**DANH MỤC MẪU BIỂU**

*(Ban hành kèm Quyết định số /QĐ-NHNo-NCPT ngày / /2018)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên mẫu biểu** | **Nội dung** |
|  | Mẫu 01a/NHĐT | Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (đối với khách hàng cá nhân) – Tiếng Việt |
|  | Mẫu 01b/NHĐT | Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (đối với khách hàng cá nhân) – Song ngữ (Tiếng Việt & Tiếng Anh) |
|  | Mẫu 02a/NHĐT | Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (đối với khách hàng tổ chức) – Tiếng Việt |
|  | Mẫu 02b/NHĐT | Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (đối với khách hàng tổ chức) – Song ngữ (Tiếng Việt & Tiếng Anh) |
|  | Mẫu 03a/NHĐT | Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (đối với khách hàng tổ chức đăng ký dịch vụ phi tài chính) – Tiếng Việt |
|  | Mẫu 03b/NHĐT | Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử (đối với khách hàng tổ chức đăng ký dịch vụ phi tài chính) – Song ngữ (Tiếng Việt & Tiếng Anh) |
|  | Mẫu 04/NHĐT | Giấy đề nghị thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ ngân hàng điện tử (đối với khách hàng cá nhân) |
|  | Mẫu 05/NHĐT | Giấy đề nghị thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ ngân hàng điện tử (đối với khách hàng tổ chức) |
|  | Mẫu 06a/NHĐT | Biên bản bàn giao thiết bị xác thực – Tiếng Việt |
|  | Mẫu 06b/NHĐT | Biên bản bàn giao thiết bị xác thực – Song ngữ (Tiếng Việt & Tiếng Anh) |
|  | Mẫu 07/NHĐT | Giấy yêu cầu đăng ký và kích hoạt phương thức xác thực |
|  | Mẫu 08/NHĐT | Giấy yêu cầu tra soát giao dịch |

**Mẫu 01a/NHĐT**

|  |  |
| --- | --- |
| Cogo V | **GIẤY ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**  (Đối với khách hàng cá nhân) |

**Kính gửi: <CHINHANH0>**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. Thông tin khách hàng** | | | | |
| Họ và tên   |  | | --- | | *<HOTEN>* |   Số CMND/CCCD/Hộ chiếu   |  | | --- | | *<CMND>* | | | Ngày sinh   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | *<NS0>* | *<NS1>* | *<NS2>* | *<NS3>* | *<NS4>* | *<NS5>* | *<NS6>* | *<NS7>* |   Ngày cấp   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | *<NC0>* | *<NC1>* | *<NC2>* | *<NC3>* | *<NC4>* | *<NC5>* | *<NC6>* | *<NC7>* | | | Mã số thuế cá nhân[[1]](#footnote-1)   |  | | --- | | *<MST>* |   Nơi cấp   |  | | --- | | *<NOICAP>* | |
| Địa chỉ liên hệ   |  | | --- | | *<DIACHI>* | | | | | |
| Điện thoại cố định   |  | | --- | | *<CODINH>* | | Điện thoại di động   |  | | --- | | *<DIDONG>* | | | Hộp thư điện tử   |  | | --- | | *<EMAIL>* | | |
| Ghi chú: Các thông tin đăng ký phải trùng khớp với thông tin mở tài khoản | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. Dịch vụ đăng ký** | | |
| **Internet Banking** (tại https://ibank.agribank.com.vn/ibank) | | |
| Dịch vụ phi tài chính[[2]](#footnote-2) | Dịch vụ thanh toán | Dịch vụ tài chính |
| **Tài khoản sử dụng**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1. Tài khoản mặc định | 3. | 5. | | 2. | 4. | 6. |   **Phương thức xác thực giao dịch** (Áp dụng đối với dịch vụ tài chính, dịch vụ thanh toán) | | |
| SMS OTP  SĐT sử dụng   |  | | --- | |  | | |  | | --- | |  |   Soft OTP  SĐT sử dụng   |  | | --- | |  | | Token OTP  Loại   |  | | --- | |  | |
| **Hạn mức chuyển khoản đặc biệt** | | |
| Tài khoản sử dụng hạn mức đặc biệt   |  | | --- | |  | | Hạn mức giao dịch lần   |  | | --- | | VND | | Hạn mức giao dịch ngày   |  | | --- | | VND | |
| **Agribank E-Mobile Banking**  Tài khoản mặc định Số điện thoại | | |
| **SMS Banking**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Số điện thoại  Số Tài khoản |  |  |  |  |  | Tài khoản mặc định | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | | | |
| **Agribank Mplus**  Tài khoản mặc định Số điện thoại | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. Dịch vụ đăng ký** | | |
| **Bankplus** (áp dụng đối với thuê bao Viettel)  Tài khoản mặc định Số điện thoại | | |
| **III. Xác nhận của khách hàng** | | |
| Bằng việc ký vào Bản yêu cầu này, Tôi xác nhận:   1. Những thông tin trên đây là đầy đủ, trung thực và chính xác. 2. Tôi đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ các điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng đính kèm 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*: <NGAY>*  **Khách hàng**  <HOTEN> |
| **IV. Phần dành cho ngân hàng** | | |
| Ngày: */ /2019*  **Giao dịch viên**  *<GDV>* | Ngày: */ /2019*  **Kiểm soát viên**  <KSV> | Ngày: */ /2019*  **Giám đốc**  (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên*)* |

|  |  |
| --- | --- |
| Cogo V | **ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ** |

**Điều 1. Cung cấp và sử dụng dịch vụ**

* 1. Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-Banking) (sau đây gọi là Dịch vụ) do Agribank cung cấp cho khách hàng qua kênh phân phối điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Internet Banking, Agribank E-Mobile Banking, SMS Banking, Agribank Mplus, Bankplus. Agribank không áp dụng dịch vụ tài chính, thanh toán đối với tài khoản thanh toán chung, tài khoản tiền gửi khách hàng đã sử dụng để cầm cố, tài khoản thanh toán/tiền gửi bằng ngoại tệ.
  2. Khách hàng chấp nhận có thời điểm các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng qua dịch vụ E-Banking của Agribank chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng tại thời điểm thông báo do lỗi hệ thống.
  3. Khách hàng sẽ không sử dụng được dịch vụ E-Banking nếu tài khoản khách hàng chuyển sang trạng thái tạm khóa, phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản, không hoạt động, phong tỏa hoạt động của khách hàng…

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

* 1. 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…
  2. 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…
  3. 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.
  4. 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*.*
  5. Mật khẩu đăng nhập: Là chuỗi ký tự bí mật khách hàng sử dụng để đăng nhập/sử dụng Dịch vụ*.*
  6. 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.
  7. 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/máy tính khách hàng đăng ký với Agribank.
* Token OTP: Là OTP được tạo ra từ thiết bị xác thực.
  1. Thiết bị xác thực: Là thiết bị sinh OTP do Agribank cung cấp cho khách hàng có nhu cầu.
  2. 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*.*
  3. Tài khoản sử dụng: Là các tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi (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.
  4. Hạn mức mặc định: Là số tiền hoặc số lần tối đa áp dụng đối với khách hàng do Agribank quy định*.*
  5. Hạn mức giao dịch lần: Là số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện trong một giao dịch*.*
  6. 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*.*
  7. Hạn mức số lần: Là tổng số lần tối đa khách hàng được phép thực hiện các giao dịch trong một ngày.
  8. 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 3. Cam kết của khách hàng**

* 1. 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.
  2. Tự nguyện ủy quyền cho Agribank được tự động trích Nợ/phong tỏa tài khoản của khách hàng mở tại Agribank để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Trường hợp tài khoản của khách hàng tại Agribank không đủ tiền tại thời điểm Agribank thu phí, Agribank có quyền thu phí từ các tài khoản mở tại chi nhánh khác hoặc áp dụng các biện pháp khác theo quy định của pháp luật và Agribank.
  3. Trường hợp sử dụng SMS OTP, tin nhắn được coi là đã gửi cho khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi đối tác cung cấp dịch vụ, bất kể khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không. Agribank không chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ E-Banking bị truy cập hoặc sử dụng bởi bên không có thẩm quyền kể từ khi thông tin/tin nhắn được đối tác cung cấp dịch vụ của Agribank nhận và chuyển đến nhà cung cấp dịch vụ.
  4. Đồng ý nhận tin nhắn do Agribank gửi tới với mục đích: Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp khách hàng đăng ký sử dụng, Agribank sẽ không gửi tin nhắn đối với các biến động trị giá dưới 10.000VND; thông báo OTP; các sản phẩm dịch vụ mới, chương trình khuyến mại và các thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với khách hàng.
  5. Chịu mọi rủi ro, trách nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch về kinh tế, dân sự mà các chỉ dẫn thanh toán được thực hiện qua dịch vụ của Agribank. Agribank không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp (nếu có) phát sinh giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch qua dịch vụ E-Banking.

**Điều 4. Quyền và trách nhiệm của khách hàng**

***4.1. Quyền của khách hàng***

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

b) Yêu cầu Agribank thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ, kích hoạt lại dịch vụ khi bị khóa.

c) Yêu cầu Agribank hướng dẫn và cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ và hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ.

d) Yêu cầu tra soát, khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của Agribank và pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi Agribank trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, Agribank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của Agribank, Khách hàng sẽ phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Agribank (nếu có).

***4.2. Trách nhiệm của khách hàng***

* 1. Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử; 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, điền khoản này*.*
  2. 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*.*
  3. Chịu trách nhiệm bảo quản, bảo mật, 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 ngay khi phát hiện mật khẩu, thiết bị xác thực và (hoặc) chữ ký điện tử bị lộ, bị mất, 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*.*
  4. Không được phép ủy quyền đăng ký mới/thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ.
  5. Hoàn trả, phối hợp với Agribank hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Agribank/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán).
  6. 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*.*
  7. 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*.*
  8. 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.
  9. Không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật.
  10. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và Agribank*.*

**Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Agribank**

***5.1. Quyền của Agribank***

1. 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.
2. 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 Agribank và (hoặc) quy định của pháp luật 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; (v) Khách hàng không thanh toán đủ phí duy trì dịch vụ trong thời hạn quy định; (vi) Tài khoản sử dụng dịch vụ của khách hàng chuyển sang trạng thái không hoạt động/phong tỏa/cầm cố; (vii) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Agribank.
3. 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 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.
4. 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.
5. Yêu cầu khách hàng hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (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).
6. Các quyền khác theo quy định của Agribank và pháp luật*.*

***5.2. Trách nhiệm của Agribank***

1. 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.
2. 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.
3. 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**

6.1. Agribank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức mặc định cho các giao dịch của khách hàng, tổng hạn mức giao dịch ngày của tất cả các tài khoản đối với một khách hàng. Thông tin về hạn mức giao dịch được Agribank niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của Agribank, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho khách hàng qua hộp thư điện tử của khách hàng.

6.2. Agribank 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 khách hàng có nhu cầu.

**Điều 7. Thời gian giao dịch**

7.1. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ 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).

* 1. Các yêu cầu, giao dịch của khách hàng chỉ được Agribank ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của khách hàng; (ii) Số dư tài khoản của khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch không vượt quá hạn mức; (iv) Giao dịch của khách hàng hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của Agribank, của bên thứ ba và của pháp luật.

**Điều 8. Chứng từ giao dịch**

* 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. Phí dịch vụ**

* 1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với khách hàng sử dụng dịch vụ tuân thủ các quy định về phí của Agribank trong từng thời kỳ.
  2. Thông tin về các loại phí và biểu phí dịch vụ được Agribank niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của Agribank, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho khách hàng qua hộp thư điện tử của khách hàng.
  3. Tùy theo từng loại dịch vụ cụ thể, Agribank sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng…

**Điều 10. Giao dịch không hủy ngang**

10.1**.** Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua dịch vụ E-Banking của Agribank bằng Tên đăng nhập và/hoặc mật khẩu của mình. Trường hợp khách hàng muốn hủy giao dịch, Agribank sẽ chỉ xem xét với điều kiện: (i) Agribank chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của Agribank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

10.2**.** Mọi giao dịch của khách hàng được thực hiện qua Dịch vụ E-Banking của Agribank sẽ được Agribank coi là có giá trị, không huỷ ngang và do khách hàng là người duy nhất thực hiện. Agribank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

**Điều 11. Điều khoản miễn trách nhiệm của Agribank**

11.1.Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng khi hệ thống của Agribank hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác*.*

11.2**.** Được miễn trách nhiệm trong trường hợp khách hàng khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp khách hàng lựa chọn sai tài khoản/người thụ hưởng*.*

11.3**.** Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của Agribank gây ra/*.*

**Điều 12. Sửa đổi nội dung điều khoản**

12.1. Agribank được phép sửa đổi nội dung của bản điều kiện, điều khoản này bằng cách thông báo qua các chi nhánh, các kênh cung cấp dịch vụ, website của Agribank hoặc thông báo bằng hình thức thích hợp khác*.*

12.2.Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Agribank sửa đổi bản điều kiện, điều khoản này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó*.*

**Điều 13. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

13.1. Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa khách hàng và Agribank thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác và tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của các bên*.*

13.2Trường hợp các bên không hòa giải được, việc giải quyết tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nơi có Trụ sở của Agribank để giải quyết*.*

**Điều 14. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

14.1.Các điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ cho đến khi khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ*.*

14.2.Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu của các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt.

14.3.Trường hợp khách hàng đã chấm dứt sử dụng Dịch vụ, các giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn hiệu lực của điều kiện, điều khoản này vẫn tiếp tục có giá trị.

**Khách hàng**

***<HOTEN>***

**Mẫu 02a/NHĐT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Description: Cogo V | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  ---------------------- | Mã số khách hang  <MAKH> |

**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 hoà 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, <NGAY\_THANG\_NAM>, chúng tôi gồm:

**Bên A: Bên cung cấp dịch vụ - <CHINHANH0>**

Địa chỉ: <DIA\_CHI\_PB>

Điện thoại: <SDT\_PB> Fax: <FAX\_PB>

Mã số thuế: <MST> Cấp ngày ……………… Tại ………………………………….

Người đại diện*:* <LANH\_DAO> Chức vụ: <CHUCVU\_LD>

Số CMND/CCCD: <CMND\_LD> Cấp ngày <NGAYCAP\_LD> Tại <NOICAP\_LD>

Theo Giấy ủy quyền số: <GIAYUYQUYEN>

**Bên B: Bên sử dụng dịch vụ:** <HOTEN>

Địa chỉ: <DIACHI>

Điện thoại*.*: <DIENTHOAI> Fax:

Số Giấy phép ĐKKD: <DKKD> 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*:*

1. **Giải thích từ ngữ*:***
2. 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.
3. 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.
4. 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…
5. 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…
6. 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.
7. 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*.*
8. Mật khẩu đăng nhập: Là chuỗi ký tự bí mật khách hàng sử dụng để đăng nhập/sử dụng Dịch vụ*.*
9. 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.
10. 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.

1. Thiết bị xác thực: Là thiết bị sinh OTP do Agribank cung cấp cho khách hàng có nhu cầu.
2. 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*.*
3. 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).
4. Hạn mức mặc định: Là số tiền hoặc số lần tối đa áp dụng đối với khách hàng do Agribank quy định*.*
5. Hạn mức giao dịch lần: Là số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện trong một giao dịch*.*
6. 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*.*
7. Hạn mức số lần: Là tổng số lần tối đa khách hàng được phép thực hiện các giao dịch trong một ngày*.*
8. 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*.*
9. **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…
10. **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*.*
11. **Quyền và trách nhiệm của Bên B**
12. **Bên B có quyền:**
    1. 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.
    2. 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;
    3. 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);
    4. Yêu cầu Bên A thay đổi, bổ sung hoặc huỷ 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;
    5. Được quyền yêu cầu Bên A hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ;
    6. Được quyền yêu cầu Bên A kích hoạt lại dịch vụ khi bị khoá*.*
13. **Bên B có trách nhiệm:**
    1. 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, điền khoản này*.*
    2. 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.

* 1. 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*.*
  2. 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*.*
  3. 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*.*
  4. 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*.*
  5. 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);
  6. Chịu trách nhiệm và không được hủy ngang, thoái thác bất cứ giao dịch Ngân hàng điện tử 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*.*
  7. Hoàn trả, phối hợp với Agribank hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Agribank/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán).
  8. 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*.*
  9. 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.
  10. 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*.*
  11. 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.
  12. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và các quy định có liên quan của bên A.

1. **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; (v) Khách hàng không thanh toán đủ phí duy trì dịch vụ trong thời hạn quy định; (vi) Tài khoản sử dụng dịch vụ của khách hàng chuyển sang trạng thái không hoạt động/phong tỏa/cầm cố; (vii) Khi có các sự có 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 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 chuyển thừa, chuyển nhầm 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*.*

1. **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*.*

1. **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*.*
2. **Thực hiện giao dịch trên chương trình Ngân hàng điện tử**
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. **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
8. **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.
9. **Biểu phí**
10. 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;
11. 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;
12. 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.
13. **Bảo mật**
14. 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.
15. 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.
16. **Rủi ro và xử lý rủi ro**
17. 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…
18. 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:
    1. 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.
    2. 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.
    3. Hệ thống bị nhiễm vi rút do lỗi của Bên B.
    4. Sự sai lệch thông tin trong các lệnh giao dịch của Bên B.
    5. 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.
    6. Những tình huống ngoài khả năng kiểm soát của Bên A.
19. **Giao dịch không hủy ngang**
20. 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.
21. 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.
22. **Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**
23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. **Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**
27. 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.
28. 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*.*
29. 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** | **Đại diện Bên B**  *(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)* |

**Phụ lục 01**

(đính kèm Hợp đồng số ………………………………)

|  |  |
| --- | --- |
| Cogo V | **GIẤY ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**  (Đối với khách hàng tổ chức) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **I. Thông tin khách hàng** | | | |
| Tên tổ chức   |  | | --- | | *<HOTEN>* | | | Mã khách hàng   |  | | --- | | *<MAKH>* | | |
| Địa chỉ liên hệ   |  | | --- | | *<DIACHI>* | | | | |
| Hộp thư điện tử  *<EMAIL>*  Số ĐKKD   |  | | --- | | *<DKKD>* | | Ngày cấp   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  | | | Nơi cấp   |  | | --- | |  | |
| Mã số thuế   |  | | --- | | *<MST>* | | Ngày cấp   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  | | | Nơi cấp   |  | | --- | |  | |
| Ghi chú: Các thông tin đăng ký phải trùng khớp với thông tin mở tài khoản | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. Thông tin người đại diện/người được ủy quyền** | | |
| Họ và tên   |  | | --- | |  |   Số CMND/CCCD/Hộ chiếu   |  | | --- | |  | | Ngày sinh   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  |   Ngày cấp   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  | | Chức vụ   |  | | --- | |  |   Nơi cấp   |  | | --- | |  | |
| Địa chỉ liên hệ   |  | | --- | |  | | | |
| Là người đại diện/người được ủy quyền chủ tài khoản theo Giấy ủy quyền số   |  | | --- | |  | | | |
| **III. Dịch vụ đăng ký** | | |
| **Agribank E-Mobile Banking**  Tài khoản mặc định Số điện thoại | | |
| **SMS Banking**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Số điện thoại  Số Tài khoản |  |  |  |  |  | Tài khoản mặc định | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Internet Banking** (tại https://ibank.agribank.com.vn/ibank) | | | | | | | | | | | | | | |
| **a)**  Dịch vụ phi tài chính[[3]](#footnote-3) | | | | | Dịch vụ thanh toán | | | | | | | 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   |  | | --- | | VND | | | | | | Hạn mức giao dịch ngày   |  | | --- | | VND | | | | | |
| **d) Thông tin người sử dụng dịch vụ thanh toán, tài chính[[4]](#footnote-4)** | | | | | | | | | | | | | | |
| **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** | | | | | | | | |
| Tạo lập | Kiểm soát | | | Phê duyệt | | Tạo lập | | | | | Kiểm soát | | | Phê duyệt |
| Họ và tên: | | | | | | Họ và tên: | | | | | | | | |
| Số CMND/ Hộ chiếu:  Ngày cấp:  Nơi cấp: | | | | | | Số CMND/ Hộ chiếu:  Ngày 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) | | | | | | | | |
| Soft OTP  SĐT sử dụng | | Token OTP  Loại | | | | Soft OTP  SĐT sử dụng | | | | | | | Token OTP  Loại | |
| **Chữ ký xác nhận**  *(Ký, ghi rõ họ tên)* | | | | | | **Chữ ký xác nhận**  *(Ký, ghi rõ họ tên)* | | | | | | | | |
| **Vai trò người sử dụng** | | | | | | **Vai trò người sử dụng** | | | | | | | | |
| Tạo lập | Kiểm soát | | | Tạo lập | | Kiểm soát | | | | | Tạo lập | | | Kiểm soát |
| Họ và tên: | | | | | | Họ và tên: | | | | | | | | |
| Số CMND/ Hộ chiếu:  Ngày cấp:  Nơi cấp: | | | | | | Số CMND/ Hộ chiếu:  Ngày 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) | | | | | | | | |
| Soft OTP  SĐT sử dụng | | Token OTP  Loại | | | | Soft OTP  SĐT sử dụng | | | | | | | Token OTP  Loại | |
| **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:   1. Những thông tin trên đây là đầy đủ, trung thực và chính xác. 2. 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*: <NGAY>*  **Chủ tài khoản**  (Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu) | | | | | |
| **V. Phần dành cho ngân hàng** | | | | | | | | | | | | | | |
| Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Giao dịch viên**  *<GDV>* | | | Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Kiểm soát viên**  *<KSV>* | | | | | Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Giám đốc**  (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên*)* | | | | | | |

**Phụ lục 02**

(đính kèm Hợp đồng số……………………………………………………..)

|  |  |
| --- | --- |
| Cogo V | **GIẤY ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG NGƯỜI DÙNG**  (Đối với khách hàng tổ chức) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vai trò người sử dụng** | | | | **Vai trò người sử dụng** | | | |
| Tạo lập | Kiểm soát | | Phê duyệt | Tạo lập | Kiểm soát | | Phê duyệt |
| Họ và tên: | | | | Họ và tên: | | | |
| Số CMND/ Hộ chiếu:  Ngày cấp:  Nơi cấp: | | | | Số CMND/ Hộ chiếu:  Ngày 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) | | | |
| Soft OTP  SĐT sử dụng | | Token OTP  Loại | | Soft OTP  SĐT sử dụng | | Token OTP  Loại | |
| **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:   1. Những thông tin trên đây là đầy đủ, trung thực và chính xác 2. 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*: <NGAY>*  **Chủ tài khoản**  (Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu) | |
| **Phần dành cho ngân hàng** | | | |
| Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Giao dịch viên**  <GDV> | Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Kiểm soát viên**  <KSV> | | Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Giám đốc**  (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên) |

**Mẫu 03a/NHĐT**

|  |  |
| --- | --- |
| Cogo V | **GIẤY ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**  (Đối với khách hàng tổ chức chỉ đăng ký dịch vụ phi tài chính) |

**Kính gửi: <CHINHANH0>**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **I. Thông tin khách hang** | | | |
| Tên tổ chức   |  | | --- | | *<HOTEN>* | | | Mã khách hàng   |  | | --- | | *<MAKH>* | | |
| Địa chỉ liên hệ   |  | | --- | | *<DIACHI>* | | | | |
| Hộp thư điện tử  *<EMAIL>*  Số ĐKKD   |  | | --- | | *<DKKD>* | | Ngày cấp   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  | | | Nơi cấp   |  | | --- | |  | |
| Mã số thuế   |  | | --- | | *<MST>* | | Ngày cấp   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  | | | Nơi cấp   |  | | --- | |  | |
| Ghi chú: Các thông tin đăng ký phải trùng khớp với thông tin mở tài khoản | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II. Thông tin người đại diện/người được ủy quyền** | | | | | | | |
| Họ và tên   |  | | --- | |  |   Số CMND/CCCD/Hộ chiếu   |  | | --- | |  | | | Ngày sinh   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  |   Ngày cấp   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  | | | Chức vụ   |  | | --- | |  |   Nơi cấp   |  | | --- | |  | | | | |
| Địa chỉ liên hệ   |  | | --- | |  | | | | | | | | |
| Là người đại diện/người được ủy quyền chủ tài khoản theo Giấy ủy quyền số   |  | | --- | |  | | | | | | | | |
| **III. Dịch vụ đăng ký** | | | | | | | |
| **Internet Banking** (tại https://ibank.agribank.com.vn/ibank) | | | | | | | |
| **Tài khoản mặc định**   |  | | --- | |  | | | | **Tài khoản sử dụng**   |  |  | | --- | --- | |  |  | |  |  | |  |  | | | | | |
| **Agribank E-Mobile Banking**  Tài khoản mặc định Số điện thoại | | | | | | | |
| **SMS Banking**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Số điện thoại  Số Tài khoản |  |  |  |  |  | Tài khoản mặc định | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | | | | | | | | |
| **IV. Xác nhận của khách hàng** | | | | | | | |
| Bằng việc ký vào Bản yêu cầu này, Tôi xác nhận:   1. Những thông tin trên đây là đầy đủ, trung thực và chính xác 2. Chúng tôi đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ các điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử đính kèm 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*: <NGAY>*  **Khách hàng**  (Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu) |
| **V. Phần dành cho ngân hàng** | | | | | | |
| Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Giao dịch viên**  <GDV> | Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Kiểm soát viên**  <KSV> | | | | Ngày*: / /\_\_\_\_\_\_*  **Giám đốc**  (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên) | |

|  |  |
| --- | --- |
| Cogo V | **ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ**  (Đối với khách hàng tổ chức chỉ đăng ký dịch vụ phi tài chính) |
|  |  |

**Điều 1. Cung cấp và sử dụng dịch vụ**

* 1. Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-Banking) (sau đây gọi là Dịch vụ) do Agribank cung cấp cho khách hàng qua kênh phân phối điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Internet Banking, Agribank E-Mobile Banking, SMS Banking.
  2. Khách hàng chấp nhận có thời điểm các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng qua dịch vụ E-Banking của Agribank chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng tại thời điểm thông báo do lỗi hệ thống.
  3. Khách hàng sẽ không sử dụng được dịch vụ E-Banking nếu tài khoản khách hàng chuyển sang trạng thái tạm khóa, phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản, không hoạt động, phong tỏa hoạt động của khách hàng…

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

* 1. 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…
  2. Tên đăng nhập (User ID): Là chuỗi ký tự/số điện thoại khách hàng sử dụng để đăng nhập vào hệ thống E-Banking của Agribank*.*
  3. Mật khẩu đăng nhập: Là chuỗi ký tự bí mật khách hàng sử dụng để đăng nhập/sử dụng Dịch vụ*.*
  4. 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 E-Banking và được sử dụng tất cả các dịch vụ ngân hàng điện tử đã đăng ký*.*
  5. Tài khoản sử dụng: Là các tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi (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.

**Điều 3. Cam kết của khách hàng**

* 1. 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.
  2. Tự nguyện ủy quyền cho Agribank được tự động trích Nợ/phong tỏa tài khoản của khách hàng mở tại Agribank để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Trường hợp tài khoản của khách hàng tại Agribank không đủ tiền tại thời điểm Agribank thu phí, Agribank có quyền thu phí từ các tài khoản mở tại chi nhánh khác hoặc áp dụng các biện pháp khác theo quy định của pháp luật và Agribank.
  3. Đồng ý nhận tin nhắn do Agribank gửi tới với mục đích: Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp khách hàng đăng ký sử dụng, Agribank sẽ không gửi tin nhắn đối với các biến động trị giá dưới 10.000VND; thông báo OTP; các sản phẩm dịch vụ mới, chương trình khuyến mại và các thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với khách hàng.

**Điều 4. Quyền và trách nhiệm của khách hàng**

***4.1. Quyền của khách hàng***

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

b) Yêu cầu Agribank thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ, kích hoạt lại dịch vụ khi bị khóa.

c) Yêu cầu Agribank hướng dẫn, cung cấp đầy đủ thông tin dịch vụ, hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ.

***4.2. Trách nhiệm của khách hàng***

1. Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ; 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, điền khoản này*.*
2. 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*.*
3. Chịu trách nhiệm bảo quản, bảo mật, không chia sẻ thông tin Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập,… khi sử dụng các dịch vụ. Thông báo kịp thời cho Agribank bằng các phương tiện thích hợp ngay khi phát hiện mật khẩu bị lộ, mất, 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*.*
4. Không được phép ủy quyền đăng ký mới/thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ.
5. Đảm bảo tài khoản có đủ số dư để Agribank thực hiện 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*.*
6. Thông báo và phối hợp kịp thời với Agribank để giải quyết khi có sai sót, sự cố trong quá trình sử dụng các dịch vụ*.*
7. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và Agribank*.*

**Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Agribank**

***5.1. Quyền của Agribank***

1. 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.
2. 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/cơ quan nhà nước có thẩm quyền, (ii) Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của Agribank và (hoặc) quy định của pháp luật về sử dụng Dịch vụ, (iii) Lợi ích của Agribank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (iv) Khách hàng không thanh toán đủ phí duy trì dịch vụ trong thời hạn quy định; (v) Tài khoản sử dụng dịch vụ của khách hàng chuyển sang trạng thái không hoạt động/phong tỏa/cầm cố; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Agribank.
3. 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 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.
4. Các quyền khác theo quy định của Agribank và pháp luật*.*

***5.2. Trách nhiệm của Agribank***

1. 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.
2. 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.
3. Hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật, Agribank.

**Điều 6. Thời gian giao dịch**

Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ 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).

**Điều 7. Phí dịch vụ**

* 1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với khách hàng sử dụng dịch vụ tuân thủ các quy định về phí của Agribank trong từng thời kỳ.
  2. Thông tin về các loại phí và biểu phí dịch vụ được Agribank niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của Agribank, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho khách hàng qua hộp thư điện tử của khách hàng.
  3. Tùy theo từng loại dịch vụ cụ thể, Agribank sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng…

**Điều 8. Sửa đổi nội dung điều khoản**

* 1. Agribank được phép sửa đổi nội dung của bản điều kiện, điều khoản này bằng cách thông báo qua các chi nhánh, các kênh cung cấp dịch vụ, website của Agribank hoặc thông báo bằng hình thức thích hợp khác*.*
  2. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Agribank sửa đổi bản điều kiện, điều khoản này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó*.*

**Điều 9. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

* 1. Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa khách hàng và Agribank thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác và tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của các bên.
  2. Trường hợp các bên không hòa giải được, việc giải quyết tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nơi có Trụ sở của Agribank để giải quyết.

**Điều 10. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

10.1.Các điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ cho đến khi khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ*.*

10.2.Trường hợp một hoặc một số điều khoản được quy định trên đây bị vô hiệu do cơ chế, chính sách pháp luật từng thời kỳ hoặc các trường hợp khác thì việc vô hiệu của các điều khoản này không làm ảnh hưởng tới hiệu lực của các điều khoản khác, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt.

**Khách hàng**

*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**Mẫu 06a/NHĐT**

|  |  |
| --- | --- |
| Cogo V | **BIÊN BẢN BÀN GIAO THIẾT BỊ XÁC THỰC** |
| **CHI NHÁNH/*Branch*…** |  |

Căn cứ Phiếu đăng ký/Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử số

ngày / /

Chúng tôi, gồm có:

**Đại diện bên giao:**

Ông/Bà:<GDV> Chức vụ: <CHUCVU>

Bộ phận: <PHONGBAN> Chi nhánh: <CHINHANH>

**Đại diện bên nhận:**

Ông/Bà: Số điện thoại: Fax:

CMND/CCCD/Hộ chiếu số: Ngày cấp / /

Nơi cấp:

Địa chỉ:

Thông tin thiết bị gồm:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Số serial** | **Tên đăng nhập** | **Dịch vụ đăng ký** |
|  |  |  |  |

Bên nhận đã kiểm tra tình trạng thiết bị như sau:

* Màn hình hiển thị rõ ràng số OTP khi bấm nút và tự động mất đi sau khoảng thời gian 60 giây.
* Số serial ở mặt sau của thiết bị rõ ràng, không bị mờ.

­Sau khi hoàn tất việc nhận và kiểm tra tình trạng thiết bị: Bên nhận hoàn toàn chịu trách nhiệm về chi phí sửa chữa hoặc thay mới thiết bị đối với các trường hợp rủi ro (hỏng hóc, mất, thất lạc,…) xảy ra với Thiết bị bảo mật*.*

Biên bản được lập thành hai (02) bản có nội dung và giá trị như nhau. Bên giao giữ một (01) bản, bên nhận giữ một (01) bản*.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN NHẬN**  *(Ký, ghi rõ họ tên)* | **ĐẠI DIỆN BÊN GIAO** | |
| Giao dịch viên  *<GDV>* | Kiểm soát viên  *<KSV>* |

**CHÚ Ý KHI SỬ DỤNG THIẾT BỊ**

* Tránh các va đập vật lý như làm rơi, va quệt, tiếp xúc với nước…
* Không được phép mở hay tự tiện thay pin trong trường hợp Thiết bị bảo mật hết pin, hỏng, không hiển thị dãy số bảo mật trên màn hình. Trong trường hợp thiết bị bảo mật không sử dụng được, Quý khách vui lòng liên hệ với Agribank chi nhánh nơi đăng ký sử dụng dịch vụ để được tư vấn và giúp đỡ*.*
* Không tẩy xóa hay thay đổi số seri phía sau sản phẩm*.*
* Tránh để Thiết bị bảo mật trong môi trường có ảnh hưởng điện từ cao*.*

**Mẫu 07/NHĐT**

|  |  |
| --- | --- |
| Cogo V | **GIẤY YÊU CẦU ĐĂNG KÝ VÀ KÍCH HOẠT PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC** |
| **<CHINHANH0>** |  |

Căn cứ Hợp đồng/Phiếu đăng ký cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử số:

Căn cứ Biên bản xác nhận/mất/hỏng token/số điện thoại/Biên bản bàn giao token số:

Phòng:

Đề nghị bộ phận: thực hiện đăng ký và kích hoạt phương thức xác thực cho khách hàng sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Họ và tên** | **Tên**  **đăng nhập** | **Phương thức xác thực** | **Số seri thiết bị xác thực/ Số điện thoại** | **Ghi chú** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Giao dịch viên**  <GDV> | **Kiểm soát viên**  <KSV> |

Phần xử lý của Quản trị đơn vị: giờ phút, ngày tháng năm

Người thực hiện: Chữ ký:

1. Nếu nộp thuế điện tử [↑](#footnote-ref-1)
2. Mặc định cung cấp khi đăng ký dịch vụ Internet Banking [↑](#footnote-ref-2)
3. Mặc định cung cấp khi đăng ký dịch vụ Internet Banking [↑](#footnote-ref-3)
4. Trường hợp khách hàng muốn đăng ký thêm người dùng, khách hàng vui lòng sử dụng Phụ lục 02 [↑](#footnote-ref-4)