

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 thưởng tương ứng phí đóng bảo hiểm, điểm thưởng các dịp đặc biệt (sinh nhật, năm mới) và điểm thưởng Khách hàng thân thiết cho Khách hàng đạt điều kiện hội viên ở điều 7. 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)
- 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
 - Thỏa mãn điều kiện Tổng phí bảo hiểm đóng hàng năm như sau:
 - Có Tổng phí bảo hiểm đóng hàng năm từ 50.000.000 VNĐ (năm mươi triệu đồng) trở lên từ ngày 01/04/2019; hoặc
 - Có Tổng phí bảo hiểm đóng hàng năm thấp hơn 50.000.000 VNĐ, tuy nhiên đã đạt hạng VIP theo điều khoản và điều kiện của các chương trình Chăm sóc Khách hàng Thân thiết trước đó.

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.

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

- Từ 01/01/2019, Prudential sẽ tự động ghi nhận điểm thưởng PRUrewards vào tài khoản cho các Khách hàng đạt tiêu chuẩn Hội viên. Khách hàng chỉ cần Đăng nhập tài khoản PRUonline, vào trang PRUrewards để xem các điểm thưởng và ưu đãi từ chương trình.

8. Cơ cấu chương trình:

8.1. Cách xác định hạng hội viên PRUrewards:

Hạng hội viên PRUrewards được xét dựa trên Tổng phí bảo hiểm đóng hàng năm như sau:

Thời gian áp dụng	Hạng hội viên		
	Gold	Platinum	Diamond
Từ ngày 28/08/2018 đến hết ngày 31/03/2019	Từ 25 triệu đồng	Từ 150 triệu đồng	Từ 350 triệu đồng
Từ ngày 01/04/2019 trở đi	Từ 50 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 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.
- Các khách hàng VIP Gold, Platinum, Diamond có Tổng phí đóng hàng năm thấp hơn các hạng mức theo từng khoảng thời gian áp dụng trên, tuy nhiên đã đạt VIP theo điều khoản và điều kiện của các chương trình Chăm sóc Khách hàng Thân thiết (CSKHTT) trước đó vẫn sẽ tiếp tục được áp dụng hạng hội viên theo quy định của từng chương trình CSKHTT hiệu lực tại thời điểm Khách hàng được lên VIP, và sẽ áp dụng quy định thay đổi hạng VIP như sau:
 - Xuống hạng VIP: Trường hợp Tổng phí đóng hàng năm giảm khiến Khách hàng không duy trì được hạng VIP hiện tại, Khách hàng có thể khôi phục lại hạng VIP theo tiêu chuẩn chương trình CSKHTT có hiệu lực tại thời điểm áp dụng trong vòng 60 ngày.
 - Lên hạng VIP: Để được lên hạng VIP, khách hàng cần đạt đủ điều kiện Hội viên chương trình PRUrewards áp dụng từ 01/04/2019.
- Danh hiệu Hội viên được duy trì cho đến khi tổng số phí bảo hiểm hàng 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.

8.2. Cơ cấu tặng điểm: Điểm được tặng cho hội viên khi

8.2.1. Đóng phí bảo hiểm

- Với mỗi 100.000 VNĐ phí đóng bảo hiểm hội viên sẽ nhận được 1 điểm.
- Với mỗi 100.000 VNĐ 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:

- Phí đóng không bao gồm khoản đầu tư thêm 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.

8.2.2. Điểm thưởng sinh nhật

- Khách hàng đạt điều kiện Hội viên PRUrewards (bao gồm cả Người được bảo hiểm sản phẩm chính của VIP Platinum, Diamond) có sinh nhật từ 01/01/2019 đến hết 31/03/2019 sẽ nhận Quà sinh nhật hiện vật từ Prudential.
- Từ ngày 01/04/2019, khách hàng VIP là Bên mua bảo hiểm sẽ được ghi nhận điểm thưởng sinh nhật thay cho các quà tặng hiện vật. Ngoài ra, Bên mua bảo hiểm hạng Platinum và Diamond sẽ nhận thêm 02 mã ưu đãi khám sức khỏe tổng quát như sau:
 - Mỗi Bên mua bảo hiểm hạng Platinum và Diamond được đổi tối đa hai (02) mã khám sức khỏe tổng quát miễn phí hàng năm, bắt đầu từ 01/04/2019.
 - Mã khám sức khỏe tổng quát có hạn sử dụng trong vòng 3 tháng kể từ ngày đổi mã. Mã khám sức khỏe chỉ áp dụng cho Bên mua bảo hiểm và Người được bảo hiểm sản phẩm chính. Danh sách bệnh viện, phòng khám và hướng dẫn sử dụng mã vui lòng xem trên chi tiết ưu đãi.

Điểm thưởng / mã ưu đãi sinh nhật	Hạng hội viên		
	Gold	Platinum	Diamond
Điểm thưởng sinh nhật cho Bên mua bảo hiểm	60 điểm	1.000 điểm	1.500 điểm
Mã ưu đãi khám sức khỏe tổng quát miễn phí	0	Tối đa 02 mã/năm	Tối đa 02 mã/năm

8.2.3. Điểm thưởng Năm mới: được tặng vào ngày 01/01 hàng năm, bắt đầu từ năm 2020.

Điểm thưởng Năm mới	Hạng hội viên		
	Gold	Platinum	Diamond
	60	1.000	1.500

8.2.4. Điểm thưởng Khách hàng thân thiết: được tặng vào ngày 14/02 hàng năm, bắt đầu từ năm 2019, dựa trên số năm hợp đồng của hợp đồng còn hiệu lực được phát hành sớm nhất

Điểm thưởng hàng năm	Hạng hội viên		
	Gold	Platinum	Diamond
Từ 1 - 5 năm	20	200	300
Từ 6 - 10 năm	40	300	400
Từ 11 - 15 năm	60	400	500

Từ năm thứ 16 trở đi	80	500	600
----------------------	----	-----	-----

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 Hội 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.
- Mật khẩu Cổng thông tin Khách hàng PRUonline 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 như quy định tại điểm 8.2 và tổng số điểm tối đa một Hội viên nhận được không quá 75.000 điểm/năm.
- Điểm tích lũy của hội viên sẽ có giá trị sử dụng trong vòng 24 tháng kể từ khi số điểm được ghi nhận 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, điểm thưởng năm mới và điểm thưởng Khách hàng thân thiết: Hội viên có quyền yêu cầu cộng lại điểm trong vòng ba (3) tháng tính từ ngày phát sinh sự kiện thưởng điểm.

d. Quy định trả thưởng:

- Trường hợp Hội viên chưa mở khóa tài khoản PRUonline hoặc có số điện thoại di động được đăng ký với Prudential trùng lặp với số điện thoại của bất kỳ Hội viên nào khác, Hội viên sẽ được yêu cầu mở khóa tài khoản hoặc xác nhận lại thông tin liên hệ trước khi đổi mã ưu đãi PRUrewards.
 - 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/ưu đãi của PRUrewards
 - Chọn từng ưu đãi để xem thông tin chi tiết áp dụng và chọn “Lấy mã ưu đãi”. Mã ưu đãi sẽ được lưu trong phần “Đã đổi”.
 - Sử dụng mã ưu đãi/giảm giá tại các cửa hàng/trang thương mại điện tử của đối tác PRUrewards.
 - 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:**
- 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 (“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 huỷ 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.