

THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI DÀNH CHO THẺ TÍN DỤNG MỞ MỚI

- Tên Chương trình:** “Hoàn phí thường niên và tặng quà dành cho chủ thẻ tín dụng mở mới”
- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc
- Hình thức khuyến mại:** Hoàn tiền và Quà tặng
- Thời gian khuyến mại:** từ ngày 01/10/2023 cho đến hết ngày 31/12/2023 (thời gian này được xác định theo ngày phát hành thẻ, chưa bao gồm thời gian giao dịch)
- Hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Hoàn tiền và Quà tặng
- Hàng hóa, dịch vụ khuyến mại:** Các sản phẩm Thẻ tín dụng hiện hành của VIB (“Thẻ tín dụng VIB”) (*) bao gồm VIB Financial Free, VIB Rewards Unlimited, VIB Online Plus 2in1, VIB Super Card, VIB Bill Pay, VIB Cash Back, VIB LazCard (**), VIB Family Link, VIB Premier Boundless và VIB Travel Élite.

() Phạm vi áp dụng được quy định cụ thể với từng ưu đãi tại điều khoản điều kiện này và không áp dụng đồng thời với các chương trình khuyến mãi khác¹.*

*(**) Đối với thẻ tín dụng VIB LazCard được đăng ký phát hành thông qua nền tảng Lazada sẽ được áp dụng theo chương trình ưu đãi hợp tác dành riêng trên nền tảng Lazada và không áp dụng nội dung chương trình khuyến mại này.*

7. Nội dung của Chương trình khuyến mại:

7.1 Khách hàng của chương trình khuyến mại: là Khách hàng cá nhân (“Khách hàng”) và là Chủ thẻ chính Thẻ tín dụng VIB cần đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

- Thẻ tín dụng VIB được phát hành trong thời gian khuyến mại; và
- Chưa từng phát hành bất kỳ Thẻ tín dụng VIB nào trước thời gian diễn ra chương trình (trường hợp đã đóng/hủy tất cả Thẻ tín dụng VIB và mở lại sau 90 ngày trở lên kể từ ngày đóng/hủy thẻ cuối cùng được xem như chưa từng phát hành Thẻ tín dụng VIB); và
- Không vi phạm bất kỳ điều khoản nào của chương trình khuyến mại này hoặc bất kỳ điều khoản điều kiện sử dụng thẻ nào của sản phẩm Thẻ tín dụng VIB mà Khách hàng đang sử dụng; và
- Không có các hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng chương trình khuyến mại (các hành vi giả mạo hoặc lạm dụng thể hiện thông qua việc Khách hàng không cung cấp được hóa đơn tài chính theo quy định Pháp luật² hoặc hóa đơn (phiếu thanh toán/phiếu xuất kho/phiếu giao nhận) liệt kê chi tiết giao dịch mua hàng hóa³ mang tên Khách hàng (“Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch”) khi VIB nghi ngờ và có yêu cầu); và
- Có thực hiện giao dịch chi tiêu, thanh toán bằng Thẻ tín dụng VIB trong thời gian quy định tương ứng, xét với từng Thẻ tín dụng VIB của Khách hàng, quy định cụ thể tại mục 7.2 của nội dung thẻ lệ này; trong đó áp dụng với các giao dịch chi tiêu, thanh toán mua hàng hóa, dịch vụ phục vụ mục đích tiêu dùng cá

¹Chương trình không áp dụng đồng thời với các chương trình khuyến mãi khác mà VIB triển khai cùng thời điểm diễn ra chương trình khuyến mãi này, điều kiện giá trị chi tiêu và mức hoàn phí tương ứng với Thẻ tại thời điểm phát sinh phí thường niên.

²Hóa đơn phải có các nội dung theo quy định tại Điều 4 Nghị định 51/2010/NĐ-CP, bao gồm như: Tên hóa đơn, ký hiệu hóa đơn, số hóa đơn, tên liên hóa đơn. Đối với hóa đơn đặt in còn phải ghi tên tổ chức đã nhận in hóa đơn; Tên, địa chỉ, mã số thuế của người bán; Tên, địa chỉ, mã số thuế của người mua; Tên, đơn vị tính, số lượng, đơn giá hàng hóa, dịch vụ; thành tiền chưa có thuế giá trị gia tăng, thuế suất thuế giá trị gia tăng, số tiền thuế giá trị gia tăng trong trường hợp là hóa đơn giá trị gia tăng; Tổng số tiền thanh toán, chữ ký người mua, chữ ký người bán, dấu người bán (nếu có) và ngày, tháng, năm lập hóa đơn.

³Phải bao gồm nội dung như Tên ĐVCNT, đơn vị tính, số lượng, đơn giá hàng hóa, tổng số tiền thanh toán và ngày, tháng, năm in hóa đơn.

nhân hợp pháp của chính Khách hàng⁴ qua Internet và; hoặc trực tiếp qua máy POS tại các đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT). Giao dịch được ghi nhận là giao dịch đã được hạch toán tại hệ thống thẻ VIB⁵ trong thời gian khuyến mại với tổng mức chi tiêu và số lượng giao dịch thỏa mãn điều kiện chương trình. Giao dịch thành công là giao dịch kết chuyển về cho VIB không được quá 10 ngày kể từ ngày giao dịch được thực hiện, VIB không chịu trách nhiệm trong trường hợp giao dịch không được kết chuyển vào hệ thống trong thời gian này để xét ưu đãi.

7.2 Nội dung chi tiết

a. Đăng ký chương trình khuyến mãi:

Để tham gia bất kỳ hạng mục ưu đãi nào được quy định tại Mục 7.2.b của Thẻ lệ chương trình này, Khách hàng gửi tin nhắn (SMS), bằng số điện thoại đăng ký mở Thẻ tín dụng VIB, theo cú pháp « **VIB DK 2023** » gửi đến số 6089 (phí 1.000 VNĐ) và nhận được tin nhắn phản hồi từ VIB thông báo đăng ký thành công (“Tin Nhắn Hợp Lệ”). Các tin nhắn không thành công hoặc tin nhắn đã gửi nhưng không nhận được tin nhắn phản hồi từ VIB hoặc nhận được tin nhắn phản hồi không hợp lệ sẽ không đáp ứng điều kiện tham gia chương trình. Thời gian ghi nhận Tin Nhắn Hợp Lệ căn cứ vào thời điểm tin nhắn được ghi nhận trên hệ thống VIB. Điều kiện này không áp dụng đối với các Thẻ mở qua kênh trực tuyến.

Khách hàng thực hiện đăng ký một lần trong vòng 30 ngày kể từ ngày Thẻ được phát hành.

b. Nội dung chi tiết của chương trình khuyến mại:

Khách hàng sẽ nhận được các ưu đãi của chương trình, nếu trong 30 ngày kể từ ngày thẻ được kích hoạt và không quá 45 ngày kể từ ngày phát hành thẻ tín dụng VIB của Khách hàng, thẻ của Khách hàng đạt điều kiện chi tiêu hợp lệ tối thiểu tương ứng theo mức được quy định của từng loại ưu đãi, từng sản phẩm quy định như bên dưới:

Ưu đãi 1 và Ưu đãi 2: Hoàn phí thường niên

Sản phẩm thẻ	Ưu đãi 01: Hoàn phí thường niên năm 1 khi Khách hàng thỏa mãn 1 trong 4 điều kiện sau				Ưu đãi 02: Miễn phí thường niên năm 2, 3, 4, 5
	ĐK1: Ưu đãi đặc biệt (*)	ĐK2: Giới thiệu khách hàng (**)	ĐK3: Doanh số giao dịch	ĐK4: Chính sách cấp thẻ (***)	
VIB Premier Boundless VIB Travel Élite	Chủ thẻ có 01 giao dịch chi tiêu hợp lệ tối thiểu từ 1,000,000 VND	Chủ thẻ có tổng chi tiêu tối thiểu từ 1,000,000 VND và giới thiệu 01 khách hàng mới mở thẻ tín dụng thành công	≥20,000,000 VND	Chủ thẻ mở theo chính sách được quy định và kích hoạt thẻ thành công	≥100,000,000 VND
VIB Super Card VIB Cash Back VIB Family Link VIB LazCard			≥10,000,000 VND		≥60,000,000 VND
VIB Online Plus 2in1 VIB Rewards Unlimited			≥6,000,000 VND		
VIB Bill Pay VIB Financial Free			Không áp dụng (Miễn phí theo tính năng sản phẩm)		

⁴ Mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của chính Khách hàng được thể hiện bằng thông tin Bên mua hàng trên Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch là tên Chủ thẻ.

⁵ Toàn bộ giao dịch của Thẻ Phụ sẽ được tính cho Khách hàng là chủ Thẻ Chính trong thời gian xét ưu đãi của thẻ chính. Số tiền không được tính vào giá trị chi tiêu để tham gia chương trình:

- Số tiền các giao dịch ứng/rút tiền mặt, nạp tiền, thanh toán dư nợ, lãi, phí, các giao dịch với các tổ chức tín dụng khác;
- Số tiền các giao dịch bị hoàn/hủy;
- Số tiền trả góp hàng tháng theo các Chương Trình Trả Góp mà Khách hàng tham gia;
- Số tiền các giao dịch tại các ĐVCNT cung cấp dịch vụ quảng cáo, giao dịch thanh toán phí bảo hiểm Prudential, giao dịch thanh toán tại các đại lý thanh toán hóa đơn tiện ích bao gồm giao dịch thanh toán điện, nước, điện thoại, internet, truyền hình, giao dịch kinh doanh tiền tệ và các giao dịch VIB nghi vấn thực hiện giao dịch khống;
- Số tiền thanh toán qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử/ Ứng dụng ngân hàng di động (MyVIB) của VIB.
- VIB có quyền bổ sung và thay thế những giao dịch không hợp lệ tùy theo quy định tại từng thời kỳ.

(*) Điều kiện tham gia **Ưu đãi đặc biệt**: khi Thẻ tín dụng VIB thỏa mãn một trong các trường hợp sau:

Trường hợp 1:

- Hồ sơ mở thẻ đăng ký tại hệ thống VIB vào ngày đặc biệt (T) và được phê duyệt cấp hạn mức thẻ tín dụng muộn nhất ngày (T+1 ngày làm việc); Thời gian được phê duyệt cấp hạn mức thẻ là thời gian Khách hàng nhận được email của VIB Thông báo phê duyệt thẻ tín dụng VIB.
- Ngày đặc biệt (T) gồm:
 - o Ngày sinh nhật của Khách hàng đăng ký mở thẻ (căn cứ ngày sinh nhật ghi nhận tại hệ thống thẻ VIB); hoặc
 - o Ngày 10/10/2023, 11/11/2023, 12/12/2023.

Trường hợp 2:

- Thời gian: từ ngày 10/11/2023 đến cho đến hết ngày 31/12/2023.
- Khách hàng được phê duyệt cấp thẻ Tín dụng tín chấp theo chính sách Khách hàng có thu nhập từ lương.
- Không bao gồm Khách hàng đăng ký mở thẻ hình thức trực tuyến.

(**) Điều kiện tham gia **Giới thiệu khách hàng**: Chủ thẻ giới thiệu thành công khi đồng thời thỏa mãn các điều kiện sau:

- Khách hàng mở thẻ (A) và giới thiệu 01 Khách hàng mới (B) mở thẻ tín dụng VIB, thông tin Khách hàng (B) được nhập tại thông tin "Người liên hệ khi cần" tại Đơn đăng ký.
- Khách hàng (B) phải được phê duyệt cấp thẻ tại hệ thống VIB trong vòng tối đa 07 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng (A) được phê duyệt cấp thẻ. Thông tin Khách hàng (B) tại thông tin giới thiệu và thông tin đăng ký mở thẻ trùng khớp nhau.

(***) Điều kiện tham gia **Chính sách cấp thẻ**:

- Thời gian phát hành thẻ: từ ngày 11/10/2023 đến cho đến hết ngày 31/12/2023.
- Khách hàng có sử dụng Tài khoản thanh toán và/hoặc Tài khoản tiền gửi tiết kiệm nhưng không đồng thời có khoản vay tại VIB (bao gồm nhưng không giới hạn Vay mua xe, Vay mua sửa nhà, Vay tiêu dùng, Vay kinh doanh, Thấu chi, ...).
- Được phê duyệt cấp thẻ Tín dụng tín chấp theo một trong các chính sách:
 - o Khách hàng có Tài khoản thanh toán; hoặc
 - o Khách hàng có Tài khoản tiền gửi tiết kiệm.
- Kích hoạt thẻ thành công trong vòng 30 ngày kể từ ngày Thẻ được phát hành.

Ưu đãi 3: Quà tặng khi Khách hàng thực hiện giao dịch đầu tiên

- Tặng 01 "Tai nghe Bluetooth True Wireless Anker Soundcore R100 (A3981)" hoặc 01 "Tai nghe Bluetooth True Wireless Anker Soundcore Life P2i (A3991)" khi khách hàng có giao dịch chi tiêu đầu tiên thỏa điều kiện hợp lệ và có giá trị tối thiểu từ 1,000,000 VND.
- Quà tặng sẽ được giao ngẫu nhiên về màu sắc và/hoặc loại sản phẩm trong danh sách quà nêu trên.
- Trong trường hợp bất khả kháng và/hoặc vì các lý do từ nhà cung cấp dẫn đến VIB không thể tiếp tục trao thưởng theo hình thức Quà tặng như trên, VIB sẽ chuyển đổi Quà tặng thành Hoàn tiền trị giá 500,000 VND vào tài khoản Thẻ tín dụng VIB.

Ưu đãi 4: Hoàn phí thường niên cho chủ thẻ phụ

- Thời gian: từ ngày 01/12/2023 cho đến hết ngày 31/12/2023
- Nội dung ưu đãi:

Sản phẩm thẻ	Ưu đãi
Family Link	Miễn/hoàn phí thường niên thẻ phụ 02 năm đầu

Premier Boundless Travel Élite Super Card Cash Back LazCard Online Plus 2in1 Rewards Unlimited	Hoàn phí thưởng niên thẻ phụ 01 năm đầu
--	--

- Điều kiện nhận ưu đãi:
 - o Thẻ phụ kích hoạt trước ngày 15/01/2024.
 - o Thẻ chính và thẻ phụ phát hành trong thời gian ưu đãi.
 - o Chủ thẻ chính đăng ký tham gia (bằng cách nhắn tin SMS theo cú pháp "VIB DK 2023") sẽ bao gồm đăng ký cho thẻ phụ.
 - o Số lượng thẻ phụ hưởng ưu đãi: tối đa 2 thẻ / khách hàng. Trình tự trả thưởng ưu tiên cho thẻ theo (1) thời gian phát hành thẻ sớm hơn, (2) mức phí thưởng niên cao hơn, (3) thời gian kích hoạt thẻ sớm hơn.
 - o Chủ thẻ phụ chưa từng phát hành bất kỳ Thẻ tín dụng nào (thẻ chính và/hoặc thẻ phụ) trước thời gian diễn ra chương trình (trường hợp đã đóng/hủy tất cả Thẻ tín dụng và mở lại sau 90 ngày trở lên kể từ ngày đóng/hủy thẻ cuối cùng được xem như chưa từng phát hành Thẻ tín dụng).
- c. Mức chi tiêu hợp lệ là điều kiện được quy định cho một thẻ (tài khoản thẻ). Trường hợp Khách hàng có nhiều hơn một sản phẩm thẻ tín dụng được phát hành cùng thời điểm, VIB sẽ trả thưởng cho các thẻ đủ điều kiện.
- d. Khách hàng thỏa điều kiện Ưu đãi 2 sẽ được hoàn phí hoặc miễn phí tùy theo quy định của VIB trong từng thời kỳ và trả ưu đãi theo năm sử dụng thực tế của Thẻ.
- e. Chủ thẻ chính được tham gia đồng thời các ưu đãi 1, 2 và 3 trong thời gian triển khai.
Chủ thẻ phụ được tham gia chương trình ưu đãi 4.

8. Thời gian trả thưởng: Thời gian dự kiến xác định kết quả trả thưởng

Đợt	Thời gian mở thẻ	Ngày xác định kết quả
1	01/10/2023 – 31/10/2023	31/01/2024
2	01/11/2023 – 30/11/2023	29/02/2024
3	01/12/2023 – 31/12/2023	31/03/2024

9. Quy định về trả thưởng:

- Danh sách Khách hàng được trả thưởng theo từng mức ưu đãi sẽ được thông báo trực tiếp đến Khách hàng qua email theo thông tin Khách hàng đã đăng ký với ngân hàng. VIB không chịu trách nhiệm trong trường hợp không liên lạc được với Khách hàng trúng thưởng theo các thông tin đăng ký.
- Trường hợp nhiều Khách hàng cùng đạt điều kiện hưởng khuyến mại và vượt quá ngân sách Chương trình, VIB sẽ chọn Khách hàng theo thứ tự ưu tiên trước hết (1) Tổng giá trị chi tiêu hợp lệ cao nhất, sau đó đến (2) Số lượng giao dịch hợp lệ cao nhất (3) Thời gian ghi nhận Tin Nhắn Hợp Lệ sớm nhất để trao thưởng.
- VIB sẽ thực hiện chi trả thưởng của các Ưu đãi cho Khách hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày xác định danh sách Khách hàng đáp ứng điều kiện.
- Khách hàng sẽ bị hủy khỏi danh sách nhận hưởng khuyến mại trong những trường hợp sau:
 - o Thẻ tín dụng đó bị hủy (chấm dứt hiệu lực) hoặc phát sinh nợ quá hạn
 - o Khách hàng vi phạm bất kỳ điều khoản nào của chương trình khuyến mại này hoặc bất kỳ Điều khoản điều kiện sử dụng thẻ của sản phẩm Thẻ mà Khách hàng đang sử dụng;

- Trong trường hợp VIB nghi ngờ Khách hàng có hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng số tiền khuyến mại mà Khách hàng không cung cấp được Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch theo yêu cầu của VIB;
- Khách hàng hưởng khuyến mại phải nộp các loại thuế, phí (nếu có) theo quy định của pháp luật hiện hành.
- Trong các trường hợp VIB xem xét là cần thiết hoặc lý do bất khả kháng cần thay đổi quà tặng của **Ưu đãi 3**, VIB sẽ quyết định loại quà thay đổi được cho là phù hợp với giá trị tương đương. VIB sẽ thông báo đến Khách hàng qua email/tin nhắn/điện thoại/website hoặc các phương thức khác VIB cho là phù hợp.
- VIB sẽ thông báo gửi quà tặng cho Khách hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày xác định danh sách Khách hàng đáp ứng điều kiện để nhận Ưu đãi 03, thông báo kèm hướng dẫn cách thức nhận quà. Trong vòng 15 ngày kể từ ngày VIB gửi thông báo và Khách hàng không thực hiện/liên hệ nhận quà/VIB chuyển quà đến Khách hàng không thành công, được xem là Khách hàng từ chối nhận quà.
- Trong các trường hợp Khách hàng không nhận được quà tặng vì các lý do từ phía Khách hàng, được xem là Khách hàng từ chối nhận quà tặng và tùy bối cảnh VIB sẽ xem xét xử lý trả thưởng cho Khách hàng thỏa điều kiện thứ tự tiếp theo hoặc không trả ưu đãi nếu đã kết thúc chương trình.
- Trong tất cả các trường hợp, quà tặng không có giá trị quy đổi thành tiền.
- Các sản phẩm và 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 VIB không phải là nhà cung cấp quà tặng hoặc đơn vị vận chuyển, VIB sẽ không chịu trách nhiệm dưới hình thức nào liên quan tới chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ đó. Các sản phẩm và dịch vụ đó không được VIB chứng nhận và dù trong bất cứ hoàn cảnh nào việc đưa bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào vào chương trình khuyến mãi này cũng sẽ không được hiểu là VIB xác nhận hoặc giới thiệu sản phẩm hoặc dịch vụ đó. Khách hàng hợp lệ sẽ bị ràng buộc bởi các Điều kiện và Điều khoản của nhà cung cấp quà tặng/hàng hóa/dịch vụ/vận chuyển 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.
- VIB 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 sử dụng quà tặng, hoặc bất kỳ dịch vụ nào, ngoại trừ những trách nhiệm được Pháp luật quy định. VIB không có bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến các khoản thuế phát sinh từ quà tặng. Bất kỳ khoản thuế nào hoặc việc chi trả khoản thuế cho cơ quan thuế do việc tiếp nhận Quà tặng sẽ là trách nhiệm của Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm tự tìm hiểu về những khoản thuế phát sinh cho mình để thực hiện theo quy định.

10. Các quy định khác

- VIB được quyền thay đổi và điều chỉnh các điều kiện, điều khoản của chương trình trong thời gian diễn ra chương trình. Mọi thay đổi đều được công bố trên website của VIB: www.vib.com.vn.
- 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 đó.
- Bất cứ giao dịch nào của Khách hàng mà VIB nghi vấn là giao dịch không hợp lệ (bao gồm các hành vi giả mạo hoặc lạm dụng để hưởng chương trình khuyến mại) dựa trên thông tin về thời gian, nơi thực hiện giao dịch hoặc các yếu tố khác, VIB có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch để VIB kiểm tra. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày VIB yêu cầu cung cấp, Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp cho VIB đầy đủ Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch. Trường hợp VIB xác định các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng VIB của Khách hàng là hợp lệ theo Thể lệ chương trình này, số tiền chi tiêu của giao dịch đó sẽ được tính để hưởng khuyến mại theo chương trình này. Trường hợp Khách hàng không cung cấp Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch trong thời hạn VIB yêu cầu và/hoặc VIB xác định các giao dịch thanh toán bằng Thẻ tín dụng VIB của Khách hàng không hợp lệ, số tiền chi tiêu của các giao dịch đó sẽ không được tính vào số tiền chi tiêu hưởng ưu đãi của chương trình này.
- VIB được miễn trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng xảy ra trong thời gian diễn ra chương trình. Trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp như: chiến tranh xâm

lược, tấn công từ nước ngoài, nổi loạn cách mạng, bạo động, chiến tranh dân sự, rối loạn, trưng dụng, hoặc các hành vi dân sự hoặc chính quyền quân sự, pháp luật, quy định hành vi hoặc lệnh của bất kỳ cơ quan chính phủ, cơ chế, trung gian hay chính thức, cấm vận, thảm họa thiên nhiên, hỏa hoạn, thời tiết khắc nghiệt, lũ lụt, đình công, dịch bệnh (do bất cứ nguyên nhân nào), bất kỳ sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính, bao gồm những lỗi về chức năng hay sai sót của thiết bị, trong việc cung cấp bất kỳ thiết bị, tiện ích hay dịch vụ ngân hàng nào cho Khách hàng nếu sự chậm trễ, vi phạm hoặc lỗi xử lý của máy tính đó vượt ngoài tầm kiểm soát hợp lý của VIB, hay các sự kiện khác, trường hợp bất khả kháng khác mà các bên không thể lường trước được và không thể khắc phục được.

- Được sự đồng ý của Khách hàng, VIB có quyền sử dụng tên và hình ảnh của Khách hàng nhằm mục đích quảng cáo và thông báo rộng rãi với công chúng mà không phải chi trả bất kỳ chi phí nào hoặc bị ràng buộc bởi bất kỳ hạn chế nào.
- Trong trường hợp Khách hàng có khiếu nại, Khách hàng cần thực hiện khiếu nại qua số điện thoại 1800 8195 của Phòng Chăm Sóc Khách Hàng 24/7 - VIB để được giải quyết. Trong đó, nếu Khách hàng khiếu nại về việc giao dịch của Khách hàng không được tính vào giá trị tính hoàn tiền hoặc không tính đúng giá trị hoàn tiền thì Khách hàng cần cung cấp được Tài Liệu Chứng Minh Giao Dịch, VIB sẽ kiểm tra và quyết định phù hợp.
- Trong trường hợp xảy ra tranh chấp liên quan đến chương trình này, tranh chấp sẽ được giải quyết theo thỏa thuận giữa VIB và Khách hàng, phù hợp với quy định của Pháp luật.