

PHỤ LỤC 2: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC TRÊN NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

“Bằng việc thực hiện lập lệnh chuyển tiền trên kênh Ngân hàng trực tuyến, khách hàng được xem là đã đọc hiểu và đồng ý với bản Điều khoản và điều kiện này và các sửa đổi, bổ sung được Ngân hàng TNHH Indovina (IVB) công bố theo từng thời kỳ.”

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- **Đề nghị chuyển tiền:** là yêu cầu được khách hàng khởi tạo thông qua kênh Ngân hàng trực tuyến (Internet Banking, Mobile Banking) nhằm thực hiện việc chuyển khoản từ tài khoản của khách hàng đến tài khoản của bên thụ hưởng hoặc các hình thức chuyển tiền khác, theo quy định của IVB.
- **Bên thụ hưởng:** là cá nhân, tổ chức được khách hàng chỉ định để nhận số tiền từ giao dịch chuyển tiền. Bên thụ hưởng có thể được xác định thông qua thông tin tài khoản ngân hàng, ngân hàng thụ hưởng, số điện thoại, mã định danh, hoặc các phương thức khác theo quy định của dịch vụ.
- **Dịch vụ chuyển tiền:** là dịch vụ do IVB cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch chuyển khoản từ tài khoản của mình đến tài khoản bên thụ hưởng hoặc các hình thức chuyển tiền khác thông qua các ngân hàng trực tuyến, bao gồm nhưng không giới hạn ở Internet Banking, Mobile Banking.
- **Hình thức giao dịch chuyển tiền:** có nhiều cách phân loại các hình thức giao dịch chuyển tiền, phân loại theo hệ thống (trong hệ thống IVB, ngoài hệ thống IVB), phân loại theo phương thức (chuyển tiền nhanh, chuyển tiền thường), phân loại theo thời gian hiệu lực của lệnh chuyển tiền (chuyển tiền tức thời, chuyển tiền tương lai...).
- **Ngày lập lệnh:** là ngày khách hàng tổ chức hoàn tất quy trình nội bộ (người tạo lệnh khởi tạo lệnh và người duyệt lệnh thực hiện duyệt) và gửi yêu cầu chuyển tiền trên hệ thống Ngân hàng trực tuyến của IVB.
- **Ngày hiệu lực:** là ngày giao dịch chuyển tiền được xử lý và hoàn tất, có thể trùng với ngày lập lệnh trong trường hợp chuyển tiền tức thời hoặc khác ngày lập lệnh trong trường hợp giao dịch theo lịch hoặc bị trì hoãn do quy trình xử lý.

ĐIỀU 2: QUY ĐỊNH CỤ THỂ

I. Chuyển tiền ngoài hệ thống IVB qua hệ thống liên ngân hàng

1. Mô tả dịch vụ

- Dịch vụ chuyển tiền ngoài hệ thống IVB cho phép khách hàng thực hiện giao dịch chuyển khoản đến tài khoản mở tại các ngân hàng khác thông qua hệ thống thanh toán liên ngân hàng của Ngân hàng Nhà nước, hoạt động trong giờ làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu).

2. Xử lý giao dịch

- Giao dịch chuyển tiền được lập và gửi đến IVB trước thời hạn cuối cùng (Cut-off-Time) trong ngày làm việc của kênh chuyển tiền thanh toán trong nước sẽ được trích nợ ngay sau khi lệnh được xác nhận thành công và được chuyển đến ngân hàng thụ hưởng trong ngày. Thời gian bên thụ hưởng nhận tiền phụ thuộc vào hệ thống thanh toán liên ngân hàng và ngân hàng thụ hưởng.
- Giao dịch lập sau thời hạn cuối cùng (Cut-off-Time) trong ngày làm việc của kênh chuyển tiền thanh toán trong nước hoặc vào ngày nghỉ cuối tuần/ ngày lễ sẽ được trích nợ ngay, nhưng lệnh chuyển tiền sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Thời gian bên thụ hưởng nhận tiền cũng phụ thuộc vào các hệ thống liên quan.

II. Chuyển tiền nhanh Napas 247

1. Mô tả dịch vụ

- Dịch vụ chuyển tiền nhanh Napas 247 cho phép thực hiện giao dịch chuyển khoản tức thời đến tài khoản hoặc thẻ tại các ngân hàng thành viên trong hệ thống Napas, hoạt động 24/7.

2. Phương thức thực hiện

- Trong trường hợp giao dịch không được ghi có ngay cho Bên thụ hưởng, ngân hàng thụ hưởng sẽ thực hiện đối soát theo quy định. Nếu giao dịch hợp lệ, IVB sẽ hoàn tất việc ghi có bổ sung vào ngày làm việc tiếp theo sau khi Napas hoàn tất thanh quyết toán. Nếu giao dịch không hợp lệ hoặc có lỗi, bên chuyển tiền có thể nhận tiền hoàn theo quy trình xử lý giao dịch của Napas.

III. Chuyển tiền tương lai và chuyển tiền định kỳ

1. Mô tả dịch vụ

- **Chuyển tiền tương lai:** Khách hàng có thể lập lệnh chuyển tiền và duyệt lệnh chuyển tiền thành công đến tài khoản thụ hưởng mở tại IVB hoặc mở tại ngân hàng khác, với ngày chuyển tiền được xác định trong tương lai.

- **Chuyển tiền định kỳ:** Khách hàng có thể thiết lập lệnh chuyển tiền lặp lại theo chu kỳ (ngày, tuần, tháng, quý) đến tài khoản mở tại IVB hoặc mở tại ngân hàng khác. Định kỳ, người duyệt lệnh sẽ duyệt lệnh được thiết lập để hoàn tất giao dịch.

2. Lưu ý

- **Hạn mức giao dịch:**
 - Hạn mức mỗi giao dịch chuyển tiền được kiểm tra vào ngày lập lệnh và ngày hiệu lực.
 - Hạn mức ngày chỉ được tính vào ngày hiệu lực, không tính vào ngày lập lệnh.
- **Thời gian hiệu lực:**
 - Lệnh chuyển tiền tương lai có hiệu lực tối đa **30 ngày** kể từ ngày đặt lịch.
 - Lệnh chuyển tiền định kỳ sẽ tiếp tục thực hiện cho đến khi khách hàng hủy đăng ký lệnh định kỳ.

IV. Quy định chung

Từ lúc lập lệnh đến lúc duyệt lệnh là **10 ngày**, quá thời hạn trên, lệnh lập sẽ ở trạng thái hết hạn.

V. Quyền của khách hàng

- Được sử dụng số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh chuyển tiền hợp pháp, hợp lệ.
- Được yêu cầu IVB thực hiện các lệnh chuyển tiền phát sinh hợp pháp, hợp lệ.
- Được cung cấp thông tin và các chứng từ của giao dịch chuyển tiền bao gồm: truy vấn chi tiết lệnh chuyển tiền đã gửi, trạng thái giao dịch, giấy báo phát sinh giao dịch, giấy báo nợ/có, hóa đơn VAT.
- Được quyền yêu cầu và nhận thông báo, hướng dẫn và cảnh báo từ tổ chức cung ứng dịch vụ chuyển tiền để nhận biết và phòng tránh rủi ro khi sử dụng dịch vụ chuyển tiền.
- Được khiếu nại và yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định pháp luật.
- Các quyền khác thực hiện theo quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.

VI. Nghĩa vụ của khách hàng

- Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo tài khoản nguồn có đủ số dư (bao gồm phí dịch vụ) để thực hiện lệnh chuyển tiền, bao gồm cả các giao dịch chuyển tiền định kỳ và chuyển tiền tương lai.
- Khách hàng phải cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời các thông tin liên quan đến lệnh chuyển tiền, bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin tài khoản nguồn, tài khoản đích, số tiền chuyển, chu kỳ chuyển tiền định kỳ và các thông tin khác theo yêu cầu của Ngân hàng.
- Khách hàng chịu trách nhiệm kiểm tra và xác nhận tính chính xác, hợp pháp của các thông tin, tài liệu, dữ liệu mà Khách hàng cung cấp trước khi thực hiện giao dịch, trong trường hợp phát hiện sai sót hoặc thông tin không khớp đúng, Khách hàng có nghĩa vụ thông báo ngay cho Ngân hàng trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện bất kỳ sai sót hoặc giao dịch bất thường nào.
- Khách hàng có nghĩa vụ đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành liên quan đến giao dịch chuyển tiền, bao gồm các quy định về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt được ban hành trong từng thời kỳ.
- Khách hàng chịu trách nhiệm toàn bộ đối với mọi thiệt hại phát sinh do cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, không hợp pháp hoặc không đảm bảo đủ số dư trong tài khoản nguồn tại thời điểm thực hiện giao dịch và miễn trừ mọi trách nhiệm cho IVB.
- Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch của cá nhân, tổ chức để bảo đảm an toàn, bảo mật trong giao dịch chuyển tiền, thông báo kịp thời cho IVB khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch chuyển tiền hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.

VII. Quyền của IVB

- Được tạm dừng thực hiện hoặc từ chối thực hiện lệnh chuyển tiền của Khách hàng mà không phải chịu trách nhiệm trong các trường hợp sau:
 - * Tài khoản thanh toán không có đủ số dư để thực hiện lệnh chuyển tiền, trích nợ thu phí dịch vụ và các trích nợ để thực hiện các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
 - * Khách hàng vi phạm quy định về Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến, Điều khoản, Điều kiện dịch vụ chuyển tiền dành cho khách hàng tổ chức trên ngân hàng trực tuyến.
 - * Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh chuyển tiền không hợp lệ, không cung cấp đủ các chứng từ chứng minh mục đích chuyển tiền theo yêu cầu của IVB phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

* IVB có cơ sở cho rằng giao dịch có dấu hiệu vi phạm pháp luật, hoặc có bất kỳ dấu hiệu nghi ngờ về tính xác thực, giả mạo, gian lận hoặc lừa đảo.

- IVB không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại và/hoặc khiếu nại, tranh chấp (nếu có) phát sinh cho Khách hàng hoặc cho bên thứ ba có liên quan đến Khách hàng do việc IVB thực hiện quyền của mình được quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này bao gồm cả việc IVB tạm dừng thực hiện hoặc từ chối thực hiện lệnh chuyển tiền của Khách hàng.
- Bằng văn bản này, IVB được quyền tự động trích tiền (ghi nợ) bất kỳ tài khoản nào (tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi và các tài khoản khác) của Khách hàng để thu phí sử dụng dịch vụ và phí xử lý giao dịch theo Biểu phí hiện hành của IVB, và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có). Trường hợp tài khoản trích nợ không đủ tiền để IVB thu phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) thì Khách hàng phải thanh toán đầy đủ bằng các nguồn khác theo thông báo của IVB.
- Không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào khi xảy ra sự cố do giả mạo, tính hợp pháp của hồ sơ, chứng từ chuyển tiền, hoặc do Khách hàng cung cấp hồ sơ, chứng từ không đúng quy định, và/hoặc không tuân theo hướng dẫn, quy định của IVB ban hành từng thời kỳ.
- Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc IVB không thể hủy bỏ, sửa đổi các giao dịch đã được IVB thực hiện theo yêu cầu chuyển tiền của Khách hàng.

VIII. Nghĩa vụ của IVB

- Ngân hàng cam kết thực hiện lệnh chuyển tiền, bao gồm chuyển tiền định kỳ và chuyển tiền tương lai, đúng theo thông tin và lịch chuyển tiền do Khách hàng thiết lập, trừ trường hợp có sự cố kỹ thuật hoặc các trường hợp bất khả kháng vượt ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng (như lỗi hệ thống thanh toán liên ngân hàng, thiên tai, hoặc các sự cố khác theo quy định pháp luật).
- Ngân hàng chịu trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về trạng thái giao dịch hoặc bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện lệnh chuyển tiền trong thời gian sớm nhất có thể, thông qua các kênh liên lạc được Khách hàng đăng ký.
- Ngân hàng đảm bảo bảo mật thông tin giao dịch của Khách hàng theo quy định của pháp luật và chính sách bảo mật của Ngân hàng, trừ trường hợp cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Trong trường hợp giao dịch không thể thực hiện do lỗi từ phía Ngân hàng, Ngân hàng sẽ hoàn trả số tiền đã trích nợ (nếu có) và bồi thường thiệt hại trực tiếp (nếu có) theo quy định pháp luật, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

- Ngân hàng có quyền từ chối thực hiện lệnh chuyển tiền nếu phát hiện vi phạm các quy định pháp luật, chính sách của Ngân hàng, hoặc do Khách hàng cung cấp thông tin không đầy đủ, không phù hợp, không đáp ứng với quy định có liên quan. Trong trường hợp này, Ngân hàng sẽ thông báo lý do từ chối cho Khách hàng.
- Ngân hàng có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ chuyển tiền định kỳ hoặc chuyển tiền tương lai nếu phát hiện hành vi gian lận, vi phạm pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

IX. Tiếp nhận, xử lý tra soát, khiếu nại

1. IVB thực hiện tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ, đảm bảo xác thực những thông tin mà Khách hàng cung cấp cho IVB tuân thủ các nguyên tắc:

- Hình thức tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng:

a. IVB tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng bằng một trong các hình thức sau:

(i) Tại tất cả các địa điểm giao dịch thuộc mạng lưới của IVB trên toàn quốc;

(ii) Qua tổng đài điện thoại của IVB (số điện thoại 1900 588 879) có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần;

(iii) Các kênh tiếp nhận thông tin khác do IVB quy định trong từng thời kỳ.

b. IVB sẽ thực hiện xác thực những thông tin cơ bản mà Khách hàng đã cung cấp khi tiếp nhận khiếu nại, tra soát từ Khách hàng.

- Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

2. Thời hạn xử lý 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.

3. Trường hợp Khách hàng, IVB và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. IVB được miễn trách nhiệm bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng trong các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: thiên tai, dịch họa, chiến tranh.

5. Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định tại Bản Điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản.