ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN
MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

(Dành cho khách hàng cá nhân)

(Kèm theo Quyết định số 1032/QĐ-NHNo-KHCN
Ngày 31/03/2025 của Tổng Giám đốc)

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Bản điều kiện, điều khoản này áp dụng đối với khách hàng cá nhân mở và sử dụng tài khoản thanh toán.

Điều 2. Điều khoản chung

1. Nội dung điều kiện, điều khoản về mở và sử dụng tài khoản thanh toán là một phần không thể tách rời của Đăng ký thông tin khách hàng, đề nghị kiêm thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và dịch vụ giữa khách hàng và Agribank.

2. Khách hàng xác nhận đã nhận biết đầy đủ, hiểu rõ, đồng ý thực hiện toàn bộ nội dung điều kiện, điều khoản về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, quyền và nghĩa vụ của khách hàng và Agribank, bằng cách ký vào Phần *Mẫu chữ ký chủ tài khoản kiêm xác nhận đề nghị và cam kết của khách hàng* tại *Phần III (hoặc Phần IV). Xác nhận đề nghị, cam kết và chữ ký mẫu của khách hàng* tại các Mẫu.

3. Việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán phải tuân thủ đầy đủ quy định hiện hành về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của Agribank, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật. Việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ của người cư trú và người không cư trú, tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, người cư trú là cá nhân người nước ngoài thực hiện theo quy định về quản lý ngoại hối và quy định về mở và sử dụng tài khoản thanh toán của Agribank, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Các từ ngữ sử dụng trong điều kiện, điều khoản này được hiểu như sau:

1. Agribank: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.

2. Tài khoản thanh toán (TKTT) của cá nhân là tài khoản thanh toán do khách hàng cá nhân mở tại Agribank.

3. Chủ TKTT cá nhân (Chủ tài khoản): là cá nhân mở TKTT.

4. Khách hàng: là chủ tài khoản, người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản hoặc người được chủ tài khoản ủy quyền sử dụng TKTT.

5. Dịch vụ TKTT: là việc mở, sử dụng, quản lý TKTT và bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch liên quan đến các dịch vụ gia tăng như thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử.

6. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện

pháp cần thiết và khả năng cho phép, vượt quá khả năng kiểm soát của các Bên tham gia thỏa thuận, như: chiến tranh, nổi loạn, khủng bố, hỏa hoạn, lũ lụt, cháy nổ, thiên tai, bạo động, v.v…

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản

1. Quyền của chủ tài khoản

a) Sử dụng số tiền trên TKTT của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ.

b) Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán do Agribank cung cấp phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật.

c) Ủy quyền trong sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật, Agribank.

d) Yêu cầu Agribank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT của mình theo thỏa thuận với Agribank.

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) 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.

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

h) Được sử dụng các dịch vụ TKTT đã đăng ký với Agribank theo quy định của pháp luật, Agribank.

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

k) 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.

l) Nhận các tin nhắn, email, cuộc gọi từ Agribank đến số điện thoại, địa chỉ email đăng ký của khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ mới, các chương trình khuyến mại về dịch vụ và các thông báo liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của khách hàng cũng như các yêu cầu nhận biết và/hoặc nhận biết nâng cao, xác minh và cập nhật thông tin khách hàng và các bên liên quan.

m) 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. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với Agribank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên TKTT.

b) Chấp hành các quy định về mở và sử dụng TKTT của Agribank, quy định của pháp luật và các điều kiện, điều khoản mở và sử dụng TKTT với Agribank.

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

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

đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin, tài liệu và chứng từ thanh toán mà mình cung cấp.

e) Cung cấp đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời cho Agribank những thông tin trong hồ sơ TKTT, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của Agribank theo thỏa thuận, theo quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và 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) Chủ tài khoản và người có liên quan có nghĩa vụ cập nhật, bổ sung thông tin kịp thời ngay khi giấy tờ tùy thân hết hạn hiệu lực. Trường hợp có thay đổi thông tin khách hàng đã khai báo với Agribank liên quan đến việc tuân thủ quy định của pháp luật và Agribank về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lệnh cấm vận, Đạo luật FATCA và quy định khác có liên quan, khách hàng có nghĩa vụ thông báo, kê khai cho Agribank theo quy định.

h) Duy trì số dư tối thiểu trên TKTT và chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản phí, 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.

i) Tuân thủ hướng dẫn của Agribank về lập các lệnh thanh toán và sử dụng phương tiện thanh toán, thực hiện thanh toán qua TKTT; sử dụng, luân chuyển, lưu trữ chứng từ giao dịch; đảm bảo các biện pháp an toàn theo quy định của Agribank.

k) Chịu trách nhiệm trong trường hợp chữ ký, con dấu, mật khẩu (khi sử dụng dịch vụ ngân hàng nếu có) bị lạm dụng (kể cả trường hợp con dấu thật, chữ ký giả mạo hoặc con dấu giả mạo, chữ ký thật) 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.

l) Quản lý các chứng từ có liên quan đến giao dịch trên TKTT (séc, ủy nhiệm chi, v.v...), chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại và/hoặc tranh chấp (nếu có) phát sinh nếu chứng từ có liên quan đến TKTT do mình quản lý bị lợi dụng như: Làm mất séc; ký/đóng dấu (nếu có) trước khi điền đầy đủ các nội dung trên chứng từ; các trường hợp lợi dụng khác.

m) Có trách nhiệm tự tổ chức hạch toán, theo dõi, đối chiếu với Giấy báo Nợ, Giấy báo Có, hoặc sao kê sổ phụ TKTT được Agribank cung cấp định kỳ, quản

lý các giao dịch trên TKTT. Agribank cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử để khách hàng chủ động đối chiếu số dư tiền gửi với Agribank. Định kỳ từ ngày 01 tháng 01 đến trước ngày 31 tháng 01 hàng năm, Agribank nơi mở tài khoản sẽ thực hiện đối chiếu số dư TKTT của khách hàng tại quầy giao dịch (nếu khách hàng có nhu cầu). Trường hợp khách hàng không đến thực hiện đối chiếu số dư thì được coi là đồng ý với số dư TKTT tại thời điểm ngày 31 tháng 12 năm trước liền kề.

n) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về các tài liệu, thông tin, dữ liệu về giấy tờ tùy thân cung cấp cho Agribank. Tuân thủ các quy định liên quan về hướng dẫn mở, sử dụng TKTT và các dịch vụ, về bảo mật dữ liệu cá nhân, về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt của Agribank, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật liên quan.

o) Bảo mật các thông tin đã đăng ký với Agribank. Bảo mật tên truy cập dịch vụ, thông tin sinh trắc học…(nếu có), thực hiện đổi mật khẩu định kỳ hoặc theo yêu cầu, hướng dẫn của Agribank.

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

q) 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 các kênh giao dịch của Agribank. Luôn cập nhật các cảnh báo, khuyến cáo của các cơ quan có thẩm quyền (cơ quan công an, truyền hình) 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 TKTT, 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.

r) Không được sử dụng TKTT của mình để thực hiện các giao dịch nhằm mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm lệnh cấm vận, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.

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

t) Tuân thủ các quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lệnh cấm vận, Đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.

u) Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước 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, số dư thẻ ngân hàng, số dư ví điện tử và các giao dịch thanh toán của khách hàng tại Agribank theo quy định của pháp luật có liên quan.

(v) Mở hoặc duy trì TKTT, ví điện tử nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn TKTT, ví điện tử; thuê, cho thuê, mua, bán, mở hộ thẻ ngân hàng (trừ trường hợp thẻ trả trước vô danh); lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin TKTT, thông tin thẻ ngân hàng, thông tin ví điện tử.

(vi) Phát hành, cung ứng, 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 để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật.

(viii) Chủ tài khoản có TKTT tại Agribank nhưng cung cấp thông tin hoặc cam kết không có TKTT tại Agribank cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

(ix) Thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

v) Trường hợp khách hàng đề nghị hủy bỏ yêu cầu giao dịch đã được khách hàng thực hiện thì Agribank có quyền quyết định trong phạm vi có thể theo các quy định, thông lệ của hệ thống ngân hàng để nỗ lực hỗ trợ khách hàng. Khách hàng chịu trách nhiệm trong trường hợp người thụ hưởng đã nhận tiền và chịu các khoản phí thực tế phát sinh theo quy định tại biểu phí do Agribank công bố trên trang thông tin điện tử chính thức của Agribank trong từng thời kỳ.

x) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và Agribank.

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 TKTT 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, 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 với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở TKTT hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Agribank.

(iii) TKTT không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi 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 hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.

(v) Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật; 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 pháp luật.

(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 phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

(viii) Các trường hợp khác gồm: TKTT thuộc danh sách cảnh báo của cơ

quan có thẩm quyền và/hoặc có dấu hiệu vi phạm các tiêu chí nhận diện TKTT có dấu hiệu nghi ngờ liên quan đến lừa đảo gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật, phục vụ các 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) Không đáp ứng các yêu cầu về thủ tục, hồ sơ theo quy định về quản lý ngoại hối và các quy định khác của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và Agribank.

(x) Khách hàng xuất trình giấy tờ tùy thân không còn hiệu lực, quá mờ, nhòe, khó nhận diện ảnh trên giấy tờ tùy thân hoặc ảnh không có dấu giáp lai...

(xi) 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.

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 TKTT và dịch vụ 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 và dịch vụ 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, Ngân hàng Nhà nước, Agribank về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lệnh cấm vận, Đạo luật FATCA và các quy định khác có liên quan.

(ii) Khi phát hiện có gian lận trong quá trình khách hàng đăng ký mở và sử dụng TKTT và dịch vụ của Agribank, bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng giấy tờ định danh và khuôn mặt không hợp lệ theo quy định của Agribank.

(iii) 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 quy định

phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, lệnh cấm vận, 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) Cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ, chính sách khách hàng, chương trình khuyến mại của Agribank bằng thư điện tử, tin nhắn hoặc qua các kênh khác theo thỏa thuận của khách hàng với Agribank.

o) Các quyền khác theo quy định của pháp luật và Agribank.

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, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra và đối chiếu trong quá trình sử dụng TKTT.

c) Kịp thời ghi Có vào TKTT của khách hàng các lệnh thanh toán chuyển tiền đến, nộp tiền mặt vào TKTT; 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 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 TKTT và các chứng từ giao dịch qua TKTT theo đúng quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước 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 pháp luật, Ngân hàng Nhà nước 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 về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ trừng phạt và không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng TKTT quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước.

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 Ngân hàng Nhà nước và thỏa thuận giữa chủ TKTT với Agribank.

k) Tính trả lãi số dư trên TKTT theo thỏa thuận với khách hàng đảm bảo tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước và Agribank.

l) Ban hành quy trình nội bộ về mở và sử dụng tài khoản thanh toán; Hướng dẫn, thông báo công khai để khách hàng biết và thực hiện.

m) Tuân thủ các quy định về mở và sử dụng TKTT và các dịch vụ theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước.

n) Thu thập và báo cáo các thông tin của khách hàng theo quy định về phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ trừng phạt, tuân thủ Đạo luật FATCA.

o) Theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân của chủ tài khoản và người liên quan trong quá trình sử dụng TKTT; Thông báo cho khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hạn hiệu lực của giấy tờ tùy thân để kịp thời yêu cầu khách hàng cập nhật, bổ sung thông tin.

p) Giải quyết các yêu cầu tra soát/khiếu nại của khách hàng liên quan đến mở và sử dụng TKTT và dịch vụ theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và Agribank. Hỗ trợ các biện pháp xử lý kịp thời khi nhận được yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng.

q) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và Agribank.

Điều 6. Số dư tối thiểu, lãi và phí

1. Số dư tối thiểu

a) Số dư tối thiểu là số tiền cần duy trì trong TKTT tại mọi thời điểm, bắt đầu từ khi TKTT chính thức hoạt động theo quy định của Agribank từng thời kỳ, phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

b) Đối với khách hàng cá nhân, số dư tối thiểu bằng VND: 50.000 đồng (Năm mươi nghìn đồng), số dư tối thiểu bằng ngoại tệ: 10 đơn vị tiền tệ, được thay đổi phù hợp và thực hiện theo quy định hiện hành của Agribank

c) Đối với khách hàng mở TKTT bằng phương tiện điện tử; khách hàng mở TKTT để nhận trả lãi tiền gửi; khách hàng mở TKTT để nhận lương và nhận các khoản trợ cấp qua TKTT mở tại Agribank hoặc khách hàng có thỏa thuận về nguồn tiền chuyển về TKTT có số dư bằng không tại thời điểm mở. Ngay sau khi khách hàng thực hiện giao dịch lần đầu trên TKTT, khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên TKTT theo quy định trên.

2. Số dư trên TKTT của khách hàng mở tại Agribank được tính lãi theo mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn do Agribank quy định và niêm yết công khai phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ.

3. Lãi

a) 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.

b) 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 theo quy định.

c) Khách hàng mở TKTT bằng loại tiền tệ nào thì được giao dịch và nhận lãi bằng loại tiền tệ đó.

4. Phí

a) Trong quá trình sử dụng TKTT và các dịch vụ thanh toán, 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. Phí dịch vụ bao gồm phí quản lý TKTT và các phí dịch vụ khác khi khách hàng sử dụng TKTT và các dịch vụ thực hiện theo quy định biểu phí dịch vụ của Agribank.

b) Các loại phí, mức phí, cách thức thu phí, điều chỉnh phí dịch vụ thực hiện theo quy định hiện hành của Agribank.

c) Biểu phí dịch vụ được niêm yết công khai tại quầy giao dịch Agribank hoặc các kênh cung cấp dịch vụ ngân hàng của Agribank phù hợp.

Điều 7. Quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán

1. Chủ tài khoản được sử dụng TKTT tại Agribank để:

a) Nộp, rút tiền mặt;

b) Yêu cầu Agribank cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển nhận tiền, thu hộ, chi hộ, đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật và Agribank.

2. Khi giao dịch thu, chi trên TKTT bằng ngoại tệ của người cư trú và người không cư trú; trên TKTT bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, khách hàng phải cung cấp tài liệu chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch theo đúng quy định về quản lý ngoại hối của pháp luật và Agribank;

3. Agribank được thực hiện mọi giao dịch hợp pháp trên TKTT theo yêu cầu

của khách hàng và quy định của Agribank.

4. Việc sử dụng TKTT của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người đại diện. Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua TKTT của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.

5. Việc sử dụng TKTT được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. Agribank không chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính Agribank.

6. Trường hợp khách hàng có thỏa thuận thấu chi với Agribank nơi mở tài khoản, thực hiện theo thỏa thuận thấu chi và quy định hiện hành của Agribank về cho vay theo hạn mức thấu chi.

7. Agribank được chủ động trích Nợ quá số dư tối thiểu trên TKTT trong các trường hợp khách hàng phải thanh toán các nghĩa vụ đối với Agribank hoặc theo quy định của pháp luật. Trường hợp trích Nợ TKTT theo quy định của pháp luật và các trường hợp trích Nợ TKTT của khách hàng khác liên quan đến các giao dịch gian lận, lừa đảo khi có kết luận của cơ quan có thẩm quyền, Agribank thực hiện theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

8. Chủ tài khoản 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 khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi, các khoản nhờ 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 chủ tài khoản và Agribank.

9. 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.

10. Trường hợp có lệnh chuyển tiền kiều hối ghi Có vào TKTT của khách hàng hoặc có số tiền ngoại tệ chuyển về TKTT VND của khách hàng, khách hàng đồng ý Agribank tự động quy đổi số tiền kiều hối, hoặc số tiền ngoại tệ chuyển về theo tỷ giá niêm yết của Agribank tại thời điểm chi trả để thực hiện ghi Có vào TKTT của khách hàng.

11. Việc xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng TKTT thực hiện theo thỏa

thuận giữa chủ tài khoản với Agribank và quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Điều 8. Quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn, bảo mật trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán

1. Agribank thực hiện quản lý rủi ro về mở và sử dụng TKTT cho khách hàng theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và Agribank, thông qua các công cụ, biện pháp kiểm tra, đối chiếu, xác minh thông tin nhận biết khách hàng trong quá trình mở và sử dụng TKTT, bộ tiêu chí nhận diện các TKTT có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật... Các quy định nội bộ của Agribank về quản lý rủi ro được rà soát, chỉnh sửa bổ sung phù hợp dựa trên các chỉ đạo, khuyến nghị, cảnh báo của cơ quan chức năng...và các thông tin, dữ liệu cập nhật, rủi ro phát sinh liên quan trong việc mở và sử dụng TKTT của khách hàng.

2. Agribank thực hiện cảnh báo, hướng dẫn cho khách hàng về các phương thức thủ đoạn tội phạm trong mở và sử dụng TKTT; hướng dẫn việc bảo mật thông tin dữ liệu và việc sử dụng TKTT an toàn.

3. Agribank thực hiện xác minh, xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng và áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các quy định khác có liên quan.

4. Agribank theo dõi thời hạn hiệu lực giấy tờ tùy thân của chủ tài khoản và người liên quan trong quá trình sử dụng TKTT; thông báo cho khách hàng tối thiểu 30 ngày trước ngày hết hiệu lực của giấy tờ tùy thân để kịp thời yêu cầu khách hàng cập nhật, bổ sung thông tin; tạm dừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên TKTT đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

5. Agribank xác minh lại thông tin nhận biết khách hàng, áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp sau:

a) Khách hàng có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;

b) Có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của các giấy tờ trong hồ sơ mở, tài khoản thanh toán của khách hàng đã thu thập trước đây;

c) Thông tin của chủ tài khoản hoặc người đại diện hợp pháp của tổ chức mở tài khoản thanh toán có trong danh sách đen theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);

d) Thông tin về tài khoản thanh toán, chủ tài khoản sai lệch, không phù hợp với thông tin, dữ liệu của cơ quan có thẩm quyền;

đ) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước và Agribank.

6. Khách hàng và Agribank cam kết tuân thủ các quy định về an toàn, bảo mật thông tin trong hoạt động mở và sử dụng TKTT, quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các quy định khác có liên quan.

Điều 9. Cung cấp thông tin

1. Khách hàng đồng ý rằng Agribank được phép sử dụng thông tin khách hàng để thực hiện:

a) 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;

b) 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;

c) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ và sử dụng thông tin khách hàng theo quy định.

2. 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 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.

3. 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.

4. Khách hàng xác nhận biết và đồng ý về quyền, nghĩa vụ của mình, thực hiện đúng các quy định hiện hành Agribank, Ngân hàng Nhà nước và pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định về dịch vụ liên quan đến TKTT.

5. Agribank thực hiện cung cấp thông tin cho chủ tài khoản về việc mở TKTT, số dư và các giao dịch phát sinh trên TKTT; việc TKTT bị phong tỏa, đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng TKTT thông qua các hình thức thông báo theo quy định hiện hành của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

6. Agribank cung cấp thông tin về TKTT của khách hàng mở tại hệ thống Agribank theo quy định của Ngân hàng Nhà nước để thực hiện chức năng quản lý. Hàng tháng, Agribank cung cấp thông tin các tài khoản có dấu hiệu gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Việc cung cấp

thông tin được thực hiện theo quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

7. Các trường hợp cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, hoặc được sự chấp thuận của khách hàng; cung cấp thông tin về số dư trên TKTT cho người đại diện, người thừa kế (hoặc người đại diện của người thừa kế) của chủ tài khoản khi chủ tài khoản chết hoặc bị tuyên bố đã chết, Agribank thực hiện theo quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

8. Việc xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, việc cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho khách hàng, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định của pháp luật được thực hiện theo quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

Điều 10. Ủy quyền sử dụng tài khoản thanh toán

1. Chủ TKTT được ủy quyền trong sử dụng TKTT. Việc ủy quyền phải thực hiện bằng văn bản, phù hợp với quy định pháp luật về ủy quyền.

2. Chủ TKTT gửi Agribank văn bản ủy quyền kèm tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân, pháp nhân là người được ủy quyền. Tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền thực hiện theo quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

3. Agribank áp dụng biện pháp xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền theo quy định pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

Điều 11. Phong tỏa, chấm dứt 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 của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài 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.

2. Phong tỏa theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và các quy định khác có liên quan.

3. Việc chấm dứt phong toả 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 Nhà nước 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 pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

d) Chấm dứt phong tỏa theo và quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố, phòng chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

4. Trường hợp phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường trong quá trình mở và sử dụng TKTT; trường hợp có cơ sở nghi ngờ TKTT của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật và các trường hợp khác phù hợp theo quy định của pháp luật, Agribank thực hiện việc phong tỏa và chấm dứt phong tỏa theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

5. 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.

6. Sau khi phong tỏa TKTT, Agribank thông báo cho chủ TKTT hoặc người đại diện theo pháp luật, người giám hộ của cá nhân mở TKTT quy định 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).

7. 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 12. Đóng tài khoản thanh toán

1. Agribank đóng tài khoản thanh toán 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. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng TKTT được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản.

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, Ngân hàng Nhà nước và Agribank.

d) Chủ TKTT vi phạm cam kết hoặc các nội dung 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 Agribank, Ngân hàng Nhà nước, quy định của pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và 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) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp Agribank phát hiện khách hàng sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng TKTT cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác Agribank thực hiện việc đóng TKTT và xử lý số dư còn lại khi đóng TKTT theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước, Agribank.

3. Các trường hợp đóng tài khoản thanh toán

a) Trường hợp 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 bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích: 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 bị mất năng lực hành vi dân sự: Việc giải quyết số dư trên TKTT của chủ tài khoản khi đóng TKTT được thực hiện thông qua người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản.

d) 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 TKTT của khách hàng và thông báo cho chủ tài khoản biết.

đ) Trường hợp đóng TKTT ở trạng thái tài khoản không hoạt động vượt quá 36 (ba mươi sáu) tháng: Agribank chủ động đóng TKTT của khách hàng và xử lý số dư còn lại trên TKTT theo quy định pháp luật.

4. Khi đóng TKTT, Agribank nơi mở tài khoản hướng dẫn khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của khách hàng hoặc người được thừa kế, đại diện thừa kế của khách hàng (trong trường hợp chủ tài khoản cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết) nộp lại cho Agribank toàn bộ tờ séc trắng chưa sử dụng (nếu có).

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

6. Số dư còn lại trên TKTT được xử lý như sau[1]

a) Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và Agribank; trường hợp chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ TKTT là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết.

b) Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

---

[1] Theo quy định tại Khoản 2 Điều 12 Nghị định 52/2024/NĐ-CP

c) Trường hợp chủ tài khoản hoặc người thụ hưởng hợp pháp số dư trên TKTT đã được thông báo mà không đến nhận 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.

7. Sau khi đóng TKTT, khách hàng muốn sử dụng TKTT phải làm thủ tục mở TKTT mới theo quy định. 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 chuyển tiền gửi tra soát đến ngân hàng chuyển tiền để có thể nhận tiền mặt bằng giấy tờ tùy thân hoặc nhận chuyển tiền vào TKTT khác (nếu có).

8. Khi đóng TKTT, Agribank đồng thời sẽ chấm dứt các dịch vụ kết nối với TKTT đó. Agribank được tự động trích Nợ, phong tỏa để trích Nợ thanh toán các khoản phí khác theo Biểu phí của Agribank và các nghĩa vụ tài chính khác của khách hàng tại Agribank (nếu có).

Điều 13. Tra soát, khiếu nại

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 điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần).

c) Các kênh tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại khác theo quy định hiện hành của Agribank. 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). Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền.

(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. 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. Việc xử lý kết quả tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm giải quyết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. 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.

Điều 14. Các điều khoản sửa đổi, bổ sung

Khách hàng đồng ý việc Agribank sửa đổi, bổ sung, thay thế Điều kiện, điều khoản này và được thông báo bằng văn bản trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên trang thông tin điện tử chính thức của Agribank (website: www.agribank.com.vn) hoặc tại quầy giao dịch của Agribank. Khách hàng có một thời hạn nhất định (theo thông báo của Agribank) để cân nhắc việc tiếp tục sử dụng dịch vụ tài khoản theo nội dung Điều kiện, điều khoản hoặc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế được thông báo. Khách hàng được coi là chấp thuận toàn bộ nội dung Điều kiện, điều khoản sửa đổi, bổ sung, hoặc thay thế theo thông báo của Agribank nếu khách hàng không thực hiện thủ tục đóng TKTT, chấm dứt sử dụng dịch vụ trong thời hạn nêu trên.

Điều 15. Điều khoản khác

1. Điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng mở TKTT, và (hoặc) đăng ký sử dụng dịch vụ cho đến khi khách hàng đóng TKTT hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ, hoặc theo quy định của pháp luật.

2. 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 thoả thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt. Trường hợp khách hàng đã chấm dứt sử dụng dịch vụ, giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn hiệu lực của Điều kiện, điều khoản tiếp tục có giá trị.

3. Nội dung Điều kiện, điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh tranh chấp thì các bên sẽ bàn bạc, giải quyết trên cơ sở thương lượng. Nếu không tự giải quyết được, một trong hai Bên có quyền chuyển tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền nơi Agribank có trụ sở để giải quyết theo quy định của pháp luật.