

THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH ĐIỂM THƯỞNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT VCB LOYALTY

I. Nội dung Chương trình:

- 1. Tên chương trình khuyến mại:** Chương trình điểm thưởng dành cho 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:**
 - Giao dịch tiền gửi tiết kiệm nêu tại mục II.1.6, thời gian áp dụng từ 25/09/2025 đến 31/10/2025.
 - Các loại giao dịch khác tại Thẻ lệ CT Loyalty: từ 25/09/2025 đến 31/12/2025).
- 3. Sản phẩm dịch vụ sự kiện hưởng khuyến mại/ưu đãi:**
 - 3.1. Sản phẩm thẻ Tín dụng quốc tế (TDQT) thương hiệu Visa, Mastercard, JCB, Unionpay hạng Bạch Kim, Vàng, Chuẩn.
 - 3.2. Sản phẩm thẻ Ghi nợ quốc tế (GNQT) thương hiệu Visa, Mastercard, JCB, UnionPay hạng Chuẩn.
 - 3.3. Giao dịch thanh toán hóa đơn, giao dịch mua sắm, cập nhật sinh trắc học và bổ sung thông tin cá nhân trên VCB Digibank.
 - 3.4. Sản phẩm tiền gửi/tiết kiệm.
 - 3.5. Sản phẩm bảo hiểm bao gồm: Thanh toán phí/mua bảo hiểm trên VCB Digibank và Phát hành hợp đồng bảo hiểm nhân thọ của FWD tại quầy.
 - 3.6. Tham gia khảo sát về xây dựng sản phẩm dịch vụ, chất lượng dịch vụ, trải nghiệm khách hàng...
 - 3.7. Các sự kiện, ngày đặc biệt gắn với Khách hàng Priority như: Sinh nhật KH Priority, Định danh KH Priority, Nâng hạng KH Priority.
 - 3.8. Các hàng hóa khác theo quy định của VCB từng thời kì.
- 4. Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc.
- 5. Hình thức khuyến mại:** Tổ chức chương trình khách hàng thường xuyên.
- 6. Khách hàng của chương trình khuyến mại (đối tượng hưởng khuyến mại):**
 - 6.1. Toàn bộ KHCCN đáp ứng đồng thời 02 điều kiện: 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.

6.2. Với KH hiện hữu đáp ứng tiêu chí hội viên VCB Loyalty, KH được tự động tạo tài khoản (TK) VCB Loyalty với trạng thái Hoạt động và được hưởng các quyền lợi của hội viên chương trình tại ngày VCB chính thức triển khai chương trình VCB Loyalty. Toàn bộ số dư điểm trên TK VCB Rewards sẽ được bảo toàn và được chuyển sang TK điểm VCB Loyalty. Trên TK VCB Loyalty, KH có thể truy vấn Điểm thưởng/Hoàn tiền/Dậm thưởng.

6.3. Với KH đã kích hoạt Digibank và KH phát hành và kích hoạt thẻ QT mới hoặc KH đã kích hoạt thẻ QT và kích hoạt Digibank mới, sau khi KH đáp ứng tiêu chí hội viên VCB Loyalty, KH được tự động tạo TK VCB Loyalty với trạng thái Hoạt động và được hưởng các quyền lợi của hội viên sau khi kích hoạt thành công dịch vụ VCB Digibank/thẻ.

II. Quy định về chính sách tích điểm thưởng

1. Cơ chế tích điểm thưởng:

TT	Loại giao dịch	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
1	Dịch vụ VCB Digibank		
1.1	Giao dịch thuộc Nhóm giao dịch thanh toán hóa đơn	Dựa trên mỗi hóa đơn thanh toán thành công	KH Priority: Cộng 200 điểm cho mỗi hóa đơn thanh toán thành công
			KH thông thường: Cộng 100 điểm cho mỗi hóa đơn thanh toán thành công
1.2	Giao dịch thuộc Nhóm giao dịch mua sắm	Dựa trên giá trị giao dịch (GTGD) trên kênh VCB Digibank	KH Priority: Cộng 02 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch, (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,2% giá trị giao dịch)
			KH thông thường: Cộng 01 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch, (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,1% giá trị giao dịch)
2	Giao dịch chi tiêu thẻ		
2.1	Thẻ GNQT Vietcombank eVer-link, Thẻ GNQT Vietcombank eVer-link eCard và Thẻ GNQT Vietcombank Connect24 Visa		

TT	Loại giao dịch	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
	2.1.1 Giao dịch chi tiêu thẻ thuộc các loại hình sau: - GD qua POS tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) thuộc lĩnh vực Siêu thị; - GD qua POS tại các ĐVCNT bằng phương thức không tiếp xúc contactless - GD trực tuyến	Dựa trên GTGD	Cộng 06 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ GTGD, tối đa 200,000 điểm/tháng. Sau khi KH đạt điểm tối đa 200,000 điểm/tháng, các GD sau đó sẽ được cộng điểm theo cơ chế nêu tại Mục 2.1.2 sau đây:
	2.1.2 Các GD chi tiêu thẻ khác	Dựa trên GTGD	KH Priority: Cộng 04 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,4% giá trị giao dịch). KH thông thường: Cộng 02 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,2% giá trị giao dịch).
2.2	Thẻ TDQT Vietcombank Vibe Platinum		
	2.2.1 GD tại các ĐVCNT thuộc lĩnh vực Du lịch, Lưu trú, Bảo hiểm;	Dựa trên GTGD	Cộng 20 điểm cho mỗi 1.000 VNĐ GTGD, tối đa 500,000 điểm/tháng. Sau khi KH đã đạt điểm tối đa là 500,000 điểm/tháng, các GD chi tiêu sau đó sẽ được cộng điểm theo cơ chế nêu tại Mục 2.2.2 hoặc 2.2.3 sau đây tùy theo GD thỏa mãn điều kiện nào.
	2.2.2 GD tại các ĐVCNT nước ngoài	Dựa trên GTGD	Cộng 06 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,6% giá trị giao dịch).

TT	Loại giao dịch	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
	2.2.3 Các GD chi tiêu thẻ khác	Dựa trên GTGD	KH Priority: Cộng 04 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,4% giá trị giao dịch). KH thông thường: Cộng 02 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,2% giá trị giao dịch).
2.3	Thẻ TDQT Vietcombank Vibe		
	2.3.1. GD tại Grab, Shopee	Dựa trên GTGD	Cộng 16 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD, tối đa 300,000 điểm/tháng. Sau khi KH đạt điểm tối đa là 300,000 điểm/tháng, các GD chi tiêu phát sinh sau đó sẽ được cộng điểm theo cơ chế nêu tại Mục 2.3.2 hoặc 2.3.3 sau đây tùy theo GD thỏa mãn điều kiện nào.
	2.3.2 GD tại các ĐVCNT nước ngoài	Dựa trên GTGD	Cộng 04 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,4% giá trị giao dịch).
	2.3.3 Các GD chi tiêu thẻ khác	Dựa trên GTGD	KH Priority: Cộng 04 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD. (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,4% giá trị giao dịch). KH thông thường: Cộng 02 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ GTGD (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,2% giá trị giao dịch).
2.4	Thẻ GNQT cá nhân và TDQT cá nhân khác		
	Giao dịch chi tiêu thẻ hợp lệ	Dựa trên GTGD bằng thẻ thương hiệu Visa	KH Priority: Cộng 06 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch

TT	Loại giao dịch	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
			(tương đương tỷ lệ tích điểm 0,6% giá trị giao dịch).
			KH thông thường: 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 GTGD bằng thẻ thương hiệu khác	KH Priority: Cộng 04 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,4% giá trị giao dịch).
			KH thông thường: Cộng 02 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,2% giá trị giao dịch).
3	Chào mừng hội viên VCB Loyalty	KH trở thành hội viên VCB Loyalty	KH Priority: Tặng mỗi hội viên mới 2,000 điểm
			KH thông thường: Tặng mỗi hội viên mới 1,000 điểm
4	Tham gia chương trình khảo sát của Vietcombank (bao gồm khảo sát về xây dựng SPDV, CLDV, trải nghiệm KH...)	KH đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau: + KH nhận được lời mời tham gia khảo sát của VCB. + KH tham gia và hoàn thành đầy đủ các câu hỏi khảo sát của VCB + KH có TK VCB Loyalty hợp lệ	Các mức điểm tùy theo tính chất từng chương trình khảo sát và sẽ được VCB công bố khi triển khai từng chương trình cụ thể.
5	Chúc mừng sinh nhật KH Priority là	KH đáp ứng đồng thời 2 điều kiện sau:	KH Hạng Titan: Cộng 100,000 điểm/ KH

TT	Loại giao dịch	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
	hội viên VCB Loyalty	+ KH là hội viên VCB Loyalty vào ngày sinh nhật + KH là KH Priority hạng Titan/hạng Vàng/hạng Kim cương/hạng Kim cương Elite Dữ liệu về ngày sinh nhật, hạng KH tính đến ngày liền trước ngày sinh nhật của KH.	KH Hạng Vàng: Cộng 1,000,000 điểm/KH KH Hạng Kim cương: Cộng 3,000,000 điểm/KH KH Hạng Kim cương Elite: Cộng 5,000,000 điểm/KH Mỗi KH được cộng tối đa 01 lần/năm ¹
6	Tiền gửi tiết kiệm	KH mở mới TK tiền gửi tiết kiệm kỳ hạn 6 tháng hoặc 12 tháng với số tiền gửi từ 01 tỷ VNĐ trở lên/TK tại địa điểm giao dịch của Vietcombank ² và đồng ý tham gia tích điểm theo điều kiện nêu tại mục III/4.19 của Thẻ lệ này.	Cộng 1 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ số dư TK tiền gửi tiết kiệm (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,1% số dư TK tiền gửi tiết kiệm ³).
7	Sản phẩm bảo hiểm		
7.1	<i>Giao dịch thanh toán phí/mua bảo hiểm KH thực hiện chủ động trên VCB Digibank</i>	Dựa trên giá trị phí giao dịch	KH Priority: Cộng 02 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch, (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,2% giá trị giao dịch) KH thông thường: Cộng 01 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch,

¹ Trường hợp KH thay đổi ngày sinh nhật mà trước đó trong năm đã được tặng thưởng sẽ không được tặng thêm

² Danh sách các mã sản phẩm tiền gửi được tích điểm theo Phụ lục 2 đính kèm.

³ Tại ngày mở tiết kiệm

TT	Loại giao dịch	Cơ sở tính điểm	Số điểm được cộng
			(tương đương tỷ lệ tích điểm 0,1% giá trị giao dịch)
7.2	<i>KH mở mới HDBH nhân thọ FWD tại quầy</i>	HDBH đã qua 21 ngày cân nhắc, còn hiệu lực Dựa trên phí FYP	KH Priority: Cộng 02 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch, (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,2% giá trị giao dịch)
			KH thông thường: Cộng 01 điểm cho mỗi 1,000 VNĐ giá trị giao dịch, (tương đương tỷ lệ tích điểm 0,1% giá trị giao dịch)
8	Chúc mừng KH trở thành KH Priority của VCB	KH được định danh là KH Priority mới của VCB	KH Priority: 100,000 điểm/KH Mỗi KH được cộng 1 lần
9	Chúc mừng KH nâng hạng Priority	Khi KH được nâng hạng Priority cao hơn so với hạng cao nhất đã đạt được trước đó.	KH Priority: 100,000 điểm/KH
10	Cung cấp thông tin KH xác thực qua CSDLQG và Cung cấp dữ liệu STH, bổ sung thông tin cá nhân trên VCB Digibank	KH đáp ứng đồng thời 2 điều kiện kể từ thời điểm triển khai: + Thực hiện STH + Bổ sung đầy đủ thông tin cá nhân trên VCB Digibank	10,000 điểm/KH Mỗi KH được cộng 1 lần

11. Ghi chú:

- 11.1. Giao dịch chi tiêu thẻ: là cách gọi cho các giao dịch thẻ hợp lệ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) (qua hình thức POS, Internet, chương trình ứng dụng trên thiết bị di động (bao gồm cả VCB Digibank)).
- 11.2. Contactless: là phương thức giao tiếp không tiếp xúc giữa Thẻ và thiết bị chấp nhận thẻ để thực hiện giao dịch thẻ.
- 11.3. Đối với các giao dịch có quy định về lĩnh vực kinh doanh của ĐVCNT:

Lĩnh vực kinh doanh của ĐVCNT được xác định theo MCC (Merchant Category Code/Mã danh mục) do Tổ chức thẻ quốc tế Visa quy định được ghi nhận trên hệ thống của Vietcombank, các MCC hiện hành của các lĩnh vực nêu trong bảng trên như sau:

Siêu thị:	5411
Du lịch:	4722
Lưu trú:	7011, 3501, 3503, 3509, 3512, 3520, 3530, 3535, 3543, 3579, 3604, 3640, 3641, 3642, 3730, 3751, 7012
Bảo hiểm:	5960, 6300

- 11.4. Giao dịch tại Grab, Shopee: chỉ áp dụng với các giao dịch thanh toán tại các ĐVCNT do Vietcombank là ngân hàng thanh toán.
- 11.5. ĐVCNT nước ngoài là ĐVCNT sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ của các tổ chức thanh toán thẻ ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- 11.6. Cung cấp thông tin KH xác thực qua CSDLQG và Cung cấp dữ liệu STH, bổ sung thông tin cá nhân trên VCB Digibank cần bao gồm đầy đủ các trường dữ liệu sau
- 11.6.1. Thông tin liên hệ: Địa chỉ liên hệ; Số điện thoại liên hệ; Email liên hệ.
- 11.6.2. Thông tin nghề nghiệp: Nghề nghiệp hiện tại; Chức vụ; (Có) Trả lương qua tài khoản tại VCB; Thu nhập bình quân hàng tháng; Nguồn gốc thu nhập;
- 11.6.3. Thông tin gia đình: Tình trạng hôn nhân; Số con.
- 11.6.4. Thông tin khác: Trình độ học vấn.

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

2.1. Đối với sản phẩm thẻ TDQT, GNQT (Theo danh sách đính kèm tại Phụ lục):

- 2.1.1. Không áp dụng với các sản phẩm thẻ có tính năng hoàn tiền cộng dặm, 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.
- 2.1.2. Áp dụng với các giao dịch chi tiêu tại trực tiếp và và giao dịch thanh toán trực tuyến qua Internet tại ĐVCNT.
- 2.1.3. Giao dịch chi tiêu của chủ thẻ phụ sẽ được ghi nhận điểm thưởng vào chủ thẻ chính.

2.1.4. Các giao dịch loại trừ không được tích điểm bao gồm nhưng không giới hạn bởi các giao dịch sau:

- a) Giao dịch rút tiền mặt (bao gồm nhưng không giới hạn giao dịch rút tiền tại quầy, tại ATM hoặc POS hoặc là giao dịch rút/ứng tiền mặt dưới bất kỳ hình thức nào); giao dịch phí và lãi; giao dịch kiểm tra (test) để kích hoạt thẻ; giao dịch phát sinh do lỗi hệ thống; giao dịch thanh toán sao kê; giao dịch thu nợ/trả nợ vay.
- b) Giao dịch nạp tiền vào ví điện tử.
- c) Giao dịch ở nước ngoài trong các lĩnh vực chứng khoán, kinh doanh ngoại hối, đầu tư tài chính, đấu giá, kinh doanh tiền ảo, tiền điện tử, chuyển tiền.
- d) Giao dịch hoàn thuế.
- e) Giao dịch đánh bạc.
- f) Các giao dịch cho các mục đích rửa tiền, tài trợ khủng bố, lừa đảo, gian lận và các hành vi vi phạm pháp luật khác.
- g) Giao dịch đã thực hiện nhưng sau đó bị hủy, bị hoàn trả một phần hoặc toàn bộ.
- h) Các giao dịch đang tra soát với Vietcombank vì bất kỳ lý do nào.
- i) Bất kỳ giao dịch nào mà Vietcombank nghi vấn, cho rằng giao dịch chi tiêu không đủ điều kiện tích điểm/hoàn tiền/cộng dặm theo quy định bao gồm nhưng không giới hạn những trường hợp sau:
 - (1) Chủ thẻ thực hiện các hành vi giao dịch thẻ giả mạo, gian lận, giao dịch thanh toán không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ (giao dịch không tại ĐVCNT...);
 - (2) Các giao dịch thanh toán cho các chi phí hoạt động kinh doanh, không mang tính chất tiêu dùng cá nhân;
 - (3) Các giao dịch thanh toán tại một số điểm chấp nhận thẻ Vietcombank đánh giá có dấu hiệu trục lợi, gian lận dựa trên những bất thường về hành vi, tần suất, giá trị giao dịch chi tiêu của Chủ thẻ trong từng thời kỳ;
- j) Giao dịch thuộc lĩnh vực Quảng cáo có Mã loại hình Đơn vị chấp nhận thẻ (Merchant Category Code) – MCC được ghi nhận trên hệ thống của Vietcombank như sau: 7311, 5968.
- k) Giao dịch chi tiêu tại POS tại khu vực kinh tế châu Âu (European Economic Area). Khu vực kinh tế châu Âu (European Economic Area), bao gồm các quốc gia 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, Litunia, Slovenia, Liechtenstein.

l) Các trường hợp khác theo chính sách của Vietcombank trong từng thời kỳ.

2.2.Đối với các giao dịch KH chủ động thực hiện trên VCB Digibank

2.2.1. Áp dụng với các giao dịch KH thực hiện tại Nhóm hóa đơn, mua sắm từ nguồn TKTT, và có trạng thái thành công được ghi nhận trên hệ thống VCB Digibank.

2.2.2. Giao dịch thuộc nhóm Hóa đơn được ghi nhận tích điểm bao gồm nhưng không giới hạn:

- a) Các giao dịch thuộc nhóm Dịch vụ Hóa đơn trên VCB Digibank: Thanh toán hóa đơn điện/nước, Cước điện thoại cố định/Di động trả sau/Internet ADSL/Truyền hình cáp/Viễn thông VNPT; Phí dịch vụ Chung cư/Chợ/Siêu thị/Logistic, Dịch vụ vệ sinh môi trường.
- b) Các giao dịch bổ sung hoặc nhà cung cấp bổ sung thuộc nhóm giao dịch thanh toán trên VCB Digibank theo quy định của VCB từng thời kỳ.

2.2.3. Giao dịch thuộc nhóm Mua sắm được ghi nhận tích điểm bao gồm nhưng không giới hạn:

- a) Các giao dịch thuộc nhóm Dịch vụ mua sắm trên VCB Digibank: VNPAY Taxi/Đặt vé Máy bay/Vé xem phim/Phòng khách sạn/Vé tàu/Vé xe, Đặt hoa, Mua sắm VnShop.
- b) Các giao dịch thanh toán Dịch vụ cho đối tác theo hình thức Billing: Thanh toán viện phí/học phí, Thanh toán hóa đơn hàng hóa, Thanh toán vé máy bay, Dịch vụ Du lịch.
- c) Các giao dịch bổ sung hoặc nhà cung cấp bổ sung thuộc nhóm giao dịch Mua sắm trên VCB Digibank theo quy định của VCB từng thời kỳ.

2.2.4. Trường hợp các giao dịch thuộc các Nhóm SPDV được tích điểm tách thành các Nhóm SPDV riêng, giao dịch của các SPDV đó vẫn được tích điểm theo quy định của VCB.

2.2.5. Chưa áp dụng với các giao dịch Autodebit, QR từ nguồn tài khoản.

2.3.Đối với sản phẩm Tiền gửi tiết kiệm:

2.3.1. Áp dụng với TK tiền gửi tiết kiệm bằng VNĐ

2.3.2. Không áp dụng sản phẩm tiền gửi rút gốc linh hoạt.

2.3.3. Không áp dụng với TK Tiền gửi tiết kiệm mở và tắt toán trong cùng 01 ngày.

2.4. Đối với sản phẩm bảo hiểm

2.4.1. Giao dịch thanh toán phí/mua bảo hiểm KH thực hiện chủ động trên VCB Digibank:

- a) Các giao dịch Mua bảo hiểm FWD trên VCB Digibank
- b) Các giao dịch Thanh toán phí Bảo hiểm trên VCB Digibank

2.4.2. HĐBH nhân thọ FWD mới tại quầy

- a) Chỉ áp dụng với hợp đồng bảo hiểm có hiệu lực và đã qua 21 ngày cân nhắc.
- b) Điểm tích sẽ được tính trên toàn bộ giá trị FYP của Sản phẩm chính và sản phẩm bổ trợ.
- c) Các sản phẩm bổ trợ bổ sung thêm (phát hành sau) sẽ không được tích điểm.

2.5. 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.

2.6. Phạm vi giao dịch tích điểm có thể được bổ sung/điều chỉnh theo Quy định của Vietcombank từng thời kỳ.

III. Quy định về điểm thưởng:

1. Tỷ lệ quy đổi: 01 điểm = 01 VNĐ.

2. Thời gian ghi nhận điểm thưởng:

- 2.1. Điểm thưởng dành cho KH là hội viên VCB Loyalty mới sẽ được ghi nhận tự động ngay khi TK VCB Loyalty của KH được tự động đăng ký thành công.
- 2.2. Điểm của các giao dịch thanh toán/mua sắm/chi tiêu trên VCB Digibank được ghi nhận tự động ngay lập tức khi giao dịch của KH thực hiện thành công.
- 2.3. 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/TCTQT chuyển thông tin thanh toán thành công về hệ thống về VCB (trừ các giao dịch nghi ngờ/bất thường theo đánh giá của VCB trong từng thời kỳ). Các giao dịch thẻ chưa được ghi nhận hoặc bị hủy hoặc thuộc điều kiện loại trừ sẽ không được tích điểm.
- 2.4. Các giao dịch thẻ được ĐVCNT/TCTQT chuyển thông tin thanh toán thành công về hệ thống về VCB trong cùng một ngày, sẽ được sắp thứ tự trong ngày

theo nguyên tắc của hệ thống VCB. Điểm của các giao dịch thẻ cũng sẽ được tích tương ứng với thứ tự giao dịch thẻ, theo tỉ lệ tích điểm được phép tại thời điểm đó.

- 2.5. Điểm của các giao dịch mở mới HDBH nhân thọ FWD tại quầy được ghi nhận định kỳ sau 10 ngày làm việc của tháng kế tiếp (T+10).
- 2.6. Điểm đối với các phạm vi tích điểm dưới đây được ghi nhận sau 01 ngày kể từ ngày dữ liệu KH được cập nhật thành công trên hệ thống, cụ thể bao gồm:
 - 2.6.1. Cập nhật thông tin KH xác thực qua CSDLQG và Cung cấp bổ sung thông tin cá nhân thành công.
 - 2.6.2. Giao dịch mở mới TK tiền gửi CKH
- 2.7. Điểm tặng quà sinh nhật cho KH Priority sẽ được ghi nhận vào đúng ngày sinh nhật của KH. Một số trường hợp sau đây KH sẽ được tặng điểm quà sinh nhật vào ngày T+1 (ngày T là ngày sinh nhật của KH):
 - 2.7.1. KH được định danh Priority mới với hạng đáp ứng điều kiện cộng điểm vào đúng ngày sinh nhật.
 - 2.7.2. KH Priority được nâng hạng vào đúng ngày sinh nhật.
 - 2.7.3. KH được cập nhật thông tin ngày sinh nhật trên hệ thống Corebanking của VCB vào đúng ngày sinh nhật của KH.
- 2.8. 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 T+1 (ngày T là ngày KH được định danh/nâng hạng cao hơn).
- 2.9. Điểm thưởng dành cho KH tham gia khảo sát sẽ được ghi nhận và được thông báo tới KH sau khi KH hoàn thành khảo sát.
- 2.10. 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.

3. Quy định về thời hạn hiệu lực điểm thưởng:

- 3.1. Điểm tích lũy trong mỗi năm có giá trị trong năm tích lũy và đến hết ngày 31/10 của năm tiếp theo (Điểm tích lũy khả dụng).
- 3.2. Điểm tích lũy khi hết hạn sẽ tự động bị thu hồi và giảm trừ trên TK VCB Loyalty của KH. Trước thời điểm hết hạn theo quy định từng thời kỳ của Vietcombank, Vietcombank sẽ gửi thông báo cho KH về số điểm hết hạn và

thời điểm hết hạn trên các kênh truyền thông và theo tần suất quy định bởi Vietcombank trong từng thời kỳ.

4. Quy định khác:

- 4.1. Mỗi KH chỉ có 1 TK VCB Loyalty tương ứng với CIF và user đăng nhập trên VCB Digibank. TK VCB Loyalty của KH sẽ bao gồm Tài khoản điểm, Tài khoản hoàn tiền, và Tài khoản dặm thưởng.
- 4.2. Vietcombank thông báo cho KH khi KH được đăng ký thành công tham gia chương trình VCB Loyalty hoặc khi phát sinh giao dịch tích điểm/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.
- 4.3. 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 Loyalty của KH vẫn được duy trì và được tích điểm đổi quà theo quy định
- 4.4. Trường hợp KH thay đổi số điện thoại (SĐT) là SĐT đăng ký dịch vụ VCB Digibank hoặc KH hủy VCB Digibank và vẫn còn thẻ quốc tế đang hoạt động hoặc ii) KH có VCB Digibank hoạt động và không còn thẻ quốc tế nào đang hoạt động trên hệ thống VCB, hoặc iii) KH không có Digibank hoạt động và Thẻ quốc tế hoạt động, TK VCB Loyalty vẫn được giữ nguyên và sẽ được chuyển sang trạng thái “Chờ xử lý” (Pending). Trạng thái “Pending – Chờ xử lý” sẽ được duy trì đến 90 ngày kể từ thời điểm chuyển trạng thái. Trong thời gian này:
 - 4.4.1. Toàn bộ điểm của KH đã được tích hợp lệ trước đó vẫn được bảo toàn.
 - 4.4.2. KH vẫn tích điểm cho các giao dịch hợp lệ thuộc phạm vi được tích điểm trong thời gian Pending.
 - 4.4.3. KH không được sử dụng điểm đã tích trước đó và điểm được tích trong thời gian Pending để đổi quà.
 - 4.4.4. VCB vẫn thực hiện thu hồi điểm thu hồi điểm theo quy định trường hợp KH phát sinh các giao dịch hoàn/hủy
- 4.5. Trong thời gian Pending, nếu KH kích hoạt lại Digibank/Thẻ QT, TK Loyalty sẽ được chuyển về trạng thái “Hoạt động” và KH tiếp tục được tích điểm, đổi quà theo quy định.
- 4.6. Sau thời gian duy trì trạng thái Pending KH vẫn không đáp ứng tiêu chí trở thành hội viên VCB Loyalty, KH sẽ không còn là hội viên VCB Loyalty:

- 4.6.1. 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 KH.
- 4.6.2. Trường hợp số điểm tích lũy khả dụng <0 (nhỏ hơn), toàn bộ số điểm âm trên TK VCB Loyalty của KH sẽ được quy đổi sang tiền và được Vietcombank thực hiện thu hồi trên các TKTT của KH. Tỷ lệ quy đổi điểm – tiền là 1 điểm = 1 VNĐ.
- 4.7. Khi KH sử dụng các SPDV của VCB hoặc vào các sự kiện của KH/VCB, căn cứ trên cơ chế tích điểm được VCB quy định tại thời điểm KH giao dịch, KH sẽ tích lũy được một số điểm tương ứng.
- 4.8. KH sử dụng nhiều SPDV thuộc phạm vi của chương trình sẽ được cộng dồn điểm của tất cả các SPDV đã sử dụng
- 4.9. 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.
- 4.10. Điểm tích lũy tính trên giá trị giao dịch hợp lệ được làm tròn đến số nguyên gần nhất theo nguyên tắc làm tròn của hệ thống.
- 4.11. Điểm tích lũy chỉ được sử dụng để đổi quà theo danh mục quà tặng của chương trình theo quy định của VCB trong từng thời kỳ
- 4.12. Điểm thưởng không được phép chuyển nhượng cho người khác.
- 4.13. 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.
- 4.14. Mỗi giao dịch chi tiêu thẻ chỉ được tích điểm 01 lần, theo mức tích điểm cao nhất mà giao dịch chi tiêu đó đủ điều kiện tích điểm.
- 4.15. Đối với các giao dịch chi tiêu có quy định điểm tối đa được tích trong tháng: Trường hợp KH phát sinh một giao dịch mà làm cho tổng điểm tích lũy trong tháng vượt quá số điểm tối đa thì giao dịch đó chỉ được tích số lượng điểm còn thiếu để đạt điểm tối đa theo quy định.
- Ví dụ: Tại ngày 20/4/2023, số điểm tích lũy đối với GD chi tiêu qua POS tại ĐVCNT thuộc lĩnh vực Siêu thị đạt 170.000 điểm, KH phát sinh 1 GD chi tiêu với giá trị 10 triệu VNĐ tại đơn vị này, số điểm cộng tương ứng của GD chi tiêu này là 60.000 điểm → Tổng điểm tích lũy KH có thể đạt được là 170.000 điểm + 60.000 điểm = 230.000 điểm, bị vượt số điểm tối đa trong

tháng (200.000 điểm). Như vậy, trường hợp này KH chỉ được tích thêm tối đa 30.000 điểm để đạt mức điểm tối đa.

4.16. Đối với các giao dịch bị hoàn/hủy hoặc có dấu hiệu đáng ngờ cần thu hồi điểm, Vietcombank được quyền thu hồi điểm thưởng đã tích lũy của khách hàng trên giao dịch gốc tương ứng với giá trị của các giao dịch hoàn/hủy hoặc đáng ngờ đó.

4.16.1. Trường hợp TK VCB Loyalty của KH vẫn đang hoạt động: Vietcombank sẽ thực hiện thu hồi điểm trên TK VCB Loyalty, trường hợp số điểm tích lũy khả dụng hiện có trên TK VCB Loyalty không đủ để thu hồi, hệ thống ghi nhận số điểm âm tương ứng với số điểm còn thiếu chưa thu hồi được và sẽ tự động thu hồi khi KH phát sinh giao dịch tích điểm mới.

4.16.2. Trường hợp TK VCB Loyalty của KH không còn hoạt động: Vietcombank sẽ quy đổi số điểm cần thu hồi sang số tiền tương đương và thực hiện thu hồi trên các TKTT đang hoạt động của KH. Tỷ lệ quy đổi đối với điểm cần thu hồi: 1 điểm = 1 VNĐ.

4.17. Vietcombank có quyền không cộng điểm; phong tỏa số điểm tích lũy hoặc yêu cầu KH hoàn trả số tiền tương ứng số điểm theo tỷ lệ quy đổi điểm – tiền công bố trong từng thời kỳ cho các giao dịch nghi ngờ, gian lận, giả mạo, có hành vi trục lợi hoặc không đúng bản chất giao dịch thanh toán, hàng hóa, dịch vụ phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp.

4.18. 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.

4.19. Đối với tiền gửi tiết kiệm nêu tại mục II.1.6: chỉ tích điểm với điều kiện KH đồng ý tích điểm. Trường hợp KH đồng ý tích điểm, KH phải duy trì tài khoản tiền gửi tiết kiệm trong ít nhất 60 ngày kể từ ngày mở tài khoản. Nếu KH tắt toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm trước hạn trong vòng 60 ngày kể từ ngày mở tài khoản (ngày mở tài khoản tính là ngày thứ 1), VCB thực hiện thu hồi ưu đãi bằng tiền theo tỷ giá quy đổi 1 điểm = 1 đồng.

Ví dụ: KH mở TK tiền gửi tiết kiệm ngày 17/09/2025, VCB thực hiện thu hồi ưu đãi nếu KH tắt toán trước hạn tài khoản từ ngày 18/09/2025 đến ngày 15/11/2025 (ngày 15/11/2025 là ngày thứ 60 kể từ ngày mở TK).

4.20. 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:

- 1. Kênh đổi điểm thành quà tặng:** KH đăng nhập VCB Digibank, vào mục VCB Loyalty để lựa chọn quà tặng tương ứng với điểm thưởng tích lũy hiện có để thực hiện đổi điểm. Tùy theo điều kiện từng thời kỳ, VCB có thể triển khai các kênh đăng ký đổi quà thích hợp cho KH.
- 2. Số điểm thưởng tích lũy tối thiểu để đổi quà:** 20.000 điểm. Số điểm tối thiểu có thể thay đổi theo chính sách VCB trong từng thời kỳ.
- 3. Hình thức quà tặng theo các danh mục hiện nay trên VCB Loyalty:**
 - 3.1. Điểm thưởng chỉ được sử dụng để quy đổi theo danh mục quà tặng được cập nhật trên VCB Digibank.
 - 3.2. Hình thức quà tặng của chương trình bao gồm nhưng không giới hạn: Phí thường niên thẻ TDQT, Dịch vụ trên VCB Digibank, Quà tặng/Voucher của các đối tác được cập nhật trong từng thời kỳ (hiện tại là quà tặng Urbox). Danh mục quà tặng chi tiết được hiển thị tại mục VCB Loyalty trên ứng dụng VCB Digibank và được Vietcombank thông báo trên website Vietcombank.
 - 3.3. Chi tiết danh mục Quà tặng hiện nay là:
 - 3.3.1. *Phí thường niên thẻ tín dụng quốc tế:*
 - a) 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).
 - b) 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.
 - c) 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.
 - d) 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).
 - 3.3.2. *Dịch vụ trên VCB Digibank:*
 - a) 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
- Nạp tiền tài khoản giao thông.
- Mua gói cước truyền hình.

3.3.3. Quà tặng từ đối tác:

- a) Danh mục quà và chi tiết quà đổi dành riêng cho KH của Vietcombank được tích hợp tại Danh mục quà tặng thuộc tính năng VCB Loyalty trên ứng dụng VCB Digibank, bao gồm nhưng không giới hạn bởi hình thức quà tặng hiện vật và voucher điện tử thuộc các ngành hàng khác nhau như mua sắm, ẩm thực, làm đẹp & sức khỏe... do các đối tác của VCB cung cấp.

3.3.4. Quà tặng khác:

- a) KH có thể quy đổi điểm thành các quà tặng khác trong Danh mục quà tặng tại từng thời kỳ được VCB cập nhật trên VCB Digibank.

3.3.5. Danh sách đối tác hợp tác với Vietcombank trong việc cung ứng quà tặng cho KH của VCB Loyalty được cập nhật tùy theo tình trạng hợp tác với đối tác và chính sách của Vietcombank trong từng thời kỳ.

3.4. Quy định về nguồn quy đổi quà tặng:

3.4.1. Đối với quà tặng là Mua sắm online trên nền tảng mua sắm của các đối tác hợp tác với VCB (hiện tại là đối tác VnShop): Tùy từng đối tác, KH được sử dụng 1 nguồn là điểm trong TK VCB Loyalty hoặc kết hợp sử dụng 2 nguồn là điểm trong TK VCB Loyalty và tiền trong tài khoản thanh toán (TKTT) của chính KH để đổi quà. Trường hợp kết hợp sử dụng 2 nguồn là điểm trong TK VCB Loyalty và tiền trong tài khoản thanh toán (TKTT) của chính KH, KH sẽ chỉ được sử dụng tiền trong TKTT để đổi quà khi và chỉ khi đã sử dụng hết điểm trong TK VCB Loyalty.

3.4.2. Đối với các quà tặng còn lại: KH chỉ được sử dụng 1 nguồn là điểm trong TK VCB Loyalty để đổi quà.

3.5. Quy định với quà tặng là hàng hóa, hiện vật, voucher:

3.5.1. 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.

3.5.2. Quà tặng là hàng hóa, hiện vật, voucher do KH thực hiện mua sắm tại các đối tác cung ứng quà tặng cho VCB Loyalty sẽ được gửi tới địa chỉ mà KH đã đăng ký trên trang mua sắm của các đối tác và/hoặc trên trang đổi quà VCB Loyalty và được chuyển giao theo quy trình giao nhận hàng hóa của các đối tác đó. VCB 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 quà tặng.

3.5.3. Danh mục các dịch vụ trong phạm vi KH có thể thực hiện đổi quà có thể được điều chỉnh theo quy định của VCB trong từng thời kỳ.

3.6. Quy định khác:

3.6.1. 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.

3.6.2. 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.

3.6.3. Trường hợp cần xuất hóa đơn, KH có thể chủ động liên hệ với đối tác cung cấp quà tặng.

3.6.4. Các giao dịch đổi điểm của KH dưới mọi hình thức như Quà tặng, dịch vụ... sẽ không được tích điểm VCB Loyalty.

3.6.5. 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.

V. Quy định về giải quyết khiếu nại:

1. 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 hoặc các giao dịch phát sinh khác trong quá trình sử dụng chương trình.

2. Thời gian tra soát đối với giao dịch tích điểm/đổi quà: 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.
3. 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 ngày tiếp nhận yêu cầu tra soát và KH cung cấp đầy đủ chứng từ theo yêu cầu của VCB (nếu có).

VI. Điều khoản chung:

1. 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.
2. **Trách nhiệm của Vietcombank:**
 - 2.1. Vietcombank thực hiện thông báo công khai Thể lệ chương trình trên website Vietcombank.
 - 2.2. Vietcombank cập nhật điểm thưởng của KH trong thời hạn quy định tại điều III.
3. **Quyền của Vietcombank:**
 - 3.1. Vietcombank có toàn quyền được thay đổi, hủy bỏ/dừng 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 Loyalty qua OTT/Email và/hoặc tại các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn hệ thống.
 - 3.2. Trong trường hợp Vietcombank nghi ngờ giao dịch của khách hàng có các dấu hiệu trục lợi, sử dụng thẻ và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng sai mục đích, giao dịch không, vi phạm các quy định của Pháp luật và Vietcombank, Vietcombank có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các chứng từ giao dịch (bao gồm hóa đơn mua hàng hợp lệ, hợp pháp theo quy định của Pháp luật Việt Nam, hóa đơn thanh toán thẻ, chứng từ thanh toán) và các chứng từ khác liên quan theo yêu cầu của Vietcombank để chứng minh các giao dịch của khách hàng là giao dịch hợp lệ, đồng thời, Vietcombank được phép kiểm tra, tra cứu các thông tin liên quan đến khách hàng, giao dịch của khách hàng tại Vietcombank để xác định tính hợp lệ của thẻ và giao dịch của khách hàng trước khi thông báo tích điểm và thực hiện tích điểm cho khách hàng.

- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.

4. Trách nhiệm của khách hàng:

- 4.1. Đối với giao dịch chi tiêu/mua sắm, KH đồng ý và có trách nhiệm lưu lại các chứng từ giao dịch (bao gồm hóa đơn mua hàng hợp lệ, hợp pháp theo quy định của Pháp luật Việt Nam, hóa đơn thanh toán thẻ, chứng từ thanh toán) và các chứng từ khác liên quan, 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 giao dịch thanh toán trên các nền tảng tương ứng.
- 4.2. Trường hợp KH có khiếu nại về kết quả tích điểm, KH đồng ý và có trách nhiệm cung cấp các chứng từ giao dịch hợp lệ 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.

5. Quyền của khách hàng:

- 5.1. 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 Loyalty của KH hoặc ngày KH thực hiện yêu cầu đổi quà thành công.
- 5.2. Khách hàng (chủ thẻ chính) là người đứng ra thực hiện các giao dịch khiếu nại với ngân hàng.

PHỤ LỤC – DANH SÁCH CÁC SẢN PHẨM THẺ ĐƯỢC TÍCH ĐIỂM

STT	TÊN SẢN PHẨM
1	Vietcombank Visa Debit Connect24 eCard/eVer-link eCard
2	Vietcombank Visa Debit Connect24 từ
3	Vietcombank Visa Debit Connect24/eVer-link chip USD
4	Vietcombank Visa Debit Connect24/eVer-link chip VND
5	Vietcombank eVer-link Olympic VND
6	Vietcombank eVer-link Olympic USD
7	Vietcombank Vibe
8	Vietcombank Vibe Platinum
9	Vietcombank Visa hạng Chuẩn
10	Vietcombank Visa hạng Vàng
11	Vietcombank JCB tín dụng hạng vàng
12	Vietcombank JCB tín dụng hạng chuẩn
13	Vietcombank Mastercard tín dụng hạng chuẩn
14	Vietcombank Mastercard tín dụng hạng vàng
15	Vietcombank UnionPay tín dụng hạng chuẩn
16	Vietcombank UnionPay tín dụng hạng vàng
17	Vietcombank Mastercard ghi nợ chip USD
18	Vietcombank Mastercard ghi nợ chip VND
19	Vietcombank Mastercard ghi nợ từ
20	Vietcombank UnionPay ghi nợ

PHỤ LỤC 1: DANH SÁCH MÃ SẢN PHẨM TIỀN GỬI ĐƯỢC TÍCH ĐIỂM

Mã sản phẩm	Tên mã sản phẩm	Sản phẩm	Phương thức trả lãi	Kỳ hạn	Loại tiền	Loại tài khoản	Khách hàng
60217	06M/TK/D.I/KCElite.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi sau	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60219	12M/TK/D.I/KCElite.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi sau	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60222	06M-01M/TK/D.I/KCElite.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Tháng	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60223	06M-03M/TK/D.I/KCElite.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Quý	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60226	12M-01M/TK/D.I/KCElite.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Tháng	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60227	12M-03M/TK/D.I/KCElite.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Quý	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60232	06M/TK/D.I/KCElite/PREPAID.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi trước	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60234	12M/TK/D.I/KCElite/PREPAID.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi trước	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60238	06M/TK/D.I/KC.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi sau	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60240	12M/TK/D.I/KC.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi sau	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60243	06M-01M/TK/D.I/KC.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Tháng	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60244	06M-03M/TK/D.I/KC.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Quý	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60247	12M-01M/TK/D.I/KC.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Tháng	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60248	12M-03M/TK/D.I/KC.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Quý	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60253	06M/TK/D.I/KC/PREPAID.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi trước	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60255	12M/TK/D.I/KC/PREPAID.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi trước	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60259	06M/TK/D.I/Vang.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi sau	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60261	12M/TK/D.I/Vang.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi sau	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60264	06M-01M/TK/D.I/Vang.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Tháng	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60265	06M-03M/TK/D.I/Vang.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Quý	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60268	12M-01M/TK/D.I/Vang.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Tháng	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60269	12M-03M/TK/D.I/Vang.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Quý	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60274	06M/TK/D.I/Vang/PREPAID.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi trước	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60276	12M/TK/D.I/Vang/PREPAID.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi trước	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60280	06M/TK/D.I/Titan.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi sau	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60282	12M/TK/D.I/Titan.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi sau	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60285	06M-01M/TK/D.I/Titan.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Tháng	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước

Mã sản phẩm	Tên mã sản phẩm	Sản phẩm	Phương thức trả lãi	Kỳ hạn	Loại tiền	Loại tài khoản	Khách hàng
60286	06M-03M/TK/D.I/Titan.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Quý	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60289	12M-01M/TK/D.I/Titan.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Tháng	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60290	12M-03M/TK/D.I/Titan.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi định kỳ - Quý	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60295	06M/TK/D.I/Titan/PREPAID.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi trước	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60297	12M/TK/D.I/Titan/PREPAID.VND	Tiền gửi Priority - Phân hạng KH	Trả lãi trước	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60063	06M-3M/TK/DOM.IND.VND	Tiết kiệm lĩnh lãi định kỳ	Trả lãi định kỳ - Quý	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60071	12M-3M/TK/DOM.IND.VND	Tiết kiệm lĩnh lãi định kỳ	Trả lãi định kỳ - Quý	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60061	06M-1M/TK/DOM.IND.VND	Tiết kiệm lĩnh lãi định kỳ	Trả lãi định kỳ - Tháng	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60069	12M-1M/TK/DOM.IND.VND	Tiết kiệm lĩnh lãi định kỳ	Trả lãi định kỳ - Tháng	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60007	6M/TK/DOM.INDIVIDUAL.VND	Trả lãi sau	Trả lãi sau	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60011	12M/TK/DOM.INDIVIDUA.VND	Trả lãi sau	Trả lãi sau	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60057	06M/TK/PREPAID/IND.VND	Trả lãi trước	Trả lãi trước	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60058	12M/TK/PREPAID/IND.VND	Trả lãi trước	Trả lãi trước	12M	VND	TKCKH	KHCN trong nước
60114	06M/TK/D.I/NGAN HAN.2025.VND	UDLS HĐV ngắn hạn	Trả lãi cuối kỳ	06M	VND	TKCKH	KHCN trong nước