

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân này (sau đây gọi tắt là “Điều kiện, điều khoản”) điều chỉnh việc cung cấp và sử dụng các Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Dịch vụ/dịch vụ NHĐT) bao gồm:

1.1. Dịch vụ Agribank Plus: Là dịch vụ do Agribank cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Agribank thông qua chương trình phần mềm phiên bản ứng dụng được cài đặt trên các thiết bị di động có kết nối mạng internet hoặc phiên bản web truy cập trên trình duyệt web của các thiết bị di động hoặc máy tính.

1.2. Dịch vụ SMS Banking: Là dịch vụ do Agribank cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Agribank thông qua tin nhắn điện thoại di động hoặc thiết bị có chức năng nhắn tin khác, nhận tin nhắn biến động số dư, tra cứu và thanh toán một số dịch vụ nhất định.

1.3. Dịch vụ thương mại điện tử (e-Commerce): là dịch vụ cho phép khách hàng có tài khoản thanh toán mở tại Agribank thực hiện:

a) Đăng ký các dịch vụ trực tuyến trên kênh điện tử (liên kết ví điện tử...);
 b) Sử dụng số dư khả dụng trong tài khoản thanh toán mở tại Agribank để thanh toán trực tuyến cho các giao dịch mua hàng hóa/dịch vụ hợp pháp, hợp lệ, được pháp luật cho phép trên website/ứng dụng của các nhà cung cấp dịch vụ/đơn vị hành chính công có kết nối hệ thống với Agribank;

c) Các dịch vụ khác do Agribank cung cấp trong từng thời kỳ.

1.4. Dịch vụ liên kết ví điện tử: là dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện liên kết tài khoản ví điện tử của chính khách hàng với tài khoản thanh toán/thẻ mở tại Agribank để thực hiện nạp tiền vào ví điện tử/rút tiền từ ví điện tử đó thông qua các kênh giao dịch của Agribank và/hoặc đối tác (là đơn vị cung cấp dịch vụ ví điện tử có ký hợp đồng hợp tác với Agribank).

1.5. Các dịch vụ khác theo thông báo của Agribank.

1.6. Agribank không cung cấp dịch vụ tài chính đối với tài khoản thanh toán chung; tài khoản tiền gửi khách hàng đang trong trạng thái cầm cố; tài khoản thanh toán/tiền gửi bằng ngoại tệ ngoại trừ các dịch vụ tài chính làm tăng số dư trên tài khoản của khách hàng và các dịch vụ khác theo thông báo của Agribank.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

2.1. Agribank là Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

2.2. Khách hàng: Là cá nhân có tài khoản thanh toán mở tại Agribank, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, có nhu cầu và đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT của Agribank.

2.3. Dịch vụ tài chính: Là dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch làm thay đổi số dư tài khoản của khách hàng tại Agribank bao gồm: chuyển tiền trong Agribank, chuyển tiền nhanh/thường ngoài Agribank, tiền gửi, tiền vay, thanh toán hóa đơn/dịch vụ...

2.4. Dịch vụ phi tài chính: Là dịch vụ cho phép khách hàng sử dụng các tiện ích

không liên quan trực tiếp đến giao dịch tài chính như chuyển khoản hay thanh toán hóa đơn và không làm thay đổi số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng.

2.5. Tên đăng nhập (User ID): Là chuỗi ký tự/số điện thoại khách hàng dùng để đăng nhập, sử dụng dịch vụ NHĐT của Agribank.

2.6. Mật khẩu đăng nhập: Là chuỗi ký tự bí mật khách hàng sử dụng để đăng nhập, sử dụng dịch vụ NHĐT.

2.7. 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.

2.8. Phương thức xác thực: Là các biện pháp xác thực được Agribank áp dụng để định danh người dùng và/hoặc chứng minh tính đúng đắn của một giao dịch được khởi tạo trên các kênh giao dịch điện tử, bao gồm:

a) 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.

b) 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.

c) Xác thực sinh trắc học là việc xác thực bằng các dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của khách hàng (khuôn mặt, vân tay...) theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

d) Các phương thức xác thực khác theo quy định của pháp luật và Agribank trong từng thời kỳ.

2.9. 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 NHĐT và được sử dụng tất cả các dịch vụ NHĐT đã đăng ký.

2.10. 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 NHĐT. Tài khoản này được sử dụng tất cả dịch vụ tài chính, phí tài chính mà Agribank cung cấp trong từng thời kỳ.

2.11. Tài khoản liên kết: Là tài khoản thanh toán dùng để liên kết với ví điện tử của chính khách hàng.

2.12. Số điện thoại mặc định là số điện thoại được sử dụng tất cả các dịch vụ NHĐT đã đăng ký (đối với dịch vụ cung cấp qua SMS Banking).

2.13. Số điện thoại xác thực: Là số điện thoại khách hàng đăng ký nhận SMS OTP hoặc được Agribank sử dụng để liên hệ, xác minh thông tin (khi cần).

2.14. Hạn mức giao dịch: Là số tiền tối thiểu/tối đa mà khách hàng có thể thực hiện được đối với các giao dịch tài chính/thanh toán. Hệ thống điện tử sẽ tự động từ chối các giao dịch vượt quá hạn mức của khách hàng.

Điều 3. Điều khoản áp dụng

3.1. Điều kiện, điều khoản này quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Agribank và các nội dung khác liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng.

3.2. Dẫn chiếu tới Điều kiện, điều khoản này sẽ bao gồm (i) tất cả các mẫu biểu và (ii) tất cả các bản sửa đổi, bổ sung (nếu có) của Điều kiện, điều khoản này và có hiệu lực từ thời điểm.

3.3. Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích thuận tiện cho việc tra cứu và không làm ảnh hưởng đến cách giải thích các điều, mục hoặc đoạn liên quan của Điều kiện, điều khoản này.

3.4. Agribank hiểu rằng Khách hàng đã chấp thuận và cam kết tuân thủ Điều kiện, điều khoản này khi:

- a) Khách hàng đăng ký sử dụng bất kỳ Dịch vụ nào; hoặc
- b) Khách hàng làm theo chỉ dẫn cam kết tuân thủ trên Màn hình Dịch vụ tương ứng; hoặc
- c) Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng bất kỳ Dịch vụ nào sau khi Agribank đăng tải Điều kiện, điều khoản trên website chính thức và/hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch và/hoặc thông báo qua các hình thức thích hợp/kênh chính thức khác của Agribank.

Điều 4. Nguyên tắc chung

4.1. Để có cơ sở cung ứng dịch vụ, Khách hàng đồng ý và cam kết:

- a) 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;
- b) 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.

c) Đồng ý với “Các điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân” được đăng tải trên website chính thức và/hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch và/hoặc thông báo qua các hình thức thích hợp/kênh chính thức khác của Agribank.

d) 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.

4.2. Chứng từ giao dịch

a) 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.

b) 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.

c) 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.

4.3. Thông báo:

a) Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo từ Agribank, nếu các thông báo này đã (i) được công bố trên website chính thức của Agribank; hoặc (ii) được niêm yết tại các điểm giao dịch của Agribank; hoặc (iii) đã được gửi tới địa chỉ liên lạc mà Khách hàng đã đăng ký với Agribank; hoặc (iv) được gửi đến số điện thoại đăng ký sử dụng Dịch vụ hoặc số điện thoại xác thực mà Khách hàng đã đăng ký với Agribank dựa trên căn cứ xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ gửi tin nhắn; hoặc được cung cấp bởi nhân viên hỗ trợ khách hàng từ tổng đài điện thoại của Agribank.

b) Agribank được xem là đã nhận được thông báo từ Khách hàng liên quan đến các Yêu cầu giao dịch vào ngày thực tế Agribank nhận được thông báo đó.

c) Khách hàng đồng ý nhận thông báo biến động số dư đối với các giao dịch có giá trị không thấp hơn giá trị tối thiểu nhận biến động số dư (là giá trị giao dịch nhỏ nhất mà hệ thống tự động gửi thông báo biến động số dư cho khách hàng thông qua kênh dịch vụ mà khách hàng đăng ký sử dụng như Agribank Plus, SMS Banking...) theo quy định của Agribank đối với từng dịch vụ trong từng thời kỳ; thông báo OTP; thông tin quảng cáo, khuyến mại về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại, cảnh báo, khuyến nghị của Agribank và các thông báo liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ của khách hàng thông qua tin nhắn, cuộc gọi hoặc qua các phương thức thích hợp khác được Agribank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của Agribank.

Điều 5. Tiếp nhận và xử lý giao dịch

5.1. Thời gian giao dịch

a) Các Yêu cầu giao dịch được Khách hàng thực hiện khi sử dụng Dịch vụ sẽ được Agribank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, căn cứ thời gian yêu cầu thực hiện giao dịch của khách hàng và quy định về thời gian giao dịch đối với từng dịch vụ của Agribank trong từng thời kỳ.

b) Thời gian giao dịch đối với từng dịch vụ được Agribank thông báo trên Màn hình Dịch vụ và có thể thay đổi trong từng thời kỳ tùy theo khả năng cung ứng dịch vụ của Agribank.

c) Agribank sẽ thực hiện các biện pháp phù hợp để đảm bảo duy trì hoạt động liên tục của hệ thống nhằm phục vụ việc khai thác và sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp Agribank thực hiện 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 Nhà nước.

5.2. Hạn mức giao dịch: 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 trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch và/hoặc thông báo qua các hình thức thích hợp/kênh chính thức khác của Agribank.

5.3. 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.

5.4. Agribank có quyền từ chối thực hiện các giao dịch trong các trường hợp: (i) tài khoản của khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch; (ii) Agribank phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu gian lận hoặc tiềm ẩn rủi ro gian lận; (iii) Yêu cầu giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Agribank về phòng, chống rửa tiền; (iv) các trường hợp các theo quy định của pháp luật.

5.5. Với các yêu cầu giao dịch hợp lệ, Agribank được quyền hiểu là Khách hàng đã đề nghị Agribank thực hiện theo các yêu cầu giao dịch mà không cần xác nhận dưới bất kỳ hình thức nào từ khách hàng. Các giao dịch đã được khách hàng tạo lập và xác nhận bằng

một trong các phương thức xác thực áp dụng trên kênh giao dịch điện tử có giá trị pháp lý như chữ ký của Khách hàng trên văn bản giấy.

5.6. Trường hợp khách hàng sử dụng SMS Banking, 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 NHĐT 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.

5.7. Khi đăng ký dịch vụ e-Commerce trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus đồng nghĩa với việc khách hàng đồng ý tự nguyện ủy quyền cho Agribank trích tiền từ tài khoản thanh toán mở tại Agribank đã đăng ký dịch vụ để thực hiện các giao dịch thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ/đơn vị hành chính công có kết nối hệ thống với Agribank theo chỉ thị của chính khách hàng trên website/ứng dụng của các đơn vị này.

5.8. Trường hợp khách hàng hủy dịch vụ e-Commerce:

- a) Các dịch vụ đăng ký trực tuyến đã thực hiện thành công trước đó (liên kết ví điện tử và các dịch vụ khác do Agribank cung cấp trong từng thời kỳ) không bị ảnh hưởng.
- b) Các dịch vụ thanh toán trực tuyến trên website/ứng dụng của các nhà cung cấp dịch vụ/đơn vị hành chính công có kết nối hệ thống với Agribank sẽ không thực hiện được.

5.9. Đối với dịch vụ liên kết Ví điện tử:

- a) Khách hàng cam kết là chính chủ ví điện tử có nhu cầu liên kết với tài khoản thanh toán/thẻ của chính khách hàng mở tại Agribank.
- b) Khách hàng thực hiện liên kết ví điện tử thành công có thể thực hiện các giao dịch nạp tiền vào Ví điện tử từ tài khoản liên kết hoặc rút tiền từ Ví điện tử về tài khoản liên kết của khách hàng mở tại Agribank.
- c) Khách hàng đồng ý và tự nguyện ủy quyền cho Agribank chủ động ghi Nợ/ghi Có tài khoản liên kết của Khách hàng để thực hiện các giao dịch nạp/rút Ví điện tử. Việc ủy quyền này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng đồng ý với Bản Điều kiện, điều khoản sử dụng Dịch vụ cho đến khi Ngân hàng nhận được thông báo của Khách hàng về việc thay đổi hoặc ngừng sử dụng dịch vụ bằng văn bản hoặc qua Tổng đài hỗ trợ khách hàng 24/7 hoặc các kênh tiếp nhận khác theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.
- d) Khi có nhu cầu hủy dịch vụ liên kết Ví điện tử, khách hàng chủ động thực hiện trên ứng dụng ví điện tử.

5.10. Khách hàng đồng ý rằng, để thực hiện các yêu cầu giao dịch, Agribank có thể độc lập xử lý toàn bộ các yêu cầu giao dịch này hoặc chỉ định đối tác thứ ba xử lý một phần các yêu cầu giao dịch này. Trường hợp có sự tham gia của đối tác thứ ba, Agribank đảm bảo các yêu cầu giao dịch sẽ được xử lý theo quy định của Điều kiện, điều khoản này.

5.11. Giao dịch không hủy ngang

- a) Khách hàng không thể hủy, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua dịch vụ NHĐT 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.

b) Mọi giao dịch của khách hàng được thực hiện qua Dịch vụ NHĐT 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 6. Phí dịch vụ

6.1. Agribank có quyền thực hiện thu phí từ Khách hàng, thay đổi chính sách phí liên quan đến việc đăng ký, sử dụng và/hoặc chấm dứt các Dịch vụ, các yêu cầu tra soát của Khách hàng.

6.2. Khách hàng đồng ý thực hiện thanh toán đầy đủ phí theo các chính sách phí và phương thức thu phí đối với các Dịch vụ do Agribank quy định tại từng thời kỳ.

6.3. Thông tin về chính sách phí dịch vụ được Agribank niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch và/hoặc thông báo qua các hình thức thích hợp/kênh chính thức khác của Agribank. 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...

6.4. Agribank thực hiện rà soát, truy thu: Trường hợp tài khoản mặc định của khách hàng không đủ số dư, Agribank thực hiện rà soát các TKTT khác của khách hàng mở tại Agribank để thực hiện thu phí dịch vụ.

6.5. Khách hàng đồng ý/chấp thuận các mức phí và phương thức thu phí mới của Agribank nếu Khách hàng tiếp tục duy trì sử dụng Dịch vụ kể từ ngày các mức phí và phương thức thu phí này có hiệu lực và được niêm yết công khai trên website chính thức và/hoặc tại các điểm giao dịch và/hoặc thông báo qua các hình thức thích hợp/kênh chính thức khác của Agribank.

Điều 7. Bảo mật thông tin

7.1. Agribank có trách nhiệm tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan về cung cấp các dịch vụ NHĐT; bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của khách hàng ngoại trừ trường hợp cung cấp thông tin theo các yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc sau khi được khách hàng chấp thuận để xử lý giao dịch theo yêu cầu của khách hàng.

7.2. Để đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin và hạn chế rủi ro trong quá trình sử dụng dịch vụ, khách hàng thống nhất các nguyên tắc cơ bản về sử dụng dịch vụ an toàn, bao gồm nhưng không giới hạn:

a) 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.

b) Không ủy quyền cho cá nhân/tổ chức hay bất kỳ bên thứ ba nào khác đăng ký mới/thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ.

c) 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.

d) 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... (sau đây gọi chung là yếu tố định danh) khi sử dụng các dịch vụ; không khai báo bất kỳ chi tiết nào của các yếu tố định danh trên các ứng dụng, website và bất kỳ kênh thông tin điện tử không chính thống nào khác mà không được Agribank thông báo trên website chính thức của Agribank trong từng

thời kỳ.

e) 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.

f) Trường hợp sử dụng dịch vụ Agribank Plus phiên bản web, 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 Agribank Plus.

g) Đổi Mật khẩu khi có yêu cầu từ Hệ thống và/hoặc chủ động đổi Mật khẩu thường xuyên; không nên chọn Mật khẩu có tính cá nhân, dễ suy đoán và đã được sử dụng trước đó.

h) Khi đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ, Khách hàng không rời Thiết bị đầu cuối, Thiết bị bảo mật, Màn hình Dịch vụ hoặc thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối với Dịch vụ bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng các thiết bị đó hoặc biết được các thông tin liên quan tới các Yếu tố định danh trên các thiết bị đó.

i) Đồng ý cho Agribank khóa/hủy Dịch vụ mà không cần báo trước khi Agribank thấy là cần thiết để đảm bảo an toàn tài sản, hạn chế rủi ro cho khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) 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; (ii) Khách hàng thay đổi số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ mà không thông báo cho Agribank và/hoặc số điện thoại không còn thuộc sở hữu của khách hàng; (iii) Có căn cứ/ngghi ngờ giả mạo, gian lận, rủi ro.

Điều 8. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

8.1. Được sử dụng các dịch vụ NHĐT 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.

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

8.3. 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.

8.4. 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).

8.5. 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.

8.6. Chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng các Điều kiện, điều khoản này hoặc do sai sót, bị lợi dụng, lừa đảo trong quá trình sử dụng Dịch vụ có nguyên nhân từ phía khách hàng.

8.7. Hoàn trả, phối hợp với Agribank hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân

hàng chuyển thừa, chuyển nhảm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Agribank/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán).

8.8. 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.

8.9. 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.

8.10. 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.

8.11. Không thực hiện các giao dịch pháp luật cấm và trái quy định.

8.12. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và Agribank.

Điều 9. Quyền và trách nhiệm của Agribank

9.1. Áp dụng mọi biện pháp phù hợp và cần thiết để đảm bảo dịch vụ hoạt động ổn định nhất và nâng cao chất lượng dịch vụ.

9.2. Cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật, Agribank.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của khách hàng, (iii) Khi 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 01 (một) tháng đối với dịch vụ SMS Banking hoặc 06 (sáu) tháng liên tiếp đối với các dịch vụ ngân hàng điện tử khác; (v) Toàn bộ tài khoản thanh toán của khách hàng chuyển sang trạng thái không hoạt động/phong tỏa hoạt động/cầm cố; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Agribank.

9.6. 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 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.

9.7. Xử lý tra soát, khiếu nại:

a) Agribank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại về các yêu cầu giao dịch đã thực hiện trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng trên các kênh hỗ trợ khách hàng của Agribank (quầy giao dịch, tổng đài chăm sóc khách hàng và các kênh khác theo quy định của Agribank trong từng

thời kỳ). Riêng đối với các giao dịch liên quan đến nghiệp vụ thẻ, thời gian Agribank xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Hợp đồng/Bản Điều kiện, điều khoản phát hành, sử dụng thẻ của Agribank.

b) Trường hợp các tra soát, khiếu nại liên quan đến các giao dịch có yếu tố tội phạm/nghi ngờ có yếu tố tội phạm thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền:

- Agribank sẽ thông báo tới Khách hàng kết quả tra soát, khiếu nại sau khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết có yếu tố tội phạm, vụ việc sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật; hoặc

- Agribank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại nếu cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm.

9.8. 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).

9.9. Agribank được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý và những thiệt hại trực tiếp và/hoặc gián tiếp của Khách hàng phát sinh từ hoặc do ít nhất một trong các yếu tố sau:

a) Các yêu cầu giao dịch được đưa ra bởi một người khác không phải Khách hàng.

b) Việc Agribank từ chối yêu cầu của Khách hàng trong các trường hợp nêu tại Khoản 5.4, Điều 5 của Điều kiện, điều khoản này.

c) Bất kỳ trường hợp nào mà Khách hàng đã không thực hiện đúng, đủ các nội dung và nguyên tắc cơ bản về sử dụng dịch vụ an toàn đã nêu tại Khoản 7.2, Điều 7 của Điều kiện, điều khoản này.

d) Bất kỳ thông tin nào được Khách hàng cung cấp cho Agribank là không chính xác/trung thực/đầy đủ/cập nhật;

e) Khi phát sinh sự cố do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ của khách hàng.

f) Số lượng chỉ thị, giao dịch ngân hàng điện tử mà Agribank nhận được vượt quá năng lực xử lý của Agribank tại thời điểm phải xử lý theo quy định tại thỏa thuận này dẫn đến Agribank không thể hay thực thi chậm các chỉ thị, giao dịch này.

g) Tại một số thời điểm các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng qua dịch vụ NHĐT của Agribank chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng tại thời điểm thông báo do lỗi hệ thống.

h) Việc Agribank khóa/hủy Dịch vụ theo các nội dung đã quy định tại Khoản 9.5, Điều này.

9.10. Agribank được miễn trách nhiệm pháp lý trong trường hợp khách hàng khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp khách hàng lựa chọn sai tài khoản/người thụ hưởng và/hoặc bất kỳ tranh chấp (nếu có) phát sinh giữa khách hàng và cá nhân/đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch qua dịch vụ NHĐT của Agribank.

9.11. Agribank được miễn trừ trách nhiệm pháp lý thực hiện các nghĩa vụ trong nội

dung thỏa thuận này khi thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng vì lý do gây ra bởi khách hàng, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Agribank khi hệ thống của Agribank hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) bất cứ lý do bất khả kháng nào khác (bao gồm và không giới hạn bởi thiên tai, dịch bệnh, sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thay đổi pháp luật, chính sách,...thông tin Agribank gửi không đến được khách hàng hoặc do bên thứ ba không tham gia hợp đồng gây nên, sự cố về điện, đường truyền, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan, sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống NHDT của Agribank bị tin tặc tấn công, các sự cố không thể tránh khỏi do nguyên nhân gây nên bởi thay đổi chính sách pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền);

9.12. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của Agribank và pháp luật.

Điều 10. Sửa đổi nội dung Điều kiện, điều khoản

10.1. Agribank được phép sửa đổi nội dung của bản Điều kiện, điều khoản này bằng cách công bố trên website chính thức và/hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch và/hoặc thông báo qua các hình thức thích hợp/kênh chính thức khác của Agribank.

10.2. 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 và Agribank không cần phải có thêm bất kỳ chấp thuận nào của Khách hàng.

Điều 11. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp

11.1. 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.

11.2. 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 12. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành

12.1. 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, trừ trường hợp quy định tại Khoản 8.10, Điều 8 của Điều kiện, điều khoản này.

12.2. Trường hợp Khách hàng đã ngừng sử dụng Dịch vụ NHDT, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các Điều kiện, điều khoản này và các thỏa thuận khác liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng mà Khách hàng chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm ngừng sử dụng Dịch vụ.

12.3. 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 thỏa thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt.

12.4. 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.

12.5. Điều kiện, điều khoản và này được lập bằng tiếng Việt và được dịch sang tiếng Anh. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa bản tiếng Việt và bản dịch tiếng Anh thì bản tiếng Việt được ưu tiên áp dụng.

12.6. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện theo các Điều kiện, điều khoản này, các quy định khác của Agribank và quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.