

# THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

## VCB REWARDS

### I. Nội dung Chương trình:

- 1. Tên chương trình khuyến mại:** Chương trình khách hàng (KH) thân thiết dành cho Khách hàng cá nhân (KHCCN) của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank).
- 2. Thời gian áp dụng:** Từ ngày 08/09/2021 đến khi có thông báo của Vietcombank.
- 3. Hàng hóa dịch vụ khuyến mại:**
  - Sản phẩm thẻ Tín dụng quốc tế (TDQT) thương hiệu Visa, Mastercard, JCB, Unionpay hạng Vàng, Chuẩn.
  - Sản phẩm thẻ Ghi nợ quốc tế (GNQT) thương hiệu Visa, Mastercard, JCB, UnionPay hạng chuẩn.
  - Sản phẩm thẻ Ghi nợ nội địa (GNND) do Vietcombank phát hành.
  - Dịch vụ VCB Digibank/VCB Pay: áp dụng giao dịch thanh toán hóa đơn, giao dịch mua sắm, giao dịch thanh toán phí bảo hiểm.
- 4. Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc
- 5. Hình thức khuyến mại:** Tặng hàng hóa cung ứng dịch vụ không thu tiền
- 6. Khách hàng của chương trình khuyến mại (đối tượng hưởng khuyến mại):**
  - Với KHCCN hiện hữu sử dụng VCB Digibank: KH được tự động đăng ký Tài khoản (TK) VCB Rewards và được tích điểm tại ngày VCB chính thức triển khai chương trình VCB Rewards.
  - Với KHCCN mới đăng ký sử dụng VCB Digibank: sau khi KH đăng ký VCB Digibank thành công tại các kênh do Vietcombank quy định trong từng thời kỳ, KH được tự động đăng ký TK VCB Rewards và được tích điểm, đổi quà ngay sau khi đăng ký.

### II. Quy định về chính sách tích điểm thưởng

#### 1. Cơ chế tích điểm thưởng:

- **Ngày thường trong thời gian khuyến mại:** Áp dụng cơ chế tích điểm như sau:

<b>TT</b>	<b>Loại giao dịch</b>	<b>Cơ sở tính điểm</b>	<b>Số điểm được cộng</b>
<b>1</b>	<b>Dịch vụ VCB Digibank và VCBPAY</b>		
1.1	<i>Giao dịch thuộc Nhóm giao dịch thanh toán hóa đơn</i>	Dựa trên mỗi hóa đơn thanh toán thành công	Cộng 100 điểm cho mỗi hóa đơn thanh toán thành công
1.2	<i>Giao dịch thuộc Nhóm giao dịch mua sắm</i>	Dựa trên giá trị giao dịch trên kênh VCB Digibank/VCB Pay	Cộng 01 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ giá trị giao dịch. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,1% giá trị giao dịch)
<b>2</b>	<b>Giao dịch chi tiêu thẻ</b>		
2.1	<i>Giao dịch thẻ TDQT, GNQT bao gồm:</i> - Chi tiêu tại ĐVCNT - Thanh toán trực tuyến - Thanh toán trên VCB Digibank từ nguồn thẻ	Dựa trên giá trị giao dịch bằng thẻ thương hiệu Visa	Cộng 03 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ giá trị giao dịch. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,3% giá trị giao dịch)
		Dựa trên giá trị giao dịch bằng thẻ thương hiệu khác	Cộng 02 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ giá trị giao dịch. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,2% giá trị giao dịch)
2.2	<i>Giao dịch thẻ GNND gồm:</i> - Chi tiêu tại ĐVCNT	Dựa trên giá trị giao dịch thẻ	Cộng 01 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ giá trị giao dịch. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,1% giá trị giao

TT	Loại giao dịch	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
			dịch)
3	Chào mừng hội viên VCB Rewards	Khách hàng trở thành hội viên VCB Rewards	Tặng mỗi hội viên mới 1.000 điểm

- Trong các sự kiện đặc biệt:

- Thời gian triển khai:

Sự kiện	Thời gian triển khai
Tết Dương lịch	01/01/2022 – 15/01/2022
Tết Nguyên đán Nhâm Dần	07/02/2022 – 21/02/2022
Sinh nhật Vietcombank	26/03/2022 – 09/04/2022

- Cơ chế tích điểm: Nhân 03 lần tỷ lệ tích điểm so với cơ chế tích điểm thông thường, cụ thể như sau:

TT	Loại giao dịch	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
<b>1</b>	<b>Dịch vụ VCB Digibank và VCBPAY</b>		
1.1	<i>Giao dịch thuộc Nhóm giao dịch thanh toán hóa đơn</i>	Dựa trên mỗi hóa đơn thanh toán thành công	Cộng 300 điểm cho mỗi hóa đơn thanh toán thành công
1.2	<i>Giao dịch thuộc Nhóm giao dịch mua sắm</i>	Dựa trên giá trị giao dịch trên kênh VCB Digibank/VCB Pay	Cộng 03 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ giá trị giao dịch. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,3% giá trị giao dịch)
<b>2</b>	<b>Giao dịch chi tiêu thẻ</b>		

<b>TT</b>	<b>Loại giao dịch</b>	<b>Cơ sở tính điểm</b>	<b>Số điểm được cộng</b>
2.1	<i>Giao dịch thẻ TDQT, GNQT bao gồm:</i> - Chi tiêu tại ĐVCNT - Thanh toán trực tuyến - Thanh toán trên VCB Digibank từ nguồn thẻ	Dựa trên giá trị giao dịch bằng thẻ thương hiệu Visa	Cộng 09 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ giá trị giao dịch.  (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,9% giá trị giao dịch)
		Dựa trên giá trị giao dịch bằng thẻ thương hiệu khác	Cộng 06 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ giá trị giao dịch.  (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,6% giá trị giao dịch)
2.2	<i>Giao dịch thẻ GNNĐ gồm:</i> - Chi tiêu tại ĐVCNT	Dựa trên giá trị giao dịch thẻ	Cộng 03 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ giá trị giao dịch.  (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,3% giá trị giao dịch)
3	Chào mừng hội viên VCB Rewards	Khách hàng trở thành hội viên VCB Rewards	Tặng mỗi hội viên mới 3.000 điểm

## **2. Quy định về sản phẩm và giao dịch hợp lệ:**

### **❖ Đối với sản phẩm thẻ TDQT, GNQT:**

- Không áp dụng với các sản phẩm thẻ có tính năng hoàn tiền cộng dặm, cộng điểm theo tính năng của sản phẩm, các sản phẩm thẻ liên kết và sản phẩm thẻ tín dụng công ty ủy quyền cho cá nhân sử dụng, thẻ ghi nợ cá nhân liên kết với tài khoản thanh toán (TKTT) của công ty.
- Áp dụng với các giao dịch chi tiêu tại Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT), giao

dịch thanh toán thẻ trực tuyến qua Internet và giao dịch thanh toán qua QR từ nguồn thẻ.

- Giao dịch chi tiêu của chủ thẻ phụ sẽ được ghi nhận điểm thưởng vào chủ thẻ chính.
- Giao dịch chi tiêu Thẻ không bao gồm các giao dịch rút tiền mặt, giao dịch chuyển khoản/ thanh toán billing trên ATM, giao dịch phí, lãi, giao dịch nạp tiền vào ví điện tử; giao dịch đánh bạc, giao dịch chứng khoán, kinh doanh ngoại hối, đầu tư tài chính, đấu giá ở nước ngoài, giao dịch hoàn thuế, giao dịch chi tiêu tại POS của thẻ Visa, Mastercard tại khu vực kinh tế châu Âu (bao gồm các quốc gia thuộc khu vực kinh tế châu Âu: UK + Gibraltar, Pháp, Cộng hòa Ireland, Hà Lan, Ý, Tây Ban Nha, Đức, Luxembourg, Cyprus, Hy Lạp, Iceland, Áo, Bỉ, Thụy Điển, Bồ Đào Nha, Hungari, Na Uy, Cộng hòa Séc, Malta, Ba Lan, Đan Mạch, Phần Lan, Croatia, Latvia, Bulgari, Romania, Estonia, Slovakia, Lituania, Slovenia, Liechtenstein), giao dịch phát sinh do sự cố hệ thống, giao dịch đã thực hiện nhưng sau đó bị hủy/bị hoàn trả 1 phần hoặc toàn bộ, giao dịch tra soát, giao dịch không (bao gồm cả giao dịch không tại ĐVCNT nhằm mục đích ứng tiền mặt) và các giao dịch bất hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

❖ **Đối với sản phẩm thẻ Ghi nợ nội địa (GNND):**

- Không áp dụng đối với các sản phẩm thẻ kết nối với TKTT của công ty.
- Áp dụng với các giao dịch chi tiêu tại ĐVCNT
- Không áp dụng đối với giao dịch thanh toán thẻ trực tuyến qua Internet.
- Giao dịch chi tiêu Thẻ không bao gồm giao dịch rút tiền mặt, giao dịch chuyển khoản/ thanh toán billing trên ATM, giao dịch phí, lãi, giao dịch nạp tiền vào ví điện tử; giao dịch đánh bạc, giao dịch chứng khoán, kinh doanh ngoại hối, đầu tư tài chính, đấu giá, giao dịch hoàn thuế, giao dịch phát sinh do sự cố hệ thống, giao dịch đã thực hiện nhưng sau đó bị hủy/bị hoàn trả 1 phần hoặc toàn bộ, giao dịch tra soát, giao dịch không (bao gồm cả giao dịch không tại ĐVCNT nhằm mục đích ứng tiền mặt) và các giao dịch bất hợp pháp khác theo quy định của pháp luật

❖ **Đối với các giao dịch KH chủ động thực hiện trên VCB Digibank/VCB Pay:**

- Áp dụng với giao dịch KH thực hiện tại Nhóm thanh toán hóa đơn, mua sắm từ nguồn TKTT, dịch vụ bảo hiểm và có trạng thái thành công được ghi nhận trên hệ thống VCB Digibank.
- Giao dịch thuộc nhóm Thanh toán hóa đơn được ghi nhận tích điểm bao gồm:
  - Các giao dịch thuộc nhóm Dịch vụ thanh toán trên VCB Digibank: Thanh toán hóa đơn điện/nước, Cuộc điện thoại cố định/Di động trả sau/Internet ADSL/Truyền hình cáp/Viễn thông VNPT; Thanh toán học phí/Viện phí.
  - Giao dịch thanh toán hóa đơn theo hình thức thanh toán bằng mã QR từ nguồn tài khoản (QR Billing).
  - Thanh toán phí bảo hiểm
  - Các giao dịch được bổ sung hoặc nhà cung cấp được bổ sung thuộc nhóm giao dịch thanh toán trên VCB Digibank/VCBPay theo quy định của VCB từng thời kỳ.
- Giao dịch thuộc nhóm Mua sắm hiện tại trên VCB Digibank được ghi nhận tích điểm bao gồm:
  - Các giao dịch thuộc nhóm Dịch vụ mua sắm trên VCB Digibank: Đặt vé Máy bay/Vé xem phim/Phòng khách sạn/Vé tàu/Vé xe, Đặt hoa, Mua sắm online – VNPAY Shopping.
  - Giao dịch mua sắm theo hình thức thanh toán bằng mã QR từ nguồn tài khoản.
  - Các giao dịch được bổ sung hoặc nhà cung cấp được bổ sung thuộc nhóm giao dịch Mua sắm trên VCB Digibank/VCBPay theo quy định của VCB từng thời kỳ
  - Mua bảo hiểm
- Trường hợp các giao dịch thuộc các Nhóm sản phẩm dịch vụ (SPDV) được tích điểm tách thành các Nhóm SPDV riêng, giao dịch của các SPDV đó vẫn được tích điểm theo quy định của Vietcombank.
- Phạm vi giao dịch tích điểm có thể được bổ sung/điều chỉnh theo Quy định của Vietcombank từng thời kỳ.

- ❖ Các giao dịch bằng ngoại tệ sẽ được quy đổi sang đồng Việt Nam (VNĐ) và được tích điểm theo cơ chế quy định tại điều II.1.
- ❖ Chưa áp dụng với các giao dịch Autodebit

### **III. Quy định về điểm thưởng:**

- **Tỷ lệ quy đổi:** 01 điểm = 01 VNĐ
- **Thời gian nhận điểm thưởng:**
  - Điểm của các giao dịch thanh toán/mua sắm trên VCB Digibank được ghi nhận tự động ngay lập tức khi giao dịch của KH thực hiện thành công.
  - Điểm của các giao dịch chi tiêu thẻ được ghi nhận sau 01 ngày làm việc kể từ thời điểm giao dịch thẻ được ĐVCNT chuyển thông tin thanh toán thành công về hệ thống về VCB. Các giao dịch thẻ chưa được ghi nhận hoặc bị hủy hoặc thuộc điều kiện loại trừ sẽ không được tích điểm.
  - Điểm thưởng dành cho KH tham gia chương trình VCB Rewards sẽ được ghi nhận tự động ngay khi TK VCB Rewards của KH được tự động đăng ký thành công.
- **Quy định về thời hạn hiệu lực điểm thưởng:**
  - Điểm tích lũy trong mỗi năm có giá trị trong năm tích lũy và đến hết ngày 31/10 của năm tiếp theo (Điểm khả dụng).
  - Điểm tích lũy khi hết hạn sẽ tự động bị thu hồi và giảm trừ trên TK VCB Rewards của KH và được thu hồi về TK thu hồi điểm hết hạn của hệ thống. Trước thời điểm hết hạn 30 ngày, Vietcombank sẽ gửi thông báo cho KH về số điểm hết hạn và thời điểm hết hạn trên kênh truyền thông và theo tần suất quy định bởi Vietcombank trong từng thời kỳ.
- **Quy định khác:**
  - Mỗi KH đăng ký thành công dịch vụ VCB Digibank được tự động cấp 1 tài khoản điểm VCB Rewards. Mỗi KH có duy nhất 1 tài khoản điểm thưởng căn cứ theo số CIF của KH tại Vietcombank.
  - Vietcombank thông báo cho KH khi KH được đăng ký thành công tham gia chương trình VCB Rewards hoặc khi phát sinh giao dịch đổi quà thành công qua tin nhắn OTT và/hoặc email và/hoặc kênh khác tùy thuộc điều kiện, chính sách trong từng thời kỳ của Vietcombank.

- Trường hợp KH thay đổi số điện thoại (SĐT) là SĐT sử dụng đăng nhập VCB Digibank, hệ thống tự động huỷ TK Digibank của KH, đóng và thu hồi toàn bộ điểm trong TK VCB Rewards tương ứng.
- Trường hợp KH thay đổi số điện thoại (SĐT) là SĐT sử dụng để nhận SMS OTP không trùng với SĐT đăng nhập VCB Digibank, TK VCB Rewards của KH vẫn được duy trì và được tích điểm đổi quà theo quy định.
- Trường hợp KH huỷ VCB Digibank, TK VCB Rewards đồng thời bị huỷ và điểm tích lũy của KH sẽ được cập nhật về 0 (Không điểm) và không có giá trị sử dụng để quy đổi ngay sau thời điểm TK VCB Rewards bị huỷ.
- Khi KH sử dụng các SPDV của Vietcombank, căn cứ trên cơ chế tích điểm được Vietcombank quy định tại thời điểm KH giao dịch, KH sẽ tích lũy được một số điểm tương ứng.
- KH sử dụng nhiều SPDV thuộc phạm vi của chương trình sẽ được cộng dồn điểm của tất cả các SPDV đã sử dụng.
- Mỗi lần đổi điểm thành công, số điểm thừa còn lại sẽ được tích lũy tiếp cho các giao dịch đổi điểm thực hiện thành công tiếp theo cho đến khi có thông báo khác từ Vietcombank.
- Điểm thưởng tích lũy tính trên giá trị giao dịch được làm tròn lên đến số nguyên gần nhất theo nguyên tắc của hệ thống.
- Điểm thưởng không được phép chuyển nhượng cho người khác.
- Đối với giao dịch thẻ, điểm thưởng tích lũy trên giá trị giao dịch chi tiêu của chủ thẻ phụ được ghi nhận vào tổng điểm thưởng tích lũy của chủ thẻ chính.
- Đối với các giao dịch bị hoàn/hủy hoặc có dấu hiệu đáng ngờ cần thu hồi điểm, số điểm thu hồi tương ứng với nguyên tắc tích điểm và giá trị của giao dịch tại thời điểm xác minh giao dịch hoàn/hủy đó.
- Đối với các giao dịch tra soát, điểm thưởng sẽ được cập nhật/ điều chỉnh sau khi Vietcombank thông báo kết quả tra soát đến KH.
- Đối với các giao dịch bị hoàn/hủy hoặc có dấu hiệu đáng ngờ cần thu hồi điểm, điểm đã được tích lũy sẽ bị giảm tương ứng với giá trị của các giao dịch hoàn/hủy đó, Vietcombank có quyền không cộng điểm hoặc phong tỏa số điểm tích lũy cho các giao dịch nghi ngờ, 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, có hành vi trục lợi. Trường hợp KH có thắc mắc về các giao dịch này, KH có thể liên hệ Hotline 24/7 của Vietcombank qua đường dây nóng 1900545413 (dành cho KH thông thường)/18001565 (dành cho KH ưu tiên) hoặc liên hệ Điểm giao dịch gần nhất của Vietcombank để truy vấn thông tin tình trạng giao dịch.

#### **IV. Quy định về chính sách quy đổi điểm thưởng:**

- **Kênh đổi điểm thành quà tặng:** KH đăng nhập VCB Digibank, vào mục VCB Rewards để lựa chọn quà tặng tương ứng với điểm thưởng tích lũy hiện có để thực hiện đổi điểm.
- **Số điểm thưởng tích lũy tối thiểu để đổi quà:** 20.000 điểm.
- **Danh mục quà tặng của chương trình:**
  - Điểm thưởng chỉ được sử dụng để quy đổi theo danh mục quà tặng được cập nhật trên VCB Digibank.
  - Danh mục quà tặng của chương trình bao gồm nhưng không giới hạn: Phí thường niên thẻ tín dụng quốc tế, Dịch vụ trên VCB Digibank, và các quà tặng khác được cập nhật trong từng thời kỳ, trong đó:
    - i) *Phí thường niên thẻ tín dụng quốc tế:*
      - Điểm thưởng có thể được sử dụng để quy đổi thành phí thường niên cho thẻ tín dụng thuộc phạm vi áp dụng của chương trình (bao gồm cả thẻ chính và thẻ phụ).
      - Phí thường niên thẻ tín dụng: sẽ được hoàn vào TK thẻ của KH sau 01 ngày kể từ khi KH thực hiện đổi quà thành công.
      - KH có thể sử dụng điểm để quy đổi thành phí thường niên trong trường hợp thẻ của KH đã bị thu phí thường niên và chưa phát sinh giao dịch hoàn/hủy phí thường niên trong vòng 1 năm kể từ thời điểm quy đổi điểm.
      - Đối với mỗi sản phẩm thẻ, việc quy đổi điểm sang Phí thường niên chỉ được áp dụng tối đa 01 kỳ phí thường niên/năm cho Thẻ chính và 01 kỳ/năm cho các Thẻ phụ (nếu có).

ii) *Dịch vụ trên VCB Digibank:*

- KH có thể sử dụng điểm thưởng để thực hiện các Dịch vụ/Mua sắm trên VCB Digibank bao gồm:
  - ✓ Nạp tiền điện thoại
  - ✓ Chuyển tiền từ thiện (không áp dụng với hệ điều hành IOS theo chính sách của Apple)
  - ✓ Mua sắm online trên nền tảng của các đối tác hợp tác với Vietcombank.

*iii) Danh sách đối tác hợp tác với Vietcombank trong việc cung ứng quà tặng cho KH của VCB Rewards bao gồm nhưng không giới hạn: VNPAY và các đối tác khác tùy chính sách của Vietcombank trong từng thời kỳ.*

**- Quy định về nguồn quy đổi quà tặng:**

- Đối với quà tặng là Hoàn phí thường niên thẻ tín dụng, Chuyển tiền từ thiện, Nạp tiền điện thoại: KH chỉ được sử dụng 1 nguồn là điểm trong TK VCB Rewards để đổi quà
- Đối với quà tặng là Mua sắm online trên nền tảng của các đối tác hợp tác với Vietcombank: KH được sử dụng 1 nguồn là điểm trong TK VCB Rewards hoặc kết hợp sử dụng 2 nguồn là điểm trong TK VCB Rewards và tiền trong tài khoản thanh toán (TKTT) của chính KH để đổi quà. KH sẽ chỉ được sử dụng tiền trong TKTT để đổi quà khi và chỉ khi đã sử dụng hết điểm trong TK VCB Rewards.

**- Quy định với quà tặng là hàng hóa, hiện vật:**

- Giao dịch quy đổi điểm sang quà tặng thành công khi và chỉ khi quà tặng/vật phẩm KH lựa chọn còn hàng và KH nhận được thông báo xác nhận đổi quà thành công.
- Quà tặng là hàng hóa, hiện vật do KH thực hiện mua sắm tại các đối tác cung ứng quà tặng cho VCB Rewards sẽ được gửi tới địa chỉ mà KH đã đăng ký trên trang mua sắm của các đối tác và được chuyển giao theo quy trình giao nhận hàng hóa của các đối tác đó.
- Các vấn đề phát sinh liên quan tới quà tặng là hàng hoá, hiện vật do KH mua sắm tại các đối tác cung ứng quà tặng cho VCB Rewards, KH chủ động liên hệ với các đối tác để được giải quyết. Vietcombank không chịu trách nhiệm

về các vấn đề phát sinh liên quan tới quà tặng, hình thức chuyển giao quà tặng và các vấn đề được điều chỉnh bởi các quy định hoặc cam kết giữa KH và đối tác cung ứng quà tặng.

**- Quy định khác:**

- Quy định về điểm thưởng tối thiểu để đổi quà, kênh đổi quà, danh mục quà tặng trên từng kênh, danh mục đối tác cung ứng quà tặng có thể điều chỉnh theo từng thời kỳ và sẽ được Vietcombank thông báo khi có điều chỉnh.
- Vietcombank không giải quyết khiếu nại, đề nghị hoàn trả lại quà trường hợp KH đã thực hiện đổi quà thành công và Vietcombank nhận được thông báo giao dịch thành công từ đối tác.
- KH có thể liên hệ Hotline 24/7 của Vietcombank qua đường dây nóng 1900545413 (dành cho KH thông thường)/18001565 (dành cho KH ưu tiên) hoặc liên hệ Điểm giao dịch gần nhất của Vietcombank để truy vấn thông tin tình trạng giao dịch đổi quà.
- Các giao dịch đổi điểm của KH dưới mọi hình thức như Quà tặng, dịch vụ... sẽ không được tích điểm VCB Rewards.

**V. Quy định về giải quyết khiếu nại:**

- KH có thể liên hệ Hotline 24/7 của Vietcombank qua đường dây nóng 1900545413 (dành cho KH thông thường)/18001565 (dành cho KH ưu tiên) hoặc liên hệ điểm giao dịch (ĐGD) gần nhất của Vietcombank hoặc trên kênh online của Vietcombank theo thông báo của Vietcombank trong từng thời kỳ để khiếu nại về các giao dịch tích điểm hoặc đổi quà.
- Thời gian tra soát đối với giao dịch tích điểm/đổi quà: Trong vòng 30 ngày kể từ ngày điểm thưởng được ghi nhận vào TK VCB Rewards của KH/ ngày KH thực hiện yêu cầu đổi quà thành công
- Quá thời hạn trên, Vietcombank có quyền từ chối giải quyết các yêu cầu tra soát của KH.
- Vietcombank sẽ xử lý yêu cầu tra soát khiếu nại của KH trong vòng 10 ngày làm việc (tối đa 30 ngày làm việc đối với giao dịch chuyển tiền từ thiện) kể từ ngày KH gửi yêu cầu tra soát và cung cấp đầy đủ chứng từ theo yêu cầu VCB.

**VI. Điều khoản chung:**

- Chương trình này có thể thay đổi theo từng thời kỳ để phù hợp với quy định của pháp luật hoặc quy định, luật lệ hay chỉ thị của cơ quan nhà nước.
- **Trách nhiệm của Vietcombank:**
  - Vietcombank thực hiện thông báo công khai Thẻ lệ chương trình trên website Vietcombank.
  - Vietcombank cập nhật điểm thưởng của KH trong thời hạn quy định tại điều III.
- **Quyền của Vietcombank:**
  - Vietcombank có toàn quyền được thay đổi, hủy bỏ hoặc sửa đổi chương trình và cần thông báo trước 03 (ba) ngày làm việc trên trang web chính thức của Vietcombank và/hoặc thông báo tới các KH là hội viên của chương trình VCB Rewards qua OTT/Email và/hoặc tại các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn hệ thống.
  - Vietcombank có quyền yêu cầu KH cung cấp các thông tin, chứng từ cần thiết để đảm bảo rằng các giao dịch của KH là hợp lệ theo quy định của pháp luật và theo quy định của Vietcombank.
  - Vietcombank được miễn trách đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra như cháy nổ, lũ lụt, động đất, hệ thống xử lý thẻ bị lỗi... làm cho các giao dịch của KH bị sai lệch, không thực hiện được hoặc không truyền về hệ thống Ngân hàng;
  - Vietcombank có quyền thay đổi các điều kiện và điều khoản chương trình khuyến mại theo quy định của pháp luật bằng cách công bố công khai trên website của Vietcombank.
  - Bất cứ khoản thuế hay các nghĩa vụ khác hoặc các khoản phí, lệ phí phải trả cho chính phủ hay tổ chức nào khác có thể phát sinh từ Chương trình do KH chịu trách nhiệm chi trả.
- **Trách nhiệm của khách hàng:**
  - Đối với giao dịch thẻ, KH có trách nhiệm lưu giữ hóa đơn giao dịch (bao gồm hóa đơn thanh toán thẻ và hóa đơn mua hàng) và phải cung cấp đầy đủ cho Vietcombank khi có yêu cầu. Số tiền trên hóa đơn mua hàng phải khớp đúng với số tiền trên mỗi hóa đơn thanh toán thẻ tương ứng.

- KH có trách nhiệm cung cấp hóa đơn giao dịch và các bằng chứng khác liên quan theo yêu cầu của Vietcombank muộn nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày khiếu nại hoặc kể từ ngày Vietcombank đề nghị cung cấp hồ sơ để chứng minh quyền lợi của khách hàng. KH sẽ hết quyền khiếu nại nếu hết thời hạn trên, KH không cung cấp được các bằng chứng chứng minh quyền lợi của khách hàng;
  - KH có trách nhiệm hoàn trả lại toàn bộ số điểm Vietcombank đã trả thưởng trong trường hợp Vietcombank có bằng chứng chứng minh giao dịch được trả thưởng là giao dịch không hợp lệ.
  - KH được nhận thưởng chịu trách nhiệm nộp thuế thu nhập cá nhân từ khoản thu nhập không thường xuyên (nếu có) theo quy định của Pháp luật hiện hành.
  - Bằng việc tham gia chương trình này, KH thừa nhận đã biết và chấp nhận tất cả các điều kiện, điều khoản của chương trình này và các điều chỉnh (nếu có); tất cả các điều khoản trong Điều kiện và điều khoản sử dụng thẻ tín dụng Vietcombank.
- **Quyền của khách hàng:**
- Khách hàng có quyền yêu cầu tra soát về giao dịch tích điểm/đổi quà (nếu có) trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày điểm thưởng được ghi nhận vào TK VCB Rewards của KH hoặc ngày KH thực hiện yêu cầu đổi quà thành công.
  - Khách hàng (chủ thẻ chính) là người đứng ra thực hiện các giao dịch khiếu nại với ngân hàng.

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**TRƯỞNG PHÒNG MARKETING BÁN LẺ**

**Đậu Thị Kim Nhung**