

THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI

1. Thông tin của thương nhân thực hiện khuyến mại:

- Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB)
- Địa chỉ trụ sở chính: Số 54A Nguyễn Chí Thanh, phường Láng Thượng, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội
- Điện thoại: 024 3771 8989

2. Tên Chương trình khuyến mại (CTKM): “Đặc quyền dặm bay - Tích điểm nhận quà”

3. Hàng hóa, dịch vụ khuyến mại:

- Tài khoản thanh toán được mở thành công.

4. Thời gian khuyến mại: Từ ngày **01/09/2025** đến hết ngày **30/11/2025** hoặc đến khi sử dụng hết ngân sách của CTKM, tùy theo điều kiện nào đến trước.

5. Địa bàn (phạm vi) khuyến mại: Toàn quốc.

6. Hình thức khuyến mại: Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền có kèm theo việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ.

7. Khách hàng của chương trình khuyến mại (đối tượng được hưởng khuyến mại): Khách hàng cá nhân tại MSB đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

- Khách hàng là Hội viên của VietnamAirlines
- Được định danh là khách hàng MFirst (Khách hàng Ưu tiên) theo phân hạng DIAMOND, PLATINUM, GOLD gắn kết và trải nghiệm theo quy định của MSB từng thời kỳ;
- Sử dụng sản phẩm, dịch vụ của MSB theo quy định tại Mục 3 Thẻ lệ này.

8. Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại: Tặng dặm thưởng Bông Sen Vàng vào tài khoản Hội viên Bông Sen Vàng của khách hàng.

9. Cơ cấu giải thưởng (nội dung giải thưởng, giá trị giải thưởng, số lượng giải thưởng):

9.1. Trong thời gian diễn ra CTKM, Khách hàng thỏa mãn điều kiện để được hưởng khuyến mại theo Thẻ lệ này sẽ được nhận ưu đãi như sau:

- Khách hàng có tăng trưởng số dư bình quân trên tài khoản thanh toán trong tháng xét thưởng tăng so với số dư bình quân trên tài khoản thanh toán của tháng trước liền kề) như sau:

- ✓ Với mỗi **300 triệu VND số dư CASA bình quân tăng mỗi tháng**, Khách hàng sẽ nhận **1000 dặm thưởng Bông Sen Vàng** vào tài khoản hội viên Bông Sen Vàng
- ✓ Với mỗi **600 triệu VND số dư CASA bình quân tăng mỗi tháng**, Khách hàng sẽ nhận **2000 dặm thưởng Bông Sen Vàng** vào tài khoản hội viên Bông Sen Vàng

Ngoài ra, với mỗi chương trình ưu đãi Khách hàng phải đồng thời đáp ứng các điều kiện sau:

- Tổng tài sản bình quân của Khách hàng trong vòng 07 (bảy) ngày gần nhất tại tháng đánh giá không giảm so với tháng liền trước.

$$AUM \text{ bình quân (Tổng tài sản bình quân)} = SD \text{ BQ Casa (Số dư bình quân tài khoản thanh toán)} + SDBQ \text{ FD (Số dư bình quân tiết kiệm)} + SDBQ \text{ Bond (Số dư bình quân trái phiếu)}.$$

- Không áp dụng với CASA đến từ tài khoản giải ngân, ký quỹ, giữ hộ.
- Khách hàng giữ nguyên phân hạng định danh theo Mục 7 Thẻ lệ này trong suốt thời gian diễn ra CTKM và xét thưởng.

9.2. Cơ cấu giải thưởng:

Chương trình	Điều kiện khách hàng	Số lượt KH được tặng dặm trong thời gian diễn ra CTKM	Số dặm tặng/lượt	Tổng số dặm tặng
Chương trình Casa	Khách hàng ưu tiên đạt số dư bình quân tăng net so với tháng trước từ 300 triệu VND	375	1000	375000

10. Nội dung chi tiết về cách thức trả thưởng

10.1. Thời gian, cách thức trả thưởng:

- Trường hợp số lượng Khách hàng đủ điều kiện được hưởng khuyến mại vượt quá ngân sách CTKM, việc trả thưởng sẽ xét thứ tự ưu tiên đối với Khách hàng có mức tăng net CASA hoặc tăng net số dư Sản phẩm sinh lời trong tháng xét thưởng cao hơn.
- Khách hàng khi tham gia chương trình đồng ý cung cấp và cho phép MSB sử dụng thông tin nhằm mục đích cộng điểm tích lũy vào tài khoản Bông Sen Vàng theo quy định của chương trình.
- Thời gian trả thưởng: Dặm thưởng Bông Sen Vàng được ghi nhận vào tài khoản hội viên của Khách

hàng sau mỗi kỳ chốt thưởng (theo tháng) chậm nhất vào ngày 30 của tháng liền kề tháng Khách hàng được xét thưởng có mức tăng net CASA đạt điều kiện.

10.2. Quy định về tích dặm thưởng Bông Sen Vàng

- Dặm thưởng sẽ hết hạn sau 36 tháng kể từ ngày được tích lũy dặm đó hoặc theo quy định của Vietnam Airlines tùy từng thời kì.

Ví dụ: Khách hàng tích lũy được 1000 dặm vào ngày 30 tháng 6 năm 2025 thì số dặm này nếu không được sử dụng sẽ hết hạn vào ngày 30 tháng 6 năm 2028.

- Trong những trường hợp có lỗi hệ thống, MSB sẽ thông báo cho khách hàng thời gian ghi nhận hoàn dặm bay Bông Sen Vàng qua email hoặc hình thức khác tùy MSB quyết định tại từng thời kỳ.
- Khách hàng không được sử dụng, mua bán, trao đổi, tặng cho, chuyển khoản, chuyển nhượng số tích dặm mà mình được ghi nhận (chưa thực hiện yêu cầu hoàn dặm bay thành công).
- Trường hợp Khách hàng thay đổi thông tin cá nhân, thông tin tài khoản Bông Sen Vàng phải thông báo với MSB /đối tác để được cập nhật kịp thời. MSB sẽ không chịu trách nhiệm cho những trường hợp tích dặm về việc thay đổi thông tin cá nhân, thông tin tài khoản hội viên Bông Sen Vàng mà hệ thống MSB không ghi nhận.

11. Quy định về khiếu nại dặm và ngừng cộng dặm vào tài khoản hội viên Bông Sen Vàng khi chủ thẻ không còn là hội viên chính thức của chương trình Bông Sen Vàng

11.1. Khiếu nại dặm

- MSB chỉ chấp nhận giải quyết các khiếu nại cộng dặm Bông Sen Vàng của chủ thẻ khi yêu cầu khiếu nại của chủ thẻ được thực hiện trong vòng 60 ngày kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch chi tiêu trên thẻ.
- MSB chỉ thực hiện truy xuất hoặc cộng dặm bổ sung cho KH trong 6 tháng gần nhất tính đến thời điểm hiện tại.
- Mỗi khiếu nại, chủ thẻ phải gửi yêu cầu khiếu nại bằng văn bản về Vietnam Airlines cùng với sao kê của tháng liên quan. Vietnam Airlines sẽ tập hợp các khiếu nại và chuyển về MSB để kiểm tra và xác nhận.
- MSB thực hiện việc xác nhận thông tin về giao dịch thanh toán liên quan tới giao dịch cộng dặm bị khiếu nại. Căn cứ trên xác nhận của MSB, Vietnam Airlines có trách nhiệm trả lời Khách hàng về khiếu nại.

11.2. Ngừng cộng dặm

- Kể từ thời điểm chủ thẻ chấm dứt tư cách hội viên chính thức của chương trình Bông Sen Vàng, chi tiêu của Khách hàng sẽ không được tính cộng dặm vào tài khoản Bông Sen Vàng.

11.3. Một số quy định khác

- MSB có toàn quyền từ chối trao quà tặng/dịch vụ cho bất kỳ Khách hàng nào mà MSB cho là gian lận, giả mạo, hoặc không đúng bản chất giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp qua POS và Internet tại các ĐVCNT hoặc vi phạm bất kỳ Điều khoản và Điều

kiện nào của Chương trình.

- MSB có thể liên lạc với Khách hàng qua số điện thoại/ email đã đăng ký với MSB để xác minh một số thông tin và yêu cầu bổ sung giấy tờ nếu cần thiết.
- MSB không phải nhà cung cấp quà tặng/dịch vụ. Các sản phẩm/dịch vụ này được cung cấp bởi các nhà cung cấp tương ứng theo điều kiện và điều khoản do nhà cung cấp đó quy định, và MSB không chịu trách nhiệm dưới hình thức nào liên quan tới các sản phẩm và dịch vụ đó. Trường hợp có thắc mắc, MSB chỉ hỗ trợ ghi nhận và phối hợp với nhà cung cấp để giải đáp thắc mắc của Khách hàng về các vấn đề liên quan đến chất lượng của quà tặng/dịch vụ.
- MSB và các nhà cung cấp quà tặng/dịch vụ sẽ không cung cấp hóa đơn GTGT hoặc hóa đơn cá nhân khi Khách hàng sử dụng các dịch vụ đổi điểm Bông Sen Vàng.
- MSB và các nhà cung cấp quà tặng/dịch vụ sẽ không hoàn điểm Bông Sen Vàng đối với các trường hợp chủ quan từ Khách hàng đã thực hiện quy đổi điểm để sử dụng quà tặng/dịch vụ nhưng không sử dụng quà tặng/dịch vụ đó.
- Khách hàng hợp lệ sẽ bị ràng buộc bởi các Điều kiện và Điều khoản của nhà cung cấp quà tặng và hàng hóa/dịch vụ có liên quan. Trong trường hợp có thắc mắc hay khiếu nại liên quan đến các hàng hóa và dịch vụ này, Khách hàng Hợp lệ vui lòng liên hệ trực tiếp nhà cung cấp.
- Trong mọi trường hợp, MSB sẽ không giải quyết khiếu nại về tỷ lệ tích lũy dặm và số dặm tích lũy khi MSB đã tích lũy dặm Bông Sen Vàng cho Khách hàng theo đúng mã ngành ĐVCNT nơi Khách hàng thực hiện giao dịch đăng ký với ngân hàng thanh toán tại thời điểm kỳ sao kê.
- MSB, những công ty liên kết của MSB, giám đốc, nhân viên và người đại diện tương ứng của MSB và những công ty liên kết này sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ mất mát, thiệt hại nào (bao gồm nhưng không giới hạn ở những mất mát gián tiếp và phái sinh) hoặc bất kỳ tai nạn cá nhân nào xảy ra từ việc tham gia vào Chương trình hoặc do việc tiếp nhận hoặc sử dụng quà tặng/dịch vụ, ngoại trừ những trách nhiệm được luật pháp quy định. MSB chỉ tiếp nhận và hỗ trợ xử lý khiếu nại từ Khách hàng theo quy định của pháp luật.
- Với việc chấp nhận hay tiếp nhận quà tặng/dịch vụ, Khách hàng hay người nhận đồng ý đảm bảo và sẽ giữ cho MSB, những công ty liên kết của MSB, giám đốc, nhân viên và người đại diện của MSB và những công ty liên kết này không bị thiệt hại bởi những khiếu kiện, hành động, khởi kiện, xét xử, thiệt hại, tổn thất, chi phí phát sinh hay trách nhiệm nào dành cho MSB, những công ty liên kết của MSB, và giám đốc, nhân viên và người đại diện của MSB và những công ty liên kết này do có liên quan đến việc tham gia vào Chương trình hoặc tiếp nhận hoặc sử dụng Quà tặng/dịch vụ.
- Bằng việc tham gia Chương trình Khuyến mại này, Khách Hàng chấp thuận tất cả các Điều khoản và Điều Kiện của Chương trình Khuyến mại được liệt kê trên. Trong trường hợp có tranh chấp, MSB sẽ xem xét phương án giải quyết tốt nhất cho Khách hàng theo quy định của pháp luật.
- KH phải chịu mọi chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến việc nhận quà tặng/dịch vụ từ Chương trình bao gồm không giới hạn khoản thuế thu nhập cá nhân (nếu có).
- Mọi quyết định của MSB liên quan đến các chương trình khuyến mãi, bao gồm thay đổi và điều chỉnh tỷ lệ tích dặm, kết quả của Khách hàng nhận ưu đãi trong suốt Chương trình này có thể thay đổi tại từng thời điểm theo toàn quyền quyết định của MSB sau khi đã thực hiện các thủ tục cần thiết theo quy định của pháp luật.
- Trong trường hợp chương trình có mâu thuẫn với bất kỳ quy định pháp luật hay chỉ thị của bất kỳ cơ quan nhà nước nào, chương trình sẽ được thay đổi, hủy bỏ hay sửa đổi để phù hợp với quy định của

luật, chỉ thị của cơ quan nhà nước.

Những vấn đề chưa được quy định cụ thể trong Thẻ lệ này sẽ được thực hiện theo các Quy định hiện hành có liên quan của MSB và của Pháp luật..

1.1. Các quy định khác:

1.1.1. Mọi thắc mắc liên quan đến CTKM, Khách hàng liên hệ theo địa chỉ sau để được hướng dẫn, giải đáp:

- a. Trung tâm dịch vụ khách hàng (Contact Center): Hotline 24/7 – 19006083
- b. Chi nhánh/phòng giao dịch MSB gần nhất.

1.1.2. Thời hạn để MSB tiếp nhận và giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng:

- a. Đối với việc ghi nhận điểm: Trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch/sự kiện.
- b. Đối với giao dịch đổi dặm bay: Trong vòng 30 ngày kể từ ngày Khách hàng thực hiện yêu cầu đổi quà thành công.
- c. Đối với các vấn đề khác: 30 ngày đối với những giao dịch xảy ra tranh chấp, khiếu nại, MSB sẽ tạm thời phong tỏa số điểm được tặng từ những giao dịch này. Sau đó, tùy vào tình hình xử lý tra soát, khiếu nại thực tế, MSB sẽ quyết định ghi nhận hay không ghi nhận số điểm tích lũy này. Trường hợp Khách hàng vi phạm các quy định về sử dụng sản phẩm, dịch vụ do MSB quy định, dựa theo mức độ vi phạm, MSB có quyền thu hồi một phần hoặc toàn bộ điểm tích lũy tương ứng với các giao dịch gian lận.
- d. Mọi thắc mắc, khiếu nại Khách hàng gửi tới MSB sau các thời hạn nêu trên sẽ không được giải quyết.

1.1.3. Quyết định của MSB về các vấn đề liên quan đến CTKM là quyết định cuối cùng và ràng buộc đối với Khách hàng.

1.1.4. Trường hợp MSB không phải là nhà cung cấp các sản phẩm và dịch vụ được quy đổi từ các E-voucher, MSB sẽ không chịu trách nhiệm về chất lượng đối với các sản phẩm, dịch vụ này.

1.1.5. Khách hàng tham gia CTKM đồng ý nhận và cho phép MSB được gửi các thông báo về CTKM và các chương trình ưu đãi khác của MSB/đối tác thứ ba có liên quan cho Khách hàng qua các kênh liên lạc như: cuộc gọi điện thoại, tin nhắn SMS, Email, gửi tin đến các tài khoản mạng xã hội của Khách hàng (Zalo, Facebook,...) để truyền thông cho CTKM.

1.1.6. Khách hàng được tặng điểm M-point theo Thẻ lệ này có thể phải nộp thuế thu nhập không

thường xuyên, phí và lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật hiện hành. Trường hợp phải nộp thuế thu nhập không thường xuyên, Khách hàng chấp thuận việc MSB sẽ khấu trừ khoản thuế thu nhập không thường xuyên, phí và lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật trên trị giá điểm tặng mà Khách hàng đã nhận và thay mặt Khách hàng nộp cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

