

Kính gửi: Agribank Chi nhánh/To Agribank branch .....

**I. Thông tin khách hàng/Customer information**

Họ và tên/Full name	Ngày sinh/Date of birth	Mã số thuế cá nhân <sup>1</sup> / Personal tax no.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Số CMND/CCCD/Hộ chiếu ID/ Passport No.	Ngày cấp Date of issue	Nơi cấp Place of issue
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Địa chỉ liên hệ/Contact address		
<input type="text"/>		
Điện thoại cố định/Telephone	Điện thoại di động/Mobile	Hộp thư điện tử/Email
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ghi chú: Các thông tin đăng ký phải trùng khớp với thông tin mở tài khoản

Note: Information must be identical to that in your account opening form

**II. Dịch vụ đăng ký/Services to register**

- Internet Banking** (tại <https://ibank.agribank.com.vn/ibank/> at <https://ibank.agribank.com.vn/ibank/>)  
 Dịch vụ phi tài chính  
Non-financial services<sup>2</sup>
 Dịch vụ thanh toán  
Payment services
  Dịch vụ tài chính  
Financial services

**Tài khoản sử dụng**

1. Tài khoản mặc định/Default Acct.	3.	5.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.	4.	6.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Phương thức xác thực giao dịch** (Áp dụng đối với dịch vụ tài chính, dịch vụ thanh toán)/ Authentication method (for financial & payment services)

SMS OTP
  Soft OTP 
 Token OTP

SĐT sử dụng/Mobile No. 
 SĐT sử dụng/Mobile No. 
 Loại/Type

**Hạn mức chuyển khoản đặc biệt/Special limit for transfer**

Tài khoản sử dụng hạn mức đặc biệt Account using special limit	Hạn mức giao dịch lần Entry limit	Hạn mức giao dịch ngày Day limit
<input type="text"/>	VND <input type="text"/>	VND <input type="text"/>

 **Agribank E-Mobile Banking**

Tài khoản mặc định  Số điện thoại   
 Default Account Mobile No.

 **SMS Banking**

Số Tài khoản Account No.	Số điện thoại Mobile No.					Tài khoản mặc định/ Default Account
	1.	2.	3.	4.	5.	
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Nếu nộp thuế điện tử/If Customer registers eTax payment

<sup>2</sup> Mặc định cung cấp khi đăng ký dịch vụ Internet Banking/Default provided when registering Internet Banking

## II. Dịch vụ đăng ký/Services to register

### Agribank Mplus

Tài khoản mặc định   
Default Account

Số điện thoại   
Mobile No.

### Bankplus (áp dụng đối với thuê bao Viettel/ For Viettel subscriber)

Tài khoản mặc định   
Default Account

Số điện thoại   
Mobile No.

## III. Xác nhận của khách hàng/Customer's confirmation

Bằng việc ký vào Bản yêu cầu này, Tôi xác nhận:

Ngày/Date: : \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

1. Những thông tin trên đây là đầy đủ, trung thực và chính xác.
2. Tôi đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ các điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng đính kèm và hướng dẫn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank được đăng tải trên địa chỉ website <http://www.agribank.com.vn>

**Khách hàng/Customer**  
(Ký, ghi rõ họ tên)  
(Signature and fullname)

*By signing this form , I hereby confirm that:*

1. *The information provided above is complete, true and correct.*
2. *I have read, understood and accepted the Terms and Conditions of Using Agribank E-Banking services enclosed with this registration and E-Banking services instruction posted on Agribank website at <http://www.agribank.com.vn>*

## IV. Phần dành cho ngân hàng/For bank only

Ngày/Date: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Ngày/Date: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Ngày/Date: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Giao dịch viên/Teller**

(Ký, ghi rõ họ tên)  
(Signature and fullname)

**Kiểm soát viên/Supervisor**

(Ký, ghi rõ họ tên)  
(Signature and fullname)

**Giám đốc/Director**

(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)  
(Signature, stamp and fullname)



## **Điều 1. Cung cấp và sử dụng dịch vụ**

### **Article 1. Provision and use of services**

1.1. Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-Banking) (sau đây gọi là Dịch vụ) do Agribank cung cấp cho khách hàng qua kênh phân phối điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn bởi: Internet Banking, Agribank E-Mobile Banking, SMS Banking, Agribank Mplus, Bankplus. Agribank không áp dụng dịch vụ tài chính, thanh toán đối với tài khoản thanh toán chung, tài khoản tiền gửi khách hàng đã sử dụng để cầm cố, tài khoản thanh toán/tiền gửi bằng ngoại tệ.

*Electronic Banking (E-Banking) services (hereinafter referred to as the Services) provided by Agribank to Customers via electronic distribution channels, include but not limited to: Internet Banking, Agribank E-Mobile Banking, SMS Banking, Mplus, Bankplus. Agribank does not provide financial and payment services for joint payment account, deposit account that customer has pledged for loan, payment/deposit account in a foreign currency.*

1.2. Khách hàng chấp nhận có thời điểm các thông tin về giao dịch, số dư tài khoản của khách hàng qua dịch vụ E-Banking của Agribank chưa phải là thông tin chính xác cuối cùng tại thời điểm thông báo do lỗi hệ thống.

*Customers specifically accept that in some case, the information on transactions and account balances of customers reported through E-Banking services of Agribank may not be the final accurate information at the time of notification due to system errors.*

1.3. Khách hàng sẽ không sử dụng được dịch vụ E-Banking nếu tài khoản khách hàng chuyển sang trạng thái tạm khóa, phong tỏa toàn bộ số tiền trên tài khoản, không hoạt động, phong tỏa hoạt động của khách hàng...

*Customer can not use E-Banking services if Customer's account is put in the status of temporarily being suspended, blocked of all amounts in the account, inactivated, blocked of customer's activities, etc.*

## **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

### **Article 2. Terminology**

2.1. Dịch vụ tài chính: Là dịch vụ cho phép thực hiện các giao dịch làm thay đổi số dư tài khoản của khách hàng tại Agribank như: chuyển khoản trong hệ thống Agribank, chuyển khoản liên ngân hàng, gửi tiền có kỳ hạn.../Financial services: allow Customers to proceed transactions that change the account balance of Customers at Agribank, specifically:

*Agribank internal transfer, interbank transfer, online deposit, etc.*

2.2. Dịch vụ thanh toán: Là dịch vụ cho phép thực hiện các giao dịch thanh toán cho đơn vị thụ hưởng mở tài khoản tại Agribank như: thanh toán hóa đơn, nộp thuế điện tử, nạp tiền ví điện tử.../Payment services: allow Customers to proceed payment transactions to certain beneficiaries' accounts at Agribank, such as bill payment, tax payment, E-wallet top-up, etc.

2.3. Dịch vụ phi tài chính: Là dịch vụ cho phép thực hiện truy vấn các thông tin liên quan đến tài khoản của khách hàng tại Agribank như: vấn tin tài khoản, vấn tin lịch sử giao dịch... mặc định cung cấp khi khách hàng đăng ký dịch vụ/ Non-financial services: allow Customers to query the information related to their account opened at Agribank, specifically: payment account information, transaction history, etc. provided by default when customers register the Services.

2.4. Tên đăng nhập (User ID): Là chuỗi ký tự/số điện thoại khách hàng sử dụng để đăng nhập vào hệ thống Ngân hàng điện tử của Agribank/ Username (User ID): a sequence of characters/mobile phone number which Customers use to log on the Agribank E-Banking system.

2.5. Mật khẩu đăng nhập: Là chuỗi ký tự bí mật khách hàng sử dụng để đăng nhập/sử dụng Dịch vụ/Password: a personally secret sequence of characters that Customers use to log on/use the Services.

2.6. Phương thức xác thực: Là các phương pháp được áp dụng để định danh người dùng và/hoặc chứng minh tính đúng đắn của một giao dịch được khởi tạo trên hệ thống ngân hàng điện tử./Authentication method: is used to identify an user and/or verify a transaction that is initiated on the e-banking system.

2.7. Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password - OTP): là mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần được tạo ra ngẫu nhiên dưới dạng chuỗi ký tự/chữ số và có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định để xác nhận thực hiện giao dịch ngân hàng điện tử./One-time Password (OTP): is randomly generated in the form of a string or digits, valid for a period of time and one-time use only to verify e-banking transactions.

- SMS OTP: Là OTP được máy chủ OTP của Agribank gửi tới số điện thoại đã đăng ký của khách hàng thông qua tin nhắn SMS/ SMS OTP: OTP that Agribank's OTP generator sends to registered mobile phone number via SMS.

- Soft OTP: Là OTP được tạo ra từ phần mềm sinh OTP cài đặt trên thiết bị di động/máy tính khách hàng đăng ký với Agribank/ *Soft OTP: generated by OTP generator software installed in mobile device/computer registered by Customer.*

- Token OTP: Là OTP được tạo ra từ thiết bị xác thực/ *Token OTP: generated by authentication device.*

2.8. Thiết bị xác thực: Là thiết bị sinh OTP do Agribank cung cấp cho khách hàng có nhu cầu/ *Authentication Device: is an One-time password generator which Agribank provides for customer.*

2.9. Tài khoản mặc định: Là tài khoản thanh toán bằng VND của khách hàng mở tại Agribank. Tài khoản này dùng để trả phí duy trì dịch vụ ngân hàng điện tử và được sử dụng tất cả các dịch vụ ngân hàng điện tử đã đăng ký/ *Default Account: is Customer's current account in VND opened at Agribank. This account is used to pay the fee for maintaining the Services and can use all registered services.*

2.10. Tài khoản sử dụng: Là các tài khoản thanh toán, tài khoản tiền gửi (không kỳ hạn, có kỳ hạn)... của khách hàng mở tại Agribank mà khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Tài khoản này được sử dụng tất cả dịch vụ tài chính, thanh toán, phí tài chính (đối với Internet Banking) hoặc dịch vụ phi tài chính (đối với các dịch vụ ngân hàng điện tử khác)/ *Registered account: is payment account, deposit account (demand, term), etc. of Customers of Agribank who register E-banking service with Agribank. These accounts can use financial services, payment services, non-financial services (of Internet Banking) or non-financial services (of other Services).*

2.11. Hạn mức mặc định: Là số tiền hoặc số lần tối đa áp dụng đối với khách hàng do Agribank quy định/ *Default transaction limit: is the maximum transaction limit/times for transfer as prescribed by Agribank.*

2.12. Hạn mức giao dịch lần: Là số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện trong một giao dịch/ *Entry limit: the maximum amount that Customers are allowed to conduct a payment order.*

2.13. Hạn mức giao dịch ngày: Là tổng số tiền tối đa khách hàng được phép thực hiện đối với các giao dịch trong một ngày/ *Daily transaction limit: is the maximum amount in total that Customers are allowed to make payment order in one day.*

2.14. Hạn mức số lần: Là tổng số lần tối đa khách hàng được phép thực hiện các giao dịch trong một ngày/ *Number of transaction limit: is the maximum number of transactions that a Customer is allowed to conduct in one day.*

2.15. Hạn mức đặc biệt: Là số tiền hoặc số lần tối đa (cao hơn hạn mức mặc định) khách hàng đã đăng ký

và thỏa thuận với Agribank được phép thực hiện. Hạn mức này chỉ áp dụng cho 01 (một) tài khoản/ *Special transaction limit is the maximum number or amount of transactions for transfer (higher than the default transaction limit) which is registered by Customer and agreed by Agribank. This transaction limit is applied to only one (01) payment account.*

### **Điều 3. Cam kết của khách hàng**

#### **Article 3. Customers' Commitment**

3.1. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của Agribank khi đăng ký/thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ và (hoặc) yêu cầu liên quan khác; Kịp thời cung cấp thông tin sửa đổi/bổ sung và giấy tờ cần thiết cho Agribank khi có sự thay đổi. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra trước thời điểm Agribank nhận được thông báo thay đổi/bổ sung của khách hàng hoặc do nguyên nhân của việc khách hàng cung cấp thông tin không chính xác, đầy đủ, khớp đúng, trung thực, cập nhật.

*Provide complete, accurate information and documents in accordance with Agribank's regulations when registering /changing /adding /locking/terminating services and/or making other relevant requests; promptly provide the amendment/supplement of information and necessary documents to Agribank upon any change. Customer takes all risks (if any) occurring before Agribank's receipt of Customer's request of changing/adding information or due to Customers' provision of incomplete, inconsistent and/or inaccurate and/or outdated information.*

3.2. Tự nguyện ủy quyền cho Agribank được tự động trích Nợ/phong tỏa tài khoản của khách hàng mở tại Agribank để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ. Trường hợp tài khoản của khách hàng tại Agribank không đủ tiền tại thời điểm Agribank thu phí, Agribank có quyền thu phí từ các tài khoản mở tại chi nhánh khác hoặc áp dụng các biện pháp khác theo quy định của pháp luật và Agribank.

*Authorize on a voluntary basis Agribank to debit/block Customer's registered account opened at Agribank, or any account opened at any branch if the balance of the registered account is insufficient, to charge fees of using the Services, or apply other measures as stipulated by laws and Agribank.*

3.3. Trường hợp sử dụng SMS OTP, tin nhắn được coi là đã gửi cho khách hàng nếu việc gửi tin này đã được thực hiện bởi đối tác cung cấp dịch vụ, bất kể khách hàng có thực sự nhận được tin nhắn hay không. Agribank không chịu trách nhiệm về việc thông tin hoặc tin nhắn của dịch vụ E-Banking bị truy cập hoặc sử dụng bởi bên không có thẩm quyền

kể từ khi thông tin/tin nhắn được đối tác cung cấp dịch vụ của Agribank nhận và chuyển đến nhà cung cấp dịch vụ.

*In case of using SMS OTP, the message is deemed sent to the customer if it has been sent by the service provider, regardless of whether the customer has actually received the message or not. Agribank is exempt from the assessment or use of messages of E-Banking service by an unauthorized party from the time the counterparty of Agribank's service receives and delivers the information/message to the service provider.*

3.4. Đồng ý nhận tin nhắn do Agribank gửi tới với mục đích: Thông báo biến động số dư tài khoản trong trường hợp khách hàng đăng ký sử dụng, Agribank sẽ không gửi tin nhắn đối với các biến động trị giá dưới 10.000VND; thông báo OTP; các sản phẩm dịch vụ mới, chương trình khuyến mại và các thông báo khác phục vụ cho việc thực hiện giao dịch điện tử với khách hàng.

*Agree to receive messages from Agribank for the purposes of notification of changes in account balance if customer has registered for such service, Agribank will not send messages of updating amount less than 10,000VND; OTP message; Agribank's new products, services and promotions and other notices facilitating the Services.*

3.5. Chịu mọi rủi ro, trách nhiệm trước pháp luật, trước đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch về kinh tế, dân sự mà các chỉ dẫn thanh toán được thực hiện qua dịch vụ của Agribank. Agribank không chịu trách nhiệm về bất kỳ tranh chấp (nếu có) phát sinh giữa khách hàng và đơn vị thụ hưởng liên quan đến các giao dịch qua dịch vụ E-Banking.

*Bear all risks and take full responsibilities before the law and the beneficiary entities related to economic and civil transactions having payment instructions made via Agribank's services. Agribank is not responsible for any dispute (if any) arising between the customers and the beneficiaries related to the transactions through E-Banking services.*

#### **Điều 4. Quyền và trách nhiệm của khách hàng**

#### **Article 4. Rights and responsibilities of Customers**

##### **4.1. Quyền của khách hàng**

##### **Customer's Rights**

a) Được sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử đã đăng ký với Agribank và (hoặc) sử dụng thêm các tiện ích dịch vụ do Agribank cung cấp trong quá trình nâng cấp, phát triển dịch vụ/ *Use the E-banking Services registered with Agribank and (or) use additional services provided by Agribank in the process of upgrading and developing Services.*

b) Yêu cầu Agribank thay đổi/bổ sung/khóa/hủy

dịch vụ, kích hoạt lại dịch vụ khi bị khóa/ *Request Agribank to change/add/lock/terminate or reactivate the Services.*

c) Yêu cầu Agribank hướng dẫn và cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ và hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ./*Request Agribank to provide instructions, sufficient information of service' information and assistance in the course of using the Services.*

d) Yêu cầu tra soát, khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng dịch vụ theo quy định của Agribank và pháp luật. Khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi Agribank trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Quá thời hạn trên, Agribank sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết. Trường hợp khiếu nại của khách hàng không liên quan đến lỗi của Agribank, Khách hàng sẽ phải chịu chi phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Agribank (nếu có).

*Request for a transaction checking, making claim upon any error or suspicious error arising in the course of using the Services under the regulations of Agribank and local laws. Claims must be made in written form in 60 calendar days upon the time that the related transactions are conducted. Beyond the above period, Agribank will not be responsible for resolving these claims. In case these claims are not related to the fault of Agribank, Customer will have to bear all costs incurred for handling the claims in accordance with Agribank's regulations (if any).*

##### **4.2. Trách nhiệm của khách hàng**

##### **The Customer's obligations**

a) Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử; các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của Agribank trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chịu trách nhiệm về những chi phí, tổn thất, thiệt hại phát sinh do thực hiện không đúng các Điều kiện, điều khoản này/ *Comply with the Terms and Conditions of using E-Banking, the registration procedures, transaction procedures and other instructions of Agribank when using the Services. Customers take full responsibility for any costs, losses, damages arising due to the fact of not complying this Terms and Conditions for the use of E-Banking.*

b) Áp dụng mọi biện pháp hợp lý đảm bảo an toàn, bảo mật, tính tương thích cho các loại máy móc, thiết bị kết nối,... do khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập dịch vụ nhằm kiểm soát, phòng ngừa và ngăn chặn việc sử dụng hoặc truy cập trái phép dịch vụ/ *Apply all suitable solutions in ensuring safety, confidentiality, compatibility for machines, connecting devices, etc. that are used by customer to*

*connect, access to the Service so as to control, prevent, and avoid any unauthorized access.*

c) Chịu trách nhiệm bảo quản, bảo mật, không chia sẻ thông tin Tên đăng nhập, Mật khẩu đăng nhập, OTP, thiết bị xác thực, chữ ký điện tử... khi sử dụng các dịch vụ. Thông báo kịp thời cho Agribank bằng các phương tiện thích hợp ngay khi phát hiện mật khẩu, thiết bị xác thực và (hoặc) chữ ký điện tử bị lộ, bị mất, sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình. Trường hợp sử dụng dịch vụ Internet Banking, không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên, mật khẩu sử dụng, thoát khỏi hệ thống khi không sử dụng; Không sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng truy cập vào hệ thống Internet Banking/ *Be responsible for maintaining and keeping user name, password, OTP, authentication device, electronic signature confidential when using the Services. Promptly notify Agribank by appropriate means when discovering that the password/authentication device and/or electronic signature is come out, damaged, flawed or is not as requested. In case of using Internet Banking, do not set web browser option to save username, password; sign out of the Services when not in use; do not use public computer, public wireless network to access to Internet Banking system.*

d) Không được phép ủy quyền đăng ký mới/thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ/ *Not be allowed to authorize to register/change/add/lock/terminate the Services.*

e) Hoàn trả, phối hợp với Agribank hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Agribank/đối tác cung ứng dịch vụ thanh toán)/ *Refund or coordinate closely with Agribank to refund in full amount mistakenly or excessively credited to the account (including either operational mistake or system error of Agribank/ payment service providers).*

f) Đảm bảo tài khoản có đủ số dư để Agribank thực hiện trích Nợ cho các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng hoặc trích Nợ các khoản phí liên quan khi đến hạn thanh toán. Khách hàng sẽ bị dừng dịch vụ nếu không hoàn thành nghĩa vụ trả phí duy trì dịch vụ trong 01 (một) năm / *Ensure account balance sufficient for Agribank to debit for transactions at the request of customers or charge fees. Customers will be suspended the use of Services if they do not fulfil the payment obligation of maintenance fees in 01 (one) year.*

g) Thông báo và phối hợp kịp thời với Agribank để giải quyết khi có sai sót, sự cố hoặc tranh chấp trong quá trình sử dụng các dịch vụ/*Promptly notify or*

*coordinate with Agribank to resolve errors, problems or disputes in the course of using the Services.*

h) Trường hợp khóa/hủy dịch vụ, khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về các phát sinh từ những giao dịch của khách hàng thực hiện trong thời gian sử dụng dịch vụ chưa khóa/hủy/ *In case of locking/terminating the Services, Customers shall take full responsibilities of issues arising from transactions in the time of using the Services beyond locking/removing.*

i) Không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật.

*Do not conduct transactions that are against the law.*

j) Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật và Agribank/ *Others as regulated by law and Agribank.*

## **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của Agribank** **Article 5. Rights and responsibilities of Agribank**

### **5.1. Quyền của Agribank/ Agribank's**

a) Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ, Agribank được phép bổ sung, cung cấp thêm các tiện ích dịch vụ cho khách hàng mà không cần thông báo hoặc yêu cầu khách hàng đăng ký bổ sung Dịch vụ/ *Agribank has the rights to supplement and provide additional services to customers when upgrading and developing the Service without any notice or require customers to register additional services.*

b) Khóa/hủy Dịch vụ mà không cần báo trước khi Agribank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, (ii) Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của Agribank và (hoặc) quy định của pháp luật về sử dụng Dịch vụ, (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo, rủi ro hoặc có gian lận; (iv) Có căn cứ/nghi ngờ về hoạt động rửa tiền của khách hàng, (v) Khi lợi ích của Agribank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị vi phạm; (v) Khách hàng không thanh toán đủ phí duy trì dịch vụ trong thời hạn quy định; (vi) Tài khoản sử dụng dịch vụ của khách hàng chuyển sang trạng thái không hoạt động/phong tỏa/cầm cố; (vii) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Agribank.

*Lock/terminate the Services without prior notice , including but not limited to: (i) the decision, the request of the law or the competent state agency; (ii) Customer fails to comply with the terms and conditions or regulations of Agribank and/or the law governing the use of the service; (iii) cases involving counterfeit, risk or fraud; (iv) There are grounds/doubts about customer laundering; (v) where the interests of Agribank/clients/third parties may be violated; (vi) In the case of occurrences caused by force majeure circumstances, beyond*

*Agribank's control.*

c) Được phép sử dụng thông tin khách hàng để: (i) Phục vụ việc quản lý, giám sát, tư vấn, hỗ trợ,... giữa Agribank với khách hàng và (hoặc) sử dụng vào mục đích quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và lợi ích của khách hàng; (ii) Chia sẻ với bên thứ ba hợp tác với Agribank trong việc cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và lợi ích của khách hàng; (iii) Phục vụ việc điều tra hoạt động rửa tiền hoặc gửi cho cơ quan có thẩm quyền khi có căn cứ hoặc nghi ngờ/*Be entitled to use customer information to: (i) serve the management, supervision, advice, support... between Agribank and its customers and / or for the purpose of promoting and introducing products, services of Agribank to customers; (ii) Share with third parties in cooperation with Agribank to provide Services to improve the quality of customer service and benefits; (iii) To serve the investigation of money laundering activities or to send to competent authorities when grounded or suspected.*

d) Từ chối thực hiện các giao dịch trường hợp tài khoản của khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch/*Refusal to make transactions if the customer's account does not meet the conditions for real current transaction.*

e) Yêu cầu khách hàng hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do ngân hàng chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Agribank/đồng tác cung ứng dịch vụ thanh toán). Trích Nợ tài khoản khách hàng giá trị các giao dịch; các khoản phí liên quan theo biểu phí được Agribank quy định trong từng thời kỳ; các khoản tiền tranh chấp và các khoản phí phát sinh khi tranh chấp được các cơ quan có thẩm quyền xử khách hàng thua kiện (nếu có).

*Request Customer to refund or coordinate closely with Agribank to refund in full amount mistakenly or excessively credited to the account (including either operational mistake or system error of Agribank/ payment service providers). Debit customer's account value of the transaction; Related fees according to the fee schedule set by Agribank in each period; Wrong amounts of money credited, surplus to the account (if any); Disputes and charges incurred by the competent authorities in the case of disputes (if any) shall be lost.*

f) Các quyền khác theo quy định của Agribank và pháp luật/*Other rights regulated by law and Agribank.*

## **5.2. Trách nhiệm của Agribank The responsibilities of Agribank**

a) Tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan về cung cấp các dịch vụ ngân hàng điện tử; bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của khách hàng/*Comply with regulations on E-banking transaction; keep confidential information related to accounts, transactions of customers.*

b) Thực hiện thay đổi/bổ sung/khóa/hủy dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng; tiếp nhận, giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ của Agribank/*Change/add/lock/terminate the Services at Customer's request; receive and resolve Customer's complaints, trace requests related to the Services.*

c) Cung cấp hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật, Agribank/*Provide guidance and assistance to Customer in the course of using the Services according to law and Agribank.*

## **Điều 6. Hạn mức giao dịch/Article 6. Transaction limits**

6.1. Agribank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức mặc định cho các giao dịch của khách hàng, tổng hạn mức giao dịch ngày của tất cả các tài khoản đối với một khách hàng. Thông tin về hạn mức giao dịch được Agribank niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của Agribank, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho khách hàng qua hộp thư điện tử của khách hàng.

*Agribank can change or fix the limit for Customer's transactions, transaction limit for all accounts of customer. Transaction limit regulations will be publicly posted at transaction offices, official website of Agribank, electronic distribution channels or notify Customer via email.*

6.2. Agribank sẽ thỏa thuận Hạn mức đặc biệt đối với các giao dịch chuyển khoản trong ngày được thực hiện trên hệ thống Ngân hàng điện tử khi khách hàng có nhu cầu/*Agribank will negotiate with customers about special transaction limit for transfer on E-Banking system to meet customers' demand.*

## **Điều 7. Thời gian giao dịch/Article 7. Transaction time**

7.1. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần (trừ thời gian bảo trì hệ thống hoặc các lý do bất khả kháng khác ngoài tầm kiểm soát của Agribank như hỏa hoạn, động đất, sóng thần, bạo loạn, cấm vận... hoặc các hạn chế khác của Chính phủ).

*Customer can use the Services 24 hours per day and 07 days per week (except time for system maintenance or other forced majeure reasons out of Agribank's control such as fires, floods, earthquakes, tsunamis, riots, embargoes or other*



government restrictions).

7.2. Các yêu cầu, giao dịch của khách hàng chỉ được Agribank ghi nhận và xử lý khi: (i) Hệ thống đã xác nhận việc nhận được chỉ thị của khách hàng; (ii) Số dư tài khoản của khách hàng đủ để thực hiện các giao dịch đó; (iii) Giao dịch không vượt quá hạn mức; (iv) Giao dịch của khách hàng hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của Agribank, của bên thứ ba và của pháp luật.

*The requirements and transactions of customers are only recognized and processed by Agribank when: (i) the system has confirmed the receipt of customer instructions; (ii) Account balance of the customer sufficient to carry out such transactions; (iii) the transaction amounts do not exceed the limit; (iv) Customer's transaction is valid and does not violate any regulation of Agribank, third party and laws.*

#### **Điều 8. Chứng từ giao dịch/Article 8. Transaction documents**

8.1. Các tài liệu, chứng từ liên quan đến việc cung cấp, sử dụng Dịch vụ và (hoặc) giao dịch giữa khách hàng với Agribank cũng như các số liệu được ghi chép, xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống điện tử của Agribank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của khách hàng với Agribank.

*Documents, vouchers related to the provision, use of the Service and (or) customer transactions with Agribank as well as data recorded, verified and stored by the electronic system of Agribank will be the evidence of customer transactions with Agribank.*

8.2. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các dịch vụ giữa khách hàng với Agribank là chứng từ điện tử. Nội dung chứng từ điện tử phải tuân thủ quy định của Agribank và các quy định khác của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.

*Transaction documents used for Customer Services with Agribank are electronic documents. The contents of the electronic voucher must comply with Agribank's regulations and other provisions of law relating to electronic transactions.*

8.3. Khi có nhu cầu, khách hàng có thể đến bất kỳ điểm giao dịch của Agribank trên toàn quốc để nhận chứng từ giao dịch liên quan đến giao dịch phát sinh.

*Customer having demand can come to any transaction offices of Agribank across the country to request and receive transaction document relating to transaction.*

#### **Điều 9. Phí dịch vụ/Article 9. Service charges**

9.1. Việc áp dụng và thu các loại phí đối với khách hàng sử dụng dịch vụ tuân thủ các quy định về phí của Agribank trong từng thời kỳ.

*The application and collection of fees for customers using the service is subject to Agribank fee schedule*

*in each period.*

9.2. Thông tin về các loại phí và biểu phí dịch vụ được Agribank niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trang web chính thức của Agribank, các kênh cung cấp dịch vụ hoặc thông báo cho khách hàng qua hộp thư điện tử của khách hàng.

*Information on Fees and Charges of Agribank's services are publicly listed at Agribank branches, on the official website of Agribank, the service provision channels or informing customers through the customer's e-mail.*

9.3. Tùy theo từng loại dịch vụ cụ thể, Agribank sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng.../ Depending on the type of service, Agribank will charge customers according to transaction type, value, amount and customer type, etc.

#### **Điều 10. Giao dịch không hủy ngang/Article 10. Irrevocable transactions**

10.1. Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua dịch vụ E-Banking của Agribank bằng Tên đăng nhập và/hoặc mật khẩu của mình. Trường hợp khách hàng muốn hủy giao dịch, Agribank sẽ chỉ xem xét với điều kiện: (i) Agribank chưa ghi nhận và (hoặc) chưa xử lý giao dịch trên hệ thống; (ii) Việc hủy giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của Agribank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

*Customers can not cancel, change, deny or refuse any transaction made through E-Banking service of Agribank by their username and/or password. In case customers wish to cancel a transaction, Agribank will only consider on the conditions that: (i) Agribank has not yet recorded and/or has not processed the transaction on the system; (ii) The cancellation of the transaction will not affect the interest of Agribank as well as the interests of any other third party.*

10.2. Mọi giao dịch của khách hàng được thực hiện qua Dịch vụ E-Banking của Agribank sẽ được Agribank coi là có giá trị, không hủy ngang và do khách hàng là người duy nhất thực hiện. Agribank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba.

*All Customers' transactions that are made through E-Banking services of Agribank shall be considered by Agribank as valid, irrevocable, and performed solely by the Customer. Agribank shall not accept any other authorization to a third party.*

#### **Điều 11. Điều khoản miễn trách nhiệm của Agribank**

**Article 11. Disclaimer of liability of Agribank**

11.1. Được miễn trách nhiệm thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng khi hệ thống của Agribank hoặc của bên thứ ba gặp sự cố và (hoặc) vì bất cứ lý do bất khả kháng nào khác/ *Be exempt from conducting transactions at the request of the Customer when the system of Agribank or a third party encounters a problem and/or any other majeure reasons.*

11.2. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp khách hàng khiếu nại các nhà cung cấp hoặc trường hợp khách hàng lựa chọn sai tài khoản/người thụ hưởng/*Be exempt from liabilities in case customer make a claim on providers or customer chooses a wrong account/beneficiary.*

11.3. Được miễn trách nhiệm đối với những thiệt hại, tổn thất phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ của khách hàng trừ khi những tổn thất, thiệt hại do lỗi chủ quan của Agribank gây ra/ *Be exempt from liability for damages, losses caused by subjective errors of Agribank.*

#### **Điều 12. Sửa đổi nội dung điều khoản**

##### **Article 12. Amemdment of terms and conditions**

12.1. Agribank được phép sửa đổi nội dung của bản điều kiện, điều khoản này bằng cách thông báo qua các chi nhánh, các kênh cung cấp dịch vụ, website của Agribank hoặc thông báo bằng hình thức thích hợp khác/ *Agribank has the right to modify the contents of these terms and conditions, by giving notice at branches, via service distribution channels, on Agribank official website or other suitable methods.*

12.2. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Agribank sửa đổi bản điều kiện, điều khoản này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó/ *That Customers continue to use the Services after Agribank's modification of the terms and conditions means that customer fully accept such amendments.*

#### **Điều 13. Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

##### **Article 13. Governing law and dispute resolution**

13.1. Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa khách hàng và Agribank thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác và tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của các bên/ *These terms and conditions are regulated by Vietnamese laws. If there is any dispute arising between customers and Agribank, such dispute shall first be amicably settled through negotiation and conciliation on the basis of cooperation and respect for the rights and legitimate interests of each party.*

13.2 Trường hợp các bên không hòa giải được, việc

giải quyết tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nơi có Trụ sở của Agribank để giải quyết/ *In case of unsuccessful conciliation, the dispute settlement shall be subject to jurisdiction of the Court where Agribank's headquarter is located, etc.*

#### **Điều 14. Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành**

##### **Article 14. The validity and enforcement provisions**

14.1. Các điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ cho đến khi khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ/ *These terms and conditions shall be effective from the date of customer's registration for the use of Services until the date of customer's termination of using the Services.*

14.2. 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 thỏa thuận khác, hoặc việc vô hiệu của điều khoản đó dẫn tới việc cung cấp dịch vụ bị chấm dứt/ *In case where one or more of the aforementioned provisions are invalidated due to legal mechanisms, policies from time to time or in other circumstances, the invalidation of these terms shall not affect the validity of other provisions, unless otherwise has been agreed by the parties, or the nullity of the provision leads to the termination of the service provision.*

14.3. Trường hợp khách hàng đã chấm dứt sử dụng Dịch vụ, các giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn hiệu lực của điều kiện, điều khoản này vẫn tiếp tục có giá trị/ *In case where customer has terminated the use of the Service, the transactions executed within the validity of the terms and conditions of the service shall continue to be valid.*

14.4. Các điều kiện, điều khoản này được lập thành bản song ngữ tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác nhau giữa ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh thì nội dung tiếng Việt được ưu tiên áp dụng/ *These terms and conditions will be a bilingual document, Vietnamese and English, in case of any discrepancies in meaning between Vietnamese and English versions, the Vietnamese one shall prevail.*

#### **Khách hàng/Customer**

(Ký, ghi rõ họ tên/Signature and fullname)

