**TÀI LIỆU ĐÀO TẠO SẢN PHẨM THẺ**

**1. Giới thiệu sản phẩm thẻ**

Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán **an toàn, tiện lợi, hiện đại** thay thế tiền mặt. Ngân hàng phát hành thẻ nhằm:

* Hỗ trợ khách hàng chi tiêu, thanh toán.
* Mở rộng dịch vụ bán lẻ, tăng thu nhập phí.
* Tăng tính gắn kết với khách hàng qua các tiện ích đi kèm.

**2. Phân loại sản phẩm thẻ**

**2.1 Thẻ ghi nợ (Debit Card)**

* Liên kết với tài khoản thanh toán.
* Chi tiêu trong hạn mức số dư TK.
* Miễn lãi, chỉ thu phí thường niên/giao dịch.

**2.2 Thẻ tín dụng (Credit Card)**

* Chi tiêu trước, trả tiền sau.
* Hạn mức dựa trên CIC, thu nhập KH.
* Thời gian miễn lãi: 30–45 ngày.
* Lãi suất 18–25%/năm khi trả chậm.

**2.3 Thẻ trả trước (Prepaid Card)**

* Không cần mở tài khoản.
* Khách nạp tiền trước để chi tiêu.
* Hạn mức = số tiền đã nạp.

**3. Đặc tính sản phẩm**

| **Loại thẻ** | **Đối tượng** | **Hạn mức** | **Lãi suất/Phí** | **Điểm mạnh** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Debit | Cá nhân | = số dư TK | Phí rút/ thường niên | Thanh toán nhanh |
| Credit | Cá nhân | Theo CIC & thu nhập | Lãi 18–25%/năm nếu trả chậm | Chi trước, trả sau |
| Prepaid | Cá nhân/Doanh nghiệp | Theo số tiền nạp | Phí phát hành thấp | Không cần mở TK |

**4. Quy trình phát hành thẻ**

**4.1 Đăng ký thẻ Debit/Prepaid**

1. KH nộp CMND/CCCD.
2. GDV nhập thông tin vào hệ thống phát hành thẻ (Card System).
3. In thẻ, bàn giao khách hàng.

**4.2 Đăng ký thẻ Credit**

1. KH nộp hồ sơ: CMND/CCCD, sao kê lương, HĐ lao động.
2. GDV nhập LOS/Card System.
3. Thẩm định CIC, scoring tín dụng.
4. Xác định hạn mức.
5. Phê duyệt, in và phát hành thẻ.

**4.3 Kích hoạt thẻ**

* KH nhận PIN tại quầy hoặc qua SMS.
* Đổi PIN lần đầu tại ATM/eBanking.

**5. Quy trình sử dụng thẻ**

* Thanh toán tại POS, QR Pay, Internet.
* Rút tiền mặt tại ATM (Debit/Credit).
* Trả góp bằng thẻ tín dụng.
* Thanh toán dư nợ thẻ tín dụng hàng tháng.

**6. Workflow minh họa**

**Phát hành thẻ tín dụng:**

Khách hàng → Nộp hồ sơ → GDV nhập Card System → CIC/Scoring → Phê duyệt hạn mức

→ In thẻ → Giao thẻ + PIN → Khách kích hoạt

**Sử dụng thẻ tín dụng:**

Khách hàng → Thanh toán POS/Online → Card System kiểm tra hạn mức

→ Core Banking ghi nợ → Sao kê tháng → KH thanh toán dư nợ

**7. Checklist**

**Khi phát hành**

* CMND/CCCD hợp lệ.
* CIC sạch (không nợ xấu).
* Thu nhập đáp ứng yêu cầu hạn mức (credit).
* Khách ký hợp đồng phát hành thẻ.

**Khi tư vấn khách hàng**

* Giải thích lãi suất, phí, hạn mức.
* Cảnh báo phí phạt trả chậm.
* Hướng dẫn bảo mật PIN.

**8. Tình huống thực tế & xử lý**

**Case 1 – Khách mất thẻ tín dụng**

* Khóa thẻ ngay lập tức trên hệ thống.
* Cấp lại thẻ mới.

**Case 2 – Khách khiếu nại giao dịch gian lận**

* Ghi nhận yêu cầu chargeback.
* Tra soát VISA/Mastercard.
* Hoàn tiền (nếu hợp lệ).

**Case 3 – Khách nợ quá hạn thẻ tín dụng**

* Nhắc nợ SMS/Call.
* Phân loại nợ.
* Chuyển xử lý thu hồi nợ.

**Case 4 – Doanh nghiệp phát hành thẻ Prepaid cho nhân viên**

* Tập trung phát hành hàng loạt.
* Hạn mức theo ngân sách công ty.

**9. Rủi ro & kiểm soát**

| **Rủi ro** | **Mô tả** | **Biện pháp kiểm soát** |
| --- | --- | --- |
| Gian lận thẻ | Skimming, phishing, giả mạo | 3D-Secure, OTP, AI anti-fraud |
| Nợ xấu thẻ tín dụng | KH không trả nợ | CIC kiểm tra, hạn mức hợp lý |
| Mất cắp thẻ | KH không kịp khóa thẻ | Hotline 24/7, eBanking khóa thẻ |
| Sai sót nội bộ | GDV nhập sai hạn mức/hồ sơ | Dual control, Audit log |

**10. Marketing & chăm sóc khách hàng**

* Khuyến mại: hoàn tiền 5% khi chi tiêu online.
* Ưu đãi: miễn phí thường niên năm đầu cho thẻ Credit.
* Cross-selling: gợi ý bảo hiểm du lịch khi khách mở thẻ Platinum.
* Chăm sóc: SMS nhắc ngày sao kê/thanh toán.

**11. Phụ lục**

**11.1 SLA phát hành thẻ**

| **Loại thẻ** | **Thời gian phát hành** |
| --- | --- |
| Debit | Trong ngày (T+0) |
| Credit | ≤ 5 ngày làm việc |
| Prepaid | Trong ngày (T+0) |

**11.2 Mẫu sao kê thẻ tín dụng**

* Thông tin KH.
* Hạn mức tín dụng.
* Giao dịch kỳ hiện tại.
* Số tiền tối thiểu phải trả.
* Ngày đến hạn thanh toán.

**11.3 Lưu ý bảo mật cho KH**

* Không chia sẻ PIN, OTP.
* Đăng ký SMS/eBanking để theo dõi giao dịch.
* Khóa thẻ ngay khi nghi ngờ gian lận.