

Số:          /201 /QĐ-TGD

Hà Nội, ngày          tháng          năm 201

**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 ban dự án Ebanking, 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) Dịch vụ Western Union;
- d) Tất cả các sản phẩm tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ.

**Lưu ý:** Đối với dịch vụ Western Union, nếu Khách hàng chưa có mã CIF tại VPBank thì Giao dịch viên/CSR mở CIF cho Khách hàng.

2. **Loại tiền áp dụng:** VND/USD.

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	Các giao dịch chi tiêu thực hiện qua máy cà thẻ (POS) hoặc giao dịch trực tuyến (online)	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch: <ul style="list-style-type: none"><li>• Khách hàng sử dụng <b>thẻ tín dụng MC2</b>: sẽ được cộng <b>3</b> điểm.</li><li>• Khách hàng sử dụng <b>thẻ tín dụng Platinum</b>: sẽ được cộng <b>6</b> điểm.</li><li>• Khách hàng <b>ưu tiên (Priority)</b> sử dụng <b>thẻ tín dụng Platinum</b>: sẽ được cộng <b>10</b> điểm.</li><li>• Không áp dụng với các giao dịch mua xăng dầu, hay thanh toán hóa đơn điện, ga, nước, dầu sưởi; thanh toán dịch vụ hệ thống công nghệ thông tin; và dịch vụ viễn thông.</li></ul>
2	Thẻ tín dụng	Các giao dịch chi tiêu được nêu ở mục 1 phía trên nếu thực hiện ở nước ngoài	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng <b>thêm 1</b> điểm.
3	Thẻ tín dụng	Các giao dịch chi tiêu được nêu ở mục 1 phía trên nếu thực hiện vào ngày cuối tuần ( <i>thứ 7 và chủ nhật</i> )	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng <b>thêm 1</b> điểm.

<b>STT</b>	<b>Tên sản phẩm áp dụng</b>	<b>Cơ sở tính điểm</b>	<b>Số điểm được cộng</b>
4	Thẻ tín dụng	Các giao dịch chi tiêu được nêu ở mục 1 phía trên nếu thực hiện vào ngày sinh nhật của Khách hàng	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b> .
5	Thẻ tín dụng	Nếu Khách hàng là CBNV VPBank, khi các giao dịch chi tiêu được nêu ở mục 1 phía trên	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b> .
6	Western Union	Lần đầu tiên Khách hàng thực hiện giao dịch WU tại quầy	<b>01 giao dịch lần đầu</b> , Khách hàng được cộng <b>10.000 điểm</b>
7	Western Union	Lần đầu tiên Khách hàng thực hiện giao dịch WU qua tài khoản	<b>01 giao dịch lần đầu</b> , Khách hàng được cộng <b>10.000 điểm</b>
8	Western Union	Khách hàng thực hiện các giao dịch WU tiếp theo tại quầy	Cứ mỗi <b>giao dịch thứ 2</b> trở đi Khách hàng được cộng <b>2.000 điểm</b>
9	Western Union	Khách hàng thực hiện các giao dịch WU tiếp theo qua tài khoản (ABMT)	Cứ mỗi <b>giao dịch thứ 2</b> trở đi Khách hàng được cộng <b>2.000 điểm</b>
10	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (I2B)	Tổng giá trị giao dịch Chuyển tiền Liên ngân hàng qua kênh VPBank Online (I2B)	Cứ mỗi <b>10.000VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>
11	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (I2B)	Tổng giá trị giao dịch Chuyển tiền Liên ngân hàng 24/7 qua kênh VPBank Online (I2B)	Cứ mỗi <b>10.000VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>
12	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (I2B)	Tổng giá trị giao dịch Thanh toán hóa đơn qua kênh VPBank Online (I2B)	Cứ mỗi <b>10.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>

<b>STT</b>	<b>Tên sản phẩm áp dụng</b>	<b>Cơ sở tính điểm</b>	<b>Số điểm được cộng</b>
13	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (I2B)	Tổng giá trị giao dịch nạp tiền dịch vụ qua kênh VPBank Online (I2B)	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>
14	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (VPBank Mobile)	Tổng giá trị giao dịch Chuyển tiền Liên ngân hàng qua kênh VPBank Mobile	Cứ mỗi <b>10.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>
15	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (VPBank Mobile)	Tổng giá trị giao dịch Thanh toán hóa đơn qua kênh VPBank Mobile	Cứ mỗi <b>10.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>
16	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (VPBank Mobile)	Tổng giá trị giao dịch nạp tiền dịch vụ qua kênh VPBank Mobile	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>
17	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (SMS)	Tổng giá trị giao dịch nạp tiền qua kênh SMS	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>
18	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (ePay)	Tổng giá trị giao dịch thanh toán trực tuyến trên website của các nhà cung cấp dịch vụ (tham khảo tại <a href="http://www.vpbank.com.vn/san-pham/dich-vu-e-banking/vpbank-epay">http://www.vpbank.com.vn/san-pham/dich-vu-e-banking/vpbank-epay</a> ) có hợp tác với VPBank	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>

<b>STT</b>	<b>Tên sản phẩm áp dụng</b>	<b>Cơ sở tính điểm</b>	<b>Số điểm được cộng</b>
19	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Tiết kiệm trực tuyến)	Giá trị tổng số dư tiền gửi tiết kiệm thường trên VPBank Online (I2B)/VPBank Mobile của KH cuối ngày	Cứ mỗi <b>1.000.000 VND</b> giá trị số dư cuối ngày, Khách hàng sẽ được cộng <b>1 điểm</b>
20	Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Tiết kiệm trực tuyến)	Giá trị tổng số dư tiền gửi tiết kiệm gửi góp trên VPBank Online (I2B)/VPBank Mobile của KH cuối ngày	Cứ mỗi <b>1.000.000 VND</b> giá trị số dư cuối ngày, Khách hàng sẽ được cộng <b>1 điểm</b>
21	Số dư Tài khoản thanh toán	Số dư bình quân tháng của mỗi Tài khoản thanh toán tại VPBank	Cứ mỗi <b>100.000 VND</b> số dư bình quân tháng, Khách hàng sẽ được cộng <b>10 điểm</b>
22	Số dư Tài khoản thanh toán	Số dư bình quân ở mục 21 phía trên, nếu là Khách hàng ưu tiên	Cứ mỗi <b>100.000 VND</b> số dư bình quân tháng, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>10 điểm</b>
23	Thẻ ghi nợ Quốc tế	Các giao dịch chi tiêu thực hiện qua máy cà thẻ (POS) hoặc giao dịch trực tuyến (online)	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ Quốc tế <b>MC2</b>, thẻ ghi nợ Quốc tế <b>VP Lady</b>: sẽ được cộng <b>1 điểm</b>.</li> <li>• Khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ Quốc tế <b>Platinum</b>, thẻ ghi nợ Quốc tế <b>VNA Platinum</b>, thẻ ghi nợ Quốc tế <b>Gold Club</b>: sẽ được cộng <b>2 điểm</b>.</li> <li>• Không áp dụng với các giao dịch mua xăng dầu, hay thanh toán hóa đơn</li> </ul>

STT	Tên sản phẩm áp dụng	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
			điện, ga, nước, dầu sưởi; thanh toán dịch vụ hệ thống công nghệ thông tin; và dịch vụ viễn thông.
24	Thẻ ghi nợ Quốc tế	Các giao dịch chi tiêu được nêu ở mục 23 phía trên nếu thực hiện ở nước ngoài hoặc các giao dịch trực tuyến thanh toán trực tuyến trên website nước ngoài	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng <b>thêm 1 điểm</b> .
25	Thẻ ghi nợ Quốc tế	Các giao dịch chi tiêu được nêu ở mục 23 phía trên nếu thực hiện vào ngày sinh nhật của khách hàng	Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng <b>thêm 5 điểm</b> .

**5. Quy định về thời hạn hiệu lực của điểm Loyalty đối với dịch vụ ngân hàng điện tử; Sản phẩm thẻ tín dụng và sản phẩm tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ:**

- **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.
- **Đối với sản phẩm tài khoản thanh toán:** Số điểm loyalty tích lũy qua số dư tài khoản thanh toán sẽ hết hạn và trở về 0 nếu khách hàng không có giao dịch chủ động trong vòng 12 tháng liên tục.

**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. 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.

2. 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>

3. 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.
- b) Khách hàng không có quyền chuyển nhượng điểm tích lũy quy đổi sang quà nêu trên cho bất kỳ bên thứ ba nào.
- c) VPBank không chịu trách nhiệm về chất lượng của hàng hóa, dịch vụ mà Khách hàng sử dụng có nguồn gốc từ việc đổi điểm tích lũy theo quy định tại Khoản 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.
- e) 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.
- f) Các nội dung khác liên quan đến tích điểm đổi quà không được quy định cụ thể tại Quy định này sẽ được thực hiện theo Quy định hệ thống Loyalty số 55/2014/QĐ-TGD ngày 12/06/2014, Quy trình đổi điểm lấy quà Loyalty dành cho Khách hàng cá nhân số 23/2014/QT-TGD ngày 12/06/2014 của Tổng Giám đốc và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).
- g) Căn cứ theo Quy định này, Khối Khách hàng cá nhân và Khối Dịch vụ ngân hàng công nghệ số.chịu trách nhiệm xây dựng Thẻ lệ Chương trình tích điểm đổi quà trong từng thời kỳ và thực hiện thủ tục thông báo tới Sở Công thương theo quy định của pháp luật khuyến mại. Trường hợp Thẻ lệ Chương trình tích điểm đổi quà từng thời kỳ có quy định nội dung khác với Quy định này thì sẽ thống nhất thực hiện theo quy định tại Thẻ lệ Chương trình tích điểm đổi quà từng thời kỳ.

## **Điều 6. Điều khoản thi hành**

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ...../...../.....

Mã hiệu: QĐ-GDCN/06

Lần ban hành: 04

*Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.*



2. Việc sửa đổi, bổ sung Quy định này do Tổng Giám đốc quyết định. Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Quy định này, sẽ được thực hiện theo các quy định có liên quan của Pháp luật và quy định khác của VPBank. Bất kỳ nội dung nào trong Quy định này trái với quy định của Pháp luật và quy định của HĐQT thì nội dung đó đương nhiên hết hiệu lực thi hành.
3. Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Vùng, Giám đốc các Chi nhánh, Phòng Giao dịch, Giám đốc các Khối, Trung tâm, Trưởng phòng tại Hội sở và các đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy định này.

Nơi nhận:

- HĐQT; BKS (Đề báo cáo);
- VP TGD;
- Giám đốc Vùng/CN/PGD;
- Lãnh đạo các Khối, Trung tâm, Phòng, Ban HSC;
- CBNV VPBank;
- Lưu VP.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**NGUYỄN ĐỨC VINH**

Mảng nghiệp vụ	Giao dịch cá nhân
----------------	-------------------

## VĂN BẢN LIÊN QUAN

### Văn bản nội bộ:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành
1	Quy trình đổi điểm lấy quà Loyalty dành cho Khách hàng cá nhân	23/2014/QT-TGD	12/06/2014
2	Quy định hệ thống Loyalty	55/2014/QĐi-TGD	12/06/2014

### Văn bản bên ngoài:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Nơi ban hành	Ngày ban hành
1	Không có			

## VĂN BẢN NỘI BỘ BỊ SỬA ĐỔI/BỔ SUNG/THAY THẾ

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành	Tình trạng văn bản
1	Không có			

## TỪ KHÓA (Cập nhật trên Hệ thống VPBeOffice để phục vụ tra cứu)

Chương trình ưu đãi, Khách hàng cá nhân, Chương trình tích điểm Loyalty
---

## HÌNH THỨC TRUYỀN THÔNG/ĐÀO TẠO

Q&A	Email (Hình ảnh/nội dung minh họa)	Đào tạo tập trung	Khác
x	x	x	

## THÔNG TIN LIÊN HỆ

### Đơn vị chủ quản: Khối Khách hàng cá nhân và Khối Dịch vụ ngân hàng công nghệ số

<b>Khối/Trung tâm</b> ..... <b>Phòng</b> ..... <b>Tel:</b> ..... (ext.: .....)  <b>Email:</b> .....
---