

Số: /2017/QĐi-TGD

Hà Nội, ngày tháng 01 năm 2017

## **THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH TÍCH ĐIỂM VPBANK LOYALTY DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

### **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)                        | <p>Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch:</p> <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 thêm <b>1</b> điểm.   |
| 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</b> điểm.   |
| 5   | Thẻ tín dụng         | Nếu Khách hàng là CBNV VPBank, khi các giao dịch chi  | Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được  |

| <b>STT</b> | <b>Tên sản phẩm áp dụng</b>               | <b>Cơ sở tính điểm</b>  | <b>Số điểm được cộng</b>   |
|------------|---|---|--|
|            |   | tiêu được nêu ở mục 1 phía trên   | 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 (VPBank Online) | Khách hàng giao dịch Chuyển tiền Liên ngân hàng qua kênh VPBank Online      | Cứ mỗi giao dịch (*), Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>10 điểm</b><br><i>(*): Giá trị tối thiểu 10.000 VND/ giao dịch</i> |
| 11         | Dịch vụ Ngân hàng điện tử (VPBank Online) | Khách hàng giao dịch Chuyển tiền Liên ngân hàng 24/7 qua kênh VPBank Online | Cứ mỗi giao dịch (*), Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>10 điểm</b><br><i>(*): Giá trị tối thiểu 10.000 VND/ giao dịch</i> |
| 12         | Dịch vụ Ngân hàng điện tử (VPBank Online) | Tổng giá trị giao dịch Thanh toán hóa đơn qua kênh VPBank Online            | Cứ mỗi <b>10.000 VND</b> giá trị giao dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>                                   |
| 13         | Dịch vụ                                   | Tổng giá trị giao dịch nạp tiền   | Cứ mỗi <b>1.000 VND</b> giá trị giao   |

| STT | Tên sản phẩm áp dụng                      | Cơ sở tính điểm  | Số điểm được cộng   |
|-----|---|--|---|
|     | Ngân hàng điện tử (VPBank Online)         | dịch vụ qua kênh VPBank Online   | dịch, Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>1 điểm</b>  |
| 14  | Dịch vụ Ngân hàng điện tử (VPBank Mobile) | Khách hàng giao dịch Chuyển tiền Liên ngân hàng qua kênh VPBank Mobile             | Cứ mỗi giao dịch (*), Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>10 điểm</b><br><i>(*) Giá trị tối thiểu 10.000 VND/ giao dịch</i> |
|     | Dịch vụ Ngân hàng điện tử (VPBank Mobile) | Khách hàng giao dịch Chuyển tiền Liên ngân hàng nhanh 24/7 trên kênh VPBank Mobile | Cứ mỗi giao dịch (*), Khách hàng sẽ được cộng thêm <b>10 điểm</b><br><i>(*) Giá trị tối thiểu 10.000 VND/ giao dịch</i> |
| 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>                                   |

| STT | Tên sản phẩm áp dụng                             | Cơ sở tính điểm   | Số điểm được cộng   |
|-----|--|---|---|
| 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>   |
| 19  | Dịch vụ Ngân hàng điện tử (Tiết kiệm trực tuyến) | Giá trị tổng số dư tiền gửi tiết kiệm thường trên VPBank Online /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>5 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 /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>5 điểm</b>  |
|     | Dịch vụ Ngân hàng điện tử (CASA Online)          | Khách hàng mở mới & đăng ký gói tài khoản thanh toán trực tuyến & dịch vụ ngân hàng điện tử (CASA ONLINE)   | Với mỗi KH đăng ký mở tài khoản thanh toán, dịch vụ ngân hàng điện tử và kích hoạt thành công dịch vụ sẽ được cộng <b>2.000 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>1.000.000 VND</b> số dư bình quân tháng, Khách hàng sẽ được cộng <b>1 điểm</b>  |
| 22  | 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:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ Quốc tế <b>MC2</b>, thẻ</li> </ul> |

| STT | Tên sản phẩm áp dụng | Cơ sở tính điểm   | Số điểm được cộng   |
|-----|----------------------|---|---|
|     |                      |   | <p>ghi nợ Quốc tế <b>VP Lady</b>: sẽ được cộng <b>1 điểm</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 điện, ga, nước, dầu sưởi; thanh toán dịch vụ hệ thống công nghệ thông tin; và dịch vụ viễn thông.</li> </ul> |
| 23  | Thẻ ghi nợ Quốc tế   | Các giao dịch chi tiêu được nêu ở mục 22 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> .   |
| 24  | Thẻ ghi nợ Quốc tế   | Các giao dịch chi tiêu được nêu ở mục 22 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:

- **Quy định chung về thời hạn :** Điểm tích lũy cho mỗi năm có giá trị trong năm tích lũy và một (1) năm tiếp theo.  
Ví dụ, Thẻ Tín Dụng chi tiêu và điểm tích lũy được ghi nhận từ 12 tháng 8 năm 2016 sẽ có giá trị trong năm 2016 và 1 năm tiếp theo đó, nếu Khách hàng không quy đổi, sẽ hết hạn vào ngày 31 tháng 12 năm 2017
- **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 Vpbank 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. 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 2016, Khách hàng tích lũy được 2.000.000 điểm. Đến hết ngày 28 tháng 8 năm 2017, 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 52.000.000 điểm. Các giao dịch từ ngày 29 tháng 8 đến 31 tháng 12 năm 2017, sẽ không được ghi nhận điểm, mặc dù 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 2018, 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.

### **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 Thẻ lệ này sẽ áp dụng theo các Quy định và Quy chế hiện hành của VPBank.