

THẺ LỆ
ƯU ĐÃI TÍNH NĂNG DÀI HẠN DÀNH CHO CHỦ THẺ TÍN DỤNG
VPBANK STEPUP MASTERCARD

- Tên chương trình:** “*Ưu đãi tính năng dài hạn dành cho chủ thẻ tín dụng VPBank STEPUP Mastercard*”
- Đối tượng áp dụng:** Khách hàng cá nhân đáp ứng điều kiện phát hành và nhận ưu đãi thẻ tín dụng VPBank STEPUP Mastercard.
- Phạm vi triển khai (địa bàn):** Toàn hệ thống VPBank
- Hình thức khuyến mại:** Hoàn tiền cho chủ thẻ tín dụng VPBank Step Up Mastercard thỏa điều kiện
- Thời gian triển khai:** 21/11/2025 đến 20/11/2026 hoặc đến khi hết ngân sách dành cho ưu đãi của chương trình, tùy thuộc sự kiện nào đến trước.
- Hàng hóa, dịch vụ khuyến mại:**
Khách hàng sử dụng thẻ tín dụng cá nhân VPBank STEPUP Mastercard có đầu BIN như sau:

THẺ TÍN DỤNG	ĐẦU BIN
STEPUP MASTERCARD	52397579

Và các đầu BIN mới của các loại thẻ này do VPBank phát hành trong thời gian diễn ra chương trình (nếu có).

- Hàng hoá dùng để khuyến mại:** Tiền (hoàn tiền).
- Tổng giá trị giải thưởng:** 170 tỷ
- Nội dung chi tiết của Chương trình khuyến mại:**

9.1 Quà tặng chào mừng:

a) Nội dung quà chào mừng:

Hoàn tiền 400.000 VNĐ cho Khách hàng mở mới thẻ tín dụng STEPUP và phát sinh ít nhất 3 giao dịch chi tiêu hợp lệ trong vòng 30 ngày kể từ ngày mở thẻ chính, với tổng giá trị chi tiêu trong 30 ngày đó đạt từ 2 triệu VNĐ trở lên.

b) Điều kiện khách hàng:

- Áp dụng cho các Khách hàng mở mới thẻ chính vật lý STEPUP thứ nhất trong thời gian triển khai chương trình.
- Không áp dụng cho Khách hàng đã có thẻ tín dụng tại VPBank phát hành thêm thẻ tín dụng STEPUP và không áp dụng cho Khách hàng mở lại, thay thế hoặc gia hạn thẻ.

- Quà tặng chào mừng chỉ trao cho thẻ chính vật lý.
- Mỗi Khách hàng chỉ được phát hành 01 lần quà chào mừng cho tất cả các thẻ tín dụng được phát hành tại VPBank.
- Tại thời điểm trao quà, thẻ chính vật lý của Khách hàng vẫn ở tình trạng hoạt động.

c) Điều kiện giao dịch:

- Giao dịch hợp lệ là giao dịch phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS) hoặc giao dịch trực tuyến (online) tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) và giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống thẻ VPBank.
- Giao dịch thực hiện trong 30 ngày kể từ ngày mở thẻ trên hệ thống và được ghi nhận thành công về hệ thống VPBank trong vòng 40 ngày kể từ ngày mở thẻ trên hệ thống.
- Tổng doanh số giao dịch chỉ tính giao dịch của thẻ chính (thẻ vật lý & thẻ phi vật lý).
- Giao dịch không hợp lệ bao gồm:
 - + Không hoàn tiền đối với thẻ chậm thanh toán phát sinh nợ xấu hoặc bị hủy trong thời gian hoàn tiền.
 - + Số tiền không được tính vào Chi tiêu xét hoàn tiền:
 - Các loại thuế hàng hóa, dịch vụ.
 - Những loại phí/lãi khác mà VPBank thu khi Khách hàng mở và sử dụng thẻ như phí thường niên, phí rút tiền mặt, lãi suất, số tiền thanh toán dư nợ thẻ tín dụng, phí trả chậm...
 - Các giao dịch chi tiêu mua xăng dầu hay thanh toán hóa đơn điện, gas, nước, dầu sưởi; thanh toán dịch vụ hệ thống công nghệ thông tin và dịch vụ viễn thông.
 - Giao dịch rút tiền mặt.
 - Giao dịch nghi ngờ rút tiền mặt hoặc gian lận.
 - Giao dịch trên VPBank NEO.
 - Giao dịch trả góp.
 - Chuyển khoản dư nợ
 - Giao dịch hủy/ hoàn lại (charge back).
 - Giao dịch ví điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch trên VTC Pay, Zalo Pay, Ngân Lương Online, Ngân Lương-Alepay, Vi Momo, VN Pay...)
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động mua bán chứng khoán, ngoại hối
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động chuyển tiền trên các trang điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn các trang điện tử Paypal, SKR skrill.com)
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động nạp tiền vào thẻ thanh toán trước

- Giao dịch chuyển đổi ngoại tệ (bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch trên Forex.com)
- Các giao dịch khác do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm.

d) Thời gian và phương thức trả thưởng:

- Thời gian trả thưởng: Trong khoảng thời gian từ ngày 20 – 30 tháng T+2, VPBank sẽ hoàn tiền cho KH mở thẻ vào tháng T và thỏa các điều kiện của chương trình.

Ví dụ: KH mở thẻ vào tháng 11 và đạt tổng doanh số giao dịch là 3 triệu VNĐ tại nhóm ngành siêu thị trong vòng 30 ngày kể từ ngày mở thẻ chính. KH sẽ được hoàn tiền 200.000 VNĐ trong khoảng thời gian từ ngày 20 – 30 tháng 1 năm tiếp theo.

- Phương thức trả thưởng: Tiền hoàn được ghi có vào thẻ chính vật lý/ hình thức khác sẽ được VPBank thông báo trong từng thời kỳ.

9.2 Hoàn tiền:

a) Tỷ lệ hoàn tiền:

Khi Khách hàng (KH) thực hiện giao dịch hợp lệ bằng thẻ STEPUP, KH được nhận tiền hoàn lại theo danh mục hoàn tiền và tỷ lệ hoàn tiền cụ thể như sau:

Nhóm 1: KH có tổng doanh số giao dịch từ 100 triệu/kỳ sao kê trở lên:

Mục	Danh mục hoàn tiền (*)	Tỷ lệ hoàn tiền	Số tiền hoàn tối đa/ kỳ sao kê (VNĐ)
(1)	Giao dịch chi tiêu trực tuyến	15%	1.500.000
(2)	Giao dịch chi tiêu ăn uống	4%	200.000
(3)	Các giao chi tiêu còn lại	0.1%	Không giới hạn

Nhóm 2: KH có tổng doanh số giao dịch từ 10 triệu/kỳ sao kê đến dưới 100 triệu/kỳ sao kê:

Mục	Danh mục hoàn tiền (*)	Tỷ lệ hoàn tiền	Số tiền hoàn tối đa/ kỳ sao kê (VNĐ)
(1)	Giao dịch chi tiêu trực tuyến	15%	700.000
(2)	Giao dịch chi tiêu ăn uống	4%	200.000
(3)	Các giao chi tiêu còn lại	0.1%	Không giới hạn

Nhóm 3: KH có tổng doanh số giao dịch dưới 10 triệu/kỳ sao kê:

Mục	Danh mục hoàn tiền (*)	Tỷ lệ hoàn tiền	Số tiền hoàn tối đa/ kỳ sao kê
-----	------------------------	-----------------	--------------------------------

			(VNĐ)
(1)	Giao dịch chi tiêu trực tuyến	6%	300.000
(2)	Giao dịch chi tiêu ăn uống	2%	100.000
(3)	Các giao chi tiêu còn lại	0.1%	Không giới hạn

(*) Danh mục hoàn tiền sẽ tuân theo các mã danh mục được nêu cụ thể tại phụ lục 01.

Ví dụ 1: Khách hàng có tổng doanh số chi tiêu xét hoàn tiền trong một kỳ sao kê như sau:

- 100 triệu đồng chi tiêu nhóm ngành Online
- 5 triệu đồng chi tiêu cho nhóm ngành Ăn uống
- 5 triệu đồng chi tiêu khác

➔ Tổng chi tiêu hợp lệ: 110 triệu đồng, khách hàng thuộc nhóm 1

Mục	Danh mục hoàn tiền (*)	Chi tiêu xét hoàn tiền tại Danh mục hoàn tiền	Số tiền KH được hoàn lại/ kỳ sao kê (VNĐ)
(1)	Giao dịch chi tiêu trực tuyến	15% x 100 triệu	1.500.*000
(2)	Giao dịch chi tiêu ăn uống	4% x 5 triệu	100.000
(3)	Các giao chi tiêu còn lại	0.1% * 5 triệu	5.000
Tổng			1.605.000
Số tiền Khách hàng được hoàn trong kỳ sao kê			1.605.000 VNĐ

Ví dụ 2: Khách hàng có tổng doanh số chi tiêu xét hoàn tiền trong một kỳ sao kê như sau:

- 5 triệu đồng chi tiêu nhóm ngành Online
- 5 triệu đồng chi tiêu cho nhóm ngành Ăn uống
- 5 triệu đồng chi tiêu khác

➔ Tổng chi tiêu hợp lệ: 15 triệu, khách hàng thuộc nhóm 2

Mục	Danh mục hoàn tiền (*)	Chi tiêu xét hoàn tiền tại Danh mục hoàn tiền	Số tiền KH được hoàn lại/ kỳ sao kê (VNĐ)
(1)	Giao dịch chi tiêu trực tuyến	15% x 5 triệu	700.000
(2)	Giao dịch chi tiêu ăn uống	4% x 5 triệu	200.000

(3)	Các giao chi tiêu còn lại	0.1% * 5 triệu	5.000
Tổng			905.000
Số tiền Khách hàng được hoàn trong kỳ sao kê			905.000 VNĐ

Ví dụ 2: Khách hàng có tổng doanh số chi tiêu xét hoàn tiền trong một kỳ sao kê như sau:

- 3 triệu đồng chi tiêu nhóm ngành Online
- 3 triệu đồng chi tiêu cho nhóm ngành Ăn uống
- 3 triệu đồng chi tiêu khác

➔ Tổng chi tiêu hợp lệ: 9 triệu, khách hàng thuộc nhóm 3

Mục	Danh mục hoàn tiền (*)	Chi tiêu xét hoàn tiền tại Danh mục hoàn tiền	Số tiền KH được hoàn lại/ kỳ sao kê (VNĐ)
(1)	Giao dịch chi tiêu trực tuyến	6% x 3 triệu	180.000
(2)	Giao dịch chi tiêu ăn uống	2% x 3 triệu	60.000
(3)	Các giao chi tiêu còn lại	0.1% * 3 triệu	3.000
Tổng			243.000
Số tiền Khách hàng được hoàn trong kỳ sao kê			243.000 VNĐ

b) Điều kiện giao dịch hợp lệ:

❖ **Giao dịch để xét KH thuộc nhóm 1, nhóm 2 hay nhóm 3:**

- Giao dịch hợp lệ là giao dịch phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS) hoặc giao dịch trực tuyến (online) tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) và giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống thẻ VPBank trong mỗi kỳ sao kê.
- Tổng doanh số giao dịch được tính bao gồm các giao dịch của cả Thẻ chính (thẻ vật lý và phi vật lý) và Thẻ phụ (thẻ vật lý và phi vật lý) trên cùng 01 Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng STEPUP (Hợp đồng thẻ STEPUP).
- Tại thời điểm VPBank thực hiện tính toán hoàn tiền, VPBank sẽ loại trừ toàn bộ giao dịch của thẻ đang không ở trạng thái hoạt động (Card OK) ra khỏi tổng giao dịch để xác định Khách hàng thuộc nhóm 1, nhóm 2, hay nhóm 3. Thời gian VPBank thực hiện tính toán hoàn tiền cho kỳ sao kê của tháng T sẽ diễn ra trong kỳ sao kê của tháng T+1.

Ví dụ: Kỳ sao kê thẻ STEPUP của tháng 11 (cho các giao dịch từ 21/10 đến 20/11) sẽ được chốt sao kê vào ngày 20/11. Trong khoảng thời gian từ ngày 21/11 đến ngày

20/12 (kỳ sao kê tháng 12), nếu Khách hàng có thẻ không ở trạng thái hoạt động (Card OK), thì toàn bộ giao dịch của thẻ đó sẽ bị loại ra khỏi tổng giao dịch để xác định Khách hàng thuộc nhóm 1, nhóm 2 hay nhóm 3.

- Giao dịch không hợp lệ bao gồm:
 - + Không hoàn tiền đối với thẻ chậm thanh toán phát sinh nợ xấu hoặc bị hủy trong thời gian hoàn tiền.
 - + Số tiền không được tính vào Chi tiêu xét hoàn tiền:
 - Các loại thuế hàng hóa, dịch vụ.
 - Những loại phí/lãi khác mà VPBank thu khi Khách hàng mở và sử dụng thẻ như phí thường niên, phí rút tiền mặt, lãi suất, số tiền thanh toán dư nợ thẻ tín dụng, phí trả chậm...
 - Các giao dịch chi tiêu mua xăng dầu hay thanh toán hóa đơn điện, gas, nước, dầu sưởi; thanh toán dịch vụ hệ thống công nghệ thông tin và dịch vụ viễn thông.
 - Giao dịch rút tiền mặt.
 - Giao dịch nghi ngờ rút tiền mặt hoặc gian lận.
 - Giao dịch trên VPBank NEO.
 - Giao dịch trả góp.
 - Chuyển khoản dư nợ
 - Giao dịch hủy/ hoàn lại (charge back).
 - Giao dịch ví điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch trên VTC Pay, Zalo Pay, Ngân Lương Online, Ngân Lương-Alepay, Vi Momo, VN Pay...)
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động mua bán chứng khoán, ngoại hối
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động chuyển tiền trên các trang điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn các trang điện tử Paypal, SKR skrill.com)
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động nạp tiền vào thẻ thanh toán trước
 - Giao dịch chuyển đổi ngoại tệ (bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch trên Forex.com)
 - Các giao dịch khác do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm.
 - Giao dịch trả góp
 - Kỳ sao kê: được tính theo ngày vật lý từ ngày 21 tháng hiện tại đến hết ngày 20 tháng tiếp theo hoặc theo quy định mới của VPBank tại từng thời kỳ.
- ❖ **Giao dịch để tính hoàn tiền:**
- Giao dịch hợp lệ là giao dịch phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp qua thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS) hoặc giao dịch trực tuyến (online) tại các Đơn

vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) và giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống thẻ VPBank trong mỗi kỳ sao kê.

- Giao dịch xét hoàn tiền là giao dịch của cả Thẻ chính (thẻ vật lý và phi vật lý) và Thẻ phụ (thẻ vật lý và phi vật lý) trên cùng 01 Hợp đồng thẻ STEPUP.
- Giao dịch không hợp lệ bao gồm:
 - + Không hoàn tiền đối với thẻ chậm thanh toán phát sinh nợ xấu hoặc bị hủy trong thời gian hoàn tiền.
 - + Số tiền không được tính vào Chi tiêu xét hoàn tiền:
 - Các loại thuế hàng hóa, dịch vụ.
 - Những loại phí/lãi khác mà VPBank thu khi Khách hàng mở và sử dụng thẻ như phí thường niên, phí rút tiền mặt, lãi suất, số tiền thanh toán dư nợ thẻ tín dụng, phí trả chậm...
 - Các giao dịch chi tiêu mua xăng dầu hay thanh toán hóa đơn điện, gas, nước, dầu sưởi; thanh toán dịch vụ hệ thống công nghệ thông tin và dịch vụ viễn thông.
 - Giao dịch rút tiền mặt.
 - Giao dịch nghi ngờ rút tiền mặt hoặc gian lận.
 - Giao dịch trên VPBank NEO.
 - Giao dịch trả góp.
 - Chuyển khoản dư nợ
 - Giao dịch hủy/ hoàn lại (charge back).
 - Giao dịch ví điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch trên VTC Pay, Zalo Pay, Ngan Luong Online, Ngan Luong-Alepay, Vi Momo, VN Pay...)
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động mua bán chứng khoán, ngoại hối
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động chuyển tiền trên các trang điện tử (bao gồm nhưng không giới hạn các trang điện tử Paypal, SKR skrill.com)
 - Giao dịch liên quan đến hoạt động nạp tiền vào thẻ thanh toán trước
 - Giao dịch chuyển đổi ngoại tệ (bao gồm nhưng không giới hạn các giao dịch trên Forex.com)
 - Các giao dịch khác do Ngân Hàng quy định tùy từng thời điểm.

c) Quy định hoàn tiền

- Số tiền hoàn cho mỗi Khách hàng trong kỳ sao kê bằng tổng số tiền hoàn trên từng danh mục hoàn tiền (không vượt quá số tiền hoàn tối đa tại mỗi danh mục trong một kỳ sao kê)
- Số tiền hoàn trên từng danh mục hoàn tiền bằng tổng chi tiêu xét hoàn tiền tại danh mục hoàn tiền nhân với tỷ lệ hoàn tiền tương ứng mà VPBank quy định.

- Số tiền hoàn tối đa tại mỗi danh mục trong một kỳ sao kê áp dụng cho 01 Hợp đồng thẻ STEPUP và 01 Khách hàng (tính theo Chứng Minh Nhân Dân/ Căn cước công dân).

Ví dụ: Khách hàng có nhiều hợp đồng thẻ STEPUP và đều chi tiêu trong kỳ sao kê thì Khách hàng chỉ được nhận hoàn tiền theo tỷ lệ căn cứ thẻ lệ chương trình cho 01 Hợp đồng thẻ STEPUP duy nhất.

- Toàn bộ số tiền hoàn mà Khách hàng được nhận sẽ được hệ thống VPBank tự động tính và được ghi nhận vào 01 Tài khoản hoàn tiền của Khách hàng. Tài khoản hoàn tiền: bao gồm số tiền hoàn Khách hàng được ghi nhận từ tất cả thẻ tín dụng cá nhân có ưu đãi hoàn tiền do VPBank phát hành.
- Khách hàng sử dụng dịch vụ VPBank NEO để theo dõi tổng số tiền hoàn đã tích lũy trong Tài khoản hoàn tiền.
- Thời hạn cuối cùng VPBank có trách nhiệm thông báo và ghi nhận tiền hoàn cho Khách hàng là trong khoảng từ ngày 20 – 30 tháng T + 2 với T là kỳ chốt hoàn tiền.

Ví dụ: Kỳ sao kê thẻ tháng 11 (cho các giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống VPBank từ 21/10 đến 20/11) sẽ được chốt vào ngày 20/11. VPBank sẽ gửi sao kê hoàn tiền cho các giao dịch thỏa mãn điều kiện trong kỳ sao kê và ghi nhận số tiền hoàn tương ứng vào Tài khoản tiền hoàn trong khoảng từ ngày 20 tháng 1 đến 30 tháng 1 của năm tiếp theo. Trong những trường hợp có lỗi hệ thống, VPBank sẽ thông báo cho khách hàng thời gian ghi nhận hoàn tiền qua email hoặc hình thức khác tùy VPBank quyết định tại từng thời kỳ.

- Để chuyển số tiền được hoàn vào tài khoản thẻ tín dụng, Khách hàng cần thực hiện yêu cầu chuyển tiền về tài khoản thẻ tín dụng (thẻ do VPBank phát hành) tại VPBank NEO (<https://neo.vpbank.com.vn/>).
- Số tiền tối thiểu trong Tài khoản hoàn tiền để thực hiện yêu cầu chuyển về tài khoản thẻ tín dụng là 500.000 VNĐ. Khách hàng có thể yêu cầu hoàn tiền số tiền nhỏ hơn hoặc bằng số tiền hoàn lũy kế khả dụng tại thời điểm yêu cầu hoàn tiền.

Ví dụ:

- Khách hàng đã có số dư tích lũy tiền hoàn là 0 VNĐ.
- Kỳ hoàn tiền tháng 11 (cho các giao dịch cho các giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống VPBank từ 21/10 đến 20/11), khách hàng đã chi tiêu và đã được ghi nhận số tiền hoàn của kỳ đó theo thẻ lệ là 200.000 VNĐ. Theo đó, số tiền hoàn tích lũy được của khách hàng là 200.000 VNĐ, tại thời điểm này khách hàng sẽ chưa thể thực hiện yêu cầu hoàn tiền để ghi có số tiền hoàn vào tài khoản thẻ tín dụng được.
- Kỳ hoàn tiền tháng 12 (cho các giao dịch cho các giao dịch được ghi nhận thành công trên hệ thống VPBank từ 21/11 đến 20/12), khách hàng đã chi tiêu và đã được ghi nhận số tiền hoàn của kỳ đó theo thẻ lệ là 350.000 VNĐ. Theo đó, tổng

số tiền hoàn tích lũy được của khách hàng trong Tài khoản tiền hoàn là 550.000 VND, như vậy tại thời điểm này khách hàng có thể thực hiện yêu cầu hoàn tiền để ghi có số tiền hoàn vào tài khoản thẻ tín dụng.

- Tại thời điểm VPBank xét hoàn tiền và tiến hành hoàn tiền, Khách hàng đảm bảo trạng thái thẻ của Khách hàng (cả thẻ được xét hoàn tiền và thẻ chính được hoàn nếu là nhận hoàn cho thẻ phụ) là đang hoạt động (Card ok), VPBank không có trách nhiệm hoàn tiền cho các khách hàng đã đóng thẻ hoặc có trạng thái thẻ khác với Card ok.
- Không hoàn tiền cho thẻ chậm thanh toán phát sinh nợ xấu hoặc bị hủy trong thời gian hoàn tiền.
- Khách hàng sở hữu thẻ chính vẫn có quyền tham gia Chương trình này nếu thẻ phụ bị hủy.
- Trường hợp khách hàng vừa là chủ thẻ chính và là chủ thẻ phụ, giao dịch của thẻ phụ sẽ được tính hoàn tiền vào thẻ chính tương ứng trong cùng Hợp đồng thẻ, giao dịch của thẻ chính sẽ vẫn được tính hoàn tiền theo thẻ lệ bình thường.
- Khách hàng không được sử dụng, mua bán, trao đổi, tặng cho, chuyển khoản, chuyển nhượng số tiền hoàn mà mình được ghi nhận (chưa thực hiện yêu cầu hoàn tiền thành công).
- Số tiền hoàn sẽ hết hạn sau 24 tháng kể từ tháng số tiền hoàn đó được sinh ra trên hệ thống vào Tài khoản hoàn tiền.
- Thời hạn cuối cùng VPBank có trách nhiệm hoàn tiền (ghi có vào tài khoản Thẻ tín dụng) cho Khách hàng thỏa mãn điều kiện là 10 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng thực hiện yêu cầu hoàn tiền thành công.
- Thời gian VPBank hỗ trợ tra soát khiếu nại, xuất sao kê hoàn tiền chỉ trong 6 tháng gần nhất tính đến thời điểm hiện tại Khách hàng yêu cầu sao kê.
- Số tiền hoàn được ghi nhận trong tài khoản hoàn tiền không có giá trị tiền mặt cho đến khi được yêu cầu hoàn tiền về tài khoản thẻ tín dụng thành công.
- Tại thời điểm hoàn tiền, trường hợp khách hàng không đủ điều kiện tích lũy tiền trên Tài khoản hoàn tiền ở VPBank NEO (do hệ thống xác minh các thông tin của khách hàng không đồng nhất hoặc các lý do khác), VPBank được phép hoàn tiền trực tiếp về hợp đồng thẻ chính. Khách hàng phải đảm bảo trạng thái thẻ của Khách hàng (cả thẻ được xét hoàn tiền và thẻ chính được hoàn nếu là nhận hoàn cho thẻ phụ) là đang hoạt động (Card ok), VPBank không có trách nhiệm hoàn tiền cho các khách hàng đã đóng thẻ hoặc có trạng thái thẻ khác với Card ok. Trong mọi trường hợp, quyền quyết định cuối cùng là VPBank.

10. Một số quy định khác:

- Nếu được Khách hàng đồng ý, VPBank được phép sử dụng hình ảnh, tư liệu và các thông tin liên quan đến người trúng thưởng cho mục đích quảng cáo, khuyến mãi của

VPBank và trên các phương tiện thông tin đại chúng mà không phải trả bất cứ chi phí nào thêm cho người nhận thưởng.

- Giao dịch chi tiêu hợp lệ được thực hiện bởi Chủ thẻ chính và/ hoặc thẻ phụ và phải là các giao dịch mua bán thực tế và được phép theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- VPBank có toàn quyền từ chối trao quà tặng/dịch vụ cho bất kỳ Khách hàng nào mà VPBank cho là gian lận, giả mạo, hoặc không đúng bản chất giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp qua POS và Internet tại các ĐVCNY hoặc vi phạm bất kỳ Điều khoản và Điều kiện nào của Chương trình.
- VPBank có thể liên lạc với Khách hàng qua số điện thoại/ email đã đăng ký với VPBank để xác minh một số thông tin và yêu cầu bổ sung giấy tờ nếu cần thiết.
- VPBank được quyền chỉnh sửa số tiền hoàn trong trường hợp số tiền hoàn lại được tính toán chưa chính xác.
- Trong trường hợp Khách hàng có khiếu nại Khách hàng cần thực hiện khiếu nại (nếu có) qua số điện thoại 1900 54 54 15 của Phòng Chăm Sóc Khách Hàng 24/7 - VPBank để được VPBank giải quyết.
- VPBank không phải nhà cung cấp dịch vụ thanh toán, mọi lĩnh vực chi tiêu được xác định dựa trên trường dữ liệu Merchant Category Code (MCC) của Tổ chức thẻ mà hệ thống VPBank ghi nhận căn cứ theo mã ngành hàng mà bên bán hàng/cửa hàng đăng ký với Ngân hàng thanh toán.
- Trong mọi trường hợp, VPBank sẽ không giải quyết khiếu nại về tỷ lệ hoàn tiền và số tiền hoàn khi VPBank đã hoàn tiền cho Khách hàng theo đúng mã ngành mà ĐVCNT nơi Khách hàng thực hiện giao dịch đăng ký với ngân hàng thanh toán tại thời điểm kỳ hoàn tiền.
- VPBank có quyền từ chối khiếu nại/hoàn tiền đối với các giao dịch không được hoàn theo thẻ lệ này hoặc điều chỉnh/thu hồi lại giá trị các giao dịch hoàn tiền đã thanh toán vào tài khoản tín dụng/ tài khoản hoàn tiền của khách hàng đối với các giao dịch không được hoàn tiền.
- Trường hợp VPBank nhận thấy có dấu hiệu nghi ngờ giao dịch thẻ không hợp lệ theo quy định tại thẻ lệ này, VPBank có quyền yêu cầu khách hàng cần cung cấp hóa đơn mua hàng/sử dụng dịch vụ tại các ĐVCNT (không chấp nhận hóa đơn cà thẻ) chứng minh giao dịch và có mục đích tiêu dùng hợp pháp.
- Trên hóa đơn cung cấp cho VPBank cần ghi rõ địa chỉ mua hàng (Tên cửa hàng/ĐVCNT, địa điểm gồm số nhà/đường phố/quận, huyện/thành phố, các dịch vụ đã mua/sử dụng tại cửa hàng/ĐVCNT). VPBank kiểm tra, thực nghiệm thông tin mà khách hàng cung cấp và có quyền chấp nhận hoặc từ chối bổ sung hoàn tiền sau khi kiểm tra. Trong trường hợp có tranh chấp, VPBank sẽ xem xét phương án giải quyết tốt nhất cho Khách hàng theo quy định của pháp luật.
- VPBank, những công ty liên kết của VPBank, giám đốc, nhân viên và người đại diện tương ứng của VPBank và những công ty liên kết này sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ mất mát, thiệt hại nào (bao gồm nhưng không giới hạn ở những mất mát gián tiếp và phái sinh) hoặc bất kỳ tai nạn cá nhân nào xảy ra từ việc tham gia vào Chương trình hoặc do việc tiếp nhận hoặc sử dụng quà tặng/dịch vụ, ngoại trừ những trách nhiệm được luật pháp quy định. VPBank vẫn sẽ tiếp nhận và hỗ trợ xử lý khiếu nại từ Khách

hàng theo quy định của pháp luật.

- Với việc chấp nhận hay tiếp nhận quà tặng/dịch vụ, Khách hàng hay người nhận đồng ý đảm bảo và sẽ giữ cho VPBank, những công ty liên kết của VPBank, giám đốc, nhân viên và người đại diện của VPBank và những công ty liên kết này không bị thiệt hại bởi những khiếu kiện, hành động, khởi kiện, xét xử, thiệt hại, tổn thất, chi phí phát sinh hay trách nhiệm nào dành cho VPBank, những công ty liên kết của VPBank, và giám đốc, nhân viên và người đại diện của VPBank và những công ty liên kết này do có liên quan đến việc tham gia vào Chương trình hoặc tiếp nhận hoặc sử dụng Quà tặng/dịch vụ.
- Trường hợp giao dịch bị hủy hoặc hoàn trả một phần/ toàn phần, VPBank sẽ truy thu số tiền đã hoàn trước đó cho Khách hàng.
- Bằng việc tham gia Chương trình Khuyến mại này, Khách Hàng chấp thuận tất cả các Điều khoản và Điều Kiện của Chương trình Khuyến mại được liệt kê trên. Trong trường hợp có tranh chấp, VPBank sẽ xem xét phương án giải quyết tốt nhất cho Khách hàng theo quy định của pháp luật.
- VPBank sẽ không chịu trách nhiệm đối với việc Chủ thẻ không nhận được thông báo do thay đổi địa chỉ liên hệ, email hay số điện thoại mà chưa cập nhật cho VPBank, hay việc thư Thông báo bị thất lạc, hư hỏng hoặc mất cắp trong quá trình gửi.
- KH phải chịu mọi chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến việc nhận quà tặng/dịch vụ từ Chương trình bao gồm không giới hạn khoản thuế thu nhập cá nhân (nếu có).
- Mọi quyết định của VPBank liên quan đến các chương trình khuyến mãi, bao gồm thay đổi và điều chỉnh tỷ lệ hoàn tiền, danh mục hoàn tiền, số tiền hoàn tối đa, kết quả Khách hàng nhận ưu đãi trong suốt Chương trình này có thể thay đổi tại từng thời điểm theo toàn quyền quyết định của VPBank sau khi đã thực hiện các thủ tục cần thiết theo quy định của pháp luật.
- Trong trường hợp chương trình có mâu thuẫn với bất kì quy định pháp luật hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, chương trình sẽ được thay đổi, hủy bỏ hay sửa đổi để phù hợp với quy định của luật, chỉ thị đó.
- Những vấn đề chưa được quy định cụ thể trong Thẻ lệ này sẽ được thực hiện theo các Quy định hiện hành có liên quan của VPBank và của Pháp luật.

PHỤ LỤC: MÃ DANH MỤC CHO DANH MỤC HOÀN TIỀN

Các nhóm ngành có thể được thay đổi, bổ sung các mã ngành phụ thuộc vào việc thiết lập

Đơn vị chấp nhận thẻ với ngân hàng theo quy định của Tổ chức thẻ quốc tế

Bảng 1: DANH SÁCH MÃ DANH MỤC CÓ TỶ LỆ HOÀN TIỀN ĐẶC BIỆT

#	Danh mục hoàn tiền	Mã danh mục (MCC)
1	Chi tiêu online	Tất cả MCC thuộc chi tiêu online, loại trừ: - 5960 Direct Marketing-Insurance - 6300 Insurance Sales And Underw - Các mã ngành không được hoàn tiền – bảng 2 bên dưới. - Các giao dịch tại Shopee, bao gồm Shopee Food
2	Ăn uống	5811 Caterers 5812 Eating Places, Restaurants 5813 Drinking Places - Bars, Tave 5814 Fast Food Res. (Quick P S P) 5921 Package Stores - Beer, Liqu
3	Mã ngành không áp dụng hoàn tiền	6011 ATM 5172 Petroleum/Petrol Products 5541 Service Stations 5542 Automated Fuel Dispenser 5983 Fuel Dealers - Fuel Oil 4812 Telephone Service/Equip....

		5271 Mobile Home Dealers 4814 Telecommunication Service 4816 Computer Network/Informatio 4899 Cable Services 4900 Utilities-electric,gas,wate 2012 Giao dịch qua VPBank NEO
--	--	--

Danh mục chi tiêu được xác định tùy thuộc vào Mã danh mục (MCC) do bên bán hàng với tổ chức MasterCard. Ngân Hàng sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp MCC đăng ký với MasterCard bị lỗi, bị sai hoặc trong trường hợp MasterCard và/hoặc bên bán hàng và/hoặc ngân hàng của bên bán hàng thay đổi Mã danh mục (MCC) mà không thông báo cho Ngân Hàng.