

PHỤ LỤC 3: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ THANH TOÁN HÓA ĐƠN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC TRÊN NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1.1. “Nhà cung cấp” (NCC): là tổ chức hoặc cá nhân cung cấp hàng hóa, dịch vụ hoặc sản phẩm cụ thể (như điện, nước, viễn thông, phí chung cư, v.v...) mà IVB hợp tác thông qua các kênh ngân hàng trực tuyến (Internet Banking và Mobile Banking) để cung cấp các dịch vụ thanh toán hóa đơn hoặc các dịch vụ liên quan cho khách hàng. Nhà cung cấp chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng, tính sẵn có của dịch vụ/ hàng hóa và cung cấp thông tin giao dịch cần thiết để IVB thực hiện các hoạt động thanh toán hoặc kết nối dịch vụ.

1.2. “Tổ chức cung ứng dịch vụ” (TCCUDV): là các tổ chức được cấp phép cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán theo Giấy phép hoạt động do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp và đang hợp tác với IVB.

1.3. “Khách hàng”: là Khách hàng Tổ chức đăng ký và sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.

1.4. “Giao dịch thanh toán hóa đơn”: là hoạt động mà khách hàng tổ chức thực hiện thanh toán cho hàng hóa, dịch vụ hoặc các nghĩa vụ tài chính của tổ chức thông qua kênh ngân hàng trực tuyến của IVB.

ĐIỀU 2: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

2.1. Khách hàng đồng ý rằng việc thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn trên kênh Ngân hàng trực tuyến đồng nghĩa với việc 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 phù hợp với quy định của pháp luật.

2.2. Trong trường hợp các Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn này khác biệt với các quy định khác có liên quan do IVB ban hành, thì nội dung quy định tại bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.

2.3. IVB có quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế nội dung Bản Điều khoản và Điều kiện này vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý trước của Khách hàng. Mọi thay đổi sẽ được thông báo cho Khách hàng trước khi thay đổi có hiệu lực qua các kênh thông tin chính thức của IVB (website, email, ứng dụng Ngân hàng trực tuyến hoặc các phương tiện khác). Việc Khách hàng

tiếp tục sử dụng dịch vụ sau ngày áp dụng thay đổi được hiểu là Khách hàng đồng ý với toàn bộ nội dung đã được sửa đổi/bổ sung.

ĐIỀU 3: GIAO DỊCH VÀ XỬ LÝ GIAO DỊCH

3.1. Thời gian giao dịch: Khách hàng có thể thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn bất kỳ lúc nào thông qua kênh Ngân hàng trực tuyến. Giao dịch sẽ được IVB xử lý ngay sau khi Khách hàng hoàn tất các yêu cầu trên hệ thống. IVB sẽ trích nợ từ tài khoản thanh toán của khách hàng để thực hiện các yêu cầu thanh toán hóa đơn của khách hàng.

3.2. IVB có quyền thay đổi thời gian giao dịch hoặc thời gian xử lý giao dịch để phù hợp với quy định pháp luật, quy trình nội bộ hoặc thỏa thuận với nhà cung cấp dịch vụ. Mọi thay đổi sẽ được thông báo trước cho Khách hàng qua các kênh thông tin chính thức của IVB (website, email, ứng dụng Ngân hàng trực tuyến hoặc các phương tiện khác). IVB cam kết duy trì dịch vụ thanh toán hóa đơn với thời gian xử lý hợp lý, phù hợp với thông lệ Ngân hàng trực tuyến tại Việt Nam.

3.3. Loại tiền giao dịch: Giao dịch thanh toán hóa đơn chỉ được thực hiện bằng Đồng Việt Nam (VND).

3.4. Khách hàng đồng ý rằng ngoài các khoảng thời gian hệ thống Ngân hàng trực tuyến tạm ngừng hoạt động được IVB lên kế hoạch và thông báo trước, hệ thống Ngân hàng trực tuyến có thể bị ảnh hưởng bởi sự cố kỹ thuật, lỗi hoặc gián đoạn ngoài ý muốn. IVB chịu trách nhiệm sửa chữa các sai sót phát sinh trong giao dịch nguyên nhân do sự cố kỹ thuật, lỗi gián đoạn hoạt động trong giao dịch thanh toán hóa đơn từ tài khoản của Khách hàng và hoàn trả các khoản phí hoặc lệ phí đã thu đối với các giao dịch thanh toán hóa đơn bị sai lệch trong thời gian hệ thống bị gián đoạn.

3.5. Giao dịch thanh toán hóa đơn được thực hiện thông qua các kênh Ngân hàng trực tuyến của IVB, bao gồm Internet Banking, Mobile Banking, và các kênh giao dịch khác theo quy định của IVB trong từng thời kỳ. IVB có quyền bổ sung, thay đổi hoặc hạn chế kênh giao dịch để phù hợp với quy định Pháp luật, nâng cấp hệ thống hoặc cải thiện trải nghiệm khách hàng. Mọi thay đổi được IVB thông báo trước cho khách hàng qua các kênh thông tin chính thức của IVB.

3.6. Hạn mức giao dịch: Hạn mức giao dịch được IVB quy định trong từng thời kỳ, tùy thuộc vào gói dịch vụ mà Khách hàng đăng ký. Hạn mức cụ thể được công khai trên website, ứng dụng Ngân hàng trực tuyến và các kênh thông tin chính thức khác của IVB. IVB có quyền thay đổi hạn mức giao dịch để phù hợp với quy định của pháp luật, quản lý rủi ro hoặc cải thiện dịch vụ. Mọi thay đổi sẽ được IVB thông báo trước qua các kênh thông tin chính thức của IVB.

3.7. Thời gian duyệt lệnh tối đa của giao dịch thanh toán hóa đơn là **10 ngày** kể từ thời điểm IVB ghi nhận lệnh thanh toán được lập trên hệ thống với điều kiện lệnh thanh toán và các chứng từ giao dịch (nếu có) được lập phù hợp theo quy định của IVB.

ĐIỀU 4: CHỨNG TỪ GIAO DỊCH

4.1. Các chứng từ giao dịch liên quan đến dịch vụ thanh toán hóa đơn trên kênh Ngân hàng trực tuyến (Internet Banking và Mobile Banking) bao gồm: Giấy báo nợ, Sao kê tài khoản và các chứng từ khác theo quy định của IVB trong từng thời kỳ.

4.2. Do đặc thù của dịch vụ thanh toán hóa đơn được thực hiện thông qua các tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán và quy định của Ngân hàng Nhà nước về đảm bảo tính toàn vẹn thông tin của chứng từ giao dịch, thông tin người thụ hưởng trên chứng từ giao dịch sẽ được hiển thị như sau:

- Đối với dịch vụ IVB kết nối trực tiếp với Nhà cung cấp, tên người thụ hưởng trên chứng từ giao dịch là tên của Nhà cung cấp dịch vụ.
- Đối với dịch vụ thực hiện qua TCCUDV, tên người thụ hưởng trên chứng từ giao dịch sẽ được để trống.

4.3. IVB có quyền từ chối xử lý khiếu nại và được miễn trách nhiệm đối với các tranh chấp liên quan đến thông tin do Khách hàng cung cấp được đề cập tại khoản 4.2.

ĐIỀU 5: XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP

5.1. Việc xử lý khiếu nại và bồi thường được thực hiện theo các quy định hiện hành của IVB phù hợp với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

5.2. IVB không có nghĩa vụ bồi thường đối với các thiệt hại do Nhà cung cấp, TCCUDV hoặc Khách hàng gây ra. Tuy nhiên, IVB sẽ phối hợp với các đối tác liên quan để hỗ trợ xử lý khiếu nại phát sinh (nếu có).

5.3. Thời hạn yêu cầu tra soát, khiếu nại: Khách hàng được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện cần tra soát, khiếu nại.

5.4. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:

- Trong thời hạn tối đa 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng.
- Trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, IVB thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của

pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của IVB mà không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các sự kiện bất khả kháng.

- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, các bên sẽ cùng nhau xác định thiệt hại và việc bồi thường (nếu có) trên cơ sở mức độ lỗi của các bên gây ra thiệt hại.

- Trường hợp có dấu hiệu tội phạm, IVB sẽ thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng nhà nước (Vụ thanh toán, Cơ quan thanh tra, Giám sát Ngân hàng, Ngân Hàng Nhà Nước tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, IVB thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

- Trường hợp IVB, khách hàng 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.

ĐIỀU 6: QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG

6.1. Được sử dụng số dư khả dụng trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.

6.2. Được yêu cầu IVB thực hiện các lệnh thanh toán phát sinh hợp pháp, hợp lệ.

6.3. Được cung cấp thông tin và các chứng từ của giao dịch thanh toán hóa đơn bao gồm: truy vấn chi tiết lệnh thanh toán đã gửi, trạng thái giao dịch, giấy báo phát sinh giao dịch, giấy báo nợ/có, hóa đơn VAT...

6.4. Các Quyền khác của khách hàng thực hiện theo quy định tại Bản điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và Bản điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản.

ĐIỀU 7: NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

7.1. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo tài khoản nguồn có đủ số dư (bao gồm phí dịch vụ) để thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn tại thời điểm giao dịch.

7.2. Khách hàng phải cung cấp đầy đủ, chính xác và kịp thời các thông tin cần thiết để thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn, bao gồm nhưng không giới hạn ở Mã khách hàng, thông tin hóa đơn, và các thông tin khác theo yêu cầu của IVB hoặc Nhà cung cấp. Đồng thời, khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính xác thực, hợp pháp của chứng từ khách hàng cung cấp, đảm bảo khớp đúng với bản gốc.

7.3. Khách hàng chịu trách nhiệm kiểm tra và xác nhận tính chính xác của các giao dịch đã thực hiện, đồng thời thông báo ngay cho IVB về bất kỳ sai sót hoặc giao dịch bất thường.

7.4. Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành liên quan đến giao dịch thanh toán hóa đơn, bao gồm các quy định về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố.

7.5. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại phát sinh do cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, hoặc không đảm bảo đủ số dư trong tài khoản nguồn tại thời điểm thực hiện giao dịch.

7.6. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này, Bản điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho Tổ chức của IVB, Bản điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và các nghĩa vụ khác theo thỏa thuận giữa IVB và Khách hàng và theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 8: QUYỀN CỦA NGÂN HÀNG

8.1. Được tạm ngừng thực hiện hoặc từ chối thực hiện lệnh thanh toán hóa đơn của Khách hàng mà không phải chịu trách nhiệm trong trường hợp:

- * Tài khoản thanh toán của Khách hàng không có đủ số dư để thực hiện lệnh thanh toán, thu phí dịch vụ và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).
- * Khách hàng vi phạm quy định trong Điều khoản và Điều kiện này, các Bản Điều khoản và Điều kiện khác có liên quan.
- * 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.

8.2. 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 và nghĩa vụ của mình được quy định tại Bản Điều khoản và Điều kiện này bao gồm cả việc IVB tạm ngừng thực hiện hoặc từ chối thực hiện lệnh thanh toán hóa đơn của Khách hàng.

8.3. 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 ngay bằng các nguồn khác.

8.4. Không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào khi xảy ra sự cố do giả mạo hồ sơ, chứng từ thanh toán hóa đơn, do Khách hàng cung cấp không đúng quy định, và/hoặc không tuân theo hướng dẫn, quy định của IVB ban hành phù hợp với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

8.5. Không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi các giao dịch đã được IVB thực hiện theo yêu cầu thanh toán của Khách hàng.

8.6. Khách hàng đồng ý cho IVB thu hồi tiền do nhầm lẫn hoặc sai sót của IVB trong quá trình giao dịch nhưng phải tuân thủ các điều kiện được quy định trong các văn bản pháp luật.

8.7 Các quyền khác theo quy định tại Bản điều khoản điều kiện này, Bản điều khoản điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho Tổ chức của IVB và bản điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và các quyền khác theo thỏa thuận giữa IVB và Khách hàng và theo quy định pháp luật.

8.8. IVB có quyền từ chối thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn nếu phát hiện vi phạm các quy định pháp luật, chính sách của IVB, hoặc nếu thông tin cung cấp không đầy đủ, không chính xác.

ĐIỀU 9: NGHĨA VỤ CỦA NGÂN HÀNG

9.1. IVB cam kết thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn đúng theo thông tin do Khách hàng cung cấp, trừ trường hợp có sự cố kỹ thuật hoặc các trường hợp bất khả kháng vượt ngoài tầm kiểm soát của IVB (như lỗi hệ thống thanh toán, thiên tai, hoặc các sự cố khác theo quy định pháp luật).

9.2. IVB chịu trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về trạng thái giao dịch hoặc bất kỳ vấn đề nào liên quan đến giao dịch thanh toán hóa đơn trong thời gian sớm nhất có thể, thông qua một trong các kênh liên lạc được Khách hàng đăng ký.

9.3. IVB đảm bảo bảo mật thông tin giao dịch của Khách hàng theo quy định của pháp luật và chính sách bảo mật của IVB, trừ trường hợp cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

9.4. Trong trường hợp giao dịch không thể thực hiện do lỗi từ phía IVB, IVB 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.

ĐIỀU 10: QUY ĐỊNH CHUNG

10.1. Khách hàng xác nhận đã đọc hiểu và đồng ý Bản Điều khoản và Điều kiện dịch vụ Thanh toán hóa đơn dành cho Khách hàng Tổ chức.

10.2. Những nội dung chưa được đề cập tại Bản Điều khoản và Điều kiện dịch vụ Thanh toán hóa đơn dành cho Khách hàng Tổ chức được thực hiện theo Bản Điều khoản Điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán dành cho Tổ chức của IVB và các Bản Điều khoản Điều kiện khác có liên quan theo thỏa thuận giữa Khách hàng và IVB và theo quy định của Pháp luật có liên quan trong từng thời kỳ.

10.3. Bản Điều khoản và Điều kiện này được lập thành hai bản tiếng Việt và tiếng Anh, có giá trị pháp lý như nhau. Trường hợp có sự khác biệt giữa nội dung tiếng Việt và nội dung tiếng Anh thì ưu tiên áp dụng tiếng Việt.

10.4. Tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Bản Điều khoản và Điều kiện này sẽ được giải quyết thông qua thương lượng. Nếu không thể thương lượng, tranh chấp sẽ được giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.