

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ INTERNET BANKING

(Dành cho khách hàng doanh nghiệp)

Số:/.....

Hôm nay ngày tháng năm tại....., chúng tôi gồm:

Bên sử dụng dịch vụ Internet Banking:

Tên Doanh nghiệp/Đơn vị:

Mã số khách hàng (CIF):

Người đại diện:

Chức vụ:.....

Số CMND/Hộ chiếu..... Cấp ngày..... Tại

Theo Giấy uỷ quyền số: ngày..... tháng năm của.....

Trụ sở:

Điện thoại: Fax: Email.....

(Sau đây gọi tắt là “**Bên A**”)

Bên cung cấp dịch vụ Internet Banking: Ngân hàng TMCP Tiên Phong, chi nhánh

Người đại diện:

Chức vụ:.....

Theo Giấy uỷ quyền số: ngày..... tháng năm..... của Tổng Giám đốc NH TMCP Tiên Phong

Trụ sở:

Điện thoại: Fax: Email.....

(Sau đây gọi tắt là “**Bên B**”)

Hai bên thoả thuận ký Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet Banking (sau đây gọi tắt là “Hợp đồng”), với các điều khoản và điều kiện sau:

Điều 1: Cung cấp dịch vụ

1.1. Bên B đồng ý cho Bên A sử dụng các dịch vụ Internet Banking theo Phụ lục 01 của Hợp đồng này thông qua website chính thức của bên B với địa chỉ là <https://ibank.tpb.com.vn>.

1.2. Bên A và/hoặc những người sử dụng được Bên A uỷ quyền (thuộc về Bên A) được thực hiện các giao dịch với Bên B thông qua địa chỉ website nói trên, theo quy định tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này.

Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của bên A

2.1. Quyền của Bên A

- a. Bên A có quyền truy cập vào hệ thống Internet Banking của Bên B để thực hiện giao dịch đã đăng ký tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này;
- b. Bên A có quyền yêu cầu thay đổi các thông tin đã đăng ký với Bên B hay có quyền ngừng sử dụng dịch vụ sau khi thông báo cho Bên B bằng văn bản theo mẫu hợp lệ của Bên B trước 07 (bảy) ngày làm việc và được Bên B xem xét và chấp thuận.
- c. Bên A có quyền được đề nghị hỗ trợ, giải đáp vướng mắc liên quan đến giao dịch Internet Banking (nếu có).
- d. Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- e. Các quyền khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định có liên quan của pháp luật.

2.2. Nghĩa vụ của Bên A

- a. Bên A có trách nhiệm cung cấp các thông tin mà Bên B yêu cầu phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ. Bên A đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Bên B là chính xác, đầy đủ và cập nhật.
- b. Bên A cam kết chỉ cấp mật khẩu chương trình cho chủ tài khoản và/hoặc kế toán trưởng và/hoặc những người được uỷ quyền hợp pháp để thực hiện các giao dịch Internet Banking như đã đăng ký với bên B (theo Phụ lục 01 của Hợp đồng này). Người được cấp mật khẩu phải có trách nhiệm bảo mật mật khẩu được cung cấp. Do đó mọi bức điện và giao dịch Internet Banking của Bên A gửi cho Bên B để thực hiện, nếu Bên B thấy đủ yếu tố cần thiết và đúng chữ ký điện tử của những người được uỷ quyền của Bên A thì giao dịch sẽ được thực hiện và mặc nhiên coi đó là ý chí của Bên A cho dù sau này phát hiện giao dịch đó được thực hiện bởi người không có thẩm quyền.
- c. Bên A chịu trách nhiệm về nội dung thông tin và nội dung thanh toán của mình trên hệ thống Internet Banking. Bên A sẽ thông báo ngay cho Bên B nếu phát hiện ra sai lệch về thông tin, thanh toán, hoặc hiện tượng vi phạm pháp luật trong việc sử dụng hệ thống Internet Banking. Trong trường hợp này, Bên B không chịu trách nhiệm đối với những giao dịch đã được thực hiện trước khi Bên B nhận được thông báo của Bên A về sự sai lệch thông tin, thanh toán hay sự vi phạm pháp luật đó;
- d. Chịu trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị bảo mật (nếu có).
- e. Có nghĩa vụ đảm bảo số dư tài khoản thanh toán mở tại Bên B đủ để thực hiện giao dịch và thanh toán phí.
- f. Có trách nhiệm thông báo cho Bên B để Bên B kịp thời xử lý và thực hiện các vấn đề liên quan trong các trường hợp dưới đây:
 - Nghi ngờ hoặc phát hiện việc truy cập dịch vụ trái phép;
 - Nghi ngờ mật khẩu bị lộ cho bên thứ ba;
 - Thiết bị bảo mật bị thất lạc hoặc bị mất
 - Phát hiện bất kỳ một vấn đề bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống Internet Banking.
- g. Trường hợp Bên B chuyển tiền nhầm vào tài khoản của Bên A, Bên A có trách nhiệm lập tức thông báo và chuyển trả lại số tiền nhầm cho Bên B.

- h. Bên A có nghĩa vụ bằng chi phí của mình trang bị, bảo trì các thiết bị kết nối và máy tính đảm bảo tương thích với hệ thống Internet Banking do bên B cung cấp.
- i. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Bên B:

3.1. Quyền của Bên B

- a. Bên B có quyền từ chối/ tạm khóa/ chấm dứt cung cấp dịch vụ hoặc thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của Bên A theo một trong những trường hợp sau:
 - Giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của Bên B và pháp luật;
 - Theo quyết định, yêu cầu của Pháp luật hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - Ngoài khả năng kiểm soát của Bên B hoặc phát hiện có yếu tố rủi ro;
 - Bên A không thực hiện đúng các yêu cầu hay vi phạm điều kiện của Hợp đồng do Bên B đề ra;
- b. Có quyền được miễn trách nhiệm do không thực hiện giao dịch hoặc thực hiện giao dịch chậm trễ theo yêu cầu của Bên A trong trường hợp hệ thống đường mạng, truyền tin... bị trục trặc hoặc vì các lý do bất khả kháng khác;
- c. Được tự động trích tiền từ tài khoản để thu phí dịch vụ sau khi đã cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của Bên A theo biểu phí ban hành hoặc theo thỏa thuận cụ thể.
- d. Các quyền khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định có liên quan của pháp luật.

3.2. Nghĩa vụ của Bên B

- a. Bên B có nghĩa vụ bằng chi phí của mình cung cấp hệ thống Internet Banking qua trang web <https://ibank.tpb.com.vn> và hướng dẫn Bên A sử dụng Dịch vụ Internet Banking theo đúng yêu cầu kỹ thuật.
- b. Có trách nhiệm thông báo cho Bên A về những dịch vụ Internet Banking mới và cung cấp cho bên A nếu Bên A có nhu cầu.
- c. Trong trường hợp Bên A muốn thu hồi, huỷ bỏ hoặc sửa đổi giao dịch đã được Bên B xử lý, Bên B sẽ cố gắng giúp đỡ Bên A thu hồi huỷ bỏ, hoặc sửa đổi các giao dịch này, nhưng không chịu trách nhiệm về bất cứ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không sửa đổi hay không huỷ bỏ được các lệnh Bên B đã xử lý chính xác và theo đúng quy trình xác định.
- d. Có trách nhiệm thông báo cho Bên A trước 01 (một) ngày làm việc trong trường hợp phải tạm ngừng cung cấp Dịch vụ để xử lý các vấn đề kỹ thuật. Việc tạm ngừng cung cấp Dịch vụ sẽ không quá 03 (ba) ngày làm việc.
- e. Ngân hàng không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của Ngân hàng dẫn đến sự không thể thực hiện được Dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn các trường hợp sau:
 - Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ hoặc sự cố xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của Bên B;
 - Xảy ra các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều 6.2 của Hợp đồng này;
 - Các trường hợp khác do Bên A chủ định hay không chủ định gây ra như không thực hiện hay tuân thủ đúng nguyên tắc bảo mật và an toàn giao dịch,

gửi nhầm hay sai thông tin, gửi thông báo hay yêu cầu liên quan đến giao dịch bằng văn bản đến chậm hay nhầm địa chỉ...

- f. Các nghĩa vụ khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định có liên quan của pháp luật.

Điều 4. Phí dịch vụ và phương thức thanh toán

- 4.1. Việc thu phí cho từng giao dịch và thời gian thu phí được thực hiện theo quy định của Ngân hàng TMCP Tiên Phong.
- 4.2. Phương thức thanh toán: bằng tiền mặt, chuyển khoản, tự động trích nợ tài khoản hoặc bằng các phương thức khác được Bên B chấp nhận.

Điều 5. Giờ giao dịch

- 5.1. Thời gian thực hiện giao dịch: Bên A có thể thực hiện giao dịch vào mọi thời điểm.
- 5.2. Thời gian xử lý giao dịch: tuân theo quy định về thời gian làm việc của Bên B.

Điều 6. Giao dịch không hủy ngang và các trường hợp bất khả kháng

6.1. Giao dịch không hủy ngang

- a. Bên A không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, thoái thác bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện trên Internet Banking bằng Tên đăng nhập và Mật khẩu của mình. Trường hợp Bên A muốn hủy yêu cầu thực hiện giao dịch của mình, Bên B chỉ xem xét với điều kiện:
- Yêu cầu hủy giao dịch được gửi đến Bên B ngay lập tức sau khi Bên A thực hiện giao dịch, và
 - Bên B chưa ghi nhận và/hoặc chưa xử lý giao dịch trên hệ thống của mình theo yêu cầu của Bên A, và
 - Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng đến lợi ích của Bên B cũng như lợi ích của bất kỳ một bên thứ ba nào khác.
- b. Việc hủy ngang giao dịch phải thực hiện theo đúng quy định của Bên B như sau:
- Ngay sau khi phát hiện giao dịch bị nhầm lẫn/sai sót, Bên A lập tức gọi điện đến Bên B để xem tình trạng giao dịch và đề nghị hủy giao dịch. Bên B sẽ xem xét và tạm thời ngừng thực hiện giao dịch đó (với các điều kiện ở trên).
 - Bên A gửi yêu cầu trợ giúp với đầy đủ nội dung theo mẫu của Bên B qua scan/email, với địa chỉ email đăng ký là:
 - + Địa chỉ gửi email:
 - + Địa chỉ nhận email:
- c. Bất kỳ giao dịch Internet Banking nào đã được thực hiện sẽ được Bên B coi là có giá trị và không hủy ngang. Các giao dịch thực hiện được Bên A cam kết, chấp nhận là giao dịch do Bên A là Bên duy nhất thực hiện và không thể đổ lỗi cho bên thứ ba nào khác.

6.2. Các trường hợp bất khả kháng:

- a. Hệ thống mạng, đường truyền do bên thứ ba cung cấp không đảm bảo chất lượng (hệ thống kết nối bị đứt, chậm trễ, hỏng...);
- b. Thiên tai, dịch họa, cháy nổ... làm cắt đứt liên lạc giữa hai Bên;

- c. Yêu cầu, chỉ thị, quy định... của chính phủ và các cơ quan nhà nước đối với dịch vụ ngân hàng điện tử nói chung;
- d. Các trường hợp khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Bên B.

Điều 7. Vận hành hệ thống

- 7.1. Bên B chịu trách nhiệm vận hành hệ thống Internet Banking trong suốt thời gian cung cấp Dịch vụ Internet Banking.
- 7.2. Bên B không chịu trách nhiệm đối với những sai hỏng do bên A không thực hiện đúng “Hướng dẫn” của bên B hoặc do những nguyên nhân khách quan nêu tại điểm 9.1 của Hợp đồng này.
- 7.3. Bên B sẽ cung cấp phiên bản mới nhất của hệ thống Internet Banking cho Bên A khi Bên B nâng cấp hoặc chỉnh sửa hệ thống Internet Banking.

Điều 8. Bản quyền

- 8.1. Hệ thống Internet Banking, trang web <https://ibank.tpb.com.vn>, “Hướng dẫn” nghiệp vụ và các tài khoản có liên quan để cung cấp dịch vụ Internet Banking theo Hợp đồng này thuộc bản quyền của Bên B.
- 8.2. Bên B có quyền sửa đổi, bổ sung và có quyền cung cấp dịch vụ này cho bất kỳ khách hàng nào mà không cần có sự đồng ý của Bên A.

Điều 9. Bảo mật

- 9.1. Mỗi Bên cam kết, trong quá trình thực hiện Hợp đồng này, sẽ giữ bí mật các thông tin do Bên kia cung cấp và chỉ được cung cấp thông tin cho bên thứ ba khi được phép của Bên cung cấp thông tin hay theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo qui định của pháp luật.
- 9.2. Mỗi Bên cam kết sẽ không sử dụng các thông tin mà Bên kia cung cấp nhằm mục đích cạnh tranh với Bên cung cấp thông tin.

Điều 10. Rủi ro và xử lý Rủi ro

- 10.1. Mỗi Bên sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm pháp lý nào về các sự cố gây cản trở, gián đoạn hoặc làm ngừng hoạt động của hệ thống Internet Banking trong các trường hợp bất khả kháng như quy định tại Điều 6 của Hợp đồng này.
- 10.2. Bên B sẽ không chịu trách nhiệm đối với Bên A về những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Bên A và/hoặc do các nguyên nhân chủ quan do cán bộ Bên A gây ra do quản lý hay vận hành chương trình không đúng “Hướng dẫn” của Bên B.

Điều 11. Xử lý vi phạm

- 11.1. Mỗi Bên đều có quyền yêu cầu ngừng cung cấp hoặc sử dụng Dịch vụ nếu phát hiện có sự vi phạm quy định an toàn bảo mật của hệ thống hoặc có sự sửa đổi hệ thống trái phép.
- 11.2. Mỗi Bên phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc Bên đó gây ra lỗi cố ý hay vô ý dẫn đến việc hệ thống, tên người sử dụng, mật khẩu bị lợi dụng để lấy thông tin trái phép hoặc lập giao dịch giả mạo gây thiệt hại cho Bên kia hoặc cho một bên thứ ba.

- 11.3. Ngoại trừ các trường hợp nêu tại Điều 10.1, bên nào vi phạm Hợp đồng này hoặc có lỗi gây ra thiệt hại cho Bên kia phải chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại và tổn thất trực tiếp hay gián tiếp mà Bên bị thiệt hại phải gánh chịu, bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán mà Bên bị thiệt hại phải thực hiện đối với Bên thứ ba do hậu quả của việc vi phạm hay lỗi của Bên vi phạm gây ra.

Điều 12. Thời hạn Hiệu lực và Chấm dứt hợp đồng

- 12.1. Hợp đồng này có hiệu lực trong vòng 01 năm kể từ ngày ký và sẽ tự động được gia hạn trong trường hợp không có yêu cầu chấm dứt hợp đồng bằng văn bản của các Bên.
- 12.2. Hợp đồng này được chấm dứt trước thời hạn trong các trường hợp sau:
- Theo sự thoả thuận của các Bên.
 - Có hành vi vi phạm các quy định tại Hợp đồng này.
 - Theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 12.3. Trong trường hợp chấm dứt Hợp đồng như nêu tại khoản 11.2, Bên đang có nghĩa vụ thực hiện các giao dịch vẫn có trách nhiệm hoàn tất các giao dịch dở dang, và các Bên đều phải hoàn tất trách nhiệm của mình đối với Bên kia theo quy định tại Hợp đồng này.

Điều 13. Cam kết và giải quyết tranh chấp:

- 13.1. Hai Bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng này. Mọi tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp đồng sẽ được các bên giải quyết thông qua thương lượng và hoà giải trên tinh thần hợp tác. Trường hợp hoà giải và thương lượng không thành thì tranh chấp sẽ được đưa ra Toà án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết.
- 13.2. Hợp đồng này được giải thích và điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 13.3. Bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào liên quan đến Hợp đồng này đều phải được sự đồng ý của cả hai Bên và được văn bản hóa bằng phụ lục và phiếu yêu cầu thay đổi. Hợp đồng này (kèm theo phụ lục số 01 như một phần không thể tách rời) được lập thành 04 (bốn) bản có giá trị pháp lý ngang nhau, mỗi Bên giữ 02 (hai) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

PHỤ LỤC 01

Phụ lục này là một phần không thể tách rời của Hợp đồng cung cấp dịch vụ Internet Banking số: ngày/...../.....

Tên Doanh nghiệp/Đơn vị:

Mã số khách hàng (CIF):

I. Thông tin dịch vụ:

1. Gói dịch vụ:

Gói truy vấn

Gói thanh toán

2. Phương thức ký duyệt:

Một người ký duyệt

Hai người ký duyệt

3. Phương thức thanh toán phí dịch vụ:

Tiền mặt

Trích từ tài khoản số: tại Ngân hàng Tiên Phong

II. Thông tin người dùng:

STT	NGƯỜI DÙNG	1	2
A. Thông tin cá nhân			
	Họ và tên:		
	Quốc tịch:		
	Chức vụ:		
	CMND/Hộ chiếu số:		
	Điện thoại:		
	Email:		
B. Phân quyền sử dụng dịch vụ			
1	Tên đăng nhập		
2	Dịch vụ: <i>(Truy vấn, khởi tạo hay phê duyệt)</i>		
3	Các tài khoản được sử dụng		
4	Token Card ID		
5	Hạn mức theo giao dịch		
	Chuyển khoản giữa các tài khoản của Bên A	VND _____	VND _____
	Chuyển khoản tới tài khoản khác mở tại TienPhongBank	VND _____	VND _____
	Chuyển khoản tới tài khoản mở tại ngân hàng khác	VND _____	VND _____

	Đặt lịch chuyển khoản giữa các tài khoản của Bên A	VND _____	VND _____
	Đặt lịch chuyển khoản tới tài khoản khác mở tại TienPhongBank	VND _____	VND _____
6	Hạn mức theo ngày		
	Chuyển khoản giữa các tài khoản của Bên A	VND _____	VND _____
	Chuyển khoản tới tài khoản khác mở tại TienPhongBank	VND _____	VND _____
	Chuyển khoản tới tài khoản mở tại ngân hàng khác	VND _____	VND _____
	Đặt lịch chuyển khoản giữa các tài khoản của Bên A	VND _____	VND _____
	Đặt lịch chuyển khoản tới tài khoản khác mở tại TienPhongBank	VND _____	VND _____

III. Thỏa thuận về thay đổi thông tin:

1. Bên A có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực và chính xác để Bên B thiết lập thông tin trên hệ thống phần mềm Internet Banking của Bên B.
2. Mỗi lần thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ Internet Banking, Bên A gửi Giấy đề nghị thay đổi thông tin dịch vụ Internet Banking cho Bên B. Giấy đề nghị thay đổi thông tin được xác nhận (có chữ ký và đóng dấu) là một phần không thể tách rời của Phụ lục và Hợp đồng cung cấp dịch vụ đã ký kết.

Xác nhận của Khách hàng:

Tôi đã nhận Token Card số:

1.

2.

ở tình trạng tốt.

Đại diện Bên A

(Ký và ghi rõ họ tên)

....., ngày..... tháng..... năm

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký và ghi rõ họ tên, đóng dấu)