

HƯỚNG DẪN ÁP DỤNG TÍNH NĂNG TÍCH ĐIỂM VINID KHI CHI TIÊU BẰNG THẺ TÍN DỤNG TECHCOMBANK EVERYDAY

1. Đối tượng áp dụng & phạm vi triển khai:

1.1. Đối tượng áp dụng: Khách hàng cá nhân là chủ thẻ tín dụng Techcombank Everyday

1.2. Phạm vi triển khai: Áp dụng đối với các giao dịch chi tiêu hợp lệ của Khách hàng là chủ thẻ tín dụng Techcombank Everyday theo quy định của sản phẩm này.

2. Hướng dẫn về cơ chế tích điểm VINID khi chi tiêu bằng thẻ tín dụng Everyday

2.1. Điều kiện áp dụng:

2.1.1 Giao dịch đủ điều kiện tích điểm:

- ❖ Giao dịch sử dụng Thẻ tín dụng Techcombank Everyday để thanh toán hàng hóa, dịch vụ thuộc lĩnh vực chi tiêu được quy định tại mục 2.2.4 của Hướng dẫn này qua các thiết bị chấp nhận thẻ, hoặc các phương thức điện tử (Internet, Mail/Phone Order...) tại các đơn vị chấp nhận thẻ, được ghi nhận là giao dịch thành công trên hệ thống thẻ của Techcombank và/hoặc của Tổ chức thẻ MaserCard và được cập nhật chính thức trên sao kê Thẻ tín dụng Techcombank Everyday của khách hàng.
- ❖ Các giao dịch hợp lệ của chủ thẻ phụ được tính cho chủ thẻ chính và số điểm VinID được cộng chỉ được ghi có vào tài khoản VinID của chủ thẻ chính.

2.1.2. Giao dịch không được tích điểm:

- ❖ Giao dịch rút, ứng tiền mặt tại ATM/POS; giao dịch thu phí và lãi; giao dịch hủy/hoàn trả tự động (void/reversal) do: (i) lỗi hệ thống, hoặc (ii) Khách hàng, hoặc (iii) bên thứ 3 hủy giao dịch; giao dịch được phép khác không bao gồm giao dịch được quy định tại điểm 2.1.1 – mục 2.1
- ❖ Giao dịch mà Ngân hàng nghi ngờ dấu hiệu trục lợi, sử dụng thẻ sai mục đích, vi phạm điều kiện điều khoản sử dụng thẻ tín dụng, chính sách quản lý rủi ro liên quan tới sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn trong những trường hợp sau:
 - ✓ Khách hàng thực hiện các hành vi giao dịch thẻ gian lận, giả mạo, giao dịch thanh toán không phát sinh từ việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ (giao dịch không tại Đơn vị chấp nhận thẻ...);
 - ✓ Khách hàng thực hiện các giao dịch có tính chất đại lý, giao dịch trục lợi, giao dịch gian lận (Ví dụ: thanh toán thu hộ tiền điện/vé máy bay/cước viễn thông...);

- ✓ Các giao dịch thanh toán cho các chi phí cho hoạt động kinh doanh – không mang tính chất tiêu dùng cá nhân;
 - ✓ Các giao dịch thanh toán tại một số điểm chấp nhận thẻ (POS/mPOS) thuộc danh mục mà Techcombank đánh giá rằng có dấu hiệu trực lợi, gian lận dựa trên những bất thường về hành vi, tần suất, giá trị giao dịch chi tiêu của khách hàng trong từng thời kỳ.
- ❖ Các trường hợp khác theo chính sách của Techcombank trong từng thời kỳ

2.2. Các lĩnh vực chi tiêu được áp dụng cộng điểm và mức điểm thưởng tương ứng:

2.2.1. Các lĩnh vực chi tiêu áp dụng: tất cả các giao dịch chi tiêu hợp lệ của khách hàng được thực hiện thông qua Thẻ tín dụng Techcombank Everyday.

2.2.2. Lĩnh vực chi tiêu được xác định dựa trên trường dữ liệu Merchant Category Code (MCC) của Tổ chức thẻ Visa gửi về Techcombank căn cứ theo mã ngành hàng mà bên bán hàng đăng ký với Ngân hàng thanh toán. Techcombank không chịu trách nhiệm trong trường hợp Mã ngành hàng bị lỗi/bị sai. Mã ngành hàng có thể thay đổi trong từng thời kỳ mà không cần báo trước.

2.2.3. Công thức xác định điểm tích lũy trên từng giao dịch thanh toán mà khách hàng thực hiện qua thẻ:

$$\text{ĐTL} = \text{HST} * \text{GTGDTT}/\text{GTGDCS} * \text{ĐCS}$$

Trong đó :

- ✓ ĐTL là điểm tích lũy thực tế mà khách hàng nhận được theo từng giao dịch (đơn vị: điểm)
- ✓ HST là hệ số thưởng được quy định cho từng lĩnh vực chi tiêu (Bảng 01).
- ✓ GTGDTT: Giá trị giao dịch thực tế là giá trị giao dịch thanh toán hợp lệ của Khách hàng (Đơn vị: VND).
- ✓ GTGDCS: Giá trị giao dịch cơ sở là giá trị giao dịch được quy đổi
- ✓ ĐCS: Điểm cơ sở là điểm tích lũy tương ứng giá trị giao dịch cơ sở

2.2.4. Điểm cơ sở và giá trị giao dịch cơ sở theo lĩnh vực chi tiêu

Lĩnh vực giao dịch	Hệ số thưởng	Giá trị giao dịch cơ sở (đơn vị: VND)	Điểm cơ sở
--------------------	--------------	--	------------

Thanh toán hóa đơn	10	20,000	1 điểm
Siêu thị và di chuyển	5		
Lĩnh vực khác	1		

Lưu ý:

- ✓ Mỗi khách hàng được tích lũy tối đa 200,000 điểm VIN ID/tháng. Nếu một khách hàng sở hữu đồng thời thẻ tín dụng Techcombank Everyday và một hoặc nhiều loại thẻ khác của Techcombank có cùng ưu đãi tích điểm VIN ID theo chi tiêu thì tổng số điểm tích lũy trong một tháng mà khách hàng nhận được cho chi tiêu của các thẻ này không vượt quá ngưỡng tối đa nêu trên.
- ✓ Đối với các giao dịch thanh toán phí dịch vụ điện, nước, vệ sinh... thuộc MCC 4900, 4814, 4812 tổng số tiền thanh toán mỗi tháng mà khách hàng được tính để tích điểm không vượt quá 150 triệu/ khách hàng/tháng (áp dụng cho tất cả các thẻ tín dụng Techcombank mà khách hàng sở hữu có áp dụng ưu đãi tích điểm).

2.2.5. Thời hạn hiệu lực của điểm tích lũy

- ❖ Điểm tích lũy có thời hạn sử dụng là 12 tháng kể từ ngày được tích điểm.
- ❖ Ngày hết hạn được hiểu là sau 23 giờ 59 phút 59 giây của ngày cuối cùng của tháng hết hạn, sau thời gian này toàn bộ số điểm hết hạn sẽ bị thu hồi bởi hệ thống và khách hàng không thể sử dụng số điểm đã hết hạn và Ngân hàng sẽ không chấp nhận bất kỳ yêu cầu quy đổi nào sau đó
- ❖ OMC (One Mount Group_ đơn vị chủ quản của Ứng dụng Vin ID) sẽ thông báo cho KH trong vòng 10 ngày trước khi điểm thưởng của KH hết hạn thông qua email/Digital hoặc hình thức phù hợp khác, hình thức cụ thể sẽ được quy định trong từng thời kỳ.
- ❖ Điểm tích lũy hết hạn sẽ được trừ khỏi tài khoản điểm Techcombank Reward trên App Vin ID của khách hàng
- ❖ Khi TCB khóa tài khoản tích điểm của khách hàng vì bất kỳ lý do nào (bao gồm nhưng không giới hạn lý do KH chết, mất tích, KH vi phạm quy định của chương trình....) thì toàn bộ số điểm tích lũy trong tài khoản tích điểm sẽ bị đóng băng và/hoặc thu hồi toàn bộ.

2.3. Quy định về việc đăng ký sử dụng gói ưu đãi:

- ❖ KH lựa chọn 1 trong 3 gói ưu đãi tại thời điểm đăng ký phát hành Thẻ
- ❖ Tại mỗi thời điểm, mỗi chủ thẻ chỉ được đăng ký sử dụng 01 gói ưu đãi trên Thẻ

- ❖ Thẻ phụ sử dụng gói ưu đãi của thẻ chính và điểm tích lũy trên thẻ phụ từ gói ưu đãi sẽ được tích vào tài khoản tích điểm Techcom Reward của thẻ chính trên App VIN ID.
- ❖ Chủ thẻ có thể thay đổi gói sau 90 ngày kể từ ngày đăng ký/đổi gói gần nhất. Hiệu lực của gói mới áp dụng vào ngày liền tiếp sau ngày khách hàng thực hiện thay đổi gói và được thông báo gói đã thay đổi thành công
- ❖ Để thay đổi Gói ưu đãi, KH thực hiện bằng cách truy cập ứng dụng App của VinID hoặc các kênh đăng ký khác theo quy định của TCB trong từng thời kỳ.

2.4 Mua bán/chuyển nhượng điểm tích lũy/điểm thưởng:

KH không được quyền mua đi bán lại/chuyển nhượng điểm thưởng tích lũy của mình cho người khác. Trường hợp KH mua điểm tích lũy từ OMC sẽ thực hiện theo quy định chính sách, hướng dẫn của OMC trong từng thời kỳ.

3. Cơ chế quy đổi quà tặng:

- ❖ KH có thể dùng điểm thưởng tích lũy để thực hiện quy đổi quà tặng.
- ❖ Để có thể sử dụng điểm đã tích lũy quy đổi ra quà tặng, khách hàng cần sử dụng ứng dụng (App) của VinID và tiêu điểm theo chính sách của VinID được công bố trong từng thời kỳ.
- ❖ Yêu cầu quy đổi điểm thưởng sẽ không được thực hiện khi thông tin yêu cầu quy đổi điểm không được khách hàng cung cấp đầy đủ và chính xác.
- ❖ Các yêu cầu quy đổi điểm thưởng khi đã thực hiện thì không thể hủy bỏ, hoàn lại hay thay đổi. Phần thưởng đã đổi không thể đổi thành phần thưởng khác hay trả lại, thay thế, hay chuyển thành tiền dưới bất cứ hình thức nào. Điểm tích lũy khi đã chuyển đổi qua các chương trình thành viên thân thiết khác của các đối tác thì không thể chuyển nhượng hoặc hủy bỏ.
- ❖ KH chỉ có thể đổi quà khi điểm thưởng vẫn còn nằm trong thời hạn hiệu lực và trước một (01) ngày làm việc trước khi điểm thưởng hết hạn. Sau thời gian này, điểm thưởng sẽ tự động mất hiệu lực và sẽ không còn giá trị để đổi quà.
- ❖ Điểm tích lũy của khách hàng có thể sử dụng để chi tiêu tại các đơn vị thuộc mạng lưới đối tác của OMC và/hoặc quy đổi thành phiếu quà tặng/voucher...hoặc có thể chuyển đổi thành điểm của các chương trình Loyalty/Chương trình khách hàng thân thiết của các nhà cung cấp khác. Hình thức ưu đãi, mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ trong việc cung ứng quà tặng của KH có thể thay đổi và được quy định trong từng thời kỳ.

3. Các quy định khác:

- ❖ Điểm tích lũy từ các giao dịch qua thẻ Techcombank Everyday được cộng dồn vào tài khoản Techcombank Reward của chủ thẻ trên ứng dụng Vin ID. Nếu chủ thẻ chưa có tài khoản VIN ID, chủ thẻ cần tạo tài khoản và đăng nhập vào ứng dụng VIN ID theo hướng dẫn của Techcombank gửi qua SMS/email hoặc các hình thức phù hợp khác do Techcombank quy định trong từng thời kỳ để kích hoạt tài khoản Techcombank Reward. Chỉ khi tài khoản Techcombank Reward được kích hoạt điểm mới được cộng thành công vào tài khoản của chủ thẻ.
- ❖ Trong trường hợp KH có những giao dịch hợp lệ nhưng không nhận được điểm tích lũy theo quy định của ngân hàng, KH cần liên hệ với ngân hàng chậm nhất trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch hợp lệ để được giải đáp. Ngân hàng có quyền yêu cầu KH cung cấp thông tin, chứng từ về giao dịch để xem xét giải đáp. Nếu quá ba mươi (30) ngày mà KH không liên hệ/không cung cấp đủ chứng từ theo yêu cầu từ ngân hàng, ngân hàng có quyền từ chối giải đáp và giải quyết thắc mắc của KH. Trường hợp, TCB đánh giá rằng giao dịch của KH thuộc trường hợp được cộng điểm, TCB sẽ thực hiện cộng điểm bổ sung cho KH (nếu có). Trong mọi trường hợp (bao gồm cả trường hợp sau cộng điểm bổ sung), tổng điểm tích lũy tối đa của KH luôn đảm bảo không vượt quá điểm tích lũy tối đa theo quy định của chương trình.
- ❖ Trường hợp khách hàng phát sinh giao dịch hoàn trả (giao dịch reverse/refund), Ngân hàng được quyền thu hồi điểm thưởng đã tích lũy của Khách hàng trên giao dịch gốc đó (bao gồm Điểm thưởng theo lĩnh vực chi tiêu và/hoặc Điểm thưởng tiêu dùng và/hoặc Điểm thưởng khuyến khích)
- ❖ Đối với giao dịch theo chương trình trả góp, số tiền mua hàng được coi là Giao dịch hợp lệ trong tháng mua hàng đó. Các khoản trả góp hàng tháng phát sinh từ chương trình trả góp sẽ không được coi là Giao dịch hợp lệ.
- ❖ Khi TCB khóa tài khoản tích lũy điểm thưởng của khách hàng vì bất kỳ lý do nào (bao gồm nhưng không giới hạn lý do KH chết, mất tích, vi phạm quy định...) thì toàn bộ số điểm tích lũy trong tài khoản tích điểm sẽ bị đóng băng và/hoặc thu hồi toàn bộ.
- ❖ Trường hợp KH có phát sinh nợ xấu từ nhóm 3 (ba) trở lên tại Techcombank, KH sẽ không được tích điểm và/hoặc Techcombank có quyền thu hồi điểm thưởng đã tích lũy của KH.
- ❖ Trường hợp TCB đơn phương nhận định rằng KH có ý định, hoặc chủ đích trục lợi hoặc lên kế hoạch trục lợi, theo đó TCB có quyền:

- ✓ Tạm thời đóng băng việc tích lũy điểm của khách hàng trong phạm vi sản phẩm/chương trình mà Techcombank đang triển khai.
 - ✓ Khấu trừ các điểm có trong tài khoản tích điểm của KH mà không cần thông báo cho KH ngay cả khi việc khấu trừ các điểm này trong tài khoản tích điểm của KH có thể khiến số dư điểm tích lũy bị âm.
 - ✓ Khóa tài khoản tích điểm của KH trong phạm vi sản phẩm/chương trình mà Techcombank đang triển khai.
- ❖ Trường hợp tài khoản tích điểm của KH bị âm, tất cả các điểm tích lũy mà KH nhận được sau đó mặc định sẽ được dùng để giảm âm tài khoản. Khách hàng sẽ không thể sử dụng số dư tài khoản tích điểm cho đến khi tài khoản tích điểm của KH lớn hơn không (0). Tài khoản tích điểm của KH sẽ âm khi và chỉ khi:
- ✓ Điểm mà KH tích lũy bị thu hồi bởi vì KH đã hoàn trả hàng hóa, hoặc hoàn/hủy giao dịch thanh toán. Đồng thời số điểm bị thu hồi nhiều hơn số dư trong tài khoản tại thời điểm thu hồi.
 - ✓ TCB nhận định KH đang trục lợi hoặc có kế hoạch trục lợi. Đồng thời số điểm bị thu hồi nhiều hơn số dư trong tài khoản tại thời điểm thu hồi.
 - ✓ Nếu khách hàng phát sinh giao dịch hoàn trả, hoặc hoàn/hủy thì chỉ ghi âm điểm tích lũy của khách hàng và không tính vào giá trị chi tiêu tối thiểu để được tích điểm của thẻ mà khách hàng đang nắm giữ.
- ❖ Ngân hàng có quyền thay đổi một phần hoặc toàn bộ nội dung ưu đãi của sản phẩm này. Ngân hàng cũng có quyền thay đổi tỷ lệ quy đổi điểm thưởng, thu hồi hay thay đổi bất kỳ điều kiện, điều khoản nào theo toàn quyền quyết định của mình mà không cần thông báo trước cho khách hàng.
- ❖ Trường hợp nội dung ưu đãi của sản phẩm này có mâu thuẫn với bất kỳ quy định, luật lệ hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, Ngân hàng có toàn quyền thay đổi, hủy bỏ hay sửa đổi để phù hợp với quy định của pháp luật.
- ❖ Ngân hàng không phải là bên cung cấp hàng hóa dịch vụ, trường hợp có bất kỳ thắc mắc khiếu nại liên quan đến hàng hóa dịch vụ, chủ thẻ sẽ liên hệ trực tiếp với bên cung cấp có liên quan để được giải quyết. Ngân hàng không đảm bảo hay đại diện cho chất lượng hoặc sự phù hợp về quà tặng, phiếu quà tặng được cung cấp trong chương trình khách hàng thân thiết của VINID.

- ❖ Ngân hàng có quyền yêu cầu KH cung cấp hóa đơn tài chính, các thông tin, chứng từ cần thiết để đảm bảo rằng các giao dịch của khách hàng là hợp lệ theo quy định của pháp luật và theo quy định trong các điều kiện điều khoản chung về việc sử dụng thẻ.
- ❖ Ngân hàng có toàn quyền từ chối tặng điểm/hoặc thu hồi điểm/hoặc từ chối quy đổi điểm thưởng của khách hàng trong trường hợp phát hiện hoặc nghi ngờ gian lận/ lợi dụng/lạm dụng liên quan đến tích lũy và quy đổi điểm thưởng trong phạm vi tính năng ưu đãi của sản phẩm này.
- ❖ Khách hàng mặc định đồng ý cho ngân hàng sử dụng thông tin mà KH cung cấp liên quan đến ưu đãi của sản phẩm này cho bên thứ ba phục vụ cho mục đích quản lý/tiếp thị nhằm gia tăng lợi ích cho khách hàng.
- ❖ Bất cứ khoản thuế, hay các nghĩa vụ khác hoặc các khoản phí, lệ phí phát sinh từ ưu đãi này mà buộc phải trả cho tổ chức/bên thứ ba (nếu có) thì sẽ do KH chi trả.
- ❖ Việc triển khai/lựa chọn các sản phẩm, dịch vụ được cung cấp theo tính năng ưu đãi của sản phẩm này sẽ do ngân hàng quyết định và có thể thay đổi mà không bắt buộc phải thông báo trước.
- ❖ Ngân hàng không chịu trách nhiệm cho các điểm thưởng được chuyển đổi qua những chương trình thành viên thân thiết liên quan đến những đối tác khác.
- ❖ KH có thể thực hiện quy đổi quà tặng theo quy định/hướng dẫn của TCB trong từng thời kỳ và sẽ được thông báo/cập nhật trên trang/kênh thông tin chính thức của ngân hàng.
- ❖ Hàng tháng, TCB thực hiện chốt sao kê điểm thưởng tích lũy trong tháng từ ngày 1 đến ngày cuối cùng của tháng giao dịch.
- ❖ Với các giao dịch hoàn/hủy, TCB thực hiện thu hồi điểm vào tháng hoàn/hủy giao dịch của KH
- ❖ Trường hợp sau bốn mươi lăm (45) ngày kể từ ngày thực hiện quy đổi điểm nếu ngân hàng không nhận được phản hồi từ KH thì TCB mặc định hiểu rằng quà tặng và phiếu quà tặng đã được giao thành công tới KH. TCB sẽ không giải quyết khiếu nại sau thời gian này.
- ❖ Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến tính năng ưu đãi của sản phẩm này, Ngân hàng sẽ giải quyết trên tinh thần thỏa thuận/ hợp tác với KH. Trường hợp trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại mà vẫn chưa đạt được sự thống nhất của hai bên thì tranh chấp sẽ được xử lý theo quy định của pháp luật.