

PHỤ LỤC 01
THỎA THUẬN MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN BẰNG
PHƯƠNG TIỆN ĐIỆN TỬ CỦA AGRIBANK

(Đính kèm Hướng dẫn số 9686/HD-NHNo-KHCN ngày 09/7/2025

của Tổng Giám đốc)

Quý khách vui lòng đọc kỹ Thỏa thuận này trước khi thực hiện mở và sử dụng tài khoản trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus. Việc mở và sử dụng tài khoản trực tuyến đồng nghĩa với việc Quý khách chấp thuận và đồng ý với “Thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng phương tiện điện tử của Agribank”, “Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử” và “Các điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân” của Agribank.

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Thỏa thuận này áp dụng đối với khách hàng cá nhân có nhu cầu mở và sử dụng tài khoản trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus.

Điều 2. Điều khoản chung

1. Khách hàng xác nhận đã nhận biết đầy đủ, hiểu rõ, đồng ý thực hiện toàn bộ nội dung Thỏa thuận này, quyền và nghĩa vụ của khách hàng, Agribank; Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và các điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân của Agribank.

2. Khách hàng xác nhận và đồng ý việc mở và sử dụng trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus phải tuân thủ đầy đủ quy định hiện hành về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của Pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và Agribank.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Các từ ngữ sử dụng trong thỏa thuận này được hiểu như sau:

1. Agribank: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, các Chi nhánh, phòng giao dịch trực thuộc.

2. Tài khoản thanh toán (TKTT) mở bằng phương tiện điện tử: Là tài khoản thanh toán của khách hàng cá nhân mở bằng phương thức trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus để sử dụng các dịch vụ thanh toán do Agribank cung cấp.

3. 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 GPRS/3G/4G Wifi... hoặc phiên bản web truy cập trên trình duyệt web của các thiết bị di động hoặc máy tính.

4. Tài khoản Plus (TK Plus): Là TKTT bằng đồng Việt Nam do khách hàng chủ động mở và sử dụng riêng biệt cho các giao dịch trên dịch vụ Agribank Plus, được cung cấp trong từng thời kỳ phù hợp với chính sách của Agribank. Tài khoản Plus được ưu tiên cài đặt mặc định để thực hiện giao dịch tài chính trên ứng dụng Agribank Plus.

5. Tài khoản mặc định: Là tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của khách hàng và dùng để trả phí duy trì dịch vụ Agribank Plus.

6. Dịch vụ mở và sử dụng TKTT mở bằng phương tiện điện tử: Là dịch vụ cho phép khách hàng mở và sử dụng 02 (hai) tài khoản gồm: (i) TKTT bằng phương tiện điện tử (không áp dụng đối với tài khoản chung, tài khoản thông qua người đại diện theo pháp luật), đồng thời là tài khoản mặc định; (ii) Tài khoản Plus và đăng ký sử dụng dịch vụ Agribank Plus hoàn toàn trên ứng dụng Agribank Plus theo quy định

từng thời kỳ và không cần gặp mặt trực tiếp tại điểm giao dịch của Agribank.

7. Khách hàng (KH): Là cá nhân người Việt Nam, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật Việt Nam, cư trú hợp pháp tại Việt Nam, có duy nhất Quốc tịch Việt Nam, không có dấu hiệu Hoa Kỳ theo quy định của FATCA, có nhu cầu mở tài khoản trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus.

8. Điểm giao dịch: Là Chi nhánh Loại I, Loại II hoặc Phòng giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của Agribank.

9. Xác thực thông tin tại quầy giao dịch: Là việc khách hàng đến trực tiếp quầy giao dịch của Agribank nơi khách hàng lựa chọn đăng ký mở TKTT bằng phương tiện điện tử trên ứng dụng Agribank Plus để hoàn thiện hồ sơ, thủ tục mở và sử dụng TKTT theo quy định hiện hành về mở và sử dụng TKTT của Agribank.

10. Đóng TKTT: Là việc Agribank nơi mở tài khoản tắt toán tài khoản, đóng hồ sơ mở tài khoản và xử lý số dư còn lại trên tài khoản của khách hàng.

11. Phong tỏa TKTT: Là việc Agribank tạm dừng giao dịch một phần hoặc toàn bộ số dư trên TKTT của khách hàng.

12. Số dư khả dụng: Là số tiền KH có thể sử dụng trên TKTT của mình. Số dư khả dụng bằng (=) số dư có trên TKTT trừ (-) các khoản phong tỏa trừ (-) số dư tối thiểu.

13. Hạn mức giao dịch qua TKTT là tổng số tiền tối đa trên TKTT mà chủ TKTT được sử dụng để giao dịch, theo loại giao dịch, số lần thực hiện theo quy định từng thời kỳ của Agribank. Đối với khách hàng đã mở thành công TKTT trực tuyến và chưa xác thực trực tiếp tại điểm giao dịch của Agribank, tổng hạn mức ghi nợ TKTT tối đa là 100 triệu/tháng/KH (ngoại trừ các giao dịch Agribank được quyền chủ động trích Nợ TKTT của khách hàng theo quy định của pháp luật và Agribank). Hạn mức giao dịch ghi Nợ từng lần thực hiện theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.

14. NHNN: Là Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản

1. Quyền của chủ tài khoản

a) Sử dụng số dư khả dụng trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ (trong hạn mức giao dịch TKTT). Chủ TKTT được Agribank tạo mọi điều kiện để sử dụng TKTT của mình thuận tiện và an toàn.

b) Được quyền lựa chọn sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Agribank cung cấp phù hợp với quy định của Pháp luật và NHNN.

c) Được quyền yêu cầu Agribank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ; cung cấp thông tin về số dư, các giao dịch phát sinh và hạn mức giao dịch liên quan đến việc sử dụng TKTT của mình theo thỏa thuận với Agribank.

d) Yêu cầu Agribank hướng dẫn quản lý, sử dụng TKTT an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng TKTT theo thỏa thuận với Agribank, phù hợp với quy định của Pháp luật.

đ) Yêu cầu Agribank thực hiện việc phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng TKTT đã mở theo quy định của Pháp luật, Agribank.

e) Được hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho TKTT theo quy định của Agribank.

g) Được quyền yêu cầu tra soát khiếu nại về các sai sót, vi phạm (nếu có) phát sinh trong quá trình sử dụng TKTT theo quy định.

h) Được yêu cầu thay đổi các thông tin đã đăng ký theo quy định của

Agribank. Agribank sẽ thực hiện thay đổi sau khi tiến hành kiểm tra, xác nhận và chấp thuận yêu cầu thay đổi thông tin của khách hàng.

i) Các quyền khác theo quy định của Pháp luật và Agribank.

2. Nghĩa vụ của chủ tài khoản

a) Đảm bảo có đủ tiền trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập.

b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus của Agribank và quy định của Pháp luật; điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank.

c) Sau khi mở TKTT trực tuyến thành công, khách hàng có nghĩa vụ hoàn thành việc xác thực thông tin khách hàng tại điểm giao dịch để được sử dụng đầy đủ các giao dịch thanh toán trên tài khoản hoặc dịch vụ khác theo quy định của Agribank.

d) Kịp thời thông báo cho Agribank khi phát hiện thấy những sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ tài khoản của mình bị lợi dụng.

đ) Hoàn trả hoặc phối hợp với Agribank hoàn trả các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của mình.

e) Cung cấp đầy đủ, rõ ràng, chính xác các thông tin liên quan về mở và sử dụng TKTT và cam kết theo Mẫu 01/TKTT_TTCN-Giấy đề nghị kiểm thỏa thuận mở và sử dụng TKTT cho KHCN bằng phương tiện điện tử của Agribank; chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra.

g) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT và chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí, khoản nợ đến hạn, quá hạn, các khoản nợ thu, lãi phát sinh trên TKTT theo quy định của Agribank hoặc theo các hình thức thỏa thuận với Agribank phù hợp với quy định của Pháp luật.

h) Tuân thủ hướng dẫn của Agribank về lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện thanh toán qua tài khoản; đảm bảo các biện pháp an toàn theo quy định của Agribank.

i) Chịu trách nhiệm trong trường hợp chữ ký, mật khẩu (khi sử dụng dịch vụ ngân hàng nếu có) bị lạm dụng do lỗi của mình dẫn đến tổn thất hoặc tài khoản bị lợi dụng cho các giao dịch bất hợp pháp hoặc giao dịch có tranh chấp với bên thứ ba.

k) Bảo mật các thông tin đã đăng ký với Agribank. Áp dụng mọi biện pháp hợp lý đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin truy cập dịch vụ, xác thực giao dịch... (nếu có), thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của Agribank.

l) Thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ liên quan đến việc sử dụng tài khoản, dịch vụ theo biểu phí được Agribank quy định trong từng thời kỳ. Ủy quyền cho Agribank tự động trích Nợ tài khoản các khoản phí dịch vụ khách hàng sử dụng.

m) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua TKTT do lỗi của mình khi không tuân thủ đúng các quy định, hướng dẫn về sử dụng TKTT trên kênh giao dịch điện tử của Agribank. Luôn cập nhật, tuân thủ các cảnh báo, khuyến cáo của các cơ quan có thẩm quyền (cơ quan công an, truyền hình), Agribank về thủ đoạn lừa đảo của tội phạm công nghệ cao; luôn giữ cảnh giác, thận trọng trước các lời đề nghị/ thông tin về các hoạt động đầu tư/ mua bán, không nhập thông tin bảo mật vào web/ứng dụng khác với web/ứng dụng chính thống của Agribank; không cài đặt ứng dụng không rõ nguồn gốc qua đường dẫn; không cấp quyền xem màn hình, xem dữ liệu nhập và điều khiển màn hình điện thoại cho bất kỳ ai; không thực hiện bất kỳ yêu cầu nào (truy cập vào đường dẫn lạ, cài đặt ứng dụng lạ, chuyển tiền, nạp tiền, rút tiền...) của các đối tượng khi có nghi vấn;

không cung cấp thông tin cá nhân, mật khẩu về tài khoản, thẻ... cho bất kỳ ai. Agribank chỉ thực hiện chủ động liên hệ với khách hàng qua các kênh thông tin chính thức được thông báo trên website <https://www.agribank.com.vn>.

n) Cam kết nguồn gốc số tiền trên TKTT là hợp pháp, minh bạch.

o) Tuân thủ các quy định của Pháp luật, NHNN, Agribank về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; tuân thủ trừng phạt, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.

p) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT theo quy định của Chính Phủ, NHNN về thanh toán không dùng tiền mặt (bán, thuê, cho thuê, cho mượn; mạo danh sử dụng; sửa chữa, tẩy xóa, làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu trữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả; cung cấp thông tin không trung thực; sử dụng TKTT để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái Pháp luật và thực hiện các hành vi trái Pháp luật khác), bao gồm:

(i) Sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định Pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả.

(ii) xâm nhập hoặc tìm cách xâm nhập, đánh cắp dữ liệu, phá hoại, làm thay đổi trái phép chương trình phần mềm, dữ liệu điện tử sử dụng trong thanh toán; lợi dụng lỗi hệ thống mạng máy tính để trục lợi.

(iii) Cung cấp không trung thực thông tin có liên quan đến việc cung ứng hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán.

(iv) Tiết lộ, cung cấp thông tin về số dư trên TKTT và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại Agribank, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán không đúng theo quy định của Pháp luật có liên quan.

(v) Mở hoặc duy trì TKTT nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT.

(vi) Sử dụng phương tiện thanh toán không hợp pháp.

(vii) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: sử dụng, lợi dụng TKTT, phương tiện thanh toán, dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái Pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm Pháp luật khác.

(viii) Thực hiện các hành vi trái Pháp luật khác.

q) Đồng ý nhận thông tin về các sản phẩm dịch vụ, chương trình khuyến mại, chăm sóc khách hàng và các thông báo khác liên quan đến việc sử dụng sản phẩm dịch vụ do Agribank gửi đến thông qua thư điện tử, tin nhắn, gọi điện thoại hoặc các kênh khác của Agribank.

r) Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật và thỏa thuận bằng văn bản giữa khách hàng và Agribank nhưng không trái với quy định của Pháp luật.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Agribank

1. Quyền của Agribank

a) Chủ động trích (ghi Nợ) TKTT của khách hàng và thông báo cho chủ TKTT biết trong các trường hợp:

(i) Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi

hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của Pháp luật.

(ii) Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của TKTT theo quy định của Pháp luật.

(iii) Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài chuyển tiền do ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phục vụ bên chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.

(iv) Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ hoặc thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh khi khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ của Agribank.

b) Thỏa thuận các hình thức thông báo trích Nợ TKTT cho chủ tài khoản biết (bao gồm: Điện thoại và/hoặc tin nhắn (SMS) và/hoặc thư điện tử (email) và/hoặc fax và/hoặc hình thức khác theo thông tin khách hàng đã đăng ký).

c) Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản trong trường hợp:

(i) Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ.

(ii) Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán hoặc các yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Agribank.

(iii) TKTT không có đủ số dư khả dụng để thực hiện lệnh thanh toán.

(iv) TKTT đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc đã đóng, TKTT bị phong tỏa một phần mà phần không bị phong tỏa không có đủ số dư khả dụng để thực hiện các lệnh thanh toán.

(v) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

(vi) Chủ TKTT vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của Chính Phủ, NHNN về thanh toán không dùng tiền mặt.

(vii) Chủ TKTT từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Agribank hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của Pháp luật, NHNN, Agribank về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

(viii) Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với khách hàng tại thỏa thuận mở và sử dụng TKTT bao gồm: trường hợp TKTT có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo gian lận, phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo quy định của Agribank, các trường hợp không thực hiện giao dịch theo chính sách chấp nhận khách hàng của Agribank.

(ix) Khi khách hàng có dấu hiệu gian lận/lừa đảo hoặc hành vi vi phạm Pháp luật khác.

d) Từ chối yêu cầu đóng, phong tỏa TKTT của chủ tài khoản khi chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Agribank.

đ) Quy định về số dư tối thiểu trên TKTT, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên TKTT và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết.

e) Thực hiện đóng TKTT do khách hàng không duy trì đủ số dư tối thiểu và không phát sinh giao dịch trong thời gian dài theo quy định (nếu có).

g) Quy định và áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng TKTT phù hợp các quy định của Pháp luật.

h) Tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TKTT đối với trường hợp giấy tờ tùy thân của khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

i) Được quyền thu phí dịch vụ khi cung ứng dịch vụ TKTT theo quy định của Pháp luật.

k) Yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu cần thiết khi đề nghị sử dụng hoặc trong quá trình sử dụng TKTT của Agribank.

l) Được quyền trì hoãn giao dịch, từ chối và/hoặc ngừng cung cấp dịch vụ TKTT trong các trường hợp sau:

(i) Khi phát hiện có rủi ro liên quan đến việc vi phạm các quy định của Pháp luật, NHNN, Agribank về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ trừng phạt, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.

(ii) Khách hàng từ chối hoặc không hợp tác cung cấp thông tin cho Agribank theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo các quy định Pháp luật liên quan về nhận biết, xác minh, cập nhật thông tin, đánh giá tăng cường về khách hàng và/hoặc giao dịch cho mục đích tuân thủ Pháp luật, NHNN, Agribank về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ trừng phạt, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.

m) Thu thập và báo cáo, cung cấp thông tin của khách hàng theo quy định Pháp luật và phục vụ công tác phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, quy định cấm vận và tuân thủ đạo luật FATCA.

n) Các quyền khác theo quy định của Pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa KH và Agribank không trái với quy định hiện hành của Pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Agribank

a) Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán phù hợp với quy định của Agribank hoặc thỏa thuận giữa chủ tài khoản và Agribank.

b) Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra và đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT.

c) Ghi Có vào TKTT của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến theo quy định của Agribank; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với TKTT của khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm vào TKTT của khách hàng theo đề nghị của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác phục vụ bên chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền đã lập.

d) Thông tin đầy đủ, kịp thời về số dư, các giao dịch, chứng từ các giao dịch đã phát sinh trên TKTT và việc phong tỏa TKTT theo thỏa thuận với chủ tài khoản và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp.

đ) Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo bằng văn bản của khách hàng thay đổi thông tin trong hồ sơ mở TKTT và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do Agribank ban hành. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của Pháp luật, NHNN và

Agribank.

e) Bảo mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến TKTT và giao dịch trên TKTT của chủ tài khoản theo quy định của Pháp luật, NHNN và Agribank.

g) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong các trường hợp:

(i) Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của Agribank bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định Pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ.

(ii) Thiệt hại do Agribank không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm Pháp luật.

(iii) Thiệt hại do Agribank không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng TKTT khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, TKTT của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm Pháp luật.

h) Tuân thủ quy định Pháp luật, NHNN về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; tuân thủ trừng phạt, đạo luật FATCA, các quy định khác có liên quan và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT quy định của Chính phủ, NHNN.

i) Hướng dẫn khách hàng sử dụng TKTT an toàn, thông báo, giải thích cho khách hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng TKTT và giải đáp, xử lý kịp thời thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong mở và sử dụng TKTT theo quy định của NHNN và thỏa thuận giữa chủ TKTT với Agribank.

k) Tính trả lãi số dư trên TKTT (nếu có) theo thỏa thuận với khách hàng đảm bảo tuân thủ quy định của NHNN và Agribank.

l) Hướng dẫn, thông báo công khai quy định nội bộ về mở và sử dụng TKTT để khách hàng biết và thực hiện.

m) Tuân thủ các quy định về mở TKTT và cung cấp các dịch vụ theo quy định của Pháp luật, NHNN.

n) Đảm bảo an toàn số dư trên TKTT theo quy định của Pháp luật, bảo mật thông tin liên quan đến TKTT, giao dịch TKTT, cung cấp thông tin liên quan đến TKTT theo đúng quy định của Pháp luật.

o) Giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến mở và sử dụng TKTT theo quy định của Pháp luật, NHNN và Agribank. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được yêu cầu tra soát khiếu nại của khách hàng.

p) Các nghĩa vụ khác theo quy định của Pháp luật và Agribank.

Điều 6. Quản lý và sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán

1. Phí (các loại phí, việc thay đổi về phí):

a) Trong quá trình sử dụng TKTT, khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí liên quan khi thực hiện giao dịch, dịch vụ trên TKTT theo quy định của Agribank hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản với Agribank phù hợp với quy định của Pháp luật.

b) Các loại phí, mức phí, việc thay đổi phí thực hiện theo quy định hiện hành của Agribank và được niêm yết công khai tại điểm giao dịch hoặc các kênh cung cấp dịch vụ ngân hàng của Agribank phù hợp.

2. Số dư tối thiểu, việc tính lãi số dư trên TKTT:

a) Số dư tối thiểu của TKTT: TKTT của khách hàng có số dư bằng không tại thời điểm mở. Sau khi khách hàng thực hiện giao dịch trên TKTT, khách hàng phải

duy trì số dư tối thiểu trên TKTT là 50.000 (Năm mươi nghìn) đồng và được thay đổi theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.

b) Tính lãi số dư trên TKTT:

(i) Agribank trả lãi theo định kỳ hàng tháng vào TKTT của khách hàng theo hình thức lãi nhập gốc phù hợp với quy định của Pháp luật.

(ii) Số dư trên TKTT được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn áp dụng cho TKTT. Mức lãi suất do Agribank quy định từng thời kỳ và được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và trên các phương tiện thông tin đại chúng khác.

(iii) Agribank không tính và không trả lãi đối với số dư trên TKTT có số dư bình quân tháng nhỏ hơn số dư tối thiểu.

3. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại bất kỳ điểm giao dịch nào của Agribank, ngoại trừ việc xác thực thông tin khách hàng tại quầy giao dịch của chi nhánh nơi khách hàng lựa chọn mở TKTT.

4. Agribank được tự động thực hiện trích Nợ quá số dư tối thiểu của khách hàng trong các trường hợp khách hàng phải thanh toán các nghĩa vụ đối với Agribank hoặc theo yêu cầu của cơ quan Pháp luật.

5. Khách hàng đồng ý ủy quyền vô điều kiện và không hủy ngang cho Agribank thực hiện trích tiền từ TKTT của mình để thực hiện thanh toán giao dịch và thu các khoản phí dịch vụ (nếu có) theo biểu phí hiện hành của Agribank đối với các giao dịch được lập và gửi đến Agribank nếu đảm bảo đủ điều kiện thanh toán, thực hiện thu các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và sử dụng các dịch vụ thanh toán của khách hàng (nếu có) từ TKTT thường xuyên, định kỳ theo yêu cầu của khách hàng và Agribank.

6. Khách hàng có trách nhiệm theo dõi số dư TKTT và giao dịch trên TKTT; định kỳ hoặc đột xuất nhận sao kê, thông tin, giao dịch tại Agribank và kịp thời thông báo cho Agribank khi phát hiện có sai sót, nhầm lẫn trên TKTT của mình hoặc nghi ngờ TKTT của mình bị lợi dụng.

7. Trường hợp khách hàng là công dân Mỹ, hoặc là đối tượng cư trú Mỹ hoặc có một trong những dấu hiệu Mỹ, Khách hàng cam kết tuân thủ Đạo luật tuân thủ thuế đối với Tài khoản ở nước ngoài của Mỹ (Foreign Account Tax Compliance Act, viết tắt là “FATCA”), khách hàng chấp thuận việc Agribank sử dụng thông tin đăng ký công khai thông tin cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền của Việt Nam và Sở Thuế vụ Hoa Kỳ, thực hiện khấu trừ theo yêu cầu tuân thủ Đạo luật FATCA.

8. Khách hàng đồng ý rằng Agribank được phép sử dụng thông tin khách hàng để thực hiện: (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 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 và sử dụng thông tin khách hàng theo quy định.

9. Khách hàng đồng ý rằng trong trường hợp bất khả kháng không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết, vượt qua khả năng kiểm soát của các Bên tham gia thỏa thuận, như: chiến tranh, nổi loạn, khủng bố, hỏa hoạn, thiên tai, cháy nổ, lỗi kỹ thuật do bên thứ ba,... Agribank được quyền ngừng dịch vụ và/hoặc xử lý tài sản/số dư trên tài khoản Plus chuyển về TKTT còn hoạt động khác phù hợp của khách hàng đang mở tại Agribank.

10. Khách hàng đồng ý nhận tin nhắn, email, hoặc bằng các phương tiện hợp pháp khác các thông báo do Agribank gửi tới với mục đích: thông tin về sản phẩm dịch vụ mới, chương trình khuyến mại, chăm sóc khách hàng, cảnh báo, khuyến nghị và các thông báo khác liên quan tới giao dịch tại Agribank.

Điều 7. Phong tỏa tài khoản thanh toán

1. Agribank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT của khách hàng trong các trường hợp sau:

a) Theo thỏa thuận trước giữa chủ TKTT và Agribank hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản.

b) Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.

c) Khi Agribank phát hiện có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào TKTT của khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi Có vào TKTT của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT không được vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót.

d) Phong tỏa theo quy định Pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

2. Việc chấm dứt phong tỏa TKTT được thực hiện:

a) Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ TKTT và Agribank.

b) Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.

c) Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn trong thanh toán chuyển tiền theo quy định.

d) Chấm dứt phong tỏa theo quy định Pháp luật về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

3. Agribank, chủ TKTT và cơ quan có thẩm quyền nếu thực hiện hoặc yêu cầu thực hiện phong tỏa TKTT trái Pháp luật gây thiệt hại cho chủ TKTT thì chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của Pháp luật.

4. Sau khi phong tỏa TKTT, Agribank thông báo cho chủ TKTT biết về lý do và phạm vi phong tỏa TKTT (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu Agribank không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa TKTT).

5. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TKTT bị phong tỏa một phần số tiền trên TKTT thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

Điều 8. Đóng tài khoản thanh toán

1. Agribank đóng TKTT trong các trường hợp sau:

a) Chủ tài khoản có văn bản yêu cầu đóng TKTT và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT.

b) Chủ TKTT là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.

c) Chủ TKTT vi phạm hành vi bị cấm về TKTT theo quy định về thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ, NHNN và Agribank.

d) Chủ TKTT vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận tại Thỏa thuận về mở và sử dụng TKTT với Agribank.

đ) Chủ TKTT thuộc danh sách đen, danh sách cảnh báo hoặc các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật, NHNN, Agribank về phòng, chống rửa tiền, tài trợ

khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các quy định khác có liên quan.

e) TKTT ở trạng thái không hoạt động vượt quá 36 (ba mươi sáu) tháng.

g) Đối với TK Plus, ngoài các trường hợp trên, Agribank đóng tài khoản trong các trường hợp sau:

(i) Tài khoản mặc định đóng theo yêu cầu của khách hàng hoặc theo quy định của Pháp luật, Agribank.

(ii) Khách hàng yêu cầu hủy dịch vụ Agribank Plus.

h) Các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

2. Thủ tục đóng TKTT

a) Trường hợp đóng TKTT theo yêu cầu của chủ tài khoản: Agribank hướng dẫn khách hàng lập giấy đề nghị đóng tài khoản (theo mẫu quy định của Agribank).

b) Trường hợp chủ TKTT của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích: Việc đóng TKTT thực hiện theo yêu cầu của người được thừa kế, đại diện thừa kế hoặc theo quy định của Pháp luật.

c) Trường hợp chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc nội dung tại thỏa thuận về mở và sử dụng TKTT với Agribank: Agribank lập biên bản xác định vi phạm của chủ tài khoản, trong đó nêu rõ hành vi vi phạm, trình lãnh đạo phê duyệt để thực hiện đóng tài khoản của khách hàng và thông báo cho chủ tài khoản biết.

d) Trường hợp đóng TKTT ở trạng thái tài khoản không hoạt động vượt quá vượt quá thời gian quy định của Agribank trong từng thời kỳ: Agribank chủ động đóng TKTT của khách hàng.

3. Khi đóng TKTT, Agribank được trích Nợ để thanh toán các khoản phí và các nghĩa vụ tài chính của khách hàng tại Agribank.

4. Số dư còn lại trên TKTT được xử lý như sau:

a) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa chủ TKTT và Agribank.

b) Đối với tài khoản Plus, số dư còn lại trên tài khoản sẽ được chuyển về tài khoản phù hợp, còn hoạt động của chính khách hàng đang mở tại Agribank.

c) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.

d) Trường hợp chủ tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận số dư còn lại trên tài khoản hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với chủ tài khoản, Agribank nơi mở tài khoản hạch toán số tiền còn lại vào tài khoản thu nhập bất thường. Nếu sau đó, khách hàng có yêu cầu nhận tiền còn lại từ TKTT, Agribank nơi đóng TKTT kiểm tra, xác nhận thông tin và hạch toán chi trả cho khách hàng từ tài khoản chi phí bất thường.

5. Sau khi đóng TKTT, Agribank thông báo cho khách hàng hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết và mất tích.

6. Sau khi đóng TKTT, khách hàng muốn sử dụng TKTT phải làm thủ tục mở TKTT mới theo quy định.

7. Trường hợp phát sinh các giao dịch chuyển tiền đến đối với tài khoản đã đóng, Agribank nơi mở tài khoản chuyển trả lệnh thanh toán cho ngân hàng chuyển tiền hoặc thông báo cho khách hàng (nếu có thể) để hướng dẫn khách hàng phối hợp với người chuyên xử lý theo quy định.

Điều 9. Ủy quyền sử dụng TKTT

1. Khàng hàng chỉ có thể ủy quyền sử dụng TKTT mở bằng phương tiện điện tử sau khi hoàn thành thủ tục xác thực thông tin khách hàng thông qua gặp mặt trực tiếp tại điểm giao dịch của Agribank.

2. Việc ủy quyền sử dụng TKTT theo quy định về quản lý và sử dụng TKTT của Agribank.

Điều 10. Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. Hình thức tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại

Agribank tiếp nhận yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng bằng một trong các hình thức:

a) Tại bất kỳ điểm giao dịch nào của Agribank.

b) Qua tổng đài hỗ trợ khách hàng 24/7 hoặc các kênh tiếp nhận khác theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.

Việc tiếp nhận tra soát, khiếu nại phải đảm bảo xác thực những thông tin cơ bản mà khách hàng đã cung cấp cho Agribank khi mở TKTT.

2. Hồ sơ và thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại

a) Về hồ sơ

(i) Khách hàng cung cấp giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của Agribank) và các hồ sơ, tài liệu khác liên quan (nếu có).

(ii) Trường hợp khách hàng phản ánh thông tin qua tổng đài điện thoại, nhân viên chăm sóc khách hàng thuộc Trung tâm Chăm sóc khách hàng hỗ trợ khách hàng chuyển yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng đến điểm giao dịch bất kỳ phù hợp với nhu cầu khách hàng và hướng dẫn khách hàng đến điểm giao dịch của Agribank để bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại trong thời hạn 01 ngày làm việc làm căn cứ chính thức để xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trường hợp nếu thông tin khách hàng cung cấp không khớp với thông tin khách hàng trên hệ thống, Agribank có quyền từ chối yêu cầu của khách hàng.

b) Thời hạn tra soát, khiếu nại và xử lý tra soát, khiếu nại

(i) Khách hàng được quyền tra soát, khiếu nại trong phạm vi 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.

(ii) Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Nguyên tắc khi xử lý tra soát, khiếu nại

a) Khi nhận được đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất, Agribank thực hiện ngay các biện pháp để phong tỏa tài khoản và phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý theo quy định.

b) Việc kiểm tra, xử lý tra soát phải được tiến hành khẩn trương, kịp thời phù hợp với quy định của Pháp luật và Agribank.

c) Tuân thủ theo các quy định nghiệp vụ cụ thể của Pháp luật, NHNN và Agribank trong quá trình thực hiện xử lý tra soát khiếu nại của khách hàng.

d) Cá nhân, tập thể chậm trễ xử lý tra soát làm ảnh hưởng đến quyền lợi, lợi ích liên quan của khách hàng, của Agribank thì phải chịu trách nhiệm bồi hoàn thiệt hại theo quy định.

4. Xử lý kết quả tra soát, khiếu nại

a) Trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm b khoản 2 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì

trong phạm vi 15 ngày làm việc tiếp theo, Agribank và khách hàng thỏa thuận về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.

b) Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Agribank thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo về Trụ sở chính (qua Ban Pháp chế), NHNN (qua Vụ Thanh toán; NHNN chi nhánh tỉnh, thành phố trên địa bàn) đồng thời thông báo bằng văn bản cho khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Trong trường hợp cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong phạm vi 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, Agribank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

c) Trường hợp Agribank, khách hàng và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp thực hiện theo quy định của Pháp luật.

d) Agribank cung cấp giải pháp để khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, khiếu nại.

đ) Agribank có trách nhiệm phối hợp với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác để xử lý kịp thời các yêu cầu tra soát trong thanh toán ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu: trong vòng 04 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu tra soát, bên nhận yêu cầu tra soát phải trả lời yêu cầu/kết quả tra soát cho bên yêu cầu tra soát hoặc thực hiện hoàn trả lại lệnh thanh toán có thông tin yêu cầu tra soát.

Điều 11. Các nội dung khác

1. Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus này được lập bằng tiếng Việt và được điều chỉnh theo các quy định Pháp luật liên quan của Việt Nam.

2. 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. 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.

3. Các nội dung Thỏa thuận mở và sử dụng TKTT trực tuyến trên ứng dụng Agribank Plus có thể được thay đổi phù hợp với Chính sách và Quy định của Agribank từng thời kỳ và được thông báo qua các kênh hiện có của Agribank. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Agribank sửa đổi Thỏa thuận này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó.

4. Trường hợp khách hàng đã ngừng sử dụng dịch vụ, khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi thỏa thuận 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.

5. 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.

6. Trong trường hợp cần thiết, Agribank thông báo tới khách hàng theo thông tin đã đăng ký với Agribank bằng các hình thức sau: (i) gửi thư tới địa chỉ liên lạc; và/hoặc (ii) gửi tin nhắn SMS đến số điện thoại đăng ký sử dụng Dịch vụ hoặc số

điện thoại xác thực; và/hoặc (iii) gửi email tới hộp thư điện tử; và/hoặc (iv) gửi tin nhắn OTT qua ứng dụng Agribank Plus; và/hoặc các hình thức phù hợp khác.

7. Thông tin liên hệ của Agribank

- Website chính thức của Agribank: <https://www.agribank.com.vn>
- Tổng đài chăm sóc khách hàng 1900 558818 hoặc 024 32053205.
- Mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch của Agribank trên toàn quốc.