



## ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT

### A-ĐIỀU KHOẢN ĐIỀU KIỆN CHUNG

#### 1. Tên chương trình

Chương trình Khách hàng thân thiết tại PVcomBank. Đây là chương trình tích lũy điểm thưởng dành cho những khách hàng bao gồm toàn bộ các Khách hàng cá nhân đủ điều kiện sử dụng (các) sản phẩm, dịch vụ do PVcomBank cung cấp theo Quy định của PVcomBank từng thời kỳ, không giới hạn về Quốc tịch. PVcomBank có thể sửa đổi/bổ sung/chấm dứt Chương trình theo Quy định của PVcomBank và PVcomBank sẽ thông báo tới Khách hàng theo phương thức thông báo do PVcomBank lựa chọn và các Khách hàng sẽ bị ràng buộc bởi các sửa đổi hoặc bổ sung này.

#### 2. Điều kiện tham gia/ ngừng tham gia chương trình

Khách hàng sẽ được tham gia chương trình khi mới sử dụng và/hoặc đang sử dụng bất kỳ dịch vụ, sản phẩm nào của PVcomBank theo công bố của PVcomBank từng thời kỳ.

2.1. Khách hàng được coi là ngừng tham gia chương trình khi:

- Khách hàng chết hoặc bị Tòa án tuyên bố là đã chết;
- Khách hàng vi phạm các điều khoản điều kiện của PVcomBank trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ của PVcomBank;
- Khách hàng có những hành động và/hoặc hành vi gian lận gây thiệt hại về tài chính, dữ liệu, hình ảnh, thương hiệu cho chương trình Khách hàng thân thiết của PVcomBank.

2.2. Đối với Khách hàng được coi là ngừng tham gia chương trình thì PVcomBank có quyền chấm dứt hiệu lực của toàn bộ số điểm tích lũy còn lại trong tài khoản của Khách hàng và không cho phép quy đổi điểm thưởng thành quà tặng.

#### 3. Quy định về quản lý tài khoản Khách hàng thân thiết

3.1. Mỗi Khách hàng chỉ có duy nhất 01 (một) tài khoản điểm Khách hàng thân thiết trên hệ thống của PVcomBank;

3.2. Điểm tích lũy trong tài khoản Khách hàng thân thiết sẽ chỉ được sử dụng bởi chính chủ tài khoản. Điểm này sẽ không được chuyển từ tài khoản Khách hàng thân thiết này sang tài khoản Khách hàng thân thiết khác.

#### 4. Quy định về quản lý điểm thưởng trên tài khoản Khách hàng thân thiết

##### 4.1. Cơ chế tích lũy điểm thưởng

4.1.1. Điểm thưởng được tích lũy dựa trên giá trị giao dịch hợp lệ của Khách hàng tương ứng với các loại sản phẩm, dịch vụ Khách hàng sử dụng. Điểm thưởng chỉ được tích lũy khi giao dịch đã được ghi nhận trên hệ thống của PVcomBank và không vi phạm các điều khoản/điều kiện do PVcomBank ban hành.

4.1.2. Điểm thưởng cũng có thể được tích lũy theo các chương trình/ sự kiện đặc thù do PVcomBank quy định.

4.1.3. Cơ chế tích lũy điểm thưởng tương ứng với từng sản phẩm, dịch vụ cụ thể do Tổng Giám đốc ban hành từng thời kỳ.

4.1.4. Tùy vào cơ chế tích lũy điểm thưởng và theo thông báo của PVcomBank từng thời kỳ, một số sản phẩm/dịch vụ có thể quy định thời gian tích điểm ngay sau khi khách hàng thực hiện giao dịch hợp lệ hoặc sau một khoảng thời gian do PVcomBank quy định trên cơ sở tần suất tích lũy 1 tháng/lần.

## **4.2. Cơ chế trừ điểm**

4.2.1. Điểm thưởng của Khách hàng sẽ được trừ điểm tương ứng với mỗi giao dịch đổi quà hợp lệ theo chương trình đổi quà của PVcomBank;

4.2.2. Bằng quyền quyết định tuyệt đối của mình, PVcomBank có thể thu hồi, sửa đổi, thay thế hoặc hủy bỏ bất cứ điểm thưởng đã tích lũy nào của Khách hàng và thông báo cho Khách hàng theo phương thức do PVcomBank lựa chọn nếu các giao dịch của Khách hàng được cho là không thỏa mãn điều kiện của Chương trình Khách hàng thân thiết của PVcomBank hoặc giao dịch không hợp lệ, hoặc Khách hàng đang ở trong tình trạng tín dụng xấu hoặc Khách hàng vi phạm các cam kết với PVcomBank và/hoặc Khách hàng có dấu hiệu lạm dụng chương trình theo đánh giá duy nhất của PVcomBank.

## **4.3. Thời hạn điểm thưởng**

Điểm thưởng có thời hạn đến ngày 31/12 của năm liền kề tiếp theo năm phát sinh giao dịch được tích lũy.

*Ví dụ: Điểm thưởng tích lũy ngày 01/6/2020, có giá trị từ ngày 01/6/2020 đến 31/12/2021. Trong trường hợp Khách hàng không quy đổi điểm, điểm sẽ hết hạn ngày 31/12/2021.*

## **4.4. Số điểm đổi quà tối đa**

4.4.1. Số điểm đổi quà tối đa của Khách hàng sẽ được PVcomBank quy định theo từng năm theo từng phân khúc Khách hàng theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ;

4.4.2. Số điểm đổi quà tối đa không bao gồm số điểm đã đổi quà từ các năm trước đó, và có bao gồm số điểm đã đổi quà trong năm;

4.4.3. Khi Khách hàng đã đổi quà trong năm đạt tới mức điểm tối đa, PVcomBank sẽ không đổi quà cho các lần đổi quà tiếp theo, cho đến ngày 1/1 của năm tiếp đó.

## **5. Cơ chế quy đổi quà tặng**

### **5.1. Các loại quà tặng quy đổi**

5.1.1. Khách hàng có thể đăng ký quy đổi điểm thưởng đã tích lũy được sang các loại quà tặng bao gồm nhưng không giới hạn như sau:

- Quà tặng tiền mặt;
- Quà tặng hiện vật;
- Phí sử dụng dịch vụ;
- Mã ưu đãi, mã khuyến mại;
- Quà tặng từ Đối tác của PVcomBank.
- Các loại quà tặng khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

5.1.2. Danh mục quà tặng do PVcomBank quyết định và 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.

5.1.3. Khách hàng sẽ chịu mọi nghĩa vụ thuế phát sinh (nếu có) liên quan đến việc nhận quà theo quy định của pháp luật hiện hành.

5.1.4. Khi Khách hàng đã đổi quà thành công, PVcomBank sẽ không thực hiện các điều chỉnh, hủy bỏ hoặc hoàn trả quà tặng đã quy đổi.

#### 5.1.5. Đối với Quà tặng từ Đối tác của PVcomBank

- Khách hàng phải là thành viên theo chương trình của các Đối tác trước khi thực hiện quy đổi từ điểm thưởng thành Điểm/Dặm hoặc hình thức điểm khác của Đối tác và việc sử dụng Điểm/Dặm hoặc hình thức điểm khác của Đối tác phải tuân theo các điều khoản và điều kiện của các Đối tác.

- PVcomBank thực hiện đổi quà đối với Quà tặng từ Đối tác theo tháng và PVcomBank có quyền gia hạn thời gian xử lý mà không cần thông báo trước.

- Điểm/Dặm hoặc hình thức điểm khác của Đối tác sẽ được ghi nhận vào tài khoản của Khách hàng tại Đối tác trong vòng 4 tuần kể từ ngày Khách hàng yêu cầu hợp lệ. PVcomBank sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc chuyển thành Điểm/Dặm hoặc hình thức điểm khác của Đối tác.

- PVcomBank không phải là đại lý của các Đối tác và sẽ không chịu trách nhiệm cho chất lượng hoặc bất kỳ khía cạnh nào khác của dịch vụ được cung cấp bởi các Đối tác. PVcomBank cũng không chịu trách nhiệm dưới mọi hình thức cho bất kỳ mất mát, thiệt hại, phí tổn nào liên quan đến các Đối tác và dịch vụ của các Đối tác. Bất kỳ tranh chấp nào giữa Khách hàng và (các) Đối tác phải được giải quyết trực tiếp giữa Khách hàng và (các) Đối tác đó.

5.1.6. PVcomBank, bằng quyền quyết định tuyệt đối của mình, sẽ ban hành danh mục và số lượng quà tặng tối đa có thể đổi quà theo từng giai đoạn thuộc Chương trình Khách hàng thân thiết của PVcomBank. PVcomBank không chịu trách nhiệm cho bất kỳ yêu cầu/khiếu nại nào của Khách hàng 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 khả dụng của Khách hàng vẫn còn giá trị hiệu lực theo quy định của Chương trình Khách hàng thân thiết của PVcomBank.

## 5.2. Các kênh đăng ký quy đổi quà tặng

5.2.1. Qua các kênh điện tử: hệ thống Internet Banking, Mobile Banking của PVcomBank; hoặc các kênh gián tiếp: hệ thống đối tác kết nối với PVcomBank theo tiêu chuẩn Open Banking theo công bố của PVcomBank từng thời kỳ.

5.2.2. Các kênh khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

## 5.3. Các kênh tra cứu trạng thái đổi quà tặng

Khách hàng có thể tra cứu điểm thưởng bằng các kênh sau:

5.3.1. Sao kê tài khoản điểm thưởng do PVcomBank gửi cho Khách hàng định kỳ theo Quy định của PVcomBank;

5.3.2. Qua Call Center (Tổng đài của PVcomBank);

5.3.3. Qua các kênh điện tử do PVcomBank phát triển: hệ thống Internet Banking, Mobile Banking của PVcomBank; hoặc các kênh gián tiếp: hệ thống đối tác kết nối với PVcomBank theo tiêu chuẩn Open Banking theo công bố của PVcomBank từng thời kỳ.

5.3.4. Các kênh khác theo quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

## **6. Quy định về giải quyết các yêu cầu/khiếu nại**

6.1. Khách hàng có thể gửi các yêu cầu/khiếu nại về việc tích lũy điểm thưởng, đổi quà và các yêu cầu khác liên quan đến Chương trình Khách hàng thân thiết của PVcomBank thông qua Call Center (Tổng đài của PVcomBank).

6.2. PVcomBank có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu/khiếu nại của khách hàng theo đúng Quy định của PVcomBank từng thời kỳ.

## **7. Các quy định khác**

7.1. Bằng quyền quyết định tuyệt đối của mình, PVcomBank có thể sửa đổi một phần hoặc toàn bộ hoặc tạm ngừng hoặc chấm dứt Chương trình Khách hàng thân thiết PVcomBank vào bất cứ lúc nào mà không cần thông báo cho Khách hàng. 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 Khách hàng thân thiết PVcomBank trước đó.

7.2. Khách hàng tham gia chương trình Khách hàng thân thiết PVcomBank theo đây cho phép PVcomBank tiết lộ các thông tin liên quan đến Khách hàng và (các) thông tin nếu có khác của Khách hàng cho các bên thứ ba có liên quan để thực hiện Chương trình Khách hàng thân thiết tại PVcomBank.

7.3. Khách hàng theo đây đồng ý rằng PVcomBank không chịu bất kỳ trách nhiệm nào do việc Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác hay không hợp lệ cho PVcomBank khi yêu cầu đổi quà theo Chương trình Khách hàng thân thiết PVcomBank.

## **B-ĐIỀU KHOẢN TÍCH LŨY ĐIỂM THƯỞNG ĐỐI VỚI SẢN PHẨM THẺ TÍN DỤNG TẠI PVCOMBANK**

1. Thẻ là phương tiện thanh toán do PVcomBank phát hành để thực hiện giao dịch Thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận trong Hợp đồng phát hành Thẻ.

2. Thẻ tín dụng Quốc tế là loại Thẻ tín dụng do PVcomBank phát hành cho phép Chủ thẻ thực hiện giao dịch Thẻ trong phạm vi hạn mức Thẻ tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với PVcomBank. Thẻ tín dụng Quốc tế được sử dụng để giao dịch cả trong nước và nước ngoài. Trong điều khoản điều kiện này các từ “Thẻ” đứng độc lập đều được hiểu là Thẻ tín dụng Quốc tế.

3. PVcomBank thực hiện tích lũy điểm thưởng trên các giao dịch chi tiêu hợp lệ của Khách hàng qua Thẻ tín dụng Quốc tế tại PVcomBank. Mức quy đổi điểm thưởng từ các giao dịch chi tiêu của Thẻ tuân theo Thông báo từng thời kỳ của PVcomBank.

4. Chi tiêu là các giao dịch thanh toán qua thẻ để mua sắm hàng hóa, dịch vụ trong nước/ ngoài nước trong tháng dương lịch và được ghi nhận vào hệ thống của PVcomBank. Chi tiêu của (các) Chủ thẻ phụ sẽ được tính cho Chủ thẻ chính. Chương trình Khách hàng

thân thiết không áp dụng cho các giao dịch rút/ứng trước tiền mặt, trả góp 0% lãi suất, thanh toán hóa đơn thuộc dịch vụ Thanh toán hóa đơn qua Thẻ mà PVcomBank cung cấp, tất cả các loại phí, lãi, hoàn thuế, các khoản nộp thanh toán sau ngày đến hạn thanh toán... Các giao dịch bị hủy, tranh chấp hoặc được hoàn trả vào bất cứ lúc nào sẽ được coi là chi tiêu không hợp lệ. Các giao dịch này sẽ không được tính vào tổng chi tiêu và không được hưởng tích lũy Điểm thưởng. PVcomBank có quyền trừ số Điểm thưởng tương ứng từ tài khoản Điểm thưởng của Chủ thẻ nếu xác định giao dịch là chi tiêu không hợp lệ.

5. Chỉ có Chủ thẻ chính mới có quyền yêu cầu đổi quà trên các kênh đổi quà theo quy định của PVcomBank.

### **C-ĐIỀU KHOẢN TÍCH LŨY ĐIỂM THƯỞNG ĐỐI VỚI SẢN PHẨM TÀI KHOẢN THANH TOÁN TẠI PVCOMBANK**

1. Tài khoản thanh toán là tài khoản của Khách hàng mở tại PVcomBank để sử dụng các dịch vụ thanh toán do PVcomBank cung ứng.

2. Trong bảng Điều khoản điều kiện này, tài khoản được hiểu là tài khoản dành cho Khách hàng cá nhân tại PVcomBank.

3. PVcomBank thực hiện tự động tích lũy điểm thưởng trên số dư tiền gửi không kỳ hạn bình quân trên tài khoản của Khách hàng. Mức quy đổi điểm thưởng từ số dư tiền gửi không kỳ hạn bình quân tuân theo Thông báo từng thời kỳ của PVcomBank.

3. Không áp dụng chương trình Khách hàng thân thiết PVcomBank cho Tài khoản Đồng chủ tài khoản.