

Ngân hàng TNHH Indovina (IVB) trân trọng cảm ơn Quý Khách đã lựa chọn sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử tại IVB.

Việc đọc và hiểu Bản Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ này rất quan trọng khi Quý Khách tham gia vào các dịch vụ Ngân hàng điện tử (IVB e-Banking) do IVB cung cấp. Quý Khách đồng ý rằng một khi Quý Khách đăng ký sử dụng dịch vụ tại IVB, tức là Quý Khách đã đọc, hiểu và chấp thuận với các nội dung tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng dịch vụ này.

ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- 1.1. **“Ngân hàng” hoặc “IVB”** là Ngân Hàng TNHH INDOVINA.
- 1.2. **“Khách hàng”** là cá nhân hoặc tổ chức đăng ký sử dụng dịch vụ và được IVB chấp thuận cung cấp dịch vụ IVB e-Banking.
- 1.3. **“Điều khoản và Điều kiện”** là Điều khoản và Điều kiện này và tất cả các Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung mà IVB thông báo cho Khách hàng tùy từng thời điểm.
- 1.4. **“Đơn vị kinh doanh” hoặc “ĐVKD”** là Hội sở, Trung tâm kinh doanh, Chi nhánh, Phòng giao dịch và các đơn vị kinh doanh trực thuộc của IVB.
- 1.5. **“Dịch vụ IVB e-Banking”** là dịch vụ Ngân hàng điện tử do IVB cung cấp cho Khách hàng thông qua các thiết bị có kết nối internet. Theo đó, tùy theo kênh giao dịch cụ thể mà IVB cung cấp theo từng đối tượng Khách hàng vào từng thời điểm, bao gồm: Dịch vụ IVB Internet Banking, Dịch vụ IVB Mobile Banking, Dịch vụ gửi nhận tin nhắn Ngân hàng (SMS).(sau đây gọi tắt là “Dịch vụ”).
- 1.6. **“Dịch vụ IVB Internet Banking”** là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến, cho phép Khách hàng truy cập vào website www.ebanking.indovinabank.com.vn bằng Tên đăng nhập và Mật khẩu để thực hiện các giao dịch Ngân hàng đã đăng ký với IVB.
- 1.7. **“Dịch vụ IVB Mobile Banking”** là dịch vụ Ngân hàng qua thiết bị di động, cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch Ngân hàng qua ứng dụng IVB Mobile Banking được cài đặt trên các thiết bị di động tương thích của Khách hàng.
- 1.8. **“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 điện tử đã đăng ký.
- 1.9. **“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.
- 1.10. **“Tài khoản”** là các tài khoản của Khách hàng mở tại IVB.
- 1.11. **“Tài khoản đồng chủ sở hữu”**: là tài khoản có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản tại IVB. Chủ tài khoản đồng chủ sở hữu là tổ chức hoặc cá nhân. Mục đích sử dụng tài khoản đồng chủ sở hữu, quyền và nghĩa vụ của các chủ tài khoản đồng chủ sở hữu và các quy định liên quan đến việc sử dụng tài khoản đồng chủ sở hữu phải được xác định rõ ràng bằng văn bản. Không áp dụng tính chất đồng chủ sở hữu tài khoản tiền gửi không kỳ hạn/ tiết kiệm không kỳ hạn đối với các giao dịch qua IVB e-banking.
- 1.12. **“Tên đăng nhập”** là một trong các yếu tố định danh Khách hàng, do hệ thống IVB tự động đặt hoặc do Khách hàng tự đặt liên quan đến dịch vụ được sử dụng để đăng nhập vào hệ thống IVB e-Banking.
- 1.13. **“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 dịch vụ IVB e-Banking theo phân quyền được cấp.
- 1.14. **“Mật khẩu”** là một chuỗi ký tự, bao gồm tất cả các chữ số, mật mã, cụm từ 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. **“Mã bảo mật”** hay **“Mã OTP”** là mật khẩu dùng một lần (One Time Password – OTP) được hệ thống IVB gửi cho Khách hàng thông qua tin nhắn điện thoại, thiết bị bảo mật hoặc các hình thức gửi khác theo thông báo của IVB theo từng thời kỳ, để chứng thực giao dịch sử dụng dịch vụ của Khách hàng.
- 1.15. **“Thiết bị bảo mật”** là các thiết bị được IVB cung cấp cho Khách hàng để Khách hàng sử dụng nhằm khởi tạo các Mã bảo mật.

- 1.16. **“Yếu tố xác thực thứ hai”** là mã số xác thực Khách hàng được tạo ra tự động từ hệ thống bảo mật của IVB và được thông báo đến Khách hàng (gọi là SMS OTP hoặc OTP Token) để xác thực Khách hàng trước khi thực hiện một giao dịch.
- 1.17. **“Yếu tố định danh”** bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu (nếu có) và/ hoặc mã bảo mật và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà IVB quy định trong từng thời kỳ.
- 1.18. **“Phương thức định danh”** là cách thức IVB sử dụng các yếu tố định danh, xác thực Khách hàng sử dụng dịch vụ.
- 1.19. **“Định danh bằng vân tay”** là một phương thức định danh dựa trên yếu tố nhận diện sinh trắc học vân tay của các thiết bị đầu cuối và các thiết bị khác mà IVB chấp nhận cung cấp phương thức định danh bằng vân tay cho Khách hàng sử dụng Dịch vụ.
- 1.20. **“OTAC” (Mã số kích hoạt lần đầu)** là chuỗi ký tự ngẫu nhiên do hệ thống IVB tự động sinh ra để kích hoạt ứng dụng IVB Mobile Banking sau khi Khách hàng cài đặt thành công ứng dụng trên thiết bị di động. Mã số kích hoạt lần đầu có hiệu lực trong khoảng thời gian do IVB quy định.
- 1.21. **“Số thiết bị Khách hàng đăng ký”** là số thiết bị di động của Khách hàng được sử dụng để nhận số OTAC, SMS OTP và cài đặt Ứng dụng IVB Mobile Banking, thực hiện giao dịch SMS Banking, nhận tin nhắn tự động, và các thông tin khác theo đăng ký của Khách hàng.
- 1.22. **“Giờ nhận lệnh”** là khoảng thời gian hệ thống thanh toán của IVB sẵn sàng nhận các giao dịch khởi tạo từ IVB e-Banking.
- 1.23. **“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 bảo mật và/ hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà IVB quy định trong từng thời kỳ.
- 1.24. **“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.
- 1.25. **“Giao dịch tương lai”**: là giao dịch được Khách hàng tạo sẵn và định một ngày hiệu lực trong tương lai.
- 1.26. **“Giao dịch gian lận”**: là việc Khách hàng 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 Ngân hàng.
- 1.27. **“COT-Giờ cut off time”**: là thời hạn cuối cùng trong ngày làm việc do IVB quy định, để IVB xử lý đối với một yêu cầu giao dịch của Khách hàng.
- 1.28. **“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
- 1.29. **“Mã hóa đơn”** là ký hiệu do **Nhà cung ứng dịch vụ** cấp cho Khách hàng trên các hóa đơn, chứng từ, điều kiện, điều khoản để thanh toán khi sử dụng một dịch vụ nhất định.
- 1.30. **“Nhà cung ứng dịch vụ”** là Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho Khách hàng
- 1.31. **“Lệnh thanh toán, chuyển tiền điện tử”** là phương thức thanh toán lệnh chi/ủy nhiệm chi dưới hình thức chứng từ điện tử, theo đó Khách hàng truy cập vào website www.indovinabank.com.vn và ứng dụng IVB Mobile banking, lập lệnh thanh toán điện tử theo đúng hướng dẫn của Ngân hàng để lệnh cho Ngân hàng trích tiền trên tài khoản để thanh toán cho người thụ hưởng. Ngân hàng được coi là đã nhận được lệnh thanh toán, chỉ thị của Khách hàng khi Khách hàng đã đăng nhập vào hệ thống IVB e-Banking bằng Tên đăng nhập và mật khẩu theo đúng hướng dẫn của Ngân hàng. Ngân hàng kiểm tra tính xác thực của giao dịch bằng việc kiểm tra đúng các thông tin xác thực: Tên đăng nhập, mật khẩu và các yếu tố định danh khác.
- 1.32. **“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.
- 1.33. **“Ngày làm việc”** là bất kỳ ngày nào mà ĐVKD mở cửa làm việc, giao dịch với Khách hàng, [không phải là Thứ Bảy, Chủ Nhật, các ngày lễ tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà ĐVKD được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của cơ quan, cấp có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật theo quy định pháp luật].
- 1.34. **“Ngày”**: là các ngày liên tục theo dương lịch.

ĐIỀU 2: THÔNG TIN KHÁCH HÀNG, THU THẬP, SỬ DỤNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

- 2.1. Thu thập Thông tin Khách hàng: Thông tin Khách hàng có thể được 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.

- 2.2. Khách hàng cam kết chịu trách nhiệm toàn bộ về tính chính xác, trung thực, đầy đủ của các thông tin, dữ liệu do Khách hàng cung cấp và/hoặc thực hiện trong quá trình sử dụng dịch vụ IVB e-Banking.
- 2.3. Thực hiện thông báo ngay cho IVB sự thay đổi các thông tin đã đăng ký với IVB. Khách hàng hiểu rằng IVB sẽ chỉ thực hiện hỗ trợ các yêu cầu của Khách hàng nếu các thông tin Khách hàng cung cấp là đầy đủ, chính xác và rõ ràng.
- 2.4. IVB cam kết sẽ tôn trọng và bảo mật thông tin Khách hàng, trên cơ sở Bản Điều Khoản và Điều Khoản này cũng như các thỏa thuận đã và sẽ hình thành trong tương lai với Khách hàng.
- 2.5. Khách hàng đồng ý IVB được quyền cung cấp thông tin của Khách hàng cho bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của IVB để thực hiện việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết Khách hàng phù hợp theo quy định pháp luật và theo thỏa thuận trong Bản Điều khoản và Điều kiện mở tài khoản trực tuyến.
- 2.6. Việc IVB cung cấp thông tin liên quan tới Khách hàng cho nhà cung cấp dịch vụ của IVB như nêu trên không bị coi là vi phạm nghĩa vụ về bảo mật thông tin theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản này, thỏa thuận trong Bản Điều khoản và Điều kiện mở tài khoản trực tuyến cũng như các thỏa thuận khác với Khách hàng.
- 2.7. **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:

 - 2.7.1. 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;
 - 2.7.2. Thực thi hoặc bảo vệ các quyền của IVB và các đơn vị thành viên của IVB;
 - 2.7.3. 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).
- 2.8. **Cung cấp Thông tin Khách hàng:**

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

 - 2.8.1. 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;
 - 2.8.2. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - 2.8.3. Theo yêu cầu của bên thứ ba được Khách hàng đồng ý hoặc uỷ quyền;
 - 2.8.4. Theo yêu cầu bằng văn bản của người thừa kế của Khách hàng;
 - 2.8.5. Cung cấp thông tin để thực hiện các mục đích tại khoản 2.5, 2.7 Điều này.

ĐIỀU 3: CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

- 3.1 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.
- 3.2 Trừ khi đã thông báo trước cho IVB theo thỏa thuận trong bản Điều Khoản và Điều Khoản 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.
- 3.3 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.
- 3.4 Khi sử dụng dịch vụ, Khách hàng đồng ý rằng:
 - 3.4.1. Tuân thủ các quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Khoản này, các hướng dẫn dịch vụ liên quan.
 - 3.4.2. Đăng nhập vào dịch vụ trong vòng 45 ngày kể từ ngày IVB tạo PIN. Khách hàng thực hiện đổi mã PIN được IVB cấp ngay lần đăng nhập đầu tiên và phải định kỳ thay đổi mật khẩu. Mã đăng nhập tồn tại duy nhất trong hệ thống và không thể thay đổi.
 - 3.4.3. Trường hợp Khách hàng không đăng nhập lần đầu thành công 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.

3.4.4. Đồng ý nhận tin nhắn/thư điện tử do IVB gửi tới để:

- Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ;
- Thông báo Tên đăng nhập và thông báo mật khẩu đăng nhập dịch vụ;
- Thông báo các sản phẩm, dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi;
- Thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với Khách hàng.

3.4.5. 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.

3.4.6. 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 IVB e-Banking.

3.4.7. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ các thông tin của bên thứ ba (nhà cung cấp dịch vụ) trên màn hình dịch vụ IVB e-Banking trước khi sử dụng; Đọc, hiểu, tuân thủ và ràng buộc bởi các quy định liên quan tới giao dịch trên IVB e-Banking trước khi sử dụng.

3.4.8. 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.

3.4.9. 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.

3.4.10. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho IVB theo yêu cầu của IVB đối với các giao dịch nhằm lừa đảo 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.

3.4.11. 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 4: XỬ LÝ GIAO DỊCH IVB E- BANKING

4.1 Các giao dịch thực hiện trên IVB e-Banking phải được lập với các thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của IVB.

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

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

4.3.1. Không có đủ số dư tài khoản cần thiết.

4.3.2. Giao dịch vượt hạn mức đăng ký cho phép.

4.3.3. 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.

4.3.4. Giao dịch bị hạn chế hoặc cấm bởi quy định pháp luật.

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

4.4.1. 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.

4.4.2. Khách hàng cam kết rằng mọi giao dịch từ Ngân hàng trực tuyến được gửi tới IVB đều đã được kiểm tra chặt chẽ.

4.5 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.

4.6 **Thời gian xử lý các giao dịch:**

4.6.1 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 qui định về thời gian giao dịch và giờ COT của IVB trong từng thời kỳ.

- 4.6.2 Thời gian giao dịch và giờ COT đối với các yêu cầu giao dịch được IVB công bố tại ĐVKD hoặc 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.
- 4.6.3 Khách hàng được thực hiện giao dịch 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần.
- 4.6.4 Đối với các giao dịch tương lai
- Thời gian tiếp nhận của một giao dịch tương lai hợp lệ được tính từ thời điểm IVB ghi nhận được giao dịch đó. Các yêu cầu giao dịch được gửi từ phía Khách hàng không có nghĩa là các giao dịch đã được IVB ghi nhận và xử lý. IVB chỉ tiến hành hạch toán sau khi hệ thống IVB đã xác nhận việc nhận được yêu cầu hợp lệ từ Khách hàng.
 - Thời gian thực thi các lệnh giao dịch tương lai qua IVB e-Banking tại IVB:
 - i. Tại ngày hiệu lực giao dịch, trường hợp lệnh giao dịch do IVB độc lập xử lý hoàn tất (thanh toán trong nội bộ IVB): Các giao dịch được IVB thực thi theo quy định giờ làm việc hiện hành của IVB;
 - ii. Tại ngày hiệu lực giao dịch, trường hợp lệnh giao dịch tương lai cần đến bên thứ ba để xử lý hoàn tất (thanh toán ngoài hệ thống IVB): Các lệnh giao dịch được IVB thực thi trong các ngày làm việc của mình và của bên thứ ba liên quan;
 - iii. Trường hợp ngoại lệ: Tùy theo tình hình thực tế, tại ngày hiệu lực giao dịch của Khách hàng, IVB sẽ thực thi trong ngày, thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định nêu trên.
- 4.6.5. IVB sẽ gửi thông báo cho Khách hàng ngay khi có yêu cầu từ phía Khách hàng. Trên thông báo giao dịch cuối kỳ, đối với những giao dịch nhận được sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống của IVB coi là giao dịch của ngày tiếp theo.
- 4.6.6. IVB sẽ gửi thông báo ngay cho Khách hàng khi có thay đổi về số dư trên tài khoản (áp dụng với các tài khoản Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ)
- 4.6.7. Đối với các giao dịch trả lãi tự động, thu nợ tự động của IVB đối với Khách hàng, IVB sẽ gửi thông báo biến động tài khoản sau 08:00AM sáng của ngày kế tiếp.

4.7 **Giao dịch không huỷ ngang:**

- 4.7.1. Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch IVB e- Banking nào đã thực hiện thành công bằng mã đăng nhập, mật khẩu, thông tin đăng nhập Dịch vụ IVB e- Banking của Khách hàng.
- 4.7.2. Các giao dịch IVB e- Banking đã được gửi tới IVB hợp lệ và được chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý ràng buộc giữa IVB và Khách hàng.
- 4.8 Khiếu nại đối với các giao dịch qua kênh Ngân hàng điện tử, Khách hàng phải thông báo cho Ngân hàng bằng văn bản và gửi đầy đủ các hồ sơ, tài liệu liên quan trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng nhận được thông báo giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm.
- 4.9 Ngân hàng sẽ xử lý khiếu nại liên quan trong thời hạn không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại hợp lệ.

ĐIỀU 5: HẠN MỨC GIAO DỊCH

- 5.1 Là số tiền tối đa mà Khách hàng được phép thực hiện đối với các giao dịch tài chính trên IVB e-Banking. Các hạn mức giao dịch bao gồm: Hạn mức giao dịch/ lần, Hạn mức giao dịch/ ngày và hạn mức số lần giao dịch/ ngày trong đó:
- 5.1.1. Hạn mức số tiền giao dịch/ lần: là số tiền tối đa Khách hàng được phép thực hiện trong một lần giao dịch.
 - 5.1.2. Hạn mức số tiền giao dịch/ ngày: là số tiền tối đa Khách hàng được phép giao dịch trong một ngày.
 - 5.1.3. Hạn mức số lần giao dịch/ngày: là số lần giao dịch tối đa Khách hàng được phép thực hiện trong một ngày.
- 5.2 Hạn mức giao dịch được công bố theo từng thời kỳ tại các ĐVKD của IVB và trên trang web IVB tại địa chỉ www.indovinabank.com.vn.
- 5.3 IVB có thể thay đổi hạn mức tối đa cho phép mà không cần sự chấp thuận của Khách hàng. Khi thay đổi hạn mức, IVB sẽ thông báo công khai trong thời gian sớm nhất trên trang web www.indovinabank.com.vn hoặc thông qua các phương thức thích hợp để thông báo tới Khách hàng. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với sự thay đổi

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

ĐIỀU 6: PHÍ DỊCH VỤ

- 6.1 Biểu phí dịch vụ tuân theo quy định của IVB trong từng thời kỳ và được niêm yết công khai trên trang web www.indovinabank.com.vn hoặc thông báo qua các phương thức thích hợp tới Khách hàng.
- 6.2 Phí dịch vụ gồm phí theo giao dịch/ phí thu hàng kỳ (tháng/quý/năm) và các loại phí khác (nếu có).
- 6.3 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 7: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

- 7.1. Được sử dụng Dịch vụ trong phạm vi đã thỏa thuận với IVB.
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.
- 7.2. Gửi yêu cầu khiếu nại liên quan tới việc sử dụng Dịch vụ theo đúng hướng dẫn của IVB.
- 7.3. 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 ĐVKD 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. Tuân thủ các quy định về Bảo mật thông tin tại Điều 9 của Bản Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ này.
- 7.6. 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.
- 7.7. Tất cả các điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ IVB e-Banking 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.
- 7.8. 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.
- 7.9. 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 8: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA IVB

- 8.1. IVB đảm bảo tính ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan của hệ thống IVB e-Banking.
- 8.2. 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:
 - 8.2.1. 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
 - 8.2.2. 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
 - 8.2.3. Khách hàng vi phạm tính toàn vẹn hoặc xác thực của tin nhắn được gửi cho Khách hàng; hoặc

- 8.2.4. 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
- 8.2.5. 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.
- 8.2.6. 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;).
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. IVB có quyền ngừng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch vụ mà không cần có sự đồng ý của Khách hàng nếu:
- 8.5.1. 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 cá nhân/doanh nghiệp;
- 8.5.2. Sau 45 ngày 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;
- 8.5.3. Trong những trường hợp này, IVB sẽ thông báo trước (theo phương thức quy định tại Bản Điều kiện và Điều khoản sử dụng này) cho Khách hàng tối thiểu 03 ngày làm việc.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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.
- 8.8. 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 IVB e-Banking theo biểu phí của IVB quy định từng thời kỳ.
- 8.9. Bảo mật theo quy định tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Sử Dụng này.
- 8.10. Hỗ trợ Khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- 8.11. Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng theo quy định.
- 8.12. 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.
- 8.13. 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 9: BẢO MẬT THÔNG TIN.

- 9.1 Khách hàng cam kết tuân thủ các Điều khoản và Điều kiện, làm theo hướng dẫn, lưu ý của IVB về việc sử dụng Dịch vụ, bảo mật và các yếu tố định danh mà IVB cung cấp trên website của IVB tại địa chỉ www.indovinabank.com.vn

- 9.2 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.
- 9.3 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.
- 9.4 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.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 Khách hàng không truy cập dịch vụ từ bất cứ thiết bị nào kết nối với hệ thống máy tính cục bộ (hay mạng LAN), nếu không đảm bảo rằng không ai khác có thể theo dõi hay sao chép việc truy cập của Khách hàng.
- 9.8 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.
- 9.9 Nếu phát hiện hoặc nghi ngờ bị lộ, bị chiếm hữu các yếu tố định danh của mình, Khách hàng cần thông báo ngay cho IVB, đồng thời cần thay đổi ngay mật khẩu đăng nhập dịch vụ.
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.

ĐIỀU 10: THAY ĐỔI, TẠM DỪNG VÀ CHẤM DỨT DỊCH VỤ.

- 10.1. 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
- 10.1.1 IVB được phép khoá/ 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.
- 10.1.2. 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.
- 10.1.3. Khi có các sự kiện này, IVB sẽ thông báo cho Khách hàng theo quy định tại Điều 12.3.1 trong Điều Kiện và Điều Khoản 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.
- 10.2. **Các trường hợp chấm dứt dịch vụ:**
- 10.2.1 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.
- 10.2.2 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:

- 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;
- Theo quyết định, yêu cầu pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- 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;
- 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;
- 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;
- Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 11: CHÍNH SÁCH QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ VÀ CÁC QUYỀN LIÊN QUAN

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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 12: QUY ĐỊNH CHUNG

12.1. Xử lý tranh chấp

- 12.1.1 Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc sử dụng dịch vụ IVB e-Banking 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.
- 12.1.2 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.

12.2. Luật áp dụng

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

12.3. Thông báo, tiếp nhận thông báo.

- 12.3.1. 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.

- 12.3.2. 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.

12.4 Thỏa thuận khác

- 12.4.1 Các bên cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các nội dung tại Bản Điều Khoản và Điều Kiện Sử dụng này và các bản sửa đổi, bổ sung, phụ lục đính kèm.
- 12.4.2 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;
- 12.4.3 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.
- 12.4.4 Các Bên đồng ý rằng (các) điều khoản trong Bản 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 Bản Điều Khoản và Điều Kiện 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.
- 12.4.5 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.
- 12.4.6 Bản Điều Khoản và Điều Kiện sử dụng Dịch vụ Ngân hàng Điện tử này là một bộ phận không tách rời của Giấy đề nghị kèm Hợp đồng mở tài khoản và dịch vụ cá nhân/doanh nghiệp hoặc Giấy đề nghị đăng ký sử dụng dịch vụ của IVB.
- 12.4.7 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 và có giá trị thay thế (các) Bản Điều Khoản và Điều Kiện trước đây.
- 12.4.8 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 13: THAY ĐỔI VỀ NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 13.1 IVB có thể thay đổi các điều kiện, điều khoản tại Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng bằng cách công bố trên website chính thức của IVB hoặc thông báo tại các điểm giao dịch của IVB
- 13.2 IVB có trách nhiệm thông báo tới Khách hàng trước thời điểm áp dụng chính thức ít nhất 07 ngày làm việc đối với các thay đổi của Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng, trừ trường hợp phải thực hiện ngay các thay đổi đó theo quy định pháp luật và/ hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 13.3 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.

ĐIỀU 14: HIỆU LỰC CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 14.1 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.
- 14.2 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.