

Phụ lục I: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG DỊCH VỤ KẾT NỐI ERP DOANH NGHIỆP VỚI NỀN TẢNG SỐ BIDV

Điều 1. Giải thích thuật ngữ

- **Hợp đồng:** Được hiểu là Giấy đăng ký kiêm hợp đồng sử dụng Dịch vụ kết nối ERP Doanh nghiệp với nền tảng số BIDV và các Phụ lục, Biểu mẫu theo kèm.

- **Hệ thống khách hàng (hệ thống doanh nghiệp hay ERP doanh nghiệp):** Là hệ thống phần mềm quản lý nội bộ của doanh nghiệp, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hệ thống, phần mềm ERP/ kế toán/ nhân sự/ quản trị tài chính..., được kết nối trực tiếp với hệ thống của ngân hàng và cho phép doanh nghiệp trực tiếp thực hiện giao dịch ngân hàng trên hệ thống doanh nghiệp. Hệ thống doanh nghiệp có thể được quản lý, vận hành bởi chính khách hàng hoặc bởi Công ty cung cấp nền tảng ERP hoặc Bên thứ ba theo thỏa thuận riêng.

- **Công ty cung cấp nền tảng ERP:** Là Công ty cung cấp và/ hoặc quản lý Hệ thống ERP doanh nghiệp. Khách hàng có thể tự thực hiện hoặc ủy quyền cho Công ty cung cấp nền tảng ERP thực hiện các kết nối kỹ thuật với BIDV.

- **Kết nối điện tử:** được hiểu là việc hệ thống của BIDV kết nối trực tiếp với hệ thống doanh nghiệp thông qua các phương thức kết nối: API hoặc truyền file (sFTP) để thực hiện các dịch vụ được quy định trên cơ sở hợp đồng này.

- **API (Application Programming Interface):** là cơ chế cho phép hai cấu phần phần mềm có thể giao tiếp với nhau thông qua các bộ định nghĩa và phương thức kỹ thuật cụ thể. Trong phạm vi Hợp đồng này, API được coi là một cách thức cung cấp dịch vụ ngân hàng qua kênh kết nối điện tử.

- **Thông tin gửi/ nhận qua kết nối điện tử:** Trong phạm vi tại Hợp đồng này 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 doanh nghiệp và BIDV.

- **Bên thứ ba:** là Bên bất kỳ không phải hai Bên ký kết hợp đồng này.

- **Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng dữ liệu điện tử gắn liền hoặc kết hợp một cách lô gíc (logic) với thông điệp dữ liệu để xác nhận chủ thể ký và khẳng định sự chấp thuận của chủ thể đó đối với thông điệp dữ liệu.

- **Chữ ký số:** Là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm khóa bí mật và khóa công khai, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.

- **Người sử dụng:** Là những cá nhân được quyền đăng nhập và sử dụng Hệ thống doanh nghiệp theo quy trình nội bộ của Doanh nghiệp, trong đó:

Người xác thực giao dịch: Là người sử dụng tại Hệ thống doanh nghiệp được cấp quyền xác thực các giao dịch gửi đến hệ thống ngân hàng qua việc ký bằng chữ ký số. Thông tin người xác thực giao dịch được đăng ký với BIDV thông qua Hợp đồng này và các Phụ lục sửa đổi, bổ sung (nếu có)

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

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

- **Hạn mức giao dịch:** Là số tiền tối đa mà Khách hàng được phép thực hiện giao dịch và BIDV chấp nhận thực hiện giao dịch.

- **Người đại diện hợp pháp của tổ chức:** Là người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc người đại diện theo ủy quyền của tổ chức.

- **Vai trò Kế toán viên (KTV), Kế toán trưởng (KTT), Chủ tài khoản (CTK):** Là nhóm vai trò của các người sử dụng được doanh nghiệp phân quyền và đăng ký với ngân hàng để thực hiện xác thực giao dịch theo Quy tắc xác thực và/ hoặc ma trận phân quyền phê duyệt.

- **Phương thức bảo mật:** Là cách thức số hóa, mã hóa, giải mã xác thực các thông tin gửi/ nhận qua kênh kết nối trực tiếp. Ngoài ra, đối với các giao dịch tài chính trong phạm vi của Hợp đồng này phải được xác thực bằng Chữ ký số do Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cung cấp.

- **Ngày Làm Việc:** Từ ngày thứ hai đến thứ sáu (không tính các ngày thứ bảy, chủ nhật và các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của BIDV).

- **Giờ cut-off time:** Là thời điểm cuối cùng BIDV nhận lệnh chuyển tiền và xử lý trong cùng ngày nhận lệnh chuyển tiền theo quy định của BIDV hiện hành. Lệnh chuyển tiền sau giờ cut-off time sẽ được tự động xử lý theo cơ chế đã đăng ký tại hợp đồng này.

- **Trung tâm chăm sóc khách hàng (Trung tâm CSKH):** Là đơn vị hỗ trợ tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng, triển khai các hoạt động bán hàng, chăm sóc khách hàng chủ động và khảo sát qua Tổng đài liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của BIDV.

- **Tổng đài:** Là tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV, bao gồm các kênh:

+ Kênh thoại: Ngân hàng chủ động liên hệ hoặc Khách hàng gọi điện đến đường dây nóng 19009248/(+84-24) 22200588 hoặc số điện thoại khác được thông báo công khai trên website của BIDV trong từng thời kỳ.

+ Kênh email: Khách hàng gửi thư điện tử đến địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn hoặc Ngân hàng gửi thư tới Khách hàng qua địa chỉ email bidvcustomer@bidv.com.vn.

+ Kênh chat: Khách hàng chat qua website chính thức của BIDV hoặc trên ứng dụng BIDV (app/web) hoặc các website/ ứng dụng hỗ trợ chat do BIDV cung cấp từng thời kỳ.

+ Kênh mạng xã hội: Khách hàng tương tác trên các hiện diện mạng xã hội chính thức của BIDV gồm:

(i) Facebook: <https://www.facebook.com/BIDVbankvietnam>

(ii) LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/bidv>

(iii) YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UC42tGYv5Mbwuyz5u7v9-uBg>

(iv) Zalo: zalo.me/3644272514222140240

(v) Tiktok: [bidv.official](https://www.tiktok.com/@bidv.official)

+ Kênh khác theo thông báo của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

Điều 2. Phạm vi dịch vụ cung cấp

- BIDV cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ thông qua kết nối điện tử với hệ thống doanh nghiệp ("Dịch vụ"), bao gồm nhưng không giới hạn:

+ Các sản phẩm dịch vụ phi tài chính;

+ Các sản phẩm dịch vụ tài chính;

- Việc cung cấp từng hoặc tất cả các dịch vụ trên theo đăng ký của khách hàng và theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ.

- Khách hàng đăng ký các dịch vụ sử dụng thông qua việc điền, ký và đóng dấu hợp lệ vào "Giấy đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ kết nối ERP doanh nghiệp với nền tảng số BIDV" theo mẫu quy định.

Điều 3. Hạn mức giao dịch tài chính

1. BIDV sẽ từ chối thực hiện các giao dịch vượt quá hạn mức từ Hệ thống khách hàng.

2. BIDV không quy định về hạn mức giao dịch chung, do đó, Khách hàng có thể lựa chọn có/ không đăng ký hạn mức giao dịch.

3. 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.

4. Thẩm quyền theo người xác thực giao dịch: gồm mức tối thiểu/ mức tối đa của giá trị một (01) giao dịch tài chính mà người sử dụng được phân quyền phê duyệt, xác thực giao dịch.

Điều 4. Phí dịch vụ

Phí dịch vụ thu từ Khách hàng bao gồm:

- Phí kết nối: Thu một lần tại thời điểm kí kết hợp đồng và triển khai dịch vụ

- Phí duy trì dịch vụ: Là phí được thu theo kỳ tháng/quý/6 tháng/năm.
- 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 loại phí khác (nếu có) do BIDV quy định theo từng thời kỳ.
- Mức phí dịch vụ được quy định tại biểu phí của BIDV từng thời kỳ.
- 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 5. Thông tin bảo mật

- Thông tin bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn ở các 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, các yếu tố định danh phục vụ cho quá trình triển khai, duy trì kết nối, thực hiện dịch vụ giữa BIDV và khách hàng.

- Khách hàng có trách nhiệm quản lý chặt chẽ các thông tin bảo mật, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc: người sử dụng/ người xác thực không được ghi chép các thông tin này ở bất cứ nơi nào, không được tiết lộ cho bất kỳ người nào và/ hoặc những người không có liên quan. BIDV sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến các tổn hại gây ra bởi việc tiết lộ các thông tin bảo mật hoặc trộm cắp, sử dụng trái phép, mất hoặc dùng sai chức năng, hoặc sử dụng bất hợp pháp các thông tin bảo mật bởi người dùng của Khách hàng hoặc bất kỳ Bên thứ ba 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 doanh nghiệp.

- Người sử dụng và khách hàng thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho BIDV theo thông tin liên hệ đi kèm Hợp đồng này khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc thất lạc, lộ, bị lợi dụng thông tin bảo mật. Đồng thời Khách hàng phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại, tổn thất và rủi ro khác phát sinh liên quan.

Điều 6. Đăng ký bổ sung/ điều chỉnh dịch vụ

Các bên đồng ý rằng:

- Khi khách hàng bổ sung/ điều chỉnh dịch vụ, Khách hàng cần đăng ký bổ sung/ điều chỉnh dịch vụ theo biểu mẫu Giấy đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ kết nối ERP doanh nghiệp với nền tảng số BIDV và Phụ lục tương ứng.

- Các phụ lục đính kèm Giấy đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ kết nối ERP doanh nghiệp với nền tảng số BIDV sẽ được bổ sung và có thể được điều chỉnh trong trường hợp BIDV bổ sung dịch vụ cung cấp làm thay đổi các nội dung Phụ lục trước đó, BIDV có thông báo đến Khách hàng bằng các hình thức phù hợp.

Điều 7. Thông báo

1. BIDV thông báo cho khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn về thông tin giao dịch, hướng dẫn về giao dịch an toàn, biểu phí dịch vụ, Bản điều khoản và điều kiện chung này thông qua các phương thức như: Thông báo công khai tại các điểm giao dịch của BIDV, đăng tải trên website của BIDV, gửi thư điện tử, gửi nhắn tin (SMS), gọi điện thoại vào máy di động, máy cố định mà khách hàng đã đăng ký với BIDV (trong trường hợp cần thiết). Khách hàng có nghĩa vụ thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động, số điện thoại cố định. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do việc khách hàng không gửi thông báo hoặc gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên.

2. Khách hàng cam kết địa chỉ liên hệ, giao dịch nêu tại thỏa thuận sử dụng dịch vụ BIDV iConnect là địa chỉ liên hệ, giao dịch hợp pháp hiện nay của khách hàng. Đây là địa chỉ BIDV gửi tất cả các văn bản, tài liệu giao dịch trong quá trình thực hiện Bản điều khoản, điều kiện chung này và cơ quan nhà nước có thẩm quyền gửi thư mời, thông báo, tổng đạt, niêm yết công khai nhằm yêu cầu khách hàng thực hiện nghĩa vụ của mình với BIDV. Khách hàng phải thông báo cho BIDV về sự thay đổi địa chỉ liên hệ, giao dịch mới. BIDV sẽ không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc khách hàng không gửi thông báo hoặc gửi thông báo không kịp thời về sự thay đổi trên.

3. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch sau được coi là khách hàng đã nhận:

- Trong vòng 03 (ba) ngày tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện đi), nếu gửi bằng thư đến một trong các địa chỉ của khách hàng đã đăng ký; hoặc
- Vào ngày gửi đi nếu gửi bằng fax; hoặc
- Vào ngày BIDV gửi nếu gửi thông qua hình thức tin nhắn/thư điện tử tự động, điện thoại trực tiếp; hoặc
- Vào ngày công bố trên website chính thức của BIDV; hoặc
- Vào ngày BIDV thực hiện thông báo công khai theo hình thức khác.

4. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật những thông tin được BIDV gửi cho khách hàng thông qua nhắn tin, gọi điện thoại, điện tín, điện báo, fax, thư điện tử, bưu điện hoặc gửi trực tiếp. Khách hàng chịu trách nhiệm mọi thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho BIDV và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do khách hàng để lộ những thông tin này.

Điều 8. Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. Tiếp nhận và cung cấp thông tin, giải quyết tra soát, khiếu nại:

- Trong trường hợp khách hàng có yêu cầu cung cấp các thông tin về những giao dịch, có thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại về thông tin được cung cấp, khách hàng có thể liên lạc đến Tổng đài chăm sóc khách hàng của BIDV số 19009248/(+84-24) 22200588 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần) hoặc số điện thoại quy định khác của BIDV từng thời kỳ được thông báo công khai trên website BIDV hoặc tại bất kỳ điểm giao dịch của BIDV trên toàn quốc. Đối với các thông tin mật liên quan đến tài khoản, giao dịch tài khoản, khách hàng đồng ý tuân thủ tục cung cấp thông tin xác minh khách hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

- Khách hàng gửi cho BIDV yêu cầu tra soát, khiếu nại (nếu có) bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch hoặc kể từ ngày quyền và lợi ích của khách hàng bị vi phạm. Sau thời hạn này nếu khách hàng không thông báo cho BIDV, khách hàng chịu mọi trách nhiệm và các hậu quả phát sinh. Đối với yêu cầu khiếu nại giao dịch Chuyển tiền nhanh liên ngân hàng 24/7, thời gian tối đa để gửi yêu cầu tra soát khiếu nại liên quan đến giao dịch là 100 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch.

- Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng, BIDV có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng.

- Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, BIDV thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của Pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh do lỗi của BIDV và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận tại Điều 10 Bản điều khoản, điều kiện chung này.

- Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại nêu trên mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, BIDV thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

- Trường hợp khách hàng khiếu nại qua điện thoại đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại phức tạp, có tính chất rủi ro theo quy định của BIDV trong từng thời kỳ, khách hàng có trách nhiệm bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu quy định của BIDV trong thời gian quy định và gửi qua địa chỉ email bidv247@bidv.com.vn trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu của khách hàng lên Tổng đài về việc tra soát, khiếu nại, đồng thời lưu bản gốc Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại và cung cấp bản gốc cho BIDV trong trường hợp BIDV yêu cầu.

- Trường hợp khách hàng không bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời gian quy định, BIDV sẽ sử dụng file ghi âm làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

- Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, BIDV thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có

kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, BIDV thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

- Khách hàng tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại qua phương thức điện tử theo quy định của BIDV từng thời kỳ.

2. Xử lý khiếu nại, tranh chấp:

- Nếu có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến dịch vụ BIDV iConnect thì khách hàng và BIDV sẽ cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của BIDV, khách hàng sẽ chịu mọi chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại và các chi phí khác theo quy định của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ các bên

1. Nghĩa vụ chung

- Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định tại Hợp đồng này.

- 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 Hợp đồng này và các tài liệu kỹ thuật đã được thống nhất (nếu có), đảm bảo tuân thủ quy định của Pháp luật và ngân hàng về giao dịch điện tử và an toàn bảo mật thông tin.

- 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/ ứng dụng phần mềm, thiết bị/ hạ tầng phần cứng, tài liệu sử dụng, đặc tả và các thông tin khác liên quan) 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.

- 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. 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).

2. Quyền và nghĩa vụ BIDV

2.1. Quyền của BIDV

- Được thu phí dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này và Biểu phí của BIDV theo từng thời kỳ.

- 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/ Tạm dừng thực hiện dịch vụ và các giao dịch phát sinh 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) Thông tin, dữ liệu, 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, thông tin giao dịch và/hoặc chữ ký số trên chứng từ;

(v) BIDV có nghi ngờ về việc thông tin bảo mật bị lộ, thất thoát, bị lợi dụng và/ hoặc nằm ngoài sự quản lý, kiểm soát của các Bên;

(vi) Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo thỏa thuận khác giữa các Bên hoặc theo Điều 10 Hợp đồng này.

(vii) Tài khoản khách hàng không đủ số dư để thực hiện giao dịch tài chính, thu phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có).

- BIDV có thể tạm ngừng việc sử dụng, kết nối của Khách hàng liên quan tới Dịch vụ tạm thời trong 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 hệ thống thông qua website của BIDV hoặc các phương tiện truyền thông khác.

- BIDV được quyền chủ động phong tỏa tài khoản của khách hàng và/ hoặc thu hồi các giao dịch đã thực hiện theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các giao dịch báo có tài khoản khách hàng sai do lỗi của BIDV và các trường hợp khác theo quy định pháp luật có liên quan.

- BIDV có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin, tài liệu, dữ liệu, đặc tả kỹ thuật hệ thống và các văn bản khác liên quan để phục vụ quá trình phát triển, triển khai kết nối giữa hai hệ thống và cung cấp dịch vụ; yêu cầu khách hàng phối hợp xử lý các nội dung phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng này.

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

(i) Liên quan đến các tranh chấp trong nội bộ Khách hàng hoặc giữa Khách hàng với Bên thứ ba.

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

(iii) Giao dịch 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 lỗi...) và/hoặc sự kiện bất khả kháng được quy định tại Điều 10 Hợp đồng này.

(iv) Các thiệt hại gây ra bởi (*) người dùng của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở phương thức xác thực của khách hàng bị lộ, thất thoát, bị lợi dụng; (**) các cá nhân không có quyền truy cập vào dịch vụ vẫn có thể lấy được quyền truy cập do lỗi máy tính/ phần mềm hoặc hệ thống mạng nội bộ của Khách hàng; (***) các trường hợp khác mà Thông tin bảo mật bị tiết lộ hoặc trộm cắp, sử dụng trái phép, mất hoặc sử dụng sai chức năng, hoặc sử dụng bất hợp pháp bởi người dùng của Khách hàng hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào; (****) sự không thành công, sai sót, chậm trễ, thiếu chính xác, thiếu sót hoặc có thay đổi trong quá trình truyền thông tin hoặc các sự cố tương tự khác gây ra do sự can thiệp trái pháp luật của Bên thứ ba thông qua bất kỳ phương tiện nào.

(v) Thiệt hại gây ra do việc sử dụng Dịch vụ ngoài cách thức quy định trong Hợp đồng này hoặc ngoài phạm vi do BIDV quy định;

(vi) Thiệt hại gây ra do sự kiện bất khả kháng hoặc các nguyên nhân khác không phải do hành vi cố ý hoặc cố ý làm trái của BIDV.

(vii) Các tranh chấp phát sinh liên quan đến dữ liệu cá nhân thuộc tổ chức liên quan được cung cấp tại Giấy đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ kết nối ERP doanh nghiệp với nền tảng số BIDV.

(viii) 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/ thông tin theo quy định tại Hợp đồng này.

- Định kỳ hoặc đột xuất BIDV có quyền yêu cầu Khách hàng xuất trình hồ sơ gốc để kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ giao dịch đã được gửi đến BIDV 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.

2.2. Nghĩa vụ của BIDV

- Cam kết bảo đảm hoạt động liên tục của hệ thống trong thời gian hoạt động và xử lý giao dịch chương trình BIDV iConnect trừ các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều 10 bản Điều khoản và Điều kiện chung này hoặc bảo trì, nâng cấp hệ thống đã được thông báo. Trường hợp phát sinh sự cố, ngân hàng sẽ thực hiện trong thời gian ngắn nhất.

- Đảm bảo an toàn, bảo mật cho các thông tin, dữ liệu được gửi từ hệ thống khách hàng, các thông tin, dữ liệu được gửi đến hệ thống khách hàng đảm bảo tính toàn vẹn, bí mật và chính xác.

- Cung cấp cho khách hàng các thông tin, tiêu chuẩn, đặc tả nghiệp vụ, kỹ thuật cần thiết của Ngân hàng để phục vụ quá trình kết nối; cung cấp quy trình, tài liệu hướng dẫn cài đặt, sử dụng dịch vụ BIDV iConnect và cung cấp, hướng dẫn khách hàng sử dụng các quy trình, tài liệu này; hướng dẫn khách hàng thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ BIDV iConnect.

- 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 thông tin, dữ liệu có sai sót hoặc BIDV nghi ngờ có sai phạm, nghi ngờ liên quan đến tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch và chữ ký số được ký trên dữ liệu, thông điệp 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;

- 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 thỏa thuận tại Hợp đồng này.

3. Quyền và nghĩa vụ Khách hàng

3.1. Quyền của Khách hàng

- Truy cập hệ thống nội bộ và thực hiện các giao dịch ngân hàng theo phạm vi dịch vụ đăng ký tại Hợp đồng này.

- Yêu cầu BIDV hướng dẫn, cung cấp các thông tin, tiêu chuẩn, tài liệu liên quan đến việc triển khai kết nối và thực hiện giao dịch ngân hàng qua dịch vụ kết nối trực tiếp với hệ thống ngân hàng.

- 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.

- 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 phù hợp với chính sách của BIDV theo từng thời kỳ.

3.2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- Sử dụng dịch vụ BIDV iConnect theo các quy trình, tài liệu được Ngân hàng cung cấp/hướng dẫn.

- Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật khi sử dụng dịch vụ iConnect theo hướng dẫn của BIDV.

- Cam kết tuân thủ các điều khoản của Hợp đồng này cũng như các phụ lục của Hợp đồng hoặc các thỏa thuận bổ sung (nếu có) và quy định pháp luật có liên quan.

- Tuân thủ các yêu cầu của BIDV trong việc quản lý, kiểm soát thông tin bảo mật trong toàn bộ quá trình phát triển, xây dựng kết nối và quá trình thực hiện giao dịch.

- Chịu trách nhiệm về tính trung thực, hợp pháp, hợp lệ của thông tin, dữ liệu, chứng từ đã gửi đến BIDV để thực hiện, kể cả trong trường hợp hệ thống doanh nghiệp được quản lý/ vận hành bởi đơn vị cung cấp nền tảng hoặc bên thứ ba khác được ủy quyền. Khách hàng hiểu rõ và chấp nhận rằng đơn vị thứ ba quản lý hệ thống doanh nghiệp có thể thu thập, xử lý, lưu trữ, chuyển tiếp các dữ liệu liên quan đến giao dịch, tài khoản của khách hàng trước, trong và sau quá trình kết nối sử dụng dịch vụ. Hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi giao dịch BIDV đã xử lý căn cứ vào các thông tin, dữ liệu đã được phê duyệt bởi người xác thực đã được đăng ký với ngân hàng. Thông báo kịp thời cho BIDV ngay khi phát hiện thấy sai sót, nhầm lẫn... trên thông tin, dữ liệu đã gửi hoặc trong trường hợp phương thức bảo mật và/ hoặc thông tin bảo mật bị lộ, bị đánh cắp và/ hoặc sử dụng trái phép.

- Khách hàng thống nhất với BIDV trong trường hợp có tranh chấp thì các thông tin, dữ liệu, hồ sơ... do Hệ thống khách hàng gửi tới BIDV là chứng cứ, cơ sở để giải quyết tranh chấp (nếu có). BIDV được miễn trách nếu phát sinh tranh chấp, rủi ro từ việc thực hiện theo các thông tin này.

- Cam kết và chấp nhận vô điều kiện, không hủy ngang rằng thông tin, dữ liệu, 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.

- Khách hàng đồng ý rằng BIDV và/hoặc Bên thứ ba 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 có cơ sở 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 hoặc tài trợ khủng bố; 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.

- Khách hàng đồng ý rằng BIDV được phép cung cấp thông tin liên quan đến Người chuyển tiền và giao dịch chuyển tiền bao gồm nhưng không giới hạn: họ tên; thông tin CMTND, CCCD, Hộ chiếu, Đăng ký kinh doanh; 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, theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- 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 thông tin, dữ liệu, chứng từ do Khách hàng cung cấp.

- Chịu trách nhiệm áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo an toàn, đảm bảo tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng... do Khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ.

- 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.

- Cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật các thông tin về Người sử dụng, Người xác thực giao dịch, Cán bộ đầu mối theo yêu cầu của BIDV phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ.

- Tuân thủ các quy định của BIDV và pháp luật về mở, sử dụng, quản lý tài khoản, về giao dịch điện tử, pháp luật về quản lý ngoại hối, an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định khác liên quan đến giao dịch do Khách hàng thực hiện.

- 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 kênh kết nối trực tiếp.

- 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.

- Cam kết các thông tin, giao dịch đã được phê duyệt, xác thực bởi Người xác thực giao dịch đã đăng ký với ngân hàng; sau khi gửi tới hệ thống ngân hàng sẽ ràng buộc trách nhiệm của Khách hàng, bất kể người phê duyệt/ xác thực giao dịch là Người đại diện theo pháp luật hay Người được Người đại diện theo pháp luật ủy quyền.

- Cam kết sẽ sử dụng các biện pháp quản lý nội bộ để: kiểm soát, bảo vệ các thông tin bảo mật quy định tại Hợp đồng này, đảm bảo rằng Người sử dụng sẽ đảm bảo bí mật thông tin tài khoản, thông tin giao dịch, thực hiện các giao dịch đúng theo nhu cầu của Khách hàng và tuân thủ theo đúng các quy định của pháp luật.

- Khách hàng có trách nhiệm thu thập sự đồng ý của các Chủ thể dữ liệu cá nhân được đề cập tại Giấy đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng dịch vụ kết nối ERP doanh nghiệp với nền tảng số BIDV; đồng thời sẵn sàng cung cấp tài liệu chứng minh khi có yêu cầu của BIDV hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Tuân thủ và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ đối với các dữ liệu cá nhân được doanh nghiệp thu thập và xử lý trong nội dung của Hợp đồng này và các giao dịch gửi đến hệ thống BIDV sau thời điểm triển khai dịch vụ theo quy định của pháp luật về Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Điều 10. 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, bao gồm nhưng không giới hạn: 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.

- 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.

- 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 11. 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.

Phụ lục II. THÔNG TIN LIÊN HỆ

BIDV Chi nhánh...	KHÁCH HÀNG
Cán bộ đầu mối:	Cán bộ đầu mối:
Họ và tên:	Họ và tên:
Số điện thoại:	Số điện thoại:
Email:	Email:
Cán bộ nghiệp vụ:	Cán bộ nghiệp vụ:
Họ và tên:	Họ và tên:
Số điện thoại:	Số điện thoại:
Email:	Email:
Cán bộ kỹ thuật:	Cán bộ kỹ thuật:
Họ và tên:	Họ và tên:
Số điện thoại:	Số điện thoại:
Email:	Email:
Cán bộ đối soát và giải quyết khiếu nại:	Cán bộ đối soát và giải quyết khiếu nại:
Họ và tên:	Họ và tên:
Số điện thoại:	Số điện thoại:
Email:	Email:

Phụ lục III. ĐỐI SOÁT VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

I. Quy định về đối soát và giải quyết khiếu nại

1. Mục đích

- Việc đối soát số liệu nhằm kiểm tra thông tin về các giao dịch phi tài chính, tài chính của Dịch vụ được thực hiện giữa BIDV và khách hàng. Kết quả của việc kiểm tra đối soát được sử dụng làm cơ sở cho việc quản lý, thống kê chất lượng dịch vụ và xử lý sai sót phát sinh nếu có.

- Để phục vụ cho quá trình tra soát và hạch toán sửa lỗi trong trường hợp phát sinh các giao dịch sai lệch trạng thái.

2. Phương thức đối soát và giải quyết khiếu nại

- Căn cứ đối soát:

+ Dữ liệu giao dịch, kết quả thực hiện giao dịch được gửi từ hệ thống BIDV tới hệ thống khách hàng.

+ Thông tin, dữ liệu liên quan từ các kênh khác của Ngân hàng (nếu có)

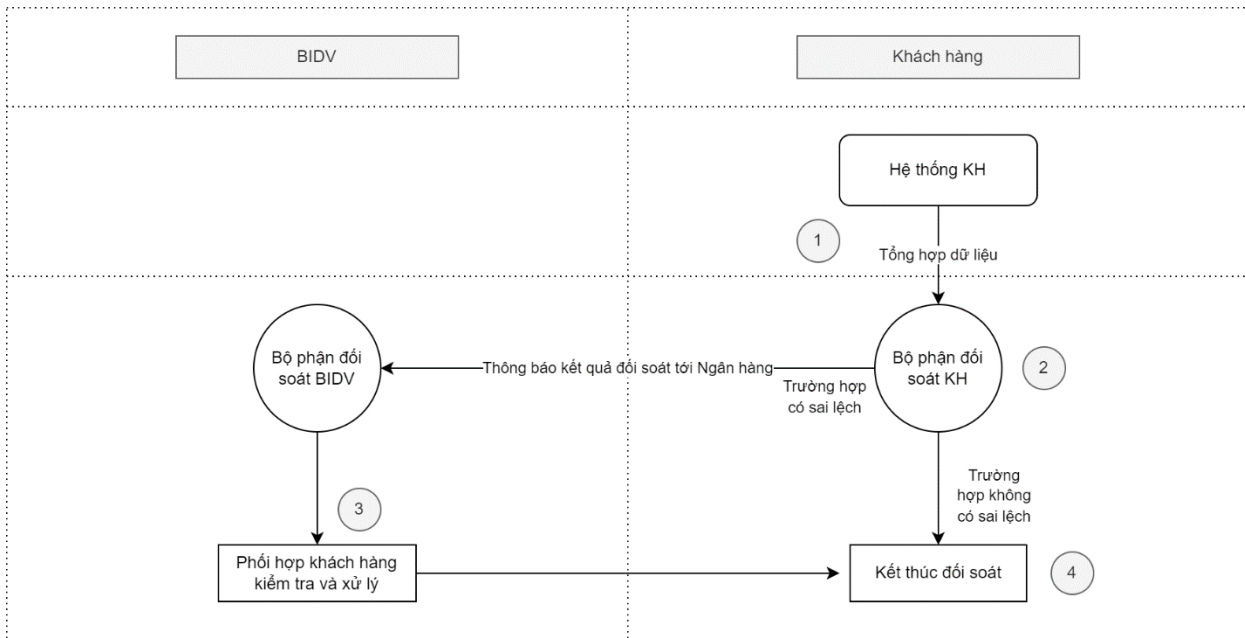
+ Các thông tin, dữ liệu liên quan khác (nếu có)

- Thời gian đối soát và giải quyết khiếu nại: Hàng ngày hoặc tại thời điểm phát hiện phát sinh sai lệch.

- Cách thức gửi/ nhận đối soát: Tự động giữa hai hệ thống hoặc qua Email của cán bộ của hai bên (trong trường hợp đối soát thủ công): Chi tiết tại Phụ lục II. Thông tin liên hệ đính kèm Hợp đồng này.

- Quy định về tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp: Theo quy định tại Điều 8 bản Điều khoản, điều kiện chung dịch vụ kết nối ERP doanh nghiệp với nền tảng số BIDV.

II. Quy trình thực hiện đối soát và giải quyết khiếu nại



Bước 1: Tổng hợp thông tin dữ liệu.

- Trên cơ sở dữ liệu giao dịch được gửi từ hệ thống BIDV (đối với giao dịch Sao kê tài khoản và cập nhật biến động số dư – được gửi hàng ngày/ thời điểm phát sinh biến động), kết quả thực hiện giao dịch tài chính (đối với giao dịch chuyển tiền/ thanh toán lương – được gửi sau khi Ngân hàng xử lý xong giao dịch), các dữ liệu khác theo yêu cầu của khách hàng.

- Hệ thống khách hàng cập nhật dữ liệu, tổng hợp phục vụ quá trình đối soát.

Bước 2: Đối soát thông tin

- Bộ phận đối soát khách hàng kiểm tra, đối chiếu các thông tin, dữ liệu liên quan.
- Trường hợp không phát sinh sai lệch, thực hiện kết thúc việc đối soát
- Trường hợp phát sinh sai lệch, thực hiện thông báo và gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại tới BIDV.

Bước 3: Tiếp nhận, giải quyết tra soát khiếu nại

- BIDV thực hiện tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại từ khách hàng và thực hiện kiểm tra xử lý.
- Đối với yêu cầu tra soát, khiếu nại không hợp lệ. BIDV có quyền tự chối thực hiện, bao gồm những không giới hạn bởi các trường hợp sau:
 - + Thông tin về giao dịch không chính xác, không tồn tại trên hệ thống
 - + Giao dịch không nằm phạm vi đối soát, giải quyết khiếu nại
 - + Giao dịch có dấu hiệu, nghi ngờ gian lận, vi phạm quy định của BIDV và các quy định của Pháp luật.
- Đối với các yêu cầu tra soát hợp lệ và nằm trong phạm vi đối soát của BIDV, BIDV thực hiện xử lý theo quy định hiện hành
- Trong quá trình xử lý, BIDV có thể yêu cầu khách hàng phối hợp kiểm tra hệ thống, bổ sung thông tin và hoặc các nội dung khác để đảm bảo việc xử lý được diễn ra xuyên suốt và nhanh chóng

Bước 4: Thông báo kết quả

- Sau khi hoàn thành xử lý yêu cầu tra soát/ khiếu nại, BIDV chủ động phản hồi kết quả tới khách hàng và kết thúc quá trình đối soát.

Phụ lục IV: Quy tắc ma trận phân quyền phê duyệt giao dịch tài chính

(Thông tin tại Phụ lục này bổ sung thông tin về người Xác thực giao dịch và Quy tắc xác thực phê duyệt giao dịch tài chính trên Giấy đăng ký kèm hợp đồng sử dụng dịch vụ kết nối ERP doanh nghiệp với nền tảng số BIDV)

Lưu ý: Chi nhánh/ doanh nghiệp có thể chủ động bổ sung thông tin người xác thực, quy tắc xác thực theo mẫu dưới.

A. Người xác thực 4				
<input type="checkbox"/> Đăng ký mới	<input type="checkbox"/> Thay đổi	<input type="checkbox"/> Xóa	<input type="checkbox"/> Khác	
Họ và tên:				
CCCD/Thẻ căn cước/Hộ chiếu: Ngày cấp:.....Có giá trị đến ngày:.....Nơi cấp:.....				
Số thị thực nhập cảnh hoặc số giấy tờ thay thị thực nhập cảnh (đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam), trừ trường hợp được miễn thị thực theo quy định pháp luật:				
Có giá trị từ ngày:Có giá trị đến ngày:.....Nơi cấp:.....				
SĐT:		Email:		
Vai trò:	<input type="checkbox"/> KTV	<input type="checkbox"/> KTT	<input type="checkbox"/> CTK	<input type="checkbox"/>
Serial Chữ ký số:				
Đơn vị cung cấp Chữ ký số:				
Thẩm quyền phê duyệt một giao dịch (nếu có) Tối thiểu:.....VND – Tối đa:.....VND (mặc định: không giới hạn)				
Thời hạn ủy quyền (nếu có): Từ ngày:..... – Đến ngày:..... (mặc định: Không thời hạn đến khi có thay đổi)				
B. Người xác thực 5				
<input type="checkbox"/> Đăng ký mới	<input type="checkbox"/> Thay đổi	<input type="checkbox"/> Xóa	<input type="checkbox"/> Khác	
Họ và tên:				
CCCD/Thẻ căn cước/Hộ chiếu: Ngày cấp:.....Có giá trị đến ngày:.....Nơi cấp:.....				
Số thị thực nhập cảnh hoặc số giấy tờ thay thị thực nhập cảnh (đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam), trừ trường hợp được miễn thị thực theo quy định pháp luật:				
Có giá trị từ ngày:Có giá trị đến ngày:.....Nơi cấp:.....				
SĐT:		Email:		
Vai trò:	<input type="checkbox"/> KTV	<input type="checkbox"/> KTT	<input type="checkbox"/> CTK	<input type="checkbox"/>
Serial Chữ ký số:				
Đơn vị cung cấp Chữ ký số:				
Thẩm quyền phê duyệt một giao dịch (nếu có) Tối thiểu:.....VND – Tối đa:.....VND (mặc định: không giới hạn)				
Thời hạn ủy quyền (nếu có): Từ ngày:..... – Đến ngày:..... (mặc định: Không thời hạn đến khi có thay đổi)				
C. Người xác thực 6				
<input type="checkbox"/> Đăng ký mới	<input type="checkbox"/> Thay đổi	<input type="checkbox"/> Xóa	<input type="checkbox"/> Khác	
Họ và tên:				
CCCD/Thẻ căn cước/Hộ chiếu: Ngày cấp:.....Có giá trị đến ngày:.....Nơi cấp:.....				
Số thị thực nhập cảnh hoặc số giấy tờ thay thị thực nhập cảnh (đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam), trừ trường hợp được miễn thị thực theo quy định pháp luật:				
Có giá trị từ ngày:Có giá trị đến ngày:.....Nơi cấp:.....				
Ngày cấp:		Có giá trị đến ngày:		Nơi cấp:
SĐT:		Email:		

Vai trò:	<input type="checkbox"/> KTV	<input type="checkbox"/> KTT	<input type="checkbox"/> CTK	<input type="checkbox"/>
Serial Chữ ký số:				
Đơn vị cung cấp Chữ ký số:				
Thẩm quyền phê duyệt một giao dịch (nếu có) Tối thiểu:.....VND – Tối đa:.....VND (mặc định: không giới hạn)				
Thời hạn ủy quyền (nếu có): Từ ngày:.....– Đến ngày:..... (mặc định: Không thời hạn đến khi có thay đổi)				
QUY TẮC XÁC THỰC/ PHÊ DUYỆT GIAO DỊCH				
1. Quy tắc 1				
Dịch vụ:		Tài khoản:		
<input type="checkbox"/> Chuyển tiền <input type="checkbox"/> Thanh toán hóa đơn <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tất cả dịch vụ tài chính		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tất cả tài khoản:		
Số tiền nhỏ nhất áp dụng:		Số tiền lớn nhất áp dụng:		
..... VND	 VND		
Số lượng người xác thực theo vai trò		Tên người xác thực cố định (nếu có)		
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTT <input type="checkbox"/> CTK <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTT <input type="checkbox"/> CTK <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTT <input type="checkbox"/> CTK <input type="checkbox"/>		
2. Quy tắc 2				
Dịch vụ:		Tài khoản:		
<input type="checkbox"/> Chuyển tiền <input type="checkbox"/> Thanh toán hóa đơn <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tất cả dịch vụ tài chính		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tất cả tài khoản:		
Số tiền nhỏ nhất áp dụng:		Số tiền lớn nhất áp dụng:		
..... VND	 VND		
Số lượng người xác thực theo vai trò		Tên người xác thực cố định (nếu có)		
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTT <input type="checkbox"/> CTK <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTT <input type="checkbox"/> CTK <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTT <input type="checkbox"/> CTK <input type="checkbox"/>		
3. Quy tắc 3				
Dịch vụ:		Tài khoản:		
<input type="checkbox"/> Chuyển tiền <input type="checkbox"/> Thanh toán hóa đơn <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tất cả dịch vụ tài chính		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tất cả tài khoản:		

Số tiền nhỏ nhất áp dụng:		Số tiền lớn nhất áp dụng:
..... VND	 VND
Số lượng người xác thực theo vai trò		Tên người xác thực cố định (nếu có)
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTT <input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/> KTT <input type="checkbox"/> KTV <input type="checkbox"/>

Phụ lục V: GIẤY ỦY QUYỀN

(Áp dụng đối với trường hợp Người đại diện theo pháp luật của tổ chức ủy quyền cho người khác thay mặt tổ chức thực hiện ký kết Hợp đồng sử dụng dịch vụ Kết nối ERP doanh nghiệp với nền tảng số BIDV)

Kính gửi: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh

I. Bên ủy quyền

Tôi là: Chức vụ:.....
Số CCCD/Thẻ căn cước/Hộ chiếu: Ngày cấp:.....
Có giá trị đến ngày:..... Nơi cấp:.....
Số thị thực nhập cảnh hoặc số giấy tờ thay thị thực nhập cảnh (đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam), trừ trường hợp được miễn thị thực theo quy định pháp luật:
Có giá trị từ ngày: đến ngày: Nơi cấp:
là đại diện theo pháp luật của:
Tên Tổ chức:
Số Giấy phép thành lập/Giấy phép hoạt động/Đăng ký kinh doanh/Đăng ký doanh nghiệp:..... Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:.....
Địa chỉ:
Điện thoại:Số Fax: Địa chỉ thư điện tử:
Số CIF:

Bằng giấy ủy quyền này, được lập tại trụ sở của Công ty/tổ chức....., Tôi, Người đại diện theo pháp luật của Tổ chức ủy quyền cho Ông/Bà nêu tại Mục II dưới đây:

II. Bên được ủy quyền

Họ và tên: Chức vụ:.....
Số CCCD/Thẻ căn cước/Hộ chiếu:.....
Ngày cấp: Có giá trị đến ngày:..... Nơi cấp:
Số thị thực nhập cảnh hoặc số giấy tờ thay thị thực nhập cảnh (đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam), trừ trường hợp được miễn thị thực theo quy định pháp luật:
Có giá trị từ ngày: đến ngày: Nơi cấp:
Địa chỉ:
Điện thoại:Số Fax: Địa chỉ thư điện tử:.....
Số CIF:

III. Phạm vi ủy quyền

Bên ủy quyền ủy quyền cho Bên được ủy quyền nhân danh Bên ủy được quyền ký Giấy đăng ký kèm Hợp đồng sử dụng gói dịch vụ Ngân hàng điện tử qua chương trình BIDV iBank và tất cả các tài liệu, giấy tờ, hồ sơ trong quá trình thực hiện Hợp đồng sử dụng gói dịch vụ Ngân hàng điện tử qua chương trình BIDV iBank với Ngân hàng.

IV. Thời hạn ủy quyền:

Khách hàng chỉ lựa chọn 1 trong 2 phương án và được đánh dấu x vào phương án lựa chọn

1. Giấy ủy quyền có hiệu lực từ ngày..... đến ngày.....

2. Giấy ủy quyền có hiệu lực kể từ ngày ký đến khi BIDV nhận văn bản khác thay thế/sửa đổi/bổ sung/chấm dứt/hủy bỏ/thay đổi việc ủy quyền.

V. Chấm dứt ủy quyền

1. Hết thời hạn ủy quyền hoặc công việc được ủy quyền đã hoàn thành.
2. BIDV nhận được văn bản của Bên ủy quyền thông báo về việc hủy bỏ/chấm dứt/sửa đổi/thay đổi việc ủy quyền.
3. BIDV nhận được văn bản của Bên được ủy quyền thông báo đơn phương chấm dứt thực hiện việc ủy quyền.
4. Bên ủy quyền hoặc Bên được ủy quyền chết/bị tòa án tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi mất tích hoặc là đã chết.
4. Bên ủy quyền chấm dứt tư cách người đại diện theo pháp luật của Tổ chức theo quy định nội bộ Tổ chức.
5. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

VI. Các thỏa thuận khác

1. Bên ủy quyền chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi cam kết, giao dịch do Bên được ủy quyền thay mặt Bên ủy quyền thực hiện trong phạm vi ủy quyền nêu trên.
2. Chúng tôi cam kết sẽ thông báo với BIDV trong trường hợp có bất kỳ sự thay đổi nào về việc ủy quyền nêu trên. Trường hợp không thông báo về việc thay đổi ủy quyền dẫn đến tài khoản/tài sản gửi bị lợi dụng, Chúng tôi sẽ tự chịu trách nhiệm về hậu quả phát sinh do không thông báo cho BIDV và cam kết không khiếu nại, khởi kiện BIDV.
3. Khi có sự thay đổi thông tin cá nhân bên ủy quyền, bên được ủy quyền, Tổ chức thực hiện thủ tục thay đổi thông tin tại BIDV.
4. Bên ủy quyền, Bên được ủy quyền có trách nhiệm thông báo ngay lập tức cho Ngân hàng khi nhận biết được các sự kiện pháp lý sau đây xảy ra: Tổ chức mà Bên ủy quyền đại diện chấm dứt hoạt động, giải thể, phá sản, Bên ủy quyền chấm dứt tư cách người đại diện theo pháp luật của Tổ chức theo quy định nội bộ Tổ chức. Mọi giao dịch Bên được ủy quyền cố tình thực hiện sau thời điểm xảy ra các sự kiện pháp lý này sẽ không có giá trị pháp lý trừ trường hợp bên ủy quyền chấp thuận. Ngân hàng được miễn trách khi Bên ủy quyền/Bên được ủy quyền cố tình lừa dối để tiếp tục thực hiện giao dịch được ủy quyền làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của Bên ủy quyền.
5. Việc chấm dứt hiệu lực của Giấy ủy quyền này không làm chấm dứt trách nhiệm của Bên ủy quyền đối với các cam kết, giao dịch do bên được ủy quyền đã xác lập với BIDV.
6. BIDV không chấp nhận Giấy ủy quyền có nội dung bị tẩy xóa, sửa đổi, bổ sung/viết chèn thêm.
7. Bên ủy quyền và Bên được ủy quyền xác nhận đã hiểu rõ quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm của mình và hậu quả pháp lý của việc ủy quyền.
8. Giấy ủy quyền được lập thành 03 bản, có giá trị pháp lý như nhau. Bên ủy quyền giữ 01 bản, Bên được ủy quyền giữ 01 bản, BIDV giữ 01 bản. Giấy ủy quyền này thay thế Giấy ủy quyền số.....ngày...../...../.....(nếu có).

BÊN ĐƯỢC ỦY QUYỀN
(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

....., ngày..... tháng năm

BÊN ỦY QUYỀN
(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

.....

.....

XÁC NHẬN CỦA NGÂN HÀNG

PhòngNgân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển, Chi nhánhxác nhận đã nhận văn bản ủy quyền này vào hồi/...../.....

Ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI ĐẠI DIỆN CHI NHÁNH

(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh, đóng dấu)

Bộ phận	Thời gian thực hiện	Cán bộ thực hiện (Ký và ghi rõ họ tên)	Kiểm soát (Ký và ghi rõ họ tên)	Ghi chú
 /...../.....			
 /...../.....			