

## HƯỚNG DẪN ĐỔI QUÀ VÀ MỘT SỐ CÂU HỎI VỀ OMNI REWARDS

### I. HƯỚNG DẪN ĐỔI QUÀ



### II. MỘT SỐ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP CHƯƠNG TRÌNH 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 ngân hàng số OCB OMNI.

Khách hàng đăng ký và sử dụng ngân hàng số OCB OMNI sẽ được tự động tích lũy OMNI Coins để đổi những quà tặng có giá trị hấp dẫn.

#### **Câu hỏi 2: Làm thế nào để tham gia chương trình OMNI Rewards?**

Khách hàng sẽ được tự động đăng ký tham gia chương trình trong lần đầu tiên đăng nhập thành công và sử dụng ngân hàng số OCB OMNI của OCB.

#### **Câu hỏi 3: Có mất phí khi tham gia chương trình không?**

Khách hàng không mất phí khi tham gia chương trình.

#### **Câu hỏi 4: 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 theo các chương trình khác của OCB theo quy định của chương trình.

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

Tích lũy OMNI Coins từ các giao dịch online sau: đăng ký thanh toán hóa đơn tự động, nạp tiền điện thoại, mua data 4G/5G, thanh toán hóa đơn, sinh nhật khách hàng và các chương trình khác của OCB triển khai theo từng thời kỳ.

**Câu hỏi 6: OMNI Rewards có bao nhiêu hạng thành viên?**

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

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

Có. Từ ngày 26/03/2026, OMNI Coins có hạn sử dụng là 12 tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch tích lũy. Đối với OMNI Coins tích lũy trước ngày 26/03/2026, hạn sử dụng là 24 tháng kể từ ngày phát sinh giao dịch tích lũy.

Ví dụ: OMNI Coins phát sinh trong khoảng từ ngày 01/04/2026, sẽ hết hạn vào ngày 31/03/2027 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 lâu dài để chăm sóc và tri ân khách hàng thân thiết của OCB. Chương trình được triển khai cho đến khi có thông báo dừng triển khai.

**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.

**Câu hỏi 10: Làm thế nào để kiểm tra thông tin OMNI Coins đang có?**

Khách hàng có thể kiểm tra OMNI Coins bằng cách: Đăng nhập ứng dụng OCB OMNI trên các thiết bị di động thông minh (smartphone, tablet,...).

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

OMNI Coins được cập nhật ngay khi thực hiện giao dịch thành công.

**Câu hỏi 12: OMNI Coins được sử dụng để đổi những loại quà tặng nào?**

Khách hàng có thể sử dụng điểm OMNI Coins để đổi nhiều loại quà tặng của chương trình như mã quà tặng (E-Voucher) các thương hiệu nổi tiếng, thẻ cào điện thoại, ...

**Câu hỏi 13: Có thể xem danh mục quà tặng và thực hiện đổi quà tại đâu?**

Quý khách có thể tham khảo danh mục quà và thực hiện đổi quà tại mục OMNI Rewards trên ứng dụng OCB OMNI.

**Câu hỏi 14: Có thể tặng OMNI Coins cho người khác không?**

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

**Câu hỏi 15: Đổi điểm lấy quà có mất phí không?**

Khách hàng không mất phí khi đổi điểm lấy quà.

**Câu hỏi 16: Có được hủy quà đã đổi không?**

Quý khách không thể hủy quà sau khi đã đổi quà thành công.

**Câu hỏi 17: 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, 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.

**Câu hỏi 18: Các giao dịch hợp lệ Tuần lễ sinh nhật là gì?**

Các giao dịch thỏa điều kiện tích lũy OMNI Coins trong tuần lễ sinh nhật bao gồm: Nạp tiền điện thoại, thanh toán hóa đơn, mua data 4G/5G, hoặc các giao dịch khác do OCB quy định tùy theo từng thời điểm

*(Lưu ý: Tuần lễ sinh nhật được tính từ ngày sinh nhật đến 07 ngày sau đó)*

**Câu hỏi 19: Khi tham gia chương trình OMNI Rewards, khách hàng có thắc mắc hoặc muốn biết thêm các thông tin liên quan như giao dịch không được tích điểm, điểm bị giảm trừ, đổi quà thành công nhưng không nhận quà... thì cần liên hệ với OCB như thế nào?**

Khách hàng vui lòng liên hệ với OCB theo 01 trong 02 cách sau:

1. Tạo mã yêu cầu xử lý trên ứng dụng OCB OMNI với các bước:
  - Đăng nhập OCB OMNI, chọn mục "Xem tất cả".
  - Chọn "Cài đặt" ở góc phải trên cùng. Tại mục "Trung tâm hỗ trợ" chọn "Tra soát & hỗ trợ".
2. Liên hệ Trung tâm dịch vụ Khách hàng OCB:
  - Hotline: 1900 1846 (Miễn phí 24/7)
  - Email: [dvkh@ocb.com.vn](mailto:dvkh@ocb.com.vn)