

QuyDinh_v2_Full

Last synced: 2025-11-13T02:06:06.420504

- [CHƯƠNG 1: QUY ĐỊNH CHUNG](#)
- [CHƯƠNG 2: QUY ĐỊNH PHÁT HÀNH THẺ](#)
- [CHƯƠNG 3: SỬ DỤNG THẺ VÀ GIAO DỊCH](#)
- [CHƯƠNG 4: PHÍ, LÃI SUẤT VÀ THANH TOÁN](#)
- [CHƯƠNG 5: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM](#)
- [CHƯƠNG 6: AN TOÀN, BẢO MẬT VÀ XỬ LÝ RỦI RO](#)
- [CHƯƠNG 7: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH](#)

CHƯƠNG 1: QUY ĐỊNH CHUNG

CHƯƠNG 1: QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Mục đích

Văn bản này quy định thống nhất các nguyên tắc, điều kiện, thủ tục và trách nhiệm của các bên liên quan đến việc phát hành và sử dụng các sản phẩm thẻ do DEMOBANK cung cấp.

Điều 2: Nguyên tắc chung

Mọi hoạt động phát hành và sử dụng thẻ phải tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam, quy định của Ngân hàng Nhà nước và các điều khoản chi tiết tại văn bản này.

Điều 3: Đối tượng áp dụng nội bộ

Văn bản này áp dụng bắt buộc đối với tất cả các Khối, Phòng ban, Chi nhánh, Phòng Giao dịch và Cán bộ Nhân viên trên toàn hệ thống DEMOBANK tham gia vào quy trình tư vấn, thẩm định, vận hành và quản lý sản phẩm thẻ.

(Các điều 4-9 được giả định là các quy định nội bộ khác)

(Điều 10 đã bị bãi bỏ trong phiên bản 2.0 này)

Điều 11: Giải thích từ ngữ

- Chủ thẻ:** Là cá nhân được DEMOBANK cung cấp thẻ để sử dụng.
- PIN:** Là mã số định danh cá nhân do ngân hàng cấp hoặc do chủ thẻ tự đặt, dùng để xác thực giao dịch.
- Sao kê:** Là bảng kê chi tiết các giao dịch phát sinh và số dư liên quan đến thẻ tín dụng trong một kỳ nhất định.

Điều 12: Các hành vi bị cấm

Nghiêm cấm các hành vi: sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch rửa tiền, tài trợ khủng bố; sử dụng thẻ để đánh bạc bất hợp pháp; cho người khác mượn thẻ; cung cấp thông tin sai lệch khi làm hồ sơ.

CHƯƠNG 2: QUY ĐỊNH PHÁT HÀNH THẺ

CHƯƠNG 2: QUY ĐỊNH PHÁT HÀNH THẺ

Điều 13: Tiếp thị và tư vấn sản phẩm

Cán bộ nhân viên phải tư vấn rõ ràng, trung thực về các tính năng, biểu phí, lãi suất và các rủi ro liên quan trước khi khách hàng đồng ý mở thẻ.

Điều 14: Điều kiện phát hành thẻ ghi nợ

Khách hàng cá nhân phải có tài khoản thanh toán (Checking Account) đang hoạt động tại DEMOBANK.

Điều 15: Điều kiện phát hành thẻ tín dụng

Khách hàng phải đáp ứng các yêu cầu tối thiểu về độ tuổi (từ 18 tuổi trở lên), có năng lực hành vi dân sự đầy đủ và chứng minh được khả năng tài chính (thu nhập) theo quy định của DEMOBANK trong từng thời kỳ.

(Các điều 16-19 được giả định là các quy định chi tiết về thẩm định)

Điều 20: Hồ sơ mở thẻ tín dụng - Cập nhật Chuyển đổi số

1. Yêu cầu hồ sơ (Bản mới): Khách hàng cá nhân nộp hồ sơ mở thẻ tín dụng được số hóa hoàn toàn:
 - a. Đơn đề nghị phát hành thẻ (thực hiện qua kênh Online: App DEMOBANK-Pay hoặc Website chính thức).
 - b. eKYC: Khách hàng thực hiện định danh điện tử bằng CCCD gắn chip. (Không yêu cầu bản sao công chứng).
 - c. Hồ sơ chứng minh thu nhập: Chấp nhận bản sao/ảnh chụp Hợp đồng lao động VÀ sao kê lương 3 tháng gần nhất (chấp nhận bản PDF sao kê điện tử hoặc email sao kê).

2. **Phương thức tiếp nhận (Bản mới):** Ưu tiên tiếp nhận hồ sơ qua các kênh Trực tuyến (Online). Hồ sơ tại quầy sẽ được hướng dẫn thực hiện trên thiết bị điện tử.
3. **Thời gian xử lý:** Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ xuống còn tối đa 24 giờ làm việc.

Điều 21: Thẩm định và Phê duyệt

Bộ phận Thẩm định tín dụng có trách nhiệm kiểm tra tính xác thực, hợp lệ của hồ sơ và đánh giá rủi ro tín dụng của khách hàng trước khi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hạn mức.

CHƯƠNG 3: SỬ DỤNG THẺ VÀ GIAO DỊCH

CHƯƠNG 3: SỬ DỤNG THẺ VÀ GIAO DỊCH

Điều 25: Giao và nhận thẻ

Thẻ vật lý và mã PIN được giao cho khách hàng qua hai hình thức: nhận trực tiếp tại quầy hoặc gửi qua đường bưu điện bảo đảm, tuân thủ nghiêm ngặt quy trình niêm phong và xác thực người nhận.

Điều 26: Kích hoạt thẻ

Thẻ mới phát hành phải được kích hoạt bởi Chủ thẻ qua một trong các kênh: SMS, Ứng dụng Mobile Banking, hoặc Tổng đài DVKH 24/7 trước khi có thể sử dụng.

Điều 27: Sử dụng mã PIN

Chủ thẻ có trách nhiệm đối mã PIN ngay sau khi nhận và bảo mật mã PIN. DEMOBANK không chịu trách nhiệm cho các tổn thất phát sinh do Chủ thẻ làm lộ mã PIN.

Điều 28: Giao dịch qua ATM và POS

Các giao dịch thực hiện qua ATM và POS có xác thực bằng mã PIN được coi là giao dịch hợp lệ do chính Chủ thẻ thực hiện.

(Các điều 29 được giả định là các quy định về hạn mức giao dịch, giao dịch trực tuyến, v.v.)

Điều 30: Chính sách Lãi suất ưu đãi cho thẻ mới

- Áp dụng chính sách 0% lãi suất:** Để khuyến khích khách hàng mới, DEMOBANK áp dụng chính sách 0% lãi suất cho **hai (02) kỳ sao kê đầu tiên** kể từ ngày phát hành thẻ.
- Điều kiện:** Áp dụng cho các chủ thẻ tín dụng phát hành mới, kích hoạt và chi tiêu trong vòng 30 ngày.
- Chính sách này không áp dụng cho giao dịch rút tiền mặt.

(Các điều 31-39 được giả định là các quy định khác)

CHƯƠNG 4: PHÍ, LÃI SUẤT VÀ THANH TOÁN

CHƯƠNG 4: PHÍ, LÃI SUẤT VÀ THANH TOÁN

Điều 40: Phí thường niên

1. Phí thường niên là khoản phí bắt buộc thu hàng năm để duy trì hoạt động của thẻ.
2. Biểu phí chi tiết:
 - a. Thẻ Platinum: 2.000.000 VNĐ / năm.
 - b. Thẻ Gold: 1.000.000 VNĐ / năm.
 - c. Thẻ Classic: 500.000 VNĐ / năm.
3. Chính sách miễn giảm: Khách hàng đạt chi tiêu 50.000.000 VNĐ trong 3 tháng đầu sẽ được hoàn 100% phí thường niên năm đầu tiên.

Điều 41: Lãi suất thẻ tín dụng

Lãi suất thẻ tín dụng được áp dụng khi Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ và đúng hạn khoản dư nợ cuối kỳ. Biểu lãi suất chi tiết được công bố công khai trên website của DEMOBANK.

CHƯƠNG 5: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

CHƯƠNG 5: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM

Điều 45: Quyền và Nghĩa vụ của Chủ thẻ

Chủ thẻ có quyền sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ; có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ các khoản chi tiêu, phí, lãi phát sinh và tuân thủ các quy định tại văn bản này.

Điều 46: Quyền và Nghĩa vụ của DEMOBANK

DEMOBANK có quyền trích nợ tự động các khoản phí và dư nợ đến hạn; có nghĩa vụ cung cấp sao kê hàng tháng và hỗ trợ Chủ thẻ xử lý các vấn đề phát sinh.

(Các điều 47-49 được giả định là các quy định khác)

CHƯƠNG 6: AN TOÀN, BẢO MẬT VÀ XỬ LÝ RỦI RO

CHƯƠNG 6: AN TOÀN, BẢO MẬT VÀ XỬ LÝ RỦI RO

Điều 50: Quy định về an toàn bảo mật

1. Chủ thẻ có trách nhiệm bảo mật tuyệt đối thông tin thẻ, bao gồm số thẻ, ngày hết hạn, và đặc biệt là mã CVV/CVC2.
2. Không cung cấp thông tin thẻ cho bất kỳ ai, kể cả nhân viên ngân hàng.
3. Ngân hàng không bao giờ yêu cầu khách hàng cung cấp mã PIN hoặc CVV qua điện thoại hoặc email. Bất kỳ yêu cầu nào như vậy đều là giả mạo.
4. Khi mất thẻ, chủ thẻ phải thông báo ngay lập tức cho Dịch vụ Khách hàng 24/7 để thực hiện khóa thẻ khẩn cấp. Mọi giao dịch phát sinh trước thời điểm báo mất, chủ thẻ hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Điều 51: Tra soát và Khiếu nại

Chủ thẻ có quyền yêu cầu tra soát đối với các giao dịch nghi ngờ gian lận trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch. DEMOBANK có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại theo quy trình.

Điều 52: Tạm khóa và Chấm dứt sử dụng thẻ

DEMOBANK có quyền tạm khóa hoặc chấm dứt quyền sử dụng thẻ của Chủ thẻ nếu phát hiện các dấu hiệu vi phạm quy định hoặc rủi ro về tín dụng mà không cần báo trước.

CHƯƠNG 7: QUY ĐỊNH KHOẢN THI HÀNH

CHƯƠNG 7: QUY ĐỊNH KHOẢN THI HÀNH

Điều 55: Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký (02/11/2025) và thay thế cho tất cả các văn bản quy định về thẻ đã ban hành trước đây.

Điều 56: Trách nhiệm thi hành

Giám đốc các Khối, Trưởng các Phòng ban và các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành nghiêm túc quy định này.