

## **ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ VÀ PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC (dành cho Khách hàng cá nhân)**

### **ĐIỀU 1. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH**

Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và phương thức xác thực dành cho Khách hàng cá nhân (sau đây gọi tắt là “Điều khoản và Điều kiện”) điều chỉnh việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ Ngân hàng điện tử (Dịch vụ) và các phương thức xác thực mà Vikki Bank cung cấp khi sử dụng Dịch vụ. Trong đó, Dịch vụ bao gồm:

- 1. Internet Banking:** là dịch vụ ngân hàng điện tử hoạt động thông qua mạng internet dựa trên trình duyệt web, cho phép Khách hàng thực hiện các yêu cầu giao dịch với Vikki Bank thông qua các phương tiện điện tử bao gồm máy tính PC/Laptop hay thiết bị di động.
- 2. Mobile Banking:** là dịch vụ ngân hàng điện tử cho phép Khách hàng thực hiện các yêu cầu giao dịch với Vikki Bank thông qua ứng dụng Vikki DAB được cài đặt trên thiết bị di động có kết nối internet. Dịch vụ này có thể sử dụng trên các **thiết bị di động** có hệ điều hành được Vikki Bank hỗ trợ.
- 3. SMS Banking:** là dịch vụ ngân hàng điện tử cho phép Khách hàng thực hiện một số yêu cầu giao dịch với Vikki Bank thông qua việc soạn tin nhắn theo cú pháp do Vikki Bank quy định và gửi đến đầu số điện thoại được Vikki Bank quy định trong từng thời kỳ hoặc nhận các tin nhắn thông báo từ Vikki Bank. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ này trên bất kỳ điện thoại di động nào có hỗ trợ gửi và nhận tin nhắn.

### **ĐIỀU 2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

- 1. Ngân hàng trách nhiệm hữu hạn một thành viên số Vikki (viết tắt là Vikki Bank):** là ngân hàng cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử và phương thức xác thực cho Khách hàng.
- 2. Dịch vụ Ngân hàng điện tử (viết tắt là dịch vụ NHĐT/ Dịch vụ):** là các dịch vụ ngân hàng điện tử do Vikki Bank cung cấp cho Khách hàng để thực hiện các yêu cầu giao dịch với Vikki Bank thông qua các phương tiện điện tử bao gồm máy tính PC/Laptop hay thiết bị di động. Dịch vụ Ngân hàng điện tử bao gồm các dịch vụ Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking và các dịch vụ khác sử dụng phương tiện điện tử do Vikki Bank cung ứng cho Khách hàng trong từng thời kỳ.
- 3. Khách hàng:** là cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- 4. Tài khoản:** là các tài khoản của Khách hàng mở tại Vikki Bank bao gồm tài khoản thẻ, tài khoản thẻ tín dụng, tài khoản tiền gửi cá nhân, tài khoản tiết kiệm.
- 5. Tên đăng nhập:** là một trong các yếu tố định danh Khách hàng, được Khách hàng sử dụng để truy cập và sử dụng dịch vụ NHĐT.
- 6. Mật khẩu:** là một chuỗi ký tự bí mật do Khách hàng chịu trách nhiệm quản lý và bảo mật,

được sử dụng cùng với Tên đăng nhập để xác nhận quyền truy cập và sử dụng dịch vụ NHĐT.

**7. Mã khóa bí mật dùng một lần (One Time Password – viết tắt là OTP):** là hình thức xác nhận bằng mã khóa bí mật trong đó mã khóa bí mật có giá trị sử dụng một lần và chỉ có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực Khách hàng đăng nhập vào dịch vụ NHĐT hoặc thực hiện các yêu cầu giao dịch liên quan đến Dịch vụ. Mã khóa bí mật dùng một lần được hệ thống Vikki Bank gửi cho Khách hàng qua tin nhắn điện thoại, ứng dụng sinh mã khóa bí mật dùng một lần cài đặt trên thiết bị di động hoặc các hình thức gửi khác do Vikki Bank triển khai trong từng thời kỳ.

**8. Phương thức xác thực:** là cách thức được Vikki Bank sử dụng để xác thực Khách hàng khi thực hiện giao dịch trên Ngân hàng điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn: SMS OTP, Soft OTP, sinh trắc học gắn liền với thiết bị, Facepay.

**9. Sinh trắc học:** là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác như khuôn mặt, vân tay, tĩnh mạch ngón tay và bàn tay, giọng nói, móng mắt,... được sử dụng để xác thực/ định danh Khách hàng theo quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ.

**10. Yếu tố định danh:** bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu (nếu có) và/hoặc Mã khóa bí mật dùng một lần và/hoặc các yếu tố nhận diện sinh trắc học và/hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà Vikki Bank quy định trong từng thời kỳ.

**11. Thiết bị đầu cuối:** là những thiết bị điện tử đủ tiêu chuẩn về phần mềm và phần cứng do Khách hàng sử dụng để gửi Yêu cầu giao dịch và nhận các thông tin của dịch vụ NHĐT trực tiếp từ hệ thống Vikki Bank hoặc gián tiếp thông qua hệ thống của Đối tác thứ ba chuyển tới thông qua hệ thống mạng viễn thông, mạng internet của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông. Thiết bị đầu cuối bao gồm (nhưng không giới hạn) máy tính, máy tính bảng, điện thoại di động,...

**12. Màn hình Dịch vụ:** là màn hình hiển thị trên các thiết bị đầu cuối hoặc các thiết bị khác do Khách hàng sử dụng để gửi các Yêu cầu giao dịch và nhận các thông tin của dịch vụ NHĐT trực tiếp từ hệ thống Vikki Bank hoặc gián tiếp thông qua hệ thống của Đối tác thứ ba.

**13. Yêu cầu giao dịch:** là bất kỳ yêu cầu hay chỉ dẫn nào liên quan đến dịch vụ NHĐT được thực hiện trên thiết bị giao dịch và được xác thực thông qua Tên đăng nhập, Mật khẩu (nếu có) và/hoặc Mã OTP và/hoặc bất kỳ Yếu tố định danh nào khác của Khách hàng sử dụng Dịch vụ.

**14. Yêu cầu giao dịch hợp lệ:** là Yêu cầu giao dịch được Vikki Bank chấp thuận nếu nội dung yêu cầu nằm trong phạm vi cung cấp của dịch vụ NHĐT và đáp ứng quy định của Dịch vụ.

**15. Giao dịch tài chính:** là các giao dịch làm thay đổi/ biến động (tăng/giảm) số dư trên tài khoản của Khách hàng mở tại Vikki Bank, bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch chuyển tiền, thanh toán, gửi/ tất toán tài khoản tiết kiệm,...

**16. Giao dịch phi tài chính:** là các giao dịch không làm thay đổi/ biến động (tăng/giảm) số dư trên tài khoản của Khách hàng mở tại Vikki Bank, bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch mang tính chất cung cấp thông tin hoặc đăng ký sử dụng các dịch vụ do Vikki Bank cung cấp.

**17. Giao dịch gian lận:** là việc cá nhân/ tổ chức khác không phải Khách hàng sử dụng các Yếu tố định danh của Khách hàng để thực hiện các Yêu cầu giao dịch mà không được sự cho phép của Khách hàng hoặc các giao dịch khác không được phép theo quy định của pháp luật.

**18. Giao dịch đáng ngờ:** là giao dịch có dấu hiệu bất thường hoặc có cơ sở hợp lý để nghi ngờ tài sản trong giao dịch có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan tới rửa tiền hoặc liên quan đến tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt.

**19. Hạn chót giao dịch trong ngày:** là thời hạn cuối cùng (cut-off time) trong Ngày làm việc do Vikki Bank quy định để xử lý Yêu cầu giao dịch của Khách hàng.

**20. Đối tác thứ ba:** là cá nhân/ tổ chức cung cấp dịch vụ có thỏa thuận hợp tác với Vikki Bank trong việc cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

**21. Giấy tờ tùy thân:** Thẻ căn cước công dân; Thẻ căn cước; Căn cước điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02); Giấy chứng nhận căn cước; Hộ chiếu và thị thực nhập cảnh/ Giấy tờ có giá trị thay thị thực/ Giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02); Giấy tờ tùy thân phải còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong suốt quá trình mở và sử dụng tài khoản tại Vikki Bank. Tùy theo đối tượng là người Việt Nam, người gốc Việt Nam hay người nước ngoài sẽ xuất trình loại giấy tờ phù hợp với quy định của Vikki Bank và pháp luật.

**22. Ngày:** là ngày, tháng, năm tính theo dương lịch.

**23. Ngày làm việc:** là thời gian làm việc thực tế của Vikki Bank theo thông báo của Vikki Bank trong từng thời kỳ ngoại trừ ngày thứ 7, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ Tết và các ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam và ngày mà Vikki Bank được phép hoặc bắt buộc phải đóng cửa theo quyết định của người/ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### ĐIỀU 3. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

1. Điều khoản và Điều kiện này quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Vikki Bank và các nội dung khác liên quan đến việc đăng ký, sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và các phương thức xác thực mà Vikki Bank cung cấp cho Khách hàng khi sử dụng Dịch vụ.

2. Dẫn chiếu tới Điều khoản và Điều kiện này sẽ bao gồm tất cả các mẫu biểu và bao gồm tất cả các bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế (nếu có) của Điều khoản và Điều kiện này và có hiệu lực từ thời điểm.

3. Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích thuận tiện cho việc tra cứu và không làm ảnh hưởng đến cách giải thích các điều, mục hoặc đoạn liên quan của Điều khoản và Điều kiện này.

4. Vikki Bank hiểu rằng Khách hàng đã chấp thuận, cam kết tuân thủ và chịu trách nhiệm cập nhật Điều khoản và Điều kiện này khi:

4.1. Khách hàng đăng ký sử dụng bất kỳ Dịch vụ và/hoặc phương thức xác thực nào; hoặc

4.2. Khách hàng làm theo chỉ dẫn cam kết tuân thủ trên Màn hình Dịch vụ/ Màn hình đăng ký phương thức xác thực tương ứng; hoặc

4.3. Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng bất kỳ Dịch vụ và/hoặc phương thức xác thực nào kể từ ngày áp dụng của Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế được Vikki Bank đăng tải trên website chính thức và/hoặc niêm yết tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch và/hoặc thông báo qua các hình thức thích hợp/ kênh chính thức khác của Vikki Bank.

#### **ĐIỀU 4. ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

Để sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, Khách hàng cần:

1. **Khách hàng phải có tài khoản thẻ tại Vikki Bank để đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT.**

2. **Hoàn tất các yêu cầu đăng ký dịch vụ NHĐT do Vikki Bank quy định trong từng thời kỳ, bao gồm cả việc hoàn tất mọi văn bản và thỏa thuận cần thiết liên quan đến Dịch vụ.**

3. Chấp nhận tất cả Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT và phương thức xác thực tại Điều khoản và Điều kiện này và các quy định khác có liên quan.

4. Việc đăng ký dịch vụ NHĐT của Khách hàng được Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng hoặc do Khách hàng trực tiếp thực hiện đăng ký trên Internet Banking/ Mobile Banking hoặc các kênh giao dịch khác được Vikki Bank triển khai theo từng thời kỳ.

5. Để đăng ký dịch vụ NHĐT, tại thời điểm đăng ký Khách hàng phải sử dụng số điện thoại ở trạng thái đang hoạt động và số điện thoại chưa từng được đăng ký Dịch vụ với bất kỳ Khách hàng nào khác trước đó.

6. Để sử dụng ứng dụng Vikki DAB khách hàng phải có thẻ Căn cước công dân gắn chip hoặc thẻ Căn cước hoặc giấy tờ xác thực nhân thân khác do cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật cấp theo thông báo của Vikki Bank tùy từng thời điểm.

7. Khách hàng cần có thiết bị đầu cuối phù hợp, tương thích với các tính năng của dịch vụ NHĐT mà Khách hàng đăng ký sử dụng.

#### **ĐIỀU 5. DỊCH VỤ CUNG CẤP**

Dịch vụ Ngân hàng điện tử cho phép Khách hàng thực hiện một hoặc một số các giao dịch sau phù hợp với quy định của Vikki Bank từng thời kỳ:

## 1. Giao dịch tài chính:

1.1. Giao dịch chuyển tiền: chuyển tiền trong hệ thống Vikki Bank, chuyển tiền ngoài hệ thống Vikki Bank, Chuyển tiền nhanh 24/7 ngoài Vikki Bank.

1.2. Giao dịch tiết kiệm trực tuyến (mở, rút, tắt toán tiết kiệm trực tuyến).

1.3. Giao dịch thanh toán hóa đơn, cước dịch vụ trả sau: là dịch vụ cho phép Khách hàng thanh toán tiền điện, tiền nước, cước điện thoại di động trả sau, cước điện thoại cố định, cước Internet, cước truyền hình cáp,... của các Nhà cung cấp dịch vụ.

1.4. Giao dịch nạp tiền:

1.4.1. **Nạp tiền** vào tài khoản của các dịch vụ trả trước như điện thoại di động trả trước, tài khoản phí giao thông, nạp data (lưu lượng di động).

1.4.2. **Nạp ví điện tử:** là dịch vụ cho **phép Khách hàng nạp tiền vào ví điện tử của đối tác cung cấp ví điện tử có ký hợp đồng hợp tác với Vikki Bank.**

1.5. Mua thẻ trả trước: là dịch vụ cho phép Khách hàng mua mã số nạp tiền của các loại thẻ như thẻ điện thoại di động, tài khoản trực tuyến...

1.6. Thanh toán trực tuyến: là dịch vụ cho phép Khách hàng có tài khoản tại Vikki Bank thanh toán trực tuyến tiền hàng hóa, dịch vụ trên website của các nhà cung cấp dịch vụ.

1.7. Thanh toán QR Code: là dịch vụ cho phép Khách hàng thông qua tính năng QR Code trên ứng dụng Mobile Banking thực hiện giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng cách quét mã QR Code tại các Đơn vị chấp nhận thanh toán.

1.8. Dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động: là dịch vụ cho phép Khách hàng ủy quyền cho Vikki Bank định kỳ tự động trích nợ tài khoản của Khách hàng để thanh toán cho các hóa đơn dịch vụ... do Khách hàng chỉ định mà không cần yêu cầu giao dịch từng lần;

1.9. **Hệ sinh thái tiện ích như đặt taxi, mua vé tàu, vé xe, mua sắm trực tuyến,...**

## 2. Giao dịch phi tài chính:

2.1. Dịch vụ truy vấn thông tin: truy vấn thông tin, lịch sử giao dịch, tổng quan tài chính của các tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, khoản vay, thẻ.... của Khách hàng mở tại Vikki Bank.

2.2. Dịch vụ tra cứu thông tin liên quan đến hoạt động của Vikki Bank bao gồm: thông tin liên quan đến địa chỉ ATM, Chi nhánh/ Phòng giao dịch; thông tin về các chương trình khuyến mại; thông tin tỷ giá, lãi suất hiện hành; các thông tin khác theo quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ.

2.3. Dịch vụ tiện ích: đổi mật khẩu, đổi mã PIN Soft OTP, đăng nhập bằng sinh trắc học, đổi hình nền, danh bạ thụ hưởng,...

## 3. Các giao dịch khác do Vikki Bank triển khai cung cấp trong từng thời kỳ.

## ĐIỀU 6. THỜI GIAN GIAO DỊCH

1. Thời gian Khách hàng có thể truy cập và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử là 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần.
2. Vikki Bank sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để đảm bảo duy trì hoạt động liên tục của hệ thống của Vikki Bank nhằm phục vụ việc khai thác và sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp ngừng/ tạm ngừng theo quy định tại Điều 9 của Điều khoản và Điều kiện này.
3. Thời gian ngừng giao dịch đối với từng loại dịch vụ là khác nhau và được Vikki Bank thông báo trên màn hình Dịch vụ và có thể thay đổi trong từng thời kỳ tùy theo khả năng cung ứng dịch vụ của Vikki Bank.

## ĐIỀU 7. YÊU CẦU GIAO DỊCH CỦA KHÁCH HÀNG

### 1. Lập yêu cầu giao dịch

1.1. Khách hàng sử dụng Yếu tố định danh để đăng nhập và thực hiện giao dịch trên Ngân hàng điện tử. Việc tiến hành giao dịch của Khách hàng được thực hiện theo các chỉ dẫn, trình tự, quy định giao dịch trên Ngân hàng điện tử. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp chính xác, đầy đủ và cập nhật tất cả thông tin mà Vikki Bank yêu cầu.

1.2. Yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được thực hiện thông qua việc sử dụng các Yếu tố định danh của Khách hàng là yêu cầu không hủy ngang và mặc nhiên được xem là do chính Khách hàng lập. Vikki Bank không chấp nhận bất cứ sự ủy quyền nào khác cho bên thứ ba. Các Yêu cầu giao dịch hợp lệ theo đó ràng buộc trách nhiệm, nghĩa vụ của Khách hàng với Vikki Bank tương ứng với dịch vụ Khách hàng sử dụng. Các tài liệu, chứng từ, dữ liệu liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ và/hoặc giao dịch của các Yêu cầu giao dịch hợp lệ giữa Vikki Bank và Khách hàng được xác nhận và lưu giữ bởi hệ thống của Vikki Bank sẽ là bằng chứng về việc giao dịch của Khách hàng với Vikki Bank và có giá trị pháp lý ràng buộc trách nhiệm, nghĩa vụ của Khách hàng với Vikki Bank tương ứng với dịch vụ/ giao dịch Khách hàng thực hiện.

### 2. Xử lý yêu cầu giao dịch

2.1. Với các Yêu cầu giao dịch hợp lệ, Vikki Bank được quyền hiểu là Khách hàng đã đề nghị Vikki Bank thực hiện theo các Yêu cầu giao dịch mà không cần xác nhận dưới bất kỳ hình thức nào từ Khách hàng.

2.2. Các Yêu cầu giao dịch được Khách hàng thực hiện khi sử dụng Dịch vụ sẽ được Vikki Bank xử lý trong thời gian sớm nhất có thể, căn cứ thời gian yêu cầu thực hiện giao dịch của Khách hàng và quy định về thời gian giao dịch đối với từng dịch vụ của Vikki Bank trong từng thời kỳ.

2.3. Trong trường hợp cần xác minh lại Yêu cầu giao dịch trước khi xử lý, Vikki Bank được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp các văn bản cần thiết để Vikki Bank có đủ cơ sở xử lý giao dịch và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc xử lý yêu cầu giao dịch này.



2.4. Khách hàng đồng ý rằng, để thực hiện các Yêu cầu giao dịch, Vikki Bank có thể độc lập xử lý toàn bộ các Yêu cầu giao dịch này hoặc chỉ định Đối tác thứ ba xử lý một phần các Yêu cầu giao dịch này. Trường hợp có sự tham gia của Đối tác thứ ba, Vikki Bank đảm bảo các Yêu cầu giao dịch sẽ được xử lý theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này.

2.5. Vikki Bank được quyền từ chối Yêu cầu giao dịch của Khách hàng trong trường hợp:

2.5.1. Khách hàng không cung cấp tất cả các thông tin cần thiết và/hoặc các tài liệu chứng minh liên quan đến Yêu cầu giao dịch; hoặc

2.5.2. Yêu cầu giao dịch nằm ngoài phạm vi cung cấp của Dịch vụ hoặc không đủ các yếu tố định danh của Dịch vụ; hoặc

2.5.3. Số tiền của Yêu cầu giao dịch nằm ngoài hạn mức giao dịch của Dịch vụ; hoặc

2.5.4. Số tiền của Yêu cầu giao dịch và phí dịch vụ phát sinh (nếu có) của Yêu cầu giao dịch vượt quá số dư khả dụng trên tài khoản của Khách hàng; hoặc

2.5.5. Tài khoản của Khách hàng đang trong tình trạng không hợp lệ; hoặc

2.5.6. Vikki Bank phát hiện hoặc nghi ngờ giao dịch của Khách hàng có dấu hiệu gian lận hoặc tiềm ẩn rủi ro gian lận; hoặc

2.5.7. Yêu cầu giao dịch có dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vikki Bank về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, tuân thủ cấm vận; hoặc

2.5.8. Vikki Bank tạm ngừng cung cấp Dịch vụ để bảo trì, bảo dưỡng hệ thống; hoặc

2.5.9. Vikki Bank thực hiện theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2.5.10. Khách hàng vi phạm bất kỳ nội dung nào được quy định tại Điều khoản và điều kiện này và/hoặc các hợp đồng/ thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và Vikki Bank; hoặc

2.5.11. Các trường hợp khác theo quy định của Vikki Bank hoặc quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

## **ĐIỀU 8. TRA SOÁT, KHIẾU NẠI GIAO DỊCH**

1. Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại về các Yêu cầu giao dịch đã được thực hiện trong thời hạn 60 ngày kể từ ngày phát sinh Yêu cầu giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại. Mọi trường hợp khiếu nại sau thời gian này, Vikki Bank sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm điều tra hoặc giải quyết cho Khách hàng.

2. Khi có nhu cầu tra soát, khiếu nại, khách hàng có thể trực tiếp đến bất kỳ Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank hoặc liên hệ qua hotline 19006608 hoặc thông qua các hình thức khác do Vikki Bank triển khai và thông báo cho Khách hàng từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng đề nghị tra

soát, khiếu nại qua hotline, nếu Vikki Bank thông báo với Khách hàng cần hoàn thiện giấy đề nghị tra soát, Khách hàng có trách nhiệm bổ sung đề nghị tra soát, khiếu nại theo mẫu trong thời hạn quy định của Vikki Bank từng thời kỳ. Khách hàng cần tuân thủ đầy đủ các quy định, yêu cầu và thủ tục của Vikki Bank khi thực hiện tra soát, khiếu nại phù hợp với quy định của pháp luật. Trường hợp ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại, Khách hàng được ủy quyền phải xuất trình ủy quyền theo quy định của Vikki Bank phù hợp với quy định của pháp luật.

3. Việc xử lý tra soát, khiếu nại của Khách hàng sẽ được Vikki Bank thực hiện theo quy định từng sản phẩm dịch vụ mà Khách hàng sử dụng đảm bảo phù hợp với quy định của Vikki Bank và quy định của pháp luật từng thời kỳ.

4. Để hỗ trợ việc tra soát, xử lý khiếu nại của Vikki Bank, Khách hàng cần cung cấp những thông tin sau: Thông tin cá nhân và thông tin chi tiết về tài khoản thanh toán của Khách hàng; Chi tiết giao dịch yêu cầu tra soát; Số tiền nghi ngờ sai sót hoặc giao dịch có tranh chấp hoặc giao dịch trái phép; Thông tin khác (theo yêu cầu của Vikki Bank).

## **ĐIỀU 9. NGỪNG CUNG CẤP/ SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

1. Khách hàng có quyền ngừng/ tạm ngừng việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của mình tại bất kỳ thời điểm nào bằng việc thông báo cho Vikki Bank bằng văn bản và được Vikki Bank chấp thuận hoặc bằng hình thức khác do Vikki Bank triển khai và công bố trên website chính thức của Vikki Bank và/hoặc gửi thông báo cho Khách hàng trong từng thời kỳ. Sau khi đã thực hiện yêu cầu ngừng/ tạm ngừng dịch vụ NHĐT, Khách hàng có quyền yêu cầu Vikki Bank mở lại dịch vụ NHĐT (áp dụng với trường hợp tạm ngừng) hoặc đăng ký lại dịch vụ NHĐT (áp dụng với trường hợp ngừng) tại các kênh giao dịch của Vikki Bank được công bố trong từng thời kỳ.

2. Vikki Bank có thể ngừng/ tạm ngừng cung cấp bất kỳ Dịch vụ nào cho Khách hàng mà không phải thông báo trước cho Khách hàng khi thực hiện việc ngừng/ tạm ngừng này trong trường hợp:

2.1. Vikki Bank bảo trì hệ thống đột xuất.

2.2. Đối với trường hợp Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ sau (03) ba tháng liên tiếp, Vikki Bank có quyền ngừng/ chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐT.

2.3. Việc này là cần thiết để bảo vệ Khách hàng trước các nghi ngờ rủi ro có tồn tại hoặc tiềm ẩn liên quan đến việc phát sinh hoặc khả năng phát sinh các Giao dịch gian lận.

2.4. Các Yếu tố định danh được Khách hàng sử dụng để truy cập dịch vụ NHĐT bị phản hồi là không chính xác vượt quá số lần quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ.

2.5. Theo yêu cầu của pháp luật hoặc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2.6. Khách hàng rút lại sự đồng ý với các Điều khoản và Điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của Vikki Bank.



2.7. Khách hàng vi phạm các nội dung quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

2.8. Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT bằng phương thức điện tử được Vikki Bank đánh dấu trạng thái hồ sơ giả mạo hoặc tài khoản sử dụng dịch vụ NHĐT của Khách hàng bị khóa chiều ghi Nợ, ghi Có hoặc tài khoản sử dụng dịch vụ NHĐT của Khách hàng bị đóng.

2.9. Vì các lý do khẩn cấp hay bất khả kháng theo quy định của Điều khoản và Điều kiện này và/hoặc quy định của pháp luật.

3. Vikki Bank sẽ thông báo cho Khách hàng bằng một trong các hình thức được quy định tại Điểm 1.1 Khoản 1 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này trong trường hợp Vikki Bank hoặc Đối tác thứ ba có kế hoạch sửa chữa, bảo trì hệ thống và bắt buộc phải tạm ngừng cung cấp Dịch vụ mà không thuộc các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều này.

4. Việc ngừng/ tạm ngừng cung cấp dịch vụ NHĐT cho Khách hàng vì bất kỳ lý do nào, sẽ không ảnh hưởng đến việc thực hiện các Yêu cầu giao dịch đã được đưa ra trước thời điểm ngừng/ tạm ngừng cung cấp Dịch vụ.

5. Trong trường hợp tất cả các tài khoản của Khách hàng bị đóng do yêu cầu của Khách hàng hoặc theo chính sách về quản lý tài khoản của Vikki Bank hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì Dịch vụ của Khách hàng liên quan đến các tài khoản đó (bao gồm cả các Dịch vụ liên kết với đối tác của Vikki Bank) sẽ tự động bị ngừng.

## **ĐIỀU 10. ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC**

### **1. Các phương thức xác thực trên Ngân hàng điện tử**

1.1. Phương thức xác thực SMS OTP: là phương thức xác thực trong đó mã OTP được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại Khách hàng đã đăng ký dịch vụ.

1.2. Phương thức xác thực Soft OTP: là phương thức xác thực trong đó mã OTP được sinh ra bởi ứng dụng Soft OTP do Vikki Bank cung cấp và ứng dụng này được tích hợp ngay trên ứng dụng Vikki DAB (gọi là Soft OTP tích hợp), cho phép Khách hàng chủ động lấy mã OTP bất kỳ lúc nào để xác thực giao dịch. Phương thức xác thực Soft OTP có 2 loại gồm:

1.2.1. Soft OTP loại cơ bản: là mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian và đồng bộ với hệ thống thanh toán trực tuyến của ngân hàng. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, Khách hàng mở ứng dụng Vikki DAB để lấy mã OTP và nhập mã OTP vào giao diện thanh toán trực tuyến để hoàn thành giao dịch.

1.2.2. Soft OTP loại nâng cao: là mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng loại giao dịch, sinh theo thời gian thực và đồng bộ với hệ thống thanh toán trực tuyến của ngân hàng. Khi thực hiện giao dịch, Khách hàng mở ứng dụng Vikki DAB để lấy mã OTP. Khách hàng nhập hoặc ứng dụng tự động nhập mã OTP trên giao diện thanh toán trực tuyến để hoàn thành giao dịch.

1.3. Phương thức xác thực Sinh trắc học gắn liền với thiết bị: là phương thức xác thực bằng cách sử dụng yếu tố sinh trắc học của Khách hàng đã đăng ký trên thiết bị điện tử để xác thực giao dịch.

1.4. Phương thức xác thực Facepay: là phương thức xác thực bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học của Khách hàng khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về Khách hàng đã được Vikki Bank thu thập và kiểm tra; trong đó, việc kiểm tra được thực hiện bằng so khớp với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chip của thẻ Căn cước công dân gắn chip/ Thẻ căn cước của Khách hàng do cơ quan Công an cấp. Phương thức xác thực Facepay có thể được sử dụng đồng thời cùng 01 phương thức xác thực khác (SMS OTP/ Soft OTP) để xác thực giao dịch trên các kênh giao dịch trực tuyến của Vikki Bank.

1.5. Các phương thức xác thực khác mà Vikki Bank triển khai phù hợp với quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

## **2. Điều kiện sử dụng phương thức xác thực**

### **2.1. Phương thức xác thực SMS OTP**

2.1.1. Khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử hoặc dịch vụ cần xác thực bằng SMS OTP do Vikki Bank quy định từng thời kỳ.

2.1.2. Có thiết bị di động kết nối mạng viễn thông theo quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ.

### **2.2. Phương thức xác thực Soft OTP**

2.2.1. Có thiết bị di động sử dụng hệ điều hành theo quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ. Lưu ý: Phương thức xác thực Soft OTP không hỗ trợ các thiết bị di động đã can thiệp ở mức độ hệ điều hành (jail break, unlock, rooted...).

2.2.2. Thiết bị di động thỏa mãn các điều kiện đảm bảo an toàn thông tin của Vikki Bank Bank trong từng thời kỳ.

2.2.3. Cài đặt thông tin ngày giờ trên thiết bị ở chế độ tự động và cài đặt mật khẩu cho thiết bị di động.

2.3. Phương thức xác thực Sinh trắc học gắn liền thiết bị: Khách hàng có thiết bị di động có chức năng mở khóa thiết bị bằng phương thức sinh trắc học.

### **2.4. Phương thức xác thực Facepay**

2.4.1. Có Căn cước công dân gắn chip/ Thẻ Căn cước còn thời hạn sử dụng theo quy định của pháp luật.

2.4.2. Khách hàng đã được Vikki Bank thu thập dữ liệu sinh trắc học của Khách hàng đảm bảo tuân thủ theo quy định của Vikki Bank và quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

### **3. Nguyên tắc sử dụng phương thức xác thực giao dịch**

3.1. Tùy theo quy định của pháp luật và chính sách của Vikki Bank trong từng thời kỳ, Vikki Bank sẽ quy định chi tiết phạm vi từng loại dịch vụ và hạn mức giao dịch áp dụng theo từng loại phương thức xác thực. Phạm vi áp dụng và hạn mức giao dịch sẽ được Vikki Bank thông báo đến Khách hàng thông qua một hoặc một số các hình thức được quy định tại Điểm 1.1 Khoản 1 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này.

3.2. Để áp dụng được phương thức xác thực Facepay, Khách hàng bắt buộc phải cập nhật thông tin khách hàng, xác thực Căn cước công dân gắn chip/ Thẻ căn cước và cung cấp dữ liệu sinh trắc học cho Vikki Bank theo hướng dẫn trên Vikki DAB hoặc tại bất kỳ Chi nhánh/ Phòng giao dịch nào của Vikki Bank.

3.3. Trường hợp thiết bị của Khách hàng đã đăng ký nhiều hơn 01 sinh trắc học để mở khóa thiết bị trước khi kích hoạt tính năng đăng nhập bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học gắn liền thiết bị, Khách hàng được đăng nhập trên ứng dụng Vikki DAB bằng một trong các sinh trắc học mà thiết bị của Khách hàng đang cho phép.

3.4. Việc đăng ký, hủy đăng ký, kích hoạt, hủy kích hoạt phương thức xác thực giao dịch của dịch vụ NHĐT, Khách hàng có thể thực hiện tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank hoặc chủ động thao tác trên các kênh thuộc dịch vụ Ngân hàng điện tử theo quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ.

### **4. Xử lý sự cố trong quá trình Khách hàng sử dụng phương thức xác thực**

4.1. Khách hàng cần liên hệ ngay số hotline 19006608 hoặc đến các Chi nhánh/ Phòng giao dịch gần nhất của Vikki Bank để được hướng dẫn xử lý nếu:

4.1.1. Khách hàng không thể truy cập vào dịch vụ Ngân hàng điện tử hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc

4.1.2. Khách hàng phát hiện bất kỳ một vấn đề nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của phương thức xác thực.

4.2. Trong trường hợp Khách hàng nhập sai mật khẩu đăng nhập của phương thức xác thực (áp dụng với Soft OTP) quá số lần tối đa theo quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ, Khách hàng sẽ bị khóa quyền truy cập. Tùy theo chính sách của Vikki Bank từng thời kỳ, Khách hàng có thể yêu cầu kích hoạt lại Soft OTP tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank hoặc liên hệ hotline 19006608 hoặc trên Ngân hàng điện tử.

## **ĐIỀU 11. CHÍNH SÁCH PHÍ VÀ PHƯƠNG THỨC THU PHÍ**

1. Phí dịch vụ là các loại phí mà Khách hàng phải thanh toán khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử. Khách hàng đồng ý sẽ thực hiện thanh toán đầy đủ phí theo các chính sách phí và phương thức thu phí đối với các dịch vụ NHĐT do Vikki Bank quy định tại từng thời kỳ.

2. Biểu phí sử dụng dịch vụ NHĐT được Vikki Bank công bố công khai trên website chính thức của Vikki Bank và/hoặc thông báo cho Khách hàng khi Khách hàng thực hiện dịch vụ NHĐT và/hoặc niêm yết tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank.

3. Trường hợp Vikki Bank thay đổi chính sách phí và phương thức thu phí thì Vikki Bank sẽ thông báo trước cho Khách hàng các thay đổi về Chính sách phí và phương thức thu phí thông qua việc niêm yết công khai trên website chính thức của Vikki Bank hoặc tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank hoặc các phương thức thích hợp khác theo quyết định của Vikki Bank tại từng thời kỳ. Các mức phí và phương thức thu phí mới sẽ có giá trị áp dụng kể từ ngày các mức phí và phương thức thu phí này có hiệu lực.

4. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán đối với các khoản phí dịch vụ viễn thông và các khoản phí khác mà các nhà cung cấp dịch vụ của Khách hàng thu khi Khách hàng thông qua dịch vụ của các nhà cung cấp này để sử dụng dịch vụ NHĐT.

5. Vikki Bank có quyền tự động trích tiền từ bất kỳ tài khoản nào của Khách hàng để thu phí dịch vụ từng lần ngay sau khi Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính phí hoặc phí dịch vụ định kỳ. Trường hợp khi thực hiện thu phí mà tài khoản của Khách hàng không đủ để thanh toán thì:

5.1. Trường hợp Khách hàng đã được Vikki Bank cấp hạn mức thấu chi: Vikki Bank có quyền thu tiền phí dịch vụ bằng cách trừ vào số dư hạn mức thấu chi của Khách hàng đã được Vikki Bank duyệt (nếu có) để thanh toán.

5.2. Trường hợp Khách hàng không được Vikki Bank cấp hạn mức thấu chi hoặc đã được cấp hạn mức thấu chi nhưng vẫn không đủ số dư trên tài khoản để thanh toán phí, Vikki Bank có quyền ngừng/ chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐT sau (03) ba tháng liên tiếp không thu được phí. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản nợ phí và lãi kèm theo do sử dụng dịch vụ thấu chi để thanh toán phí dịch vụ NHĐT trước khi chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc đóng tài khoản.

## **ĐIỀU 12. THU THẬP VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN CỦA KHÁCH HÀNG**

1. Để có cơ sở cung ứng dịch vụ, Khách hàng đồng ý và cam kết cung cấp chính xác, trung thực, đầy đủ, cập nhật các thông tin cá nhân và các tài liệu, thông tin, dữ liệu cần thiết khác mà Vikki Bank yêu cầu để cung cấp dịch vụ Ngân hàng điện tử. Trường hợp Khách hàng từ chối cung cấp thông tin theo yêu cầu, Vikki Bank có thể xem xét việc từ chối cung cấp Dịch vụ.

2. Khách hàng đồng ý để Vikki Bank sử dụng, lưu trữ (kể cả ghi âm các cuộc nói chuyện điện thoại giữa Vikki Bank và Khách hàng liên quan đến Dịch vụ), chuyển giao, trao đổi và/hoặc cung cấp thông tin Khách hàng cho những cá nhân/ tổ chức theo quy định của pháp luật, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

3. Khách hàng đồng ý rằng kể từ thời điểm Khách hàng bắt đầu sử dụng dịch vụ NHĐT, Vikki Bank có thể cung cấp thông tin Khách hàng, thông tin liên quan đến Dịch vụ cho Đối tác thứ ba

và/hoặc cá nhân/ tổ chức đại diện cho Vikki Bank cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng hoặc xử lý dữ liệu liên quan đến Dịch vụ, nhằm mục đích cung cấp Dịch vụ đến Khách hàng hoặc nghiên cứu, đánh giá để hiểu về nhu cầu sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng của Khách hàng, và các mục đích khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Vikki Bank.

4. Khách hàng cam kết thông báo ngay cho Vikki Bank bằng văn bản hoặc bằng hình thức khác theo quy định của Vikki Bank tại từng thời kỳ về bất kỳ sự thay đổi nào liên quan đến thông tin cá nhân và các tài liệu, thông tin, dữ liệu cần thiết khác, bao gồm nhưng không giới hạn địa chỉ thư điện tử, số điện thoại di động đã đăng ký với Vikki Bank, cho dù những thay đổi này phát sinh do thay đổi số điện thoại mới, hoặc ngừng sử dụng dịch vụ với nhà cung cấp, hoặc mất thiết bị đầu cuối, hoặc bất kỳ lý do nào khác.

5. Khách hàng xác nhận đã được Vikki Bank cung cấp đầy đủ thông tin, đã đọc, hiểu rõ và đồng ý thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo “Điều khoản và Điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân” do Vikki Bank quy định được đăng tải công khai trên website: [www.vikkibank.vn](http://www.vikkibank.vn).

### **ĐIỀU 13. BẢO MẬT THÔNG TIN**

1. Vikki Bank có trách nhiệm bảo mật các thông tin của Khách hàng, đảm bảo các hệ thống của Vikki Bank liên quan đến dịch vụ Ngân hàng điện tử được lắp đặt, thiết kế bảo mật an ninh, được kiểm soát và quản lý rủi ro, tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung ứng Dịch vụ áp dụng với các tổ chức tín dụng trong từng thời kỳ.

2. Khách hàng cam kết tuân thủ Điều khoản và Điều kiện này, làm theo hướng dẫn, lưu ý của Vikki Bank về việc giao dịch an toàn với các Dịch vụ mà Vikki Bank cung cấp trên website chính thức của Vikki Bank, trên màn hình Dịch vụ và/hoặc tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank.

3. Khách hàng cam kết sử dụng đúng, quản lý, giữ bí mật, bảo đảm an toàn các Yếu tố định danh của mình, thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các Yếu tố định danh đó trong khả năng của mình.

4. Khách hàng tuân thủ đầy đủ quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ về đổi, cấp lại Mật khẩu đăng nhập của dịch vụ NHĐT. Khách hàng nên đổi Mật khẩu thường xuyên và không nên chọn Mật khẩu có tính cá nhân, dễ suy đoán và đã sử dụng trước đây.

5. Khách hàng không tiết lộ bất kỳ chi tiết nào của các Yếu tố định danh cho bất kỳ cá nhân/tổ chức nào, kể cả nhân viên Vikki Bank hoặc cá nhân/tổ chức hỗ trợ về kỹ thuật liên quan đến sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp cung cấp số điện thoại sử dụng Dịch vụ cho nhân viên hỗ trợ Khách hàng của Vikki Bank khi Khách hàng liên hệ đến hotline 19006608 của Vikki Bank để yêu cầu hỗ trợ liên quan đến Dịch vụ sử dụng.

6. Khách hàng không khai báo bất kỳ chi tiết nào của các Yếu tố định danh trên các ứng dụng, website và bất kỳ kênh thông tin điện tử không chính thống nào khác mà không được Vikki Bank thông

báo trên website chính thức của Vikki Bank trong từng thời kỳ.

7. Khi đã đăng nhập để sử dụng Dịch vụ, Khách hàng không rời Thiết bị đầu cuối, Thiết bị bảo mật, Màn hình Dịch vụ hoặc thiết bị khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối với Dịch vụ bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng các thiết bị đó hoặc biết được các thông tin liên quan tới các Yếu tố định danh trên các thiết bị đó.

8. Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra kỹ trước khi tải, cài đặt, truy cập bất kỳ ứng dụng/ đường link trên thiết bị sử dụng Dịch vụ. Đồng thời, thường xuyên cập nhật thông tin về các loại tội phạm, các hình thức/ hành vi gian lận trong giao dịch ngân hàng điện tử.

9. Nếu phát hiện hoặc nghi ngờ các Yếu tố định danh bị chiếm hữu hoặc không thuộc kiểm soát của mình, Khách hàng cần thay đổi ngay Mật khẩu đăng nhập của Dịch vụ, đồng thời thông báo ngay cho Vikki Bank bằng cách liên hệ liên hệ Chi nhánh/ Phòng giao dịch Vikki Bank gần nhất hoặc hotline 19006608.

## **ĐIỀU 14. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA VIKKI BANK**

### **1. Quyền của Vikki Bank**

1.1. Vikki Bank được quyền quy định, sửa đổi, bổ sung thay thế Điều khoản và Điều kiện này và các nội dung khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử và phương thức xác thực phù hợp với nhu cầu quản lý rủi ro của Vikki Bank và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ và thông báo cho Khách hàng theo các hình thức được quy định tại Điểm 1.1 Khoản 1 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này.

1.2. Kiểm tra giấy tờ tùy thân và chữ ký của Khách hàng khi Khách hàng đến Vikki Bank thực hiện các yêu cầu liên quan đến dịch vụ NHĐT.

1.3. Được phép thu thập, lưu trữ và xử lý các thông tin Khách hàng theo quy định tại Điều 12 Điều kiện và điều khoản này và “Điều khoản và Điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân” do Vikki Bank quy định.

1.4. Vikki Bank được quyền từ chối Yêu cầu giao dịch của Khách hàng trong trường hợp quy định tại Điểm 2.5 Khoản 2 Điều 7 Điều khoản và điều kiện này.

1.5. Vikki Bank được quyền ngừng/ tạm ngừng cung cấp bất kỳ Dịch vụ nào cho Khách hàng trong các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 9 Điều khoản và Điều kiện này.

1.6. Có quyền tự động thu phí dịch vụ trên tài khoản mà Khách hàng đã đăng ký hoặc từ bất kỳ tài khoản nào mở tại Vikki Bank nếu tài khoản đăng ký không đủ số dư để thanh toán.

1.7. Không chịu trách nhiệm về mọi tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và đơn vị thụ hưởng/bên thứ ba theo lệnh giao dịch trên dịch vụ NHĐT của Khách hàng.



1.8. Khi nâng cấp, phát triển dịch vụ, Vikki Bank 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 (trong trường hợp các tiện ích dịch vụ đó không làm phát sinh chi phí của Khách hàng).

1.9. Gửi các thông tin về dịch vụ NHĐT và phương thức xác thực của Vikki Bank tới Khách hàng theo một hoặc một số các hình thức được quy định tại Điểm 1.1 Khoản 1 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này.

1.10. Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do Khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin, phương thức xác thực vì bất kỳ lý do gì.

1.11. Không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ NHĐT không do Vikki Bank cung cấp.

1.12. Các quyền khác quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật.

## **2. Trách nhiệm của Vikki Bank**

2.1. Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về an toàn bảo mật trong giao dịch ngân hàng điện tử.

2.2. Cung cấp dịch vụ NHĐT và phương thức xác thực trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với Vikki Bank.

2.3. Bảo mật thông tin của Khách hàng theo quy định của pháp luật. Vikki Bank chỉ cung cấp các thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin về giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật; hoặc cung cấp cho nhân viên của Vikki Bank, bên thứ ba và/ hoặc cá nhân/ tổ chức đại diện cho Vikki Bank cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng khi các nhân viên này, bên thứ ba cần phải biết thông tin để xử lý dữ liệu, thực thi lệnh giao dịch qua ngân hàng điện tử của Vikki Bank hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và Vikki Bank liên quan đến việc thực hiện các quy định tại văn bản này với điều kiện bên thứ ba và/ hoặc cá nhân/ tổ chức đó có cam kết với Vikki Bank về việc đảm bảo trách nhiệm giữ bí mật thông tin được cung cấp.

2.4. Khóa quyền sử dụng dịch vụ NHĐT của Khách hàng khi nhận được thông báo của Khách hàng về việc thiết bị xác thực bị thất lạc, hoặc lộ thông tin đăng nhập của Khách hàng.

2.5. Giải quyết các yêu cầu tra soát và khiếu nại của Khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT.

2.6. Các trách nhiệm khác quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật.

## ĐIỀU 15. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

### 1. Quyền của Khách hàng

1.1. Được thực hiện các giao dịch ngân hàng thông qua dịch vụ NHĐT đã đăng ký với Vikki Bank và được Vikki Bank chấp thuận.

1.2. Có quyền yêu cầu Vikki Bank hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ NHĐT.

1.3. Khách hàng được quyền yêu cầu Vikki Bank cập nhật các thông tin đăng ký sử dụng, yêu cầu cấp lại mật khẩu, khóa, mở khóa/ kích hoạt lại phương thức xác thực theo thủ tục đăng ký cập nhật mà Vikki Bank quy định. Vikki Bank sẽ thay đổi tương ứng sau khi tiến hành kiểm tra xác nhận và xác minh thông tin của Khách hàng. Khách hàng đồng ý rằng khi tiếp nhận các yêu cầu nêu trên, Vikki Bank có quyền áp dụng các biện pháp xác minh mà Vikki Bank cho là phù hợp trước khi thay đổi thông tin theo yêu cầu của Khách hàng.

1.4. Có quyền đăng ký thay đổi phương thức xác thực, gói dịch vụ, hạn mức giao dịch trong giới hạn cho phép tương ứng với gói dịch vụ.

1.5. Chấm dứt sử dụng dịch vụ NHĐT sau khi đã gửi văn bản yêu cầu ngừng sử dụng Dịch vụ theo mẫu của Ngân hàng tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank. Ngay khi yêu cầu chấm dứt dịch vụ của Khách hàng được Vikki Bank xử lý, Khách hàng sẽ không thể tiếp tục sử dụng các thông tin truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do Vikki Bank cung cấp trước đó để truy cập và sử dụng dịch vụ NHĐT.

1.6. Có quyền tra soát, khiếu nại với Vikki Bank trong quá trình sử dụng các dịch vụ NHĐT nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng bị vi phạm trừ các sai sót, vi phạm phát sinh từ phía Khách hàng. Việc tra soát, khiếu nại sẽ được thực hiện theo quy định tại Điều 8 Điều khoản và Điều kiện này và theo quy định từng sản phẩm dịch vụ mà Khách hàng sử dụng. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Vikki Bank, Khách hàng sẽ phải chịu phí phát sinh từ việc xử lý khiếu nại theo quy định của Vikki Bank.

1.7. Các quyền khác quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật.

### 2. Trách nhiệm của Khách hàng

2.1. Khách hàng cam kết là chủ sở hữu duy nhất số điện thoại đã đăng ký dịch vụ NHĐT, chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại phát sinh từ việc thông tin thuê bao của Khách hàng tại nhà mạng là không chính chủ.

2.2. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo quá trình đăng ký, sử dụng dịch vụ NHĐT và phương thức xác thực chính xác và đầy đủ tuân theo hướng dẫn của Vikki Bank.

2.3. Hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc kích hoạt Soft OTP tích hợp trên ứng dụng Vikki DAB.

2.4. Hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc đăng ký/thay đổi/sử dụng dữ liệu sinh trắc học khuôn mặt trên ứng dụng Vikki DAB.

2.5. Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật các thiết bị sử dụng dịch vụ NHĐT, thực hiện các biện pháp phòng tránh và ngăn chặn việc sử dụng trái phép các thiết bị đó trong khả năng của mình.

2.6. Khách hàng có nghĩa vụ bảo mật thông tin của phương thức xác thực và/hoặc các thông tin khác liên quan do Vikki Bank cung cấp hoặc Khách hàng cung cấp cho Vikki Bank. Mọi giao dịch được xác thực thông qua tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực mà Vikki Bank cung cấp cho Khách hàng được hiểu là giao dịch được thực hiện theo ý chí của Khách hàng.

2.7. Khách hàng chịu trách nhiệm về những tổn thất, thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trong quá trình sử dụng Dịch vụ có nguyên nhân từ phía Khách hàng, kể cả khi văn bản này hết hiệu lực, bao gồm nhưng không giới hạn bởi Khách hàng làm mất thông tin bảo mật sử dụng dịch vụ do mất thiết bị, Khách hàng chủ động cung cấp thông tin bảo mật sử dụng dịch vụ để người khác sử dụng, Khách hàng sử dụng thiết bị đã bị can thiệp vào phần mềm/ phần cứng,...

2.8. Có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ cho Vikki Bank và/hoặc chấp nhận việc VikkiBank trích nợ/ phong tỏa từ bất kỳ tài khoản nào tại Vikki Bank để thu các loại phí liên quan đến việc sử dụng và giao dịch của Khách hàng theo quy định của Vikki Bank.

2.9. Khi có nhu cầu ngừng/ tạm ngừng sử dụng dịch vụ NHĐT, Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Vikki Bank bằng một trong các hình thức sau theo quy định của Vikki Bank trong từng thời kỳ, bao gồm: liên hệ Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank, yêu cầu trên Internet Banking/ Mobile Banking, gọi điện theo số hotline 19006608 của Vikki Bank.

2.10. Khách hàng chịu trách nhiệm thông báo kịp thời cho Vikki Bank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch thanh toán hoặc nghi ngờ thông tin giao dịch bị lợi dụng.

2.11. Hợp tác và cung cấp chính xác tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT khi Vikki Bank có yêu cầu.

2.12. Đảm bảo các thông tin liên quan đến Khách hàng được cung cấp trong và theo quy định này là chính xác, đầy đủ cũng như cập nhật ngay các thông tin này khi thay đổi. Trường hợp không thông báo kịp thời thì Khách hàng phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, trách nhiệm đối với bên thứ ba (nếu có) do việc sử dụng tài khoản, dịch vụ NHĐT.

2.13. Hoàn trả cho Vikki Bank các khoản ghi có đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của Khách hàng do lỗi của hệ thống NHĐT hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của Khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch cho mình.

2.14. Chịu trách nhiệm cập nhật và cam kết thực hiện theo các nội dung quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, biểu phí dịch vụ của Vikki Bank, Điều khoản và Điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của VikkiBank được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế trong từng thời kỳ tại website

chính thức của Vikki Bank.

2.15. Các trách nhiệm khác quy định tại Điều khoản và Điều kiện này, thỏa thuận giữa các bên và quy định của pháp luật.

## **ĐIỀU 16. CÁC TRƯỜNG HỢP MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM**

Vikki Bank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại, mất mát của Khách hàng phát sinh từ/do:

1. Khách hàng để lộ/ tiết lộ thông tin xác thực và/ hoặc các thông tin khác liên quan đến giao dịch, phương thức xác thực cho người khác dưới bất kỳ hình thức nào; hoặc
2. Các Yêu cầu giao dịch được đưa ra bởi một người khác không phải Khách hàng; hoặc
3. Việc Vikki Bank từ chối yêu cầu của Khách hàng trong các trường hợp nêu tại Khoản 2.5 Điều 7 Điều khoản và Điều kiện này; hoặc
4. Bất kỳ trường hợp nào mà Khách hàng đã không thực hiện đúng, đủ các nội dung và quy định về bảo mật thông tin có liên quan đã quy định tại Điều 13 Điều khoản và Điều kiện này; hoặc
5. Bất kỳ thông tin nào được Khách hàng cung cấp cho Vikki Bank là không chính xác/trung thực/đầy đủ/cập nhật; hoặc
6. Không thể hủy bỏ hoặc sửa đổi hoặc phủ nhận các Yêu cầu giao dịch hợp lệ đã được Vikki Bank thực hiện; hoặc
7. Bất kỳ sự không tương thích, không phù hợp nào giữa Thiết bị đầu cuối của Khách hàng và dịch vụ NHĐT; hoặc
8. Việc Vikki Bank thực hiện ngừng/ tạm ngừng dịch vụ theo các nội dung đã quy định tại Điều 9 Điều khoản và Điều kiện này; hoặc
9. Bất kỳ sự cố máy móc, lỗi hệ thống mạng truyền dẫn thông tin của các công ty cung cấp dịch vụ viễn thông, tranh chấp hay các trường hợp khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Vikki Bank (bao gồm nhưng không giới hạn bởi các sự kiện bất khả kháng quy định tại Khoản 15 Điều này) dẫn đến việc không thể cung cấp kịp thời hoặc không thể thực hiện một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ theo Yêu cầu giao dịch của Khách hàng; hoặc
10. Các tranh chấp, khiếu nại (nếu có) phát sinh giữa Khách hàng với các cá nhân/ tổ chức thụ hưởng khi nhận được Yêu cầu thanh toán hợp lệ, Vikki Bank sẽ thực hiện theo quy định của Dịch vụ; hoặc
11. Các tranh chấp, khiếu nại (nếu có) phát sinh giữa Khách hàng với đối tác thứ ba liên quan đến hàng hóa, dịch vụ mà đối tác thứ ba cung cấp cho Khách hàng, không thuộc phạm vi Dịch vụ của Vikki Bank; hoặc

12. Trong bất kỳ trường hợp nào, Vikki Bank không chịu trách nhiệm với Khách hàng về bất kỳ tổn thất ngẫu nhiên, mang tính nhân quả hoặc gián tiếp (bao gồm cả việc mất lợi nhuận, gián đoạn kinh doanh) hoặc các tổn thất đặc biệt khác gây ra do việc Khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT; hoặc

13. Hệ thống máy tính hoặc bất kỳ thiết bị điện tử nào khác mà Khách hàng sử dụng để kết nối Dịch vụ bị hỏng hoặc bị tấn công dẫn đến các thông tin về tài khoản hoặc giao dịch của Khách hàng bị lộ và/hoặc sử dụng trái phép bởi bên thứ ba; hoặc

14. Số điện thoại hay các thiết bị di động sử dụng Dịch vụ của Khách hàng đăng ký với Vikki Bank đã được chuyển sang người khác mà Khách hàng không thông báo trước với Vikki Bank; hoặc

15. Bất kỳ sự kiện bất khả kháng xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã Vikki Bank áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép hoặc trở ngại khách quan do hoàn cảnh khách quan tác động làm Vikki Bank không thể biết hoặc không thể thực hiện được quyền và nghĩa vụ của mình; hoặc

16. Vikki Bank thực hiện theo các quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

17. Các giao dịch bị cấm hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **ĐIỀU 17. THAY ĐỔI VỀ NỘI DUNG CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN**

1. Vikki Bank có thể sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế các nội dung của Điều khoản và Điều kiện này trên cơ sở phù hợp với quy định pháp luật và Vikki Bank sẽ niêm yết công khai Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung trên website chính thức và/hoặc niêm yết tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank hoặc các hình thức thông báo khác tại Khoản 1 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này.

2. Những sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo tại Khoản 1 Điều này. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử từ ngày Điều khoản và Điều kiện sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế có hiệu lực thì được hiểu là Khách hàng chấp nhận các thay đổi đó và Vikki Bank không cần phải có thêm bất kỳ chấp thuận nào của Khách hàng.

3. Vikki Bank có quyền thay đổi địa chỉ website, giao diện màn hình của Dịch vụ, thông tin liên hệ và thông báo cho Khách hàng được quy định tại Khoản 1 Điều 19 Điều khoản và Điều kiện này về những thay đổi này.

## **ĐIỀU 18. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ**

Các đối tượng thuộc quyền sở hữu trí tuệ như các nhãn hiệu, thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin khác do Vikki Bank cung cấp trên dịch vụ NHĐT là tài sản thuộc quyền sở hữu của Vikki Bank. Mọi sự sao chép, thay đổi, sửa chữa và sử dụng các nhãn hiệu/ nhãn hiệu tương tự gây nhầm lẫn, thiết kế, biểu tượng, ngôn ngữ, hình ảnh, báo cáo và các thông tin đó dưới bất kỳ cách thức, mục đích nào mà không được sự cho phép bằng văn bản của Vikki Bank đều bị coi là hành vi vi phạm và sẽ được xử lý phù hợp với quy định của pháp luật.

## ĐIỀU 19. CÁC NỘI DUNG KHÁC

### 1. Thông báo:

1.1. Khách hàng được xem là đã nhận được thông báo từ VikkiBank, nếu Vikki Bank đã thông báo cho Khách hàng bằng một/một số hình thức sau:

1.1.1. Được công bố trên website chính thức của Vikki Bank.

1.1.2. Được niêm yết tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank.

1.1.3. Được thông báo qua dịch vụ Ngân hàng điện tử.

1.1.4. Được Vikki Bank gửi tới địa chỉ email cuối cùng mà Khách hàng đăng ký với Vikki Bank.

1.1.5. Đã được gửi tới địa chỉ liên lạc cuối cùng mà Khách hàng đã đăng ký với Vikki Bank.

1.1.6. Được gửi đến số điện thoại cuối cùng mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng Dịch vụ hoặc đã đăng ký với Vikki Bank dựa trên căn cứ xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ gửi tin nhắn; hoặc được cung cấp bởi nhân viên hỗ trợ Khách hàng từ hotline của Vikki Bank theo số điện thoại được thông báo trong từng thời kỳ trên website chính thức của Vikki Bank.

1.1.7. Được gửi theo các hình thức khác Vikki Bank triển khai trong từng thời kỳ.

1.2. Khách hàng đồng ý nhận thông tin quảng cáo, khuyến mại về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình hoạt động của Vikki Bank và các thông báo liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT của Khách hàng thông qua email đăng ký, tin nhắn, cuộc gọi hoặc qua các hình thức khác do Vikki Bank triển khai trong từng thời kỳ và thông báo trên website chính thức của Vikki Bank. Khách hàng có quyền thực hiện đăng ký/ từ chối nhận các thông báo quảng cáo, khuyến mại của Vikki Bank theo các hình thức Vikki Bank thông báo từng thời kỳ trên website chính thức của Vikki Bank.

1.3. Khách hàng phải thông báo cho Vikki Bank ngay lập tức khi Khách hàng không thể truy cập vào dịch vụ Ngân hàng điện tử hay nghi ngờ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập; hoặc khi Khách hàng phát hiện các giao dịch bất thường, khi phát hiện hoặc nghi ngờ việc truy cập trái phép vào dịch vụ NHĐT; hoặc khi Khách hàng có bất kỳ thắc mắc nào trong quá trình sử dụng dịch vụ NHĐT. Khách hàng có thể lựa chọn các hình thức thông báo sau:

1.3.1. Thông báo bằng văn bản tại các Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank.

1.3.2. Gọi điện thoại đến hotline 19006608 và các số điện thoại đường dây nóng được Vikki Bank niêm yết công khai trên website chính thức hoặc tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank từng thời điểm. Tùy từng trường hợp, Vikki Bank có thể sẽ yêu cầu Khách hàng xác nhận bằng văn bản bất kỳ chi tiết nào được Khách hàng cung cấp.

1.3.3. Gửi yêu cầu tại mục “Liên hệ” trên website chính thức của Vikki Bank, Vikki Bank tiếp



nhận và phản hồi cho Khách hàng trong vòng 05 (năm) đến 07 (bảy) ngày làm việc. Trước khi Vikki Bank tiếp nhận và phản hồi thông báo nói trên, Khách hàng vẫn phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng dịch vụ của người không được phép hoặc sử dụng vào những mục đích không được phép. Vikki Bank khuyến cáo nếu Khách hàng cần thông báo các trường hợp khẩn cấp, Khách hàng sử dụng hình thức thông báo tại tiết 1.3.1 và 1.3.2 Khoản này.

1.3.4. Các kênh hỗ trợ khác được Vikki Bank triển khai trong từng thời kỳ.

## **2. Thông tin liên hệ của Vikki Bank:**

2.1. Website chính thức của Vikki Bank: [www.vikkibank.vn](http://www.vikkibank.vn);

2.2. Hotline 24/7: 19006608;

2.3. Địa chỉ email: 19006608@vikkibank.vn;

2.4. Mạng lưới Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank: đăng tải trên website chính thức của Vikki Bank;

2.5. Trụ sở chính:

Ngân hàng TNHH MTV Số Vikki (gọi tắt là Vikki Bank)

Địa chỉ: 72 phố Lý Thường Kiệt, Phường Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

## **3. Vô hiệu từng phần:**

Nếu bất kỳ quy định nào của Điều khoản và Điều kiện bị tòa án hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền tuyên bố là không hợp pháp hoặc không thể thi hành theo bất kỳ cách nào, thì hiệu lực, giá trị pháp lý và khả năng thi hành của các quy định còn lại của Điều khoản và Điều kiện này sẽ không bị ảnh hưởng.

## **4. Luật điều chỉnh và cơ quan giải quyết tranh chấp:**

4.1. Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

4.2. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều khoản và Điều kiện này được giải quyết trên cơ sở thương lượng giữa các bên.

4.3. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án Nhân dân có thẩm quyền ở Việt Nam để giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **ĐIỀU 20. HIỆU LỰC CỦA ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN**

1. Các Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực kể từ ngày Khách hàng chấp thuận với Điều khoản và Điều kiện này theo các phương thức được quy định tại khoản 4 Điều 3 Điều khoản và Điều kiện này cho đến khi Khách hàng ngừng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.

2. Trường hợp Khách hàng đã ngừng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử, Khách hàng vẫn bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện này và các thỏa thuận khác liên quan đến quyền và trách nhiệm của Khách hàng mà Khách hàng chưa thực hiện hoàn tất tại thời điểm ngừng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.

3. Quy định sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho Khách hàng cá nhân do Vikki Bank ban hành có giá trị áp dụng khi Khách hàng sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử trên website <https://ebanking.vikkitab.vn> và ứng dụng Vikki Internet Banking.

4. Các vấn đề không được quy định trong ở Điều khoản và Điều kiện này sẽ được thực hiện theo nội dung điều khoản, điều kiện của sản phẩm, dịch vụ tương ứng của Vikki Bank (nếu có). Trường hợp các vấn đề này không được quy định tại Vikki Bank thì thực hiện theo quy định của pháp luật liên quan.

5. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện theo Điều khoản và Điều kiện này, các quy định khác của Vikki Bank và/hoặc quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.