thanh toán cho Phí dịch vụ trước thời điểm sổ phụ được cung cấp cho Khách hàng.

*Customer agrees that IVB can automatically deduct from Customer's current account at IVB to pay Service fees before the account statement is sent to Customer.*

- Trường hợp tài khoản thanh toán của Khách hàng tại IVB không đủ số dư khả dụng để thanh toán cho Phí dịch vụ, IVB sẽ ngưng cung cấp dịch vụ Email sổ phụ cho đến khi số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán của Khách hàng đủ để thanh toán Phí dịch vụ.

*In case that the available balance of Customer's current account opened at IVB is not enough to pay Service fees, IVB will stop the provision of Account statement service via Email until the available balance of Customer's current account is sufficient to pay Service fees.*

## 3. Thông báo / *Notification*

- Thông báo của IVB đến Khách hàng được thực hiện theo một hoặc các hình thức sau / *IVB will notify Customer by one of following methods:*

(i) trên website của IVB / *on IVB's website;*

(ii) niêm yết công khai tại quầy giao dịch của IVB / *publicly list at IVB's counter;*

(iii) gửi thông tin cho Khách hàng thông qua đường bưu điện, email, fax, tin nhắn, điện thoại đã đăng ký / *send to Customer via post, registered email, fax, message, or phone;*

(iv) các phương tiện truyền thông đại chúng / *on mass media;*

(v) các phương thức khác đã được Khách hàng đồng ý / *other method agreed by Customer.*

- Tùy thuộc vào hình thức gửi thông báo nêu trên, Thông báo của IVB được xem là đã gửi đến Khách hàng khi / *Basing on notification method mentioned as above, IVB's notification is considered as successfully sent to Customer when:*

- + Thông báo đã được niêm yết lên website chính thức của IVB; hoặc

*Notice has been posted on IVB's official website; or*

- + Thông báo đã được niêm yết tại quầy giao dịch của IVB; hoặc

*Notice has been listed at IVB's counter; or*

- + Thông báo đã được gửi đến số điện thoại di động mà Khách hàng đăng ký tại IVB; hoặc

*Notice has been sent to the mobile phone that Customer has registered at IVB; or*

- + Thông báo đã được gửi đến địa chỉ Email mà Khách hàng đã đăng ký với IVB; hoặc

*Notice has been sent to the email address that Customer has registered with IVB; or*

- + Thông báo đã được gửi đến địa chỉ liên hệ hoặc địa chỉ thường trú mà Khách hàng đã đăng ký với IVB; hoặc

*Notice has been sent to contact address or permanent address that Customer has registered with IVB; or*

- + Thông báo được đăng trên các phương tiện truyền thông đại chúng.

*Notice has been posted on mass media.*

- Trường hợp Khách hàng không đồng ý với những thay đổi của IVB, Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng dịch vụ tại IVB. Trường hợp Khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ tại IVB sau thời gian Thông báo thì mặc nhiên được coi là Khách hàng đồng ý vô điều kiện với nội dung của Thông báo và sẽ chịu trách nhiệm thực hiện các quyền và nghĩa vụ phát sinh từ hoặc liên quan đến Thông báo.

*In case that Customer does not agree with IVB's adjustments, Customer has the right to request to stop using the service at IVB. In case that Customer continues to use service at IVB after the Notification, it will be automatically considered that Customer agrees unconditionally with the notification content and will be responsible to perform rights and obligations arising from or related to Notification.*

#### **4. Nghĩa vụ bảo mật của Khách hàng / Confidentiality obligation of Customer**

- Khách hàng có trách nhiệm tự trang bị đầy đủ, bảo trì, cập nhật các chương trình phần mềm, các thiết bị phần cứng để có thể sử dụng an toàn dịch vụ Email số phụ.

*Customer has the responsibility to install such equipment, to maintain and update software programs, hardware devices in order to use securely the Account statement service via Email.*

- Khách hàng tự chịu trách nhiệm về việc sử dụng email đã đăng ký với IVB.

*Customer is responsible for using Email registered with IVB.*

- Khách hàng phải thông báo ngay lập tức cho IVB và thực hiện thay đổi Email đăng ký dịch vụ khi phát hiện hoặc nghi ngờ Email của mình bị người khác chiếm dụng, hoặc có bất kỳ dấu hiệu lạ nào từ Email.

*Customer must immediately notify IVB and adjust the registered Email when discovering or suspecting that Email is billed by anyone, or there are any problems from Email.*

#### **5. Trách nhiệm đối với tổn thất từ việc sử dụng dịch vụ / Responsibility for loss from using service**

- Mọi tổn thất, thiệt hại phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng là do Khách hàng chịu trách nhiệm, bao gồm nhưng không giới hạn cả những thiệt hại mà nguyên nhân phát sinh từ thiết bị truy cập của Khách hàng. IVB không chịu trách nhiệm cho những tổn thất, thiệt hại từ việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng trừ những thiệt hại phát sinh do lỗi của IVB.

*Customer is responsible for all losses and damages caused by the service use of Customer, including but not limited the loss caused by the access devices of Customer. IVB does not take responsibility for losses and damages caused by the service use of Customer, unless damages caused by IVB's error.*

- Trường hợp Khách hàng ngừng sử dụng dịch vụ Email số phụ của IVB thì mọi tổn thất, thiệt hại đã phát sinh trước đó vẫn phải do Khách hàng chịu.

*In case that Customer stops using the Account statement service via Email of IVB, all losses or damages that have previously arisen will be paid by Customer.*

- IVB không chịu trách nhiệm cho những thiệt hại gây ra do các sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn nguyên nhân từ động đất, lũ lụt, chiến tranh, thiên tai, dịch bệnh, đình công, bạo loạn, sự cố an ninh mạng...

*IVB does not take responsibility for damages caused by force-majeure events, including but not limited the causes of earthquake, floods, wars, natural disasters, epidemics, strikes, suicide, network security incidents ...*

- IVB không chịu trách nhiệm cho những thiệt hại gây ra cho Khách hàng khi IVB phải cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

*IVB does not take responsibility for damages caused to Customer when IVB must provide information to authorized state agencies in accordance with legal regulations.*

## **6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng / Rights and obligations of Customer**

- Khách hàng nhận được sổ phụ thông qua dịch vụ Email sổ phụ như đã đăng ký với IVB.

*Customer receives the account statement through the service registered with IVB.*

- Khách hàng được chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng cách điền vào phiếu yêu cầu và gửi cho IVB trước 03 ngày kể từ ngày chấm dứt (nếu Khách hàng đã đăng ký tại quầy) hoặc thao tác hủy dịch vụ trên Internet Banking (nếu đăng ký trực tuyến).

*Customer is allowed to stop using the service by sending their request to IVB 03 days before the stopping day (for registration at counter) or access on Internet Banking to stop the service (for online registration).*

- Khách hàng phải cung cấp cho IVB thông tin chính xác, trung thực và đầy đủ khi đăng ký sử dụng dịch vụ cũng như việc thay đổi các thông tin liên quan.

*Customer must provide IVB with accurate, truthful and true information when registering to use the service and when adjusting related information.*

- Khách hàng phải thông báo và thực hiện các thủ tục thay đổi thông tin khách hàng theo yêu cầu của IVB khi có sự thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ email hoặc các thông tin khác đã cung cấp cho IVB hoặc cung cấp theo yêu cầu của IVB.

*Customer must notify IVB and proceed the procedure of customer information adjustment when having adjustment on permanent address, contact address, phone number, Email or other information provided to IVB or provided as requested by IVB.*

- Khách hàng cam kết luôn duy trì đủ số dư khả dụng trong tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại IVB để IVB trích thu Phí dịch vụ.

*Customer commits to always maintain the available balance on Customer's current account opened at IVB to pay Service fees.*

- Khách hàng có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ bảo mật như đã nêu ở trên.

*Customer is responsible to perform the confidentiality obligations as above.*

- Khách hàng có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của IVB và quy định của pháp luật.

*Customer is responsible to perform other obligations in accordance with IVB's regulations and laws.*

## **7. Quyền và nghĩa vụ của IVB / Rights and obligations of IVB**

- IVB được quyền chấm dứt cung cấp dịch vụ bằng cách thông báo cho Khách hàng theo quy định tại Khoản 3 Phần II này trước 03 ngày kể từ ngày chấm dứt.

*IVB has the right to stop providing the service by notifying Customer as prescribed at Clause 3 Part II 03 days before the stopping date.*

- IVB có quyền sửa đổi nội dung dịch vụ và sẽ thông báo cho Khách hàng trước 03 ngày kể từ ngày có sửa đổi. Khách hàng đồng ý thực hiện theo những sửa đổi này, trường hợp không đồng ý thì Khách hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này.

*IVB has the right to adjust the service content and will notify Customer 03 days before the adjustment date. Customer agrees to comply with these adjustments, in case of disagreement, Customer has the right to stop using the service in accordance with this Terms and conditions.*

- IVB có quyền chấm dứt cung cấp dịch vụ Email số phụ mà không cần phải báo trước cho Khách hàng khi xảy ra một trong các trường hợp Khách hàng không tuân thủ bảo mật, vi phạm các nội dung trong Bản điều khoản và điều kiện này hoặc không thực hiện các nghĩa vụ với IVB bao gồm nghĩa vụ đóng phí dịch vụ. IVB có quyền tiếp tục cung cấp dịch vụ khi Khách hàng hoàn tất các nghĩa vụ với IVB mà không cần phải có đề nghị của Khách hàng.

*IVB has the right to stop providing the Account statement service via Email without prior notice to Customer when one of the cases arises: Customer does not comply with the confidentiality, violates the contents of Terms and conditions or Customer does not perform obligations with IVB including service fees and charges obligation. IVB has the right to continue to provide service when Customer has completed all obligations with IVB without Customer's request.*

- IVB có quyền thay đổi một phần hoặc toàn bộ nội dung của Bản điều khoản và điều kiện này và sẽ thông báo cho Khách hàng khi có thay đổi.

*IVB has the right to adjust a part of or full content of this Terms and conditions and will notify Customer when adjusting.*

- IVB có quyền trích tiền từ tài khoản thanh toán của Khách hàng tại IVB để thu Phí dịch vụ.

*IVB has the right to deduct from Customer's current account at IVB to pay Service fee.*

- IVB có trách nhiệm bảo mật thông tin của Khách hàng trừ các trường hợp theo quy định của pháp luật.

*IVB is responsible to keep confidential Customer information unless cases in accordance with laws.*

### **8. Xử lý tranh chấp / Dispute resolution**

- Bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ Email số phụ sẽ được giải quyết trên tinh thần thương lượng giữa các bên. Trường hợp không thể thương lượng được trong vòng 30 ngày, các bên đồng ý tranh chấp sẽ được đệ trình ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.

*All disputes arising from the execution of, or in connection with this Account statement service via Email shall be settled through friendly negotiation between both parties hereto. In case no settlement to disputes can be reached through friendly negotiation, the disputes shall be submitted to the competent court.*

- Bất kỳ bên nào có hành vi vi phạm các thỏa thuận được quy định tại Bản điều khoản và điều kiện này và gây ra thiệt hại sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường toàn bộ các thiệt hại thực tế cho bên còn lại đồng thời sẽ chịu phạt vi phạm với mức 8% giá trị của nghĩa vụ bị vi phạm.

*If a party fails to perform to the agreement stated in the terms and conditions and thereby causes damage to the other party, the breaching party shall pay to the other party the whole actual damage compensation and a penalty at 8% of breached obligation.*

### **III. Hiệu lực / Validity**

- Bản điều khoản và điều kiện này và Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Email số phụ sẽ cấu thành toàn bộ thỏa thuận giữa IVB và Khách hàng về việc cung cấp Dịch vụ email số phụ. Những nội dung không quy định trong bản điều khoản và điều kiện này sẽ được áp dụng theo Điều khoản điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho Doanh nghiệp và Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử được thông báo công khai bởi IVB từng thời kỳ.

*The terms and conditions and Application for account statement service via Email shall be constitutive the whole agreement of supplying the Account statement service via Email between IVB and Customer. All contents not specified in these terms and conditions will be complied with the Terms and conditions of opening and using current account for Corporate customers and the Terms and conditions of using E-banking service publicly informed by IVB from time to time.*

- Trường hợp có sự mâu thuẫn giữa Bản điều khoản và điều kiện này so với bản Điều khoản điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho Khách hàng tổ chức và Điều khoản điều kiện sử dụng dịch

vụ ngân hàng điện tử của IVB, bản điều khoản và điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng đối với Dịch vụ email số phụ.

*In case there is discrepancy between this Terms and conditions in comparison to the Terms and conditions of opening and using current account for Organization customers and the Terms and conditions of using Digital banking, this Terms and conditions shall prevail for Account statement service via Email.*

- Bản điều khoản và điều kiện này có hiệu lực vào ngày Khách hàng ký tên trên *Giấy đề nghị cung cấp dịch vụ Email số phụ* hoặc ngày xác nhận đồng ý đăng ký dịch vụ trên Internet Banking của IVB.

*This Terms and conditions is valid when Customer signs on the Application for account statement service via Email or confirms to register for the service on IVB's Internet Banking.*

- Khách hàng xác nhận đã được tư vấn, đọc, hiểu rõ và đồng ý với Bản điều khoản và điều kiện này và các nội dung điều chỉnh, bổ sung từ IVB.

*Customer confirms that Customer have read, clearly understood and agreed with this Terms and Conditions and adjustments, supplements of IVB.*

- Bản điều khoản và điều kiện này chịu sự điều chỉnh của pháp luật Việt Nam, được lập bằng song ngữ Việt – Anh. Trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa tiếng Anh và tiếng Việt thì tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

*This Terms and Conditions is subjected to Vietnamese laws, is made in bilingual Vietnamese – English. In case there is any dispute, difference between English and Vietnamese, the Vietnamese language shall prevail.*