

Phụ lục 02

THỎA THUẬN VỀ MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN BẰNG PHƯƠNG THỨC ĐIỆN TỬ CỦA AGRIBANK

(Kèm theo Công văn số 7815/NHNo-KHCN ngày 01/09/2021 của Tổng Giám đốc Agribank)

Quý khách vui lòng đọc kỹ *Thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cho khách hàng cá nhân bằng phương thức điện tử của Agribank* trước khi tiến hành thực hiện mở và sử dụng tài khoản trực tuyến. Khi Quý khách mở và sử dụng tài khoản trực tuyến trên ứng dụng Agribank E-Mobile Banking đồng nghĩa với việc Quý khách chấp thuận và đồng ý với “*Điều khoản điều kiện quy định về việc sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử*” và “*Thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cho khách hàng cá nhân bằng phương thức điện tử của Agribank*”.

Điều 1. Giải thích từ ngữ:

Trong văn bản này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Agribank: là Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (NH).
2. Dịch vụ Agribank E-Mobile Banking là dịch vụ do Agribank cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Agribank thông qua ứng dụng Agribank E-Mobile Banking được cài đặt trên các thiết bị di động có kết nối GPRS/ Wifi /3G/4G/...
3. Khách hàng (KH): là cá nhân người Việt Nam chưa có thông tin khách hàng trên IPCAS của Agribank đủ 18 tuổi trở lên 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 mở tài khoản thanh toán trực tuyến trên ứng dụng Agribank E-Mobile Banking.
4. Tài khoản thanh toán (TKTT): là tài khoản thanh toán của khách hàng cá nhân mở bằng phương thức trực tuyến trên ứng dụng Agribank E-Mobile Banking để sử dụng các dịch vụ thanh toán do Agribank cung cấp.
5. Dịch vụ mở và sử dụng TKTT dành cho khách hàng là dịch vụ cho phép khách hàng mở TKTT (không áp dụng đối với tài khoản chung, tài khoản mở thông qua người đại diện theo pháp luật) và đăng ký sử dụng Agribank E-Mobile Banking kèm theo mở TKTT hoàn toàn trên ứng dụng Agribank E-Mobile Banking theo quy định từng thời kỳ và không cần phải gặp mặt trực tiếp tại điểm giao dịch của Agribank.
6. Điểm giao dịch (ĐGD) là Chi nhánh Loại I, Loại II hoặc Phòng giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của Agribank.
7. Xác thực trực tiếp tại quầy giao dịch là việc cán bộ Agribank kiểm tra, đối chiếu thông tin khách hàng đã cung cấp khi mở TKTT, thu thập chữ ký và các thông tin bổ sung của khách hàng thông qua gặp mặt trực tiếp khách hàng tại ĐGD của Agribank.

8. Tạm khóa TKTT: Là việc Agribank tạm dừng giao dịch một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT của khách hàng khi có văn bản yêu cầu của khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của khách hàng (nếu có) hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa khách hàng với Agribank nơi mở tài khoản, trừ trường hợp khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quy định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ cho Agribank.
9. Phong tỏa TKTT là việc Agribank tạm thời ngừng mọi hoạt động chi tiền hoặc/ và thu tiền của toàn bộ hoặc một phần số tiền trên TKTT trong các trường hợp được phép theo quy định của pháp luật mà không bắt buộc phải thỏa thuận trước với chủ TKTT.
10. Đóng TKTT: Là việc Agribank nơi mở tài khoản tắt toán số dư, đóng tài khoản theo quy định của pháp luật và Agribank hoặc theo đề nghị của khách hàng.
11. Chứng từ giao dịch là các giấy tờ ghi nhận các giao dịch đã hoàn thành qua TKTT và các giấy tờ khác liên quan đến TKTT theo quy định của Agribank.
12. Số dư được phép sử dụng là số tiền KH có thể sử dụng từ TKTT của mình. Số dư được phép sử dụng bằng (=) số dư có trên TKTT trừ (-) các khoản phong tỏa trừ (-) các khoản tạm khóa (nếu có).
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 của Agribank từng thời kỳ. Đối với khách hàng đã mở thành công TKTT trực tuyến và chưa xác thực trực tiếp tại ĐGD 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.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Quyền của khách hàng:

- a. Được quyền sử dụng số dư được phép sử dụng trên TKTT của mình (trong hạn mức giao dịch TKTT) để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.
- b. Được hưởng lãi suất không kỳ hạn cho số dư trên TKTT theo quy định của Agribank.
- c. Được ủy quyền cho người khác sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật và Agribank, sau khi khách hàng xác thực thành công thông tin khách hàng tại ĐGD.
- d. Được yêu cầu Agribank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ trong phạm vi số dư Có, được cung cấp thông tin về các giao dịch thanh toán, số dư trên TKTT của mình theo thỏa thuận, phù hợp với quy định của Agribank.
- e. Được yêu cầu Agribank tạm khóa, đóng TKTT khi cần thiết.

2. Nghĩa vụ của Khách hàng:

- a. Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT trực tuyến trên ứng dụng Agribank E-Mobile Banking của Agribank và quy định của pháp luật.

- b. 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 kiêm thỏa thuận mở và sử dụng TKTT cho KHCN bằng phương thức điện tử của Agribank. Thông báo kịp thời và gửi các giấy tờ liên quan cho Agribank nơi mở tài khoản khi có sự thay đổi về thông tin trong hồ sơ mở TKTT.
- c. Sau khi mở TKTT trực tuyến thành công, khách hàng có nghĩa vụ hoàn thành việc xác thực thông tin khách hàng tại ĐGD để được sử dụng đầy đủ các giao dịch thanh toán trên tài khoản hoặc các dịch vụ khác theo quy định của Agribank.
- d. Kịp thời thông báo cho Agribank, hoàn trả hoặc phối hợp với Agribank hoàn trả các khoản tiền khi phát hiện sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào TKTT của mình hoặc nghi ngờ TKTT của mình bị lợi dụng.
- e. Duy trì số dư trên TKTT để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập hoặc thanh toán các khoản phí (nếu có) khi thực hiện giao dịch/ theo thỏa thuận với Agribank.
- f. Tuân thủ các hướng dẫn của Agribank về việc lập các lệnh thanh toán và thực hiện thanh toán qua tài khoản, đảm bảo các biện pháp an toàn theo quy định của Agribank.
- g. Chịu trách nhiệm trong trường hợp mật khẩu bị lợi dụng do lỗi của mình dẫn đến tổn thất hoặc TKTT bị lợi dụng cho các giao dịch bất hợp pháp hoặc giao dịch có tranh chấp với bên thứ ba.
- h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót, bị lợi dụng, lừa đảo khác khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình hoặc thiết bị của mình.
- i. Không được cho thuê, cho mượn, chuyển nhượng TKTT của mình. Phối hợp với Agribank để xử lý sai sót, sự cố gian lận, lừa đảo hoặc nghi ngờ gian lận, lừa đảo (nếu có) khi có yêu cầu của Agribank.
- j. Không được sử dụng TKTT để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- k. Tuân thủ các quy định của pháp luật, Agribank về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
- l. Đồng ý nhận thông tin về sản phẩm dịch vụ (SPDV), khuyến mại, chăm sóc khách hàng và thông báo liên quan đến việc sử dụng SPDV do Agribank gửi đến thư điện tử, tin nhắn, gọi điện thoại hoặc các kênh khác của Agribank.
- m. Khách hàng đồng ý ủy quyền cho Agribank thu các khoản phí, khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản nợ thu, các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và sử dụng các dịch vụ thanh toán (nếu có) từ TKTT.
- n. Các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc thỏa thuận bằng văn bản giữa khách hàng và Agribank nhưng không trái với quy định của pháp luật.

Điều 3. Quyền và trách nhiệm của Agribank

1. Quyền của Agribank

- a) Chủ động trích (ghi Nợ) TKTT của khách hàng trong các trường hợp:

- i. Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý TKTT phù hợp với quy định của pháp luật, Agribank;
 - ii. 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;
 - iii. 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 và thông báo cho chủ TKTT biết;
 - iv. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào TKTT của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của người chuyển tiền;
 - v. Để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ theo thỏa thuận giữa Agribank với khách hàng;
- b) Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của khách hàng trong trường hợp:
- i. Khách hàng không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán, lệnh thanh toán không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT hoặc không phù hợp với các thỏa thuận giữa Agribank với khách hàng;
 - ii. 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 theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền;
 - iii. TKTT đã đóng, đang bị tạm khóa, bị phong tỏa toàn bộ hoặc phong tỏa một phần theo quy định của cơ quan có thẩm quyền;
- c) Được quyền thu phí khi cung ứng các dịch vụ thanh toán cho Agribank với khách hàng theo quy định của pháp luật, Agribank.
- d) Được quyền trì hoãn giao dịch, từ chối và/hoặc ngừng cung cấp SPDV trong trường hợp:
- i. Khi phát hiện rủi ro liên quan đến việc vi phạm của pháp luật, Agribank về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, 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 quy định của 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 phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, cấm vận, đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.
- e) 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.

- f) Được cung cấp thông tin về tất cả các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Agribank bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác cho khách hàng.
- g) Thu thập và báo cáo các thông tin của khách hàng theo quy định về 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.

2. Nghĩa vụ của Agribank

- a) Thực hiện lệnh thanh toán của khách hàng sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán phù hợp với quy định của Agribank.
- b) Cập nhật đầy đủ, lưu giữ, quản lý hồ sơ mở tài khoản, dữ liệu giao dịch của TKTT, bảo quản an toàn, bảo mật trên hệ thống/chương trình quản lý dữ liệu của Agribank, được sao lưu dự phòng theo định kỳ đảm bảo đầy đủ và toàn vẹn dữ liệu.
- c) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên TKTT của khách hàng do lỗi của ngân hàng.
- d) Tuân thủ quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.
- e) Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Agribank và khách hàng không trái với quy định hiện hành của pháp luật.

Điều 4. Quản lý TKTT

- 1. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại bất kỳ ĐGD 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.
- 2. Lãi suất: khách hàng được hưởng lãi suất trên số dư có theo lãi suất không kỳ hạn do Agribank quy định từng thời kỳ và được thông báo trên website, ĐGD của Agribank.
- 3. Phí: khách hàng thanh toán các khoản phí quản lý tài khoản, phí giao dịch, hoặc phí khác (nếu có) theo quy định của Agribank từng thời kỳ và được thông báo trên website, ĐGD của Agribank hoặc theo thỏa thuận với khách hàng.
- 4. 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.

5. Phong tỏa TKTT

- a) Agribank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên TKTT mở bằng phương thức điện tử của khách hàng trong các trường hợp sau:
 - i. Phát hiện có rủi ro, sai lệch, nhầm lẫn hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng

hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT.

- ii. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - iii. Các trường hợp khác theo quy định hiện hành về mở và sử dụng TKTT của Agribank.
- b) Agribank chấm dứt phong tỏa hoặc giải tỏa phong tỏa TKTT khi có một trong các điều kiện sau:
- i. Kết thúc thời hạn phong tỏa.
 - ii. Có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về việc chấm dứt phong tỏa TKTT.
 - iii. Đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn liên quan đến TKTT của khách hàng.
- c) Ngay sau khi phong tỏa TKTT, Agribank thông báo cho khách hàng biết lý do và phạm vi phong tỏa TKTT. Số tiền bị phong tỏa trên TKTT được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp TKTT bị phong tỏa một phần thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.
- d) Agribank chấm dứt phong tỏa hoặc giải tỏa phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền đã phong tỏa trên TKTT theo quy định hiện hành của pháp luật, NHNN và Agribank.

6. Tạm khóa và ngừng tạm khóa TKTT:

- a) Agribank thực hiện tạm khóa TKTT của khách hàng khi có yêu cầu của khách hàng hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Agribank với khách hàng.
- b) Agribank được quyền tạm khóa TKTT trong trường hợp phát hiện có rủi ro, sai lệch, nhầm lẫn hoặc có dấu hiệu bất thường giữa các thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng hoặc phát hiện giao dịch đáng ngờ theo quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong quá trình sử dụng TKTT và tiến hành xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng theo quy định.
- c) Việc chấm dứt tạm khóa TKTT và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của chủ TKTT hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa Agribank với khách hàng.
- d) Agribank tạm khóa TKTT khi phát hiện thông tin định danh của khách hàng không chính xác hoặc không đúng sự thật hoặc sai sót trong quá trình mở tài khoản trực tuyến.
- e) Agribank từ chối yêu cầu tạm khóa TKTT của khách hàng khi khách hàng 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.
- f) Việc chấm dứt tạm khóa TKTT và việc xử lý các lệnh thanh toán đi, đến trong thời gian tạm khóa thực hiện theo yêu cầu của KH hoặc người giám hộ, người đại diện hợp pháp của khách hàng (nếu có) hoặc theo văn bản thỏa thuận giữa Agribank nơi mở tài khoản với khách hàng.

- g) Đối với TKTT có số dư thấp hơn số dư tối thiểu và không phát sinh giao dịch trong thời gian 12 (mười hai) tháng, Agribank nơi mở tài khoản thực hiện tạm khóa TKTT ở trạng thái tài khoản không hoạt động.

7. Đóng TKTT.

- a) Agribank đóng TKTT trong trường hợp sau:
- i. Khách hàng có văn bản yêu cầu đóng TKTT và đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến TKTT.
 - ii. Khách hàng bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.
 - iii. Khách hàng vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận về mở và sử dụng TKTT với Agribank.
 - iv. TKTT tạm khóa ở trạng thái TKTT không hoạt động vượt quá 60 (sáu mươi) tháng.
 - v. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- b) Số dư còn lại trên TKTT được xử lý như sau:
- i. Chi trả theo yêu cầu của khách hàng;
 - ii. Chi trả theo yêu cầu của người được thừa kế, đại diện thừa kế trong trường hợp chủ TKTT của cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết, mất tích.
 - iii. Chi trả theo quyết định của tòa án.
 - iv. Trường hợp khách hàng hoặc người thụ hưởng hợp pháp số dư trên tài khoản đã được thông báo mà không đến nhận hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản với khách hàng, 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.
- c) 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 hoặc mất tích.
- d) Sau khi đóng TKTT, khách hàng muốn sử dụng TKTT phải làm thủ tục mở TKTT mới theo quy định.
- e) Trường hợp phát sinh giao dịch chuyển tiền đến đối với TKTT 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 khách hàng có hướng xử lý.

Điều 5. Ủy quyền sử dụng TKTT

1. Khách hàng chỉ có thể ủy quyền sử dụng TKTT mở bằng phương thức điện tử sau khi hoàn thành thủ tục xác thực thông tin khách hàng thông qua gặp mặt trực tiếp tại ĐGD của Agribank.
2. Việc ủy quyền sử dụng TKTT theo quy định về quản lý và sử dụng TKTT của Agribank.

Điều 6. Tra soát, khiếu nại và giải quyết tranh chấp

1. Agribank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng TKTT qua các hình thức:
 - a. Tiếp nhận qua tổng đài điện thoại (có ghi âm): (i) Tất cả các tra soát, khiếu nại của khách hàng qua tổng đài điện thoại chăm sóc khách hàng của Agribank đều được ghi âm; (ii) Trường hợp các giao dịch tra soát do lỗi của khách hàng: Trong vòng 05 ngày làm việc, khách hàng cần bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo quy định hiện hành của Agribank đối với từng dịch vụ làm căn cứ chính thức để xử lý tra soát, khiếu nại tại các ĐGD.
 - b. Tiếp nhận tại các ĐGD của Agribank: khách hàng nộp giấy đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu của Agribank đối với từng sản phẩm dịch vụ.
 - c. Tiếp nhận trên các kênh ngân hàng điện tử: theo khả năng cung ứng dịch vụ của Agribank từng thời kỳ.
2. Khách hàng được quyền đề nghị Agribank thực hiện tra soát, khiếu nại trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch trên TKTT.
3. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại:
 - a. Trong thời hạn tối đa 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, Agribank có trách nhiệm xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng.
 - b. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho khách hàng, Agribank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
 - c. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 3 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Agribank thỏa thuận với khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Agribank thực hiện báo cáo các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Agribank thông báo cho khách hàng về kết quả xử lý tra soát, khiếu nại.
5. Trường hợp cần xác minh thông tin, Agribank sẽ gửi thư qua đường bưu điện tới địa chỉ hoặc thông báo tới email/số điện thoại khách hàng đã đăng ký. Nếu Agribank không nhận được phản hồi của khách hàng hoặc khách hàng không phối hợp tới ĐGD theo đề nghị của Agribank trong vòng 60 ngày kể từ ngày Agribank gửi thông báo, Agribank thực hiện tạm ngừng cung cấp dịch vụ, tạm khóa TKTT và thông báo trên hệ thống. Dịch vụ sẽ được cung cấp lại và hủy

phong tỏa TKTT khi khách hàng đến ngân hàng làm thủ tục xác minh thông tin để đảm bảo khách hàng là người chủ TKTT hợp pháp.

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

Điều 7. Các nội dung khác

1. Bản Thỏa thuận này được lập bằng tiếng Việt và được điều chỉnh theo các quy định của pháp luật.
2. Bản Thỏa thuận này là một phần không tách rời của Giấy đề nghị mở và sử dụng TKTT bằng phương thức điện tử đối với khách hàng.
3. Các nội dung Thỏa thuận này có thể được thay đổi phù hợp với quy định của Agribank từng thời kỳ và được thông báo qua các kênh thông tin hiện có của Agribank. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Agribank sửa đổi bản Thỏa thuận này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các nội dung thay đổi đó.
4. Khách hàng mở và sử dụng TKTT đồng nghĩa với việc khách hàng chấp thuận và đồng ý với “*Điều khoản điều kiện quy định về việc sử dụng ngân hàng điện tử của Agribank*” và “*Thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh toán cho khách hàng cá nhân bằng phương thức điện tử của Agribank*”.
5. Thông tin liên hệ của Agribank: <https://agribank.com.vn> hoặc Tổng đài Hỗ trợ Khách hàng 24/7: 1900558818./.