

## ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN

### CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT PRUREWARDS

Căn cứ Luật thương mại, Nghị định số 81/2018/NĐ-CP ngày 22 tháng 5 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết Luật thương mại về hoạt động xúc tiến thương mại Công ty TNHH Bảo Hiểm Nhân Thọ Prudential Việt Nam (“Prudential”) thông báo chương trình khuyến mại như sau:

- 1. Tên chương trình khuyến mại:** “CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT PRUREWARDS”.
- 2. Địa bàn (phạm vi) khuyến mại:** Toàn quốc.
- 3. Hình thức khuyến mại:** Tặng điểm cho khách hàng khi khách hàng đóng phí bảo hiểm và vào dịp sinh nhật khách hàng. Điểm thưởng sẽ được tích lũy và quy đổi thành mã quà tặng theo yêu cầu của khách hàng.
- 4. Thời gian khuyến mại:** Từ 28/08/2018 cho đến khi có thông báo kết thúc chương trình từ Prudential đăng trên trang Web ([www.prudential.com.vn](http://www.prudential.com.vn))
- 5. Hàng hoá, dịch vụ dùng để khuyến mại:** Điểm thưởng để quy đổi mã quà tặng tại các đối tác của Prudential. Danh sách các đối tác đổi điểm được thông báo trên Cổng thông tin khách hàng trực tuyến PRUonline của khách hàng.
- 6. Hàng hoá, dịch vụ khuyến mại:** Hợp đồng Bảo hiểm nhân thọ của Prudential phát hành thông qua tất cả các kênh phân phối của Prudential trên toàn quốc.
- 7. Khách hàng của chương trình khuyến mại (đối tượng được hưởng khuyến mại):**
  - Tất cả các cá nhân có quyền công dân, không giới hạn về quốc tịch, có địa chỉ liên lạc thư tín tại Việt Nam đều có thể trở thành hội viên PRUrewards nếu thỏa mãn các điều kiện sau:
    - Là chủ hợp đồng bảo hiểm nhân thọ của Prudential và có ít nhất một (1) hợp đồng đang còn hiệu lực tại thời điểm đăng ký, và
    - Có Tổng phí đóng hàng năm từ hai mươi lăm triệu đồng trở lên. Nếu khách hàng là chủ nhiều hợp đồng, tổng phí đóng hàng năm là số phí của tất cả các hợp đồng đang còn hiệu lực, và
    - Có số điện thoại di động được đăng ký với Prudential không bị trùng lặp với số điện thoại của bất kỳ Hội viên nào khác.

Các doanh nghiệp, cơ quan, đơn vị, tổ chức không được phép tham gia Chương trình PRUrewards với tư cách tư nhân.

- Để trở thành Hội viên, cá nhân cần đăng ký và kích hoạt thành công tài khoản PRUonline, sau đó truy cập và đăng nhập vào tài khoản PRUonline, vào mục PRUrewards và làm theo hướng dẫn để tham gia Chương trình.
- Cá nhân đăng ký tham gia Chương trình sẽ trở thành hội viên chính thức của PRUrewards sau khi điền đầy đủ các thông tin theo quy định và được Prudential xác thực chấp nhận.

## 8. Cơ cấu chương trình:

### Cách xác định hạng hội viên PRUrewards:

Hạng hội viên PRUrewards được xét dựa trên Tổng phí bảo hiểm đóng hàng năm.

Hạng hội viên	Gold	Platinum	Diamond
Tổng phí đóng hàng năm	Từ 25 triệu đồng	Từ 150 triệu đồng	Từ 350 triệu đồng

- Tổng phí đóng hàng năm xét hạng hội viên được tính dựa trên các hợp đồng còn hiệu lực (không bao gồm khoản đầu tư thêm, phí bảo hiểm rủi ro đối với sản phẩm đầu tư và khoản trả lãi phát sinh từ tạm ứng giá trị hoàn lại).
- Nếu một khách hàng có nhiều hợp đồng thì công ty sẽ tính tổng phí đóng hàng năm của tất cả các hợp đồng.

Hạng hội viên càng cao sẽ được càng nhiều điểm thưởng.

- Danh hiệu Hội viên được duy trì cho đến khi tổng số phí bảo hiểm quy năm của tất cả các hợp đồng có hiệu lực trong kỳ xét hạng hội viên thay đổi dẫn đến thay đổi hạng hiện tại của Hội viên theo các tiêu chí xét danh hiệu Hội viên của Chương trình.
- Kỳ xét hạng Hội viên là khoảng thời gian tính từ tháng xét hạng hiện tại trở về 12 tháng trước đó.

**Cơ cấu tặng điểm:** Điểm được tặng cho hội viên khi

#### 1. Đóng phí bảo hiểm:

- Với mỗi 100.000 VND phí đóng bảo hiểm hội viên sẽ nhận được 1 điểm.
- Với mỗi 100.000 VND phí đóng bảo hiểm tự động bằng cách tạm ứng từ giá trị hoàn lại của hợp đồng, hội viên sẽ nhận được 0.5 điểm.

**Lưu ý:**

- Hội viên mới gia nhập chương trình được cộng lại điểm cho tất cả các lần đóng phí bảo hiểm phát sinh trong năm dương lịch hiện tại đó.
- Phí đóng không bao gồm khoản đầu tư thêm và phí bảo hiểm rủi ro (đối với sản phẩm đầu tư), các khoản lãi phát sinh liên quan đến nộp phí trễ thời hạn, phí đóng hoàn trả tạm ứng.
- Đối với giao dịch đóng kỳ phí đầu tiên, điểm thưởng sẽ được chuyển vào tài khoản điểm của Hội viên sau 21 ngày kể từ ngày nhận Bộ hợp đồng.
- Giao dịch đóng phí cho các kỳ phí chưa đến hạn sẽ chỉ được tính điểm cho đến khi kỳ phí đó phát sinh.

#### 2. Điểm thưởng sinh nhật

Điểm được tặng Hội viên vào ngày sinh nhật.

Hạng hội viên	Gold	Platinum	Diamond
Điểm thưởng sinh nhật	100	500	1.000

## 9. Nội dung chi tiết của chương trình khuyến mại:

### a. Nội dung khuyến mại:

Các Khách hàng thỏa điều kiện tại điều 7 sẽ trở thành Thành viên của Chương trình và nhận điểm thưởng theo Cơ cấu chương trình tại điều 8. Điểm thưởng sẽ được khách hàng quy đổi thành mã quà tặng và sử dụng tại danh sách các đối tác của Chương trình trên Cổng thông tin Khách hàng trực tuyến PRUonline.

**b. Quy định về đối tượng khách hàng của Chương trình:**

- Đối tượng khách hàng của Chương trình được quy định tại điều 7
- Hội viên có trách nhiệm đảm bảo tính chính xác của các thông tin cung cấp cho Chương trình. Prudential giữ quyền kiểm tra, xác thực thông tin tại bất kỳ thời điểm nào trong suốt thời gian hội viên tham gia Chương trình. Khi có sự thay đổi các thông tin đã cung cấp trong Đơn đăng ký ban đầu, hội viên có trách nhiệm thông báo đến Prudential trong thời gian sớm nhất có thể hoặc hội viên tự thay đổi các thông tin trong hồ sơ trên Trang Web hoặc ứng dụng di động của Chương trình. Prudential không chịu trách nhiệm đối với những sự việc phát sinh do hội viên cung cấp thông tin không chính xác hoặc chậm trễ trong việc thông báo thay đổi thông tin.
- Khách hàng cần kích hoạt thành công và tạo mật khẩu cho tài khoản PRUonline trước khi tham gia Chương trình. Mật khẩu được sử dụng để đảm bảo chỉ Hội viên mới có thể truy cập vào tài khoản. Hội viên có trách nhiệm giữ bí mật mật khẩu của mình. Prudential sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về các thiệt hại xảy ra (nếu có) liên quan đến việc Hội viên có cố ý hoặc vô tình để lộ Mật khẩu của mình.
- Thẻ hội viên được hiển thị trong hồ sơ Hội viên trên trang web hoặc ứng dụng di động PRUonline.

**c. Quy định về điểm và tích lũy điểm:**

- Điểm là đơn vị tính của chương trình PRUrewards. Hội viên nhận được điểm tích lũy vào dịp sinh nhật và đóng phí bảo hiểm.
- Điểm tích lũy của hội viên sẽ có giá trị sử dụng trong vòng 24 tháng kể từ khi số điểm được tích lũy vào Tài khoản của Hội viên. Điểm sẽ bị khấu trừ mỗi khi hội viên thực hiện quy đổi điểm thưởng.
- Điểm không được phép thừa kế, thế chấp, chuyển nhượng, không có giá trị về tiền và không thể quy đổi thành tiền.
- Các hình thức tích lũy điểm và tỷ lệ tích điểm được quy định cụ thể trong điều 8 phần Cơ cấu tặng điểm.
- Đối với các trường hợp hệ thống cộng sai hoặc thiếu điểm cho Hội viên:
  - Với các giao dịch đóng phí: Hội viên có quyền yêu cầu cộng lại điểm cho các giao dịch đóng phí phát sinh trong vòng sáu (6) tháng trước đó, tính từ ngày Chương trình nhận được yêu cầu từ Hội viên.
  - Với điểm thưởng sinh nhật: Hội viên có quyền yêu cầu cộng lại điểm trong vòng ba (3) tháng tính từ tháng sinh nhật.

**d. Quy định trả thưởng:**

- Phần thưởng của PRUrewards được cấp trên cơ sở khấu trừ điểm còn hiệu lực trong tài khoản của hội viên. Phần thưởng PRUrewards bao gồm các loại sản phẩm, dịch vụ được cung cấp bởi các đối tác của Chương trình.
- Hội viên hoặc người sử dụng phần thưởng có trách nhiệm trả các khoản thuế do nhà chức trách quy định hay các chi phí phát sinh khác liên quan đến việc sử dụng phần thưởng.
- Hội viên PRUrewards có thể lấy thưởng trực tuyến trên Trang Web hoặc ứng dụng di động PRUonline của Prudential.
  - Đăng nhập tài khoản PRUonline và vào chức năng PRUrewards.

- Chọn mục “Ưu đãi” để xem tất cả các loại quà tặng/ưu đãi của PRUrewards
  - Chọn vào từng ưu đãi để xem thông tin chi tiết áp dụng và chọn “Lấy mã ưu đãi”
  - Dem mã quà tặng/ưu đãi đến cửa hàng/trang thương mại điện tử của đối tác PRUrewards để sử dụng.
- Điểm còn hiệu lực ngắn nhất sẽ được khấu trừ trước. Điểm sau khi được khấu trừ khỏi tài khoản của hội viên sẽ không được hoàn lại.
  - Đối với điểm thưởng liên quan đến phát hành hợp đồng mới, Hội viên chỉ được phép đổi thưởng sau 21 ngày kể từ ngày ký nhận bộ hợp đồng.
  - Prudential không phải là nhà cung cấp các sản phẩm, dịch vụ được sử dụng làm phần thưởng của Chương trình. Khách hàng sau khi lấy thưởng sẽ liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ về mọi thắc mắc, khiếu nại liên quan đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ đó. Prudential không có trách nhiệm trả lời các thắc mắc, khiếu nại trên.
- e. Các quy định khác:**
- Khi trở thành hội viên của chương trình PRUrewards, Khách hàng đồng ý hưởng các chương trình chăm sóc Khách hàng theo quy định của PRUrewards và không được đồng thời hưởng các quyền lợi từ chương trình PRUVIP+.
  - Danh hiệu hội viên, thẻ hội viên, điểm tích lũy của hội viên không được phép chuyển nhượng, thừa kế hoặc thế chấp.
  - Tùy thuộc vào điều kiện thực tế, các Điều khoản và Điều kiện của Chương trình có thể được sửa đổi, điều chỉnh, chấm dứt theo quyết định riêng của Prudential hoặc theo yêu cầu của đối tác và sẽ được thông báo cho Khách hàng trên Trang Web của Prudential [www.prudential.com.vn](http://www.prudential.com.vn) (“Trang Web”), cổng thông tin khách hàng trực tuyến PRUonline và ứng dụng PRUonline. Khi có những thay đổi như vậy được cập nhật, các Hội viên vẫn tiếp tục giữ tài khoản Chương trình được coi là đã đồng ý và chấp nhận những thay đổi đó.
  - Prudential có toàn quyền từ chối trả thưởng và điều chỉnh điểm trong tài khoản của Hội viên trong trường hợp phát hiện ra các lỗi cộng điểm sai hoặc mua bán các điểm thưởng, phần thưởng.
  - Prudential không chịu trách nhiệm pháp lý đối với Hội viên trong việc không cung cấp một phần hoặc toàn bộ các ưu đãi của Chương trình dành cho Hội viên trong các trường hợp bất khả kháng như: lũ lụt, động đất, bão, lốc hoặc các sự kiện thiên nhiên bất khả kháng khác; chiến tranh, đình công, biểu tình, bạo loạn hoặc các chính sách, can thiệp, chỉ đạo, lệnh cấm hoặc thay đổi luật của chính phủ hoặc cơ quan tư pháp hoặc vì lý do nào khác vượt ngoài tầm kiểm soát của Prudential.
  - Prudential không chịu trách nhiệm pháp lý đối với việc không thể trả thưởng hoặc phần thưởng bị huỷ bỏ do ngừng quan hệ hợp tác với các đối tác, thay đổi chính sách trả thưởng của các đối tác Chương trình và/hoặc đối tác ngừng cung cấp sản phẩm, dịch vụ liên quan đến việc trả thưởng.
  - Prudential có toàn quyền tạm thời không chấp nhận trả thưởng, cộng điểm khi phát hiện ra các tài khoản hội viên có dấu hiệu mâu thuẫn hoặc nghi ngờ đã vi phạm Điều lệ Chương trình. Trong trường hợp đó, Prudential sẽ tiến hành xác minh và có trả lời chính thức cho Hội viên. Prudential có toàn quyền hủy bỏ số điểm đã được cộng, hạ hạng thẻ,

đóng tài khoản hội viên, xóa bỏ tư cách Hội viên khi xác định được số điểm đã được cộng không đúng vì lý do gian lận của Hội viên.

- Prudential có quyền thông báo cho các cơ quan chức năng về các trường hợp có các hành vi gian lận trong tài khoản PRUrewards.
- Prudential có quyền phối hợp với các đối tác hoặc các đơn vị chức năng trong quá trình kiểm tra, kiểm soát các tài khoản PRUrewards.
- Prudential có quyền xóa bỏ tư cách Hội viên trong các trường hợp Hội viên vi phạm nghiêm trọng Điều lệ Chương trình, Hội viên tự nguyện xin rút khỏi Chương trình, và các trường hợp vi phạm khác do Prudential toàn quyền xem xét và quyết định. Trong mọi trường hợp, khi tư cách Hội viên bị xóa bỏ thì toàn bộ số điểm còn lại trong tài khoản Hội viên và các ưu đãi chưa được sử dụng cũng đồng thời bị huỷ bỏ.
- Các vi phạm Điều lệ Chương trình bao gồm (nhưng không giới hạn) bởi việc:
  - Có những hành động gian dối nhằm đạt được số điểm tích lũy trái với Điều lệ hoặc nhằm mục đích vụ lợi cá nhân liên quan đến Chương trình.
  - Có hành vi cố ý gây thiệt hại cho Chương trình PRUrewards, Prudential, hoặc các đối tác của Chương trình.
  - Có những hành động xúc phạm, hành hung nhân viên Prudential.
  - Có những hành động khác mà Prudential cho rằng đã vi phạm Điều lệ Chương trình và các quy định của pháp luật Việt Nam. Prudential có toàn quyền xem xét và đưa ra quyết định cuối cùng về việc Hội viên có vi phạm hay không.