

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Số: /HDIBDN.....

(Áp dụng đối với khách hàng tổ chức)

Căn cứ Bộ luật dân sự của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015 và các văn bản sửa đổi, bổ sung;

Căn cứ Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005;

Căn cứ Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16/6/2010;

Căn cứ Nghị định số 27/2007/NĐ-CP ngày 23/02/2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính;

Căn cứ Nghị định số 35/2007/NĐ-CP ngày 08/03/2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng;

Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt;

Căn cứ Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử;

Căn cứ Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;

Căn cứ Thông tư 35/2016/TT-NHNN ngày 29/12/2016 của Ngân hàng Nhà nước quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet và các văn bản sửa đổi, bổ sung;

Theo nhu cầu và khả năng của hai Bên,

Hôm nay, ngày tháng năm, chúng tôi gồm:

Bên A: Bên cung cấp dịch vụ - Agribank Chi nhánh...

Địa chỉ:

Điện thoại: Fax:

Mã số thuế: Cấp ngày..... Tại.....

Người đại diện: Chức vụ:

Số CMND/CCCD: Cấp ngày..... Tại.....

Theo Giấy ủy quyền số: Ngày của

Bên B: Bên sử dụng dịch vụ:

Địa chỉ:

Điện thoại: Fax:

Số Giấy phép ĐKKD: Cấp ngày Tại

Mã số thuế: Cấp ngày..... Tại.....

Người đại diện: Chức vụ:

Số CMND/CCCD: Cấp ngày..... Tại.....

Theo Giấy ủy quyền số: Ngày của

Hai Bên đã thỏa thuận và ký kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử với các điều khoản sau:

Điều 1. Giải thích từ ngữ:

1. Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-Banking) (sau đây gọi là Dịch vụ): Là các dịch vụ ngân

hàng được thực hiện thông qua các phương tiện điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn bởi Internet Banking, Agribank E-Mobile Banking, SMS Banking.

2. Khách hàng: Là tổ chức có tư cách pháp nhân mở tài khoản thanh toán tại Agribank, đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank.

3. Dịch vụ tài chính: Là dịch vụ cho phép thực hiện các giao dịch làm thay đổi số dư tài khoản của khách hàng tại Agribank như: chuyển khoản trong hệ thống Agribank, chuyển khoản liên ngân hàng, gửi tiền có kỳ hạn...

4. Dịch vụ thanh toán: Là dịch vụ cho phép thực hiện các giao dịch thanh toán cho đơn vị thụ hưởng mở tài khoản tại Agribank như: thanh toán hóa đơn, nộp thuế điện tử, nạp tiền ví điện tử...

5. Dịch vụ phi tài chính: Là dịch vụ cho phép thực hiện truy vấn các thông tin liên quan đến tài khoản của khách hàng tại Agribank như: vấn tin tài khoản, vấn tin lịch sử giao dịch... mặc định cung cấp khi khách hàng đăng ký dịch vụ.

6. Tên đăng nhập (User ID): Là chuỗi ký tự/số điện thoại khách hàng sử dụng để đăng nhập vào hệ thống Ngân hàng điện tử của Agribank.

7. Mật khẩu đăng nhập: Là chuỗi ký tự bí mật khách hàng sử dụng để đăng nhập/sử dụng Dịch vụ.

8. Phương thức xác thực: Là các phương pháp được áp dụng để định danh người dùng và/hoặc chứng minh tính đúng đắn của một giao dịch được khởi tạo trên hệ thống ngân hàng điện tử.

9. Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP): Là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần được tạo ra ngẫu nhiên dưới dạng chuỗi ký tự/chữ số và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định để xác nhận thực hiện giao dịch ngân hàng điện tử.

- SMS OTP: Là OTP được máy chủ OTP của Agribank gửi tới số điện thoại đã đăng ký của khách hàng thông qua tin nhắn SMS.

- Soft OTP: Là OTP được tạo ra từ phần mềm sinh OTP cài đặt trên thiết bị di động khách hàng đăng ký với Agribank.

- Token OTP: Là OTP được tạo ra từ thiết bị xác thực.

10. Thiết bị xác thực: Là thiết bị sinh OTP do Agribank cung cấp cho khách hàng có nhu cầu.

11. Tài khoản mặc định: Là tài khoản thanh toán bằng VND của khách hàng mở tại Agribank. Tài khoản này dùng để trả phí duy trì dịch vụ ngân hàng điện tử và được sử dụng tất cả các dịch vụ ngân hàng điện tử đã đăng ký.

12. Tài khoản sử dụng: Là các tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi tiết kiệm (không kỳ hạn, có kỳ hạn)... của khách hàng mở tại Agribank mà khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Tài khoản này được sử dụng tất cả dịch vụ tài chính, thanh toán, phi tài chính (đối với Internet Banking) hoặc dịch vụ phi tài chính (đối với các dịch vụ ngân hàng điện tử khác).

13. Hạn mức mặc định: Là số tiền hoặc số lần tối đa áp dụng đối với khách hàng do Agribank quy định.

14. Hạn mức giao dịch lần: Là số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện trong một giao dịch.

15. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện đối với các giao dịch trong một ngày.

16. Hạn mức số lần: Là tổng số lần tối đa khách hàng được phép thực hiện các giao dịch trong một ngày.

17. Hạn mức đặc biệt: Là số tiền hoặc số lần tối đa (cao hơn hạn mức mặc định) khách hàng đã đăng ký và thỏa thuận với Agribank được phép thực hiện. Hạn mức này chỉ áp dụng cho 01 (một) tài khoản.

Điều 2. Cung cấp dịch vụ

1. Bên A đồng ý cung cấp và Bên B đồng ý sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Bên A để thực hiện các giao dịch được đăng ký tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này.

2. Việc đồng ý sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Bên B theo Hợp đồng này được hiểu là việc đồng ý với loại hình dịch vụ đã đăng ký và toàn bộ các thông tin, hướng dẫn, quy định và điều kiện sử dụng dịch vụ mà Bên A đang áp dụng đối với các loại dịch vụ đó tại thời điểm các Bên ký kết Hợp đồng này cũng như các sửa đổi, bổ sung (nếu có) trong thời gian Bên B sử dụng dịch vụ do Bên A cung cấp.

3. Bên B chấp nhận có thời điểm các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của Bên B qua dịch vụ E-Banking của Bên A chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng tại thời điểm thông báo do lỗi hệ thống; Bên A sẽ không gửi tin nhắn đối với các biến động trị giá dưới 10.000VND.

4. Bên B sẽ không sử dụng được dịch vụ E-Banking nếu tài khoản của Bên B chuyển sang trạng thái tạm khóa, phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản, không hoạt động, phong tỏa hoạt động...

Điều 3. Tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập và thiết bị xác thực giao dịch

1. Bên A cung cấp cho Bên B tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập để truy cập và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử ngay sau khi hai bên ký kết hợp đồng. Trong trường hợp sử dụng các dịch vụ tài chính/ thanh toán, Bên B sẽ được cung cấp thêm thiết bị xác thực để kiểm soát và phê duyệt giao dịch. Bên A cung cấp các thiết bị hoặc phương thức bảo mật cao nhất hiện có của mình cho Bên B.

2. Bên B cam kết bảo mật tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập và thiết bị xác thực mà Bên A cung cấp từ thời điểm Bên A bàn giao tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, thiết bị xác thực cho bên B. Bên B hoàn toàn chịu trách nhiệm trong trường hợp tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị xác thực bị lộ, bị mất và sẽ chịu mọi rủi ro do việc để lộ, để mất tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, thiết bị xác thực.

3. Trường hợp Bên B quên tên/ mật khẩu đăng nhập, Bên B có quyền đề nghị Bên A cấp lại.

4. Bên B có quyền yêu cầu Bên A cấp lại thiết bị xác thực trong trường hợp thiết bị xác thực bị mất/bị hỏng và Bên B chịu mọi chi phí phát sinh cho việc cấp lại này.

Điều 4. Quyền và trách nhiệm của Bên B

1. Bên B có quyền:

a. Được sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử đã đăng ký với Bên A và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích dịch vụ do Bên A cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển dịch vụ.

b. Truy cập vào chương trình Ngân hàng điện tử của Bên A, sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập để thực hiện các giao dịch trong phạm vi tài khoản và dịch vụ đã đăng ký tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này. Thông tin người sử dụng và vai trò người sử dụng được đăng ký tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này;

c. Khiếu nại, yêu cầu tra soát nếu có sai sót hoặc có giao dịch nghi ngờ phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật và của Bên A. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Bên A trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày giao dịch được thực hiện. Quá thời hạn trên, Bên A sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Bên B không liên quan đến lỗi của Bên A, Bên B sẽ phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Bên A (nếu có);

d. Yêu cầu Bên A thay đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ thông tin sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử gồm thông tin tài khoản, thông tin dịch vụ, thông tin người sử dụng và hạn mức giao dịch;

e. Được quyền yêu cầu Bên A hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ;

f. Được quyền yêu cầu Bên A kích hoạt lại dịch vụ khi bị khoá.

2. Bên B có trách nhiệm:

a. Tuân thủ các Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử quy định trong hợp đồng này; các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của Agribank trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng các Điều kiện, điều khoản này.

b. Khi đăng ký dịch vụ tài chính/thanh toán phải đăng ký vai trò cho từng người dùng và tuân thủ các bước thực hiện giao dịch tài chính, thanh toán, cụ thể:

- Người tạo lập (bắt buộc): Được phân quyền: (i) Khởi tạo giao dịch, xác nhận giao dịch đã khởi tạo bằng phương thức xác thực do khách hàng đăng ký sử dụng với Agribank; (ii) Tra cứu các giao dịch đã tạo lập, chỉnh sửa nội dung các giao dịch chưa được kiểm soát/phê duyệt hoặc các giao dịch do Người kiểm soát hoặc Người phê duyệt chuyển trả lại; (iii) Không được chỉnh sửa nội dung của các giao dịch đã được kiểm soát/phê duyệt.

- Người kiểm soát (bắt buộc nếu thuộc trường hợp phải có chữ ký Kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán ký trên chứng từ kế toán giao dịch với ngân hàng theo quy định của pháp luật): Được phân quyền: (i) Tra cứu các giao dịch chờ kiểm soát và kiểm tra nội dung; (ii) Lựa chọn các giao dịch để kiểm soát hoặc chuyển trả Người tạo lập (có thể kiểm soát/chuyển trả một hoặc nhiều giao dịch cùng một lúc); (iii) Xác nhận giao dịch bằng phương thức xác thực do khách hàng đăng ký sử dụng với Agribank; (iv) Không được phép chỉnh sửa nội dung của bất kỳ giao dịch nào.

- Người phê duyệt (bắt buộc): Được phân quyền: (i) Tra cứu các giao dịch chờ phê duyệt và kiểm tra nội dung; (ii) Lựa chọn các giao dịch chờ phê duyệt để phê duyệt hoặc chuyển trả Người tạo lập (có thể phê duyệt/chuyển trả một hoặc nhiều giao dịch cùng lúc); (iii) Xác nhận giao dịch bằng phương thức xác thực do khách hàng đăng ký sử dụng với Agribank; (iv) Không được phép chỉnh sửa nội dung của bất kỳ giao dịch nào.

c. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của Agribank khi đăng ký/thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ và (hoặc) yêu cầu liên quan khác; Kịp thời cung cấp thông tin sửa đổi/bổ sung và giấy tờ cần thiết cho Agribank khi có sự thay đổi. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra trước thời điểm Agribank nhận được thông báo thay đổi/bổ sung của khách hàng hoặc do nguyên nhân của việc khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, khớp đúng, trung thực, cập nhật.

d. Áp dụng mọi biện pháp hợp lý đảm bảo an toàn, bảo mật tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, ... do khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.

e. Chịu trách nhiệm bảo mật, bảo quản, không chia sẻ thông tin Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập, OTP, thiết bị xác thực, chữ ký điện tử... khi sử dụng các dịch vụ. Thông báo kịp thời cho Agribank bằng các phương tiện thích hợp khi phát hiện mật khẩu, thiết bị xác thực và (hoặc) chữ ký điện tử bị sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình. Trường hợp sử dụng dịch vụ Internet Banking, không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên, mật khẩu sử dụng, thoát khỏi hệ thống khi không sử dụng; Không sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng truy cập vào hệ thống Internet Banking.

f. Tên đăng nhập, mật khẩu, thiết bị xác thực của người sử dụng nào thì người sử dụng đó nhận trực tiếp tại các điểm giao dịch nơi đăng ký dịch vụ của Bên A.

g. Thông báo bằng cách thức nhanh nhất cho Bên A khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép Dịch vụ được Bên A cung cấp cho Bên B hoặc nghi ngờ có người biết thông tin tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập của người sử dụng của Bên B. Bên B phải xác nhận lại thông báo của mình bằng văn bản gửi cho Bên A (nếu trước đó thông báo bằng các hình thức khác);

h. Chịu trách nhiệm và không được hủy ngang, thoái thác bất cứ giao dịch Ngân hàng điện

từ nào đã gửi tới Agribank thành công bằng Tên đăng nhập (user ID), Mật khẩu đăng nhập (password) kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử của khách hàng. Các giao dịch Ngân hàng điện tử đã được gửi tới Agribank hợp lệ và được Agribank chấp thuận có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng giữa Agribank và khách hàng.

i. Hoàn trả, phối hợp với Agribank hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyên thừa, chuyên nhằm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Agribank/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán).

j. Đảm bảo tài khoản có đủ số dư để Agribank thực hiện trích Nợ cho các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng hoặc trích Nợ các khoản phí liên quan khi đến hạn thanh toán. Khách hàng sẽ bị dừng dịch vụ nếu không hoàn thành nghĩa vụ trả phí duy trì dịch vụ trong 01 (một) năm.

k. Thông báo và phối hợp kịp thời với Agribank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các dịch vụ. Chịu trách nhiệm giải quyết mọi tranh chấp phát sinh với bên chỉ thị ghi Có cho Bên B hoặc cho người hưởng của Bên B liên quan đến việc chuyển khoản sau khi Bên A đã thực hiện đúng theo chỉ thị thanh toán.

l. Trường hợp khóa/hủy dịch vụ, khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về các phát sinh từ những giao dịch của khách hàng thực hiện trong thời gian sử dụng dịch vụ chưa khóa/hủy.

m. Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với quy định luật pháp; không được sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử của Bên A cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

n. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và các quy định có liên quan của bên A.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Bên A

1. Bên A có quyền:

a) Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ, Agribank được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích Dịch vụ cho khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ.

b) Khóa/hủy Dịch vụ mà không cần báo trước khi Agribank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (ii) Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của pháp luật và (hoặc) quy định của Agribank về sử dụng Dịch vụ, (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của khách hàng, (v) Khi lợi ích của Agribank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (vi) Khách hàng không thanh toán đủ phí duy trì dịch vụ trong thời hạn quy định; (vii) Tài khoản sử dụng dịch vụ của khách hàng chuyển sang trạng thái không hoạt động/phong tỏa/cấm cố; (viii) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Agribank.

c) Được phép sử dụng thông tin khách hàng để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa Agribank với khách hàng và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của khách hàng; (ii) Chia sẻ với bên thứ ba hợp tác với Agribank trong việc cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và lợi ích của khách hàng; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ.

d) Từ chối thực hiện các giao dịch trường hợp tài khoản của khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch.

e) Yêu cầu khách hàng hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyên thừa, chuyên nhằm tiền (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Agribank/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán). Trích Nợ tài khoản khách hàng giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được Agribank quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử khách hàng thua kiện (nếu có).

f) Các quyền khác theo quy định của Agribank và pháp luật.

2. Bên A có trách nhiệm:

a) Tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan về cung cấp các dịch vụ ngân hàng điện tử; bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của khách hàng.

b) Thực hiện thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng; tiếp nhận, giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ của Agribank.

c) Cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật, Agribank.

Điều 6. Hạn mức giao dịch được thực hiện trên chương trình Ngân hàng điện tử

1. Bên A có thể thay đổi và/hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch trong từng thời kỳ, tổng hạn mức giao dịch ngày của tất cả các tài khoản đối với một khách hàng và sẽ công bố rộng rãi tại các chi nhánh/phòng giao dịch của Bên A trên toàn quốc hoặc trên website chính thức của Agribank.

2. Bên A sẽ thỏa thuận Hạn mức đặc biệt đối với các giao dịch chuyển khoản trong ngày được thực hiện trên hệ thống Ngân hàng điện tử khi Bên B có nhu cầu.

Điều 7. Thực hiện giao dịch trên chương trình Ngân hàng điện tử

1. Bên A được hiểu là đã nhận được các lệnh giao dịch do Bên B chuyển đến qua chương trình Ngân hàng điện tử khi và chỉ khi những lệnh giao dịch này được thực hiện theo đúng hướng dẫn của Bên A và đã được hệ thống của Bên A ghi nhận.

2. Giao dịch được tạo lập, kiểm soát và phê duyệt trên chương trình Ngân hàng điện tử sau khi đã nhập đúng tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, mã xác thực (được thiết bị xác thực tự động sinh ra) được coi là có hiệu lực và có giá trị ràng buộc. Bên A kiểm tra tính xác thực của giao dịch nhận được trên chương trình Ngân hàng điện tử bằng việc kiểm tra tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập và mã xác thực giao dịch.

3. Đối với các giao dịch đòi hỏi phải có chứng từ gốc kèm theo theo quy định của pháp luật, lệnh giao dịch trên chương trình Ngân hàng điện tử của Bên B chỉ được coi là có hiệu lực khi Bên A nhận được đầy đủ chứng từ gốc kèm theo của giao dịch nói trên. Trường hợp Bên A chưa nhận đủ các chứng từ gốc theo quy định, Bên A không chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh do giao dịch bị chậm trễ.

4. Những giao dịch nhận được sau thời gian chạy xử lý cuối ngày sẽ được hệ thống của Bên A coi là giao dịch của ngày tiếp theo. Bên A sẽ thông báo cho Bên B thời gian hệ thống chạy xử lý cuối ngày, tuy nhiên, Bên A có quyền thay đổi thời gian hệ thống chạy xử lý cuối ngày mà không cần phải thông báo trước.

Điều 8. Chứng từ giao dịch trên chương trình Ngân hàng điện tử

1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa khách hàng với Agribank cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống điện tử của Agribank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của khách hàng với Agribank.

2. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các dịch vụ giữa khách hàng với Agribank là chứng từ điện tử. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của Agribank và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.

3. Khi có nhu cầu, khách hàng có thể đến bất kỳ điểm giao dịch của Agribank trên toàn quốc để nhận chứng từ giao dịch liên quan đến giao dịch phát sinh

Điều 9. Thời gian cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử

1. Thời gian cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử để khách hàng sử dụng là 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần (trừ thời gian bảo trì hệ thống hoặc các lý do bất khả kháng khác ngoài tầm kiểm soát của Agribank như hỏa hoạn, động đất, sóng thần, bạo loạn, cấm vận... hoặc

các hạn chế khác của Chính phủ).

2. Việc xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến dịch vụ ngân hàng điện tử xử lý qua các kênh của Trung tâm Chăm sóc, hỗ trợ khách hàng Agribank được thực hiện 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần.

3. Việc xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến dịch vụ ngân hàng điện tử xử lý tại các điểm giao dịch của Agribank được thực hiện trong ngày làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu hàng tuần, trừ các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 10. Biểu phí

1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với Bên B được tuân thủ các quy định về phí sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Bên A trong từng thời kỳ;

2. Thông tin về các loại phí và biểu phí dịch vụ Ngân hàng điện tử được Bên A niêm yết công khai tại trụ sở các chi nhánh/phòng giao dịch của Bên A; trên trang web chính thức của Bên A; và trên các kênh cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc thông báo cho Bên B qua hộp thư điện tử của Bên B;

3. Tùy theo từng loại dịch vụ cụ thể, Bên A sẽ thực hiện thu phí của Bên B theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng,... Bên B ủy quyền cho Bên A được quyền tự động trích nợ tài khoản để thu phí sử dụng dịch vụ trên bất kỳ tài khoản nào của Bên B mở tại hệ thống của Bên A.

Điều 11. Bảo mật

1. Mỗi bên cam kết, trong quá trình thực hiện Hợp đồng này sẽ giữ bí mật các thông tin do bên kia cung cấp (gồm các chương trình phần mềm, tài liệu hướng dẫn sử dụng và các thông tin liên quan đến chương trình) và chỉ được cung cấp cho bên thứ ba khi được phép của bên kia hay theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Mỗi bên cam kết sẽ không sử dụng các thông tin mà bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với bên cung cấp thông tin.

Điều 12. Rủi ro và xử lý rủi ro

1. Các Bên không phải chịu trách nhiệm pháp lý nào về các sự cố gây cản trở, gián đoạn hoặc làm ngừng hoạt động của chương trình Ngân hàng điện tử nếu các sự cố đó được gây ra bởi một sự kiện bất khả kháng. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, như thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, chiến tranh, sự thay đổi của pháp luật, chính sách, v.v...

2. Trừ khi có quy định khác trong Hợp đồng này, Bên A sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại và sự cố xảy ra trực tiếp hay gián tiếp bởi những nguyên nhân sau:

a) Những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Bên B hoặc do nguyên nhân chủ quan do quản lý hay vận hành chương trình không đúng các hướng dẫn của Bên A.

b) Những hư hỏng sự cố xảy ra với phần mềm hệ thống, thiết bị, các đường truyền viễn thông không phải do lỗi của Bên A.

c) Hệ thống bị nhiễm vi rút do lỗi của Bên B.

d) Sự sai lệch thông tin trong các lệnh giao dịch của Bên B.

e) Hành động sai sót của Bên B, ngân hàng đại lý, ngân hàng trung gian, ngân hàng trả tiền, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán hàng hóa dịch vụ hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác.

f) Những tình huống ngoài khả năng kiểm soát của Bên A.

Điều 13. Giao dịch không hủy ngang

1. Bên B không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua các kênh phân phối điện tử của Bên A bằng tên truy cập và mật khẩu của Bên B. Trường

hợp Bên B muốn huỷ yêu cầu thực hiện giao dịch, Bên A sẽ chỉ xem xét với điều kiện: (i) Bên A chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc huỷ giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của Bên A cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

2. Mọi giao dịch của Bên B được thực hiện qua kênh phân phối điện tử của Bên A sẽ được Bên A coi là có giá trị, không huỷ ngang và do Bên B là người duy nhất thực hiện. Bên A không chấp nhận bất cứ sự uỷ quyền nào khác cho bên thứ ba.

Điều 14. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

1. Hợp đồng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến việc giải thích từ ngữ trong Hợp đồng này thì việc giải thích từ ngữ theo ngôn ngữ của Bên A sẽ được ưu tiên áp dụng.

2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ việc thực hiện Hợp đồng giữa Bên B và Bên A, thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải.

3. Trường hợp các bên không hòa giải được, việc giải quyết tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nơi có Trụ sở của Bên A để giải quyết.

Điều 15. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

1. Hợp đồng này có giá trị 01 (một) năm kể từ ngày ký. Hợp đồng này được tự động gia hạn, nếu không bên nào có văn bản liên quan đến thời hạn Hợp đồng trước thời điểm đáo hạn của Hợp đồng 30 (ba mươi) ngày.

2. Trong trường hợp một trong hai bên muốn chấm dứt Hợp đồng hợp tác, phải có thông báo bằng văn bản cho bên kia trước 60 (sáu mươi) ngày.

3. Hợp đồng này được lập thành 02 (hai) bản, mỗi bản gồm 08 (tám) trang, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản.

Đại diện Bên A

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Đại diện Bên B

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

<input type="checkbox"/> Internet Banking (tại https://ibank.agribank.com.vn/ibank)					
a) <input type="checkbox"/> Dịch vụ phi tài chính ¹		<input type="checkbox"/> Dịch vụ thanh toán		<input type="checkbox"/> Dịch vụ tài chính	
b) Tài khoản sử dụng					
1. Tài khoản mặc định	3.	5.			
2.	4.	6.			
c) Hạn mức chuyển khoản đặc biệt					
Tài khoản sử dụng hạn mức đặc biệt		Hạn mức giao dịch lần		Hạn mức giao dịch ngày	
<input type="text"/>		VND <input type="text"/>		VND <input type="text"/>	
d) Thông tin người sử dụng dịch vụ thanh toán, tài chính²					
Vai trò người sử dụng				Số lượng	
Người tạo lệnh (tạo lập các lệnh giao dịch, bắt buộc)					
Người kiểm soát (kiểm soát các lệnh giao dịch)					
Người phê duyệt (kiểm soát và phê duyệt các lệnh giao dịch, bắt buộc)					
Vai trò người sử dụng			Vai trò người sử dụng		
<input type="checkbox"/> Tạo lập	<input type="checkbox"/> Kiểm soát	<input type="checkbox"/> Phê duyệt	<input type="checkbox"/> Tạo lập	<input type="checkbox"/> Kiểm soát	<input type="checkbox"/> Phê duyệt
Họ và tên:			Họ và tên:		
Số CMND/ Hộ chiếu:			Số CMND/ Hộ chiếu:		
Ngày cấp:			Ngày cấp:		
Nơi cấp:			Nơi cấp:		
Quốc tịch:			Quốc tịch:		
Ngày sinh:			Ngày sinh:		
Chức vụ:			Chức vụ:		
Hộp thư điện tử:			Hộp thư điện tử:		
Điện thoại:			Điện thoại:		
Phương thức xác thực giao dịch (Áp dụng đối với dịch vụ tài chính, thanh toán)			Phương thức xác thực giao dịch (Áp dụng đối với dịch vụ tài chính, thanh toán)		
<input type="checkbox"/> Soft OTP <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Token OTP			<input type="checkbox"/> Soft OTP <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Token OTP		
Số DT sử dụng		Loại	Số DT sử dụng		Loại
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Chữ ký xác nhận (Ký, ghi rõ họ tên)			Chữ ký xác nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		

¹ Mặc định cung cấp khi đăng ký dịch vụ Internet Banking

² Trường hợp khách hàng muốn đăng ký thêm người dùng, khách hàng vui lòng sử dụng Phụ lục 02

Vai trò người sử dụng			Vai trò người sử dụng		
<input type="checkbox"/> Tạo lập	<input type="checkbox"/> Kiểm soát	<input type="checkbox"/> Tạo lập	<input type="checkbox"/> Kiểm soát	<input type="checkbox"/> Tạo lập	<input type="checkbox"/> Kiểm soát
Họ và tên:			Họ và tên:		
Số CMND/ Hộ chiếu:			Số CMND/ Hộ chiếu:		
Ngày cấp:			Ngày cấp:		
Nơi cấp:			Nơi cấp:		
Quốc tịch:			Quốc tịch:		
Ngày sinh:			Ngày sinh:		
Chức vụ:			Chức vụ:		
Hộp thư điện tử:			Hộp thư điện tử:		
Điện thoại:			Điện thoại:		
Phương thức xác thực giao dịch (Áp dụng đối với dịch vụ tài chính, thanh toán)			Phương thức xác thực giao dịch (Áp dụng đối với dịch vụ tài chính, thanh toán)		
<input type="checkbox"/> Soft OTP <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Token OTP			<input type="checkbox"/> Soft OTP <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Token OTP		
SĐT sử dụng		Loại	SĐT sử dụng		Loại
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Chữ ký xác nhận (Ký, ghi rõ họ tên)			Chữ ký xác nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		

IV. Xác nhận của khách hàng

Bằng việc ký vào Bản yêu cầu này, chúng tôi xác nhận:

- Những thông tin trên đây là đầy đủ, trung thực và chính xác.
- Chúng tôi đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng và hướng dẫn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank được đăng tải trên địa chỉ website <http://www.agribank.com.vn>

Ngày: ___/___/___

Chủ tài khoản

(Ký, ghi rõ họ tên)

V. Phần dành cho ngân hàng

Ngày: ___/___/___

Giao dịch viên

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày: ___/___/___

Kiểm soát viên

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày: ___/___/___

Giám đốc

(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

Phụ lục 02

(đính kèm Hợp đồng số.....)

NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM



AGRIBANK

Mang phồn thịnh đến khách hàng

GIẤY ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG NGƯỜI DÙNG
(Đối với khách hàng tổ chức)

Vai trò người sử dụng			Vai trò người sử dụng		
<input type="checkbox"/> Tạo lập	<input type="checkbox"/> Kiểm soát	<input type="checkbox"/> Phê duyệt	<input type="checkbox"/> Tạo lập	<input type="checkbox"/> Kiểm soát	<input type="checkbox"/> Phê duyệt
Họ và tên:			Họ và tên:		
Số CMND/ Hộ chiếu:			Số CMND/ Hộ chiếu:		
Ngày cấp:			Ngày cấp:		
Nơi cấp:			Nơi cấp:		
Quốc tịch:			Quốc tịch:		
Ngày sinh:			Ngày sinh:		
Chức vụ:			Chức vụ:		
Hộp thư điện tử:			Hộp thư điện tử:		
Điện thoại:			Điện thoại:		
Phương thức xác thực giao dịch (Áp dụng đối với dịch vụ tài chính, thanh toán)			Phương thức xác thực giao dịch (Áp dụng đối với dịch vụ tài chính, thanh toán)		
<input type="checkbox"/> Soft OTP <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Token OTP			<input type="checkbox"/> Soft OTP <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Token OTP		
SĐT sử dụng		Loại	SĐT sử dụng		Loại
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Chữ ký xác nhận (Ký, ghi rõ họ tên)			Chữ ký xác nhận (Ký, ghi rõ họ tên)		

Phụ lục này là một phần không thể tách rời của hợp đồng số: ngày giữa Agribank Chi nhánh và khách hàng

Xác nhận của khách hàng

Bằng việc ký vào Bản yêu cầu này, chúng tôi xác nhận:

- Những thông tin trên đây là đầy đủ, trung thực và chính xác
- Chúng tôi đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ các điều khoản, điều kiện của Hợp đồng và hướng dẫn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank được đăng tải trên địa chỉ website <http://www.agribank.com.vn>

Ngày: ___/___/___

Chủ tài khoản
(Ký, ghi rõ họ tên)

Phần dành cho ngân hàng

Ngày: ____/____/____

Giao dịch viên
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày: ____/____/____

Kiểm soát viên
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày: ____/____/____

Giám đốc
(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

