

BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP (FAQ) VỀ CHƯƠNG TRÌNH VCB LOYALTY

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
1	Chương trình VCB Loyalty là gì? Chương trình VCB Loyalty khác gì so với Chương trình VCB Rewards?	VCB Loyalty là Chương trình khách hàng thân thiết mới dành cho khách hàng cá nhân của Vietcombank, triển khai từ năm 2025. Các điểm khác biệt chính của Chương trình VCB Loyalty 2025 so với Chương trình VCB Rewards 2024: – Tiêu chí hội viên: Bên cạnh tiêu chí phải là người dùng VCB Digibank (như với VCB Rewards), KH cần có ít nhất 01 thẻ quốc tế đang hoạt động để trở thành hội viên VCB Loyalty. – Hình thức ưu đãi: ngoài tặng điểm, phạm vi Chương trình VCB Loyalty bổ sung thêm hình thức hoàn tiền, cộng dặm (tại thời điểm triển khai ngày 11/03/2025 sẽ triển khai trước với hình thức cộng điểm. Với hình thức hoàn tiền, cộng dặm, sẽ tiếp tục triển khai theo lộ trình trong năm 2025). – Phạm vi tích điểm mở rộng hơn: bổ sung tích điểm khi KH mở mới tiết kiệm CKH/ mở mới HDBH nhân thọ FWD tại quầy; trở thành KH Priority của VCB/ KH nâng hạng Priority; cung cấp thông tin KH xác thực qua CSDLQD/cung cấp dữ liệu STH. Lưu ý: – Với các KH đang là hội viên VCB Rewards và đồng thời thỏa mãn tiêu chí hội viên Loyalty: được chuyển sang hưởng ưu đãi theo Chương trình VCB Loyalty 2025. Toàn bộ thông tin số dư điểm, lịch sử điểm, quà tặng đã đổi sẽ được chuyển từ VCB Rewards sang để tiếp tục theo dõi, sử dụng tại tính năng VCB Loyalty trên VCB Digibank. – Với các KH đang là hội viên VCB Rewards nhưng không thỏa mãn tiêu chí hội viên Loyalty: KH vẫn tiếp tục sử dụng điểm VCB Rewards đã tích năm 2024 để đổi quà theo Thẻ lệ Chương trình VCB Rewards 2024 đến hết 31/10/2025.
2	Làm thế nào để trở thành hội viên của VCB Loyalty?	Quý khách không cần đăng ký tham gia chương trình. Toàn bộ khách hàng cá nhân kích hoạt dịch vụ VCB Digibank thành công và có ít nhất 1 thẻ Quốc tế (thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ quốc tế) cá nhân hoạt động đều được tự động trở thành Hội viên chương trình VCB Loyalty.

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
3	Tôi có mất phí khi trở thành hội viên không?	Quý khách không mất phí khi trở thành Hội viên của Chương trình.
4	Tích lũy điểm thưởng theo Chương trình VCB Loyalty 2025 bằng cách nào?	Quý khách có thể tích lũy điểm thưởng thông qua các cách sau: ✓ Sử dụng các sản phẩm dịch vụ trong phạm vi tích điểm quy định bởi Vietcombank tùy từng thời kỳ. ✓ Được tặng điểm khi trở thành Hội viên chương trình VCB Loyalty hoặc nhân dịp các sự kiện đặc biệt hoặc từ các chương trình khuyến mại của Vietcombank triển khai trong từng thời kỳ. Chi tiết phạm vi tích điểm Quý khách tham khảo <u>Thẻ lệ chương trình</u> được đăng tải trên Website của Vietcombank.
5	Chương trình áp dụng cho sản phẩm dịch vụ nào?	Chương trình VCB Loyalty áp dụng cho các sản phẩm dịch vụ sau: ✓ Thanh toán hóa đơn, Mua sắm, Cập nhật sinh trắc học và bổ sung thông tin cá nhân trên VCB Digibank; ✓ Chi tiêu thẻ tín dụng quốc tế (TDQT), ghi nợ quốc tế tại các đơn vị chấp nhận thẻ, bao gồm cả đơn vị chấp nhận thẻ trực tuyến và giao dịch thanh toán QR từ nguồn thẻ TDQT; ✓ Sản phẩm tiền gửi/tiết kiệm; ✓ Sản phẩm bảo hiểm, bao gồm các giao dịch thanh toán phí/mua bảo hiểm KH chủ động thực hiện trên kênh VCB Digibank và bảo hiểm nhân thọ FWD phát hành mới tại quầy; ✓ Các sự kiện, ngày đặc biệt gắn với KH như: Sinh nhật KH Priority, Định danh KH Priority, Nâng hạng KH Priority. Chi tiết các giao dịch được tích điểm Quý khách tham khảo <u>Thẻ lệ chương trình</u> được đăng tải trên Website của Vietcombank.)

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời																																																															
6	Các loại thẻ nào được tích điểm?	Danh sách các loại thẻ hiện tại được áp dụng tích điểm trong phạm vi của chương trình như sau: <table> <tr> <th>Sản phẩm thẻ</th><th>Thương hiệu</th><th>Tên sản phẩm</th></tr> <tr> <td>Thẻ ghi nợ quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank Visa Debit Connect24 eCard/eVer-link eCard</td></tr> <tr> <td>Thẻ ghi nợ quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank Visa Debit Connect24 từ</td></tr> <tr> <td>Thẻ ghi nợ quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank Visa Debit Connect24/eVer-link chip USD</td></tr> <tr> <td>Thẻ ghi nợ quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank Visa Debit Connect24/eVer-link chip VND</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank eVer-link Olympic VND</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank eVer-link Olympic USD</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank Vibe</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank Vibe Platinum</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank Visa hạng Chuẩn</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>Visa</td><td>Vietcombank Visa hạng Vàng</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>JCB</td><td>Vietcombank JCB tín dụng hạng vàng</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>JCB</td><td>Vietcombank JCB tín dụng hạng chuẩn</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>Mastercard</td><td>Vietcombank Mastercard tín dụng hạng chuẩn</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>Mastercard</td><td>Vietcombank Mastercard tín dụng hạng vàng</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>UnionPay</td><td>Vietcombank UnionPay tín dụng hạng chuẩn</td></tr> <tr> <td>Thẻ tín dụng quốc tế</td><td>UnionPay</td><td>Vietcombank UnionPay tín dụng hạng vàng</td></tr> <tr> <td>Thẻ ghi nợ quốc tế</td><td>Mastercard</td><td>Vietcombank Mastercard ghi nợ chip USD</td></tr> <tr> <td>Thẻ ghi nợ quốc tế</td><td>Mastercard</td><td>Vietcombank Mastercard ghi nợ chip VND</td></tr> <tr> <td>Thẻ ghi nợ quốc tế</td><td>Mastercard</td><td>Vietcombank Mastercard ghi nợ từ</td></tr> <tr> <td>Thẻ ghi nợ quốc tế</td><td>UnionPay</td><td>Vietcombank UnionPay ghi nợ</td></tr> </table> <i>Danh sách có thể được điều chỉnh, thay đổi theo quy định của VCB từng thời kỳ.</i>	Sản phẩm thẻ	Thương hiệu	Tên sản phẩm	Thẻ ghi nợ quốc tế	Visa	Vietcombank Visa Debit Connect24 eCard/eVer-link eCard	Thẻ ghi nợ quốc tế	Visa	Vietcombank Visa Debit Connect24 từ	Thẻ ghi nợ quốc tế	Visa	Vietcombank Visa Debit Connect24/eVer-link chip USD	Thẻ ghi nợ quốc tế	Visa	Vietcombank Visa Debit Connect24/eVer-link chip VND	Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank eVer-link Olympic VND	Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank eVer-link Olympic USD	Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank Vibe	Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank Vibe Platinum	Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank Visa hạng Chuẩn	Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank Visa hạng Vàng	Thẻ tín dụng quốc tế	JCB	Vietcombank JCB tín dụng hạng vàng	Thẻ tín dụng quốc tế	JCB	Vietcombank JCB tín dụng hạng chuẩn	Thẻ tín dụng quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard tín dụng hạng chuẩn	Thẻ tín dụng quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard tín dụng hạng vàng	Thẻ tín dụng quốc tế	UnionPay	Vietcombank UnionPay tín dụng hạng chuẩn	Thẻ tín dụng quốc tế	UnionPay	Vietcombank UnionPay tín dụng hạng vàng	Thẻ ghi nợ quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard ghi nợ chip USD	Thẻ ghi nợ quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard ghi nợ chip VND	Thẻ ghi nợ quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard ghi nợ từ	Thẻ ghi nợ quốc tế	UnionPay	Vietcombank UnionPay ghi nợ
Sản phẩm thẻ	Thương hiệu	Tên sản phẩm																																																															
Thẻ ghi nợ quốc tế	Visa	Vietcombank Visa Debit Connect24 eCard/eVer-link eCard																																																															
Thẻ ghi nợ quốc tế	Visa	Vietcombank Visa Debit Connect24 từ																																																															
Thẻ ghi nợ quốc tế	Visa	Vietcombank Visa Debit Connect24/eVer-link chip USD																																																															
Thẻ ghi nợ quốc tế	Visa	Vietcombank Visa Debit Connect24/eVer-link chip VND																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank eVer-link Olympic VND																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank eVer-link Olympic USD																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank Vibe																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank Vibe Platinum																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank Visa hạng Chuẩn																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	Visa	Vietcombank Visa hạng Vàng																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	JCB	Vietcombank JCB tín dụng hạng vàng																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	JCB	Vietcombank JCB tín dụng hạng chuẩn																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard tín dụng hạng chuẩn																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard tín dụng hạng vàng																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	UnionPay	Vietcombank UnionPay tín dụng hạng chuẩn																																																															
Thẻ tín dụng quốc tế	UnionPay	Vietcombank UnionPay tín dụng hạng vàng																																																															
Thẻ ghi nợ quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard ghi nợ chip USD																																																															
Thẻ ghi nợ quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard ghi nợ chip VND																																																															
Thẻ ghi nợ quốc tế	Mastercard	Vietcombank Mastercard ghi nợ từ																																																															
Thẻ ghi nợ quốc tế	UnionPay	Vietcombank UnionPay ghi nợ																																																															

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
7	Sản phẩm tiền gửi/ tiết kiệm nào được tích điểm	Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và tiết kiệm có kỳ hạn Việt Nam đồng dành cho khách hàng cá nhân từ 06 tháng trở lên mở mới trên kênh VCB Digibank và kênh Quầy. Đối với sản phẩm Tiền gửi tích lũy, chỉ tích điểm tại lần đầu tiên mở TK, không áp dụng với các lần gửi định kỳ tiếp theo. Không áp dụng sản phẩm ký quỹ, tiền gửi/tiết kiệm bằng ngoại tệ.
8	Sản phẩm bảo hiểm nào được tích điểm	Sản phẩm bảo hiểm nhân thọ FWD phát hành mới tại quầy, áp dụng với hợp đồng bảo hiểm có hiệu lực và đã qua 21 ngày cân nhắc. Điểm tích sẽ được tính trên toàn bộ giá trị FYP của Sản phẩm chính và sản phẩm bổ trợ. Các sản phẩm bổ trợ bổ sung thêm (phát hành sau) sẽ không được tích điểm. Các sản phẩm bảo hiểm trực tuyến Quý khách chủ động mua trên kênh VCB Digibank
9	Tôi có thể kiểm tra số điểm tích lũy VCB Loyalty tại đâu?	Quý khách có thể dễ dàng kiểm tra điểm tích lũy VCB Loyalty bằng một trong các cách sau: ✓ Đăng nhập VCB Digibank, vào mục VCB Loyalty để tra cứu ✓ Gọi điện đến hotline 24/7 của Vietcombank: 1900 545413 (dành cho tất cả khách hàng)/1800 1565 (dành cho KH ưu tiên).
10	Sau bao lâu kể từ khi thực hiện giao dịch thì tôi được cộng điểm VCB Loyalty?	- Đối với Giao dịch thanh toán/mua sắm trên VCB Digibank: Cộng điểm ngay sau khi giao dịch được thực hiện thành công. - Đối với giao dịch thẻ: Cộng điểm sau 01 ngày làm việc kể từ thời điểm giao dịch thẻ được Đơn vị chấp nhận thẻ chuyển thông tin thanh toán thành công về hệ thống Vietcombank. Đối với các giao dịch chi tiêu thẻ thực hiện trong cùng 1 ngày của KH, thời gian được cập nhật vào hệ thống VCB theo thứ tự ngẫu nhiên vì vậy cơ chế tích điểm của giao dịch sẽ được căn cứ theo thời gian giao dịch được cập nhật vào hệ thống VCB - Đối với giao dịch thanh toán phí/mua bảo hiểm trên kênh VCB Digibank: điểm được ghi nhận ngay sau khi giao dịch được thực hiện thành công. - Đối với giao dịch mở mới Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ FWD tại quầy: điểm được ghi nhận định kỳ sau 10 ngày làm việc của tháng kế tiếp (T+10). - Đối với giao dịch Cập nhật thông tin KH xác thực qua CSDLQG và Cung cấp bổ sung thông tin cá nhân,

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
		giao dịch Giao dịch mở mới TK tiền gửi CKH: Cộng điểm sau 01 ngày kể từ ngày dữ liệu KH được cập nhật thành công trên hệ thống. - Điểm tặng quà sinh nhật cho KH Priority sẽ được ghi nhận vào đúng ngày sinh nhật của KH, trừ các trường hợp sau đây KH sẽ được tặng điểm quà sinh nhật vào ngày liền sau ngày sinh nhật: ✓ KH được định danh Priority mới với hạng đáp ứng điều kiện cộng điểm vào đúng ngày sinh nhật. ✓ KH Priority được nâng hạng vào đúng ngày sinh nhật. ✓ KH được cập nhật thông tin ngày sinh nhật trên hệ thống Corebanking của VCB vào đúng ngày sinh nhật của KH. - Điểm tặng khi KH định danh KH Priority mới, KH được nâng hạng Priority cao hơn các hạng đã đạt được trước đó sẽ được ghi nhận vào ngày liền sau ngày KH được định danh/nâng hạng cao hơn. - Điểm thưởng dành cho KH tham gia CTKM: Tùy theo thể lệ của từng chương trình trong từng thời kỳ, thời gian ghi nhận điểm thưởng phụ thuộc vào thời điểm giao dịch được VCB ghi nhận trên hệ thống hoặc sau khi kết thúc từng giai đoạn của chiến dịch hoặc kết thúc chiến dịch.
11	Tôi đã thực hiện giao dịch trong phạm vi giao dịch tích điểm nhưng đã quá thời hạn theo quy định theo từng loại giao dịch chưa thấy cộng điểm trên VCB Loyalty?	Quý khách có thể thực hiện tra soát trên kênh VCB Digibank hoặc vui lòng gọi điện qua số hotline 1900 545413 (dành cho tất cả khách hàng)/1800 1565 (dành cho Khách hàng ưu tiên) hoặc liên hệ với Điểm giao dịch của Vietcombank để được giải đáp và hướng dẫn thực hiện tra soát.
12	Điểm thưởng VCB Loyalty của tôi có hạn sử dụng không? Nếu có thì hạn là khi nào?	Điểm thưởng của Hội viên VCB Loyalty có hạn sử dụng và hạn là đến hết ngày 31/10 của năm tiếp theo kể từ ngày điểm thưởng được ghi nhận vào tài khoản điểm VCB Loyalty hoặc tùy theo chương trình khuyến mại. Ví dụ: anh/chị được cộng điểm vào ngày 20/2/2025, điểm thưởng sẽ có hiệu lực đến hết ngày 31/10/2026.
13	Tôi có thể xem danh mục quà tặng và đổi quà tại đâu?	Khách hàng có thể tra cứu danh mục quà tặng và thực hiện đổi quà tại mục VCB Loyalty trên VCB Digibank (phiên bản ứng dụng di động và phiên bản web).

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
14	Tôi phải tích lũy tối thiểu bao nhiêu điểm mới có thể đổi quà?	Số điểm tích lũy tối thiểu Quý khách cần phải đạt được để đổi quà là 20.000 điểm.
15	Tôi đã đổi quà thành công nhưng muốn hủy giao dịch để đổi quà khác thì có được hay không?	Rất tiếc giao dịch đổi quà thành công sẽ không được hủy bỏ, do đó, Quý khách vui lòng kiểm tra kỹ các thông tin trước khi xác nhận giao dịch đổi quà.
16	Tôi có thể thực hiện đổi quà trong trường hợp tài khoản VCB Digibank của tôi đã đóng/ khóa không?	Hiện tại Quý khách chỉ có thể thực hiện đổi quà trên VCB Digibank, vì vậy khi tài khoản VCB Digibank của Quý khách đóng sẽ không thể thực hiện đổi quà. Tùy theo điều kiện từng thời kỳ, VCB có thể triển khai các kênh đăng ký đổi quà thích hợp khác.
17	Tôi có được tặng điểm VCB Loyalty cho người khác không?	Rất tiếc điểm thưởng VCB Loyalty hiện tại không được chuyển nhượng cho người khác.
18	Đổi điểm lấy quà có mất phí không?	Không. Vietcombank không thu phí trên giao dịch đổi điểm VCB Loyalty lấy quà.
19	Tôi có thể được hưởng các chương trình khuyến mại khác ngoài chương trình VCB Loyalty không?	Khi tham gia Chương trình VCB Loyalty, khách hàng vẫn có thể được hưởng ưu đãi theo các chương trình khác của Vietcombank tùy theo quy định của từng chương trình.
20	Tôi có thể vừa sử dụng điểm thưởng trên tài khoản VCB Loyalty và tiền trên tài khoản thanh toán (TKTT) VND của tôi mở tại	Khách hàng có thể sử dụng đồng thời điểm thưởng trên tài khoản VCB Loyalty và tiền trên TKTT VND chỉ trong trường hợp khách hàng đổi quà theo hình thức Mua sắm Vnshop và khi đã sử dụng hết điểm trong tài khoản VCB Loyalty. - Với các hình thức đổi quà khác, khách hàng chỉ có thể sử dụng điểm VCB Loyalty để đổi quà, đảm bảo giá trị quà không vượt quá số điểm khả dụng trong tài khoản VCB Loyalty.

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
	Vietcombank để đổi quà không?	
21	Chương trình VCB Loyalty diễn ra trong bao lâu?	VCB Loyalty là chương trình tri ân và gắn kết khách hàng lâu dài của Vietcombank. Chương trình được triển khai cho đến khi có thông báo dừng triển khai.
22	Thời hạn để khiếu nại trong trường hợp phát sinh vấn đề liên quan đến điểm thưởng là bao lâu?	Quý khách có thể thực hiện tra soát giao dịch tích điểm/đổi quà trên VCB Digibank hoặc liên hệ với Vietcombank trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày điểm thưởng được ghi nhận vào TK VCB Loyalty của KH hoặc 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.
23	Giao dịch bằng ngoại tệ có được tích điểm không?	Có. Giao dịch bằng ngoại tệ được tích điểm với giá trị giao dịch được quy đổi về giá trị VND khi tính điểm thưởng.
24	Việc hủy dịch vụ VCB Digibank hoặc hủy thẻ quốc tế cá nhân có ảnh hưởng gì tới tư cách hội viên VCB Loyalty của tôi không	Trường hợp Quý khách hủy VCB Digibank hoặc thay đổi SĐT đăng ký VCB Digibank hoặc hủy thẻ quốc tế dẫn tới không còn Thẻ quốc tế nào hoạt động, TK VCB Loyalty vẫn được giữ nguyên và sẽ được chuyển sang trạng thái “Chờ xử lý” (Pending). Trạng thái này sẽ được duy trì đến 90 ngày kể từ thời điểm chuyển trạng thái. Trong thời gian này, toàn bộ điểm đã tích được bảo toàn, Quý khách được tích điểm cho các giao dịch hợp lệ nhưng không được tiêu điểm. Trong thời gian Pending, nếu Quý khách kích hoạt lại Digibank/Thẻ quốc tế, TK Loyalty sẽ được chuyển về trạng thái “Hoạt động” và Quý khách tiếp tục được tích điểm, đổi quà theo quy định. Sau thời gian duy trì trạng thái Pending, trường hợp Quý khách không đáp ứng tiêu chí trở thành hội viên VCB Loyalty, Quý khách sẽ không còn là hội viên VCB Loyalty. • Trường hợp số điểm tích lũy khả dụng >0 (Lớn hơn), Vietcombank sẽ thu hồi toàn bộ điểm hiện có trong tài khoản VCB Loyalty của Quý khách. • Trường hợp số điểm tích lũy khả dụng <0 (nhỏ hơn), toàn bộ số điểm âm trên TK VCB Loyalty của Quý khách sẽ được quy đổi sang tiền và được Vietcombank thực hiện thu hồi trên các TKTT của Quý khách. Tỷ lệ quy đổi điểm – tiền là 1 điểm = 1 VNĐ.

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
25	Trong trường hợp nào tôi không được tiếp tục là hội viên VCB Loyalty?	Hội viên VCB Loyalty có 90 ngày duy trì trạng thái “Chờ xử lý” (trạng thái sau khi Quý khách hủy VCB Digibank hoặc thay đổi SĐT đăng ký VCB Digibank hoặc hủy thẻ quốc tế dẫn tới không còn Thẻ quốc tế nào hoạt động để đáp ứng điều kiện là Hội viên VCB Loyalty). Sau khoảng thời gian duy trì trạng thái “Chờ xử lý” này, nếu Quý khách không kích hoạt lại Digibank hoặc Thẻ quốc tế để đáp ứng đầy đủ tiêu chí trở thành Hội viên VCB Loyalty thì Quý khách sẽ không còn là hội viên của chương trình.
26	Khi tài khoản VCB Loyalty của tôi bị đóng, tôi có thể lấy lại số điểm tích lũy trên tài khoản đó không và bằng cách nào?	Rất tiếc trường hợp anh/chị đóng tài khoản VCB Loyalty, số điểm khả dụng trong tài khoản sẽ bị thu hồi về 0 và không thể khôi phục.
27	Các vướng mắc khi tham gia Chương trình VCB Loyalty (ví dụ như chi tiêu không được tích điểm, điểm bị giảm trừ không rõ lý do hay điểm thưởng bị giảm trừ khi thay đổi thông tin định danh...), tôi cần liên hệ với ai?	Quý khách có thể thực hiện tra soát giao dịch tích điểm/đổi quà trên VCB Digibank hoặc liên hệ với Vietcombank trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày điểm thưởng được ghi nhận vào TK VCB Loyalty của Quý khách hoặc ngày Quý khách 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 Quý khách. Quý khách vui lòng liên hệ Hotline hỗ trợ khách hàng 24/7 của Vietcombank theo số 1900 545413 (dành cho tất cả khách hàng)/1800 1565 (dành cho Khách hàng ưu tiên) hoặc đến bất kỳ điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc để được hỗ trợ.

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
28	Số điểm khả dụng trong tài khoản VCB Rewards của tôi sẽ được xử lý ra sao nếu tôi là hội viên của VCB Loyalty?	Trước tiên VCB chân thành cảm ơn Quý khách đã gửi ý kiến đóng góp liên quan đến CT VCB Loyalty Liên quan đến nội dung này, VCB xin có ý kiến phản hồi, làm rõ như sau: Theo thể lệ đã được công bố của CT VCB Loyalty, KH sẽ được tự động trở thành hội viên của CT VCB Loyalty nếu đáp ứng đủ hai điều kiện bao gồm i) Kích hoạt dịch vụ VCB Digibank thành công (VCB Digibank active) và ii) Có ít nhất 1 thẻ Quốc tế cá nhân hoạt động. Trong trường hợp đang là hội viên hiện hữu của CT VCB Rewards, khi trở thành hội viên VCB Loyalty, số điểm VCB Rewards đang còn khả dụng của Quý khách sẽ được chuyển tiếp sang tài khoản VCB Loyalty và có thể dùng để đổi quà trong hệ sinh thái của VCB Loyalty trên VCB Digibank. Cảm ơn Quý khách đã quan tâm và sử dụng dịch vụ mới của Vietcombank.
29	Tôi có được sử dụng tiền hoàn hay dặm bay để đổi quà trên VCB Loyalty không?	Trước tiên VCB chân thành cảm ơn Quý khách đã gửi ý kiến đóng góp liên quan đến CT VCB Loyalty Liên quan đến nội dung này, VCB xin có ý kiến phản hồi, làm rõ như sau: ✓ Theo thể lệ đã được công bố của CT VCB Loyalty, KH chỉ có thể sử dụng điểm thưởng để đổi quà trên hệ sinh thái quà tặng của VCB Loyalty. ✓ Đối với tài khoản hoàn tiền, số tiền hoàn sẽ được trả về tài khoản thẻ (đối với thẻ tín dụng)/ tài khoản thanh toán (đối với thẻ ghi nợ quốc tế) của Quý Khách. ✓ Đối với tài khoản dặm bay, số dặm bay được tích lũy sẽ được chuyển về tài khoản Bông Sen vàng của Quý Khách. Cảm ơn Quý khách đã quan tâm và sử dụng dịch vụ mới của Vietcombank.

STT	Nội dung câu hỏi	Nội dung trả lời
30	Nếu tôi không đủ điều kiện làm hội viên VCB Loyalty, tôi có được tiếp tục sử dụng VCB Rewards không?	Trước tiên VCB chân thành cảm ơn Quý khách đã gửi ý kiến đóng góp liên quan đến CT VCB Loyalty. Liên quan đến nội dung này, VCB xin có ý kiến phản hồi, làm rõ như sau: ✓ Nếu KH không đủ điều kiện để trở thành hội viên của CT VCB Loyalty, KH vẫn có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ VCB Rewards trên VCB Digibank cho đến hết ngày 31/10/2025. Sau thời gian này, tất cả điểm VCB Rewards mà KH đã tích lũy từ trước ngày 31/12/2024 mà vẫn được chưa sử dụng sẽ bị thu hồi lại theo như Thẻ lệ đã công bố trước đó của CT VCB Rewards. ✓ VCB sẽ ngừng triển khai CT VCB Rewards từ ngày 01/11/2025. Cảm ơn Quý khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ của VCB. Kính mong Quý khách sẽ tham gia trải nghiệm dịch vụ mới VCB Loyalty để nhận được hàng ngàn ưu đãi và quà tặng hấp dẫn!