

PHỤ LỤC 4: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN DỊCH VỤ THẺ

DÀNH CHO KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC TRÊN NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN

ĐIỀU 1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ.

Các từ ngữ sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện được hiểu như sau:

1. **IVB:** là Ngân Hàng TNHH Indovina.
2. **Thẻ:** là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận. Thẻ được quy định tại đây là Thẻ do IVB phát hành cho Chủ thẻ để Chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ. Thẻ bao gồm cả Thẻ chính và (các) Thẻ phụ (nếu có).
3. **ĐKĐK:** Điều khoản điều kiện.
4. **Người sử dụng thẻ:** là bao gồm Chủ Thẻ, Người được ủy quyền sử dụng thẻ.
5. **Chủ Thẻ (tổ chức):** là pháp nhân được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam và được IVB chấp nhận phát hành Thẻ để sử dụng trong phạm vi Hạn mức Thẻ tín dụng được cấp; là pháp nhân đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ với IVB.
6. **Người được ủy quyền sử dụng thẻ:** là cá nhân được Chủ Thẻ ủy quyền sử dụng thẻ. Người được ủy quyền sử dụng thẻ phải có hợp đồng lao động còn hiệu lực tại tổ chức với thời hạn hợp đồng từ 01 (một) năm trở lên.
7. **Chức năng dịch vụ thẻ:** là tập hợp các tiện ích và nghiệp vụ mà IVB cung cấp cho người dùng trong quá trình sử dụng thẻ. Bao gồm các chức năng như sau:
 - a) Lịch sử giao dịch
 - b) Sao kê
 - c) Thanh toán thẻ tín dụng
 - d) Trả góp thẻ tín dụng
 - e) Tùỵ chỉnh thẻ
 - f) Quản lý yêu cầu
8. **Tổ chức Thẻ quốc tế (TCTQT):** là các tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý Giao dịch Thẻ quốc tế.
9. **Tổ chức thanh toán Thẻ** là các tổ chức tín dụng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán Thẻ thông qua đơn vị chấp nhận Thẻ và/ hoặc điểm ứng tiền mặt và/ hoặc máy ATM một cách hợp pháp.
10. **Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT):** là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá và dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng thanh toán thẻ ký kết với tổ chức thanh toán thẻ.
11. **Máy giao dịch tự động (Automatic Teller Machine-ATM):** là thiết bị mà Chủ Thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hoá đơn hàng hoá, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của IVB.

12. **Mã số cá nhân (PIN):** là mã số cá nhân mật của Người sử dụng thẻ và được sử dụng để rút tiền mặt hoặc thực hiện một số giao dịch khác bằng thẻ. Trong giao dịch điện tử số PIN được xem là chữ ký của Người sử dụng thẻ.
13. **Giao dịch Thẻ:** là việc sử dụng Thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc giao dịch rút tiền mặt mà Người sử dụng thẻ được phép thực hiện bằng Thẻ tín dụng do IVB phát hành.
14. **Ngày:** là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch. **Ngày làm việc:** là các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong tuần trừ các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
15. **Ngày giao dịch:** là ngày phát sinh Giao dịch Thẻ của Người sử dụng thẻ hoặc ngày phát sinh lãi, phí áp dụng đối với Thẻ.

ĐIỀU 2. ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG CHỨC NĂNG DỊCH VỤ THẺ TRÊN HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN DÀNH CHO TỔ CHỨC.

1. Phạm vi sử dụng chức năng dịch vụ thẻ.

Thẻ được sử dụng để thanh toán hàng hóa và dịch vụ tại các ĐVCNT, trên Internet/các ứng dụng trên thiết bị di động và/hoặc thực hiện các giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, giao dịch nạp tiền tại máy ATM, các giao dịch nạp tiền và rút tiền từ ví điện tử và/hoặc các giao dịch khác theo quy định của IVB tại các ATM và/hoặc các kênh giao dịch khác theo quy định của IVB, phù hợp với quy định của pháp luật được công bố trên Trang thông tin điện tử chính thức của IVB trong từng thời kỳ.

Các chức năng trong dịch vụ thẻ được cung cấp bởi IVB trên hệ thống ngân hàng trực tuyến bao gồm:

- a) Lịch sử giao dịch
- b) Sao kê
- c) Thanh toán thẻ tín dụng
- d) Trả góp thẻ tín dụng
- e) Tùy chỉnh thẻ
- f) Quản lý yêu cầu

2. Điều kiện cung cấp dịch vụ thẻ.

Khách hàng đã đăng ký thành công Dịch vụ ngân hàng trực tuyến và chức năng Dịch vụ Thẻ.

ĐIỀU 3. PHÍ SỬ DỤNG CHỨC NĂNG DỊCH VỤ THẺ.

1. Danh mục Phí, biểu phí, mức phí tối thiểu áp dụng cho việc sử dụng Thẻ và dịch vụ Thẻ trên Ngân hàng trực tuyến do IVB ban hành trong từng thời kỳ và được niêm yết tại các địa điểm giao dịch và/hoặc công bố trên website của IVB.
2. Biểu lãi suất và phí dịch vụ là một phần không tách rời của Bản điều khoản và điều kiện này. IVB có thể thay đổi Biểu lãi suất, danh mục phí, mức lãi suất và mức phí trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ Thẻ và sẽ thông báo cho Chủ Thẻ theo các hình thức được quy định tại Bản điều khoản và điều kiện của từng sản phẩm Thẻ, và thời điểm có hiệu lực của những thay đổi này được đề cập trong bản thông báo gửi Chủ Thẻ.

ĐIỀU 4. CÁC TRƯỜNG HỢP CHẤM DỨT, TỪ CHỐI, TẠM DỪNG SỬ DỤNG CHỨC NĂNG DỊCH VỤ THẺ TRÊN NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN.

1. Chủ Thẻ chủ động yêu cầu tạm khóa hoặc hủy dịch vụ;
2. Chủ Thẻ có liên quan đến rủi ro và gian lận Thẻ hoặc không có các nỗ lực cần thiết để ngăn ngừa rủi ro và gian lận Thẻ;
3. Phát sinh các trường hợp liên quan đến giả mạo và quản lý rủi ro, các giao dịch có dấu hiệu không bình thường, nhằm bảo đảm an toàn cho tài khoản Thẻ của Chủ Thẻ;
4. Thông tin Chủ Thẻ cung cấp không chính xác hoặc việc phát hành Thẻ bị thực hiện gian lận;
5. Chủ Thẻ vi phạm quy định về sử dụng Thẻ của IVB hoặc vi phạm luật pháp có liên quan đến việc sử dụng Thẻ;
6. Chủ Thẻ cung cấp thông tin sai sự thật, kể cả những thông tin cung cấp trước khi được cấp hạn mức thẻ;
7. Chủ Thẻ thuộc một trong các trường hợp: mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, bị khởi tố/truy tố/xét xử hình sự, chết, bị Tòa án tuyên bố chết, mất tích; Chủ Thẻ liên quan đến các vụ kiện, vụ án mà theo đánh giá của IVB là có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng trả nợ của Chủ Thẻ;
8. Theo yêu cầu, chỉ thị, quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bất kỳ văn bản, quy định pháp luật nào hoặc theo quy định của TCTQT;
9. Việc duy trì Thẻ/ Hạn mức thẻ đã cấp dẫn đến việc IVB vi phạm các quy định cấp tín dụng nội bộ hoặc pháp luật có liên quan;
10. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
11. Việc chấm dứt sử dụng Thẻ không ảnh hưởng đến hiệu lực của Bản điều khoản và điều kiện này. Các nội dung của Bản điều khoản và điều kiện vẫn có giá trị ràng buộc với các bên.

ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG.

1. Khách hàng có quyền:
 - a) Được sử dụng đầy đủ các tính năng của Dịch vụ Thẻ trên ngân hàng trực tuyến theo đúng phạm vi đã đăng ký và được IVB cung cấp.

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 IVB 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.
 - b) Được bảo mật thông tin cá nhân, thông tin tài khoản, thông tin Thẻ và giao dịch theo quy định pháp luật.
 - c) Gửi yêu cầu, tra soát, khiếu nại với các giao dịch bất thường hoặc lỗi hệ thống trong thời hạn quy định.

2. Khách hàng có nghĩa vụ:

- a) 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 Thẻ.
 - b) Đảm bảo thông tin cung cấp là chính xác, trung thực và chịu trách nhiệm về mọi giao dịch phát sinh từ tài khoản/người dùng.
 - c) Tuân thủ, bảo mật tuyệt đối thông tin đăng nhập, mã xác thực, thiết bị truy cập và không chia sẻ cho bên thứ ba.
 - d) 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 Thẻ mà Khách hàng sử dụng.
 - e) Thường xuyên kiểm tra lịch sử giao dịch, sao kê và thông báo kịp thời khi có sai sót.
 - f) Tuân thủ các quy định của ngân hàng và pháp luật về sử dụng dịch vụ thẻ.
 - g) 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.
3. Các Quyền, nghĩa vụ khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện này và các thỏa thuận có liên quan (nếu có).

ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA IVB.

1. IVB có quyền:

- a) Được tạm dừng, từ chối, hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ trong các trường hợp vi phạm quy định, gian lận, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- b) Thu phí dịch vụ theo biểu phí công bố, điều chỉnh biểu phí theo quy định với thông báo được đăng tải trên website www.indovinabank.com.vn.
- c) IVB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc do:
 - i. Khách hàng vi phạm quy định bảo mật thông tin dẫn đến người khác dùng những thông tin này để sử dụng Dịch vụ Thẻ hoặc tiếp cận những thông tin mà Dịch vụ Thẻ cung ứng; hoặc
 - ii. Khách hàng vi phạm tính toàn vẹn hoặc xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng; hoặc
 - iii. 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
 - iv. 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 Thẻ do các nguyên nhân ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của IVB, kể cả tình trạng gián đoạn do Dịch vụ Thẻ 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.

- v. 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).
 - d) IVB có quyền thay đổi, tạm ngừng cung cấp Dịch vụ Thẻ 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.
 - e) 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.
 - f) IVB không chịu trách nhiệm với sự sai sót, nhầm lẫn trong trường hợp: Khách hàng nhập sai, không đầy đủ hoặc không chính xác thông tin dẫn đến các giao dịch thanh toán trong chức năng Dịch vụ Thẻ bị nhầm lẫn hoặc số tiền còn lại trong tài khoản của Khách hàng không đủ để thực hiện giao dịch thanh toán Thẻ hoặc vượt hạn mức thanh toán.
2. Nghĩa vụ của IVB:
- a) IVB đảm bảo tính ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan của hệ thống.
 - b) Bảo mật thông tin theo quy định tại Điều Khoản và Điều Khoản này.
 - c) Hỗ trợ Khách hàng, cung cấp dịch vụ đúng chức năng, ổn định, bảo mật và hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng Chức năng Dịch vụ Thẻ.
 - d) Cập nhật trạng thái giao dịch, yêu cầu của khách hàng chính xác, kịp thời và minh bạch.
 - e) Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
 - f) Lưu vết giao dịch, nhật ký truy cập nhằm phục vụ kiểm tra, tra soát khi cần thiết.
3. Các Quyền, nghĩa vụ khác theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản này và các thỏa thuận có liên quan (nếu có).

ĐIỀU 7: TÍNH NĂNG CỦA DỊCH VỤ THẺ.

1. Lịch sử giao dịch

- a) **Mô tả:** Cho phép khách hàng tra cứu chi tiết lịch sử giao dịch Thẻ bao gồm: thời gian, đơn vị chấp nhận thanh toán, số tiền, đơn vị tiền tệ, mã giao dịch, trạng thái giao dịch.

b) Điều kiện sử dụng:

- i. Khách hàng đã đăng ký và đang sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.
- ii. Khách hàng phải đăng nhập hệ thống Ngân hàng trực tuyến.
- iii. Khách hàng có thẻ doanh nghiệp do IVB phát hành.

c) Trách nhiệm và nghĩa vụ:

- i. **Ngân hàng:** đảm bảo dữ liệu giao dịch Thẻ bao gồm thời gian, đơn vị chấp nhận thanh toán, số tiền, đơn vị tiền tệ, mã giao dịch, trạng thái giao dịch hiển thị đầy đủ, chính xác; Cập nhật dữ liệu theo đúng tiến độ: (i) Giao dịch thành công được ghi nhập kịp thời ngay trên hệ thống Ngân hàng trực tuyến, (ii) Giao dịch treo, đang chờ xử lý được hiển thị và cập nhật đúng trạng thái; thời gian cập nhật hạn mức và số dư khả dụng ngay sau khi giao dịch được ghi nhận.
 - ii. **Khách hàng:** Chủ động kiểm tra, đối chiếu các giao dịch thẻ thông qua: (i) Sao kê hàng tháng do IVB cung cấp; (ii) Các kênh thông báo của Ngân hàng trực tuyến; (iii) Thông tin trên biên lai, chứng từ giao dịch hoặc hóa đơn điện tử tại các đơn vị chấp nhận thẻ. Kịp thời thông báo cho IVB nếu phát hiện sai sót, bất kỳ dấu hiệu bất thường của các giao dịch đã và chưa ghi nhận lên sao kê (Posted-Unposted) bao gồm nhưng không giới hạn: (i) Giao dịch không do Khách hàng thực hiện; (ii) Giao dịch có số tiền, thời điểm hoặc Đơn vị chấp nhận thẻ không đúng khi so khớp đối chiếu giữa hệ thống Ngân hàng trực tuyến với các chứng từ, hóa đơn, biên lai; (iii) Giao dịch đang ở trạng thái chờ xử lý nhưng vẫn bị ghi nợ.
- d) Lưu ý:** Một số giao dịch quốc tế có thể chưa hiển thị ngay trên hệ thống do thời gian truyền, nhận và xử lý dữ liệu giữa các hệ thống thanh toán quốc tế và hệ thống Ngân hàng trực tuyến của IVB như chênh lệch mốc thời gian, múi giờ... Những giao dịch này sẽ tạm thời hiển thị dưới trạng thái “Chưa ghi nhận lên sao kê - Unposted”.

2. Sao kê

- a) Mô tả:** Cung cấp sao kê Thẻ tín dụng định kỳ hàng tháng: các kỳ sao kê, số dư và chi tiết của từng kỳ sao kê bao gồm: Hạn mức tín dụng, tổng dư nợ, hạn thanh toán, số tiền thanh toán.

b) Điều kiện sử dụng:

- i. Khách hàng đã đăng ký và đang sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.
- ii. Khách hàng có thẻ tín dụng do IVB phát hành.
- iii. Kỳ sao kê đã được tạo bởi hệ thống vào ngày cố định mỗi tháng.

c) Trách nhiệm và nghĩa vụ:

- i. **Ngân hàng:** cung cấp sao kê chính xác, đúng kỳ hạn theo lịch sao kê đồng thời gửi sao kê đến Khách hàng thông qua các kênh đã đăng ký trước đó (email, địa chỉ, sao kê điện tử, fax...). Đảm bảo nguyên tắc bảo mật thông tin sao kê.
- ii. **Khách hàng:** Kiểm tra, đọc hiểu nội dung sao kê và thanh toán đúng thời hạn. Khiếu nại nếu có sai lệch theo thời gian quy định tại Điều 8 của ĐKĐK này.

3. Thanh toán thẻ tín dụng

- a) **Mô tả:** Cho phép khách hàng thanh toán dư nợ thẻ tín dụng trực tuyến (toàn bộ hoặc tối thiểu hoặc một phần) qua Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến từ tài khoản tại ngân hàng.
- b) **Điều kiện sử dụng:**
 - i. Khách hàng đã đăng ký và đang sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.
 - ii. Có tài khoản thanh toán hợp lệ và đủ số dư để thanh toán.
- c) **Trách nhiệm và nghĩa vụ:**
 - i. **Ngân hàng:** ghi nhận, xử lý giao dịch chính xác, phản ánh kịp thời vào dư nợ thẻ và trên hệ thống. Thông báo trạng thái kết quả giao dịch. Các Quyền và Nghĩa vụ khác được quy định trong Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến.
 - ii. **Khách hàng:** chịu trách nhiệm bảo đảm tài khoản có đủ tiền và thực hiện các phương thức xác thực giao dịch như: nhập mật khẩu, mã PIN, quét khuôn mặt hoặc các phương thức xác thực khác theo quy định của IVB ban hành trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật. Theo dõi lịch sử thanh toán để xác nhận giao dịch đã thành công. Các Quyền và Nghĩa vụ khác được quy định trong Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến.
- d) **Lưu ý:** Khách hàng thanh toán sau 17h00 sẽ được ghi nhận vào ngày làm việc kế tiếp.

4. Trả góp thẻ tín dụng

- a) **Mô tả:** Cho phép đăng ký, chuyển đổi các giao dịch chi tiêu thỏa mãn điều kiện như giá trị tối thiểu, loại giao dịch hợp lệ, trạng thái của thẻ... thành trả góp với kỳ hạn và mức lãi suất theo chính sách, quy định IVB ban hành trong từng thời kỳ phù hợp với quy định của pháp luật.
- b) **Điều kiện sử dụng:**
 - i. Khách hàng đã đăng ký và đang sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến.
 - ii. Giao dịch đủ điều kiện chuyển đổi thành khoản trả góp được quy định cụ thể của IVB trong từng thời kỳ.
 - iii. Đăng ký chuyển đổi trả góp trong thời hạn quy định theo hướng dẫn của IVB trong từng thời kỳ.
 - iv. Thẻ còn hiệu lực, không quá hạn thanh toán.
- c) **Trách nhiệm và nghĩa vụ:**
 - i. **Ngân hàng:** Cung cấp thông tin minh bạch, hiển thị đầy đủ biểu phí/lãi suất, kỳ hạn (tham khảo nếu có). Cập nhật thông tin khoản đăng ký hoặc chuyển đổi trả góp trên sao kê và kênh Ngân hàng trực tuyến. Các quyền và nghĩa vụ khác được quy định trong Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến.
 - ii. **Khách hàng:** Chủ động gửi yêu cầu đăng ký hoặc chuyển đổi trả góp. Đọc kỹ điều kiện hiểu rõ biểu phí, lãi suất, kỳ hạn và xác nhận, cam kết trả góp đúng giao dịch. Các quyền và nghĩa vụ khác được quy định trong Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến.

- d) **Lưu ý:** Không áp dụng cho giao dịch rút tiền mặt hoặc giao dịch đã có dấu hiệu gian lận là những giao dịch có đặc điểm bất thường, trái phép hoặc trái với hành vi tiêu dùng bình thường của chủ thẻ.

5. Tùý chỉnh thẻ

a) **Kích hoạt Thẻ:**

- i. **Mô tả:** Cho phép khách hàng chủ động kích hoạt thẻ mới phát hành qua kênh Ngân hàng trực tuyến để bắt đầu sử dụng.
- ii. **Điều kiện sử dụng:** Khách hàng đã đăng ký và đang sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến. Thẻ phải ở trạng thái “Chưa kích hoạt” (Inactive) trên hệ thống. Khách hàng là chủ Thẻ (Người đại diện hợp pháp). Thẻ chưa bị báo mất, hỏng hoặc có dấu hiệu gian lận.
- iii. **Trách nhiệm và nghĩa vụ:**
 - (i) **Khách hàng:** Xác thực thông tin đầy đủ theo yêu cầu khi kích hoạt thẻ (mã OTP/mã PIN/sinh trắc học). Chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch phát sinh sau khi thẻ đã được kích hoạt.
 - (ii) **Ngân hàng:** Đảm bảo quy trình kích hoạt tuân thủ chính sách bảo mật và xác thực nhiều lớp. Ghi nhận lịch sử kích hoạt làm căn cứ đối chiếu trong trường hợp có tranh chấp.

b) **Khóa/ Mở khóa thẻ:**

- i. **Mô tả:** Cho phép khách hàng chủ động khóa tạm thời hoặc mở khóa lại thẻ khi cần qua kênh Ngân hàng trực tuyến.
- ii. **Điều kiện sử dụng:** Khách hàng đã đăng ký và đang sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến. Thẻ đang ở trạng thái hoạt động, và không ở trạng thái khóa bởi Ngân hàng. Khách hàng là chủ Thẻ (Người đại diện hợp pháp).
- iii. **Trách nhiệm và nghĩa vụ:**
 - (i) **Khách hàng:** Chủ động khóa thẻ trong trường hợp nghi ngờ gian lận, mất thẻ, hoặc không còn nhu cầu sử dụng tạm thời. Chịu trách nhiệm với giao dịch phát sinh trước thời điểm khóa.
 - (ii) **Ngân hàng:** Đảm bảo quy trình Khóa/ Mở khóa thẻ tuân thủ chính sách của IVB ban hành trong từng thời kỳ. Ghi nhận lịch sử Khóa/ Mở khóa thẻ làm căn cứ đối chiếu trong trường hợp có tranh chấp.

c) **Khóa/ Mở khóa thanh toán trực tuyến:**

- i. **Mô tả:** Cho phép Khách hàng chủ động Khóa/Mở khóa tính năng thanh toán trực tuyến bằng Thẻ trên kênh Ngân hàng trực tuyến.
- ii. **Điều kiện sử dụng:** Khách hàng đã đăng ký và đang sử dụng Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến. Thẻ đang ở trạng thái hoạt động và không bị khóa bởi Ngân hàng. Khách hàng là chủ Thẻ (người đại diện hợp pháp). Không áp dụng với thẻ bị nghi gian lận, đang bị điều tra hoặc bị hạn chế bởi các cơ quan có thẩm quyền.
- iii. **Trách nhiệm và nghĩa vụ:**

- (i) **Khách hàng:** Chịu trách nhiệm với giao dịch phát sinh nếu chức năng này được mở và thẻ bị lợi dụng. Chủ động khóa tính năng khi không có nhu cầu để hạn chế rủi ro lộ thông tin thẻ.
- (ii) **Ngân hàng:** Đảm bảo quy trình Khóa/Mở khóa thanh toán trực tuyến tuân thủ chính sách của IVB trong từng thời kỳ. Ghi nhận trạng thái thanh toán trực tuyến trên hệ thống. Hỗ trợ khách hàng xác minh các giao dịch bất thường liên quan. Ghi nhận lịch sử làm căn cứ đối chiếu trong trường hợp có tranh chấp.

6. Quản lý yêu cầu

- a) **Mô tả:** Cho phép Khách hàng theo dõi trạng thái xử lý các yêu cầu thanh toán thẻ và yêu cầu tùy chỉnh thẻ bao gồm: Kích hoạt thẻ, Khóa/Mở khóa thẻ, Khóa/Mở khóa thanh toán trực tuyến, Đăng ký/Dừng đăng ký thanh toán tự động đã gửi trên hệ thống Ngân hàng trực tuyến.
- b) **Điều kiện sử dụng:** Khách hàng đã đăng ký dịch vụ Ngân hàng trực tuyến. Có yêu cầu đã được gửi thông qua Ngân hàng trực tuyến.
- c) **Trách nhiệm:**
 - i. **Ngân hàng:** Cập nhật trạng thái yêu cầu đúng tiến độ, xử lý minh bạch đúng quy trình, cung cấp lý do từ chối (nếu có).
 - ii. **Khách hàng:** Theo dõi trạng thái xử lý và cung cấp bổ sung nếu ngân hàng yêu cầu. Phản hồi nếu có bất thường.

ĐIỀU 8: XỬ LÝ KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP.

1. Tiếp nhận khiếu nại về Dịch vụ Thẻ trên Ngân hàng trực tuyến

Khi phát hiện sai sót hoặc nghi ngờ sai sót về giao dịch thẻ, khách hàng có quyền yêu cầu khiếu nại trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh sự việc hoặc nhận được thông báo/sao kê/giao dịch bất thường.

Thời hạn tra soát hoặc khiếu nại khác liên quan đến giao dịch thẻ được quy định trên Bản Điều khoản, điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ tín dụng doanh nghiệp của IVB ban hành trong từng thời kỳ.

2. Xử lý tranh chấp

- a) Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc sử dụng chức năng Dịch vụ Thẻ 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) Sau khi khiếu nại được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết, nếu 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.

3. Luật áp dụng

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

ĐIỀU 9. THÔNG BÁO, VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN.

- a) Các thông tin Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến 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 chức năng dịch vụ thẻ 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, thông tin Thẻ... Khách hàng đồng ý tuân thủ thủ tục cung cấp thông tin theo quy định của Ngân hàng.

ĐIỀU 10. THỎA THUẬN KHÁC.

- a) Các bên cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các nội dung tại Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm.
- b) Ngôn ngữ chính sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến 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 Điều Khoản và Điều Kiện 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 Điều Khoản Và Điều Kiện này bị vô hiệu sẽ không làm ảnh hưởng đến việc hiệu lực 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 hiện.
- 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) Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến này là một bộ phận không tách rời của Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở tài khoản và dịch vụ doanh nghiệp hoặc Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ trên hệ thống Ngân hàng trực tuyến của IVB ban hành trong từng thời kỳ.
- g) 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 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 có), nếu sau ngày đăng tải 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 Điều Khoản và Điều Kiện này.

ĐIỀU 11: THAY ĐỔI VỀ NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ.

- 1. IVB có thể thay đổi các điều kiện, điều khoản Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến bằng cách công bố trên website chính thức của IVB hoặc thông báo tại các điểm giao dịch của IVB.
- 2. 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.

ĐIỀU 12: HIỆU LỰC CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ.

- 1. Các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ Thẻ dành cho Khách hàng tổ chức trên Ngân hàng trực tuyến này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến cho đến khi Khách hàng ngừng dịch vụ.
- 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.