

THẺ LỆ

CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT PVONE

Tháng 11/2023

Chương trình Khách hàng thân thiết là chương trình dành riêng cho các Khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank. Với tỷ lệ tích lũy điểm thưởng cao cho mọi giao dịch, hệ sinh thái quà tặng đa dạng, chạm là đổi dễ dàng... của Chương trình Khách hàng thân thiết, PVcomBank kỳ vọng sẽ mang đến cho KH nhiều lợi ích và sự hài lòng khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank.

Điều 1. Giải thích từ ngữ

- **Chương trình Khách hàng thân thiết:** Là chương trình dành riêng cho Khách hàng cá nhân. Theo đó, khi sử dụng các sản phẩm/dịch vụ của PVcomBank, Khách hàng (KH) được tích lũy điểm thưởng tương ứng theo chính sách tích lũy điểm thưởng của PVcomBank theo từng thời kỳ. Điểm tích lũy của Khách hàng có thể được quy đổi thành các loại quà tặng theo cơ chế đổi quà của PVcomBank theo từng thời kỳ.
- **PVOne:** Là tên Chương trình Khách hàng thân thiết dành cho Khách hàng cá nhân.
- **Hệ thống giao dịch điện tử:** Là hệ thống Internet Banking, Mobile Banking và các hệ thống giao dịch được thực hiện bởi phương thức điện tử khác do PVcomBank triển khai hoặc liên kết với Hệ thống đối tác để triển khai cung cấp dịch vụ cho khách hàng thực hiện các giao dịch bằng phương tiện điện tử.
- **UrBox:** Là đối tác thực hiện việc vận hành quà tặng điện tử và quà tặng hiện vật trong chương trình đổi quà trên Hệ thống giao dịch điện tử. UrBox chịu trách nhiệm hoàn toàn về giao vận và chất lượng sản phẩm của các loại quà tặng này trong khuôn khổ chương trình.
- **Quà tặng:** bao gồm quà tặng hiện vật, quà tặng Evoucher, quà tặng Đối tác, quà tặng tài chính, quà từ thiện và các loại quà tặng khác được PVcomBank quy định từng thời kỳ (*Thông tin chi tiết của từng loại quà được thể hiện ngay trên hệ thống trang đổi quà PVOne*).
- **Quà tặng điện tử (E-voucher):** là quà tặng được giao nhận thông qua hệ thống kết nối điện tử; quà tặng điện tử được sử dụng 01 lần và mang mệnh giá tương ứng với giá trị được giảm

giá hoặc dịch vụ/sản phẩm mà các Đối tác của UrBox cung cấp. Các thông tin chi tiết về điều khoản, điều kiện, hạn sử dụng và các địa điểm sử dụng quà tặng điện tử được thể hiện trên thư mục PVOne của Hệ thống giao dịch điện tử.

- **Quà tặng hiện vật:** là quà tặng hiện vật được giao nhận tới cho KH thông qua các đơn vị vận chuyển hoặc bưu điện. Thông tin chi tiết của từng loại quà được thể hiện trên thư mục PVOne của Hệ thống giao dịch điện tử.
- **Quà tặng Đối tác:** là các loại quà tặng từ Đối tác của PVcomBank trong từng thời kỳ...
- **Quà tặng tài chính:** là các loại quà tặng như Tiền mặt, phí, lãi suất... được PVcomBank quy định từng thời kỳ.
- **Quà từ thiện:** là các loại quà tặng hướng tới các mục đích thiện nguyện. Các quỹ từ thiện được lựa chọn là những quỹ được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định pháp luật.
- **Tài khoản Khách hàng thân thiết:** là tài khoản do Hệ thống giao dịch điện tử của PVcomBank tự động khởi tạo khi KH đủ điều kiện tham gia Chương trình khách hàng thân thiết. Đây là tài khoản tích lũy và ghi nhận điểm thưởng của KH dựa trên các nguyên tắc tích lũy điểm thưởng do PVcomBank quy định.
- **Điểm tích lũy:** Là tổng số Điểm thưởng KH được nhận từ việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của PVcomBank theo quy định của PVcomBank. Trường hợp KH đã sử dụng một phần/hoặc toàn bộ Điểm tích lũy để đổi quà/hoặc một phần hoặc toàn bộ Điểm tích lũy của KH bị hết hạn, thì Điểm tích lũy của KH sẽ được tự động giảm trừ số điểm tương ứng với quà tặng Khách hàng đã đổi/hoặc Điểm thưởng hết hạn.
- **PVcomBank:** Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam.
- **SDBQ:** Số dư bình quân.
- **KH:** Khách hàng.
- **SP:** Sản phẩm.
- **SPDV:** Sản phẩm dịch vụ.

Điều 2. Điều kiện tham gia Chương trình Khách hàng thân thiết

2.1. KH sẽ được tự động tham gia Chương trình KH thân thiết khi sử dụng các SPDV của PVcomBank. PVcomBank được quyền quyết định danh mục SPDV áp dụng cơ chế áp dụng Điểm thưởng của Chương trình KH thân thiết.

2.2. KH ngừng tham gia Chương trình KH thân thiết khi xảy ra một/hoặc các sự kiện sau:

- KH chết hoặc được tòa án tuyên bố là đã chết;
- KH vi phạm Hợp đồng, Thỏa thuận, (các) Điều khoản và điều kiện về SPDV của PVcomBank trong quá trình sử dụng SPDV của PVcomBank;
- KH có những hành động và/hoặc hành vi gian lận gây thiệt hại về tài chính, dữ liệu, hình ảnh, thương hiệu cho PVcomBank;
- KH vi phạm Thẻ lệ Chương trình KH thân thiết của PVcomBank;
- Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank.

2.3. PVcomBank được quyền chấm dứt hiệu lực của toàn bộ số Điểm thưởng tích lũy của KH. Điểm thưởng tích lũy của KH không có giá trị quy đổi thành Quà tặng theo Thẻ lệ này.

Điều 3: Quy định Tài khoản KH thân thiết

3.1. Mỗi KH chỉ có duy nhất 01 (một) Tài khoản KH thân thiết trên Hệ thống giao dịch điện tử của PVcomBank.

3.2. Điểm thưởng trong Tài khoản KH thân thiết sẽ chỉ được sử dụng bởi chính KH.

3.3. KH không được sử dụng Điểm thưởng của KH để tặng, cho, thừa kế, chuyển nhượng hoặc các giao dịch khác liên quan đến quyền sở hữu điểm thưởng của KH tại PVcomBank.

3.4. Phân loại các trạng thái của tài khoản KH thân thiết:

- Trạng thái hoạt động:
 - Tài khoản KH thân thiết của KH có Trạng thái hoạt động nếu Tài khoản KH thân thiết của KH được tích lũy Điểm thưởng từ ít nhất một giao dịch tài chính chủ động (thuộc các sản phẩm, dịch vụ được tích lũy Điểm thưởng theo Thẻ lệ này) trong vòng 06 tháng và KH không thuộc các trường hợp quy định tại Khoản 2.2 Điều 2 Thẻ lệ này.
 - KH có tài khoản KH thân thiết ở Trạng thái hoạt động được tích lũy điểm thưởng, sử dụng điểm thưởng theo Thẻ lệ này.
- Trạng thái không hoạt động: Tài khoản KH thân thiết chuyển sang trạng thái không hoạt động nếu tài khoản KH thân thiết của KH không được tích lũy Điểm thưởng từ các giao dịch tài chính chủ động (thuộc các sản phẩm, dịch vụ được tích lũy Điểm thưởng theo Thẻ lệ này) từ 06 tháng trở lên.
- Trạng thái phong tỏa:
 - Tài khoản KH thân thiết của KH bị chuyển sang trạng thái phong tỏa nếu KH thuộc một

trong các trường hợp sau: KH đang có giao dịch phát sinh khiếu nại, tranh chấp tài chính với PVcomBank/hoặc Bên thứ ba bất kỳ liên quan đến SPDV; KH có nợ xấu từ nhóm 3 trở lên tại PVcomBank (nhóm KH quá hạn từ 90 ngày trở lên); hoặc vi phạm Hợp đồng, Thỏa thuận, (các) Điều khoản và điều kiện về SPDV của PVcomBank trong quá trình sử dụng SPDV của PVcomBank dẫn đến việc PVcomBank chấm dứt cung cấp sản phẩm/dịch vụ cho KH.

- Tài khoản KH thân thiết của KH chấm dứt trạng thái phong tỏa để chuyển sang trạng thái hoạt động/hoặc trạng thái không hoạt động (tùy từng trường hợp) nếu (i) giao dịch phát sinh khiếu nại/tranh chấp với PVcomBank đã được giải quyết, (ii) KH thanh toán toàn bộ dư nợ quá hạn phát sinh.

Điều 4: Quy định về điểm thưởng

4.1. Cơ chế tích lũy Điểm thưởng theo SPDV:

- Điểm thưởng của KH được tích lũy ngay sau khi KH thực hiện giao dịch hợp lệ và được ghi nhận thành công trên Hệ thống giao dịch của PVcomBank theo Cơ chế tích lũy điểm thưởng tương ứng với từng SPDV cụ thể do PVcomBank quyết định, và không thuộc các trường hợp quy định tại Khoản 2.2 Điều 2 Thẻ lệ này.
- Đối với tài khoản KH thân thiết của KH thuộc trạng thái không hoạt động, Điểm thưởng tích lũy của KH tạm thời không thể quy đổi thành quà tặng cho đến khi tài khoản KH thân thiết của KH đủ điều kiện trở về trạng thái hoạt động;
- Đối với tài khoản KH thân thiết của KH có trạng thái phong tỏa: Tài khoản KH thân thiết của KH không được nhận được điểm tích lũy theo Khoản này và KH không được sử dụng Điểm thưởng tích lũy để quy đổi thành quà tặng.

4.2. Cách tính điểm thưởng:

STT	SẢN PHẨM	TIÊU CHÍ TÍNH ĐIỂM	CÁCH TÍNH ĐIỂM
1	Sản phẩm Tài khoản thanh toán		
1.1	<i>SDBQ duy trì hàng tháng</i>	3tr - < 200tr (VND)	Mỗi 1,000,000 VND nhận 20 điểm
		200tr - <1 tỷ (VND)	Mỗi 1,000,000 VND nhận 25 điểm
		1 tỷ - <5 tỷ (VND)	Mỗi 1,000,000 VND nhận 30 điểm
		5 tỷ - <50 tỷ (VND)	Mỗi 1,000,000 VND nhận 35 điểm

STT	SẢN PHẨM	TIÊU CHÍ TÍNH ĐIỂM	CÁCH TÍNH ĐIỂM
		50 tỷ - <100 tỷ (VND)	Mỗi 1,000,000 VND nhận 40 điểm
1.2	<i>SDBQ tăng net hàng tháng</i>		Mỗi 1,000,000 VND nhận 50 điểm
2	Sản phẩm Tiền gửi		
	Tiền gửi Tại quầy		
	Tiền gửi Đại chúng	<i>Tính trên số dư bình quân số mở mới một lần duy nhất</i>	Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm
	Tiền gửi Bạc thang		Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm
	Tiền gửi Bảo toàn lãi suất		Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm
	Tiền gửi có kỳ hạn		Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm
	Tiền gửi Ký quỹ du học		Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm
	Tiền gửi Tích lũy		
2.1	<i>SDBQ tháng đầu</i>	<i>Số dư bình quân tính trên số mở mới</i>	Mỗi 1,000,000 VND nhận 50 điểm
	<i>SDBQ tăng net các tháng tiếp theo</i>		Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm
	Tiền gửi trung niên		
	<i>SDBQ tháng đầu</i>	<i>Số dư bình quân tính trên số mở mới</i>	Mỗi 1,000,000 VND nhận 50 điểm
	<i>SDBQ tăng net các tháng tiếp theo</i>		Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm
	Tiền gửi Yêu thương cho con	<i>Số dư bình quân tính trên số mở mới</i>	
	<i>SDBQ tháng đầu</i>		Mỗi 1,000,000 VND nhận 50 điểm
	<i>SDBQ tăng net các tháng tiếp theo</i>		Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm
	Tiền gửi Online		
	Tiền gửi Đại chúng	<i>Tính trên số dư bình quân số mở mới một lần duy nhất</i>	Mỗi 1,000,000 VND nhận 20 điểm
	Tiết kiệm trả lãi trước		Mỗi 1,000,000 VND nhận 20 điểm
	Tiết kiệm Bạc thang		Mỗi 1,000,000 VND nhận 15 điểm
2.2	Tiết kiệm Tích lũy	<i>Số dư bình quân tính trên số mở mới</i>	
	<i>SDBQ tháng đầu</i>		Mỗi 1,000,000 VND nhận 50 điểm
	<i>SDBQ tăng net các tháng tiếp theo</i>		Mỗi 1,000,000 VND nhận 10 điểm

STT	SẢN PHẨM	TIÊU CHÍ TÍNH ĐIỂM	CÁCH TÍNH ĐIỂM
3	Sản phẩm thẻ tín dụng		
	Thẻ tín dụng Travel (Mã 482, 483): Tối đa 600,000 điểm/tháng/thẻ		
3.1	Mã 5812, 5813, 5814, từ 3501 đến 3999, 4511, 4722, 7011, từ 3000 đến 3012 và từ 3014 đến 3350.	Giao dịch thanh toán tại điểm chấp nhận thẻ là khách sạn, đại lý du lịch, đại lý vé máy bay	Mỗi 1,000,000 VND nhận 10,000 điểm
	Mã 5812, 5813, 5814.	Giao dịch chi tiêu ăn uống cuối tuần	Mỗi 1,000,000 VND nhận 80,000 điểm
	Các mã còn lại (ngoại trừ: 4900, 7311).	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 1,000 điểm
	Thẻ tín dụng Shopping: Tối đa 600,000 điểm/tháng/thẻ		
	Hạng Platinum (Mã 472, 473)		
	POS 774: Mã 5311, 5411, 5499, 5451, 5999, 5441, 5399.	Giao dịch thanh toán tại điểm chấp nhận thẻ là siêu thị, cửa hàng tiện lợi	Mỗi 1,000,000 VND nhận 10,000 điểm
	ECOM 680,677: Mã 5311, 5411, 5499, 5451, 5999, 5441, 5399.	Giao dịch thanh toán online	Mỗi 1,000,000 VND nhận 30,000 điểm
3.2	Các mã còn lại (ngoại trừ 4900, 7311)	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 1,000 điểm
	Hạng Standard (Mã 475, 476)		
	POS 774: Mã 5311, 5411, 5499, 5451, 5999, 5441, 5399	Giao dịch thanh toán tại điểm chấp nhận thẻ là siêu thị, cửa hàng tiện lợi	Mỗi 1,000,000 VND nhận 7,000 điểm
	ECOM 680,677: Mã 5311, 5411, 5499, 5451, 5999, 5441, 5399	Giao dịch thanh toán online	Mỗi 1,000,000 VND nhận 10,000 điểm
	Các mã còn lại (ngoại trừ 4900, 7311)	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 1,000 điểm
	Thẻ tín dụng Cashback: Tối đa 600,000 điểm/tháng/thẻ		
3.3	Hạng Platinum (Mã 465, 466)		
	Mã 5047, 5122, 5912, 5975, 5976,	Giao dịch tại điểm chấp nhận	Mỗi 1,000,000 VND nhận 30,000

STT	SẢN PHẨM	TIÊU CHÍ TÍNH ĐIỂM	CÁCH TÍNH ĐIỂM
	8011, 8021, 8031, 8041, 8042, 8043, 8049, 8050, 8062, 8071, 8099, 8211, 8220, 8241, 8244, 8249, 8299	thẻ thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục	điểm
	Các mã còn lại (ngoại trừ 4900, 7311)	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 1,000 điểm
	Hạng Standard (468, 469)		
	Mã 5047, 5122, 5975, 5976, 8011, 8021, 8031, 8041, 8042, 8043, 8049, 8050, 8062, 8071, 8099, 8211, 8220, 8241, 8244, 8249, 8299	Giao dịch tại điểm chấp nhận thẻ thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục	Mỗi 1,000,000 VND nhận 10,000 điểm
	Các mã còn lại (ngoại trừ 4900, 7311)	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 1,000 điểm
3.4	Thẻ tín dụng hiện hành (385, 386, 388, 389, 390, 391, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 401, 402, 403, 404, 405, 406)		
	Các mã ngoại trừ 4900, 7311	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ	Mỗi 1,000,000 VND nhận 1,000 điểm
4	Bảo hiểm		
4.1	Bảo hiểm nhân thọ Prudential	Giao dịch thanh toán phí BHNT Prudential phân phối qua PVcomBank.	Mỗi 1,000,000 VND nhận 5,000 điểm

4.3. Điều kiện sản phẩm tính điểm thưởng

- Sản phẩm Tài khoản thanh toán:
 - Áp dụng với các SP có SDBQ 01 tháng từ 3,000,000 VND trở lên.
 - Không tính điểm thưởng cho tài khoản thanh toán chung;
 - Không tính điểm thưởng cho các giao dịch nhận giải ngân khoản vay, giao dịch ghi nhận lãi tiền gửi của KH.
- Sản phẩm Tiền gửi:
 - Áp dụng các sản phẩm tiền gửi bằng đồng Việt Nam (VND) có kỳ hạn từ 06 tháng trở lên.

- Không áp dụng với sản phẩm tiền gửi định kỳ trả lãi trước, tiền gửi đang áp dụng chương trình khuyến mại, chứng chỉ tiền gửi.
- Sản phẩm Thẻ tín dụng:
 - Các giao dịch phát sinh chi tiêu bằng đồng ngoại tệ sẽ được quy đổi sang VND, theo tỷ giá do PVcomBank quy định.
 - Áp dụng đối với các giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc thanh toán trực tuyến được ghi nhận thành công trên Hệ thống của PVcomBank trước thời điểm tổng kết định kỳ.
 - KH không được nhận Điểm thưởng đối với các giao dịch rút tiền mặt, các giao dịch thanh toán cho PVcomBank phát sinh từ việc sử dụng thẻ tín dụng (dư nợ thẻ, phí, lãi), các giao dịch hủy, hoàn trả.
 - Điểm thưởng từ các giao dịch của chủ thẻ phụ được ghi nhận vào Tài khoản KH thân thiết của KH.
 - Điểm thưởng được quy đổi trên giá trị của từng giao dịch, không thực hiện cộng dồn giao dịch để tính điểm.
 - Không áp dụng với các giao dịch thanh toán không/giao dịch chưa chứng minh được mục đích mua hàng/sử dụng dịch vụ, các giao dịch phát sinh từ thẻ thu phí thành viên hoặc từ thẻ chỉ sử dụng phục vụ mục đích thu phí.
 - Với những giao dịch thanh toán bằng thẻ tại cơ sở chấp nhận thẻ hoặc thanh toán trên mạng trực tuyến nhưng sau đó bị hủy vì bất cứ lý do nào, PVcomBank sẽ truy thu lại số Điểm thưởng phát sinh từ những giao dịch đó. Trường hợp khách hàng đã sử dụng Điểm thưởng để quy đổi thành quà tặng, PVcomBank được quyền tự động cản trừ Điểm thưởng tích lũy của KH (nếu có)/hoặc Điểm thưởng mà KH được nhận từ các giao dịch tài chính chủ động khác của KH để truy thu số Điểm thưởng phát sinh từ các giao dịch bị hủy.
 - Trường hợp KH gia hạn thẻ hoặc phát hành lại thẻ trong thời gian triển khai Chương trình khách hàng thân thiết: KH vẫn được nhận Điểm thưởng từ các giao dịch sử dụng thẻ tín dụng theo Thẻ lệ này.
 - Trường hợp KH chậm thanh toán các khoản dư nợ trên sao kê nhưng chưa dẫn đến việc PVcomBank chấm dứt việc cung cấp dịch vụ thẻ của KH thì Điểm thưởng tích lũy của KH sẽ vẫn có giá trị.
- Sản phẩm Bảo hiểm:

- Giao dịch thanh toán phí Bảo hiểm nhân thọ Prudential phân phối qua PVcomBank.
 - Chỉ tính cho phí năm đầu tiên, đã qua 21 ngày cân nhắc, áp dụng trên phí cơ bản.
 - Phí bảo hiểm thực thu tối thiểu 10,000,000 VND.
 - Thời gian cộng điểm: 2 tháng kể từ khi phát sinh giao dịch đủ điều kiện.
- *Điểm thưởng của KH phát sinh từ việc sử dụng các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn của PVcomBank (được áp dụng Chương trình khách hàng thân thiết) được tính điểm thưởng đảm bảo tuân thủ quy định của NHNN về lãi suất đối với tiền gửi bằng Đồng Việt Nam của tổ chức, cá nhân tại Tổ chức tín dụng.*

4.4. Quy định về điểm thưởng:

- KH được thực hiện việc đổi quà khi Điểm thưởng tích lũy của KH từ 100,000 điểm trở lên và không được đổi vượt quá 50,000,000 điểm/năm.
- Điểm thưởng có hiệu lực đến hết ngày 31/12 của năm liền kề tiếp năm phát sinh giao dịch hoặc theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.
VD: KH phát sinh giao dịch hợp lệ và được tích điểm trên hệ thống của PVcomBank vào tháng 7/2022 thì điểm thưởng của giao dịch đó sẽ có hiệu lực đến hết 31/12/2023.
- Trường hợp KH chấm dứt sử dụng SPDV của PVcomBank trong thời gian triển khai Chương trình Khách hàng thân thiết, hoặc vào thời điểm PVcomBank trả thưởng, điểm thưởng tích lũy của KH sẽ tự động hết hiệu lực. KH không được sử dụng điểm thưởng để quy đổi thành quà tặng.
- Trường hợp có các giao dịch hợp lệ nhưng KH không nhận được điểm thưởng, KH liên hệ với PVcomBank chậm nhất trong vòng 60 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hợp lệ. Quá thời gian trên, PVcomBank không chịu trách nhiệm xử lý các khiếu nại phát sinh.
- PVcomBank có quyền thay đổi số điểm thưởng tích lũy cần có để quy đổi sang các loại quà tặng tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần báo trước.

4.5. Cơ chế trừ điểm thưởng

- Điểm thưởng tích lũy của KH sẽ được trừ số điểm tương ứng với mỗi giao dịch đổi quà hợp lệ theo Thẻ lệ này;
- PVcomBank có thể trừ, sửa đổi hoặc thu hồi bất cứ Điểm thưởng tích lũy nào của KH và thông báo cho KH theo phương thức do PVcomBank lựa chọn nếu các giao dịch của KH thuộc một trong các trường hợp sau đây:
 - Giao dịch của KH không hợp lệ;

- Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank.

Điều 5: Quy định về đổi quà

5.1. Cách thức đổi quà: KH được phép chủ động sử dụng Điểm thưởng để đổi quà bằng cách:

- Truy cập Ứng dụng PV Mobile Banking.
- Truy cập ngân hàng trực tuyến: <https://ibanking.pvcombank.com.vn/WebIB/MainIB>.
- Truy cập Ứng dụng khác theo quy định của PVcomBank.

5.2. Nội dung đổi quà:

- Quà tặng E-voucher, quà tặng hiện vật, quà tặng đối tác khác không được quy đổi ra tiền mặt.
- Điểm thưởng tích lũy được đổi thành quà tặng có giá trị tương ứng. Giá trị quà tặng có thể thay đổi theo từng thời kỳ và KH có thể tham khảo tại thư mục Đổi quà trên hệ thống giao dịch điện tử của PVcomBank.
- Bằng quyền quyết định tuyệt đối của mình, PVcomBank sẽ ban hành danh mục và số lượng quà tặng tối đa có thể đổi. Thông tin có thể được điều chỉnh ngay trên các nền tảng đổi quà và/hoặc công bố trên website chính thức của PVcomBank và/hoặc các kênh truyền thông khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.
- PVcomBank không chịu trách nhiệm cho bất kỳ yêu cầu/khiếu nại nào của KH liên quan đến Chương trình Khách hàng thân thiết, trong trường hợp danh mục và/hoặc số lượng quà tặng do PVcomBank công bố đã hết, kể cả trong trường hợp Điểm thưởng tích lũy của KH vẫn còn giá trị hiệu lực.
- Tùy từng loại quà tặng, sẽ có thời hạn/cách sử dụng khác nhau và được ghi chi tiết tại mục **“Điều khoản & Điều kiện”** trong phần thông tin chi tiết SP. Sau ngày hết hạn, quà tặng sẽ không còn giá trị sử dụng.
- Khi KH đã đổi quà thành công, PVcomBank sẽ không thực hiện các điều chỉnh, hủy bỏ hoặc hoàn trả Điểm thưởng cho KH trừ trường hợp lỗi do Nhà sản xuất, nhà cung cấp, quà không đúng chủng loại, kích thước, màu sắc.
- PVcomBank có quyền thay đổi số Điểm thưởng tích lũy cần có để KH quy đổi sang các loại quà tặng tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo/hoặc chấp thuận của KH.

5.3. Giới hạn đổi quà:

- Với mỗi phiên giao dịch đổi quà, KH chỉ có thể thực hiện đổi một loại quà trên cùng một

danh mục quà tặng (*Quà hiện vật, Quà E-voucher, Quà Đối tác, Quà tài chính, Quà từ thiện*).

- Hạn mức số lượng quà tặng: tối đa 30 quà tặng cùng loại quà/01 phiên giao dịch đổi quà.

5.4. Trách nhiệm về chất lượng hàng hóa dịch vụ:

- Đối tác cung cấp quà tặng của PVcomBank - UrBox, các Đối tác của UrBox và Đối tác khác của PVcomBank là những đơn vị cung cấp hàng hóa/dịch vụ và chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ khi cung cấp cho KH theo Chương trình KH thân thiết.
- PVcomBank tiếp nhận các phản ánh/góp ý của KH để trao đổi, phản hồi với các Đối tác nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. PVcomBank không chịu trách nhiệm trực tiếp các vấn đề liên quan chất lượng của hàng hóa, dịch vụ.

Điều 6: Quy định về giao nhận, phát lại quà tặng

6.1. Quà tặng hiện vật:

- Quà tặng chỉ được giao trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam. Trong trường hợp địa chỉ nhận quà tại các vùng sâu vùng xa xôi hẻo lánh, KH có thể được mời tới bưu cục gần nhất để nhận quà.
- KH chỉ được tối đa 01 lần đổi địa chỉ nhận quà trong trường hợp quà tặng của KH chưa được PVcomBank/hoặc Đối tác của PVcomBank giao cho đơn vị chuyển phát. Trong trường hợp đơn hàng phát không thành công do KH đổi địa chỉ nhận hàng, KH sẽ chịu phí chuyển phát tại lần nhận quà tiếp theo.
- KH/người được KH ủy quyền nhận hộ có thể được yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân (chứng minh nhân dân, căn cước công dân, hộ chiếu) khi nhận quà với các phần quà có giá trị cao. Chỉ KH hoặc người được KH ủy quyền mới được nhận quà tặng. Trong trường hợp ủy quyền nhận hộ, KH trực tiếp liên hệ tổng đài Đối tác của PVcomBank - UrBox: 1900.299.232 (*thời gian làm việc: 8h-22h hàng ngày, bao gồm cả ngày Lễ, Tết*) hoặc gửi yêu cầu tới email: customer@urbox.vn để được tiếp nhận xử lý. PVcomBank không chịu trách nhiệm với các vấn đề phát sinh liên quan giữa KH và người được KH ủy quyền.
- KH hoặc người được KH ủy quyền nhận hộ có trách nhiệm ký nhận trên hóa đơn chuyển phát của đơn vị chuyển phát. Trong trường hợp KH/người được KH ủy quyền nhận hộ không ký nhận thì KH có thể bị từ chối các yêu cầu khiếu nại có liên quan.
- Thời gian giao quà từ 05 đến 10 ngày làm việc (không kể ngày cuối tuần, Lễ, Tết và các

ngày nghỉ theo quy định của pháp luật Việt Nam). Trong các trường hợp bất khả kháng như: Thiên tai, lũ lụt, bệnh dịch, hỏa hoạn... quà tặng có thể được phát chậm hơn tùy thuộc vào mức độ ảnh hưởng.

- KH được miễn phí hoàn toàn phí chuyển phát quà tặng trong lần phát đầu tiên. Trong lần phát này, nhân viên chuyên phát có trách nhiệm liên hệ 03 lần để thực hiện phát quà. Trong trường hợp lần phát đầu tiên không thành công, hàng bị chuyển hoàn và phát lại lần 2, KH chịu toàn bộ chi phí phát sinh tới việc giao hàng bao gồm: Phí chuyển hoàn quà tặng (bằng phí chuyển phát 1 chiều), phí chuyển phát lần 2 và các dịch vụ chuyển phát cộng thêm khác theo quy định chuyển phát của từng loại quà tặng (bảo hiểm chuyển phát, phát tận tay...)
- Trong trường hợp không thể liên hệ giao hàng trong giới hạn thông tin được KH cung cấp (Email, số điện thoại) trong vòng 15 ngày kể từ ngày giao dịch đổi quà thành công và không nhận được bất cứ phản hồi nào của KH trên các kênh liên lạc với PVcomBank và kênh Đối tác – UrBox, sau 15 ngày tiếp theo, đơn hàng được coi là đơn vô thừa nhận. KH không được hoàn điếm và không có quyền khiếu nại.

6.2. Quà tặng điện tử E-voucher

- E-voucher có thời hạn sử dụng tính từ ngày giao dịch đổi quà thành công, tùy theo từng loại quà tặng. E-voucher không được gia hạn sử dụng trừ một số trường hợp liên quan đến lỗi hệ thống, quà tặng bị thất lạc hoặc gửi chậm hơn với thời gian vượt quá 30% thời hạn sử dụng.
- E-voucher chỉ có giá trị sử dụng một lần. Không chấp nhận E-voucher quá hạn sử dụng hoặc ở trạng thái “Đã sử dụng”.
- E-voucher được xuất ra sẽ không được đổi trả dưới mọi hình thức.
- E-voucher sẽ không được hoàn lại tiền thừa và không có giá trị quy đổi thành tiền mặt. KH có thể được yêu cầu trả thêm tiền nếu sử dụng quá giá trị của E-voucher.
- KH có trách nhiệm bảo mật thông tin E-voucher sau khi giao dịch thành công. PVcomBank và Đối tác cung cấp quà tặng UrBox sẽ không chịu trách nhiệm hoàn trả các E-voucher bị mất, hoặc ở trạng thái “Đã sử dụng” sau thời gian E-voucher được xuất ra với bất kì lý do gì.
- PVcomBank và Đối tác cung cấp quà tặng UrBox không chịu trách nhiệm đối với chất lượng của sản phẩm, hoặc dịch vụ được cung cấp cũng như đối với các tranh chấp về sau giữa KH và các nhà cung cấp.
- Tại mọi thời điểm, PVcomBank và Đối tác cung cấp quà tặng UrBox có quyền hủy bỏ hoặc

thay đổi một số điều khoản và điều kiện mà không cần thông báo trước.

6.3. Quà tặng Đối tác

- Loại quà tặng: Dặm thưởng Bông Sen Vàng - Việt Nam Airlines.
 - Dặm thưởng được ghi nhận và sẽ được cộng vào tài khoản Bông Sen Vàng của KH trong vòng 7-10 ngày làm việc.
 - KH có trách nhiệm cung cấp chính xác số tài khoản Bông Sen Vàng của chính bản thân. Trường hợp số tài khoản KH cung cấp sai, PVcomBank sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm liên quan đến việc cộng dặm sai.
 - Trường hợp KH không có tài khoản Bông Sen Vàng nhưng vẫn thực hiện đổi loại quà này: KH cần thực hiện đăng ký tài khoản trong vòng 3-5 ngày làm việc, sau thời gian này nếu KH vẫn không cung cấp được số tài khoản Bông Sen Vàng chính xác để thực hiện cộng dặm, điểm thưởng vẫn sẽ bị trừ theo quy định theo *Điều 5: Quy định về đổi thưởng, mục 5.2* tại Thẻ lệ này, PVcomBank sẽ không tiếp nhận bất kỳ khiếu nại nào liên quan.

Loại Quà đổi tác sẽ có sự thay đổi theo từng thời kỳ, thông tin có thể được điều chỉnh ngay trên các nền tảng đổi quà và công bố trên website chính thức của PVcomBank hoặc các kênh truyền thông khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

6.4. Quà tặng tài chính

- Quà tiền mặt: Quà tặng được cộng vào tài khoản thanh toán mặc định còn hoạt động của KH sau khi yêu cầu đổi quà của KH trên hệ thống thành công.
- Quà phí thường niên Thẻ tín dụng:
 - Quà tặng chỉ áp dụng cho các chủ thẻ phát sinh giao dịch trả phí thường niên Thẻ tín dụng theo quy định của PVcomBank.
 - Quà tặng được cộng vào tài khoản thẻ tín dụng phát sinh phí còn hoạt động của KH sau khi yêu cầu đổi quà của KH trên hệ thống thành công, theo đúng số phí phát sinh từng loại thẻ.

6.5. Quà từ thiện

Loại quà tặng: các Quỹ từ thiện được thành lập và hoạt động hợp pháp theo quy định pháp luật.

- Một phần/hoặc toàn Điểm thưởng của KH (tùy theo quyết định của KH) dùng để từ thiện sẽ được quy đổi thành tiền mặt, chuyển về tài khoản thanh toán nhận từ thiện

chính thức của Quỹ từ thiện (được công khai trên các kênh truyền thông chính thống của cả Quỹ từ thiện và PVcomBank).

- Các thông tin KH cùng số điểm (số tiền) ủng hộ sẽ được hiển thị ngay trên trang đổi quà, KH có quyền lựa chọn công khai danh tính hoặc lựa chọn ẩn danh.
- Lịch sử ủng hộ có thể tra soát tại Thông tin cá nhân thuộc trang đổi quà PVOne như các loại quà khác.

Điều 7: Quy định hoàn, hủy giao dịch:

KH đã thực hiện đổi quà thành công trong Chương trình KH thân thiết của PVcomBank sẽ không được hoàn, hủy đơn quà trừ trường hợp quà tặng có lỗi phát sinh từ phía Đối tác cung cấp quà tặng của PVcomBank là UrBox/nhà cung cấp của UrBox hoặc Đối tác của PVcomBank.

Điều 8: Quy định đổi trả và bảo hành quà tặng hiện vật

8.1. Quy định về khiếu nại:

8.1.1. Thời gian khiếu nại

- Đối với khiếu nại về thời gian giao nhận sản phẩm: KH có thể gửi khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày xác nhận đơn quà thành công.
- Khiếu nại đổi, trả sản phẩm: KH có thể gửi khiếu nại trong vòng 5 ngày kể từ ngày KH/Người được ủy quyền nhận hộ ký xác nhận trên biên bản giao nhận do đơn vị vận chuyển hoặc bưu điện cung cấp.
- Trong trường hợp chương trình đổi quà trên ứng dụng đổi quà của PVcomBank bị tạm dừng, KH có quyền khiếu nại đối với các giao dịch đổi quà được thực hiện từ trước ngày chương trình tạm dừng nhưng chưa được nhận quà. Thời gian KH được phép khiếu nại là trong vòng 60 ngày kể từ ngày giao dịch đổi quà thành công.
- Ngoài thời hạn trên khiếu nại có thể bị từ chối xử lý.

8.1.2. Yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin khiếu nại:

- Trong quá trình khiếu nại, KH cần cung cấp các chứng từ, bằng chứng liên quan như: phiếu bảo hành, video sản phẩm quay ngay khi nhận được hàng để làm bằng chứng đối chiếu/khiếu nại, phiếu giao hàng, mẫu chữ ký, ảnh chụp màn hình điện thoại.
- Trường hợp KH không đồng ý cung cấp chứng từ, bằng chứng liên quan: Ngân hàng TMCP Đại Chúng Việt Nam - PVcomBank và Đối tác cung cấp quà tặng - UrBox có thể từ chối hỗ trợ.

8.2. Quy định đổi quà hiện vật

- Tất cả quà tặng hiện vật sẽ không được đổi, trả trừ trường hợp quà tặng bị lỗi do nhà sản xuất. Sản phẩm được hỗ trợ thu hồi và đổi hoàn toàn miễn phí trong thời gian 5-7 ngày kể từ lúc KH nhận được quà
- Trong trường hợp lỗi không thể được khắc phục từ phía nhà sản xuất, KH có thể yêu cầu đổi sang sản phẩm khác với giá trị điểm tương đương.

8.3. Quy định bảo hành quà hiện vật

Các sản phẩm quà tặng hiện vật được bảo hành chính hãng, với thời gian và chính sách bảo hành tùy từng hãng. Khách hàng trực tiếp liên hệ tổng đài Đối tác của PVcomBank – UrBox: 1900.299.232 (*thời gian làm việc: 8h-22h hàng ngày, bao gồm cả ngày Lễ, Tết*) hoặc gửi yêu cầu tới email: customer@urbox.vn để được hỗ trợ giải đáp các thông tin bảo hành quà tặng hiện vật.

Điều 9: Bảo mật thông tin cá nhân

9.1. Sự chấp thuận

- Bằng việc sử dụng các SPDV do PVcomBank và thực hiện đổi Điểm thưởng trên Hệ thống ngân hàng điện tử của PVcomBank, KH đã đồng ý cho phép PVcomBank được quyền thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân do KH cung cấp. KH đã đọc, hiểu rõ và đồng ý nội dung Bản Điều khoản và Điều kiện về việc bảo vệ dữ liệu cá nhân được niêm yết trên website <https://www.pvcombank.com.vn/> của PVcomBank.
- Bằng sử dụng điểm thưởng có trên Tài khoản KH thân thiết, KH đồng ý cho PVcomBank được quyền sử dụng tên, hình ảnh và/hoặc các thông tin khác của KH trong bất kỳ hoạt động quảng cáo, khuyến mại của PVcomBank.

9.2. Mục đích thu thập:

Việc thu thập thông tin cá nhân chỉ cần thiết nhằm phục vụ cho các mục đích:

- Đơn quà: để xử lý các vấn đề liên quan tới đơn quà của KH.
- Dịch vụ chăm sóc KH: bao gồm các phản hồi cho các yêu cầu, khiếu nại của KH.
- Thực hiện các hoạt động quảng cáo, khuyến mại (nếu có) liên quan đến Chương trình KH thân thiết do PVcomBank triển khai/ bên thứ ba triển khai.

9.3. Phạm vi thu thập:

Thông tin cá nhân khi KH trực tiếp cung cấp trên ứng dụng đổi quà của PVcomBank bao gồm: Họ tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, địa chỉ - nhằm xác nhận thông tin giao nhận quà, mã hội viên Bông Sen Vàng và các thông tin khác của KH.

9.4. Không chia sẻ thông tin cá nhân KH:

PVcomBank và Đối tác cung cấp quà tặng UrBox sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của KH cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ trường hợp cung cấp thông tin KH cho Đối tác là bên cung cấp dịch vụ liên quan tới thực hiện đơn quà và chỉ giới hạn trong phạm vi thông tin cần thiết cũng như áp dụng các quy định đảm bảo an ninh, bảo mật các thông tin cá nhân.

9.5. An toàn dữ liệu:

PVcomBank và Đối tác cung cấp quà tặng UrBox luôn nỗ lực để giữ an toàn thông tin cá nhân của KH, đã và đang thực hiện nhiều biện pháp an toàn đúng quy định của pháp luật.

Điều 10: Các quyền và trách nhiệm khác

- Khi tham gia Chương trình KH thân thiết, KH vẫn được tham gia các chương trình ưu đãi và khuyến mãi khác của PVcomBank nếu KH đáp ứng các điều kiện do PVcomBank quy định tại từng thời kỳ.
- KH sẽ chịu mọi nghĩa vụ thuế phát sinh (nếu có) liên quan đến việc nhận quà theo quy định của pháp luật hiện hành.
- Nếu có bất kỳ khiếu nại, tranh chấp nào phát sinh hoặc liên quan đến Thẻ lệ Chương trình khách hàng thân thiết sẽ được hai bên cùng nhau giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp tranh chấp phát sinh không giải quyết được bằng thương lượng, các bên đồng ý để PVcomBank được quyền lựa chọn một trong các phương thức giải quyết tranh chấp sau đây: (a) giải quyết tranh chấp tại Tòa án có thẩm quyền; hoặc (b) giải quyết tranh chấp tại một Trung tâm Trọng tài thương mại bất kỳ do PVcomBank lựa chọn. Trường hợp PVcomBank lựa chọn Trung tâm Trọng tài thương mại là cơ quan giải quyết tranh chấp, các bên đồng ý tuân thủ theo quy tắc trọng tài của Trung tâm Trọng tài này.
- PVcomBank được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra trong thời gian triển khai Chương trình Khách hàng thân thiết như: cháy nổ, lũ lụt, động đất, chiến tranh, dịch bệnh... làm cho các giao dịch của KH bị sai lệch, không thực hiện được hoặc không truyền về hệ thống ngân hàng.
- Bằng việc tham gia Chương trình Khách hàng thân thiết này, KH mặc định chấp thuận tất

cả các điều khoản của Thẻ lệ Chương trình Khách hàng thân thiết.

- PVcomBank sẽ thông báo tới KH số điểm tích lũy qua một trong số các kênh sau:
 - Tổng đài hỗ trợ: 1900555592 (KH thông thường); 1800555592 (KH ưu tiên).
 - Quầy dịch vụ KH tại các chi nhánh của PVcomBank.
 - Truy cập ứng dụng ngân hàng trên điện thoại PV Mobile Banking.
 - Truy cập ngân hàng trực tuyến: <https://ibanking.pvcombank.com.vn/WebIB/MainIB>.
- Bằng quyền quyết định tuyệt đối của mình, PVcomBank có thể sửa đổi một phần/toàn bộ/tạm ngừng/chấm dứt Thẻ lệ Chương trình KH thân thiết vào bất cứ lúc nào mà không cần thông báo hay đưa ra lý do cho KH. Các thông báo (nếu có) sẽ được công bố rộng rãi, công khai trên website <https://www.pvcombank.com.vn/> của PVcomBank.
- Các giao dịch đổi quà đã thực hiện trước thời điểm sửa đổi/tạm ngừng/chấm dứt Thẻ lệ Chương trình KH thân thiết vẫn có giá trị hiệu lực.
- KH có trách nhiệm bảo mật các thông tin về giao dịch đổi quà đã được nhận.
- Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của Thẻ lệ này.

Điều 11: Thông tin liên hệ:

Mọi thắc mắc liên quan đến Chương trình KH thân thiết, liên hệ:

- Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đại Chúng Việt Nam (PVcomBank)
Địa chỉ: 22 Ngô Quyền, P. Tràng Tiền, Q. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội
Điện thoại: KHTT: 1900555592/KHUT: 1800555592/(024) 3942 6800.
- Công ty cổ phần tiếp thị số Tô Quà – Urbox
Điện thoại: 1900.299.232 (*thời gian làm việc: 8h-22h hàng ngày, gồm ngày lễ tết*)