

# test-upload-Nhi

- [QuyDinh\\_v1](#)
  - [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 7: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH](#)
  - [DONE-UPLOAD\\_20251113\\_020501](#)
- [QuyDinh\\_v2\\_Full](#)
  - [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](#)
- [QuyDinh\\_v3\\_Delta\\_Loi](#)
  - [QuyDinh\\_v3\\_Delta\\_Loi](#)
- [NghiepVu\\_TinDung\\_Chuan](#)
  - [CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH TIẾP NHẬN HỒ SƠ](#)
  - [CHƯƠNG 2: CHÍNH SÁCH CHẤM ĐIỂM TÍN DỤNG](#)
  - [CHƯƠNG 3: QUẢN LÝ TÀI SẢN BẢO ĐẢM](#)
- [UC-2\\_CoCau-FileTaiLieu](#)

- [File 1: SPDV The.pdf \(File chung Public/Internal\)](#)
- [File 3: ChinhSachRuiRo\\_TD.pdf \(File nhạy cảm - Cấp Quản lý\)](#)
- [File 5: SoTay\\_NhanVien.pdf \(File chung Nội bộ\)](#)
  
- [NghiepVu PhapChe](#)
  - [CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH XỬ LÝ TRANH CHẤP](#)
  - [CHƯƠNG 2: RÀ SOÁT HỢP ĐỒNG](#)

# QuyDinh\_v1

Last synced: 2025-11-13T02:05:01.150941

# 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: Phạm vi áp dụng (Đối với Khách hàng)

- Văn bản này quy định về các điều kiện, thủ tục và chính sách liên quan đến việc phát hành và sử dụng tất cả các loại thẻ do DEMOBANK phát hành, bao gồm thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và thẻ trả trước.
- Đối tượng áp dụng: Quy định này chỉ áp dụng cho khách hàng cá nhân là công dân Việt Nam. Các trường hợp là người nước ngoài, hoặc khách hàng tổ chức sẽ được xem xét theo một quy trình riêng biệt và phải được Giám đốc Khối phê duyệt.
- Các phòng ban nghiệp vụ có trách nhiệm tuân thủ nghiêm ngặt quy định này. Mọi thay đổi phải được ban hành bằng văn bản.

## 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

1. Yêu cầu hồ sơ: Khách hàng cá nhân nộp hồ sơ mở thẻ tín dụng bắt buộc phải cung cấp:
  - a. Đơn đề nghị phát hành thẻ (bản giấy).
  - b. Bản sao CMND/CCCD (phải công chứng).
  - c. Bản sao Hợp đồng lao động.
  - d. Sao kê lương 3 tháng gần nhất (bản gốc có mộc đỏ ngân hàng).

2. Phương thức tiếp nhận: Chỉ chấp nhận hồ sơ bản cứng (hard copy) nộp trực tiếp tại quầy giao dịch. Không chấp nhận hồ sơ nộp qua email hay các kênh trực tuyến.
3. Thời gian xử lý: Thời gian xử lý hồ sơ là 5-7 ngày 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 đổi 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 29-39 được giả định là các quy định về hạn mức giao dịch, giao dịch trực tuyến, v.v.)**

# 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

### Điều 50: Quy định về an toàn bảo mật

- 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.
- Không cung cấp thông tin thẻ cho bất kỳ ai, kể cả nhân viên ngân hàng.
- 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.
- 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.

QuyDinh\_v1

# 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 (01/01/2025) và thay thế cho tất cả các văn bản quy định về thể 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.

QuyDinh\_v1

# DONE- UPLOAD\_20251113\_020501 Debug Log: QuyDinh\_v1.docx

**Job ID:** `b9be3231-0031-4b74-be15-290bd432eeb9` **Completed:** None

## Configuration

- **Book ID:** 16
- **Chapter ID:** New chapter created
- **BookStack URL:** <https://knowledge.demo.securityzone.vn>
- **Debug Mode:** Enabled
- **Image Conversion:** Enabled

## Pipeline Results

- **Total Chunks:** 6
- **Total Tokens:** 3,382
- **Pages Created:** 6
- **Chapter ID:** 44

## Job Metadata

```
{  
  "job_id": "b9be3231-0031-4b74-be15-290bd432eeb9",  
  "document_name": "QuyDinh_v1.docx",  
  "book_id": 16,  
  "chapter_id": null,  
  "bookstack_base_url": "https://knowledge.demo.securityzone.vn",  
  "created_at": "2025-11-13T02:04:51.847288",
```

```
"started_at": null,  
"completed_at": null,  
"status": "pending"  
}
```

# QuyDinh\_v2\_Full

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

# 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 đổi 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.

# QuyDinh\_v3\_Delta\_Loi

Last synced: 2025-11-13T02:06:38.502534

QuyDinh\_v3\_Delta\_Loi

# QuyDinh\_v3\_Delta\_Loi

[MODIFY] DIEU\_99

Điều 99: Nội dung lạ

Nội dung chi tiết của Điều 99 này được thêm vào một cách cố ý để gây lỗi, vì "DIEU\_99" không tồn tại trong phiên bản v2 đang hoạt động.

# NghiepVu\_TinDung\_Chuan

Last synced: 2025-11-13T02:07:19.292562

# CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH TIỀN NHẬN HỒ SƠ

# CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH TIỀN NHẬN HỒ SƠ

[ID: TD\_001]

Tiêu đề: Quy trình thẩm định tín dụng SME (Chuẩn)

Nội dung: Quy trình chuẩn 5 bước dành cho Chuyên viên Tín dụng khi thẩm định một hồ sơ vay vốn của khách hàng Doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME).

Chi tiết:

## 1. Bước 1: Thu thập hồ sơ khách hàng theo checklist.

- Hồ sơ pháp lý: Giấy đăng ký kinh doanh, Điều lệ công ty, CCCD của người đại diện pháp luật.
- Hồ sơ tài chính: Báo cáo tài chính (đã kiểm toán) 2 năm gần nhất, Báo cáo Thuế 8 quý gần nhất.
- Hồ sơ vay vốn: Phương án kinh doanh và mục đích sử dụng vốn, hợp đồng đầu vào/đầu ra.

## 2. Bước 2: Xác minh thông tin.

- Thực hiện kiểm tra CIC của Doanh nghiệp và Chủ doanh nghiệp. **Lưu ý:** Nếu phát hiện CIC nhóm 2 trở lên, Chuyên viên phải dừng hồ sơ và báo cáo Trưởng phòng xin ý kiến (không tự ý xử lý).
- Gọi điện thoại xác minh ngẫu nhiên 3 nhà cung cấp và 3 khách hàng lớn trong báo cáo.
- Thực hiện viếng thăm (site visit) trụ sở kinh doanh và nhà xưởng (nếu có), chụp ảnh theo tiêu chuẩn.

## 3. Bước 3: Lập Tờ trình thẩm định.

- Phân tích các chỉ số tài chính (DSCR, ROA, ROE, Vòng quay vốn...).
- Đánh giá rủi ro và đề xuất hạn mức tín dụng, lãi suất và tài sản bảo đảm.

## 4. Bước 4: Trình hồ sơ lên hệ thống.

- Tải đầy đủ hồ sơ đã xác thực lên hệ thống LOS (Loan Origination System).

## 5. Bước 5: Chuyển hồ sơ cho cấp phê duyệt.

- Chuyển hồ sơ cho Trưởng phòng Tín dụng (Cấp Quản lý) để rà soát và phê duyệt.



# CHƯƠNG 2: CHÍNH SÁCH CHẤM ĐIỂM RỦI RO TỰ ĐỘNG

# CHƯƠNG 2: CHÍNH SÁCH CHẤM ĐIỂM RỦI RO TỰ ĐỘNG

[ID: TD\_003]

Tiêu đề: Hướng dẫn chấm điểm mô hình X-Score SME

Nội dung: Hướng dẫn chi tiết cách nhập liệu vào hệ thống X-Score để chấm điểm rủi ro tự động.

Chi tiết:

- Dữ liệu đầu vào:** Bắt buộc nhập chính xác 100% doanh thu và lợi nhuận gộp từ BCTC đã kiểm toán.
- Trường "Ngành nghề kinh doanh":** Chọn chính xác mã ngành cấp 4. (Lưu ý: Ngành "Xây dựng" (mã 41xx) có trọng số rủi ro cao, cần thẩm định kỹ hơn).
- Kết quả (Output):**
  - Hạng A (Trên 750 điểm): Tự động phê duyệt (Auto-approve) cho các khoản vay dưới 1 tỷ.
  - Hạng B (650-749 điểm): Chuyển chuyên viên thẩm định (là quy trình đang thực hiện).
  - Hạng C (Dưới 650 điểm): Tự động từ chối (Auto-reject). Chuyên viên thông báo cho khách hàng theo mẫu.

# CHƯƠNG 3: QUẢN LÝ TÀI SẢN BỘ M

# CHƯƠNG 3: QUẢN LÝ TÀI SẢN BỘ M

[ID: TD\_004]

Tiêu đề: Tỷ lệ LTV (Loan-to-Value) chuẩn áp dụng cho SME

Nội dung: Bảng tỷ lệ cho vay tối đa trên giá trị tài sản bảo đảm (LTV) được áp dụng.

Chi tiết:

- Bất động sản (đã có sổ đỏ/hồng, vị trí mặt tiền): Tối đa 85% giá trị định giá.
- Bất động sản (đã có sổ, trong hẻm): Tối đa 70% giá trị định giá.
- Máy móc thiết bị (chuyên dụng): Tối đa 50% giá trị định giá.
- Hàng tồn kho (luân chuyển, có hợp đồng đầu ra): Tối đa 30% giá trị.
- Lưu ý:** Mọi trường hợp đề xuất tỷ lệ LTV cao hơn mức chuẩn đều phải trình Trưởng phòng Tín dụng xem xét.

# UC-2\_CoCau-FileTaiLieu

Last synced: 2025-11-13T02:08:38.030247

# File 1: SPDV\_The.pdf (File chung Public/Internal)

# File 1: SPDV\_The.pdf (File chung Public/Internal)

- **Mục đích:** Kiểm tra khả năng AI đọc một file nhưng chỉ trả lời các phần (tag) mà người dùng được phép (Public vs. Internal).
- **Cấu trúc:** Chứa cả nội dung công khai (ví dụ: [TAG: PUBLIC] Biểu phí thẻ) và nội dung nội bộ (ví dụ: [TAG: INTERNAL] Lưu ý khi tư vấn).

## File 2:

# NghiepVu\_TinDung\_Chuan.pdf (File nghi?p v? Tín d?ng chu?n)

- **Mục đích:** Kiểm tra phân quyền theo phòng ban. File này Chuyên viên - Tín dụng và Trưởng phòng - Tín dụng đều thấy được.
- **Cấu trúc:** Chứa nội dung nghiệp vụ tiêu chuẩn của Phòng Tín dụng (ví dụ: Quy trình thẩm định 5 bước, Hướng dẫn chấm điểm X-Score).

## File 3: ChinhSachRuiRo\_TD.pdf (File nh?y c?m - C?p Qu?n lý)

## File 3: ChinhSachRuiRo\_TD.pdf (File nh?y c?m - C?p Qu?n lý)

- **Mục đích:** Kiểm tra phân quyền theo chức danh (vượt cấp). File này chỉ Trưởng phòng - Tín dụng mới được thấy.
- **Cấu trúc:** Chứa chính sách nhạy cảm, phê duyệt ngoại lệ (ví dụ: Chính sách phê duyệt CIC Nhóm 2, Phê duyệt LTV ngoại lệ).

## File 4: NghiepVu\_PhapChe.pdf (File riêng Phòng B)

- **Mục đích:** Kiểm tra phân quyền chéo (khác phòng ban). File này chỉ Chuyên viên - Pháp chế mới được thấy.
- **Cấu trúc:** Chứa nội dung nghiệp vụ riêng của Phòng Pháp chế (ví dụ: Quy trình xử lý tranh chấp hợp đồng).

# File 5: SoTay\_NhanVien.pdf (File chung N?i b?)

# File 5: SoTay\_NhanVien.pdf (File chung N?i b?)

- **Mục đích:** Kiểm tra tài liệu mà tất cả nhân viên nội bộ (Tín dụng, Pháp chế) đều thấy được, nhưng Khách hàng thì không.
- **Cấu trúc:** Chứa các quy định chung của công ty (ví dụ: Quy định nghỉ phép, phúc lợi, Quy tắc ứng xử).

# NghiepVu\_PhapChe

Last synced: 2025-11-13T02:11:08.644606

# CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH XỬ LÝ TRANH CHẤP

# CHƯƠNG 1: QUY TRÌNH XỬ LÝ TRANH CHẤP

[ID: PC\_001]

Tiêu đề: Quy trình xử lý tranh chấp hợp đồng

Nội dung: Quy trình chuẩn khi tiếp nhận và xử lý các tranh chấp pháp lý phát sinh từ hợp đồng tín dụng hoặc hợp đồng dịch vụ.

Chi tiết:

## 1. Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại/tranh chấp.

- Tiếp nhận đơn khiếu nại từ bộ phận Dịch vụ Khách hàng (DVKH) hoặc đơn triệu tập từ Tòa án.
- Yêu cầu bộ phận nghiệp vụ liên quan (ví dụ: Tín dụng, Vận hành) cung cấp toàn bộ hồ sơ gốc của giao dịch.

## 2. Bước 2: Phân loại tranh chấp.

- Phân loại mức độ nghiêm trọng (Thấp, Trung bình, Cao) dựa trên giá trị tranh chấp và rủi ro uy tín.
- Chỉ định Chuyên viên pháp lý chịu trách nhiệm chính (case-owner).

## 3. Bước 3: Thu thập chứng cứ và soạn thảo văn bản.

- Chuyên viên pháp lý rà soát lại toàn bộ điều khoản hợp đồng, các email/văn bản trao đổi với khách hàng.
- Soạn thảo Công văn phản hồi cho khách hàng hoặc Văn bản trình bày ý kiến gửi Tòa án.
- Lưu ý:** Tuyệt đối không thừa nhận trách nhiệm của ngân hàng trong bất kỳ văn bản trao đổi nào khi chưa có ý kiến của Trưởng phòng Pháp chế.

[ID: PC\_002]

Tiêu đề: Hướng dẫn xử lý yêu cầu cung cấp thông tin từ Cơ quan Nhà nước

Nội dung: Quy định về việc tiếp nhận và phản hồi các yêu cầu cung cấp thông tin khách hàng từ Tòa án, Viện kiểm sát, Cơ quan Công an.

Chi tiết:

- Nguyên tắc "Cần biết":** Chỉ cung cấp đúng và đủ các thông tin trong phạm vi yêu cầu của văn bản.
- Thẩm quyền phê duyệt:** Mọi văn bản cung cấp thông tin cho Cơ quan Nhà nước phải được Trưởng phòng Pháp chế ký duyệt.
- Bảo mật:** Nghiêm cấm nhân viên tự ý sao chép, chụp ảnh hoặc tiết lộ thông tin về các yêu cầu này cho bất kỳ bộ phận nào không liên quan.

# CH??NG 2: RÀ SOÁT H?P ?? NG

# CH??NG 2: RÀ SOÁT H?P ?? NG

[ID: PC\_003]

Tiêu đề: Checklist rà soát (Review) Hợp đồng Tín dụng Doanh nghiệp

Nội dung: Các điểm bắt buộc phải kiểm tra trước khi trình ký hợp đồng.

Chi tiết:

- Đảm bảo thông tin "Bên A" (Khách hàng) khớp 100% với Giấy Đăng ký kinh doanh mới nhất.
- Kiểm tra điều khoản "Tài sản bảo đảm" đã mô tả đúng và đủ theo Biên bản định giá.
- Kiểm tra điều khoản "Sự kiện vi phạm" và "Quyền thu giữ tài sản" phải tuân thủ đúng mẫu chuẩn của ngân hàng, không được sửa đổi.

[ID: PC\_004]

Tiêu đề: Quy định về ủy quyền ký kết

Nội dung: Hướng dẫn về việc ủy quyền ký hợp đồng cho các cấp Giám đốc Chi nhánh.

- Các hợp đồng có giá trị dưới 50 tỷ VNĐ, Giám đốc Chi nhánh được ủy quyền ký.
- Các hợp đồng có giá trị trên 50 tỷ VNĐ hoặc liên quan đến yếu tố nước ngoài, phải được Khối Pháp chế rà soát và trình Tổng Giám đốc ký.