



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG  
DỊCH VỤ INTERNET BANKING (IB)**

*(Dành cho Khách hàng Doanh nghiệp)*

(Số: /HĐIB-VNCB)

*Căn cứ Luật thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/06/2005 của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam;*

*Căn cứ vào nhu cầu sử dụng và khả năng cung cấp dịch vụ Ngân hàng trực tuyến của các bên.*

Hôm nay, ngày tháng năm 20 , các bên chúng tôi gồm:

**Bên Sử dụng dịch vụ Internet Banking:**

Tên tổ chức/Đơn vị.....

Mã Khách hàng (CIF).....

Người đại diện..... Chức vụ.....

CMND/Hộ chiếu: ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

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

Địa chỉ.....

Điện thoại.....Fax: .....Email: .....

*(Sau đây gọi tắt là “Khách hàng”)*

**Bên Cung cấp dịch vụ Interet Banking:**

Ngân hàng TMCP Xây Dựng Việt Nam – Chi nhánh/PGD/QTK:.....

Người đại diện..... Chức vụ.....

CMND/Hộ chiếu: ..... Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

Địa chỉ.....

*(Sau đây gọi tắt là “VNCB”)*

Hai bên thỏa thuận ký Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet Banking (“Hợp đồng”), với các Điều kiện và điều khoản như sau:

**Điều 1: Cung cấp dịch vụ**

Khách hàng yêu cầu VNCB cung cấp dịch vụ Internet Banking thực hiện các giao dịch bao gồm: Tra cứu tài khoản tiền gửi, tiền vay của Khách hàng mở tại VNCB, dịch vụ chuyển khoản (chuyển khoản nội bộ và liên ngân hàng), tiết kiệm online và các dịch vụ khác VNCB sẽ cung cấp trong tương lai.

**Điều 2: Phí dịch vụ**

- 1) VNCB có quyền thu phí đăng ký sử dụng, thay đổi, chấm dứt sử dụng dịch vụ Internet Banking của Khách hàng. Việc thu phí sử dụng dịch vụ được thực hiện trước hoặc sau khi Khách hàng đăng ký sử dụng, thay đổi và chấm dứt dịch vụ tùy thuộc vào loại dịch vụ mà VNCB cung cấp trên Internet Banking. Đối với hình thức thu phí trước Khách hàng sẽ không được hoàn trả số tiền phí đã thanh toán trước.
- 2) Phí sử dụng dịch vụ Internet Banking được thực hiện theo quy định của VNCB ban hành theo từng thời kỳ. VNCB sẽ thông báo cho Khách hàng các loại phí, mức phí và sự thay đổi của các mức phí liên quan đến dịch vụ Internet Banking theo quy định VNCB. Biểu phí thay đổi sẽ có giá trị nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ ngay sau khi biểu phí mới có hiệu lực.
- 3) Khách hàng ủy quyền vô điều kiện và không hủy ngang cho VNCB được quyền tự động trích nợ phí sử dụng dịch vụ trên bất kỳ tài khoản nào mở tại VNCB để thanh toán tiền phí sử dụng dịch vụ này.

**Điều 3: Giao dịch chuyển tiền trên hệ thống Internet Banking**

- 1) Nguyên tắc chuyển tiền
  - a) Việc Khách hàng nhập hoàn tất lệnh chuyển tiền trên IB chỉ được hiểu là Khách hàng đã khai báo xong lệnh chuyển tiền và không có nghĩa là lệnh của Khách hàng đã thực hiện thành công.
  - b) VNCB chịu trách nhiệm kiểm tra đúng tên đăng nhập, mật khẩu, mã bảo mật (OTP) và các Yếu tố định danh khác của Khách hàng; không chịu trách nhiệm về

- tính chính xác, trung thực, hợp pháp của các lệnh chuyển tiền của Khách hàng.
- c) Mọi dữ liệu, thông tin ghi nhận trên hệ thống của VNCB hoặc các Ngân hàng có liên quan đến giao dịch, dù dưới bất kỳ hình thức nào, về việc nhận và xử lý các lệnh giao dịch được lập trên IB của Khách hàng cũng như nội dung của các lệnh giao dịch là bằng chứng có giá trị pháp lý rằng: Khách hàng đã sử dụng dịch vụ IB và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về các lệnh giao dịch mà mình đã khởi tạo cho dù các dữ liệu này không phải bản chính, không có chữ ký của Khách hàng.
  - d) VNCB có quyền từ chối thực hiện lệnh chuyển tiền của Khách hàng. Các trường hợp từ chối thực hiện chuyển tiền được quy định tại Khoản 4 Điều này.
- 2) Thời gian xử lý giao dịch chuyển tiền
- a) Lệnh chuyển tiền của Khách hàng đến tài khoản trong cùng Hệ thống của VNCB: được thực hiện ngay khi VNCB nhận được lệnh. Ngày giao dịch được ghi nhận là ngày VNCB hạch toán giao dịch theo lệnh của Khách hàng vào hệ thống CoreBanking của VNCB.
  - b) Lệnh chuyển tiền của Khách hàng đến tài khoản tại các Ngân hàng khác trên lãnh thổ Việt Nam: thời gian xử lý giao dịch qua IB được thực hiện theo quy định của VNCB từng thời kỳ.
- 3) Hạn mức giao dịch chuyển tiền
- a) Hạn mức chuyển tiền tối thiểu: Là số tiền tối thiểu của một giao dịch chuyển tiền mà Khách hàng được phép thực hiện qua hệ thống IB của VNCB.
  - b) Số lần giao dịch trong ngày: Là số lần tối đa các giao dịch chuyển tiền mà Khách hàng được phép thực hiện qua hệ thống IB của VNCB.
  - c) Hạn mức giao dịch trong ngày: Là tổng giá trị các giao dịch chuyển tiền trong ngày tối đa mà một Khách hàng được phép thực hiện qua hệ thống IB.
  - d) Khách hàng đăng ký hạn mức giao dịch trong ngày theo các mức hạn mức của gói Sản phẩm mà VNCB công bố tại từng thời kỳ.
  - e) Hạn mức chuyển tiền tối thiểu, Số lần giao dịch trong ngày, Hạn mức giao dịch trong ngày qua IB được VNCB công bố tại từng thời kỳ. Việc thay đổi hạn mức

giao dịch do VNCB quyết định.

4) Từ chối lệnh chuyển tiền

a) VNCB có quyền từ chối thực hiện chuyển tiền của KH trong các trường hợp sau:

- ✓ Tài khoản tiền gửi thanh toán của Khách hàng không đủ số dư để thực hiện theo lệnh của Khách hàng.
- ✓ Các thông tin trên lệnh chuyển tiền của Khách hàng là không hợp lệ, không chính xác, không đầy đủ hoặc không rõ ràng để VNCB thực hiện yêu cầu.
- ✓ VNCB nghi ngờ có Bên thứ ba lợi dụng các Yếu tố định danh của Khách hàng để thực hiện giao dịch.
- ✓ Có căn cứ xác định rằng Khách hàng thực hiện giao dịch vào các mục đích bất hợp pháp.
- ✓ Các trường hợp khác theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

b) Trong các trường hợp từ chối quy định tại Khoản 4 mục a) của Điều này, VNCB được miễn trừ mọi trách nhiệm, thiệt hại phát sinh từ sự từ chối đó.

5) Quy định về chứng từ giao dịch

Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ và/hoặc Giao dịch giữa Ngân hàng và Khách hàng cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống giao dịch điện tử của Ngân hàng sẽ là bằng chứng về việc giao dịch IB của Khách hàng với Ngân hàng. Các bằng chứng này có đầy đủ tính pháp lý của một hợp đồng đã được Khách hàng và Ngân hàng thỏa thuận và xác nhận.

**Điều 4: Giao dịch không hủy ngang**

- 1) Kể từ thời điểm giao dịch của Khách hàng được nhập xong vào hệ thống xử lý của VNCB, Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận, từ chối giao dịch đó. VNCB coi đó là các giao dịch có giá trị, không hủy ngang và Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm với VNCB đối với giao dịch đó.
- 2) Trường hợp Khách hàng muốn hủy lệnh giao dịch đã thực hiện trên hệ thống IB thì

VNCB có thể xem xét đề nghị của Khách hàng với các điều kiện sau:

- ❖ Đề nghị hủy giao dịch được gửi đến VNCB ngay lập tức sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch.
- ❖ VNCB chưa ghi nhận và xử lý lệnh giao dịch của KH trên hệ thống của VNCB.
- ❖ Việc hủy ngang giao dịch không làm ảnh hưởng quyền lợi của VNCB cũng như quyền lợi của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

3) Trong trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều này, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán toàn bộ các chi phí phát sinh (nếu có).

#### **Điều 5: Nghĩa vụ bảo mật của Khách hàng**

- 1) Khách hàng đồng ý tuân thủ và làm theo hướng dẫn, khuyến cáo của VNCB về bảo mật các Yếu tố định danh và Thiết bị bảo mật của Khách hàng (nếu có).
- 2) Khách hàng có trách nhiệm tự trang bị đầy đủ, bảo trì các chương trình phần mềm, các thiết bị phần cứng để có thể sử dụng an toàn dịch vụ IB.
- 3) Khách hàng và Người sử dụng theo danh sách Khách hàng đã đăng ký được VNCB cấp Mật khẩu, Tên đăng nhập, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác bảo đảm rằng Khách hàng và Người sử dụng là người duy nhất có thể sử dụng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh đó để truy cập và sử dụng dịch vụ IB. Khách hàng cam kết rằng không tiết lộ Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác của mình cho bất kỳ ai, kể cả nhân viên của VNCB.
- 4) Khách hàng có trách nhiệm giữ bí mật Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác của mình; giữ gìn bảo quản Thiết bị bảo mật (nếu có) một cách an toàn. Đồng thời Khách hàng phải áp dụng mọi biện pháp hợp lý nhằm bảo đảm an toàn đối với các thiết bị, máy móc, phần mềm... để có thể truy cập và kết nối an toàn vào hệ thống IB; kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép vào hệ thống IB.
- 5) Khách hàng phải thông báo ngay lập tức cho VNCB khi phát hiện hoặc nghi ngờ Mật khẩu hoặc bất kỳ Yếu tố định danh nào khác của mình bị lộ hoặc Thiết bị bảo mật (nếu có) bị mất, bị người khác chiếm dụng. Khách hàng có thể thông báo trực tiếp tại các điểm giao dịch của VNCB hoặc gọi điện thoại đến Call Center. VNCB có

thể yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản sau khi Khách hàng thông báo qua điện thoại. Trong 02 giờ làm việc, kể từ thời điểm nhận được thông báo hợp lệ của Khách hàng, VNCB thực hiện khóa Thiết bị bảo mật, khóa Tên đăng nhập. Trước thời điểm VNCB khóa Thiết bị bảo mật, khóa Tên đăng nhập, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về tất cả các giao dịch đã thực hiện trước đó.

**Điều 6: Xử lý, tra soát khiếu nại**

- 1) Trường hợp có khiếu nại liên quan đến giao dịch trên IB, Khách hàng phải khiếu nại đến VNCB trong thời hạn 04 ngày, kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch đó. Quá thời hạn này, VNCB có quyền từ chối giải quyết khiếu nại của Khách hàng.
- 2) VNCB có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến dịch vụ IB trong thời hạn 03 ngày làm việc đối với giao dịch chuyển tiền trong hệ thống VNCB, 04 ngày làm việc đối với giao dịch chuyển tiền đến NH khác tại Việt Nam và 03 ngày làm việc đối với các khiếu nại khác, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

**Điều 7: Trách nhiệm đối với Khiếu nại, tổn thất**

- 1) Mọi khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ hoặc liên quan đến các giao dịch được thực hiện bằng Tên đăng nhập, Mật khẩu, Mã bảo mật và các Yếu tố định danh khác của Khách hàng thuộc trách nhiệm duy nhất của Khách hàng.
- 2) VNCB không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại, trách nhiệm tổn thất và thiệt hại nào phát sinh từ các giao dịch của KH trong quá trình sử dụng dịch vụ IB, trừ trường hợp những khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại này là do lỗi chủ quan của VNCB.
- 3) Trường hợp Khách hàng ngừng sử dụng dịch vụ hoặc VNCB ngừng cung cấp dịch vụ IB, thì Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về mọi khiếu nại, trách nhiệm, tổn thất, thiệt hại đã phát sinh với Khách hàng trước đó.
- 4) VNCB không chịu trách nhiệm về việc máy tính hoặc các thiết bị truy cập IB của Khách hàng bị hư hỏng, mất dữ liệu, các chương trình phần mềm chạy không ổn định hoặc bị xóa.
- 5) VNCB không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất trực tiếp hoặc gián

tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh từ hoặc phát sinh do:

- a) Sự ngắt quãng, chậm chễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ IB do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của VNCB, bao gồm nhưng không giới hạn bởi tình trạng gián đoạn của chương trình do chương trình cần được sửa chữa, nâng cấp hoặc lỗi đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, viển thông hoặc hành động của bên thứ ba cung cấp dịch vụ.
- b) Bất cứ tình trạng bất khả kháng nào, bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, đình công, bạo loạn hoặc yêu cầu, chỉ thị của Chính phủ và các cơ quan nhà nước khác.

#### **Điều 8: Thông báo**

- 1) Việc thông báo của VNCB đến Khách hàng được thực hiện theo một hoặc nhiều trong các cách thức sau: Thông báo qua đường bưu điện, thư điện tử (email), điện thoại di động, niêm yết tại quầy giao dịch hoặc thông báo trên website của VNCB. VNCB có quyền thay đổi cách thức thông báo, liên lạc với Khách hàng nhưng vẫn phải tuân thủ các điều kiện và điều khoản quy định của Hợp đồng này.
- 2) Thông báo của VNCB được xem là đã gửi tới Khách hàng khi:
  - ❖ Thông báo đã được đưa lên website VNCB.
  - ❖ Thông báo đã được niêm yết tại các điểm giao dịch của VNCB.
  - ❖ Thông báo đã được gửi tới số máy điện thoại di động mà KH đăng ký với VNCB.
  - ❖ Thông báo đã được gửi tới địa chỉ email mà Khách hàng đăng ký với VNCB.
  - ❖ Thông báo đã được gửi tới địa chỉ liên hệ mà Khách hàng đăng ký với VNCB sau khoảng thời gian quy định thường lệ của bưu điện.
- 3) Ngay khi VNCB nhận được các thông báo của Khách hàng được hiểu là ngày VNCB thực sự nhận được các thông báo đó.

#### **Điều 9: Quyền và trách nhiệm của Khách hàng**

- 1) Quyền của Khách hàng
  - a) Được sử dụng quyền truy cập vào trang web cung cấp dịch vụ của VNCB để sử dụng dịch vụ của VNCB.
  - b) Có quyền khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử

dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho VNCB trong vòng 04 ngày làm việc kể từ ngày quyền và lợi ích của Khách hàng bị vi phạm. Quá thời hạn trên, VNCB sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của VNCB, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của VNCB.

- c) Yêu cầu VNCB cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản qua Tổng đài hỗ trợ Khách hàng: **1900 1816** hoặc số điện thoại khác của VNCB theo từng thời kỳ.
- d) Khách hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào sau khi đã thông báo cho VNCB. Sau khi chấm dứt sử dụng dịch vụ, Khách hàng không được tiếp tục sử dụng Tên truy cập, Mật khẩu truy cập và/hoặc các Yếu tố định danh khác do VNCB cung cấp.
- e) Khách hàng có quyền thay đổi các thông tin đã đăng ký bằng cách trực tiếp điền vào Mẫu biểu đề nghị thay đổi thông tin tài đăng ký và gửi đến VNCB. VNCB sẽ thực hiện thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của Khách hàng.
- f) Các quyền khác quy định trong Hợp đồng này và các quy định khác liên quan của Pháp luật.

## 2) Trách nhiệm của Khách hàng

- a) Mở tài khoản tại VNCB và tuân thủ các quy định về mở, sử dụng tài khoản của VNCB và pháp luật.
- b) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của VNCB khi đăng ký sử dụng Internet Banking và trong quá trình sử dụng các sản phẩm dịch vụ cung cấp qua kênh Internet Banking.
- c) Chịu trách nhiệm đối với các thao tác thực hiện bằng Mã truy cập và Mật khẩu của Khách hàng mà không được hủy, phủ nhận, từ chối, thay đổi thoái thác với bất kỳ lý do nào và phụ thuộc vào sự xem xét, chấp thuận của VNCB.
- d) Chịu trách nhiệm bảo mật Mã đăng nhập, mật khẩu. Khách hàng cam kết và VNCB đương nhiên hiểu Khách hàng không bao giờ viết, tiết lộ vô tình hay cố ý nhập mã đăng nhập, mật khẩu cho bất kỳ ai tại bất kỳ nơi nào và vào bất kỳ thời điểm nào.



VNCB khuyến cáo Khách hàng không chọn Mật khẩu là số dễ đoán như ngày sinh, số điện thoại, không lưu Thông tin đăng nhập tại tất cả các phần mềm nào có khả năng lưu lại tự động.

- e) Mỗi lần đăng nhập vào Internet Banking, Khách hàng không được rời khỏi máy tính hoặc để người khác sử dụng máy tính đến khi Khách hàng thoát ra khỏi đăng nhập. Khách hàng có trách nhiệm thoát ra khỏi đăng nhập sau mỗi lần truy cập dịch vụ Internet Banking.
- f) Khi phát hiện hoặc nghi ngờ có hiện tượng truy cập trái phép vào Internet Banking mà VNCB cung cấp cho Khách hàng, hoặc nghi ngờ Thông tin đăng nhập của Khách hàng không còn bảo mật, Khách hàng cần thông báo cho VNCB qua Tổng đài hỗ trợ **1900 1816** hoặc số điện thoại đường dây nóng khác của VNCB tại từng thời điểm để VNCB nhanh chóng hỗ trợ xử lý ngay cho Khách hàng. Các thông báo khẩn cấp này cần được Khách hàng xác nhận lại bằng văn bản gửi cho VNCB.
- g) Thanh toán đầy đủ các khoản chi phí liên quan đến Dịch vụ theo biểu phí được VNCB quy định theo từng thời kỳ.
- h) Thông báo ngay cho VNCB những thay đổi về địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc và các thông tin khác.
- i) Hợp tác và cung cấp những thông tin cần thiết theo yêu cầu của VNCB phù hợp với thỏa thuận với VNCB và quy định pháp luật.
- j) Sử dụng và quản lý TK theo đúng quy định của VNCB và Nhà nước Việt Nam.
- k) Có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ bảo mật khi sử dụng dịch vụ IB.
- l) Cam kết không thực hiện các giao dịch trái pháp luật.
- m) Các trách nhiệm khác theo quy định của VNCB và các quy định có liên quan của pháp luật.

#### **Điều 10: Quyền và trách nhiệm của VNCB**

##### **1) Quyền của VNCB**

- a) VNCB có quyền thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ IB vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của Khách hàng. Trong những trường hợp đó, VNCB thông báo cho Khách hàng theo các cách

thức nêu tại Điều 8 của Hợp đồng này.

- b) VNCB có quyền thay đổi, tạm ngừng hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ IB mà không phải thông báo trước trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ các yêu cầu bảo mật, hoặc thực hiện các giao dịch bất hợp pháp, hoặc vi phạm nghĩa vụ, trách nhiệm của Khách hàng, hoặc có sự cố của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, dịch vụ mạng.
- c) VNCB có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện về việc cung cấp dịch vụ IB vào bất kỳ lúc nào. Trong trường hợp này, VNCB sẽ thông báo cho Khách hàng theo cách thức nêu tại Điều 8 của Hợp đồng này. Các sửa đổi, bổ sung này sẽ có hiệu lực kể từ ngày được ghi rõ trong thông báo. Nếu sau khi nhận được thông báo của VNCB mà khách hàng vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ IB thì được hiểu là Khách hàng đồng ý với các sửa đổi, bổ sung của VNCB và chịu sự ràng buộc của các sửa đổi, bổ sung đó.
- d) VNCB có quyền lấy lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của Khách hàng khi thực hiện giao dịch chuyển tiền theo lệnh của Khách hàng hoặc của người thứ ba mà không cần sự đồng ý của Khách hàng.
- e) VNCB có quyền phong tỏa và ghi nợ số tiền trên Tài khoản để thu các loại phí phát sinh theo quy định; ghi nợ số tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp khi các cơ quan tài phán (Tòa án, trọng tài) phán quyết KH thua kiện.
- f) VNCB có quyền không chịu trách nhiệm đối với các khiếu nại, tổn thất, thiệt hại được quy định tại Điều 7 của Hợp đồng này.
- g) Cung cấp thông tin tra soát về Tài khoản theo cách thức thoả thuận tại Điều kiện, điều khoản này.
- h) Cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền và tổ chức, cá nhân được phép khác thông tin về Khách hàng và các Giao dịch theo đúng yêu cầu của quy định của pháp luật.
- i) Các quyền khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định khác có liên quan của Pháp luật.

## 2) Trách nhiệm của VNCB

- a) Tuân thủ các quy định về giao dịch thương mại điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- b) Đảm bảo các quyền lợi của Khách hàng theo đúng quy định.
- c) Bảo mật các thông tin liên quan đến Khách hàng, tài khoản và giao dịch theo quy định của Pháp luật.
- d) Khóa tài khoản trong vòng 2 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông báo của Khách hàng bằng văn bản hoặc qua điện thoại về việc Thông tin truy cập bị lộ.
- e) Giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của KH liên quan đến việc sử dụng dịch vụ.
- f) VNCB sẽ nỗ lực để các thông tin cung cấp cho khách hàng qua dịch vụ là chính xác theo hệ thống máy tính ghi nhận. Tuy nhiên do đặc thù của sản phẩm và hoàn cảnh vượt quá phạm vi kiểm soát của VNCB, VNCB không đảm bảo mọi thông tin là chính xác và không có sai sót.
- g) VNCB không có trách nhiệm với những thiệt hại do nguyên nhân vượt quá phạm vi kiểm soát của VNCB dẫn đến sự không thể thực hiện được dịch vụ bao gồm, nhưng không giới hạn, các nguyên nhân sự cố kỹ thuật, phá hoại, động đất, thiên tai, đứt nghẽn mạng, mất điện.
- h) Các trách nhiệm khác theo quy định của Hợp đồng này và các quy định khác của Pháp luật.

#### **Điều 11: Bản quyền**

- 1) Hệ thống IB, trang web <https://ebanking.vncb.vn> các nội dung có liên quan để cung cấp dịch vụ IB theo Hợp đồng này thuộc bản quyền của VNCB. Mọi sự sao chép, sửa chữa nào mà không được sự cho phép bằng văn bản của VNCB đều bị nghiêm cấm.
- 2) VNCB 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 Khách hàng.

#### **Điều 12: Xử lý vi phạm**

- 1) Mỗi Bên đều có quyền yêu cầu ngừng cung cấp hoặc sử dụng dịch vụ nếu phát hiện có sự vi phạm về an toàn bảo mật của hệ thống hoặc có sự sửa đổi hệ thống trái phép.
- 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.

- 3) Ngoại trừ các trường hợp nêu tại Khoản 5 Điều 5, Bên nào vi phạm Quy định của 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 VNCB thiệt hại phải gánh chịu, bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán mà VNCB 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 13: Thời hạn hiệu lực và chấm dứt Hợp đồng**

- 1) Hợp đồng này có hiệu lực trong vòng 01 năm kể từ ngày ký và sẽ tự động được gia hạn với số lần không hạn chế và thời gian không đổi trong trường hợp không có yêu cầu chấm dứt HĐ bằng văn bản của các bên.
- 2) Hợp đồng này được chấm dứt trước thời hạn trong các trường hợp sau:
  - a) Theo sự thỏa thuận của các bên.
  - b) Có hành vi vi phạm các quy định tại Hợp đồng này.
  - c) Theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 3) Trong trường hợp chấm dứt hợp đồng như nêu tại khoản 2 của Điều này, Bên muốn chấm dứt HĐ trước hạn phải gửi thông báo bằng văn bản cho Bên kia trước 01 (một) tháng kể từ ngày muốn chấm dứt và không cần phải có sự chấp thuận của Bên kia. Tuy nhiên, Bên đang có nghĩa vụ thực hiện các GD vẫn có trách nhiệm hoàn tất các GD dở dang và các bên đều phải hoàn tất trách nhiệm của mình đối với Bên kia theo quy định của HĐ.

### **Điều 14: Cam kết và giải quyết tranh chấp**

- 1) Các bên cam kết thực hiện đúng các Điều khoản của Hợp đồng này. Mọi tranh chấp phát sinh khi thực hiện Hợp đồng sẽ được các bên giải quyết thông qua thương lượng và hòa giải trên tinh thần hợp tác. Trường hợp hòa giải và thương lượng không thành thì tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết.
- 2) Hợp đồng này được giải thích và điều chỉnh theo quy định của Pháp luật Việt Nam.
- 3) Bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào liên quan tới Hợp đồng này đều phải được sự đồng ý của 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) và được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi Bên giữ 01 (một) bản.

**ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN VNCB**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)