

PHỤ LỤC 1: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC

ĐIỀU 1: PHẠM VI ÁP DỤNG

1.1. Bản Điều khoản và Điều kiện này áp dụng cho tất cả Khách hàng Tổ chức sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến do IVB cung cấp thông qua các kênh số (Ngân hàng trực tuyến), bao gồm nhưng không giới hạn Dịch vụ IVB Internet Banking, Dịch vụ IVB Mobile Banking, Dịch vụ gửi, nhận tin nhắn IVB SMS Banking.

1.2. Bằng việc đăng ký và sử dụng Dịch vụ, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý tuân thủ Bản Điều khoản và Điều kiện này, cũng như các sửa đổi, bổ sung được IVB công bố theo từng thời kỳ.

ĐIỀU 2: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong Bản Điều khoản và Điều kiện này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

2.1. “Ngân hàng” hoặc “IVB” hoặc “Indovina”: là Ngân hàng TNHH Indovina.

2.2. “Khách hàng Tổ chức”: 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.

2.3. “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.

2.4. “Dịch vụ IVB Internet Banking”: là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến cho phép khách hàng tổ chức thực hiện các giao dịch tài chính và phí tài chính thông qua trình duyệt web trên máy tính hoặc thiết bị có kết nối internet, sử dụng nền tảng do IVB cung cấp.

2.5. “Dịch vụ IVB Mobile Banking”: là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính và phí tài chính thông qua ứng dụng di động được cài đặt trên điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng, do IVB phát triển.

2.6. “Ứng dụng IVB Mobile Banking”: là ứng dụng do IVB cung cấp cho Khách hàng để cài đặt trên thiết bị di động nhằm thực hiện các giao dịch Ngân hàng trực tuyến đã đăng ký.

2.7. “Dịch vụ gửi, nhận tin nhắn IVB SMS Banking”: là dịch vụ gửi nhận tin nhắn qua thiết bị của Khách hàng thông qua số tổng đài tin nhắn của IVB, cho phép Khách hàng có thể chủ động vấn tin về các thông tin liên quan đến tài khoản Khách hàng và/hoặc nhận được các tin nhắn tự động từ phía IVB gửi đến Khách hàng theo gói dịch vụ cung cấp tại IVB.

2.8. “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.

2.9. “Thẻ”: là các thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ của Khách hàng do IVB phát hành.

2.10. “Tên đăng nhập”: là một trong các yếu tố định danh Khách hàng, do hệ thống IVB tự động thiết lập cho Khách hàng hoặc do Khách hàng tự thiết lập liên quan đến dịch vụ được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống Ngân hàng trực tuyến.

2.11. “Người dùng”: là các Khách hàng đăng ký cấp quyền với IVB để có thể trực tiếp sử dụng các sản phẩm dịch vụ qua Ngân hàng trực tuyến theo phân quyền được cấp.

2.12. “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.

2.13. “Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password – OTP)”: là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định theo quy định của pháp luật và theo quy định của IVB từng thời kỳ được hệ thống IVB gửi cho Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại (SMS OTP), email (Email OTP), phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của khách hàng (Soft OTP) hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của IVB theo từng thời kỳ, để xác thực giao dịch.

- SMS OTP: là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua tin nhắn SMS
- Email OTP: là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được gửi qua thư điện tử
- Soft OTP: là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của khách hàng, được tích hợp với phần mềm ứng dụng Mobile Banking. Soft OTP có 02 loại: (i) Soft OTP loại cơ bản: Mã OTP được sinh ra ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống Ngân hàng trực tuyến; (ii) Soft OTP loại nâng cao: Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng giao dịch, khi thực hiện giao dịch, hệ thống Ngân hàng trực tuyến tạo ra một mã giao dịch thông báo cho khách hàng hoặc truyền cho phần mềm Soft OTP, khách hàng hoặc phần mềm Soft OTP tự động nhập mã giao dịch vào phần mềm Soft OTP tạo ra mã OTP.

2.14. “Thiết bị đầu cuối”: là những thiết bị điện tử do Khách hàng sử dụng bao gồm nhưng không giới hạn như máy điện thoại, máy tính, máy fax, máy tính bảng,... để gửi Yêu cầu giao dịch và nhận các thông tin của Dịch vụ trực tiếp từ hệ thống IVB hoặc gián tiếp thông qua hệ thống của

Đối tác thứ ba chuyển tới thông qua hệ thống mạng viễn thông, mạng internet của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.

2.15. “Yếu tố định danh”: bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu, mã bảo mật, dữ liệu sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt), chữ ký số và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà IVB quy định trong từng thời kỳ.

2.16. “Yếu tố xác thực thứ hai” (second factor authentication – 2FA): là một lớp bảo mật bổ sung được sử dụng để xác minh danh tính của người dùng ngoài mật khẩu (yếu tố thứ nhất).

2.17. “Chữ ký điện tử”: là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu.

2.18. “Chữ ký số”: là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ trong các giao dịch ngân hàng trực tuyến. Chữ ký số của Khách hàng có giá trị pháp lý tương đương chữ ký của Khách hàng đó trên văn bản giấy.

2.19. “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 OTP và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà IVB quy định trong từng thời kỳ.

2.20. “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.

2.21. “Giao dịch gian lận”: là việc chủ thể khác không phải Khách hàng sử dụng các yếu tố định danh của Khách hàng để thực hiện các yêu cầu giao dịch mà không được sự cho phép của Khách hàng hoặc các giao dịch khác không được phép theo quy định của pháp luật.

2.22. “Giao dịch đáng ngờ”: là giao dịch có dấu hiệu bất thường hoặc có cơ sở hợp lý để nghi ngờ tài sản trong giao dịch có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan tới rửa tiền.

2.23. “Đối tác thứ ba”: là cá nhân/ tổ chức/ nhà cung cấp dịch vụ có thỏa thuận hợp tác trực tiếp với IVB trong việc hợp tác cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

2.24. “Giờ nhận lệnh”: là khoảng thời gian hệ thống thanh toán của IVB sẵn sàng nhận các giao dịch khởi tạo từ Ngân hàng trực tuyến.

2.25. “Giao dịch tương lai”: là giao dịch được Khách hàng tạo sẵn và định một ngày hiệu lực

trong tương lai.

2.26. “Giờ COT” (hoặc “Giờ cut off time”): là thời điểm cuối ngày làm việc do IVB quy định để xử lý các giao dịch trong ngày.

2.27. “Ngày”: là các ngày liên tục theo dương lịch.

2.28. “Ngày làm việc”: là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần, không bao gồm ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, và các ngày lễ, tết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

2.29. “Sao kê”: là bảng kê chi tiết các khoản giao dịch cùng các khoản phí phát sinh liên quan đến việc sử dụng Tài khoản trong một thời gian nhất định.

2.30. “Xác nhận/ xác thực giao dịch qua kênh Ngân hàng trực tuyến”: Khách hàng tổ chức phải thực hiện xác nhận/ xác thực các giao dịch qua kênh Ngân hàng trực tuyến bằng các phương thức phù hợp với mức giá trị giao dịch, bao gồm nhưng không giới hạn chữ ký điện tử, mã OTP, hoặc các biện pháp xác thực khác theo quy định của pháp luật và chính sách hiện hành của IVB trong từng thời kỳ. Chi tiết về hình thức xác nhận và hạn mức tương ứng được IVB công bố công khai và cập nhật liên tục trên website chính thức của IVB (<https://www.indovinabank.com.vn/>) và/ hoặc thông báo trực tiếp cho Khách hàng qua kênh đăng ký (email/ số điện thoại/ SMS/ tin nhắn trên ứng dụng Ngân hàng trực tuyến) khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ hoặc trước khi áp dụng thay đổi.

ĐIỀU 3: THÔNG TIN KHÁCH HÀNG, THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

3.1. Để có cơ sở cung ứng dịch vụ, Khách hàng đồng ý và cam kết cung cấp cho IVB các thông tin cá nhân chính xác, trung thực, đầy đủ, cập nhật theo quy định của từng dịch vụ. Thông tin Khách hàng có thể được IVB thu thập thông qua các yêu cầu đối với Khách hàng (hoặc Người đại diện của Khách hàng), hoặc cũng có thể được thu thập bởi IVB từ các nguồn cung cấp thông tin (bao gồm cả thông tin được phổ biến rộng rãi), được khởi tạo hoặc tổng hợp cùng với các thông tin khác mà IVB có được.

Trường hợp Khách hàng từ chối cung cấp thông tin theo yêu cầu, IVB có thể xem xét việc từ chối cung cấp Dịch vụ.

3.2. Khách hàng đồng ý để IVB sử dụng, lưu trữ, chuyển giao, trao đổi và/hoặc cung cấp thông tin Khách hàng cho những cá nhân/tổ chức theo quy định của pháp luật, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3.3. Khách hàng đồng ý rằng kể từ thời điểm Khách hàng bắt đầu sử dụng Dịch vụ, IVB có thể cung cấp thông tin Khách hàng, thông tin liên quan đến Dịch vụ cho Đối tác thứ ba và/hoặc cá nhân/tổ chức đại diện cho IVB cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng hoặc xử lý dữ liệu liên quan đến Dịch vụ, nhằm mục đích cung cấp Dịch vụ đến Khách hàng hoặc nghiên cứu, đánh giá để hiểu về nhu cầu sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng của khách hàng và các mục đích khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và IVB, với điều kiện Đối tác thứ ba và/hoặc cá nhân/tổ chức đó có cam kết với IVB về việc đảm bảo trách nhiệm giữ bí mật an toàn thông tin, quản lý và sử dụng thông tin được cung cấp theo phạm vi thỏa thuận với IVB và tuân thủ các quy định có liên quan của pháp luật.

3.4. Khách hàng cam kết thông báo ngay cho IVB bằng văn bản hoặc hình thức khác theo quy định của IVB tại từng thời kỳ về bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động đã đăng ký với IVB.

3.5. Bằng việc đồng ý sử dụng các dịch vụ của IVB, Khách hàng đồng ý xác nhận đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và chấp thuận toàn bộ đối với (i) Thông báo về việc xử lý dữ liệu cá nhân (“Thông báo”) (bao gồm mọi sửa đổi, bổ sung, thay thế Thông báo này tại từng thời điểm tùy theo quyết định của IVB và được đăng tải trên trang điện tử của IVB hoặc được IVB thông báo tới Khách hàng theo phương thức mà IVB cho là phù hợp) (ii) Khách hàng đồng ý ủy quyền không hủy ngang cho IVB được toàn quyền xử lý dữ liệu cá nhân và/ hoặc thực hiện bất cứ hành động nào theo toàn quyền quyết định của IVB trên cơ sở Thông báo. Đồng thời, cho mục đích kiểm chứng và xác thực, Khách hàng đồng ý ủy quyền và/hoặc cho phép không hủy ngang và vô điều kiện cho IVB được kiểm chứng và xác thực thông tin, dữ liệu cá nhân từ bất kỳ nguồn nào mà IVB quyết định và không cần sự cho phép của Khách hàng (iii) Khách hàng đã hiểu rõ, đồng ý và chấp thuận rằng các dữ liệu cá nhân đã, đang và sẽ cung cấp cho IVB là có thể bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và/hoặc dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Vì vậy, Khách hàng đồng ý, cho phép IVB được tiến hành hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân theo nội dung của Thông báo và/hoặc theo các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và IVB (nếu có) và IVB không cần thực hiện bất cứ thông báo nào khác đến Khách hàng trước khi tiến hành hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân nữa.

3.6. Sử dụng Thông tin Khách hàng: Khách hàng đồng ý rằng, IVB và các đơn vị thành viên của IVB bao gồm nhưng không giới hạn bởi các Thành viên góp vốn, công ty con, công ty liên kết, công ty liên quan của IVB được sử dụng Thông tin Khách hàng cho các mục đích sau:

- a) Phục vụ các yêu cầu trong hoạt động nội bộ của IVB hoặc các đơn vị thành viên của IVB, kể cả các mục đích quản lý tín dụng và rủi ro; quy hoạch và phát triển hệ thống hoặc sản phẩm, bảo hiểm, kiểm toán và điều hành;
- b) Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của IVB và các đơn vị thành viên của IVB;
- c) Duy trì mối quan hệ tổng thể của IVB với Khách hàng (kể cả hoạt động chăm sóc Khách hàng, tiếp thị hoặc xúc tiến các dịch vụ tài chính và các sản phẩm có liên quan đến Khách hàng và nghiên cứu thị trường).

3.7. Cung cấp Thông tin Khách hàng:

Thông tin Khách hàng sẽ được cung cấp trong các trường hợp sau:

- a) Theo yêu cầu của Khách hàng và/hoặc Người Giám hộ/ Người đại diện theo pháp luật của Khách hàng và/hoặc Người được Khách hàng uỷ quyền;
- b) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c) Theo yêu cầu của bên thứ ba được Khách hàng đồng ý hoặc uỷ quyền;
- d) Theo yêu cầu bằng văn bản của người thừa kế của Khách hàng;

ĐIỀU 4: CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

4.1. Tuân thủ đầy đủ các quy định sử dụng dịch vụ, thực hiện đầy đủ các hướng dẫn về Dịch vụ do IVB cung cấp.

4.2. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm toàn bộ về tính chính xác, trung thực, hợp pháp và đầy đủ của các thông tin, tài liệu, dữ liệu do Khách hàng cung cấp và/hoặc thực hiện trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến. Khách hàng chịu mọi thiệt hại phát sinh và trách nhiệm trước pháp luật liên quan đến các giao dịch đã được IVB thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng dựa trên các thông tin, tài liệu, dữ liệu mà Khách hàng cung cấp và đồng ý miễn trừ mọi trách nhiệm cho IVB.

4.3. Trừ khi đã thông báo trước cho IVB theo thỏa thuận trong bản Điều Khoản và Điều Kiện này, Khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào Dịch vụ Ngân hàng Điện tử bằng tên truy cập với đúng mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do IVB cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập.

4.4. Không sử dụng dịch vụ vào bất kỳ mục đích nào bất hợp pháp, vi phạm thuần phong mỹ tục. 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 cung cấp.

4.5. Khi sử dụng dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng:

- a) Tuân thủ các quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này, các hướng dẫn dịch vụ liên quan.
- b) Đăng nhập vào dịch vụ trong vòng **24 giờ** kể từ ngày IVB gửi thông báo thông tin đăng nhập bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu. Khách hàng thực hiện đổi mật khẩu được IVB cấp ngay lần đăng nhập đầu tiên và phải định kỳ thay đổi mật khẩu.
- c) Trường hợp Khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công **quá 05 lần** thì hệ thống sẽ tự động khóa Tên đăng nhập của Khách hàng. Để kích hoạt lại dịch vụ, Khách hàng phải đến điểm giao dịch của IVB để thực hiện các dịch vụ liên quan.
- d) Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do IVB gửi tới để:
 - (i) Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ;
 - (ii) Thông báo Tên đăng nhập và thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ;
 - (iii) Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi;
 - (iv) Thông báo khắc phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với Khách hàng.
- e) Thường xuyên kiểm tra số dư các tài khoản, bảng kê các giao dịch phát sinh và sao kê tài khoản, thông báo ngay cho IVB nếu có bất kỳ sự khác biệt nào. Chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch tài chính đã được thực hiện thành công bằng Tên đăng nhập, mật khẩu, và yếu tố xác thực thứ 2 mà IVB đã cấp cho Khách hàng.
- f) Khách hàng chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, tính tương thích cho các loại máy móc thiết bị, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm đảm bảo kết nối, truy cập an toàn Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.
- g) Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (nhà cung cấp dịch vụ) trên màn hình dịch vụ Ngân hàng trực tuyến trước khi sử dụng; Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan tới giao dịch trên Ngân hàng trực tuyến trước khi sử dụng.
- h) Phối hợp với IVB và các đối tác liên quan để tìm nguyên nhân xử lý các vấn đề phát sinh được Khách hàng phản ánh trong quá trình sử dụng dịch vụ hoặc các vấn đề phát sinh liên quan.

- i) Khách hàng cam kết là chủ sở hữu duy nhất số thuê bao thiết bị đã đăng ký, chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của Khách hàng tại nhà mạng là không chính chủ.
- j) Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho IVB theo yêu cầu của IVB đối với các giao dịch nhằm lừa mà Khách hàng không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Trong các trường hợp này, Khách hàng đồng ý để IVB tự động trích các khoản tiền này mà không cần thông báo cho Khách hàng.
- k) Đối với các dịch vụ liên quan đến ba bên gồm: Ngân hàng, Khách hàng, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ cho Khách hàng, Ngân hàng được phép sử dụng thông tin Khách hàng cung cấp cho Ngân hàng để thực hiện việc đối soát số liệu, thanh toán và các công việc khác nhằm cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

ĐIỀU 5: XỬ LÝ GIAO DỊCH TRÊN KÊNH NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

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

5.2. Ngân hàng chỉ thực hiện giao dịch của Khách hàng vào ngày hiệu lực Khách hàng lựa chọn trên lệnh chuyển tiền.

5.3. Giao dịch của Khách hàng sẽ không được IVB xử lý thành công nếu:

- a) Không có đủ số dư tài khoản.
- b) Giao dịch vượt hạn mức đăng ký cho phép.
- c) Giao dịch được tạo không bảo đảm yếu tố xác nhận/ xác thực theo quy định của pháp luật và quy định tại điều khoản, điều kiện này.
- d) Không cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng từ hoặc thông tin, chứng từ được cung cấp không đáp ứng các yêu cầu cho từng loại giao dịch.
- e) Giao dịch bị hạn chế hoặc cấm bởi quy định pháp luật.

5.4. Thời gian ngừng giao dịch đối với mỗi loại giao dịch là khác nhau.

- a) Tùy theo quy định của IVB, các giao dịch được phê duyệt sau giờ COT có thể bị từ chối xử lý hoặc được giữ trong hệ thống để chờ xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Khách hàng được cập nhật và quản lý trạng thái giao dịch trên Ngân hàng trực tuyến.
- b) Khách hàng cam kết rằng mọi giao dịch từ Ngân hàng trực tuyến được gửi tới IVB đều đã được kiểm tra chặt chẽ.

5.5. 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.

5.6. Thời gian xử lý các giao dịch:

- a) Các yêu cầu giao dịch được Khách hàng thực hiện khi sử dụng Dịch vụ 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.
- b) Thời gian giao dịch và giờ COT đối với các yêu cầu giao dịch được IVB công bố trên website chính thức và có thể thay đổi trong từng thời kỳ. Đối với yêu cầu giao dịch có quy định về giờ COT, 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.

5.7. Giao dịch không huỷ ngang:

- a) Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã thực hiện thành công bằng mã đăng nhập, mật khẩu, thông tin đăng nhập trên Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến của Khách hàng.
- b) Các giao dịch trên kênh Ngân hàng trực tuyến đã được gửi tới IVB hợp lệ và được chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý ràng buộc giữa IVB và Khách hàng.

5.8. Thời hạn yêu cầu tra soát, khiếu nại: Việc khiếu nại phải được Khách hàng thực hiện trong thời hạn 60 ngày (bao gồm cả ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định pháp luật) kể từ ngày phát sinh giao dịch.

ĐIỀU 6: HẠN MỨC GIAO DỊCH

6.1. Là số tiền tối đa mà Khách hàng được phép thực hiện đối với các giao dịch tài chính trên kênh Ngân hàng trực tuyến, tương ứng với hình thức xác nhận được áp dụng theo quy định của pháp luật và quy định của IVB. Các hạn mức giao dịch bao gồm: Hạn mức giao dịch/ lần, Hạn mức giao dịch/ ngày, trong đó:

- a) Hạn mức số tiền giao dịch/ lần: là số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện trong một lần giao dịch.
- b) Hạn mức số tiền giao dịch/ ngày: là số tiền tối đa Khách hàng được phép giao dịch trong một ngày.

6.2. Hạn mức giao dịch và hình thức xác nhận tương ứng được IVB công bố theo từng thời kỳ trên website IVB tại địa chỉ www.indovinabank.com.vn, thông báo tại các điểm giao dịch của IVB; kênh Ngân hàng trực tuyến phiên bản Web/ App; gửi đến email hoặc điện thoại di động hoặc địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho IVB.

6.3. IVB có thể thay đổi hạn mức tối đa cho phép và hình thức xác nhận tương ứng mà không cần sự chấp thuận của Khách hàng, nhưng vẫn tuân thủ quy định của Pháp luật về an toàn và bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến. Khi thay đổi, IVB sẽ thông báo công khai trong thời gian sớm nhất trên website www.indovinabank.com.vn hoặc thông qua các phương thức thông báo tới Khách hàng theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này hoặc theo các phương thức đã thỏa thuận khác với Khách hàng.

ĐIỀU 7: PHÍ DỊCH VỤ

7.1. Biểu phí dịch vụ tuân theo quy định của IVB trong từng thời kỳ và được niêm yết công khai trên website www.indovinabank.com.vn hoặc thông báo qua các phương thức thích hợp tới Khách hàng.

7.2. Phí dịch vụ gồm phí theo giao dịch/ phí thu hàng kỳ (tháng/quý/năm) và các loại phí khác (nếu có).

7.3. Phí dịch vụ sẽ được thu bằng cách trích Nợ từ tài khoản của Khách hàng tại IVB, tùy theo từng loại phí và từng loại giao dịch mà phí dịch vụ sẽ được thu trên từng giao dịch hoặc thu theo định kỳ. Trước khi thực hiện giao dịch, Khách hàng cần chắc chắn rằng tài khoản của mình sẽ có đủ số dư để thực hiện giao dịch cũng như thanh toán phí. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, IVB sẽ thu từ tài khoản đã đăng ký thu phí dịch vụ. Trường hợp tại thời điểm thu phí định kỳ, tài khoản này không đủ số dư thì IVB có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của Khách hàng tại IVB hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho IVB bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho IVB trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

ĐIỀU 8: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

8.1. Được sử dụng Dịch vụ trong phạm vi đã thỏa thuận với IVB.

8.2. Việc sử dụng dịch vụ theo các quy định, hướng dẫn của IVB được gửi đến Khách hàng hoặc đăng tải trên website www.indovinabank.com.vn hoặc công bố tại trụ sở/ điểm giao dịch của Ngân hàng. Trường hợp có sự thay đổi về hướng dẫn sử dụng dịch vụ, Khách hàng thừa nhận và đồng

ý rằng Ngân hàng sẽ chỉ cần đăng tải trên website www.indovinabank.com.vn mà không cần thêm bất kỳ sự thông báo nào khác từ Ngân hàng.

8.3. Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng Dịch vụ theo đúng hướng dẫn của IVB.

8.4. Chấm dứt sử dụng Dịch vụ sau khi đã gửi văn bản yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ theo mẫu của IVB tại các chi nhánh/ phòng giao dịch IVB và đã hoàn thành các nghĩa vụ đối với Ngân hàng. Sau khi chấm dứt sử dụng Dịch vụ, Khách hàng không được tiếp tục sử dụng tên truy cập, mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do IVB cung cấp.

8.5. Khách hàng có nghĩa vụ, bằng chi phí của mình, trang bị đầy đủ, bảo dưỡng thường xuyên nhằm đảm bảo chất lượng các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... để có thể kết nối, truy cập an toàn vào Dịch vụ.

8.6. Tuân thủ các quy định về Bảo mật thông tin tại Điều 10 của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ này.

8.7. Khách hàng đồng ý cho phép IVB được tự động trích nợ tài khoản đã đăng ký để thanh toán cho những chi phí nợ Dịch vụ mà Khách hàng sử dụng.

8.8. Tất cả các Điều khoản và Điều kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến vẫn có hiệu lực sau khi Khách hàng ngừng hoặc chấm dứt Dịch vụ. Ngay cả khi đã ngừng, chấm dứt sử dụng Dịch vụ, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này trong phạm vi liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng trong thời gian sử dụng Dịch vụ.

8.9. 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 Ngân hàng. 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.

8.10. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này, Bản Điều Khoản và Điều kiện mở, sử dụng tài khoản và quy định của pháp luật có liên quan.

ĐIỀU 9: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA IVB

9.1. IVB đảm bảo tính ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan của hệ thống Ngân hàng trực tuyến. Cụ thể, IVB cam kết khả năng bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống như sau: (i) Thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một lần không vượt quá **30 phút**; (ii) Tổng thời gian gián đoạn cung cấp dịch vụ trong một năm không vượt quá **4 giờ**, trừ các trường hợp bất

khả kháng hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được IVB thông báo trước cho Khách hàng theo quy định tại Điều khoản này.

9.2. IVB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ/ do:

- a) Việc sử dụng Dịch vụ hoặc tiếp cận các thông tin mà Dịch vụ cung ứng của những người được Khách hàng uỷ quyền; hoặc
- b) Khách hàng vi phạm quy định bảo mật thông tin dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng Dịch vụ hoặc tiếp cận những thông tin mà Dịch vụ cung ứng; hoặc
- c) Khách hàng vi phạm tính toàn vẹn hoặc xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng; hoặc
- d) Việc tin nhắn được thực hiện bởi một bên thứ ba mà người này, bằng bất cứ cách nào, thực hiện việc kết nối thiết bị của họ tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký; hoặc
- e) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của IVB, kể cả tình trạng gián đoạn do Dịch vụ cần được nâng cấp, sửa chữa; lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet; hoặc các trường hợp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của IVB gặp sự cố xuất phát từ lỗi của Nhà cung cấp dịch vụ của IVB hoặc hệ thống, hạ tầng kỹ thuật của IVB hoặc thông tin cá nhân, thiết bị điện tử của Khách hàng bị người khác giả mạo, đánh cắp, bị xâm phạm, làm hại bởi các loại virus, phần mềm gián điệp, phần mềm quảng cáo hay bất kỳ hành động can thiệp, tấn công mạng nhằm mục đích phá hoại, gây hại nào.
- f) Các trường hợp bất khả kháng (các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được như thiên tai, đình công, khủng bố, chiến tranh, dịch bệnh... mặc dù đã áp dụng mọi thủ tục cần thiết và khả năng cho phép để khắc phục) theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu, chỉ thị của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc trở ngại khách quan (là những trở ngại do hoàn cảnh khách quan tác động làm cho Khách hàng không thể biết về việc quyền, lợi ích hợp pháp của mình bị xâm phạm hoặc không thể thực hiện được quyền hoặc nghĩa vụ dân sự của mình).

9.3. IVB có quyền thay đổi, tạm ngừng cung cấp Dịch vụ do hệ thống nâng cấp, sửa chữa. Tuy nhiên, IVB có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng về việc thay đổi, tạm ngưng. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với việc thay đổi và tạm ngưng cung cấp Dịch vụ của IVB thì

Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ của IVB bằng văn bản theo mẫu của IVB.

9.4. 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.

9.5. IVB có quyền ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng nếu:

- a) Khách hàng vi phạm Bản Điều Khoản và Điều Kiện này, vi phạm các cam kết trong Mẫu Giấy đề nghị kiêm Hợp đồng mở tài khoản và dịch vụ dành cho tổ chức;
- b) Sau **24 giờ** được cấp Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập Khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công hoặc có nghi ngờ dịch vụ Khách hàng sử dụng đang bị lợi dụng;
- c) Trong những trường hợp này, IVB sẽ thông báo trước (theo phương thức quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng này) cho Khách hàng tối thiểu 03 ngày làm việc.

9.6. Đối với trường hợp Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ sau (03) ba tháng liên tiếp, IVB có quyền ngừng/chấm dứt cung cấp dịch vụ mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.

9.7. Ngân hàng không chịu trách nhiệm với sự sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp khi thanh toán, Khách hàng nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến giao dịch thanh toán, chuyển khoản 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.

9.8. Tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng mở tại IVB để thanh toán cho các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch mà Khách hàng thực hiện trên kênh Ngân hàng trực tuyến theo biểu phí của IVB quy định từng thời kỳ.

9.9. Bảo mật theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Sử Dụng này.

9.10. Hỗ trợ Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

9.11. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.

9.12. Các giao dịch thanh toán hóa đơn liên quan đến việc thanh toán và cung cấp dịch vụ, hàng hóa giữa các đối tác cung cấp dịch vụ và Khách hàng, IVB chịu trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu của Khách hàng và hỗ trợ Khách hàng trong việc đối chiếu, xác nhận và xử lý các vấn đề liên quan đến thanh toán hóa đơn, việc cung cấp hàng hóa và dịch vụ cũng như chất lượng của hàng hóa dịch vụ thuộc về trách nhiệm của các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ.

9.13. Các Quyền, nghĩa vụ khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng này và các thỏa thuận có liên quan (nếu có).

ĐIỀU 10: BẢO MẬT THÔNG TIN

10.1. Khách hàng cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện, làm theo hướng dẫn, lưu ý của IVB về việc giao dịch an toàn với các dịch vụ mà IVB cung cấp trên website chính thức của IVB, trên màn hình dịch vụ và/hoặc tại các điểm giao dịch của IVB.

10.2. Khách hàng phải giữ bí mật các yếu tố định danh của mình, phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các yếu tố định danh đó.

10.3. Khách hàng cần đổi mật khẩu thường xuyên và khi có yêu cầu từ dịch vụ. Khách hàng không nên chọn mật khẩu có tính cá nhân, dễ suy đoán và đã được sử dụng trước đây.

10.4. Khách hàng không tiết lộ bất cứ chi tiết nào của các yếu tố định danh bao gồm nhưng không giới hạn tên đăng nhập, mật khẩu, mã bảo mật cho bất kỳ ai, kể cả nhân viên IVB hoặc cá nhân, tổ chức hỗ trợ kỹ thuật liên quan đến sử dụng dịch vụ.

10.5. Khi đã đăng nhập để sử dụng dịch vụ, Khách hàng không được rời thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà Khách hàng kết nối với dịch vụ (bao gồm các thiết bị do IVB cung cấp để Khách hàng tự giao dịch trên các kênh giao dịch do IVB cung cấp) vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng thiết bị đó cho đến khi Khách hàng đăng xuất khỏi dịch vụ.

10.6. Khách hàng không khai báo bất cứ chi tiết nào của các yếu tố định danh bao gồm nhưng không giới hạn tên đăng nhập, mật khẩu, mã bảo mật sử dụng dịch vụ trên các ứng dụng, website, không chính thống mà không được IVB thông báo trên website của IVB.

10.7. Khách hàng không truy cập dịch vụ từ bất cứ thiết bị nào kết nối với hệ thống máy tính cục bộ (hay mạng Local Area Network), nếu không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của Khách hàng.

10.8. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng thiết bị đầu cuối và các thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng (trừ các thiết bị của IVB cung cấp để Khách hàng tự thực hiện) để kết nối với các dịch vụ là không có và được bảo vệ chắc chắn khỏi virus và các phần mềm máy tính gây hại.

10.9. Nếu phát hiện hoặc nghi ngờ bị lộ, bị chiếm hữu các yếu tố định danh của mình (bao gồm nhưng không giới hạn mã OTP,...), Khách hàng cần thông báo ngay cho IVB để IVB phong tỏa dịch vụ và giao dịch liên quan, đồng thời cần thay đổi ngay mật khẩu đăng nhập dịch vụ.

10.10. Khách hàng thông báo cho IVB bằng cách liên hệ tổng đài Trung tâm dịch vụ Khách hàng IVB 24/7: **1900 588 879** (hay bất kỳ số điện thoại nào khác IVB thông báo tùy từng thời điểm cho

mục đích này) hoặc liên hệ với bất kỳ điểm giao dịch nào của IVB gần nhất. Khách hàng có trách nhiệm không chia sẻ bất kỳ thông tin định danh nào với bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào.

10.11. Xử lý sự cố và rủi ro an ninh mạng: Khi phát hiện rủi ro hoặc sự cố an ninh mạng (bao gồm nghi ngờ lộ thông tin, giao dịch bất thường, tấn công mạng), IVB có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ, phong tỏa giao dịch nghi ngờ, thực hiện xác minh và khắc phục kịp thời theo quy định của pháp luật. IVB cam kết thông báo ngay cho Khách hàng bị ảnh hưởng qua các kênh đã đăng ký (email, SMS, ứng dụng), phối hợp với Khách hàng xử lý và khôi phục dịch vụ, đồng thời lưu trữ dữ liệu liên quan để truy vết và báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền nếu cần.

10.12. IVB không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh từ việc Khách hàng không tuân thủ các biện pháp bảo mật theo quy định tại Điều khoản này, trừ trường hợp do lỗi của IVB được chứng minh theo pháp luật.

ĐIỀU 11: THAY ĐỔI, TẠM DỪNG VÀ CHẤM DỨT DỊCH VỤ

11.1. Ngân hàng có thể, theo toàn quyền quyết định của mình, sửa đổi, bổ sung bất kỳ nội dung nào của Bản Điều Khoản và Điều kiện này vào bất kỳ thời điểm nào vì lý do: (i) Thay đổi của thị trường; (ii) Thay đổi trong công nghệ; (iii) Sự thay đổi quy định pháp luật liên quan (iv) Triển khai dịch vụ mới hoặc thay đổi các dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp theo bản Điều khoản và Điều kiện này.

- a) IVB được phép khóa/ tạm ngừng/ chấm dứt/ từ chối/ sửa đổi/ bổ sung/ thay đổi giao diện/ đổi tên dịch vụ và các điều chỉnh khác liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.
- b) IVB có thể ngừng/ tạm ngừng cung cấp bất kỳ một Dịch vụ nào cho Khách hàng mà không cần thông báo trước cho Khách hàng khi IVB xét thấy điều đó là cần thiết để bảo vệ Khách hàng trước các nghi ngờ rủi ro tiềm ẩn liên quan đến khả năng phát sinh các giao dịch gian lận hoặc khi Ngân hàng tạm dừng Dịch vụ để bảo trì bất thường hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc vì các lý do khẩn cấp hay bất khả kháng khác.
- c) Khi có các sự kiện này, IVB sẽ thông báo cho Khách hàng theo quy định tại Điều 13.3 trong Điều khoản và Điều Kiện này. Những thay đổi, sửa đổi, điều chỉnh sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày đó thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi, sửa đổi này. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý với các nội dung sửa đổi, Khách hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ bằng văn bản theo mẫu của IVB.

11.2. Các trường hợp chấm dứt dịch vụ:

- a) Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo các thủ tục quy định của Ngân hàng và sau khi đã hoàn thành các nghĩa vụ với Ngân hàng. Ngân hàng sẽ chấm dứt việc sử dụng dịch vụ theo đề nghị của Khách hàng. Trong khoảng thời gian từ khi Khách hàng đề nghị đến khi Ngân hàng chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng, Khách hàng nếu vẫn sử dụng dịch vụ phải tuân theo các nội dung đã được sửa đổi của Bản Điều khoản, Điều kiện như thông báo của Ngân hàng trên website.
- b) Ngân hàng có quyền chấm dứt/ từ chối/ tạm dừng cung cấp dịch vụ mà không phải báo trước cho Khách hàng trong các trường hợp sau:
 - (i) Khách hàng không tuân thủ Bản Điều khoản, Điều kiện này, quy định của Ngân hàng hoặc của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ;
 - (ii) Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận hoặc khi lợi ích của Ngân hàng/Khách hàng /Bên thứ ba có thể bị vi phạm;
 - (iv) Khi Ngân hàng tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, khi có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, khi có sự cố do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn, các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện do nhà cung ứng dịch vụ hoặc do Ngân hàng, khi giao dịch không đúng hạn mức Khách hàng đăng ký;
 - (v) Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu bảo mật hoặc dịch vụ có khả năng rủi ro theo khuyến cáo của tổ chức liên quan; nghi ngờ giao dịch có liên quan đến yếu tố tội phạm, rửa tiền, vi phạm pháp luật hoặc để thực hiện chính sách phòng chống rửa tiền theo quy định của Ngân hàng và pháp luật; các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Ngân hàng;
 - (vi) Các trường hợp khác theo quy định tại Bản Điều khoản, Điều kiện này và quy định pháp luật.

ĐIỀU 12: CHÍNH SÁCH QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ VÀ CÁC QUYỀN LIÊN QUAN

12.1. Tất cả quyền sở hữu trí tuệ tồn tại trong các sản phẩm, dịch vụ của IVB đều thuộc về IVB hoặc được cấp phép hợp pháp cho IVB sử dụng, theo đó, tất cả các quyền hợp pháp đều được đảm

bảo. Trừ khi được sự đồng ý của IVB, Khách hàng không được phép truyền tải, sử dụng, phân phát bằng bất cứ hình thức, phương tiện nào, đối với bất cứ thành phần nào sản phẩm, dịch vụ của IVB.

12.2. IVB có toàn quyền trong các quyền tác giả, thương hiệu, bí mật kinh doanh và các quyền sở hữu khác trong tất cả các sản phẩm của IVB. Việc sử dụng quyền và sở hữu (nếu có) cần phải được IVB cho phép trước bằng văn bản. Ngoài việc được cấp phép bằng văn bản, chúng tôi không cấp phép dưới bất kỳ hình thức nào khác cho dù đó là hình thức công bố hay hàm ý để Khách hàng thực hiện các quyền trên. Và do vậy, Khách hàng không có quyền sử dụng sản phẩm của IVB vào mục đích thương mại mà không có sự cho phép bằng văn bản của IVB trước đó.

12.3. Khách hàng đồng ý để IVB tự do sử dụng, tiết lộ, áp dụng và sửa đổi bất kỳ ý tưởng, khái niệm, cách thức, đề xuất, gợi ý, bình luận hoặc hình thức thông báo nào khác mà Khách hàng cung cấp cho IVB thông qua việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ một cách hoàn toàn miễn phí. Khách hàng từ bỏ và đồng ý từ bỏ bất kỳ quyền và yêu cầu với bất kỳ khoản tiền thưởng, phí, nhuận bút, lệ phí hoặc các kiểu chi trả khác liên quan đến việc IVB sử dụng, tiết lộ, áp dụng, chỉnh sửa bất kỳ hoặc tất cả phản hồi của Khách hàng.

ĐIỀU 13: QUY ĐỊNH CHUNG

13.1. Xử lý tranh chấp

- a) Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến thì Khách hàng và IVB sẽ ưu tiên cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp hòa giải không thành, các bên có quyền đưa vụ tranh chấp đó ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết.
- b) Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của IVB, Khách hàng sẽ phải chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại, theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

13.2. Luật áp dụng

Bản Điều Khoản và Điều Kiện này được lập và điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam.

13.3. Thông báo, tiếp nhận thông báo

- a) Các thông tin về dịch vụ và các Điều Khoản, Điều Kiện sử dụng dịch vụ cũng như các thông tin có liên quan được Ngân hàng cung cấp đến Khách hàng có thể thông qua các hình thức như sau: gửi thư đảm bảo, mail, fax, gửi trực tiếp, gửi tin nhắn tới số điện thoại di động, niêm yết tại điểm giao dịch hoặc công bố lên website www.indovinabank.com.vn của Ngân hàng. Khi đó, nếu nội dung không đề cập đến thời gian hiệu lực thì thời điểm xác định

Khách hàng đã tiếp nhận thông tin như sau:

- (i) Fax: thời điểm báo fax thành công đến số fax mà Khách hàng đã đăng ký với IVB;
 - (ii) theo dấu bưu điện nếu gửi bằng thư tới địa chỉ liên hệ mà Khách hàng đã đăng ký với IVB;
 - (iii) thời điểm email gửi thành công (nếu là gửi mail) tới địa chỉ mail mà Khách hàng đã đăng ký với IVB;
 - (iv) thời điểm Khách hàng ký nhận (nếu là gửi đến địa chỉ Khách hàng đã đăng ký với IVB);
 - (v) thời điểm tin nhắn báo gửi thành công tới số điện thoại mà Khách hàng đã đăng ký với IVB;
 - (vi) thời điểm đăng tải thông tin trên website
 - (vii) thời điểm hoàn tất việc niêm yết tại điểm giao dịch của Ngân hàng hoặc
 - (viii) thời điểm khác theo phương thức gửi do Ngân hàng quy định.
- b) Mọi thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại với tài khoản của chính Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ, vui lòng liên hệ đến Trung tâm Dịch Vụ Khách hàng của IVB 24/7 số **1900 588 879** hoặc tại bất kỳ điểm giao dịch của IVB trên toàn quốc. Đối với các thông tin mật liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, Khách hàng đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin theo quy định của Ngân hàng.

13.4. Thỏa thuận khác

- a) Các bên cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các nội dung tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản Sử dụng này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm.
- b) Ngôn ngữ chính sử dụng trong Quy định sử dụng này và các văn bản, tài liệu liên quan giữa IVB và Khách hàng là tiếng Việt;
- c) 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 phương pháp truyền thống.
- d) Các Bên đồng ý rằng (các) Điều khoản trong Bản Điều Khoản và Điều Khoản này có giá trị độc lập với nhau trừ trường hợp rõ ràng được dẫn chiếu một cách chính xác và đầy đủ. Việc một hoặc một vài điều khoản trong Bản Điều Khoản Và Điều Khoản này bị vô hiệu sẽ không làm ảnh hưởng đến việc thực thi các điều khoản khác. Trường hợp có bất kỳ điều khoản nào bị vô hiệu thì hai bên cam kết bằng tất cả nỗ lực của mình điều chỉnh sao cho phù hợp với các quy định của pháp luật để thực thi.

- e) Trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo Bản tiếng Việt. Trong trường hợp có mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài thì bản Tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.
- f) Bản Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến này là một bộ phận không tách rời của bất kỳ Thỏa thuận nào liên quan đến việc đăng ký dịch vụ Ngân hàng trực tuyến dành cho khách hàng tổ chức thông qua các Biểu mẫu đăng ký. Việc thay đổi hình thức hoặc phương thức đăng ký không ảnh hưởng đến hiệu lực ràng buộc của Bản điều khoản và điều kiện này.
- g) Bản Điều Khoản và Điều Kiện này có giá trị hiệu lực từ thời điểm ban hành và được đăng tải công khai trên www.indovinabank.com.vn và ứng dụng di động IVB Mobile Banking, IVB Internet Banking và có giá trị thay thế (các) Bản Điều Khoản và Điều Kiện trước đây.
- h) Đối với trường hợp Khách hàng đăng ký, sử dụng dịch vụ theo Bản Điều Khoản và Điều Kiện trước đây, nếu sau ngày đăng tải Bản Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng này vẫn tiếp tục sử dụng các dịch vụ, IVB mặc nhiên hiểu rằng Khách hàng đã hiểu, đồng ý và chấp thuận với các nội dung Quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này.

ĐIỀU 14: QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG HÌNH THỨC XÁC NHẬN

14.1. Nguyên tắc chung

Khách hàng Tổ chức phải sử dụng hình thức xác nhận phù hợp với loại giao dịch, giá trị giao dịch và quy định pháp luật. IVB áp dụng các hình thức sau: Mật khẩu (yếu tố thứ nhất), Soft OTP, Chữ ký số (yếu tố thứ hai – 2FA).

14.2. Các hình thức xác nhận

a) Mật khẩu

- Là yếu tố cơ bản để đăng nhập.
- Phải được thay đổi ngay lần đầu và định kỳ theo quy định của IVB và Ngân hàng Nhà nước.
- Độ dài tối thiểu 8 ký tự, kết hợp tối thiểu các ký tự: số, chữ hoa, chữ thường.

b) Soft OTP

- Mã OTP tạo trên ứng dụng IVB Mobile Banking (loại nâng cao: kết hợp mã giao dịch).
- Điều kiện: Thiết bị di động cài ứng dụng, bảo vệ bằng PIN/mật khẩu, không bị root (đối với thiết bị Android) hoặc jailbreak (đối với thiết bị iOS)

(Giải thích: Root/Jailbreak là hành vi can thiệp sâu vào hệ điều hành để vượt qua giới hạn bảo mật của nhà sản xuất. Thiết bị bị root/jailbreak có nguy cơ cao bị tấn công mạng, đánh cắp thông tin, nên IVB không hỗ trợ sử dụng Soft OTP trên các thiết bị này để đảm bảo an toàn giao dịch, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam tại Thông tư 50/2024/TT-NHNN và các sửa đổi bổ sung).

c) Chữ ký số

- Chữ ký điện tử trên USB Token (nhà cung cấp được cấp phép).
- Giá trị pháp lý tương đương chữ ký tay.
- Điều kiện: Kích hoạt với nhà cung cấp, máy tính cài plugin/phần mềm, hệ điều hành Windows tương thích.
- IVB sẽ lưu trữ thông tin chữ ký số mà Khách hàng đăng ký, kiểm tra tính hợp pháp và hợp lệ của chữ ký số theo quy định pháp luật (bao gồm xác minh chứng thư số từ nhà cung cấp được cấp phép). Nếu chữ ký số hết hạn hoặc không hợp lệ, IVB có quyền ngừng cung cấp dịch vụ liên quan đến chữ ký số mà không cần thông báo thêm, trừ trường hợp Khách hàng cập nhật kịp thời.
- Khi kiểm tra chữ ký số trên chứng từ giao dịch, IVB thực hiện theo hướng dẫn pháp lý: xác minh tính toàn vẹn, xác thực danh tính, và giá trị pháp lý. IVB lưu trữ chứng cứ kiểm tra (nhật ký hệ thống, báo cáo xác minh) theo quy định Ngân hàng nhà nước.

14.3. Hạn mức giao dịch

Hạn mức giao dịch (Hạn mức/lần và hạn mức/ngày) được quy định theo hình thức xác nhận mà khách hàng đăng ký và được IVB công bố trên website www.indovinabank.com.vn hoặc các hình thức thông báo mà khách hàng đăng ký. IVB có quyền điều chỉnh hạn mức và hình thức xác nhận mà không cần chấp thuận trước của Khách hàng, nhưng phải tuân thủ pháp luật và thông báo trước theo Điều 13.3.

14.4. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

a) Quyền của khách hàng:

- Đăng ký/kích hoạt/thay đổi hoặc ngừng sử dụng các hình thức xác nhận.
- Yêu cầu khóa/mở khóa khi sự cố (thiết bị mất, lộ thông tin).
- Khiếu nại sai sót theo quy định.

b) Nghĩa vụ của khách hàng:

- Bảo mật tuyệt đối yếu tố xác nhận, không tiết lộ, chia sẻ cho bất kỳ ai.

- Thông báo ngay cho IVB nếu nghi ngờ lộ thông tin.
- Thay đổi mật khẩu định kỳ, bảo vệ thiết bị khỏi virus/ mã độc.
- Chịu trách nhiệm về giao dịch được xác nhận thành công bằng hình thức đã đăng ký.
- Thông báo ngay lập tức cho IVB về bất kỳ thay đổi nào liên quan đến thông tin chữ ký số (gia hạn, thay đổi chứng thư, mất USB Token) qua hotline 1900 588 879 hoặc chi nhánh/phòng giao dịch gần nhất. Khách hàng chịu trách nhiệm cập nhật chữ ký số hợp lệ trước khi thực hiện giao dịch.

14.5. Quyền và nghĩa vụ của IVB

a) Quyền của IVB:

- Tạm khóa hình thức xác nhận nếu phát hiện rủi ro, giao dịch đáng ngờ.
- Từ chối giao dịch nếu không đáp ứng hình thức xác nhận yêu cầu.
- Miễn trách nhiệm nếu thiệt hại do lộ thông tin từ Khách hàng.
- IVB có quyền từ chối giao dịch nếu chữ ký số trên chứng từ không trùng khớp với thông tin chữ ký số đã đăng ký tại IVB, hoặc nếu phát hiện chữ ký số không hợp pháp/hợp lệ.
- IVB không chịu trách nhiệm về thiệt hại phát sinh từ việc chữ ký số không khớp, hết hạn, hoặc do Khách hàng không thông báo thay đổi kịp thời, trừ trường hợp lỗi do IVB gây ra.

b) Nghĩa vụ của IVB:

- Cung cấp hình thức xác nhận an toàn, tuân thủ pháp luật.
- Hỗ trợ kích hoạt/khóa/mở khóa khi khách hàng yêu cầu.
- Giải quyết khiếu nại liên quan đến xác nhận.
- Thông báo khi thay đổi hạn mức, hình thức theo quy định.

14.6. Xử lý sự cố

- Nếu nghi ngờ lộ thông tin hoặc mất thiết bị, khách hàng cần liên hệ ngay hotline 1900 588 879 hoặc chi nhánh để gỡ bỏ Soft OTP/ thu hồi Chữ ký số.
- Nhập sai mã quá số lần quy định: Hệ thống sẽ tự khóa.
- IVB phối hợp xử lý và khôi phục dịch vụ.

14.7. Miễn trách nhiệm

- IVB không chịu trách nhiệm thiệt hại do: lộ thông tin từ Khách hàng; sự cố thiết bị Khách hàng; bất khả kháng; lỗi nhập liệu của Khách hàng.
- IVB không chịu trách nhiệm nếu thiệt hại do Chữ ký số hết hạn, không hợp lệ, hoặc không khớp với đăng ký mà Khách hàng không thông báo.

ĐIỀU 15: THAY ĐỔI VỀ NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

15.1. IVB có thể thay đổi các điều kiện, điều khoản tại Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến dành cho Khách hàng bằng cách công bố trên website chính thức của IVB, thông báo qua email, SMS, thông báo đẩy trên ứng dụng ngân hàng trực tuyến hoặc các kênh đăng ký khác của khách hàng, hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của IVB.

15.2. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày thay đổi có hiệu lực theo thông báo của IVB, được coi là Khách hàng đã chấp nhận và đồng ý bị ràng buộc bởi nội dung sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đó. IVB không cần thêm bất kỳ chấp thuận nào từ Khách hàng.

15.3. IVB có quyền thay đổi địa chỉ website, giao diện màn hình của dịch vụ, thông tin liên hệ và thông báo cho Khách hàng về những thay đổi này theo các kênh tại khoản 15.1.

ĐIỀU 16: HIỆU LỰC CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

16.1. 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 dịch vụ.

16.2. 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.

ĐIỀU 17: THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA IVB

17.1. Website chính thức của IVB: www.indovinabank.com.vn

17.2. Hotline 24/7: **1900 588 879**

17.3. Mạng lưới điểm giao dịch của IVB: đăng tải trên website chính thức của IVB

17.4. Hội sở chính:

Ngân hàng TNHH Indovina (IVB)

Địa chỉ: 97A Nguyễn Văn Trỗi, Phường Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 3942 1042

Fax: (028) 3942 1043