|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| `Description: Untitled |  | CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM **Mẫu số 02/IBCN**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  -----\*\*\*-----  *<DIA\_BAN>, <NGAY\_THANG\_NAM>* |

**ĐĂNG KÝ THAY ĐỔI/BỔ SUNG/NGỪNG**

**SỬ DỤNG DỊCH VỤ INTERNET BANKING**

(Dành cho khách hàng cá nhân)

**Kính gửi: <CHINHANH>**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Họ và tên: <HOTEN> Ngày sinh: <NGAYSINH>  Mã số thuế cá nhân *(dùng để nộp thuế/nộp ngân sách trên Internet Banking)*: <MST\_IB\_2>  Số CMND/Hộ chiếu: <CMND> Ngày cấp: <NGAYCAP> Nơi cấp: <NOICAP>  Địa chỉ liên hệ: <DIACHI>  Đề nghị quý Ngân hàng:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **1. YÊU CẦU DỊCH VỤ** | | | | | | | **Tên dịch vụ yêu cầu** | **Đăng ký** *(tích nếu thích hợp)* | | | | | | Cấp lại mật khẩu đăng nhập | <CAPLAI\_MK\_IB\_2> | | | | | | Khóa Tên đăng nhập | <KHOA\_TEN\_DN\_IB\_2> | | | | | | Mở khóa Tên đăng nhập | <MOKHOA\_TEN\_DN\_IB\_2> | | | | | | Khóa thiết bị xác thực | <KHOA\_THIETBI\_IB\_2> | | | | | | Mở khóa thiết bị xác thực | <MOKHOA\_THIETBI\_IB\_2> | | | | | | Cấp lại thiết bị xác thực | <CAPLAI\_THIETBI\_IB\_2> | | | | | | Hủy đăng ký dịch vụ | <HUY\_DK\_IB\_2> | | | | | | **2. THAY ĐỔI THÔNG TIN ĐĂNG KÝ** | | | | | | | Tài khoản sử dụng Bổ sung Hủy bỏ   |  |  |  | | --- | --- | --- | | *1.<SOTK\_1\_IB\_2>* | <BS\_1\_IB\_2> | <HB\_1\_IB\_2> | | *2.<SOTK\_2\_IB\_2>* | <BS\_2\_IB\_2> | <HB\_2\_IB\_2> | | *3.<SOTK\_3\_IB\_2>* | <BS\_3\_IB\_2> | <HB\_3\_IB\_2> | | *4.<SOTK\_4\_IB\_2>* | <BS\_4\_IB\_2> | <HB\_4\_IB\_2> |   *(Lưu ý: khách hàng có thể bổ sung và/hoặc hủy bỏ các tài khoản sử dụng ngoại trừ tài khoản mặc định).* | Thay đổi dịch vụ Bổ sung Hủy bỏ   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1. Dịch vụ tài chính | <BS\_DVTC\_IB\_2> | <HB\_DVTC\_IB\_2> | | 2. Dịch vụ thanh toán | <BS\_DVTT\_IB\_2> | <HB\_DVTT\_IB\_2> | | | | | | | Phương thức xác thực | OTP Hard Token | | <OTP\_HARD\_IB\_2> |  | | | OTP Soft Token | | <OTP\_SOFT\_IB\_2> |  | | | OTP SMS Token | | <OTP\_SMS\_IB\_2> | SĐT nhận OTP: <SDT\_OTP\_IB\_2> | | | **3. XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG** | | | | | | | *1. Tôi cam kết các thông tin này là đăng ký cuối cùng và thay thế các thông tin tôi đã đăng ký với Ngân hàng trong Bản đăng ký sử dụng dịch Internet Banking, ngoài nội dung trên, các nội dung khác tại Bản đăng ký sử dụng dịch vụ mà tôi đã đăng ký với Agribank vẫn còn nguyên giá trị hiệu lực.*  *2. Tôi đã đọc, hiểu rõ và cam kết tuân thủ các điều kiện và điều khoản cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet Banking của Agribank.* | | **Khách hàng**  (Ký và ghi rõ họ tên) | | | | | **PHẦN DÀNH CHO NGÂN HÀNGưHẦ** | | | | | | | **Giao dịch viên**  (Ký, ghi rõ họ tên)  <GDV> | **Người phê duyệt**  (Ký, ghi rõ họ tên)  <KSV> | | | |  | |

**ĐIỀU KIỆN, ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ INTERNET BANKING**

**Điều 1: Cung cấp và sử dụng dịch vụ**

1.1. Sản phẩm dịch vụ Internet banking:là các sản phẩm dịch vụ được Agribank cung cấp cho khách hàng được đăng ký tại mục II của bản đăng ký dịch vụ Internet Banking .

1.2. Agribank có thể chấm dứt/từ chối/tạm dừng cung cấp các dịch vụ mà không cần báo trước khi Agribank thấy là cần thiết, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng không tuân thủ các điều kiện, điều khoản, quy định của Agribank và (hoặc) của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của pháp luật hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (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; (vi) Khi có các sự cố do nguyên nhân bất khả kháng, vượt quá phạm vi kiểm soát của Agribank.

1.3. Tài khoản mặc định: là tài khoản tiền gửi thanh toán bằng VND của khách hàng mở tại chi nhánh Agribank nơi khách hàng đăng ký dịch vụ Internet Banking. Tài khoản này dùng để để trả phí duy trì dịch vụ Internet Banking.

1.4. Tài khoản sử dụng: Là các loại tài khoản tiền gửi, tài khoản tiền vay của khách hàng mở tại Agribank.

1.5. Dịch vụ tài chính: là các dịch vụ giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại Agribank, cụ thể: chuyển khoản trong hệ thống Agribank; Chuyển khoản liên ngân hàng; Mở tài khoản tiền gửi/tiết kiệm và gửi tiền trực tuyến; Yêu cầu sử dụng dịch vụ trực tuyến và các dịch vụ khác.

1.6. Dịch vụ thanh toán: là các dịch vụ giao dịch làm thay đổi tình trạng tài chính của khách hàng tại Agribank, cụ thể: Thanh toán hóa đơn; Nạp thẻ điện thoại, thẻ game; Nạp tiền vào Ví điện tử; Nộp ngân sách nhà nước.

1.7. Dịch vụ phi tài chính: Thông tin tài khoản tiền gửi; Thông tin các khoản vay; Thông tin bảo lãnh; Thông tin lãi suất, tỷ giá…

1.8. Thời gian cung cấp dịch vụ Internet Banking: Thời gian cung cấp dịch vụ Internet Banking để khách hàng sử dụng là 24 giờ trong ngày và 07 ngày trong tuần.

**Điều 2: Quyền và trách nhiệm của khách hàng**

**2.1 Quyền của khách hàng**

- Được sử dụng các dịch vụ Internet banking 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.

- Yêu cầu Agribank đăng ký, bổ sung/hủy bỏ dịch vụ, quyền truy cập và các yêu cầu khác có liên quan đến dịch vụ.

- Yêu cầu Agribank hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Yêu cầu Agribank thay đổi các thông tin truy cập dịch vụ trong trường hợp phát hiện/nghi ngờ có sai sót, rủi ro xảy ra.

- Khiếu nại về các giao dịch khi có sai sót hoặc nghi ngờ sai sót trong quá trình sử dụng dịch vụ.

**2.2 Trách nhiệm của khách hàng**

- Tuân thủ các quy định tại Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ Internet banking trong quá trình sử dụng.

- Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự giao dịch và hướng dẫn khác của Agribank khi sử dụng dịch vụ.

- Khách hàng cam kết: (i) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và giấy tờ cần thiết theo quy định của Agribank khi đăng ký, bổ sung/hủy bỏ dịch vụ và (hoặc) yêu cầu liên quan khác; (ii) Kịp thời sửa đổi/bổ sung thông tin và giấy tờ cần thiết cho Agribank khi có sự thay đổi; (iii) Đảm bảo các thông tin khách hàng cung cấp cho Agribank luôn là thông tin mới nhất và chính xác nhất để Agribank làm cơ sở cho việc trao đổi, tư vấn, hỗ trợ,... khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ của Agribank.

- Giữ bí mật thông tin mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử khi sử dụng các dịch vụ của Agribank và tự quản lý, không chia sẻ các thiết bị lưu trữ mật khẩu, chữ ký số; Không đặt tùy chọn của trình duyệt web cho phép lưu lại tên và mật khẩu sử dụng, thoát khỏi hệ thống Internet Banking khi không sử dụng;Không sử dụng máy tính công cộng, mạng không dây công cộng truy cập vào hệ thống Internet Banking.

- Chịu trách nhiệm về tất cả các thông tin được hệ thống ghi nhận đối với việc truy cập, thay đổi,/bổ sung dịch vụ/tiện ích và xử lý các giao dịch được thực hiện bởi Tên đăng nhập (user ID), mật khẩu đăng nhập kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử của người sử dụng Dịch vụ.

- Hoàn trả cho Agribank các khoản ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản khách hàng và (hoặc) 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).

- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và (hoặc) chấp nhận việc Agribank trích Nợ/phong tỏa tài khoản để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng và giao dịch của khách hàng qua kênh phân phối điện tử theo quy định của Agribank.

- Thông báo kịp thời cho Agribank bằng các phương tiện thích hợp khi phát hiện mật khẩu, thiết bị bảo mật và (hoặc) chữ ký điện tử bị sai sót, không đúng theo yêu cầu của mình.

- 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.

- Cam kết không thực hiện các giao dịch trái với pháp luật.

**Điều 3: Quyền và trách nhiệm của Agribank**

3.1. Quyền của Agribank

- 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.

- 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 của Agribank cho khách hàng; (ii) Chia sẻ cho bên thứ ba có hợp tác với Agribank cung cấp Dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng phục 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.

- Từ chối thực hiện các giao dịch không hợp pháp, hợp lệ theo quy định của Agribank và của pháp luật hoặc trong trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Agribank hoặc trường hợp tài khoản của khách hàng không đáp ứng đủ các điều kiện để thực hiện giao dịch.

- 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 ghi Có nhầm, thừa vào tài khoản (nếu có); 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).

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

3.2. Trách nhiệm của Agribank

- Tuân thủ các quy định về giao dịch điện tử của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và của pháp luật.

- Bảo mật các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch của khách hàng theo quy định của pháp luật.

- Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng liên quan đến Dịch vụ của Agribank.

- Đăng ký, điều chỉnh thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.

- Cung cấp tài liệu hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ Internet Banking theo quy định của pháp luật của pháp luật và Agribank.

**Điều 4: Hạn mức giao dịch**

4.1. Tùy theo điều kiện trong từng thời kỳ, Agribank có thể thay đổi hoặc ấn định hạn mức cho các giao dịch của khách hàng.

4.2. Trường hợp có sự thay đổi về hạn mức giao dịch, Agribank sẽ gửi thông báo hạn mức giao dịch của các Dịch vụ cho khách hàng thông qua: (i) Các chi nhánh, điểm giao dịch của Agribank; (ii) Trang web và (hoặc) các kênh cung cấp sản phẩm dịch vụ của Agribank; (iii) Các điểm giao dịch và (hoặc) chương trình ứng dụng khác của bên thứ ba có thỏa thuận hợp tác cung cấp, phát triển Dịch vụ với Agribank.

**Điều 5:Thời gian giao dịch**

5.1. Các giao dịch được khách hàng thực hiện qua kênh phân phối điện tử sẽ được Agribank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, tuân thủ thời gian giao dịch của Agribank trong từng thời kỳ.

5.2. 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 của khách hàng hợp pháp, hợp lệ và không vi phạm bất kỳ quy định nào của Agribank, của bên thứ ba và của pháp luật.

**Điều 6: Chứng từ giao dịch**

6.1. 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 các kênh phân phối điện tử của Agribank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của khách hàng với Agribank.

6.2. Chứng từ giao dịch được sử dụng đối với các Dịch vụ giữa khách hàng với Agribank là chứng từ điện tử.

6.3. 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.

6.4. Khách hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các điều kiện, điều khoản do Agribank đưa ra nhằm tuân thủ các quy định của Agribank và của pháp luật liên quan đến giao dịch điện tử.

6.5. Các giao dịch tài chính phát sinh của khách hàng qua kênh phân phối điện tử chỉ được chấp nhận khi được thực hiện bằng tên truy cập, mật khẩu của khách hàng kết hợp với OTP/mã xác thực hay chữ ký điện tử; giao dịch đã được gửi tới hệ thống xử lý của Agribank và được hệ thống của Agribank chấp nhận về tính hợp pháp, hợp lệ của giao dịch.

6.6. Khách hàng đến quầy giao dịch của chi nhánh Agribank nơi khách hàng đăng ký dịch vụ để nhận chứng từ giao dịch, hóa đơn (Giá trị gia tăng) liên quan đến giao dịch phát sinh trên hệ thống Internet Banking (nếu khách hàng có nhu cầu).

6.7. Agribank có thể từ chối việc thực hiện giao dịch của khách hàng vì bất kỳ lý do gì mà không cần báo trước, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: (i) Khách hàng vi phạm quy định của Agribank hoặc của pháp luật về việc sử dụng và quản lý tài khoản; (ii) Theo quyết định, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iii) Các trường hợp liên quan đến giả mạo và rủi ro; (iv) Khi lợi ích của Agribank/khách hàng/bên thứ ba có thể bị tổn hại; (v) Trường hợp Agribank tạm ngưng Dịch vụ để bảo trì; (vi) Khi phát hiện khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ dịch vụ Internet banking này.

**Điều 7: Phí dịch vụ**

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

7.2. Thông tin về các loại phí và biểu phí Dịch vụ được Agribank niêm yết công khai tại các chi nhánh, 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.

7.3. Tùy theo từng loại Dịch vụ cụ thể, Agribank sẽ thực hiện thu phí của khách hàng theo gói Dịch vụ, loại giao dịch, giá trị giao dịch, số lượng giao dịch, đối tượng khách hàng, v.v. Khách hàng ủy quyền cho Agribank được quyền tự động trích nợ tài khoản để thu phí sử dụng dịch vụ trên bất kỳ tài khoản nào của khách hàng mở tại hệ thống của Agribank.

**Điều 8: Giao dịch không hủy ngang**

8.1**.** Khách hàng không thể huỷ, thay đổi, phủ nhận hay từ chối bất kỳ giao dịch nào đã được thực hiện qua các kênh phân phối điện tử của Agribank bằng tên truy cập và mật khẩu của mình. Trường hợp khách hàng muốn huỷ yêu cầu thực hiện 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 huỷ giao dịch không ảnh hưởng tới lợi ích của Agribank cũng như lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào khác.

8.2**.** Mọi giao dịch của khách hàng được thực hiện qua kênh phân phối điện tử của Agribank sẽ được Agribank coi là có giá trị, không huỷ ngang và do khách hàng là người duy nhất thực hiện. Agribank không chấp nhận bất cứ sự uỷ quyền nào khác cho bên thứ ba.

**Điều 9: Điều khoản miễn trách nhiệm của Agribank**

**9.1.** 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.

9.2**.** 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.

9.3**.** 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.

**Điều 10: Sửa đổi nội dung điều khoản**

**10.1.** Agribank được phép sửa đổi nội dung của bản điều kiện, điều khoản này bằng cách thông báo qua các kênh cung cấp Dịch vụ của Agribank như: các chi nhánh, các kênh cung cấp Dịch vụ, trang web chính thức của Agribank hoặc thông báo bằng hình thức khác mà Agribank cho là phù hợp.

10.2.Việc khách hàng tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi Agribank sửa đổi bản điều kiện, điều khoản này có nghĩa là khách hàng chấp thuận hoàn toàn các sửa đổi đó.

**Điều 11: Luật điều chỉnh, giải quyết tranh chấp**

11.1Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh giữa khách hàng và Agribank thì tranh chấp đó trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác và tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của các bên.

11.2Trong trường hợp các bên không hòa giải được thì thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật Việt Nam.

**Điều 12: Thời hạn hiệu lực và điều khoản thi hành.**

12.1.Các điều kiện, điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ cho đến khi khách hàng chấm dứt sử dụng Dịch vụ

12.2.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 của Phụ lục, 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

12.3**.** 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

12.4.Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với các Điều kiện, điều khoản sử dụng sản phẩm dịch vụ Internet banking trên đây, cam kết thực hiện đúng các điều kiện, điều khoản này cũng như các thoả thuận liên quan khác của Agribank và của pháp luật Việt Nam.

|  |
| --- |
| **KHÁCH HÀNG**  (Ký, ghi rõ họ tên) |