

## THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI

### “ĐẶC QUYỀN ƯU ĐÃI BẢO HIỂM GIAO DỊCH TRỰC TUYẾN DÀNH CHO HỘI VIÊN VPBANK DIAMOND & VPBANK PRIME”

- Tên Chương trình khuyến mại:** Đặc quyền ưu đãi bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho Hội viên VPBank Diamond & VPBank Prime” (sau đây gọi tắt là CTKM)
- Hàng hóa, dịch vụ khuyến mại:** Các sản phẩm, dịch vụ của VPBank được Khách hàng sử dụng để đáp ứng tiêu chí phân hạng Hội viên VPBank Diamond & Hội viên VPBank Prime theo quy định về việc định danh khách hàng của VPBank thỏa điều kiện theo thẻ lệ chương trình trong thời gian diễn ra chương trình khuyến mại.
- Đối tượng khách hàng áp dụng:** Khách hàng là Hội viên VPBank Prime hoặc Hội viên VPBank Diamond thỏa mãn đồng thời điều kiện về sản phẩm & phân hạng trong thời gian triển khai chương trình thỏa điều kiện theo Mục 8.
- Thời gian khuyến mại:** Từ ngày 10/10/2022 – 10/03/2023 hoặc cho đến khi hết ngân sách thực hiện chương trình khuyến mại theo thông báo (*sau khi đã bổ sung đầy đủ thủ tục theo quy định của pháp luật*) tùy theo điều kiện nào đến trước.  
Đối với khách hàng ở địa bàn thành phố Hồ Chí Minh, thời gian khuyến mại từ ngày 07/12/2022 đến ngày 10/03/2023.
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn hệ thống VPBank
- Hình thức khuyến mại:** Tặng Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho các Khách hàng thỏa điều kiện chương trình
- Giải thích từ ngữ viết tắt & các định nghĩa:**
  - VPBank NEO: Dịch vụ Ngân hàng số của VPBank
  - CIF: Là mã khách hàng tại VPBank
  - KH: Khách hàng cá nhân của VPBank.
  - HĐBH: Hợp đồng bảo hiểm
- Khách hàng và cơ chế ưu đãi:**
  - Tổng giá trị hàng hoá, dịch vụ dùng để khuyến mại: **7,273,973,140 VND** (*Bằng chữ: Bảy tỷ hai trăm bảy mươi ba triệu chín trăm bảy mươi ba nghìn một trăm bốn mươi đồng*)Chi tiết như sau:

Tên hàng hóa khuyến mại	Số lượng hợp đồng dự kiến
Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân với hạn mức Diamond Elite CyberSavvy	14,280
Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân với hạn mức Diamond CyberSavvy	39,825

Tên hàng hóa khuyến mãi	Số lượng hợp đồng dự kiến
Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân với hạn mức Pre-Diamond CyberSavvy	23,530
Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân với hạn mức Prime - CyberSavvy	64,891

**8.1.** Khách hàng là Hội viên VPBank Prime thuộc phân hạng Champion hoặc phân hạng Rising theo quy định của VPBank trong thời gian diễn ra chương trình từ 10/10/2022 – 10/03/2023. Hội viên VPBank Prime sẽ được hiển thị trên VPBank NEO khi Khách hàng đăng nhập VPBank NEO bằng user của chính Khách hàng và Khách hàng đã xác nhận tham gia chương trình trên VPBank NEO, đồng thời thỏa mãn tất cả các điều kiện sau:

TT	Phân hạng hội viên	Điều kiện hưởng ưu đãi	Cơ chế ưu đãi
1	VPBank Prime thuộc phân hạng Champion Prime hoặc Rising Prime	Khách hàng sử dụng 1 trong 2 combo các sản phẩm sau: <b>Combo 1:</b> - Tài khoản thanh toán ở trạng thái “đang hoạt động”; - Thẻ thanh toán IDC ở trạng thái “đang hoạt động”; - VPBank NEO ở trạng thái “đang hoạt động”. <b>Combo 2:</b> - Thẻ tín dụng ở trạng thái “đang hoạt động”; - VPBank NEO ở trạng thái “đang hoạt động”.	Tặng Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân với hạn mức Prime - CyberSavvy do Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES phát hành với thời gian bảo vệ 6 tháng và quyền lợi bảo hiểm bảo vệ trị giá 50.000.000 VNĐ/Khách hàng/vụ, tối đa 50.000.000 VNĐ/năm

*Lưu ý:*

- Mỗi Khách hàng chỉ được nhận ưu đãi duy nhất 1 lần trong suốt thời gian diễn ra chương trình.
- Điều kiện phân hạng hội viên thực hiện theo quy định của VPBank.

**8.2.** Khách hàng thuộc phân khúc Khách hàng ưu tiên VPBank Diamond theo quy định của VPBank trong thời gian diễn ra chương trình từ 10/10/2022 – 10/03/2023. Hội viên VPBank Diamond sẽ được hiển thị trên VPBank NEO khi Khách hàng đăng nhập VPBank NEO bằng user của chính Khách hàng và Khách hàng đã xác nhận tham gia chương trình trên VPBank NEO, đồng thời thỏa mãn tất cả các điều kiện sau:

TT	Phân hạng hội viên VPBank Diamond	Điều kiện hưởng ưu đãi	Cơ chế ưu đãi
1	VPBank Diamond Elite	Khách hàng sử dụng đồng thời các sản phẩm như sau: - Tài khoản thanh toán ở trạng thái “đang hoạt động”; - Thẻ thanh toán IDC ở trạng thái “đang hoạt động”; - VPBank NEO ở trạng thái “đang hoạt động”.	Tặng Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân với hạn mức Diamond Elite CyberSavvy do Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES phát hành với thời gian bảo vệ 6 tháng và quyền lợi bảo hiểm bảo vệ trị giá 300.000.000 VND/Khách hàng/vụ, tối đa 300.000.000 VND/năm
2	VPBank Diamond	Khách hàng sử dụng đồng thời các sản phẩm như sau: - Tài khoản thanh toán ở trạng thái “đang hoạt động”; - Thẻ thanh toán IDC ở trạng thái “đang hoạt động”; - VPBank NEO ở trạng thái “đang hoạt động”.	Tặng Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân với hạn mức Diamond CyberSavvy do Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES phát hành với thời gian bảo vệ 6 tháng và quyền lợi bảo hiểm bảo vệ trị giá 200.000.000 VND/Khách hàng/vụ, tối đa 200.000.000 VND/năm
3	VPBank Pre – Diamond Silver	Khách hàng sử dụng đồng thời các sản phẩm như sau: - Tài khoản thanh toán ở trạng thái “đang hoạt động”; - Thẻ thanh toán IDC ở trạng thái “đang hoạt động”; - VPBank NEO ở trạng thái “đang hoạt động”.	Tặng Bảo hiểm giao dịch trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân với hạn mức Pre-Diamond CyberSavvy do Công ty Cổ phần Bảo hiểm OPES phát hành với thời gian bảo vệ 6 tháng và quyền lợi bảo hiểm bảo vệ trị giá 70.000.000 VND/Khách hàng/vụ, tối đa 70.000.000 VND/năm.

Lưu ý:

- Mỗi Khách hàng chỉ được nhận ưu đãi duy nhất 1 lần trong suốt thời gian diễn ra

chương trình.

- Điều kiện phân hạng hội viên thực hiện theo quy định của VPBank.

### 8.3. Cách thức nhận ưu đãi:

Với các khách hàng đủ điều kiện của chương trình, Khách hàng có 02 cách nhận ưu đãi:

#### \*Cách 1:

- Bước 1: KH cập nhật App VPBank NEO phiên bản mới nhất, sau khi đăng nhập VPBank NEO, hệ thống hiển thị Popup chúc mừng KH được nhận ưu đãi
- Bước 2: Khách hàng đồng ý tham gia, Khách hàng click “**Nhận miễn phí ngay**”  
Trường hợp Khách hàng không nhận ưu đãi, chọn “**Để sau**”
- Bước 3: Sau khi click “**Nhận miễn phí ngay**”, hệ thống hiển thị màn hình giới thiệu về bảo hiểm Cyber Risk.
- Bước 4: Khách Hàng chọn “**Tham gia để được bảo vệ ngay**”
- Bước 5: Hệ thống chuyển sang màn hình xác nhận cấp bảo hiểm và hiển thị Chứng nhận bảo hiểm bao gồm các thông tin: Họ tên Khách hàng, Giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/Hộ chiếu), Số điện thoại, Email, chương trình bảo hiểm tóm tắt.

**Lưu ý:** Trong thời gian diễn ra chương trình nếu khách hàng đã chọn “**Để sau**” ở Bước 2, Khách hàng có thể nhận ngay ưu đãi trong menu “**Bảo hiểm**” trên VPBank NEO.

#### \*Cách 2:

- Bước 1: KH cập nhật App VPBank NEO phiên bản mới nhất, sau khi đăng nhập VPBank NEO, truy cập mục “**Bảo hiểm**” trên VPBank NEO
- Bước 2: Hệ thống hiển thị Bảo hiểm Cyber risk mà KH được nhận, chọn tham gia để nhận miễn phí bảo hiểm
- Bước 3: Kiểm tra các thông tin bảo hiểm, thông tin người thụ hưởng, xác nhận và nhập OTP
- Bước 4: Sau khi đăng ký thành công, chọn xem hợp đồng để biết các thông tin chi tiết về gói bảo hiểm

## 9. Quyền lợi bảo vệ khách hàng:

**9.1. Gian lận chuyển tiền điện tử:** Công ty bảo hiểm sẽ bồi hoàn cho những **Tổn thất tài chính** của người được bảo hiểm phát sinh trực tiếp từ một **Sự kiện tấn công qua mạng** thuộc phạm vi bảo hiểm.

#### Ví dụ:

- + Máy tính/ điện thoại thông minh của người được bảo hiểm bị hack bởi một mã độc hại; dẫn đến việc mất tiền tại tài khoản ngân hàng/ ví điện tử của người được bảo hiểm.
- + Tài khoản/ thẻ tín dụng của KH bị hack, dẫn đến việc mất tiền trong tài khoản/ thẻ.

**9.2. Gian lận trên Trang mua bán trực tuyến:** Công ty bảo hiểm sẽ bồi hoàn cho những **Tổn thất tài chính** của người được bảo hiểm phát sinh trực tiếp từ việc bị **Gian lận trên Trang mua bán trực tuyến** và, dẫn đến việc **Không giao hàng** thuộc phạm vi bảo hiểm. Ví dụ: Người được bảo hiểm thực hiện giao dịch mua bán trực tuyến và đã thanh toán tiền nhưng không nhận được hàng hóa từ người bán.

**Cụ thể:**

- **Tổn thất tài chính là:**
  - o Thiệt hại về tiền từ tài khoản cá nhân hoặc từ Ví kỹ thuật số của khách hàng tại một Nhà bán hàng trực tuyến;
  - o Các khoản phí, tiền phạt hoặc lãi suất liên quan nào mà khách hàng phải trả cho tổ chức tài chính hoặc Nhà bán hàng trực tuyến
  - o Các khoản phí từ Thẻ của người được bảo hiểm đã phát sinh, bao gồm mọi khoản tiền phạt hoặc lãi suất
- **Sự kiện tấn công qua mạng là:**
  - o Chuyển tiền một cách gian lận từ tài khoản cá nhân của người được bảo hiểm tại một tổ chức tài chính gây ra bởi:
    - + một Bên thứ ba; hoặc
    - + tổ chức tài chính có hành động thiện chí đối với các yêu cầu Liên lạc điện tử mạo danh người được bảo hiểm được cho là đã được thực hiện bởi người được bảo hiểm;
  - o Người được bảo hiểm hành động một cách cả tin khi bị lừa đảo bằng các yêu cầu Liên lạc điện tử giả mạo và chuyển tiền từ tài khoản cá nhân của người được bảo hiểm tại một tổ chức tài chính sang tài khoản của Bên thứ ba;
  - o Gian lận sử dụng trái phép hoặc chuyển tiền điện tử được lưu trữ trong Ví kỹ thuật số cá nhân của người được bảo hiểm được lưu trữ bởi một Nhà bán hàng trực tuyến; hoặc
  - o Các giao dịch mua hàng trực tuyến bị giả mạo, lừa đảo trái phép thực hiện bởi một Bên thứ ba, được thanh toán hoặc bị tính vào Thẻ của người được bảo hiểm.
- **Gian lận trên trang mua bán trực tuyến** là một giao dịch trên trang mua bán trực tuyến nơi mà người được bảo hiểm bị lừa dối để thực hiện một giao dịch và đã thanh toán tiền nhưng không bao giờ nhận được hàng hóa từ Nhà bán hàng trực tuyến
- **Không giao hàng** là việc thất bại hoàn toàn trong việc giao Sản phẩm của người được bảo hiểm đã mua từ một Nhà bán hàng trực tuyến trong vòng 30 ngày kể từ ngày giao hàng theo lịch trình, trừ khi nhà bán hàng có quy định khác và nhà bán hàng không hoàn tiền cho người được bảo hiểm trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao hàng theo lịch trình ban đầu.

**10. Quy trình bồi thường:**

Trình tự	Quy trình chi tiết
<b><u>Bước 1:</u></b> Khai báo sự kiện bảo hiểm	<p>Trong vòng 72 giờ kể từ khi phát hiện rủi ro/ vụ việc, Khách hàng cần liên hệ khai báo sự kiện bảo hiểm tới OPES/ VPBank qua 02 cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Cách 1:</b> Khách hàng đăng nhập ứng dụng VPBank NEO, chọn “<b>Bảo hiểm</b>”, Khách hàng lựa chọn HĐBH cần yêu cầu bồi thường, tạo mới yêu cầu điền đầy đủ các thông tin:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian phát sinh sự kiện bảo hiểm;</li> <li>- Thời gian phát hiện ra tổn thất;</li> <li>- Mô tả sơ bộ về rủi ro/ tổn thất khách hàng gặp phải;</li> <li>- Giá trị tổn thất ước tính;</li> <li>- Thông tin liên hệ: số điện thoại; email liên hệ;</li> </ul>               Khách hàng cần kiểm tra và đảm bảo các thông tin kê khai chính xác và thực hiện Gửi yêu cầu.             </li> <li>❖ <b>Cách 2:</b> Khách hàng liên hệ tới OPES để yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm qua:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotline: 1800 55 88 55;</li> <li>- Email: <a href="mailto:giaiquyetquyenloibaohiem@opes.com.vn">giaiquyetquyenloibaohiem@opes.com.vn</a>;</li> <li>- Khách hàng cần cung cấp các thông tin cơ bản về sự kiện bảo hiểm cho OPES: thông tin vụ gian lận khách hàng gặp phải (thời gian; số tiền tổn thất; ngân hàng/trang mua bán trực tuyến mà Khách hàng gặp tổn thất...)</li> </ul> </li> </ul>
<b><u>Bước 2:</u></b> Tiếp nhận yêu cầu bồi thường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngay khi tiếp nhận thông tin của Khách hàng, OPES gửi hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm qua zalo/ email trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận đồng thời cập nhật tình trạng hồ sơ bằng cách truyền API sang VPBank. Khách hàng có thể thực hiện truy vấn tình trạng bồi thường tại ứng dụng VPBank NEO</li> </ul>
<b><u>Bước 3:</u></b> Bổ sung hồ sơ còn thiếu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KH cần thu thập và cung cấp cho OPES các thông tin/chứng từ còn thiếu trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được thông báo/ hướng dẫn;</li> <li>- Quá trình hoàn thiện hồ sơ, OPES sẽ cùng đồng hành bằng cách hỗ trợ kiểm tra, hướng dẫn online qua zalo/ hotline OPES.</li> </ul>
<b><u>Bước 4:</u></b> Thông báo phương án bồi thường	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày OPES nhận được hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm đầy đủ &amp; hợp lệ, OPES sẽ có thông báo phương án bồi thường gửi tới KH qua email.</li> <li>- Thông báo bồi thường trên sẽ được cập nhật trên ứng dụng VPBank NEO bao gồm các thông tin:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Phương án bồi thường của OPES (chi trả bồi thường; từ chối chi trả);</li> <li>✓ Số tiền chi trả bồi thường;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lý do từ chối/ giảm trừ (nếu có)</li> <li>- Trong trường hợp KH có khiếu nại/thắc mắc về phương án bồi thường, KH cần thông tin lại OPES trong vòng 02 (hai) ngày làm việc qua hotline OPES hoặc email của Ban giải quyết quyền lợi bảo hiểm (<a href="mailto:giaiquyetquyenloibaohiem@opes.com.vn">giaiquyetquyenloibaohiem@opes.com.vn</a>) kể từ lúc nhận thông báo. Hai bên sẽ tiếp tục làm việc, trao đổi để thống nhất phương án bồi thường.</li> </ul>
<p><b>Bước 5:</b> Thanh toán bồi thường</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong vòng 2 – 3 ngày làm việc kể từ lúc OPES nhận được xác nhận đồng ý của KH về phương án bồi thường, OPES sẽ chuyển tiền bồi thường vào tài khoản mà KH cung cấp. Tài khoản thanh toán nhận bồi thường mặc định là Tài khoản TT tại VPbank.</li> <li>- Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ ngày OPES gửi thông báo phương án bồi thường, KH không có phản hồi về phương án bồi thường, hồ sơ sẽ tự động chuyển sang bộ phận Kế toán và chuyển tiền tới NDBH theo quy định của OPES.</li> </ul>

### 11. Điều kiện chung:

- Khách hàng 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).
- Khách hàng nhận thông báo thỏa điều kiện nhận ưu đãi thông trên VPBank NEO để xác nhận tham gia. Trường hợp Khách hàng chưa xác nhận tham gia, quyền lợi được lưu lại trong suốt thời gian diễn ra chương trình. Khách hàng vào Menu bảo hiểm trên VPBank NEO để tham gia chương trình.
- Hệ thống tự động kiểm tra điều kiện ưu đãi của Khách hàng đáp ứng thể lệ chương trình tại mục 8.1 và Mục 8.2, hiển thị ưu đãi theo từng đối tượng trong suốt thời gian diễn ra chương trình trên VPBank NEO đồng thời thông báo tới Email của Khách hàng đã đăng ký tại VPBank hoặc Thông báo trên ứng dụng APP VPBank NEO.
- VPBank không chịu trách nhiệm trong trường hợp email Khách hàng cung cấp cho VPBank bị sai hoặc có thay đổi mà không cập nhật tại từng thời điểm. Khách hàng chủ động liên hệ Hotline VPBank 1900 54 54 15 hoặc 1800 54 54 15 dành cho đối tượng hội viên VPBank Dimond để được biết thông tin.
- Chương trình có áp dụng cho cán bộ nhân viên VPBank.
- Bằng việc tham gia chương trình này, Khách hàng chấp nhận tất cả các Điều khoản và Điều kiện của Chương trình được liệt kê trong Thẻ lệ Chương trình. Nếu được KH 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 mại 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.
- Trường hợp vì lý do bất khả kháng mà các giao dịch của Khách hàng không thực hiện được

hoặc bị sai lệch thì sẽ được xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Việc khuyến mại sẽ được VPBank thông báo tới cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thực hiện theo đúng các quy định liên quan của pháp luật hiện hành.
- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình này, VPBank có trách nhiệm trực tiếp giải quyết, nếu không thỏa thuận được sẽ xử lý theo quy định của Pháp luật.