

CHƯƠNG TRÌNH "TIÊU VÀ TÍCH"

BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP (Q&A) DÀNH CHO HỘI VIÊN

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI
NHÓM 1 - VỀ CHƯƠNG TRÌNH		
1	Chương trình Tiêu và Tích là gì?	Là chương trình do Trung tâm Bông Sen Vàng của Vietnam Airlines phối hợp cùng Tổ chức thẻ quốc tế Visa và Công ty Cổ phần Tiếp thị số Tô Quà (UrBox) triển khai. "Tiêu và Tích" là giải pháp ưu đãi kết nối thẻ "Card-linked offers" của Visa, được UrBox phát triển nhằm tri ân Quý hội viên Bông Sen Vàng bằng cách tặng thêm dặm thưởng khi sử dụng thẻ Visa để chi tiêu. Sau khi liên kết và sử dụng thẻ Visa hợp lệ để chi tiêu theo điều kiện chương trình, Quý hội viên sẽ nhận được dặm thưởng Lotusmiles. Quý khách vui lòng tham khảo thêm thông tin chương trình từ trang web chính thức tại: https://enews.vietnamairlines.com/2026/07/chi-tieu-quoc-te-cung-visa-tich-dam-lotusmiles-cho-moi-hanh-trinh/
2	Ai đủ điều kiện tham gia chương trình?	Quý khách cần đồng thời đáp ứng hai điều kiện: là hội viên Bông Sen Vàng (Lotusmiles) và là chủ thẻ Visa hợp lệ ⁽¹⁾. <i>(1) Thẻ Visa hợp lệ là thẻ Visa có đầu BIN nằm trong danh sách BIN của chương trình. Quý hội viên vui lòng tham khảo danh sách chi tiết tại đây.</i>
3	Tham gia chương trình có mất phí không?	Không. Việc đăng ký, liên kết thẻ và tham gia chương trình hoàn toàn miễn phí. Quý hội viên không bị thu bất kỳ khoản phí nào khi liên kết thẻ.
4	Một hội viên có thể liên kết bao nhiêu thẻ Visa?	Không giới hạn. Quý hội viên có thể liên kết nhiều thẻ Visa hợp lệ vào chương trình, và lựa chọn các thẻ muốn tham gia ở bước liên kết.
5	Thẻ Visa của tôi liên kết vào chương trình có rủi ro bị lộ thông tin hay không?	Quý hội viên không lo ngại rủi ro bị lộ thông tin thẻ. Hệ thống của Công ty Cổ phần Tiếp thị số Tô Quà (UrBox) được cấp chứng chỉ tuân thủ PCI DSS - Tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu ngành thẻ thanh toán. Đồng thời, để triển khai giải pháp Card-linked Offers tại thị trường Việt Nam, Công ty UrBox đã vượt qua các quy trình kiểm tra nghiêm ngặt của tổ chức Visa về bảo mật và an toàn thông tin. Hiện tại, chương trình đã có hàng ngàn khách hàng tham gia và đang tận hưởng ưu đãi từ Vietnam Airlines và Visa. Vì vậy, Quý

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI
		hội viên có thể hoàn toàn an tâm khi liên kết thẻ Visa để tham gia chương trình "Tiêu và Tích".
6	Tôi có thể Visa nhưng chưa phải hội viên Bông Sen Vàng thì có tham gia được không?	Không tham gia được. Quý khách cần đăng ký trở thành hội viên Bông Sen Vàng trước (miễn phí trên website Vietnam Airlines hoặc app Lotusmiles), sau đó mới liên kết thẻ Visa để tham gia chương trình.
NHÓM 2 - VỀ QUY TRÌNH LIÊN KẾT THẺ		
7	Visa Infinite Access là gì? Có phải nền tảng chính thức không?	Visa Infinite Access là nền tảng chính thức của Visa (dạng Zalo Mini App) dành cho chủ thẻ, nơi tập hợp các ưu đãi và chương trình liên kết thẻ. Quý hội viên hoàn toàn có thể yên tâm sử dụng vì đây là nền tảng do Visa vận hành và Quý khách được điều hướng trực tiếp từ app Lotusmiles chính thức của Vietnam Airlines.
8	Tại sao trước đây tôi liên kết và theo dõi thẻ ngay trên app Lotusmiles, giờ lại chuyển sang Visa Infinite Access trên Zalo?	Đây là thay đổi từ phía Visa nhằm tập trung trải nghiệm ưu đãi thẻ trên nền tảng Visa Infinite Access. Từ nay, khi Quý hội viên chọn mục "Tiêu và Tích" trên app Lotusmiles, hệ thống sẽ tự động điều hướng sang Visa Infinite Access (Zalo Mini App) để thực hiện liên kết và theo dõi. Bản chất chương trình và quyền lợi dặm thưởng không thay đổi, chỉ thay đổi nơi thao tác.
9	Các bước liên kết thẻ và tham gia chương trình cụ thể như thế nào?	- Bước 1: Truy cập trang “Tiêu và Tích” trên ứng dụng hoặc website của Lotusmiles - Bước 2: Click “Tham gia chương trình” - Bước 3: Màn hình chuyển sang trang “Tiêu cùng Visa, Tích dặm thả ga” trên Zalo Mini app của Visa. Bấm Liên kết thẻ để bắt đầu tham gia chương trình - Bước 4: Cấp quyền số điện thoại & xác thực OTP để tạo tài khoản Visa Offers - Bước 5: Điền thông tin thẻ và liên kết thẻ. Sau khi liên kết thẻ thành công, màn hình sẽ hiển thị button “Liên kết hội viên Lotusmile”. Làm theo hướng dẫn để liên kết hội viên Vietnam Airlines với trang Zalo Mini app của Visa - Bước 6: Chọn các thẻ Visa để kích hoạt vào chương trình - Bước 7: Chi tiêu quốc tế theo TnC chương trình và nhận dặm thưởng
10	Một hội viên có thể liên kết bao nhiêu thẻ Visa?	Không giới hạn. Quý hội viên có thể liên kết nhiều thẻ Visa hợp lệ vào chương trình, và lựa chọn các thẻ muốn tham gia ở bước liên kết.
11	Trước đây tôi đã liên kết thẻ trên app Lotusmiles, giờ có phải liên kết lại không?	Quý hội viên cần liên kết lại trên Visa Infinite Access. Toàn bộ dặm thưởng đã được cộng vào tài khoản Bông Sen Vàng của Quý hội viên vẫn được giữ nguyên, không bị ảnh hưởng.

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI
12	Nếu phải liên kết lại, dặm và lịch sử giao dịch trước đây có bị mất không?	Quý hội viên hoàn toàn yên tâm, dặm thưởng của Quý hội viên không bị mất. Toàn bộ dặm đã tích trước đây vẫn được giữ nguyên trong tài khoản Bông Sen Vàng, và Quý hội viên có thể tra cứu dặm cùng lịch sử tích dặm trên ứng dụng/website Lotusmiles của Vietnam Airlines như bình thường. Riêng trên Visa Infinite Access, đây là nền tảng của chương trình mới, nên sẽ chỉ hiển thị thông tin và lịch sử phát sinh từ khi Quý hội viên tham gia trên nền tảng này; số dặm và lịch sử giao dịch trước đây sẽ không hiển thị tại đây. Việc này không ảnh hưởng đến số dặm Quý hội viên đang có.
13	Vì sao khi liên kết thẻ ngân hàng khác, màn hình lại hiển thị trang web của Ngân hàng Sacombank?	Hiện tại, UrBox đang sử dụng dịch vụ của Ngân hàng Sacombank để xác minh thông tin chính chủ của các thẻ Visa tham gia chương trình Tiêu và Tích. Sau khi nhập thông tin thẻ, Quý hội viên sẽ nhận được OTP gửi tới số điện thoại đăng ký mở thẻ của mình. Đây là quy trình bảo mật tiêu chuẩn khi Quý hội viên lưu thẻ trên các nền tảng thương mại điện tử và các chương trình Card-linked offers trên toàn thế giới.
14	Tôi liên kết thẻ thất bại/báo lỗi thì xử lý thế nào?	Vui lòng kiểm tra thông tin thẻ nhập đã chính xác (16 số thẻ và ngày hết hạn), thẻ còn hiệu lực và là thẻ hợp lệ theo chương trình, đồng thời xác thực đúng OTP. Nếu vẫn báo lỗi, Quý hội viên vui lòng thử lại sau ít phút hoặc liên hệ 19001800 để được hỗ trợ.
15	Tôi muốn hủy liên kết thẻ khỏi chương trình thì làm thế nào?	Quý hội viên có thể hủy liên kết thẻ trong phần quản lý thẻ trên Visa Infinite Access. Trong phần “Thẻ của tôi” tại mục “Tài khoản”  The process is shown in three steps: 1. Chọn mục "Tài khoản" (Select the "Account" option in the bottom menu). 2. Chọn mục "Thẻ của tôi" (Select the "My Card" option). 3. Chọn thẻ cần hủy liên kết (Select the card to unlink). 4. Chọn mục "Xóa thẻ" (Select the "Delete Card" option).
NHÓM 3 - VỀ QUY TRÌNH TÍCH DẶM & XỬ LÝ KHIẾU NẠI		
16	Sau khi chi tiêu, bao lâu thì dặm được cộng vào tài khoản?	Dặm sẽ được cộng vào tài khoản của hội viên trong vòng 3 ngày (72 giờ) kể từ khi giao dịch hợp lệ được thực hiện thành công

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI
17	Những loại giao dịch nào KHÔNG được tính dặm?	Các giao dịch trong nước, rút tiền mặt, chuyển khoản, giao dịch bị hoàn tiền/hủy và các giao dịch thuộc danh sách các lĩnh vực chi tiêu ngoại trừ. Quý hội viên vui lòng tham khảo danh sách chi tiết tại đây.
18	Có giới hạn số dặm tối đa được tích hay không?	- Đối với chủ thẻ Visa Signature và Visa Infinite: Khách hàng được nhận tối đa 10.000 Dặm thưởng Lotusmiles trên mỗi thẻ trong suốt thời gian diễn ra Chương trình. - Đối với chủ thẻ Visa khác: Khách hàng được nhận tối đa 5.000 Dặm thưởng Lotusmiles trên mỗi thẻ trong suốt thời gian diễn ra Chương trình.
19	Tại sao “Dặm thưởng” trên app Lotusmiles của tôi lại khác với “Tổng dặm bay” trên Visa Infinite Access	Trên ứng dụng Lotusmiles, Dặm thưởng hiển thị là tổng số dặm thưởng mà hội viên đã tích lũy từ tất cả các nguồn theo chương trình Lotusmiles. Trên Visa Infinite Access, Tổng dặm bay chỉ hiển thị dặm thưởng được tích lũy thông qua chương trình “Tiêu và tích”, tức là số dặm khách hàng nhận được từ các giao dịch chi tiêu hợp lệ bằng thẻ từ khi liên kết trên nền tảng này.
20	Khi cần hỗ trợ, tôi liên hệ ai?	Quý hội viên vui lòng liên hệ: ● 19001800 (<i>trong lãnh thổ Việt Nam</i>) ● +84 24 38320320 (<i>từ nước ngoài</i>) Hoặc gửi thông tin khiếu nại qua email: ● vip.lotusmiles@vietnamairlines.com (<i>Hội viên hạng Triệu dặm, Bạch Kim, Vàng/For Million Miller, Platinum, Gold Members</i>) ● lotusmiles@vietnamairlines.com (<i>Các nhóm Hội viên khác/Other Members</i>)