

THẺ LỆ

CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT PVONE

- Tháng 11/2022-

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

Điều 1: Định nghĩa và các từ viết tắt

- **PV Mobile Banking:** Là ứng dụng di động dành cho nhu cầu quản lý tài chính cá nhân, đồng thời tích hợp chương trình quà tặng tri ân KH thân thiết của PVcomBank.
- **UrBox:** Là đối tác thực hiện việc vận hành quà tặng điện tử và quà tặng hiện vật trong chương trình đổi quà trên ứng dụng PV Mobile Banking. 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 điện tử, quà tặng Đối tác, quà tặng tài chính 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; 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 ngay trên hệ thống trang đổi quà PVOne.
- **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 ngay trên hệ thống trang đổi quà PVOne.

- **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.
- **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 tích điểm theo Chương trình KH thân thiết.

2.2. KH đương nhiên 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 tích lũy Điểm thưởng PVOne 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 tích lũy còn lại trong Tài khoản KH thân thiết của KH. Tổng số điểm tích lũy còn lại của KH không có giá trị quy đổi thành Quà tặng theo Thẻ lệ này.

Điều 3: Quy định Tài khoản Khách hàng thân thiết

3.1. Mỗi KH chỉ có duy nhất 01 (một) tài khoản điểm thưởng KH thân thiết PVOne trên hệ thống của PVcomBank.

3.2. Điểm thưởng PVOne trong tài khoản KH thân thiết sẽ chỉ được sử dụng bởi chính KH. Điểm thưởng này sẽ không được chuyển từ tài khoản KH thân thiết này sang tài khoản KH thân thiết khác.

3.2. 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.

Điều 4: Quy định về điểm thưởng

4.1. Cơ chế tích lũy Điểm thưởng

- Điểm thưởng được tích lũy dựa trên giá trị giao dịch hợp lệ của KH tương ứng với các loại SPDV KH sử dụng theo Thẻ lệ này.
- Điểm thưởng chỉ được tích lũy khi giao dịch các KH là hợp lệ, đã được ghi nhận thành công trên hệ thống của PVcomBank, và KH không thuộc các trường hợp quy định tại Thẻ lệ này.
- Điểm thưởng của KH được tích lũy ngay sau khi KH thực hiện giao dịch hợp lệ hoặc sau một thời gian theo Cơ chế tích lũy điểm thưởng tương ứng với từng SPDV cụ thể do PVcomBank quyết định.
- Đối với những giao dịch có tranh chấp/ khiếu nại, PVcomBank được quyền phong tỏa tạm thời số điểm quy đổi từ giao dịch này, sau đó căn cứ kết quả giải quyết tra soát/giải quyết khiếu nại, KH có thể được tích lũy Điểm thưởng vào Tài khoản KH thân thiết.

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
		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
1.3	<i>SD tăng net hàng ngày</i>	100tr - <500tr (VND)	Mỗi 1,000,000 VND nhận 20 điểm
		500tr - <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
		50 tỷ - <100 tỷ (VND)	Mỗi 1,000,000 VND nhận 40 điểm
		100 tỷ trở lên (VND)	Mỗi 1,000,000 VND nhận 45 điểm
2	Sản phẩm Tiền gửi		
2.1	<i>Tiền gửi Tại quầy</i>		

STT	SẢN PHẨM	TIÊU CHÍ TÍNH ĐIỂM	CÁCH TÍNH ĐIỂM
	Tiền gửi Đại chúng	Tính trên số dư bình quân sổ mở mới một lần duy nhất	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	Số dư bình quân tính trên sổ mở mới	
	<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 trung niên	Số dư bình quân tính trên sổ mở mới	
	<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 Yêu thương cho con	Số dư bình quân tính trên sổ mở mới	
	<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		
2.2	Tiền gửi Online		
	Tiền gửi Đại chúng	Tính trên số dư bình quân sổ mở mới một lần duy nhất	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
	Tiết kiệm Tích lũy	Số dư bình quân tính trên sổ mở mới	
	<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		
3	Sản phẩm thẻ tín dụng		
3.1	Thẻ tín dụng Travel (Mã 482, 483)		
	<i>Mã 5812, 5813, 5814, từ 3501 đến 3999, 4511, 4722, 7011, từ 3000 đến 3012 và từ 3014 đến 3350.</i>	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
	<i>Mã 5812, 5813, 5814.</i>	Giao dịch chi tiêu ăn uống cuối tuần	Mỗi 1,000,000 VND nhận 30,000 điểm
	<i>Các mã còn lại (ngoại trừ: 4900, 7311).</i>	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 1,000 điểm
3.2	Thẻ tín dụng Shopping		
	Hạng Platinum (Mã 472, 473)		
	<i>POS 774: Mã 5311, 5411, 5499, 5451, 5999, 5441, 5399.</i>	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
	<i>ECOM 680,677: Mã 5311, 5411, 5499, 5451, 5999, 5441, 5399.</i>	Giao dịch thanh toán online	Mỗi 1,000,000 VND nhận 30,000 điểm

STT	SẢN PHẨM	TIÊU CHÍ TÍNH ĐIỂM	CÁCH TÍNH ĐIỂM
	<i>Các mã còn lại (ngoại trừ 4900, 7311)</i>	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 3,000 điểm
	Hạng Standard (Mã 475, 476)		
	<i>POS 774: Mã 5311, 5411, 5499, 5451, 5999, 5441, 5399</i>	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
	<i>ECOM 680,677: Mã 5311, 5411, 5499, 5451, 5999, 5441, 5399</i>	Giao dịch thanh toán online	Mỗi 1,000,000 VND nhận 10,000 điểm
	<i>Các mã còn lại (ngoại trừ 4900, 7311)</i>	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 1,000 điểm
	Thẻ tín dụng Cashback		
	<i>Mã 5960, 6300, 6381</i>	Giao dịch tại điểm chấp nhận thẻ thuộc lĩnh vực Bảo hiểm	Mỗi 1,000,000 VND nhận 3,000 điểm
	Hạng Platinum (Mã 465, 466)		
	<i>Mã 5047, 5122, 5912, 5975, 5976, 8011, 8021, 8031, 8041, 8042, 8043, 8049, 8050, 8062, 8071, 8099, 8211, 8220, 8241, 8244, 8249, 8299</i>	Giao dịch tại điểm chấp nhận thẻ thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục	Mỗi 1,000,000 VND nhận 20,000 điểm
3.3	<i>Các mã còn lại (ngoại trừ 4900, 7311)</i>	Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ khác	Mỗi 1,000,000 VND nhận 3,000 điểm
	Hạng Standard (468, 469)		
	<i>Mã 5047, 5122, 5975, 5976, 8011, 8021, 8031, 8041, 8042, 8043, 8049, 8050, 8062, 8071, 8099, 8211, 8220, 8241, 8244, 8249, 8299</i>	Giao dịch tại điểm chấp nhận thẻ thuộc lĩnh vực y tế, giáo dục	Mỗi 1,000,000 VND nhận 10,000 điểm
	<i>Các mã còn lại (ngoại trừ 4900, 7311)</i>	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)		
	<i>Các mã ngoại trừ 4900, 7311</i>	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

Hoặc các sản phẩm khác với cơ chế tích lũy điểm thưởng theo quy định của PVcomBank trong từng thời kỳ.

PVcomBank được quyền điều chỉnh các tiêu chí tính điểm, cách tính điểm mà không cần sự chấp thuận của KH.

4.3. Điều kiện sản phẩm tích 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 tích điểm cho tài khoản thanh toán chung, không tích điểm cho những tài khoản thanh toán nhận giải ngân khoản vay/ghi nhận lãi tiền gửi.
 - Đối với số dư tăng net hàng ngày: Điều kiện SDBQ tối thiểu của tháng T-1 từ 200,000,000 VND trở lên, số dư cuối ngày cao hơn SDBQ tháng T-1 và thỏa mãn các điều kiện của SP theo từng thời kỳ.
- SP Tiền gửi:
 - Áp dụng các SP tiền gửi bằng đồng Việt Nam (VND) có kỳ hạn từ 06 tháng trở lên.
 - Không áp dụng với SP tiền gửi định kỳ trả lãi trước, tiền gửi chương trình khuyến mại, chứng chỉ tiền gửi.
- SP Thẻ tín dụng:
 - Các giao dịch phát sinh chi tiêu bằng đồng ngoại tệ sẽ được quy đổi sang VND, theo tỷ giá tương ứng được quy định trong từng thời kỳ của PVcomBank.
 - Điểm thưởng được quy đổi 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. Chính sách tích điểm không áp dụng đối với các giao dịch ứng rút tiền mặt, các giao dịch phí, lãi, các giao dịch thanh toán sao kê, các giao dịch hủy, hoàn trả.
 - Điểm thưởng được tính riêng cho chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
 - 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, 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 quy đổi phát sinh từ những giao dịch đó.
 - Trường hợp KH vi phạm các quy định về sử dụng thẻ tín dụng do PVcomBank quy định, dẫn đến việc PVcomBank chấm dứt việc cung cấp dịch vụ thẻ tín dụng cho chủ thẻ thì số điểm tích lũy không còn giá trị.

- Trường hợp KH gia hạn thẻ hoặc phát hành lại thẻ trong thời điểm triển khai chương trình đối với thẻ tín dụng: Điểm của chủ thẻ vẫn có giá trị tích lũy.
 - Trường hợp KH chính 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 sẽ vẫn có giá trị.
- SP 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.
- *Đối với các SP tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn của PVcomBank thuộc chương trình, giá trị quà được quy đổi từ điểm PVOne đảm bảo tuân thủ quy định về trần lãi suất của Ngân hàng Nhà nước, không vượt trần lãi suất theo quy định.*

4.4. Quy định về điểm thưởng:

- KH được thực hiện việc đổi quà khi tích lũy tối thiểu từ 100,000 điểm và không được đổi vượt quá 30,000,000 điểm/năm.
- Điểm thưởng của KH có hiệu lực đến 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 sẽ có hiệu lực đến hết 31/12/2023.
- Trường hợp KH chấm dứt sử dụng SPDV của PVcomBank trong thời gian diễn ra chương trình, hoặc vào thời điểm PVcomBank trả thưởng, điểm thưởng tích lũy sẽ tự động hết hiệu lực và KH không được nhận điểm thưởng quy đổi.
- Trường hợp có các giao dịch hợp lệ nhưng KH không nhận được điểm thưởng, vui lòng 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 tích lũy cần có để quy đổi sang các loại quà tặng tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần báo trước.
- Đối với những giao dịch có tranh chấp/khiếu nại, PVcomBank sẽ tạm thời phong tỏa số điểm quy đổi từ giao dịch này, sau đó tùy vào kết quả tra soát, PVcomBank sẽ toàn quyền quyết định về việc tính điểm thưởng.

4.5. Cơ chế trừ Điểm thưởng

- Điểm thưởng của KH sẽ được trừ 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 đã 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:
 - KH ngừng tham gia Chương trình KH thân thiết theo Thẻ lệ này.
 - 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 tích lũy Điểm thưởng PVOne của PVcomBank;
 - Giao dịch của KH không hợp lệ;
 - KH có nợ xấu (đối với trường hợp điểm tích lũy phát sinh từ giao dịch tín dụng) theo quy định của PVcomBank.
 - Các trường hợp khác theo quy định của PVcomBank.

Điều 5: Quy định về đổi thưởng

5.1. Cách thức đổi quà: KH được phép chủ động đổi điểm thưởng bằng cách:

- 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>.

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 tích lũy PVOne được đổi thành các món 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 trang đổi quà.
- 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 và công bố trên website chính thức của PVcomBank 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, trong trường hợp danh mục và/hoặc số lượng quà tặng do PVcomBank

công bố đã hết, kể cả trong trường hợp các điểm thưởng và/hoặc điểm 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 **“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 trừ trường hợp lỗi do Nhà sản xuất, nhà cung cấp, quà không chủng loại, kích thước, màu sắc.
- PVcomBank có quyền thay đổi số điểm 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, KH chỉ có thể thực hiện đổi các loại quà trên cùng một danh mục quà tặng (*Quà hiện vật, Quà E-voucher, Quà Đối tác, Quà tài chính*).
- Hạn mức số lượng quà tặng: tối đa 10 quà tặng/01 phiên giao dịch.

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 & Đối tác khác của PVcomBank là những đơn vị cung cấp và chịu trách nhiệm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ cho chương trình KH thân thiết PVOne của PVcomBank.
- PVcomBank chịu trách nhiệm tiếp nhận 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 đơn hàng chưa 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 ủy quyền nhận hộ có thể được yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân (chứng minh nhân dân, thẻ căn cước công dân, hộ chiếu) khi nhận quà với các phần quà có giá trị cao. Chỉ KH hoặc người được 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 ủy quyền.
- KH hoặc người được 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 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 chuyển phát có trách nhiệm liên hệ 03 lần để thực hiện phát quà. Trong trường hợp phát 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 điểm 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, 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, dặm 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.

6.4. Quà tặng tài chính

- Loại quà tặng: Quà tiền mặt
 - Quà tặng được cộng vào tài khoản thanh toán mặc định còn hoạt động của Quý khách sau khi yêu cầu đổi quà của Quý khách trên hệ thống thành công.

- Tỷ lệ đổi quà:

Loại quà	Số điểm đổi	Số tiền hoàn
Hoàn tiền 50.000 VND	60.000	50.000
Hoàn tiền 100.000 VND	120.000	100.000
Hoàn tiền 200.000 VND	240.000	200.000
Hoàn tiền 500.000 VND	600.000	500.000

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 trả 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 trả hoàn toàn miễn phí trong thời gian 5-7 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. KH vui lòng tham khảo thông tin bảo hành quà tặng chi tiết [tại đây](#).

Điều 9: Bảo mật thông tin cá nhân

9.1. Sự chấp thuận

- Bằng việc trao thông tin của KH và thực hiện đổi điểm thưởng trên ứng dụng PV Mobile Banking, KH đã đồng ý thông tin cá nhân sẽ được thu thập, sử dụng vào các mục đích được nêu trong Thẻ lệ này.
- Bằng sử dụng điểm thưởng có trên Tài khoản KH thân thiết, KH đồng ý cho PVcomBank được quyền sử dụng tên, hình ảnh 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.
- Hoặc 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.

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 tích lũy điểm thưởng, KH vẫn được tham gia các chương trình ưu đãi và khuyến mãi khác của PVcomBank trong 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.
- Các khiếu nại, tranh chấp giữa PVcomBank và KH phát sinh từ chương trình sẽ được hai bên thương lượng giải quyết. Trường hợp tranh chấp phát sinh không giải quyết được bằng thương lượng, thì sự việc sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân TP. Hà Nội để giải quyết và phán quyết của Tòa án sẽ là phán quyết cuối cùng và có giá trị pháp lý cao nhất ràng buộc hai bên.
- PVcomBank được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra trong thời gian diễn ra chương trình như: cháy nổ, lũ lụt, động đất... 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 này, KH mặc định chấp thuận tất cả các điều khoản của Thẻ lệ chương trình.
- 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 chương trình tích lũy điểm thưởng PVOne 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 chính thức của PVcomBank.
- Các điểm thưởng hoặc giao dịch đủ điều kiện tích lũy điểm thưởng đã thực hiện trước thời điểm sửa đổi/tạm ngừng/chấm dứt vẫn được áp dụng theo chương trình tích lũy điểm thưởng PVOne trước đó.
- Quyết định của PVcomBank về các vấn đề liên quan đến chương trình là quyết định cuối cùng và ràng buộc đối với KH.
- 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 Chính sách này.

Điều 11: Thông tin liên hệ:

Mọi thắc mắc liên quan đến chương trình khuyến mại, 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*)