

Số: _____/2018/QĐi-TGD

Hà Nội, ngày _____ tháng _____ năm 2018

QUY ĐỊNH
VỀ CHÍNH SÁCH TÍCH ĐIỂM VPBANK LOYALTY
DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ Điều lệ Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng;
- Căn cứ Quy chế Điều hành của Tổng Giám đốc, ban hành kèm theo Quyết định số 327/2005/QĐ-HĐQT ngày 30/08/2005 của Hội đồng Quản trị;
- Theo đề nghị của Giám đốc Khối Dịch vụ Ngân hàng Công số, Khối Khách hàng Cá nhân,

QUY ĐỊNH:

Điều 1. Đối tượng điều chỉnh và phạm vi áp dụng

1. Đối tượng điều chỉnh: Quy định này điều chỉnh về nội dung, nguyên tắc, các vấn đề liên quan đến chính sách tích điểm áp dụng đối với các khách hàng là cá nhân có sử dụng sản phẩm, dịch vụ của VPBank và các cá nhân, Đơn vị liên quan của VPBank khi thực hiện các chính sách theo Quy định này.
2. Phạm vi áp dụng: Áp dụng thống nhất trên toàn hệ thống VPBank.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, trừ trường hợp ngữ cảnh cụ thể có quy định khác, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **VPBank:** Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.
2. **Sản phẩm:** Là các sản phẩm, dịch vụ của VPBank cung cấp cho Khách hàng.
3. **Khách hàng:** Là cá nhân có sử dụng Sản phẩm của VPBank.
4. **ĐVKD:** Là Chi nhánh, Phòng Giao dịch, Trung tâm dịch vụ khách hàng cá nhân và các Đơn vị có chức năng kinh doanh khác được VPBank thành lập trong từng thời kỳ.
5. **Chính sách tích điểm/Tích điểm Loyalty/Tích điểm:** Là chính sách của VPBank dành cho Khách hàng, theo đó, khi sử dụng các Sản phẩm tại VPBank, tùy theo Sản phẩm, điều kiện giao dịch mà Khách hàng sử dụng/thanh toán, Khách hàng sẽ được tích lũy điểm tương ứng. Điểm tích lũy của

Khách hàng khi đạt mức nhất định có thể được quy đổi sang quà (hàng hóa, phiếu mua hàng, phiếu sử dụng dịch vụ,.....), phí dịch vụ, lãi suất,.... theo quy định của VPBank từng thời kỳ.

Điều 3. Nguyên tắc khi thực hiện chính sách

1. Khách hàng sử dụng nhiều Sản phẩm sẽ được cộng dồn điểm của tất cả các Sản phẩm đã sử dụng.
2. Mỗi lần đổi điểm, số điểm thừa còn lại có thể tích lũy tiếp cho các giao dịch thực hiện thành công tiếp theo cho đến khi có thông báo khác đi từ VPBank.
3. Đối với các Sản phẩm huy động, tiền gửi (như tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi trên tài khoản thanh toán,...), giá trị quà, phí dịch vụ, lãi suất,... được quy đổi từ điểm tích lũy phải tuân thủ quy định về trần lãi suất của Ngân hàng Nhà nước. Khối KHCN và Khối Dịch vụ Công nghệ Ngân hàng số chịu trách nhiệm kiểm tra và đảm bảo giá trị quà, phí dịch vụ, lãi suất,... nêu trên không vượt trần lãi suất theo quy định.
4. Đối với những giao dịch xảy ra tranh chấp, khiếu nại, VPBank sẽ tạm thời phong tỏa số điểm quy đổi từ những giao dịch này và sau đó tùy vào tình hình xử lý tra soát, khiếu nại thực tế, VPBank sẽ quyết định tính toán hay không số điểm tích lũy này cho Khách hàng.
5. Trường hợp Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng Sản phẩm dẫn đến việc VPBank chấm dứt cung cấp Sản phẩm cho Khách hàng thì số điểm tích lũy ngay lập tức không còn giá trị quy đổi theo quy định tại Điều này.
6. Trong trường hợp Khách hàng đóng mã khách hàng (CIF), điểm tích lũy cũng ngay lập tức hết hạn và không có giá trị sử dụng để quy đổi, trừ trường hợp VPBank có quy định khác.
7. VPBank có quyền thay đổi, hủy bỏ các chính sách tại Quy định này cũng như thay đổi số lượng điểm tích lũy quy đổi tại bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của VPBank mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.
8. VPBank có toàn quyền quyết định về phương thức tính điểm và giá trị quy đổi điểm tích lũy của Khách hàng theo chính sách của VPBank từng thời kỳ.

Điều 4. Chính sách tích điểm

Khi sử dụng Sản phẩm tại VPBank, tùy theo Sản phẩm mà Khách hàng sử dụng, điều kiện giao dịch mà Khách hàng thực hiện, Khách hàng sẽ được tích lũy điểm tương ứng, cụ thể như sau:

1. Sản phẩm áp dụng:

- a) Dịch vụ ngân hàng điện tử (*VPBank Online, VPBank SMS, VPBank Mobile, VPBank ePay, Tiết kiệm trực tuyến*);
- b) Sản phẩm Thẻ tín dụng;
- c) Sản phẩm Thẻ ghi nợ.

2. Loại tiền áp dụng: VND.

3. **Cơ sở tính điểm tích lũy:** Điểm tích lũy sẽ được quy đổi từ số lần giao dịch hoặc giá trị giao dịch thanh toán của từng Sản phẩm tại Khoản 1 Điều này được ghi nhận thành công trên hệ thống của VPBank.

Đối với đồng ngoại tệ sẽ được quy đổi sang VND theo tỷ giá tương ứng được quy định trong từng thời kỳ của VPBank.

4. Cách tính điểm tích lũy:

STT	Tên sản phẩm áp dụng	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
1	Thẻ tín dụng	Giao dịch thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ (không bao gồm giao dịch rút tiền mặt)	Tham chiếu tới thẻ lệ sản phẩm hiện hành theo từng loại thẻ.
2	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (*) – Chuyển tiền liên ngân hàng trực tuyến	Số lượng giao dịch chuyển tiền đi liên ngân hàng trực tuyến	Cứ mỗi giao dịch có giá trị tối thiểu từ 10.000 VNĐ/giao dịch: cộng 50 điểm .
3	Dịch vụ Ngân hàng điện tử - Thanh toán hóa đơn trực tuyến	Giá trị giao dịch thanh toán hóa đơn trực tuyến	Cứ mỗi 10.000 VND giá trị giao dịch: cộng 02 điểm .
4	Dịch vụ Ngân hàng điện tử - Nạp tiền dịch vụ trực tuyến	Giá trị giao dịch nạp tiền dịch vụ trực tuyến	Cứ mỗi 10.000 VND giá trị giao dịch: cộng 10 điểm .
5	Dịch vụ Ngân hàng điện tử - Tiết kiệm trực tuyến	Số dư cuối ngày tiền gửi tiết kiệm thường, tiết kiệm gửi góp trực tuyến	Cứ mỗi 1.000.000 VND giá trị số dư cuối ngày: cộng 1 điểm
6	Thẻ ghi nợ Quốc tế	Giao dịch thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ (không bao gồm giao dịch rút tiền)	Cứ mỗi 1.000 VND giá trị giao dịch: <ul style="list-style-type: none"> • Các hạng thẻ Standard và Titanium: cộng 3 điểm. • Các hạng thẻ Platinum: cộng 4 điểm. • Nhân đôi (x2) điểm cộng đối với các giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ tại các điểm chấp nhận thẻ.

(*) Dịch vụ ngân hàng điện tử bao gồm các dịch vụ cung cấp qua các kênh Internet banking, Mobile banking, SMS banking của VPBank và ebay (tham khảo tại <http://www.vpbank.com.vn/san-pham/dich-vu-e-banking/vpbank-epay>) có hợp tác với VPBank.

5. Quy định về thời hạn hiệu lực của điểm Loyalty:

a) Quy định chung về thời hạn

Điểm tích lũy cho mỗi năm có giá trị trong năm tích lũy và một (01) năm tiếp theo.

Ví dụ, Thẻ Tín Dụng chi tiêu và điểm tích lũy được ghi nhận từ 12 tháng 8 năm 2018 sẽ có giá trị trong năm 2018 và 1 năm tiếp theo đó, nếu Khách hàng không quy đổi, sẽ hết hạn vào ngày 31 tháng 12 năm 2019

b) Quy Định Khác

- **Đối với Dịch vụ ngân hàng điện tử:** Số điểm loyalty tích lũy qua dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ hết hạn, và trở về 0 nếu khách hàng không truy cập vào hệ thống I2B liên tục trong vòng 6 tháng
- **Đối với Sản phẩm thẻ tín dụng:** Số điểm loyalty tích lũy qua chi tiêu thẻ tín dụng sẽ hết hạn và trở về 0 nếu khách hàng là khách hàng nợ xấu từ nhóm 3 trở lên (nhóm khách hàng quá hạn từ 90 ngày trở lên) ; hoặc khách hàng không phát sinh bất kỳ chi tiêu nào qua thẻ tín dụng phát hành bởi Vpbank liên tục trong vòng 12 tháng.
- **Đối với Sản phẩm thẻ ghi nợ:** Số điểm loyalty tích lũy qua chi tiêu thẻ ghi nợ quốc tế sẽ hết hạn và trở về 0 nếu khách hàng không phát sinh bất kỳ chi tiêu nào qua thẻ ghi nợ quốc tế phát hành bởi Vpank liên tục trong vòng 12 tháng.

- **Ví dụ:** Đến năm 2018, Tổng điểm tích lũy của khách hàng là 30.000.000icash, trong đó 5.000.000icash được tích qua sản phẩm **Thẻ tín dụng**. Tính đến thời điểm này, khách hàng đã không phát sinh bất kỳ chi tiêu nào qua thẻ tín dụng phát hành bởi Vpbank liên tục trong vòng 12 tháng.

+ **Trường hợp 1:** Số điểm đã đổi quà của khách hàng là 10.000.000icash , vậy số điểm còn lại của khách hàng trước khi trừ điểm phạt là 20.000.000icash (lớn hơn 5.000.000 icash), do đó số điểm bị phạt là 5.000.000 icash => số điểm còn lại của khách hàng là 15.000.000 icash

+ **Trường hợp 2:** Số điểm đổi quà của khách hàng là 28.000.000 icash, vậy số điểm còn lại của khách hàng trước khi bị phạt là 3.000.000 icash (bé hơn 5.000.000 icash), do đó số điểm bị phạt của khách hàng là 3.000.000 icash => điểm còn lại của khách hàng sẽ trở về 0.

Áp dụng tương tự với trường hợp điểm tích qua các sản phẩm Thẻ ghi nợ, Thẻ tín dụng và Dịch vụ ngân hàng điện tử.

Điều 5. Quy định tích điểm đổi quà

Tại thời điểm ban hành Quy định này, VPBank chỉ áp dụng chính sách tích điểm đổi quà cho Khách hàng, cụ thể như sau:

1. Tổng số điểm tích lũy:

Tổng số điểm Loyalty tích lũy từ việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ được quy định tại Khoản 1 Điều 1 trong Thẻ lệ này đối với mỗi Khách Hàng tối đa là 50.000.000 điểm/ năm, không bao gồm số điểm đã tích lũy từ các năm trước đó, không bao gồm số điểm đã đổi quà.

Khi số điểm của Khách hàng tích lũy trong năm đạt số điểm tối đa 50.000.000, hệ thống sẽ không tích điểm cho các lần giao dịch tiếp theo, cho đến ngày 1/1 của năm tiếp theo.

Ví dụ: Năm 2017, Khách hàng tích lũy được 20.000.000 điểm. Đến hết ngày 28 tháng 8 năm 2018, số điểm Khách hàng tích lũy trong năm được 50.000.000 điểm, như vậy tổng số điểm tích lũy đến

thời điểm đó của Khách hàng là 70.000.000 điểm. Các giao dịch từ ngày 29 tháng 8 đến 31 tháng 12 năm 2018, sẽ không được ghi nhận điểm, dù cho Khách hàng có đổi quà và số điểm khả dụng còn lại dưới 50.000.000 điểm. Các giao dịch từ ngày 1 tháng 1 năm 2019, sẽ tiếp tục được ghi nhận điểm Loyalty như quy định.

2. Tích điểm đổi quà:

- a) Quà tặng có thể là hiện vật, tiền thưởng, phí sử dụng Sản phẩm theo quy định của VPBank từng thời kỳ. Các loại quà được quy đổi từ số điểm tích lũy của Khách hàng là hiện vật không được quy đổi thành tiền mặt.
- b) Khách hàng có thể đổi điểm lấy quà qua 03 kênh:
 - Đổi tại bất cứ điểm giao dịch nào của VPBank;
 - Đổi qua Call Center;
 - Đổi trên VPBank Online/ VPBank Mobile.
 - Các kênh khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- c) Thời gian thực hiện khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ về đơn quà chỉ có hiệu lực trong 30 ngày từ thời điểm đổi quà. Sau thời gian này VPBank mặc định KH đã nhận quà và không có trách nhiệm giải quyết khiếu nại.

3. Tra cứu đổi quà:

- a) Tại các điểm giao dịch của VPBank;
- b) Qua tổng đài hỗ trợ Hotline – 1900545415 hoặc 04.39288880;
- c) Truy cập ngân hàng trực tuyến: <https://online.vpbank.com.vn/ebank/login.vpb>

4. Các quy định khác:

- a) Khách hàng phải đọc và nắm rõ nội dung của chính sách tích điểm đổi quà trước khi tham gia đổi điểm lấy quà. Việc tích lũy điểm sẽ được VPBank thực hiện theo đúng các quy định liên quan của pháp luật hiện hành. Việc tặng quà cho khách hàng theo Thẻ lệ này bảo đảm tuân thủ đầy đủ các quy định về lãi suất tiền gửi tối đa của Ngân hàng Nhà nước
- b) Đối với những giao dịch xảy ra tranh chấp, khiếu nại, VPBank sẽ tạm thời phong tỏa số điểm quy đổi từ những giao dịch này và sau đó tùy vào tình hình xử lý tra soát, khiếu nại thực tế, VPBank sẽ quyết định tính toán hay không số điểm tích lũy này.
- c) Trường hợp Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng sản phẩm do VPBank quy định dẫn đến việc chấm dứt cung cấp sản phẩm/ dịch vụ thì số điểm tích lũy ngay lập tức không còn giá trị quy đổi ra quà tặng. Riêng với sản phẩm dịch vụ thẻ, trường hợp Khách hàng phát sinh các giao dịch nghi vấn không thuộc chi tiêu cá nhân, ngân hàng có toàn quyền thu hồi điểm liên quan đến các giao dịch này.
- d) Giá trị quà là giá trị trước thuế, Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán các khoản thuế phát sinh hoặc liên quan đến việc đổi điểm lấy quà từ VPBank. Trường hợp Khách hàng phát sinh thuế thu nhập cá nhân từ giá trị quà tặng theo Chương trình này thì VPBank sẽ thực hiện khấu trừ theo quy định của Pháp luật.

- e) Trong trường hợp khách hàng đóng tài khoản, điểm tích lũy cũng ngay lập tức hết hạn. Khách hàng không có quyền chuyển nhượng điểm tích lũy quy đổi sang quà nêu trên cho bất kỳ bên thứ ba nào
- f) VPBank không phải là nhà cung cấp các phiếu quà khuyến mại, phiếu mua sắm, các sản phẩm và dịch vụ quy đổi trong Chương trình và cũng sẽ không chịu trách nhiệm đối với các sản phẩm, dịch vụ này (ngoại trừ sản phẩm, dịch vụ do VPBank cung cấp)
- g) VPBank có quyền thay đổi, hủy bỏ hoặc bổ sung các quy định tại Khoản này cũng như thay đổi số lượng Điểm tích lũy quy đổi cho từng loại quà tại bất kỳ thời điểm nào theo quyết định của VPBank mà không cần thông báo trước cho Khách hàng.
- h) Các nội dung khác không được quy định trong Thể lệ này sẽ áp dụng theo các Quy định và Quy chế hiện hành của VPBank.