Phụ lục I.a - ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ BIDV IBANK DÀNH CHO KHTC

(Áp dụng cho khách hàng đăng ký sử dụng các dịch vụ cơ bản)

Điều 1. Giải thích thuật ngữ

1. BIDV iBank: Là chương trình ngân hàng điện tử BIDV cung cấp cho các Khách hàng tổ chức qua internet để thực hiện các dịch vụ mà Khách hàng đăng ký với BIDV.

2. Bên thứ ba: là Ngân hàng nhận điện/Ngân hàng trung gian… mà BIDV gửi điện trực tiếp/gián tiếp để chuyển tiền đến Ngân hàng người hưởng.

3.Chữ ký điện tử: Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách lôgíc với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký.

4. Chữ ký số công cộng: Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi (ký số) một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã bất đối xứng theo đó thông điệp dữ liệu được gửi đi được đảm bảo các tính chất sau:

a. Tính toàn vẹn: Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu được đảm bảo không bị sửa đổi trong quá trình truyền nhận kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.

b. Tính chống chối bỏ (xác thực): Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khoá bí mật tương ứng với khoá công khai trong cùng một cặp khóa, do đó chỉ có người giữ khóa bí mật mới tạo ra được việc biến đổi nêu trên.

5. Giao dịch phi tài chính: Là các giao dịch không làm thay đổi tình trạng tài chính của Khách hàng tại BIDV.

6. Giao dịch tài chính: Là các giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của Khách hàng tại BIDV.

7. Giao dịch nghi ngờ: là các giao dịch chưa xác định được trạng thái cuối cùng (thành công/không thành công) tại thời điểm thực hiện giao dịch.

8.Hạn mức giao dịch: Là số tiền tối đa mà Khách hàng được phép thực hiện giao dịch.

9.Phương thức xử lý giao dịch chuyển tiền trong nước:

a. Phương thức xử lý giao dịch tự động: Các giao dịch đủ điều kiện xử lý tự động sẽ được chương trình xử lý hoàn toàn tự động. Các giao dịch không đủ điều kiện xử lý tự động sẽ bị từ chối thực hiện, trừ giao dịch trên 100 tỷ đồng chuyển theo kênh thanh toán liên ngân hàng và giao dịch trích nợ tài khoản ngoại tệ sẽ được chuyển về Back Office để cán bộ ngân hàng xử lý thủ công.

b. Phương thức xử lý giao dịch bán tự động: Các giao dịch đủ điều kiện xử lý tự động sẽ được chương trình xử lý tự động. Các giao dịch không đủ điều kiện xử lý tự động sẽ được chuyển về màn hình Xử lý lệnh chuyển tiền trong nước của cán bộ ngân hàng để xử lý thủ công.

c. Phương thức xử lý giao dịch thủ công: Tất cả giao dịch được đẩy về màn hình xử lý lệnh chuyển tiền trong nước của cán bộ ngân hàng để xử lý thủ công (bao gồm cả các giao dịch đủ điều kiện xử lý tự động).

10. Dịch vụ thanh toán lương tự động: là dịch vụ mà các giao dịch thanh toán lương của khách hàng sau khi nhận thành công tại BIDV iBank sẽ được hạch toán tự động mà không cần thao tác phê duyệt của cán bộ ngân hàng.

11. Dịch vụ thanh toán lương thủ công: là dịch vụ mà các giao dịch thanh toán lương của khách hàng sau khi nhận thành công tại BIDV iBank sẽ được cán bộ ngân hàng kiểm tra và xử lý thủ công.

12. Dịch vụ BIDV iConnect là dịch vụ cho phép Khách hàng thực hiện các giao dịch ngân hàng trong phạm vi cung cấp trực tiếp trên hệ thống/ phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp của Khách hàng thông qua kết nối điện tử và gửi thông tin tới chương trình BIDV iBank.

13. Hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp: Là hệ thống, phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp của khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hệ thống, phần mềm ERP/ kế toán/ nhân sự/ quản trị tài chính…, được kết nối điện tử với ngân hàng qua chương trình BIDV iBank.

14. Thông tin gửi/ nhận qua dịch vụ BIDV iConnect : bao gồm nhưng không giới hạn bởi dữ liệu, thông điệp điện tử, thông tin giao dịch, hồ sơ, chứng từ, văn bản được số hóa, gửi/ nhận giữa hệ thống khách hàng và BIDV.

15. Giao dịch mua bán ngoại tệ: bao gồm các loại giao dịch mua ngoại tệ, bán ngoại tệ, hoán đổi ngoại tệ giữa BIDV và Khách hàng, trong đó:

a. Giao dịch mua ngoại tệ: là giao dịch Khách hàng mua ngoại tệ giao ngay hoặc kỳ hạn với BIDV và thanh toán bằng VND hoặc một loại ngoại tệ khác

b. Giao dịch bán ngoại tệ: là giao dịch Khách hàng bán ngoại tệ giao ngay hoặc kỳ hạn cho BIDV và nhận về VND.

c. Hoán đổi ngoại tệ**:** là giao dịch giữa Khách hàng và BIDV, bao gồm một giao dịch mua và một giao dịch bán cùng số lượng một đồng tiền này với một đồng tiền khác với tỷ giá của hai giao dịch xác định tại thời điểm giao dịch và ngày thanh toán của hai giao dịch là khác nhau.

16. Người đại diện hợp pháp của tổ chức: Là người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc người được ủy quyền bởi Người đại diện theo pháp luật của tổ chức.

17. Nhóm quyền Kế toán viên (sau đây gọi là Kế toán viên): Là người sử dụng được phân quyền khởi tạo/xử lý giao dịch.

18. Nhóm quyền Kế toán trưởng (sau đây gọi là Kế toán trưởng): Là người sử dụng được phân quyền xác nhận giao dịch do Kế toán viên thực hiện. Kế toán trưởng có thể đồng thời được phân quyền khởi tạo/xử lý và xác nhận giao dịch căn cứ theo đăng ký của Khách hàng.

19. Nhóm quyền Chủ tài khoản (sau đây gọi là Chủ tài khoản): Là người đại diện hợp pháp của tổ chức được phép phê duyệt các giao dịch đã được Kế toán trưởng (người phụ trách kế toán) xác nhận hoặc đã được Kế toán viên thực hiện tùy theo hình thức giao dịch mà tổ chức đăng ký với BIDV.

20. Ngày hiệu lực: Là ngày khách hàng yêu cầu ngân hàng thực hiện xử lý giao dịch. Ngày hiệu lực có thể do Kế toán viên lựa chọn khi khởi tạo giao dịch hoặc là ngày Chủ tài khoản phê duyệt giao dịch (trong trường hợp Chủ tài khoản duyệt giao dịch sau ngày hiệu lực mà Kế toán viên đã lựa chọn).

21. Người sử dụng: Là những cá nhân được quyền đăng nhập và sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến doanh nghiệp theo đăng ký của Khách hàng.

22. Phương thức bảo mật: Là phương thức xác thực Khách hàng trong các giao dịch tài chính. Hiện tại chương trình BIDV iBank sử dụng phương thức bảo mật là Chữ ký số công cộng và Smart OTP.

23. Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký điện tử: Là tổ chức thực hiện hoạt động chứng thực chữ ký điện tử theo quy định của pháp luật.

24. Smart OTP: một phần mềm được cài đặt trên các thiết bị di động (điện thoại di động, máy tính bảng), cho phép người sử dụng chủ động lấy mã xác thực giao dịch OTP cho các giao dịch trên BIDV iBank. Smart OTP sẽ được gửi đến thiết bị di động đăng ký sử dụng dịch vụ để xác thực giao dịch trước khi hoàn tất giao dịch.

Điều 2. Phạm vi dịch vụ cung cấp

1. BIDV cung cấp cho Khách hàng dịch vụ ngân hàng điện tử BIDV iBank thông qua việc truy cập trang web http://bidv.com.vn hoặc ứng dụng di động được đăng tải chính thức trên các kho ứng dụng di động hoặc các hệ thống, nền tảng khác được BIDV cung cấp trong từng thời kỳ, bao gồm các dịch vụ phi tài chính, dịch vụ tài chính, dịch vụ BIDV iConnect…

2. Việc cung cấp từng hoặc tất cả các dịch vụ trên theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

3. Khách hàng đăng ký các dịch vụ sử dụng thông qua việc điền, ký và đóng dấu hợp lệ vào "Đề nghị đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank" theo mẫu quy định.

Điều 3. Hạn mức giao dịch tài chính

1. Chương trình BIDV iBank sẽ từ chối các giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch của Khách hàng và người sử dụng.

2. BIDV không quy định về hạn mức giao dịch chung trên BIDV iBank, do đó, Khách hàng có thể lựa chọn có/không đăng ký hạn mức giao dịch. Riêng với các giao dịch chuyển tiền liên ngân hàng 24/7: Hạn mức giao dịch tối đa là 499,999,999 VND/giao dịch. Hạn mức này có thể thay đổi theo quy định của BIDV và đối tác từng thời kỳ.

3. Hạn mức theo Khách hàng

a. Hạn mức theo Khách hàng gồm hạn mức/giao dịch theo tài khoản, hạn mức tổng/ngày theo tài khoản, hạn mức tổng/ngày theo Khách hàng.

b. Chi nhánh đăng ký dịch vụ chuyển tiền cho Khách hàng sẽ đăng ký hạn mức theo Khách hàng.

4. Hạn mức theo người sử dụng

Hạn mức theo người sử dụng gồm:

a. Hạn mức tổng/ngày, do Chi nhánh đăng ký dịch vụ chuyển tiền cho người sử dụng khai báo.

b. Hạn mức/giao dịch, do chủ tài khoản đã được phân quyền khai báo.

5. Trường hợp loại tiền tệ của giao dịch chuyển tiền đi khác với loại tiền tệ của hạn mức khách hàng đã đăng ký với BIDV, chương trình sẽ quy đổi giá trị giao dịch căn cứ tỷ giá đầu ngày của BIDV để đối chiếu với hạn mức giao dịch đã đăng ký của khách hàng.

Điều 4: Giao dịch mua bán ngoại tệ và/hoặc chuyển tiền quốc tế

1. Khách hàng chỉ được phép thực hiện các giao dịch mua bán ngoại tệ, thanh toán liên quan đến ngoại tệ và chuyển tiền quốc tế theo mục đích hợp pháp tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan, quy định quản lý ngoại hối và quy định của BIDV từng thời kỳ.

2. Khách hàng hiểu rằng tỷ giá có thể biến động trong quá trình Khách hàng thực hiện giao dịch và tỷ giá áp dụng cho giao dịch là tỷ giá được BIDV chấp thuận thực hiện.

3. Một giao dịch mua bán ngoại tệ được coi là có hiệu lực khi trạng thái giao dịch trên chương trình là "Hoàn tất". Trong trường hợp do lỗi của chương trình, công nghệ hay các nguyên nhân khách quan khác, giao dịch không ở trạng thái "Hoàn tất" nhưng BIDV đã thực hiện hạch toán giao dịch thì giao dịch cũng được coi là có hiệu lực. Khi phát hiện lỗi chương trình, BIDV (Chi nhánh được Khách hàng lựa chọn giao dịch) và Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại để 2 bên cùng phối hợp xử lý giao dịch.

4. Giao dịch mua bán ngoại tệ giữa BIDV và Khách hàng chấm dứt hiệu lực trong các trường hợp sau:

a. Khi một bên rơi vào tình trạng mất khả năng thanh toán, phá sản hoặc giải thể theo quy định của pháp luật;

b. Khi xảy ra trường hợp bất khả kháng mà một trong các bên không thể khắc phục dù đã nỗ lực áp dụng mọi biện pháp cần thiết;

c. Theo sự thỏa thuận bằng văn bản của BIDV và Khách hàng;

d. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

5. Trong trường hợp BIDV phát hiện giao dịch nghi ngờ, BIDV sẽ thông báo tới Khách hàng; Khách hàng có trách nhiệm bổ sung/giải trình thông tin và phối hợp cùng BIDV để xử lý giao dịch. Trường hợp Khách hàng không có bổ sung/giải trình phù hợp, BIDV có quyền từ chối tiếp nhận giao dịch. BIDV được miễn trách nhiệm nếu việc xác minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch làm giao dịch bị trì hoãn hay phát sinh tổn thất cho Khách hàng.

Điều 5: Hồ sơ giao dịch

1. Khách hàng phải đính kèm/cung cấp đầy đủ các chứng từ với những giao dịch cần cung cấp hồ sơ theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ và bổ sung các chứng từ còn thiếu (nếu có) trên cơ sở tuân thủ mọi quy định hiện hành về quản lý ngoại hối và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

2. Các hồ sơ do khách hàng gửi/nhận qua BIDV iBank được BIDV sử dụng làm căn cứ xử lý giao dịch chuyển tiền trong nước, thanh toán lương, chuyển tiền quốc tế đi, mua bán ngoại tệ hoặc các giao dịch khác theo quy định tại từng thời kỳ mà không cần xuất trình hay bồi hoàn chứng từ giấy trừ khi có yêu cầu của BIDV nhằm mục đích kiểm tra đảm bảo tuân thủ của BIDV và cơ quan nhà nước có thẩm quyền không phân biệt theo mục đích chuyển tiền và/hoặc loại chứng từ nếu đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

a. Là bản sao điện tử định dạng PDF do khách hàng scan (quét) màu từ hồ sơ giao dịch bản giấy (bản chính/bản gốc/bản sao hợp lệ của các chứng từ, tài liệu), đảm bảo không bị chỉnh sửa, tẩy xóa hay các hành vi khác làm thay đổi sai lệch so với hồ sơ giao dịch bản giấy;

b. Hồ sơ chứng minh mục đích chuyển tiền, mua bán ngoại tệ của giao dịch nào phải được gửi kèm với giao dịch đó;

c. Đảm bảo tính hợp pháp, hiệu lực của hồ sơ giao dịch theo quy định của pháp luật và quy định hiện hành của BIDV.

3. Đối với trường hợp giao dịch chuyển tiền có phát sinh nghĩa vụ hoàn trả chứng từ của khách hàng (ví dụ: chuyển tiền quốc tế trước khi thông quan hàng hóa, hoàn tất dịch vụ…), khách hàng phải nhập nội dung cam kết tại chương trình BIDV iBank và có trách nhiệm hoàn trả chứng từ còn thiếu bằng cách sử dụng chức năng bổ sung chứng từ tại BIDV iBank (ưu tiên áp dụng) hoặc xuất trình chứng từ tại quầy giao dịch đảm bảo đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ theo quy định của pháp luật và quy định của BIDV.

4. Khách hàng chịu trách nhiệm về tính pháp lý, xác thực của Lệnh chuyển tiền, giao dịch mua bán ngoại tệ và hồ sơ cung cấp cho BIDV, đồng thời hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch BIDV đã xử lý căn cứ vào các chứng từ scan và gửi kèm giao dịch qua chương trình BIDV iBank. Khách hàng thống nhất với BIDV trong trường hợp có tranh chấp thì các hồ sơ, tài liệu do khách hàng cung cấp qua chương trình này là chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). BIDV được miễn trách nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro liên quan đến việc thực hiện theo Lệnh chuyển tiền, giao dịch mua bán ngoại tệ và hồ sơ do khách hàng cung cấp qua BIDV iBank.

Điều 6: Dịch vụ BIDV iConnect

1. Mỗi bên cam kết đảm bảo nguồn lực đầy đủ về nhân lực, tài chính, kỹ thuật, hạ tầng và các nguồn lực khác nếu có để thực hiện kết nối, trao đổi, gửi, nhận thông tin giữa hai hệ thống được liên tục, toàn vẹn, chính xác, an toàn bảo mật, xây dựng hệ thống phụ trợ đáp ứng theo các quy định tại Đề nghị đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank và các Phụ lục đính kèm (Sau đây gọi là Hợp đồng) và các tài liệu kỹ thuật đã được thống nhất (nếu có), đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và BIDV về giao dịch điện tử và bảo mật thông tin.

2. Khách hàng có trách nhiệm quản lý chặt chẽ các Thông Tin Mật bao gồm nhưng không giới hạn tên truy cập, mật khẩu hệ thống khách hàng, chữ ký điện tử, thiết bị phục vụ ký điện tử, các mã khóa, mật mã phục vụ cho quá trình triển khai, duy trì kết nối, thực hiện dịch vụ giữa BIDV và Khách hàng, thông tin gửi/ nhận qua dịch vụ BIDV iConnect và các yếu tố định danh khác. BIDV sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến các tổn hại gây ra bởi việc tiết lộ các Thông Tin Mật hoặc trộm cắp, sử dụng trái phép, mất hoặc dùng sai chức năng, hoặc sử dụng bất hợp pháp các Thông Tin Mật bởi người sử dụng của Khách hàng hoặc bất kỳ đơn vị liên quan nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc các cá nhân không có quyền truy cập vào dịch vụ vẫn có thể lấy được quyền truy cập do lỗi máy tính/ hệ thống mạng nội bộ của Khách hàng hoặc lỗi của Hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp.

3. Khách hàng có trách nhiệm thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc thất lạc, lộ, bị lợi dụng Thông Tin Mật. Đồng thời Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác phát sinh liên quan không do lỗi của BIDV.

4. Mỗi bên cam kết phối hợp trong các công tác đối soát, tra soát, khiếu nại, khắc phục lỗi, các vấn đề phát sinh (nếu có) trong quá trình phát triển, kiểm thử, nghiệm thu và triển khai dịch vụ BIDV iConnect. Có cán bộ chuyên trách để giám sát, theo dõi hệ thống do mỗi bên quản lý nhằm đảm bảo kết nối xuyên suốt, không gián đoạn dịch vụ, chức năng cung cấp, nhanh chóng xử lý các sự cố xảy ra (nếu có).

Điều 7. Phí dịch vụ

1. Phí dịch vụ thu từ Khách hàng bao gồm:

a. Phí kết nối BIDV iConnect: Thu một lần tại thời điểm hoàn thành kết nối và triển khai dịch vụ.

b. Phí duy trì dịch vụ: Là phí thường niên, được thu theo kỳ tháng/quý/6 tháng/năm.

c. Phí giao dịch: Đối với các dịch vụ có thu phí theo quy định tại biểu phí từng thời kỳ, phí dịch vụ được thu theo từng giao dịch tại thời điểm phát sinh giao dịch hoặc thu theo định kỳ căn cứ vào thỏa thuận giữa Chi nhánh và Khách hàng. Các giao dịch chuyển tiền 24/7 chỉ áp dụng hình thức thu phí theo từng giao dịch, không áp dụng hình thức thu phí định kỳ.

d. Các loại phí khác (nếu có) do BIDV quy định theo từng thời kỳ.

2. Mức phí dịch vụ theo quy định tại biểu phí của BIDV từng thời kỳ.

3. Đối với các khoản phí thu theo định kỳ, BIDV 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 BIDV có quyền trích Nợ từ tài khoản khác của Khách hàng tại BIDV hoặc yêu cầu Khách hàng thanh toán cho BIDV bằng các hình thức khác. Khách hàng cam kết sẽ thanh toán đầy đủ các loại phí dịch vụ liên quan cho BIDV trong phạm vi thời hạn được yêu cầu.

Điều 8. Mật khẩu và chữ ký điện tử

1. Mật khẩu do BIDV cung cấp để định danh Khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Khách hàng phải thay đổi mật khẩu ngay lần đầu tiên sử dụng. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải thay đổi mật khẩu định kỳ theo quy định của BIDV.

2. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật các tên truy cập, mật khẩu, chữ ký điện tử và các yếu tố định danh khác. Để bảo mật thông tin, người sử dụng không được ghi chép ở bất cứ nơi nào, không được tiết lộ cho bất kỳ người nào. Không đặt tuỳ chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại

tên và mật khẩu người sử dụng. Thoát khỏi hệ thống khi không sử dụng. Thận trọng, hạn chế sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng để truy cập vào chương trình.

3. Người sử dụng thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép chương trình; hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ. Đồng thời Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác trước khi thông báo cho BIDV.

Điều 9. Đăng ký bổ sung dịch vụ

Các bên đồng ý rằng:

1. Khi khách hàng bổ sung dịch vụ trên BIDV iBank, Khách hàng cần đăng ký bổ sung dịch vụ theo biểu mẫu Đề nghị đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank.

2. Phụ lục đính kèm Đề nghị đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chương trình BIDV iBank sẽ được bổ sung và có thể được điều chỉnh theo quy định của pháp luật và của BIDV trong từng thời kỳ, Khách hàng cam kết đã đọc và hiểu rõ toàn bộ nội dung các Phụ lục kèm theo được đăng tải trên Website BIDV hoặc truy cập thông qua scan QR Code trước khi đăng ký bổ sung dịch vụ.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ các bên

1. Nghĩa vụ chung

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

2. Quyền và nghĩa vụ BIDV

a. Quyền của BIDV

- BIDV được phép cung cấp thông tin liên quan đến người chuyển tiền và giao dịch chuyển tiền bao gồm nhưng không giới hạn: tên; thông tin CMND, CCCD, Hộ chiếu, Đăng ký hoạt động/đăng ký doanh nghiệp; địa chỉ; Mã số thuế; ... theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam và/hoặc của nước mà Bên thứ ba/Ngân hàng người hưởng mang quốc tịch.

- Trích Nợ tài khoản để thực hiện các giao dịch của Khách hàng; để thu các khoản phí liên quan theo biểu phí được BIDV quy định trong từng thời kỳ và các khoản phí do Bên thứ ba thu (nếu có) liên quan đến giao dịch của Khách hàng; để bồi hoàn các khoản BIDV ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản của Khách hàng (nếu có);

- Ghi nợ hoặc phong tỏa số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được đưa ra các cơ quan có thẩm quyền;

- Từ chối thực hiện giao dịch mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm và/hoặc tổn thất, chi phí phát sinh nếu giao dịch của Khách hàng thuộc một trong các trường hợp sau:

(i) Khách hàng không thực hiện đầy đủ các nội dung đã thỏa thuận tại Hợp đồng;

(ii) Giao dịch không thuộc phạm vi quy định tại Hợp đồng;

(iii) Hồ sơ, chứng từ giao dịch có sai sót và/hoặc không đáp ứng đầy đủ quy định của BIDV;

(iv) BIDV có nghi ngờ về tính hợp pháp, tính trung thực của hồ sơ, chứng từ giao dịch và/hoặc chữ ký số trên chứng từ;

(v) Khách hàng có số lượng giao dịch quá hạn bổ sung chứng từ vượt ngưỡng cho phép theo quy định của BIDV (áp dụng đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế có phát sinh nghĩa vụ hoàn trả chứng từ)".

- BIDV và/hoặc Bên thứ ba trong giao dịch chuyển tiền có thể trì hoãn, giữ lại hoặc từ chối thực hiện giao dịch mà không chịu bất cứ trách nhiệm gì nếu BIDV và/hoặc Bên thứ ba nghi ngờ rằng: (i) Giao dịch có thể vi phạm pháp luật Việt Nam, pháp luật và thông lệ quốc tế; và/hoặc (ii) Giao dịch có liên quan đến rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loại… và/hoặc (iii) Người chuyển tiền vi phạm cam kết bổ sung các chứng từ hợp lệ còn thiếu của các giao dịch đã thực hiện theo quy định của BIDV.

- BIDV được quyền tạm ngừng/tạm khóa việc sử dụng, kết nối dịch vụ của Khách hàng trong khoảng thời hạn mà BIDV thấy cần thiết mà không cần sự đồng ý hay thông báo trước tới Khách hàng. BIDV sẽ nỗ lực hợp lý để thông báo thời gian tạm ngừng thông qua website của BIDV hoặc các hình thức thông báo khác trong các trường hợp sau:

(i) Người sử dụng khách hàng đăng nhập không thành công quá số lần quy định của BIDV từng thời kỳ;

(ii) Người sử dụng khách hàng có giấy tờ tùy thân hoặc thời hạn phụ trách chức vụ đã khai báo với BIDV hết hiệu lực;

(iii) Có vi phạm của khách hàng hoặc các đơn vị liên quan đối với BIDV;

(iv) Các đơn vị liên quan chấm dứt dịch vụ, giao dịch đối với Khách hàng hoặc BIDV/Các đơn vị liên quan không còn hợp tác trong triển khai dịch vụ;

(v) Xảy ra sự can thiệp trái pháp luật hay bất kỳ sự kiện nào khác gây gián đoạn hệ thống không do lỗi của BIDV;

(vi) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hoặc quy định/chính sách nội bộ của BIDV trong từng thời kỳ.

- Trường hợp tạm ngừng dịch vụ phục vụ mục đích bảo trì, nâng cấp hệ thống của BIDV hoặc các đơn vị liên quan, BIDV sẽ thông báo trước cho khách hàng qua một trong các hình thức: công bố kế hoạch bảo trì trên website, gửi email, tin nhắn…

- BIDV được miễn trừ trách nhiệm đối với việc thực hiện các giao dịch của Khách hàng khi:

(i) Khách hàng cung cấp thông tin, chỉ dẫn sai và/hoặc không phù hợp trên chứng từ dẫn tới sự chậm trễ, hạch toán sai trong việc thực hiện giao dịch;

(ii) Chứng từ có hiệu lực trong ngày làm việc BIDV, được Khách hàng chuyển đúng thời gian quy định cùng ngày hiệu lực nhưng BIDV không thể thực hiện được giao dịch trong các trường hợp bất khả kháng (như hết giờ nhận lệnh thanh toán của các kênh thanh toán, hệ thống thanh toán bị hỏng…) và/hoặc sự kiện bất khả kháng được quy định tại Điều 11 Phụ lục này;

(iii) Nội dung trên chứng từ được xác thực trước khi gửi đến BIDV đã bị sửa chữa theo cách thức mà BIDV với cách nhận biết thông thường không thể phát hiện được;

(iv) Phương thức xác thực bị lợi dụng;

(v) Do lỗi của Khách hàng hoặc của đơn vị cung cấp hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các vấn đề liên quan hệ thống kết nối, đường truyền gây ra và các sai sót do tiêu chuẩn kỹ thuật gây nên sự hiểu lầm hay nhận định sai về giao dịch giữa các bên.

(vi) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật Việt Nam.

- Đơn phương chấm dứt hợp đồng khi BIDV phát hiện hồ sơ, tài liệu bị giả mạo và/hoặc Khách hàng từ chối cung cấp hồ sơ theo quy định tại Hợp đồng này.

- Từ chối nhận, lập Biên bản tạm giữ hồ sơ Khách hàng cung cấp/hoàn trả khi có sự khác biệt giữa hồ sơ hoàn trả và hồ sơ BIDV đã được nhận qua chương trình. Trong trường hợp này, hồ sơ được gửi qua chương trình là hồ sơ duy nhất có giá trị pháp lý trong giao dịch giữa các Bên cho đến khi Khách hàng cung cấp/hoàn trả được đầy đủ Hồ sơ gốc hợp pháp, hợp lệ, khớp đúng với hồ sơ BIDV đã nhận.

- Định kỳ hoặc đột xuất BIDV có quyền yêu cầu Khách hàng xuất trình hồ sơ bản giấy để kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ giao dịch đã được gửi đến BIDV qua chương trình BIDV iBank nhằm mục đích kiểm soát tuân thủ theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối, quản lý và sử dụng tài khoản, quy định về phòng chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của pháp luật Việt Nam, tuân thủ chính sách cấm vận của UN, Mỹ, EU hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền...

- Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của Pháp luật.

b. Nghĩa vụ của BIDV

- BIDV có trách nhiệm thực hiện các yêu cầu kịp thời, chính xác theo đúng thỏa thuận với Khách hàng, có thông báo cho Khách hàng về việc không thực hiện giao dịch do chứng từ có sai sót hoặc BIDV nghi ngờ có sai phạm, nghi ngờ liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ và chữ ký số trên chứng từ mà Khách hàng cung cấp.

- Cung cấp thông tin cho Khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, Bên thứ ba theo quy định pháp luật;

- Khoá, tạm ngừng, kích hoạt lại hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng theo yêu cầu của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

- Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng chương trình cho Khách hàng;

- Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của pháp luật;

- Cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng, đúng cam kết theo Hợp đồng này.

- Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này và các thỏa thuận bổ sung (nếu có).

- Chịu trách nhiệm về những sai sót, bồi thường toàn bộ những tổn thất (nếu có) do phía BIDV không thực hiện đầy đủ các nội dung đã thoả thuận tại Hợp đồng này.

3. Quyền và nghĩa vụ Khách hàng

a. Quyền của Khách hàng

- Được yêu cầu BIDV hướng dẫn, cung cấp các thông tin, tiêu chuẩn, tài liệu liên quan đến việc triển khai dịch vụ.

- Truy cập chương trình BIDV iBank hoặc hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp để tra cứu, vấn tin và thực hiện, phê duyệt các giao dịch theo các dịch vụ đã đăng ký trên các tài khoản đã đăng ký.

- Khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho BIDV trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, BIDV sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của BIDV, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của BIDV.

- Được BIDV thông báo kịp thời cho cán bộ đầu mối của Khách hàng về việc không thực hiện được giao dịch trong trường hợp bất khả kháng hoặc do chữ ký số không hợp lệ hoặc do chứng từ có sai sót.

- Khách hàng có thể đề nghị BIDV bổ sung thêm, thay đổi một hoặc một số dịch vụ được quy định tại Hợp đồng này.

b. Nghĩa vụ của Khách hàng

- Tuân thủ các quy định của BIDV và pháp luật về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch thương mại điện tử, pháp luật về quản lý ngoại hối và các quy định khác liên quan đến giao dịch do Khách hàng thực hiện.

- Tuân thủ các yêu cầu của BIDV các hướng dẫn, khuyến cáo của đơn vị cung cấp hệ thống/phần mềm quản lý nội bộ doanh nghiệp (nếu có) trong việc bảo mật user, mật khẩu, các công cụ xác thực giao dịch, đồng thời quản lý, kiểm soát Thông Tin Mật trong toàn bộ quá trình phát triển, xây dựng kết nối (nếu có) và quá trình thực hiện giao dịch, chỉ giao dịch trên các địa chỉ website và ứng dụng hợp lệ do BIDV công bố và thông báo ngay cho BIDV nếu nghi ngờ có sự giả mạo đối với địa chỉ website và ứng dụng ngân hàng điện tử của BIDV.

- Chịu mọi trách nhiệm và rủi ro liên quan đến việc bảo mật thông tin tài khoản đăng nhập dịch vụ. BIDV được miễn trách nhiệm trong trường hợp tài khoản của khách hàng bị rủi ro do lỗi bảo mật thông tin tài khoản, bị giả mạo, bị lợi dụng, bị hack, đăng nhập bất hợp pháp, bị thực hiện bởi người không có thẩm quyền và hoặc các hoạt động khác không do lỗi/ngoài tầm kiểm soát của BIDV.

- Thông báo kịp thời cho BIDV và/hoặc Cơ quan có thẩm quyền để xử lý các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây:

(i) Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập dịch vụ trái phép;

(ii) Nghi ngờ mật khẩu bị lộ;

(iii) Thiết bị bảo mật bị thất lạc hoặc bị mất;

(iv) Phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn…trên chứng từ đã gửi;

(iv) Phát hiện bất kỳ vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng.

- Thanh toán phí dịch vụ đầy đủ, đúng hạn cho BIDV; đồng ý cho BIDV trích Nợ tài khoản để thanh toán giá trị các giao dịch, các loại phí liên quan đến giao dịch và phí sử dụng dịch vụ, phí giải quyết tranh chấp theo quy định của BIDV và pháp luật.

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, chứng từ, văn bản cần thiết theo yêu cầu của BIDV/cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi đăng ký và trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng qua BIDV iBank.

- Cam kết nộp bản gốc hoặc bản sao có chứng thực của tất cả các chứng từ đã gửi qua BIDV iBank ngay khi nhận được yêu cầu của BIDV và theo quy định của pháp luật và đồng ý rằng nếu BIDV không nhận được bản gốc của bất kì chứng từ nào theo yêu cầu thì BIDV có quyền chấm dứt việc cung cấp bất kì dịch vụ nào cho các giao dịch tiếp theo mà không cần báo trước và sẽ không bị khiếu nại, khiếu kiện vì bất kì lý do nào.

- Cam kết và chấp nhận vô điều kiện, không hủy ngang rằng chứng từ được Khách hàng gửi đến BIDV với phương thức xác thực và nội dung hợp lệ, hợp pháp để thực hiện giao dịch, từ bỏ quyền khiếu nại bất cứ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện giao dịch. Trường hợp có tranh chấp thì các hồ sơ, tài liệu do Khách hàng cung cấp qua chương trình này là chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). BIDV được miễn trách nhiệm nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro từ việc thực hiện theo hồ sơ do Khách hàng cung cấp.

- Khách hàng cam kết sẽ bồi thường và miễn trừ trách nhiệm cho BIDV tại mọi thời điểm đối với mọi hành động, khiếu kiện, khiếu nại, mất mát, tổn thất, chi phí và phí tổn (bao gồm cả chi phí và phí tổn pháp lý) mà BIDV phải gánh chịu dù là phát sinh trực tiếp hay gián tiếp có liên quan đến việc BIDV chấp nhận và thực hiện các chứng từ do Khách hàng cung cấp.

- Khách hàng đồng ý cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật các thông tin về Người sử dụng theo yêu cầu của BIDV phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ.

- Cam kết các giao dịch được phê duyệt từ chương trình BIDV iBank bởi người sử dụng được phân quyền tương ứng theo đăng ký của Khách hàng đã được BIDV xác nhận sẽ ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng, bất kể người phê duyệt giao dịch là Người đại diện theo pháp luật hay người được Người đại diện theo pháp luật ủy quyền.

- Chủ động khắc phục các lỗi, sự cố và gián đoạn liên quan đến hệ thống phần mềm, đường truyền kỹ thuật được hai bên xác định không phải do lỗi của BIDV.

- Khách hàng cam kết sử dụng ngoại tệ mua được từ BIDV đúng mục đích, tuân thủ các quy định về quản lý ngoại hối, phòng chống rửa tiền và các quy định pháp luật liên quan khác.

- Khách hàng đồng ý cho BIDV tự động hạch toán giao dịch mua bán ngoại tệ giữa Khách hàng và BIDV căn cứ trên thông tin giao dịch Khách hàng gửi tới BIDV và được BIDV chấp thuận thực hiện qua chương trình BIDV iBank tại ngày giao dịch.

- Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này, các thỏa thuận bổ sung khác (nếu có) và quy định pháp luật Việt Nam.

Điều 11. Sửa đổi, bổ sung Hợp đồng

1. BIDV có thể sửa đổi, bổ sung các nội dung tại Hợp đồng này để đảm bảo đáp ứng phù hợp các chính sách quy định mới của BIDV cũng như cơ quan quản lý từng thời kỳ. Đảm bảo quyền lợi của khách hàng và BIDV.

2. Trước khi bản thay đổi Hợp đồng này có hiệu lực 5 ngày làm việc, trừ trường hợp phải thực hiện ngay các sửa đổi, bổ sung theo quy định pháp luật và/hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, BIDV sẽ thông báo trên trang web http://bidv.com.vn hoặc một trong các phương thức: niêm yết công khai tại quầy giao dịch, trên các phương tiện thông tin đại chúng, gửi thông báo cho Khách hàng qua thư điện tử (email)/ điện thoại cố định/ tin nhắn qua điện thoại di động của Khách hàng.

3. Khách hàng được coi là chấp thuận việc sửa đổi, bổ sung Hợp đồng nếu Khách hàng không thực hiện thủ tục chấm dứt sử dụng dịch vụ trước ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực hoặc trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày BIDV gửi thông báo (nếu không thông báo rõ ngày sửa đổi, bổ sung có hiệu lực).

Điều 12. Sự kiện bất khả kháng

1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa, dự kiến của bên rơi vào tình trạng bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn: dịch bệnh, sét đánh, hoả hoạn, lũ lụt, bão, thiên tai; bãi công, nổi loạn, rối loạn, đảo chính, đình công, chiến tranh, tai nạn và các trường hợp tương tự; hoặc do Bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên (sự cố về điện, viễn thông); hoặc do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, tuyên bố hay quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

2. Bất kỳ bên nào sẽ không phải chịu trách nhiệm pháp lý do việc không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nội dung thỏa thuận tại Hợp đồng này do sự kiện bất khả kháng gây ra.

3. Ngay khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, bên chịu thiệt hại/ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng phải có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại để các bên cùng thảo luận biện pháp tháo gỡ, xử lý hoặc có biện pháp ngăn chặn, giảm bớt thiệt hại.

Điều 13. Luật điều chỉnh và cơ chế giải quyết tranh chấp

Hợp đồng này được điều chỉnh, giải thích và thực thi tuân thủ theo pháp luật Việt Nam.

Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng này sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày yêu cầu giải quyết tranh chấp bằng thương lượng, hòa giải mà tranh chấp vẫn không giải quyết được thì các bên có quyền yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Bản tiếng nước ngoài của Hợp đồng này và tại giao diện của chương trình BIDV iBank được chuẩn bị như là một bản dịch của bản tiếng Việt, bất kỳ sự khác biệt nội dung nào giữa hai bản sẽ được coi là lỗi dịch thuật và bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.