

## MỘT SỐ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ OMNI REWARDS

### **Câu hỏi 1: Chương trình OMNI Rewards là gì?**

OMNI Rewards là chương trình Khách hàng thân thiết áp dụng cho tất cả Khách hàng sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Ngân hàng số OCB OMNI. Theo đó, từ ngày 18/06/2020, Khách hàng đăng kí và sử dụng dịch vụ Ngân hàng số OCB OMNI sẽ được tự động tích lũy điểm (điểm được gọi là OMNI Coins) để đổi những quà tặng có giá trị và hấp dẫn.

### **Câu hỏi 2: Khách hàng cần làm gì để tham gia chương trình OMNI Rewards?**

Khách hàng sẽ được tự động đăng kí tham gia chương trình trong lần đầu tiên đăng nhập thành công và sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của OCB qua ứng dụng OCB OMNI.

### **Câu hỏi 3: Khách hàng có mất phí khi tham gia chương trình không?**

Khách hàng hoàn toàn không mất phí khi tham gia chương trình.

### **Câu hỏi 4: Khách hàng có thể hưởng các chương trình khuyến mãi khác ngoài chương trình OMNI Rewards không?**

Khi tham gia chương trình OMNI Rewards, Khách hàng vẫn có thể được hưởng ưu đãi từ các chương trình khác của OCB theo quy định hợp lệ.

### **Câu hỏi 5: Khách hàng tích lũy OMNI Coins theo chương trình OMNI Rewards bằng cách nào?**

OMNI Coins được tích lũy từ các giao dịch online trên ứng dụng Ngân hàng số OCB OMNI gồm: tiết kiệm điện tử, tiền gửi thanh toán, đăng kí thành công iOTP, đăng kí thanh toán hóa đơn tự động, nạp tiền điện thoại, thanh toán hóa đơn khác, bảo hiểm online, sản phẩm đầu tư online, bán ngoại tệ online, giao dịch trong tuần lễ sinh nhật khách hàng, sự kiện năm, sự kiện OMNI Days, chia sẻ hạn mức thành viên và các chương trình khuyến mại của OCB triển khai theo từng thời kì.

### **Câu hỏi 6: Có bao nhiêu hạng thành viên trong chương trình OMNI Rewards?**

Có 3 hạng thành viên gồm: **Member, Idol, Superstar**. Khách hàng có thể đạt được các hạng thành viên khi tích lũy đủ điểm OMNI Coins theo quy định của từng hạng.

### **Câu hỏi 7: Điểm thưởng OMNI Coins có hết hạn không?**

Có. Điểm thưởng OMNI Coins có thời hạn là 24 tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch tích lũy OMNI Coins.

**Ví dụ:** OMNI Coins phát sinh trong khoảng từ ngày 01/01/2022, sẽ hết hạn vào ngày 31/12/2023 nếu Quý Khách không thực hiện đổi quà.

**Câu hỏi 8: Thời hạn của chương trình OMNI Rewards diễn ra trong bao lâu?**

OMNI Rewards là chương trình chăm sóc và tri ân Khách hàng thân thiết của OCB. Chương trình được triển khai cho đến khi có thông báo dừng.

**Câu hỏi 9: Hạng thành viên OMNI Rewards có bị giảm không?**

Không. Hạng thành viên OMNI Rewards không bị giảm khi Khách hàng đổi quà.

**Ví dụ:** Trong giai đoạn từ 01/01/2022 đến 31/12/2022 hạng thành viên Quý Khách là Idol thì hạng thành viên trong 01 năm tiếp theo (năm 2023) sẽ vẫn được duy trì.

**Câu hỏi 10: Làm thế nào để kiểm tra điểm OMNI Coins hiện có?**

Khách hàng có thể kiểm tra điểm tích lũy OMNI Coins bằng cách: Đăng nhập ứng dụng OCB OMNI và chọn mục "**OMNI Rewards**". Điểm tích lũy OMNI Coins được hiển thị góc trên bên phải màn hình.

**Câu hỏi 11: OMNI Coins được cập nhật sau bao lâu kể từ khi thực hiện giao dịch thỏa điều kiện?**

OMNI Coins được cập nhật ngay sau khi Khách hàng thực hiện giao dịch thành công. Riêng các trường hợp: tiết kiệm điện tử, tiền gửi thanh toán hệ thống sẽ cộng vào đầu mỗi tháng.

**Câu hỏi 12: Giao dịch bằng ngoại tệ có được tích điểm không?**

Có. Giao dịch bằng ngoại tệ sẽ được quy đổi về giá trị VND để tính điểm thưởng.

**Câu hỏi 13: OMNI Coins được sử dụng để đổi những loại quà tặng nào?**

Khách hàng có thể sử dụng điểm OMNI Coins để đổi thành nhiều loại quà tặng của chương trình gồm: tiền mặt, thẻ nạp điện thoại, mã giảm giá, voucher/ưu đãi từ đối tác...

**Câu hỏi 14: Khách hàng có thể xem danh mục quà tặng và thực hiện đổi quà tại đâu?**

Khách hàng có thể tham khảo danh mục quà tặng và thực hiện đổi quà bằng chức năng OMNI Rewards trên ứng dụng OCB OMNI theo các bước sau:

✓**Bước 1:** Đăng nhập OCB OMNI, vào mục "**OMNI Rewards**".

✓**Bước 2:** Chọn "**Đổi quà**" và tìm kiếm loại hình quà tặng phù hợp trong phần "**Danh mục**" (Hoàn tiền/Mua sắm/Du lịch...).

✓**Bước 3:** Nhập thông tin nhận quà (Họ tên, Số điện thoại, Email) và nhấn "**Xác nhận**".

✓**Bước 4:** Màn hình hiển thị đổi quà thành công, chọn "**Nhận ngay**".

**Câu hỏi 15: OMNI Coins có được quy đổi ra tiền mặt không?**

Được. OMNI Coins được quy đổi thành tiền mặt dành riêng cho thành viên Idol và Superstar.

**Câu hỏi 16: Khách hàng có được tặng OMNI Coins cho người khác không?**

OMNI Coins không được sử dụng để chuyển nhượng và cho tặng.

**Câu hỏi 17: Đổi điểm lấy quà có mất phí không?**

Khách hàng không mất phí khi đổi điểm lấy quà.

**Câu hỏi 18: Khách hàng có được hủy quà đã đổi không?**

Khách hàng không thể hủy quà sau khi đã đổi quà thành công.

**Câu hỏi 19: Thời hạn để khiếu nại trong trường hợp phát sinh vấn đề liên quan đến điểm thưởng là bao lâu?**

Khách hàng cần liên hệ với OCB trong thời gian sớm nhất khi có vấn đề phát sinh liên quan về chương trình OMNI Rewards, nhưng không quá 60 ngày kể từ thời điểm điểm thưởng được ghi nhận vào tài khoản, hoặc kể từ thời điểm Khách hàng thực hiện giao dịch thành công.

**Câu hỏi 20: Những vướng mắc về chương trình OMNI Rewards liên hệ với OCB như thế nào?**

Mọi thắc mắc, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ CN/PGD của OCB trên toàn quốc hoặc liên hệ Trung tâm dịch vụ Khách hàng OCB:

**Hội sở chính:** 41&45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp.HCM

**Hotline:** 1800 6678 (Miễn phí 24/7)

**Email:** [dvkh@ocb.com.vn](mailto:dvkh@ocb.com.vn)