

Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ Trả trước VikkiGO PRO (dành cho Khách hàng cá nhân)

Nội dung của Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ Trả trước VikkiGO PRO (dành cho Khách hàng cá nhân) (sau đây viết tắt là “Điều khoản và Điều kiện”) dưới đây cùng với Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán/ Sản phẩm – Dịch vụ hoặc các văn bản khác có tên gọi tương đương trong từng thời kỳ (sau đây gọi tắt là “Giấy Đề Nghị”) tạo thành một Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ trả trước ràng buộc pháp lý giữa Chủ thẻ và Vikki Bank. Khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ trả trước nghĩa là Chủ thẻ đã chấp nhận và chịu sự ràng buộc bởi Điều khoản và Điều kiện.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- Ngân hàng Trách nhiệm Hữu hạn Một thành viên Số Vikki** (viết tắt là “Vikki Digital Bank”): là tổ chức phát hành Thẻ (sau đây gọi tắt là “TCPHT”) và thanh toán Thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- Thẻ Trả trước VikkiGO PRO** (viết tắt là “Thẻ”): là loại Thẻ do Vikki Digital Bank phát hành, cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào Thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho Vikki Digital Bank, bao gồm:
 - Thẻ trả trước vô danh: là Thẻ không có thông tin định danh Chủ thẻ.
 - Thẻ trả trước định danh: là Thẻ có thông tin định danh Chủ thẻ.
 - Và các sản phẩm Thẻ trả trước khác phù hợp theo quy định của Vikki Digital Bank ban hành trong từng thời kỳ và theo quy định của pháp luật.
- Thẻ vật lý**: là Thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định của Vikki Digital Bank và pháp luật trong từng thời kỳ.
- Thẻ phi vật lý**: là Thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên Thẻ theo quy định của Vikki Digital Bank và pháp luật trong từng thời kỳ. Thẻ phi vật lý có thể được Vikki Digital Bank in ra Thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa Vikki Digital Bank và Chủ thẻ.



TẢI APP VIKKI

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

5. **Thẻ Chip theo chuẩn EMV/ chuẩn VSSC** (viết tắt là “Thẻ Chip”): là sản phẩm Thẻ vật lý được gắn chip điện tử với bộ vi xử lý như một máy tính thu nhỏ đa chức năng và ứng dụng, có khả năng lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao.
6. **Thẻ Contactless** (hay còn gọi là “Thẻ phi tiếp xúc”): là Thẻ thông minh được ứng dụng cả công nghệ “tiếp xúc” và “phi tiếp xúc” trên 1 chiếc Thẻ. Thẻ có cách thức giao tiếp kép, vừa giao tiếp bằng cách tiếp xúc (contact) với đầu đọc Thẻ hoặc giao tiếp từ xa (contactless). Chủ thẻ chỉ cần chạm hoặc vẩy nhẹ Thẻ lên máy POS để thực hiện giao dịch Thẻ.
7. **Chủ thẻ**: là cá nhân đề nghị Vikki Digital Bank cấp Thẻ để sử dụng.
8. **Chủ thẻ trả trước định danh**: là cá nhân được Vikki Digital Bank cung cấp Thẻ trả trước để sử dụng và có tên được in trên Thẻ, bao gồm:
- a. **Chủ thẻ chính**: là cá nhân đứng tên thực hiện giao kết Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ trả trước định danh VikkiGO PRO.
 - b. **Chủ thẻ phụ**: là cá nhân được cấp Thẻ trả trước định danh VikkiGO PRO theo đề nghị của Chủ thẻ chính (được Chủ thẻ chính cho phép sử dụng Thẻ) và được chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên qua đến việc sử dụng Thẻ theo Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ.
9. **Điểm giao dịch/ Đơn vị kinh doanh**: là các Đơn vị kinh doanh của Vikki Digital Bank, bao gồm Chi nhánh, Phòng giao dịch, và các Đơn vị khác có chức năng kinh doanh trong từng thời kỳ của Vikki Digital Bank (sau đây gọi tắt là “ĐVKD”).
10. **Hợp đồng phát hành và sử dụng Thẻ trả trước** (viết tắt là “Hợp Đồng”): là thỏa thuận bằng văn bản giữa Vikki Digital Bank với Chủ thẻ về việc phát hành và sử dụng Thẻ trả trước. Hợp đồng này được tạo nên bởi Điều khoản và Điều kiện phát hành, sử dụng Thẻ trả trước cùng với Thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán/sản phẩm – dịch vụ và/hoặc văn bản khác có tên gọi tương đương theo quy định của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ, được Vikki Digital Bank và Khách hàng ký/ xác nhận trực tiếp hoặc được ký số/xác nhận bằng phương tiện điện tử phù hợp với quy định Vikki Digital Bank, quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.
11. **Đơn vị chấp nhận Thẻ** (viết tắt là “ĐVCNT”): là đơn vị chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng Thẻ.
12. **Đối tác liên kết phát hành Thẻ**: là tổ chức hợp tác với Vikki Digital Bank trong việc phát hành Thẻ ghi nợ.



TẢI APP VIKKI

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

13. **Tổ chức thanh toán Thẻ** (viết tắt là “TCTTT”): là Vikki Digital Bank hoặc các tổ chức tín dụng khác, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định của pháp luật.

14. **Tổ chức hỗ trợ hoạt động Thẻ** (viết tắt là “TCHTHĐT”): là các tổ chức, cá nhân có chuyên môn được tổ chức hoạt động thẻ thuê hoặc hợp tác nhằm cung cấp hàng hóa, dịch vụ kỹ thuật cho hệ thống thanh toán thẻ.

15. **Tổ chức thẻ** (viết tắt là “TCT”): bao gồm Tổ chức thẻ Việt Nam và Tổ chức thẻ quốc tế, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán Thẻ.

a. **Tổ chức Thẻ Việt Nam** (viết tắt là “TCTVN”): là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch Thẻ, thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch Thẻ cho Vikki Bank, các TCTTT và ĐVCNT theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên có liên quan.

b. **Tổ chức Thẻ quốc tế** (viết tắt là “TCTQT”): là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch Thẻ và/ hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động Thẻ ngân hàng đối với Thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc Thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

16. **Tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán** (viết tắt là “TCTGTT”) bao gồm: Tổ chức chuyển mạch thẻ; Tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ và TCTGTT có hợp tác với TCTTT.

17. **Tổ chức chuyển mạch thẻ**: là TCTGTT thực hiện việc chuyển mạch các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, tổ chức thẻ quốc tế và đơn vị chấp nhận thẻ theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

18. **Tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ**: là TCTGTT thực hiện việc bù trừ điện tử các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, TCTGTT có hợp tác với TCTTT, TCTQT và ĐVCNT theo các thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

19. **Máy giao dịch tự động**: là thiết bị mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện một hoặc một số các giao dịch như: rút tiền mặt, và/hoặc gửi, nạp tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin Thẻ hoặc các giao dịch khác theo quy định của pháp luật và quy định của Vikki Digital Bank theo từng thời kỳ.



TẢI APP VIKKI

Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

Bao gồm máy: ATM (Automatic Teller Machine), CRM (Cash Recycling Machine), VTM (Video Teller Machine) và các máy khác theo quy định của Vikki Digital Bank từng thời kỳ, phù hợp với quy định pháp luật được lắp đặt cố định tại địa điểm lắp đặt của Vikki Digital Bank

20. Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán: là các loại thiết bị đọc thẻ, thiết bị đầu cuối được cài đặt và sử dụng tại các ĐVCNT mà Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, bao gồm các thiết bị Point of Sales (viết tắt POS), Mobile Point of Sales (viết tắt mPOS), và/hoặc các thiết bị chấp nhận thẻ khác. Thiết bị chấp nhận thẻ có thể được lắp đặt tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch của Vikki Bank/TCTTT để cung ứng tiền mặt cho Chủ thẻ theo thỏa thuận giữa Vikki Digital Bank và TCPHT/TCTTT và Vikki Digital Bank phù hợp với phạm vi sử dụng Thẻ theo quy định của Vikki Digital Bank và theo quy định của pháp luật hiện hành.

21. POS NFC: là thiết bị chấp nhận Thẻ có tích hợp công nghệ NFC (công nghệ kết nối không dây), ngoài chức năng như máy POS thông thường, máy POS NFC còn có chức năng chấp nhận Thẻ phi tiếp xúc và các thiết bị kết nối không dây khác.

22. Hệ thống giao dịch Thẻ quốc tế: là hệ thống bao gồm hệ thống Vikki Digital Bank, hệ thống các ĐVCNT, hệ thống các máy giao dịch tự động của các tổ chức có tham gia cùng hệ thống kết nối với Vikki Digital Bank (như Visa, Mastercard, JCB...).

23. Mã CVV/CVC (Card Verification Value/ Card Verification Code/Security Code): là mã xác thực gồm 03 (ba) chữ số trên thẻ.

24. Mã tổ chức phát hành thẻ (Bank Identification Number - viết tắt là "BIN") là một dãy chữ số, bao gồm các loại BIN sau: BIN xác định TCPHT theo quy định của Ngân hàng Nhà nước tại Quy chế cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng; BIN do TCTQT cấp; và BIN của quốc gia khác. Trường hợp thẻ có BIN do TCTQT cấp hoặc thẻ có BIN của quốc gia khác, việc cấp, sử dụng và quản lý BIN được thực hiện theo quy định của TCTQT hoặc quốc gia cấp BIN đó.

25. Thời hạn hiệu lực Thẻ: là khoảng thời gian Vikki Digital Bank cho phép Chủ thẻ sử dụng Thẻ, được in trên Thẻ (được xem là ngày cuối cùng của tháng hết hiệu lực) và thời hạn hiệu lực Thẻ không quá 03 năm.

26. Phí dịch vụ Thẻ (viết tắt là "Phí"): là các khoản phí mà Chủ thẻ thanh toán cho Vikki Digital Bank khi mở, sử dụng và thực hiện các giao dịch Thẻ. Mức phí, loại phí sẽ do Vikki Digital Bank quy định theo từng thời kỳ và được ban hành trong (các) Biểu phí dịch vụ Thẻ.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

27. **Giao dịch Thẻ:** là việc Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện giao dịch thanh toán, rút tiền mặt và các dịch vụ khác do Vikki Bank, TCTTT cung ứng theo quy định của Vikki Digital Bank và pháp luật.

28. **Giao dịch Thẻ phi tiếp xúc:** là giao dịch được thực hiện bằng cách chạm hoặc đặt Thẻ trong cự ly gần với máy POS NFC.

29. **Giao dịch Thẻ trực tuyến** (viết tắt là “giao dịch Ecom”): là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ trên các website của ĐVCNT có kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Vikki Digital Bank và/ hoặc đối tác của Vikki Digital Bank.

30. **Giao dịch thanh toán không tại đơn vị chấp nhận Thẻ:** là việc sử dụng Thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nhưng thực tế không phát sinh việc mua bán, cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

31. **Giao dịch Thẻ gian lận, giả mạo:** là giao dịch bằng Thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép Thẻ.

32. **Giao dịch đáng ngờ:** là giao dịch có dấu hiệu bất thường hoặc có cơ sở để nghi ngờ tài sản trong giao dịch có nguồn gốc từ hoạt động tội phạm hoặc liên quan tới rửa tiền và theo quy định của pháp luật, Ngân hàng Nhà nước từng thời kỳ.

33. **Dịch vụ xác thực giao dịch Thẻ trực tuyến quốc tế** (viết tắt là “Dịch vụ 3D Secured”): là dịch vụ nhằm tăng thêm sự an toàn cho Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch Thẻ trực tuyến tại các website có biểu tượng Verified by Visa hoặc MasterCard SecureCode hoặc J/Secure thông qua việc xác thực Chủ thẻ bằng một mật khẩu.

34. **Giao dịch thanh toán qua Mã phản hồi nhanh** (Quick Response Code - viết tắt là “QR Code”): là việc sử dụng dịch vụ thanh toán để trả tiền, chuyển tiền thông qua QR Code của tổ chức, cá nhân.

35. **One Time Password** (viết tắt là “OTP”): là mật khẩu sử dụng một lần và chỉ có giá trị trong một khoảng thời gian nhất định. Tùy theo từng phương thức đăng ký OTP, Khách hàng sử dụng thiết bị để đăng ký OTP (OTP Token) hoặc phần mềm phát sinh mật khẩu trên thiết bị di động (Soft Token) của Khách hàng hoặc Vikki Digital Bank gửi OTP dưới dạng tin nhắn SMS/ email (OTP SMS/ OTP Email) tới số điện thoại di động/ email đã đăng ký với Vikki Digital Bank của Khách hàng.

36. **Hạn mức sử dụng Thẻ:** là số tiền tối đa của Thẻ mà Chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt và/ hoặc thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong ngày và/ hoặc các hạn mức khác trong việc sử dụng Thẻ.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

37. **Thẻ giả:** là Thẻ không do Vikki Digital Bank phát hành nhưng có chứa các thông tin của Thẻ thật, Chủ thẻ thật.

38. **Hóa đơn:** là chứng từ xác nhận các giao dịch thông qua Thẻ do Chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT.

39. **Số tiền giao dịch quy đổi:** là số tiền giao dịch được quy đổi theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra đồng Việt Nam (viết tắt là VNĐ) do Vikki Digital Bank hoặc các TCTQT quy định.

40. **Số tiền ghi nợ:** là số tiền giao dịch quy đổi, các phí do Vikki Digital Bank/ TCTQT quy định (nếu có) và các khoản phụ phí (nếu có) được ghi nợ vào Tài khoản thanh toán.

41. **Ngày làm việc:** là ngày Vikki Digital Bank thực hiện giao dịch từ thứ hai đến thứ sáu trừ các ngày thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Mục đích sử dụng và Số dư/ Hạn mức Thẻ

1. Mục đích sử dụng Thẻ: thực hiện các giao dịch Thẻ phù hợp quy định của Vikki Digital Bank và quy định của pháp luật. Chủ thẻ cam kết, không sử dụng Thẻ vào các mục đích trái pháp luật/ trái quy định của Vikki Digital Bank theo từng thời kỳ.

2. Số dư/ hạn mức Thẻ:

- a. Thẻ trả trước định danh: do Vikki Digital Bank phát hành có số dư/ hạn mức Thẻ theo quy định của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ.
- b. Số dư Thẻ trả trước vô danh: không được quá 05 triệu VND tại mọi thời điểm.
- c. Tổng hạn mức giao dịch trên 01 thẻ không được vượt quá 100 triệu VND/tháng.

Điều 3. Phạm vi sử dụng Thẻ và Giới hạn sử dụng Thẻ

1. Phạm vi sử dụng Thẻ:

- a. Trong lãnh thổ Việt Nam: Thẻ trả trước vô danh, Thẻ trả trước định danh nội địa.
- b. Trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam: Thẻ trả trước định danh quốc tế.

2. Giới hạn sử dụng Thẻ:

- a. Thẻ trả trước vô danh:
 - i. Thẻ được phát hành theo phương thức phát hành trực tiếp tại quầy giao dịch và/ hoặc các kênh khác theo quy định Vikki Digital Bank từng thời kỳ phù hợp với quy định pháp luật. Chủ Thẻ được thực hiện giao dịch Thẻ



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

trong phạm vi giá trị tiền đã được nạp vào Thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho Vikki Digital Bank.

- ii. Chủ thẻ không cần mở tài khoản thanh toán tại Vikki Digital Bank.
 - iii. Thẻ trả trước vô danh không được phát hành Thẻ phụ.
 - iv. Thẻ được phát hành ngay, không thể hiện thông tin của Chủ thẻ trên Thẻ
 - v. Thẻ không được thay thế/ phát hành lại Thẻ trong trường hợp Thẻ bị thất lạc/ bị hư hỏng sau thời điểm Thẻ được phát hành,... đồng nghĩa với việc toàn bộ giá trị tiền có trong Thẻ sẽ bị mất. Khi Thẻ hết thời gian hiệu lực và Chủ thẻ không thực hiện gia hạn hoặc theo quy định của Vikki Digital Bank tại thời điểm hết hiệu lực không có quy định, chính sách gia hạn Thẻ đối với Thẻ trả trước vô danh thì số dư có trong thẻ sẽ được Vikki Digital Bank toàn quyền xử lý kể cả việc hạch toán ghi nhận là tài sản của Vikki Digital Bank.
 - vi. Thẻ trả trước vô danh chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hợp pháp tại thiết bị chấp nhận Thẻ tại điểm bán trên lãnh thổ Việt Nam.
 - vii. Không được sử dụng để thực hiện giao dịch Thẻ trên môi trường Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động.
 - viii. Thẻ trả trước vô danh không được rút tiền mặt.
 - ix. Giao dịch nạp tiền mặt: số tiền nạp vào phải đảm bảo số dư trên một Thẻ trả trước vô danh tại mọi thời điểm không được quá 05 (năm) triệu đồng.
- b. Thẻ trả trước định danh:
- i. Thẻ được phát hành cho Chủ thẻ theo phương thức điện tử/ trực tiếp tại quầy giao dịch và/ hoặc các kênh khác theo quy định Vikki Digital Bank từng thời kỳ. Chủ Thẻ được thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào Thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho Vikki Digital Bank.
 - ii. Trường hợp phát hành thẻ theo phương thức điện tử, các nội dung liên quan đến đăng ký và phát hành thẻ, quản lý/ kiểm soát rủi ro,... thực hiện theo các quy định sản phẩm, quy định nội bộ của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ.
 - iii. Chủ thẻ không cần mở tài khoản thanh toán tại Vikki Digital Bank.
 - iv. Thông tin của Chủ thẻ được thể hiện trên Thẻ khi phát hành.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

- v. Thẻ trả trước định danh được thay thế/ gia hạn/ phát hành lại Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ làm mất/ thất lạc Thẻ/ hết thời gian hiệu lực Thẻ/ hư hỏng Thẻ.
- vi. Chủ thẻ không được mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ.
- vii. Giao dịch thanh toán tiền mua hàng hóa/ dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam (bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài) tại các ĐVCNT thông qua các thiết bị chấp nhận Thẻ tại điểm bán (POS/ mPOS/ EDC...)
- viii. Giao dịch thanh toán trực tuyến tiền mua hàng hóa/ dịch vụ hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam (bao gồm cả trường hợp mua hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài) tại các website, các ứng dụng chấp nhận thanh toán với Thẻ.
- ix. Giao dịch nạp/ rút tiền và các giao dịch được phép khác tại ATM/ Điểm rút tiền mặt được Vikki Digital Bank chấp nhận trong từng thời kỳ. Chủ thẻ được nạp tiền nhiều lần, Chủ thẻ có quyền ấn định giá trị cho mỗi lần nạp tiền vào Thẻ.
- x. Các giao dịch khác được Vikki Digital Bank quy định phù hợp với quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

Điều 4. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ, lãi suất và Phí dịch vụ

1. Đồng tiền sử dụng trong giao dịch Thẻ

a. Trên lãnh thổ Việt Nam:

- i. Giao dịch rút tiền mặt bằng Thẻ phải được thực hiện bằng VND;
- ii. Đối với các giao dịch Thẻ khác:
 - Đồng tiền giao dịch là VND. Trường hợp được sử dụng ngoại hối để giao dịch theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối thì đồng tiền thể hiện trong giao dịch là VND hoặc VND và ngoại tệ;
 - Đồng tiền thanh toán là VND. Các ĐVCNT chỉ được nhận thanh toán bằng VND từ TCTTT;
- iii. Trường hợp cần quy đổi từ ngoại tệ ra VND, áp dụng theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VND do Vikki Digital Bank hoặc TCTQT quy định.

b. Ngoài lãnh thổ Việt Nam: Khi thực hiện giao dịch Thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam, Chủ thẻ phải thực hiện thanh toán bằng VND theo tỷ giá quy đổi từ ngoại tệ ra VND do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của Vikki Digital Bank và Ngân



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

hàng nhà nước quy định trong từng thời kỳ. Việc sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch ngoài lãnh thổ Việt Nam chỉ được thực hiện khi Chủ thẻ đáp ứng các điều kiện và tuân thủ theo các quy định, chính sách của Vikki Digital Bank được ban hành trong từng thời kỳ trên cơ sở phù hợp với quy định Ngân hàng Nhà nước.

2. Lãi suất: Số dư có trong Thẻ trả trước không được tính lãi.

3. Phí: Biểu phí dịch vụ của Vikki Digital Bank ban hành từng thời kỳ và được công bố trên website chính thức của Vikki Digital Bank và/ hoặc thông báo cho Chủ thẻ tại thời điểm đăng ký sử dụng và/ hoặc trên các hình thức nhận thông báo do Chủ thẻ đăng ký với Vikki Bank. Mỗi loại Thẻ sẽ được áp dụng một hoặc một số các loại phí căn cứ vào dịch vụ mà Chủ thẻ đã đăng ký sử dụng và Vikki Digital Bank được quyền ghi nợ và thu phí tương ứng. Thời gian từ khi Vikki Digital Bank thông báo đến khi áp dụng các thay đổi về biểu phí tối thiểu là 7 ngày. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với các thay đổi này, Chủ thẻ có thể chấm dứt sử dụng Thẻ. Trong trường hợp Chủ thẻ không chấm dứt sử dụng Thẻ và/ hoặc tiếp tục sử dụng Thẻ sau khi thông báo của Vikki Digital Bank có hiệu lực sẽ được xem là chấp nhận các thay đổi này.

4. Tỷ giá quy đổi: Tỷ giá được áp dụng đối với tất cả các giao dịch Thẻ được quy đổi từ ngoại tệ ra VND vào thời điểm giao dịch Thẻ được ghi nợ/ có vào Thẻ do Vikki Digital Bank hoặc TCTQT quy định.

Điều 5. Xử lý tra soát khiếu nại, tranh chấp trong quá trình sử dụng Thẻ

1. Khi phát hiện có sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ, Chủ thẻ có trách nhiệm thực hiện gửi đề nghị tra soát/ khiếu nại tới Vikki Digital Bank trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch phát sinh. Quá thời hạn trên, Vikki Digital Bank không chịu trách nhiệm xử lý tra soát khiếu nại và Chủ thẻ sẽ phải chịu hoàn toàn thiệt hại phát sinh do khiếu nại chậm. Chủ thẻ đề nghị tra soát theo các phương thức sau:

- a. Đến trực tiếp các Điểm giao dịch của Vikki Digital Bank trên toàn hệ thống.
- b. Qua tổng đài số 1900 66 08 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày, 7/7 ngày trong tuần).
- c. Các phương thức khác do Vikki Digital Bank triển khai trong từng thời kỳ.

2. Vikki Digital Bank được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin xác thực của Chủ thẻ, bao gồm nhưng không giới hạn: Căn cước/ căn cước công dân/ Hộ chiếu, ngày tháng năm sinh, 06 (sáu) số cuối của Thẻ,... nhằm xác thực yêu cầu đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch của Chủ thẻ.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

3. Vikki Digital Bank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với tất cả các giao dịch thẻ có giá trị nhỏ hơn 10 Đô la Mỹ (USD) hoặc tương đương. Riêng loại hình du lịch và giải trí, Vikki Digital Bank được quyền từ chối các khiếu nại của Chủ thẻ đối với các giao dịch Thẻ có giá trị nhỏ hơn 25 USD hoặc tương đương tại các ĐVCNT thuộc loại hình này theo quy định của TCTQT (ví dụ: hàng không, dịch vụ thuê xe, đi tàu biển, đi tàu hỏa, khách sạn, nhà nghỉ, nhà hàng, đại lý du lịch,...).

4. Trường hợp Chủ thẻ ủy quyền cho người khác thay Chủ thẻ đề nghị tra soát, khiếu nại giao dịch, người được ủy quyền phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp lệ của Chủ thẻ.

5. Yêu cầu tra soát khiếu nại của Chủ thẻ phải được thực hiện bằng mẫu giấy đề nghị tra soát, khiếu nại do Vikki Digital Bank ban hành và cung cấp các hóa đơn giao dịch hay bất kỳ thông tin, chứng từ có liên quan để chứng minh nội dung khiếu nại theo yêu cầu của Vikki Bank. Các trường hợp liên hệ qua tổng đài đề nghị tra soát, khiếu nại với lý do gian lận hoặc không thực hiện giao dịch thì bắt buộc Chủ thẻ phải bổ sung giấy đề nghị tra soát, khiếu nại cho Vikki Digital Bank trong vòng 60 ngày làm việc, kể từ ngày phát sinh giao dịch yêu cầu tra soát, khiếu nại.

6. Vikki Digital Bank sẽ thực hiện các biện pháp ngăn chặn/ hạn chế rủi ro như khóa Thẻ khi Chủ thẻ khiếu nại giao dịch nghi ngờ gian lận. Trong trường hợp Chủ thẻ không đồng ý khóa Thẻ, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm và/ hoặc bồi thường cho Vikki Digital Bank hoặc bên thứ ba (nếu có) khi phát sinh thiệt hại (bao gồm cả thiệt hại về tài chính) do việc không khóa Thẻ gây ra.

7. Thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại:

Tùy thuộc vào từng loại Thẻ và vào từng loại hình giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ thực hiện (giao dịch Thẻ trong nội mạng Vikki Bank, giao dịch Thẻ liên ngân hàng, giao dịch thanh toán, giao dịch rút tiền mặt tại ATM...), Vikki Digital Bank sẽ giải quyết và trả lời các đề nghị tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ trong thời hạn tương ứng với tính chất của từng giao dịch trên cơ sở tuân thủ thời gian xử lý tra soát, khiếu nại tối đa của pháp luật.

Thời hạn xử lý và thông báo kết quả được tính từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của Chủ thẻ.

8. Vikki Digital Bank thực hiện bồi hoàn cho Chủ thẻ theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của Chủ thẻ và/ hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng quy định tại Điều 11 Điều khoản và Điều kiện này trong thời hạn tối đa 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày Vikki Digital Bank thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Chủ thẻ.



TẢI APP VIKKI

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

9. Trường hợp Chủ thẻ không đồng ý với kết quả tra soát khiếu nại lần 01, Chủ thẻ cần thực hiện lại đề nghị tra soát khiếu nại lần 02 trong vòng 05 (năm) ngày làm việc tiếp theo từ ngày có kết quả tra soát khiếu nại lần trước đó.

10. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại lần 2 quy định tại khoản 9 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, Vikki Digital Bank sẽ thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.

11. Trường hợp vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Vikki Digital Bank thực hiện thông báo cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo Ngân hàng Nhà nước; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Chủ thẻ về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, Vikki Digital Bank thỏa thuận với Chủ thẻ về phương án xử lý kết quả tra soát, khiếu nại.

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

13. Chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm trong các trường hợp sau:

- a. Đối với các giao dịch và chứng từ trong giao dịch điện tử bằng Thẻ có sử dụng PIN/ OTP/ chữ ký/ không chữ ký/ chữ ký không đúng với chữ ký đã đăng ký thực hiện tại bất kỳ ATM và Đơn vị chấp nhận Thẻ (ĐVCNT).
- b. Thẻ bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán tài khoản do lỗi của Chủ thẻ.
- c. Giao dịch nhầm lẫn, sai sót do chính Chủ thẻ thực hiện.
- d. Các giao dịch Thẻ phi tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn của Chủ thẻ nếu Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và/ hoặc không đầy đủ các biện pháp bảo vệ an toàn giao dịch Thẻ, bảo mật thông tin Thẻ do Vikki Digital Bank hướng dẫn.
- e. Các giao dịch nếu Vikki Digital Bank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký/ PIN/ OTP.
- f. Một phần hoặc toàn bộ giá trị dịch vụ, các loại thuế và phí liên quan theo quy định của từng ĐVCNT nếu Chủ thẻ sử dụng Thẻ để đặt trước cho các dịch vụ.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

vụ nhưng không sử dụng dịch vụ đó và không thông báo hủy dịch vụ trong thời hạn quy định của ĐVCNT.

- g. Chịu mọi tổn thất về tài chính đối với các giao dịch Thẻ Chip mà Chủ thẻ cho rằng bị giả mạo.
- h. Các giao dịch Thẻ do Chủ thẻ vi phạm các quy định sử dụng Thẻ, quy định về an toàn, bảo mật thông tin Thẻ, hoặc do Chủ thẻ cho người khác thuê/mượn Thẻ theo quy định Điều khoản và Điều kiện này.
- i. Các trường hợp khác theo quy định của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ và quy định của pháp luật.

14. Chủ thẻ đồng ý rằng trong trường hợp vì các sự kiện bất khả kháng, bảo trì hệ thống, hoặc các lý do khách quan khác dẫn đến Tổng đài điện thoại của Vikki Digital Bank không thể hoạt động hoặc tiếp nhận thông tin từ Chủ thẻ, thì Chủ thẻ thực hiện tra soát/ khiếu nại tại các điểm giao dịch của Vikki Bank. Chủ thẻ đồng ý không có bất kỳ khiếu nại và miễn trừ cho Vikki Digital Bank các trách nhiệm liên quan trong trường hợp Chủ thẻ không thể thực hiện tra soát, khiếu nại Thẻ qua tổng đài điện thoại.

15. Trường hợp Vikki Bank, Chủ thẻ và các bên liên quan (nếu có) không thỏa thuận được và/ hoặc không đồng ý với quá trình xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại của Vikki Digital Bank và/ hoặc Vikki Digital Bank và Chủ thẻ không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định Pháp luật.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Chủ thẻ

1. Quyền của Chủ thẻ

- a. Đồng ý cho Vikki Digital Bank cung cấp các thông tin về (các) Chủ thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và việc sử dụng Thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của Vikki Digital Bank và trường hợp theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền.
- b. Được sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trong phạm vi sử dụng Thẻ và phạm vi hạn mức giao dịch theo quy định của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ và không trái quy định của pháp luật, Điều khoản và Điều kiện này.
- c. Được hưởng các ưu đãi dành cho Chủ thẻ do Vikki Digital Bank và/ hoặc Đối tác liên kết với Vikki Digital Bank cung cấp trong từng thời kỳ.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

- d. Chủ động đề nghị Vikki Digital Bank phát hành, định danh thẻ, cấp lại mật khẩu, gia hạn thẻ, khóa/ đóng tạm thời/ tắt toán Thẻ tùy vào nhu cầu sử dụng của Chủ thẻ hoặc vì lí do an toàn, bảo mật.
- e. Được lựa chọn sử dụng các dịch vụ liên quan do Vikki Digital Bank cung cấp và được yêu cầu Vikki Digital Bank cung cấp các thông tin về Thẻ.
- f. Được nhận thông tin và tham gia các khuyến mại, ưu đãi dành cho Chủ thẻ của Vikki Digital Bank và/ hoặc đối tác của Vikki Digital Bank cung cấp trong từng thời kỳ.
- g. Chủ thẻ được yêu cầu Vikki Digital Bank tra soát, khiếu nại giao dịch khi Chủ thẻ phát hiện có sai sót và/ hoặc nghi ngờ có sai sót về giao dịch Thẻ theo quy định tại Điều 5 Điều khoản và Điều kiện này và trong quá trình sử dụng các dịch vụ liên quan đến Thẻ nếu có căn cứ cho rằng quyền và lợi ích hợp pháp của mình bị vi phạm.
- h. Yêu cầu phát hành lại Thẻ, cấp lại PIN và các yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ theo quy định của Vikki Bank.
- i. Được đề nghị chấm dứt việc sử dụng Thẻ.
- j. Được hoàn trả số dư còn lại trên Thẻ trả trước định danh trong trường hợp Chủ thẻ muốn tắt toán Thẻ theo quy định tại điểm h khoản 2 Điều 7 Điều khoản và Điều kiện này.
- k. Được đảm bảo mọi quyền lợi hợp pháp khác theo quy định của Vikki Digital Bank và của Pháp luật.
- l. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Chủ thẻ:

- a. Chủ thẻ trả trước định danh chịu trách nhiệm đăng ký Dịch vụ Ngân hàng điện tử (eBanking): như SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking,... khi phát hành Thẻ để kịp thời quản lý các giao dịch Thẻ của Chủ thẻ và thực hiện các giao dịch Thẻ trực tuyến. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh nếu không thông báo ngay cho Vikki Digital Bank khi Chủ thẻ không sử dụng Thẻ mà vẫn nhận được tin nhắn về các giao dịch Thẻ trừ trường hợp lỗi xác định phát sinh từ Vikki Bank.
- b. Chủ thẻ có trách nhiệm quản lý, bảo mật thông tin Thẻ/ PIN sau khi nhận được Thẻ do Vikki Digital Bank cấp và chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với các nghĩa vụ phát sinh trong các giao dịch Thẻ.
- c. Đối với Thẻ trả trước vô danh: Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về tổn thất giá trị Thẻ khi làm mất Thẻ/ thất lạc Thẻ/ hư hỏng,... và Chủ thẻ chịu



TẢI APP VIKKI

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

trách nhiệm về toàn bộ giá trị tiền có trong Thẻ bị sử dụng, thất thoát do việc mất/ thất lạc/ hư hỏng Thẻ. Đồng thời, Chủ thẻ chịu mọi trách nhiệm về các giao dịch nhằm lẫn, sai sót do mình thực hiện, chịu trách nhiệm về việc Thẻ bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán do lỗi của mình mà không có quyền khiếu nại Vikki Bank.

- d. Đối với Thẻ trả trước định danh: Thông báo ngay cho Vikki Digital Bank khi nghi ngờ Thẻ bị lộ PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ, Thẻ bị mất/ thất lạc/ mất cấp/ hư hỏng, ... hoặc nghi ngờ Thẻ bị lợi dụng và phải chịu trách nhiệm đối với những giao dịch phát sinh trước thời điểm thông báo cho Vikki Digital Bank và được Vikki Digital Bank khóa Thẻ khi phát sinh các trường hợp này.
- e. Chủ thẻ trả trước định danh phải cung cấp đầy đủ, trung thực và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của Vikki Digital Bank và các tổ chức/ cá nhân có thẩm quyền khác theo quy định của pháp luật khi đăng ký Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ.
- f. Chủ thẻ trả trước định danh phải cung cấp cho Vikki Digital Bank hóa đơn giao dịch hay bất cứ thông tin liên quan để giải thích, chứng minh cho các nội dung của khiếu nại theo yêu cầu của Vikki Bank. Chủ thẻ cần lưu giữ và cung cấp được bằng chứng đã hủy dịch vụ thanh toán định kỳ trong trường hợp Chủ thẻ ngừng việc sử dụng Thẻ để chi tiêu qua mạng Internet/ các ứng dụng trên thiết bị di động với các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng tháng, hàng quý, hàng năm...). Việc xử lý tra soát, khiếu nại sẽ được tiến hành theo các quy định của Vikki Bank, NHNN, Tổ chức chuyển mạch Thẻ, TCTQT về xử lý tra soát, khiếu nại.
- g. Phải thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, bảo mật trong quá trình sử dụng Thẻ theo quy định tại Điều 14 Điều khoản và Điều kiện này. Đồng thời, Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính nếu không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các quy định tại Điều 14 Điều khoản và Điều kiện này.
- h. Khi ngừng sử dụng Thẻ cho các giao dịch mang tính chất định kỳ (hàng ngày, hàng tháng, hàng quý, hàng năm), Chủ thẻ phải giữ được bằng chứng đã tạm ngưng/ hủy dịch vụ này.
- i. Cập nhật, kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí phát sinh trong quá trình sử dụng Thẻ theo biểu phí do Vikki Digital Bank quy định trong từng thời kỳ.
- j. Chịu trách nhiệm về tất cả những giao dịch bằng Thẻ đã được thực hiện trước khi Vikki Digital Bank nhận được thông báo về việc Thẻ bị mất cấp, bị thất lạc hoặc việc sử dụng Thẻ và/ hoặc sử dụng thông tin trên Thẻ trái phép



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch lừa đảo và/ hoặc chữ ký giả mạo bởi bất kỳ bên thứ ba nào khác; hoặc trong trường hợp giao dịch bằng Thẻ được thực hiện sau khi Vikki Digital Bank tạm khóa Thẻ/ đổi PIN/ cấp lại Thẻ nhưng Chủ thẻ không đồng ý thực hiện hoặc chưa thực hiện.

- i. Trường hợp sau khi đã thông báo cho Vikki Digital Bank mà Chủ thẻ tìm lại được Thẻ bị thất lạc/ mất cắp, Chủ thẻ không được sử dụng lại Thẻ và phải làm thủ tục cấp Thẻ mới.
- ii. Trường hợp Thẻ bị lộ số PIN hoặc nghi ngờ bị lợi dụng, Chủ thẻ phải trực tiếp đến Vikki Digital Bank để yêu cầu cấp số PIN mới.
- k. Hoàn trả ngay lập tức và vô điều kiện cho Vikki Digital Bank đối với các khoản giao dịch ghi Có nhằm vào Thẻ của Chủ thẻ và các giao dịch nhằm lẫn khác mà Chủ thẻ không chứng minh được quyền sở hữu hợp pháp. Đồng ý để Vikki Digital Bank tự động ghi Nợ các khoản tiền này mà không cần phải thông báo cho Chủ thẻ.
- l. Chủ thẻ có trách nhiệm thông báo ngay cho Vikki Digital Bank về các giao dịch Thẻ mà Chủ thẻ không thực hiện và phải chịu mọi rủi ro phát sinh nếu không thông báo kịp thời cho Vikki Digital Bank về những trường hợp này.
- m. Chịu trách nhiệm giải quyết với ĐVCNT các vấn đề phát sinh đến nhận giao hàng, chất lượng dịch vụ/ hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ và việc này không ảnh hưởng đến việc báo nợ vào Thẻ.
- n. Chịu trách nhiệm toàn bộ các thiệt hại phát sinh (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ được thực hiện do sai sót của Chủ thẻ hoặc do Chủ thẻ không thực hiện đúng các nghĩa vụ theo Điều khoản và Điều kiện này. Trong trường hợp Thẻ bị lợi dụng, gây ra thiệt hại, Vikki Digital Bank và Chủ thẻ xử lý theo quy định của pháp luật và quy định của Vikki Bank.
- o. Kiểm tra và thanh toán đầy đủ các khoản phí liên quan đến sử dụng Thẻ và các dịch vụ liên quan đến Thẻ do Vikki Digital Bank cung cấp theo Biểu phí do Vikki Digital Bank công bố tại từng thời điểm.
- p. Chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính (nếu có) do việc bị tạm khóa thu giữ Thẻ, hủy/ hết hiệu lực đã nêu tại Điều 8 Điều khoản và Điều kiện này.
- q. Chịu trách nhiệm về mọi tổn thất tài chính trong các trường hợp quy định tại khoản 13 Điều 5 Điều khoản và Điều kiện này.
- r. Thanh toán các loại phí liên quan đến mở, sử dụng Thẻ, phí giao dịch, phí dịch vụ khi sử dụng các dịch vụ liên quan đến Thẻ do Vikki Digital Bank cung cấp theo quy định tại Điều 4 Điều khoản và Điều kiện này.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

- s. Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm thực hiện Điều khoản và Điều kiện này và các quy định khác có liên quan của Vikki Bank.
- t. Chấp hành các quy định, hướng dẫn của Vikki Digital Bank liên quan đến việc quản lý, sử dụng Thẻ Vikki Digital Bank và các dịch vụ gia tăng đã đăng ký.
- u. Cam kết không sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch trái pháp luật, các giao dịch gian lận, giả mạo, giao dịch không tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ,...).
- v. Tuân thủ các quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và cấm vận. Nếu bất kỳ giao dịch nào của Thẻ bị chặn, phong tỏa, trì hoãn, từ chối hoặc hủy bỏ do có liên quan đến vi phạm các quy định này, Chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm về các tổn thất, nghĩa vụ pháp lý, khoản phạt, chi phí hay phí tổn phát sinh, đồng thời bồi hoàn cho Vikki Digital Bank đối với các nghĩa vụ tài chính mà Vikki Digital Bank có thể phải thực hiện do các vi phạm này.
- w. Đồng ý cho Vikki Digital Bank cung cấp các thông tin về Chủ thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và việc sử dụng Thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của Vikki Digital Bank và các trường hợp khác theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền.
- x. Chịu trách nhiệm toàn bộ đối với mọi rủi ro, tranh chấp, thiệt hại phát sinh liên quan đến các giao dịch có chữ ký và/ hoặc sử dụng PIN của Chủ thẻ; các giao dịch được thực hiện thông qua Chip/ Contactless (tiếp xúc/ phi tiếp xúc) và hoặc giao dịch chi tiêu qua mạng có sử dụng dịch vụ xác thực 3D Secured và các giao dịch khác nếu Vikki Digital Bank cung cấp được bằng chứng về việc Thẻ của Chủ thẻ đã thực hiện giao dịch mà không cần chữ ký của Chủ thẻ.
- y. Trường hợp có nhu cầu chuyển đổi/ thay thế/ cấp lại Thẻ Contact sang Thẻ Chip Vikki Digital Bank Contactless, Chủ thẻ cần đề nghị Vikki Digital Bank thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Chip Contactless.
- z. Để tránh phát sinh các các giao dịch Thẻ phi tiếp xúc ngoài ý muốn, Chủ thẻ có nghĩa vụ:
 - i. Đảm bảo Thẻ phi tiếp xúc luôn nằm trong tầm kiểm soát của mình;
 - ii. Không đặt Thẻ phi tiếp xúc ở cự ly gần (< 05 (năm) cm) với máy POS NFC;
 - iii. Thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn ngừa các giao dịch Thẻ không tiếp xúc phát sinh ngoài ý muốn khi Thẻ vẫn nằm trong dụng cụ đựng Thẻ của Chủ thẻ;



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

- iv. Trường hợp Chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ các biện pháp trên dẫn đến việc phát sinh giao dịch Thẻ không tiếp xúc ngoài ý muốn của Chủ thẻ, Chủ thẻ cam kết chịu trách nhiệm đối với các giao dịch đó.
- aa. Tuân thủ các quy định của Vikki Digital Bank về hồ sơ, thủ tục, các thức/phương thức thực hiện khi đề nghị cung cấp các thông tin về lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ.
- bb. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và của Vikki Bank.

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của Vikki Bank

1. Quyền của Vikki Bank

- a. Yêu cầu Chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng Thẻ của Chủ thẻ khi đề nghị Vikki Digital Bank phát hành Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ của Chủ thẻ.
- b. Vikki Digital Bank được quyền từ chối tiếp nhận tra soát khiếu nại với các giao dịch được đánh giá Chủ thẻ có dấu hiệu hoặc hành vi trục lợi trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc Chủ thẻ cung cấp thông tin Thẻ, PIN, OTP cho bên thứ 3 để thực hiện giao dịch Thẻ.
- c. Có quyền từ chối cấp phép thanh toán, từ chối giao dịch Thẻ, thay thế Thẻ, gia hạn Thẻ và ngưng việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ,... khi xảy ra một trong các trường hợp đã quy định tại Điều 8, Điều 9 Điều khoản và Điều kiện này.
- d. Thực hiện việc ghi có và/ hoặc ghi nợ số tiền của các giao dịch được truyền tự động vào Thẻ từ hệ thống các Tổ chức Thẻ, bất kể sự đồng ý của Chủ thẻ liên quan đến giao dịch đó;
- e. Có quyền tự động ghi nợ Thẻ các phí, lệ phí, và các khoản thanh toán liên quan đến giao dịch Thẻ.
- f. Thực hiện việc ghi có và/ hoặc ghi nợ trên Thẻ liên quan đến việc thực hiện Điều khoản và Điều kiện này và/ hoặc vì bất cứ lý do gì nhằm điều chỉnh/ khắc phục sai sót (nếu có) mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- g. Có quyền thu thập thông tin cá nhân của Chủ thẻ để gửi các chương trình khuyến mại, quảng cáo, tư vấn về sản phẩm, dịch vụ liên quan đến sản phẩm Thẻ mà Chủ thẻ đang sử dụng.
- h. Có quyền cung cấp cho các bên có thẩm quyền thông tin về Chủ thẻ, thông tin giao dịch phục vụ cho việc tra soát, khiếu nại các giao dịch Thẻ theo quy định của pháp luật.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

- i. Được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng: hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị trục trặc hoặc ngoài khả năng kiểm soát của Vikki Bank.
- j. Vikki Digital Bank có quyền thực hiện ghi âm (các) cuộc trao đổi/ giao dịch qua điện thoại giữa Vikki Digital Bank và Chủ thẻ để làm chứng từ đề nghị liên quan đến nghiệp vụ Thẻ từ Chủ thẻ; đồng thời là bằng chứng giải quyết tranh chấp giữa các bên (nếu có).
- k. Được quyền truy đòi, ghi nợ Thẻ của Chủ thẻ các khoản phí, các khoản thanh toán, rút tiền mặt và các khoản ghi có không chính xác, không hợp lệ vào Thẻ của Chủ thẻ liên quan đến việc sử dụng Thẻ theo quy định của Vikki Bank, quy định của Ngân hàng Nhà nước và Pháp luật có liên quan.
- l. Được quyền thực hiện phong tỏa số tiền trong Thẻ hoặc tạm hoãn ghi có tiền vào Thẻ khi có giao dịch đáng ngờ hoặc nghi ngờ giao dịch bị sai sót, không hợp lệ,... theo nhận định của Vikki Digital Bank nhằm đảm bảo an toàn cho Thẻ của Chủ thẻ.
- m. Không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/ hàng hóa mà Chủ thẻ thanh toán bằng Thẻ. Tranh chấp giữa Chủ thẻ và ĐVCNT liên quan đến việc giao hàng, chất lượng dịch vụ/ hàng hóa không làm ảnh hưởng đến việc báo nợ vào Thẻ.
- n. Không chịu trách nhiệm đối với các giao dịch Thẻ phi tiếp xúc phát sinh do Chủ thẻ đặt Thẻ ngoài tầm kiểm soát của mình.
- o. Được quyền yêu cầu Chủ thẻ cung cấp các thông tin xác thực của Chủ thẻ khi đề nghị Vikki Digital Bank tra soát, khiếu nại theo quy định tại Điều 5 của Điều khoản và Điều kiện này.
- p. Cung cấp cho Cơ quan có thẩm quyền các thông tin về Thẻ phục vụ việc tra soát, khiếu nại Thẻ hoặc phục vụ việc điều tra khác theo đúng quy định của Pháp luật.
- q. Đóng Thẻ nếu Chủ thẻ không tới nhận Thẻ sau 60 (sáu mươi) ngày làm việc kể từ ngày phát hành Thẻ và không hoàn trả phí phát hành Thẻ.
- r. Được quyền khóa/ hủy Thẻ và thay thế Thẻ đã khóa/ hủy bằng một Thẻ khác nhằm tăng cường tính bảo mật trong giao dịch cho Chủ thẻ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ mà không cần thông báo trước cho Chủ thẻ.
- s. Vikki Digital Bank có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) chuyển đổi Thẻ từ sang Thẻ phi tiếp xúc cho Chủ thẻ. Trường hợp chuyển đổi/ thay Thẻ/ tái cấp Thẻ từ sang Thẻ phi tiếp xúc, Chủ thẻ phải đề nghị chuyển đổi đồng thời Thẻ



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

chính còn hiệu lực (nếu có) và Chủ thẻ cần đề nghị Vikki Digital Bank thực hiện thủ tục đổi số Thẻ mới theo công nghệ Thẻ Chip.

- t. Vikki Digital Bank tự động đăng ký Dịch vụ 3D Secured cho Thẻ cấp mới/ gia hạn/ thay Thẻ (mà trước đó chưa được đăng ký Dịch vụ 3D Secured) bằng số điện thoại di động/ Email mà Chủ thẻ đã đăng ký với Vikki Bank. Bằng việc ký vào Biểu mẫu “Giấy đề nghị kèm hợp đồng mở Thẻ trả trước/ sản phẩm” và/ hoặc các Biểu mẫu khác được Vikki Digital Bank quy định trong từng thời kỳ, Chủ thẻ đã đồng ý việc Vikki Digital Bank được tự động đăng ký và áp dụng phí dịch vụ 3D Secured (nếu có),...
- u. Khi yêu cầu giao Thẻ/ PIN theo yêu cầu của Chủ thẻ được Vikki Digital Bank chấp thuận, Vikki Digital Bank có thể gửi cho Chủ thẻ Thẻ/ PIN, và sau đó là những Thẻ gia hạn hoặc Thẻ thay thế, qua đường bưu điện thông thường đến địa chỉ của Chủ thẻ đã đăng ký với Vikki Bank.
- v. Từ chối các yêu cầu dịch vụ, các yêu cầu cấp phép của Chủ thẻ nếu yêu cầu không phù hợp với điều kiện và quy định của Vikki Digital Bank hoặc các trường hợp ngoài khả năng kiểm soát của Vikki Bank.
- w. Nếu Thẻ phát sinh quá 15 (mười lăm) giao dịch được khiếu nại của Chủ thẻ vì lý do giả mạo/ gian lận (đối với thẻ MasterCard, thẻ JCB) hoặc quá 35 (ba mươi lăm) giao dịch (đối với thẻ Visa) hoặc quá số giao dịch mà TCTQT quy định trong từng thời kỳ (không phân biệt ĐVCNT và thời gian sử dụng Thẻ) thì Vikki Digital Bank được quyền từ chối xử lý các khiếu nại giả mạo/ gian lận này.
- x. Vikki Digital Bank được quyền từ chối tiếp nhận tra soát khiếu nại với các giao dịch được đánh giá Chủ thẻ có dấu hiệu hoặc hành vi trục lợi trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc Chủ thẻ cung cấp thông tin thẻ, PIN, OTP cho bên thứ 3 để thực hiện giao dịch thẻ.
- y. Vikki Digital Bank được quyền chủ động gửi các thông tin về thông báo, cảnh báo, tin tức truyền thông, quảng cáo, khuyến mãi, ... khi Chủ thẻ xác nhận đồng ý nhận thông tin qua các phương thức đăng ký/ xác nhận mà Vikki Digital Bank cung cấp (như Giấy Đề nghị mở Thẻ trả trước, ...) hoặc các phương thức thông báo khác của Vikki Digital Bank áp dụng trong từng thời kỳ. Thông tin của Vikki Digital Bank được xem là đã gửi tới Chủ thẻ khi: Thông tin đã được gửi đi thành công tới số điện thoại di động của Chủ thẻ khi thiết bị báo gửi thành công, gửi tới địa chỉ thường trú/ tạm trú/ email của Chủ thẻ, đưa lên website của Vikki Bank, hiển thị trên tiện ích khi Chủ thẻ sử dụng Thẻ.
- z. Vikki Digital Bank được quyền sử dụng, cung cấp các thông tin về Chủ thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ và việc sử dụng Thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của Vikki Digital Bank và các trường hợp theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

aa. Trong thời hạn 06 (sáu) tháng kể từ thời điểm Thẻ trả trước vô danh hết hạn, hết hiệu lực thì số tiền còn lại trong Thẻ sẽ do Vikki Digital Bank toàn quyền xử lý/ hạch toán ghi nhận là tài sản của Vikki Bank.

bb. Vikki Digital Bank có các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của Vikki Bank:

- a. Tuân thủ các quy định về phát hành và thanh toán Thẻ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- b. Cung cấp thông tin về số dư, lịch sử giao dịch Thẻ và các thông tin cần thiết khác liên quan đến Thẻ định danh theo theo đề nghị của Chủ Thẻ phù hợp với quy định của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ.
- c. Thực hiện việc phát hành lại Thẻ, cấp lại PIN và các yêu cầu liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ trả trước định danh theo yêu cầu hợp pháp của Chủ thẻ.
- d. Chịu trách nhiệm trong việc quản lý rủi ro khi phát hành Thẻ cho Chủ thẻ sử dụng theo đúng quy định Pháp luật.
- e. Vikki Digital Bank thực hiện tiếp nhận thông tin tra soát, khiếu nại của Chủ thẻ theo quy định tại Điều 5 của Điều khoản và Điều khoản và Điều kiện này.
- f. Có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ Chủ thẻ trong những trường hợp khẩn cấp liên quan đến việc sử dụng Thẻ trả trước định danh, trừ những yêu cầu nằm ngoài khả năng của Vikki Digital Bank (như sự cố do lỗi của Chủ thẻ khi thực hiện giao dịch, sự cố do lỗi của bên thứ ba không liên quan đến Vikki Digital Bank hoặc những yêu cầu bất hợp lý khác của Chủ thẻ).
- g. Công bố đầy đủ và cụ thể về các loại phí, mức phí dịch vụ Thẻ cho Chủ thẻ. Cập nhật và thông báo đến Chủ thẻ về bất cứ thay đổi hoặc điều chỉnh có liên quan đến Biểu phí, mức phí theo quy định tại của Vikki Bank. Thực hiện ngay việc khóa Thẻ khi nhận được yêu cầu của Chủ thẻ về việc Thẻ bị mất, thất lạc, nghi ngờ bị lợi dụng hoặc bị lộ thông tin Thẻ theo quy định của Vikki Bank.
- h. Vikki Digital Bank sẽ hoàn trả lại cho Chủ thẻ số dư còn lại trên Thẻ trả trước định danh (nếu có) sau khi đã khấu trừ tất cả các khoản tiền phí, lệ phí và các nghĩa vụ thanh toán của Chủ thẻ đối với Vikki Bank, bằng tiền mặt hoặc vào tài khoản thanh toán của Chủ thẻ tại Vikki Digital Bank hoặc dựa vào văn bản yêu cầu của Chủ thẻ.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

- i. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật và Điều khoản và Điều kiện này.

Điều 8. Tạm khóa, thu giữ Thẻ, hủy hiệu lực Thẻ

Chủ thẻ sẽ phải chấm dứt việc sử dụng Thẻ, bị tạm khóa, thu giữ Thẻ/ hủy hiệu lực của Thẻ trong các trường hợp sau:

1. Chủ thẻ vi phạm Điều khoản và Điều kiện đã ký kết với Vikki Bank, vi phạm quy định Pháp luật về sử dụng Thẻ.
2. Tạm dừng giao dịch thẻ với trường hợp giấy tờ tùy thân, giấy tờ chứng minh thời hạn cư trú tại Việt Nam của Chủ thẻ hết hiệu lực.
3. Chủ thẻ sử dụng Thẻ giả mạo, Thẻ bị nghi ngờ giả mạo; hoặc sử dụng Thẻ cho mục đích gian lận, lừa đảo, tài trợ khủng bố, rửa tiền,...
4. Thẻ phát sinh giao dịch gian lận, giả mạo.
5. Vikki Digital Bank phát hiện các tài liệu, thông tin do Chủ thẻ cung cấp khi đề nghị mở Thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ là không chính xác, không trung thực và sai sự thật.
6. Chủ thẻ chết, mất tích hoặc bị tuyên bố chết, mất tích.
7. Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
8. Các trường hợp khác theo quy định của Vikki Bank, quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

Điều 9. Từ chối thanh toán Thẻ

Thẻ bị từ chối thanh toán trong các trường hợp sau:

1. Chủ thẻ sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch bị cấm theo quy định của Pháp luật.
2. Thẻ đã được Chủ thẻ thông báo mất.
3. Thẻ hết hiệu lực.
4. Thẻ bị khóa.
5. Số dư trên Thẻ của Chủ thẻ không đủ để thanh toán hoặc trong trường hợp Chủ thẻ đã sử dụng hết hạn mức sử dụng trong ngày.
6. Thẻ bị phong tỏa theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

7. Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo.
8. Các trường hợp khác theo quy định của Vikki Bank, quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

Điều 10. Thông báo, giải quyết tranh chấp

1. Bất kỳ yêu cầu nào của Chủ thẻ phải được lập thành văn bản và ký tên. Vikki Digital Bank có thể (nhưng không bắt buộc) chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua telex, fax, điện thoại mà Vikki Digital Bank tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra; và Vikki Digital Bank không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua telex, fax hay điện thoại.
2. Vikki Digital Bank có quyền thay đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện vào bất kỳ thời điểm nào. Bất kỳ thay đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện này hoặc các thông báo, yêu cầu khác sẽ được Vikki Digital Bank thông báo trước cho Chủ thẻ bằng cách niêm yết tại Điểm giao dịch/ Hệ thống Vikki Digital Bank hoặc công bố trên website chính thức của Vikki Digital Bank hoặc các phương tiện thông tin đại chúng hoặc các hình thức khác theo quyết định của Vikki Bank. Chủ thẻ có nghĩa vụ cập nhật các sửa đổi, bổ sung Điều khoản và Điều kiện, các thông báo, yêu cầu từ Vikki Digital Bank và có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ, Dịch vụ Ngân hàng Điện tử. Việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời điểm hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung được hiểu là Chủ thẻ đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung đó.
3. Nếu bất kỳ một hay nhiều Điều khoản và Điều kiện của Điều khoản và Điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Điều khoản và Điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng, trong phạm vi quyền hạn sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Điều khoản và Điều kiện này.
4. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn, nghĩa vụ của Vikki Digital Bank theo như Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn, nghĩa vụ của Vikki Bank, trừ khi Vikki Digital Bank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn, nghĩa vụ của mình.
5. Mọi văn bản, tài liệu giao dịch của Vikki Digital Bank sẽ được gửi cho Chủ thẻ theo các hình thức được quy định tại Điều này.

Điều 11. Bất khả kháng

1. Bất khả kháng là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện như chiến tranh, hành động khủng bố, biểu tình, đình công, bạo



TẢI APP VIKKI

Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

loạn, hỏa hoạn, động đất, lũ lụt, thiếu hụt năng lượng, thiên tai, dịch bệnh, sự cố điện, sự hư hỏng/ lỗi của ATM, POS, hệ thống thanh toán trực tuyến hoặc bất kỳ máy móc, thiết bị, hệ thống nào khác phục vụ cho hoạt động của Thẻ hoặc hệ thống xử lý dữ liệu hoặc hệ thống viễn thông/ internet hoặc dịch vụ trao đổi thông tin; hành động hoặc, sự thay đổi chính sách, quy định pháp luật, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các sự kiện khách quan khác nằm ngoài sự kiểm soát của các bên.

2. Khi xảy ra sự kiện Bất khả kháng, Vikki Digital Bank sẽ tạm ngưng việc thực hiện Hợp đồng này và thông báo cho Chủ thẻ bằng các phương thức tại Điều 15 Điều khoản và Điều kiện này và không phát sinh trách nhiệm bồi thường đối với Chủ thẻ, Bên thứ ba.

3. Bất khả kháng không là cơ sở để miễn trừ trách nhiệm, hoặc thực hiện nghĩa vụ của Chủ thẻ với Vikki Bank.

Điều 12. Quản lý Thẻ, thông tin liên quan đến Thẻ, mật khẩu, số PIN

1. Chủ thẻ đồng ý rằng Vikki Digital Bank có toàn quyền chuyển Thẻ và số PIN cho Chủ thẻ theo bất kỳ cách thức chuyển giao nào mà Vikki Digital Bank cho là an toàn và tin cậy. Chủ thẻ được xem là đã nhận được Thẻ và số PIN khi Vikki Digital Bank giao Thẻ và số PIN đến đúng chỉ dẫn nhận thông tin mà Chủ thẻ đã cung cấp cho Vikki Digital Bank và Chủ thẻ ký xác nhận đã nhận Thẻ và/ hoặc PIN trên chứng từ do Vikki Digital Bank quy định cho từng cách thức chuyển giao.

2. Trường hợp Vikki Digital Bank giao Thẻ/ PIN trực tiếp cho Chủ thẻ tại một địa chỉ cụ thể theo thông tin của Chủ thẻ đăng ký, Vikki Digital Bank sẽ nhận dạng Chủ thẻ thông qua một số thông tin cá nhân của Chủ thẻ và thông tin trên Thẻ đã được Chủ thẻ đăng ký với Vikki Digital Bank và theo quy định của Vikki Bank. Vikki Digital Bank được miễn trừ mọi trách nhiệm trong việc giao Thẻ/ PIN cho Chủ thẻ khi thông tin nhận dạng Chủ thẻ nhận được trùng khớp và chính xác, đầy đủ với thông tin đăng ký với Vikki Bank.

3. Nếu Chủ thẻ không nhận được Thẻ/ số PIN từ Vikki Bank, Chủ thẻ chủ động liên hệ Vikki Digital Bank để nhận Thẻ/ số PIN trong vòng 30 ngày kể từ ngày Thẻ/ số PIN được phát hành theo thông báo của Vikki Bank. Sau thời gian trên, Vikki Digital Bank sẽ tiến hành xử lý Thẻ/số PIN không được nhận theo quy trình xử lý Thẻ/ số PIN tồn. Nếu Chủ thẻ có nhu cầu nhận Thẻ/ số PIN mới, Chủ thẻ sẽ chịu các phí liên quan theo quy định của Vikki Bank.

4. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản Thẻ và giữ bí mật số PIN, mã OTP, thông tin trên Thẻ và thông tin phải bảo mật khác của Thẻ sau khi nhận Thẻ/ PIN/ OTP cho dù Chủ thẻ có nhu cầu kích hoạt Thẻ hay không. Trong trường hợp Thẻ/ thông tin liên quan đến Thẻ mật khẩu/ số PIN/ mã OTP bị mất/ bị đánh cắp/ bị sử dụng bởi người khác mà không có sự chấp thuận của Chủ thẻ, Chủ thẻ phải:



Vikki Care

☎ 1900 6608

💬 In App chat  vikkibank.vn

✉ 19006608@vikkibank.vn

- a. Thông báo ngay cho Vikki Digital Bank qua tổng đài 1900 66 08 bằng điện thoại và phải đến Chi nhánh/ Phòng Giao dịch gần nhất của Vikki Digital Bank để xác nhận lại thông báo này bằng văn bản với Vikki Bank.
- b. Cung cấp các thông tin về thời gian, địa điểm Thẻ bị mất, thông tin liên quan đến Thẻ/ mật khẩu/ số PIN bị lộ/ đánh cắp, các giao dịch thực hiện cuối cùng và các thông tin khác theo yêu cầu của Vikki Bank.

5. Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm về tất cả giao dịch Thẻ, thiệt hại và bồi thường thiệt hại cho Vikki Digital Bank và/ hoặc bên thứ ba (nếu có) đối với các giao dịch Thẻ, nếu:

- a. Phát sinh từ việc Chủ thẻ gian lận hoặc làm trái các nội dung đã thỏa thuận với Vikki Digital Bank tại Điều khoản và Điều kiện này trong quá trình sử dụng Thẻ hoặc bất cẩn trong việc quản lý, sử dụng Thẻ, PIN, mã OTP kể cả trong trường hợp Chủ thẻ để cho Bên thứ ba sử dụng Thẻ, PIN, mã OTP.
- b. Phát sinh từ việc Thẻ bị lợi dụng trước khi Vikki Digital Bank có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ, bị đánh cắp Thẻ hoặc việc sử dụng Thẻ của Chủ thẻ hoặc thông tin trên Thẻ trái phép, bao gồm nhưng không giới hạn: các giao dịch Thẻ phát sinh từ việc lừa đảo và/ hoặc giả mạo chữ ký.
- c. Chủ thẻ không thông báo cho Vikki Digital Bank theo quy định tại Điều này ngay sau khi Thẻ bị mất hoặc bị lộ PIN, mã OTP, lộ thông tin Thẻ hoặc các vấn đề bảo mật liên quan khác.

6. Khi Thẻ bị mất (áp dụng cho Thẻ trả trước định danh), Chủ thẻ phải thông báo và đề nghị thay thế Thẻ (nếu có) bằng văn bản cho Vikki Bank. Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch phát sinh trên Thẻ (nếu có) cho Vikki Digital Bank trước khi Vikki Digital Bank có xác nhận bằng văn bản về việc xử lý theo thông báo bị mất Thẻ. Vikki Digital Bank sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ. Khi cấp lại, Chủ thẻ phải trả phí thất lạc (nếu có) và phí thay thế Thẻ theo biểu phí được Vikki Digital Bank ban hành phù hợp với pháp luật bằng văn bản và cập nhật trên website theo từng thời điểm. Nếu tìm lại hoặc thu hồi được Thẻ bị mất sau khi Chủ thẻ đã thông báo cho Vikki Bank, Chủ thẻ không được sử dụng Thẻ này và chủ động hủy Thẻ để Thẻ không sử dụng được.

7. Trường hợp Thẻ trả trước vô danh bị mất cắp/thất lạc/ hư hỏng,... sẽ không được thay thế/ phát hành lại. Chủ thẻ chịu trách nhiệm về toàn bộ các giao dịch thẻ trước, trong và sau khi Thẻ bị mất cắp/ thất lạc/ hư hỏng.

8. Khi Thẻ hết thời gian hiệu lực và Chủ thẻ không thực hiện gia hạn hoặc theo quy định của Vikki Digital Bank tại thời điểm hết hiệu lực không có quy định, chính sách gia hạn Thẻ



TẢI APP VIKKI

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

đối với Thẻ trả trước vô danh thì số dư có trong Thẻ sẽ được Vikki Digital Bank toàn quyền xử lý kể cả việc hạch toán ghi nhận là tài sản của Vikki Bank.

9. Nếu Thẻ bị giữ tại ATM/ ĐVCNT của các ngân hàng khác, Chủ thẻ phải làm thủ tục thay đổi Thẻ và số PIN. Chủ thẻ sử dụng số PIN hiện tại khi thay Thẻ/ tái cấp Thẻ.

10. Vikki Digital Bank sẽ xem xét và quyết định việc cấp lại Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ đề nghị tái cấp Thẻ trước ngày hết hạn bằng văn bản cho Vikki Bank. Trong thời gian đề nghị tái cấp Thẻ, Chủ thẻ có thể sử dụng Thẻ cũ chưa hết hạn cho đến khi nhận Thẻ mới.

11. Khi thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ, Vikki Digital Bank sẽ không thu hồi lại Thẻ vật lý cũ. Chủ thẻ có nghĩa vụ tự hủy xác Thẻ vật lý cũ và thực hiện các trách nhiệm sau:

- a. Khi Chủ Thẻ yêu cầu Vikki Digital Bank thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ và được Vikki Digital Bank đồng ý cấp Thẻ mới. Chủ thẻ chịu trách nhiệm đối với tất cả các giao dịch liên quan đến Thẻ trong trường hợp Chủ thẻ không chủ động hủy Thẻ.
- b. Việc thay Thẻ/ tái cấp Thẻ/ chuyển đổi Thẻ sẽ không ảnh hưởng đến các trách nhiệm của Chủ thẻ được quy định trong Điều khoản và Điều kiện này.
- c. Trường hợp Thẻ cũ bị mất, Chủ thẻ vẫn phải có trách nhiệm thực hiện theo Điều khoản và Điều kiện này.

Điều 13. Các hành vi Chủ thẻ không được thực hiện trong quá trình mở và sử dụng Thẻ

1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu hành Thẻ giả.
2. Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện để người khác thực hiện các hành vi giao dịch Thẻ gian lận, giả mạo; giao dịch thanh toán không tại ĐVCNT.
3. Cung cấp các thông tin gian lận, không chính xác khi thực hiện mở và sử dụng Thẻ.
4. Giả mạo Giấy tờ tùy thân để định danh trực tuyến hoặc có hành vi chỉnh sửa làm thay đổi nội dung, hình ảnh trên giấy tờ tùy thân lúc thực hiện định danh trực tuyến.
5. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin Thẻ; tiết lộ và cung cấp thông tin Thẻ, Chủ thẻ và giao dịch Thẻ không đúng quy định của pháp luật.
6. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập trái phép, phá hủy chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán Thẻ, chuyển mạch Thẻ, bù trừ điện tử giao dịch Thẻ.
7. Sử dụng Thẻ để thực hiện các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận hoặc các hành vi vi phạm pháp luật khác.



TẢI APP VIKKI

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

8. Mua, bán, thuê, cho thuê Thẻ hoặc thông tin Thẻ, mở hộ Thẻ (trừ Thẻ trả trước vô danh).
9. Không tuân thủ các giới hạn về tổng hạn mức sử dụng và phạm vi sử dụng trong trường hợp Vikki Digital Bank phát hành Thẻ bằng phương thức điện tử mà không áp dụng các biện pháp nâng cao theo quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.
10. Các hành vi bị cấm, hành vi vi phạm khác theo quy định pháp luật và/ hoặc quy định của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ.

Điều 14. Biện pháp đảm bảo an toàn, Bảo mật trong sử dụng Thẻ

Để đảm bảo an toàn, bảo mật trong quá trình mở và sử dụng Thẻ, Chủ Thẻ đồng ý và Vikki Digital Bank xem xét đánh giá, áp dụng các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật phù hợp quy định của pháp luật và quy định của Vikki Bank, bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp như sau:

1. Vikki Digital Bank được quyền từ chối hoặc tạm dừng giao dịch thẻ khi xảy ra các trường hợp được quy định tại Điều 8, Điều 9 của Điều khoản và Điều kiện này.
2. Vikki Digital Bank được quyền thực hiện xác minh lại thông tin nhận biết Chủ thẻ và kịp thời áp dụng biện pháp theo quy định pháp luật về phòng, chống rửa tiền trong các trường hợp dưới đây:
 - a. Chủ thẻ có các dấu hiệu đáng ngờ theo quy định của Luật Phòng, chống rửa tiền;
 - b. Vikki Digital Bank có cơ sở nghi ngờ tính hợp pháp, hợp lệ của tài liệu, thông tin, dữ liệu của Chủ thẻ đã thu thập khi giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ và trong quá trình sử dụng Thẻ;
 - c. Thông tin của Chủ thẻ có trong danh sách nghi ngờ gian lận, lừa đảo của Hệ thống thông tin hỗ trợ quản lý, giám sát và phòng ngừa rủi ro gian lận trong hoạt động thanh toán của Ngân hàng Nhà nước hoặc danh sách khách hàng liên quan nghi ngờ gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật đã được Bộ Công an và cơ quan chức năng khác cung cấp (nếu có);
 - d. Thông tin về Thẻ, Chủ thẻ sai lệch, không phù hợp thông tin, dữ liệu của cơ quan chức năng;
 - e. Trong trường hợp áp dụng các biện pháp này, Chủ thẻ cần phối hợp và cung cấp các hồ sơ, thông tin dữ liệu để Vikki Digital Bank thực hiện xác minh nhằm đảm bảo an toàn, hạn chế rủi ro trong quá trình sử dụng Thẻ.
3. Vikki Digital Bank thực hiện các biện pháp đảm bảo rủi ro khác, nhằm phối hợp với cơ quan chức năng và các bên liên quan trong việc phòng, chống tội phạm liên quan đến hoạt



TẢI APP VIKKI

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

động thẻ và việc điều tra, xử lý khi phát hiện tội phạm sử dụng thẻ theo quy định của pháp luật.

4. Vikki Digital Bank thực hiện việc kiểm soát việc thực hiện giao dịch thẻ ra nước ngoài đúng mục đích, hạn mức sử dụng Thẻ và lưu trữ giấy tờ, chứng từ theo quy định của Vikki Digital Bank và quy định pháp luật.

5. Áp dụng các biện pháp giới hạn rủi ro bao gồm nhưng không giới hạn phân hạn hạn mức, phạm vi sử dụng, các trường hợp cảnh báo, đánh giá, tạm dừng giao dịch và/ hoặc các biện pháp khác theo các tiêu chí/ quy định sản phẩm của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ đối với Chủ thẻ là người chưa đủ 18 tuổi.

Điều 15. Sửa đổi, Bổ sung và Thông báo

1. Mọi thông báo, văn bản, tài liệu mà Vikki Digital Bank gửi cho Chủ thẻ liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ được xem là Chủ thẻ đã nhận:

- a. Vào ngày gửi đi nếu gửi thành công bằng email; hoặc
- b. Thông tin đã được đưa lên trang thông tin điện tử của Vikki Digital Bank (website: vikkibank.vn); hoặc
- c. Thông tin đã được hiển thị trên tiện ích khi Chủ thẻ sử dụng dịch vụ; hoặc
- d. Vào ngày gửi đi nếu gửi thành công thông qua hình thức thông báo tới số điện thoại di động của Chủ thẻ; hoặc
- e. Ngày làm việc thứ 03 (ba) tính từ ngày gửi đi (theo dấu bưu điện) nếu gửi bằng thư đến địa chỉ liên lạc của Chủ thẻ.

2. Chủ thẻ có nghĩa vụ cập nhật các sửa đổi, bổ sung và việc Chủ thẻ tiếp tục sử dụng dịch vụ kể từ thời điểm có hiệu lực của Điều khoản và Điều kiện đã được sửa đổi, bổ sung hoặc/ và các thông báo, yêu cầu khác được hiểu là Chủ thẻ đã chấp thuận các sửa đổi, bổ sung, các thông báo, yêu cầu đó.

3. Vikki Digital Bank có quyền thay đổi nội dung Điều khoản và Điều kiện này vào thời gian bất kỳ và thông báo cho Khách hàng theo cách thức quy định tại khoản 1 Điều này. Hiệu lực thay đổi Điều khoản và Điều kiện này sẽ căn cứ vào nội dung của thông báo. Chủ thẻ có quyền quyết định tiếp tục hoặc chấm dứt việc sử dụng Thẻ hoặc/ và các sản phẩm, dịch vụ khi có sự thay đổi trên.

4. Bất kỳ yêu cầu nào của Chủ thẻ phải được lập thành văn bản và ký tên. Vikki Digital Bank có quyền nhưng không có nghĩa vụ chấp nhận và thực hiện các yêu cầu đó thông qua telex, fax, điện thoại, các hình thức khác mà Vikki Digital Bank tin rằng do chính Chủ thẻ đưa ra; và Vikki Digital Bank không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do hậu quả của việc



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

thực hiện hay tuân theo các yêu cầu của Chủ thẻ thông qua telex, fax, điện thoại hoặc các hình thức khác.

5. Nếu bất kỳ một hay nhiều điều khoản và điều kiện của Điều khoản và Điều kiện này hay bất kỳ phần nào của Điều khoản và Điều kiện này trở nên không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành theo bất kỳ luật áp dụng, trong phạm vi quyền hạn sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và thi hành của những điều khoản và điều kiện còn lại của Điều khoản và Điều kiện này.

6. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn, nghĩa vụ của Vikki Digital Bank theo như Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn, nghĩa vụ của Vikki Bank, trừ khi Vikki Digital Bank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn, nghĩa vụ của mình.

7. Trường hợp Chủ thẻ vi phạm nghĩa vụ thông báo về sự thay đổi địa chỉ liên lạc, địa chỉ cư trú và/ hoặc xuất cảnh quá 06 (sáu) tháng mà không thông báo địa chỉ, nơi cư trú mới, Chủ thẻ được xem là giấu địa chỉ nhằm trốn tránh nghĩa vụ với Vikki Bank. Trong trường hợp này, nơi cư trú nêu tại văn bản này, tại Giấy Đề Nghị/ Hợp Đồng là nơi cư trú cuối cùng của Chủ thẻ. Vikki Digital Bank được quyền yêu cầu Tòa án xét xử vắng mặt. Chủ thẻ chấp nhận việc Tòa án xét xử vụ án vắng mặt, kể cả trường hợp không lấy được lời khai của Chủ thẻ.

Điều 16. Ngôn ngữ

1. Ngôn ngữ chính sử dụng trong Hợp Đồng, và các văn bản, tài liệu liên quan giữa Vikki Digital Bank và Khách hàng là tiếng Việt.

2. Trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng tiếng nước ngoài thông dụng kèm theo bản tiếng Việt. Trong trường hợp mâu thuẫn về nội dung giữa bản tiếng Việt và bản tiếng nước ngoài thì bản tiếng Việt có giá trị sử dụng.

Điều 17. Quy định về Bảo vệ, Xử lý Dữ liệu cá nhân

1. Trong quá trình Chủ thẻ đăng ký, phát hành, sử dụng Thẻ, Vikki Digital Bank áp dụng các biện pháp để bảo vệ dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ, dữ liệu cá nhân của người có liên quan mà Chủ thẻ cung cấp theo các chính sách, quy định về bảo vệ, xử lý dữ liệu cá nhân của Vikki Digital Bank trong từng thời kỳ và phù hợp với quy định pháp luật.

2. Vikki Digital Bank thực hiện xử lý dữ liệu cá nhân của Chủ thẻ, dữ liệu cá nhân của người có liên quan mà Chủ thẻ cung cấp nhằm mục đích phát hành Thẻ, cung cấp các sản phẩm/ dịch vụ của Vikki Digital Bank cho Chủ Thẻ, và/ hoặc cho các mục đích khác theo Thông báo về xử lý dữ liệu, Điều khoản và Điều kiện về xử lý dữ liệu, các văn bản/ tài liệu mà Chủ thẻ đã đồng ý/ xác nhận với Vikki Bank.



TẢI APP VIKKI

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

3. Vikki Digital Bank thực hiện cung cấp thông tin của Chủ thẻ cho Bên thứ ba nhằm mục đích triển khai các dịch vụ, sản phẩm của Vikki Bank, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật và các trường hợp theo quy định pháp luật, theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Điều 18. Luật áp dụng và Giải quyết tranh chấp

1. Hợp Đồng được giải thích theo quy định pháp luật Việt Nam.
2. Nếu có bất kỳ tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng giữa Chủ thẻ và Vikki Bank, trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Các Bên thống nhất rằng trong trường hợp tranh chấp không giải quyết được bằng hoà giải, thì tranh chấp được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền.
3. Trường hợp theo bản án, quyết định của Tòa án ghi nhận Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm vi phạm, Chủ Thẻ và/ hoặc Bên bảo đảm phải chịu án phí theo quy định của pháp luật và chịu mọi chi phí phát sinh của Vikki Digital Bank trong quá trình khởi kiện bao gồm: chi phí đi lại, phí luật sư (trường hợp thuê luật sư) và các phí khác.

Điều 19. Điều khoản chung

1. Nếu bất kỳ nội dung của Điều khoản và Điều kiện này không hợp lệ, không giá trị hoặc không thể thi hành, thì hiệu lực của những điều khoản còn lại trong Điều khoản và Điều kiện này vẫn không bị ảnh hưởng và vẫn giữ nguyên giá trị thi hành.
2. Việc chưa hoặc chậm trễ thực hiện quyền hạn, nghĩa vụ của Vikki Digital Bank trong Điều khoản và Điều kiện này sẽ không được coi như là từ bỏ toàn bộ hay một phần quyền hạn, nghĩa vụ của Vikki Bank, trừ khi Vikki Digital Bank có thông báo bằng văn bản về sự khước từ quyền hạn, nghĩa vụ của mình.
3. Trong phạm vi quy định của pháp luật và bằng Điều khoản và Điều kiện này Chủ thẻ đồng ý Vikki Digital Bank được quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ cho các đơn vị trực thuộc của Vikki Bank; và cho phép Vikki Digital Bank và các Đơn vị trực thuộc của Vikki Digital Bank toàn quyền cung cấp thông tin về Chủ thẻ cho các bên thứ ba mà Vikki Digital Bank cho là hợp lý và cần thiết; đồng thời cho phép nhân sự của Chủ thẻ, cơ quan, cá nhân nào khác cung cấp thông tin về Chủ thẻ cho Vikki Digital Bank vào bất cứ lúc nào mà không cần có ý kiến chấp thuận hoặc có sự uỷ quyền của Chủ thẻ.
4. Chủ thẻ xác nhận đã đọc, hiểu rõ và cam kết thực hiện các nội dung ghi trong Điều khoản và Điều kiện này và các biểu lãi suất và biểu phí dịch vụ và các văn bản khác có liên quan đến việc phát hành và sử dụng Thẻ do Vikki Digital Bank ban hành, công khai và gửi đến cho Chủ thẻ.



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn

5. Chủ thẻ xác nhận đã được Vikki Digital Bank phổ biến, hướng dẫn về sản phẩm, dịch vụ Thẻ, các bước thao tác, quy trình thực hiện, các rủi ro có thể gặp phải khi sử dụng Thẻ và cách xử lý khi gặp sự cố xảy ra.

6. Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực đối với Chủ thẻ kể từ ngày Chủ thẻ thực hiện xác nhận/ ký/ đồng ý Giấy Đề nghị cấp Thẻ trả trước

NGÂN HÀNG TNHH MTV SỐ VIKKI



Vikki Care

 1900 6608

 In App chat  vikkibank.vn

 19006608@vikkibank.vn