

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN**“CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT – NAM A BANK LOYALTY”**

1. Đối tượng áp dụng: Tất cả khách hàng cá nhân (KHCN) sử dụng sản phẩm/dịch vụ của Nam A Bank đáp ứng các điều khoản và điều kiện theo quy định tại Chính sách này.

2. Loại sản phẩm/dịch vụ áp dụng

- Sản phẩm tiền gửi: tiền gửi, tiết kiệm không kỳ hạn (KKH); tiền gửi, tiết kiệm có kỳ hạn (CKH), Giấy tờ có giá (GTCG).
- Sản phẩm tiền vay (không bao gồm thẻ tín dụng).
- Giao dịch của KHCN có đóng góp phí dịch vụ.

3. Điều kiện khách hàng thân thiết

- Là khách hàng có CIF được mở tại Nam A Bank khi tham gia 1 trong các sản phẩm/dịch vụ được nêu tại Mục 2. Hàng tháng, hệ thống sẽ quy đổi điểm trên cơ sở quy mô của các giao dịch và **xét trong vòng 12 tháng** để phân hạng khách hàng theo điểm quy đổi.
- Giao dịch tính điểm xét hạng:

Loại giao dịch	Mức giao dịch (VND)	Nguyên tắc tính	Điểm quy đổi
Tiền gửi, tiết kiệm không kỳ hạn	100.000	Bình quân 01 tháng	1
Tiền gửi, tiết kiệm CKH, GTCG	500.000	Bình quân 01 tháng	1
Giao dịch tiền vay	800.000	Bình quân 01 tháng	1
Thu thuần ngoài lãi	1.000	Lũy kế 01 năm	1

Ghi chú:

- + *Số dư bình quân hàng tháng của giao dịch Tiền gửi, tiết kiệm không kỳ hạn; Tiền gửi, tiết kiệm có kỳ hạn; Giấy tờ có giá & giao dịch tiền vay (không bao gồm thẻ tín dụng) là trung bình cộng số dư cuối mỗi ngày trong tháng theo số ngày thực tế của tháng.*
- Điều kiện phân hạng xét theo số điểm tích lũy của khách hàng:

Stt	Tên nhóm Hạng	Điều kiện đạt hạng
1	Platinum	Điểm ≥ 300.000
2	Diamond	$150.000 \leq \text{Điểm} < 300.000$
3	Gold	$90.000 \leq \text{Điểm} < 150.000$
4	Silver	$45.000 \leq \text{Điểm} < 90.000$
5	Member	Điểm < 45.000

- Không xét hạng đối với các trường hợp sau:
 - + Khách hàng có dư nợ xấu từ nhóm 3 trở lên tại Nam A Bank tại thời điểm xét hạng.
 - + Khách hàng có CIF không còn hoạt động theo quy định của Nam A Bank tại thời điểm xét hạng.
 - + Các trường hợp khác theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.

4. Nguyên tắc xét xếp hạng dành cho các KHCN có liên quan đến khách hàng tổ chức (KHTC) đang giao dịch tại Nam A Bank

- Hạng KHTC áp dụng: Gold, Diamond, Platinum.
- Các KHCN đang giữ các chức danh quan trọng tại các tổ chức có giao dịch với Nam A Bank sẽ được áp dụng theo xếp hạng tương ứng của KHTC đó (xếp hạng KHTC xét theo chính sách Khách hàng thân thiết dành cho KHTC). Bảng phiên ngang xếp hạng cụ thể như sau:

Xếp hạng của KHTC (theo chính sách Khách hàng thân thiết dành cho KHTC)	Xếp hạng của các KHCN có liên quan (theo chính sách Khách hàng thân thiết dành cho KHCN)
Platinum	Platinum
Diamond	Diamond
Gold	Gold

Các chức danh quan trọng bao gồm: Chủ tịch HĐQT/Thành viên HĐQT/Tổng Giám đốc/Giám đốc điều hành/Giám đốc tài chính/Kế toán trưởng hoặc các chức danh khác được quy định theo Chính sách chăm sóc Khách hàng thân thiết dành cho KHTC ban hành từng thời kỳ.

5. Kỳ xét hạng khách hàng

Hạng khách hàng được xét đánh giá **ba (03) tháng/lần**, một năm có bốn (04) kỳ xét hạng, cụ thể:

- Kỳ 1 – xét vào tháng 1: dữ liệu xét từ ngày 01/01 đến hết ngày 31/12 của năm xét hạng liền trước.
- Kỳ 2 – xét vào tháng 4: dữ liệu xét từ ngày 01/04 của năm liền trước đến hết ngày 31/03 của năm xét hạng.
- Kỳ 3 – xét vào tháng 7: dữ liệu xét từ ngày 01/07 của năm liền trước đến hết ngày 30/06 của năm xét hạng.
- Kỳ 4 – xét vào tháng 10: dữ liệu xét từ ngày 01/10 của năm liền trước đến hết ngày 30/09 của năm xét hạng.

6. Hình thức tham gia và hệ thống tra cứu hạng hội viên

Hệ thống Nam A Bank tự động kiểm tra điều kiện và xếp hạng khách hàng vào hạng tương ứng và công bố hạng vào ngày 15 của tháng xét hạng. Khách hàng có thể tra cứu phân hạng thông qua kênh OPS, hoặc khi trực tiếp thực hiện giao dịch tại Nam A Bank hoặc các kênh khác theo quy định của Nam A Bank từng thời kỳ.

7. Công bố hạng và thời gian hiệu lực của hạng

Thời gian công bố	Thời gian hiệu lực của hạng
Kỳ 1: công bố vào ngày 15/01 hàng năm	Từ ngày 01/02 đến 30/04
Kỳ 2: công bố vào ngày 15/04 hàng năm	Từ ngày 01/05 đến 31/07
Kỳ 3: công bố vào ngày 15/07 hàng năm	Từ ngày 01/08 đến 31/10
Kỳ 4: công bố vào ngày 15/10 hàng năm	Từ ngày 01/11 đến 31/01 của năm liền kề sau năm xét hạng.

Ghi chú: Trong trường hợp ngày công bố hạng khách hàng rơi vào ngày nghỉ/lễ thì hạng khách hàng sẽ được công bố vào ngày làm việc tiếp theo.

8. Chính sách dành cho khách hàng thân thiết

8.1 Nguyên tắc áp dụng ưu đãi

- a. **Đối tượng áp dụng:** Để sử dụng các ưu đãi theo chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết, khách hàng phải đạt 01 trong 04 hạng: Platinum, Diamond, Gold, Silver và các trường hợp ngoại lệ được Nam A Bank phê duyệt trong thời gian hiệu lực và khách hàng còn giao dịch tại Nam A Bank
- b. **Nguyên tắc áp dụng:** xét từng giao dịch theo nguyên tắc sau:
 - Giao dịch thu phí: áp dụng từng lần;
 - Giao dịch tiền gửi: theo từng món tiền gửi phát sinh;
 - Giao dịch tiền vay: theo từng giấy nhận nợ.

8.2 Nội dung ưu đãi

- Ưu tiên phục vụ tại Quầy giao dịch
 - + Ưu tiên phục vụ ngay khi đến giao dịch tại các điểm giao dịch mà không phải lấy số thứ tự tại quầy (áp dụng từ hạng Silver trở lên).
 - + Ưu đãi cho các đối tượng liên quan đến khách hàng thân thiết (áp dụng từ hạng Diamond trở lên):
 - Đối tượng liên quan: Vợ/Chồng và con của khách hàng đạt hạng khách hàng thân thiết tương ứng.
 - Nội dung ưu đãi: các đối tượng liên quan này khi được khách hàng thân thiết giới thiệu đến giao dịch tại Nam A Bank sẽ nhận được chính sách ưu tiên phục vụ tương tự như chính khách hàng thân thiết.
- Chính sách tặng quà vào ngày sinh nhật và Tết Nguyên đán dành cho khách hàng hội viên thân thiết, cụ thể:

Hạng áp dụng	Sinh nhật Khách hàng	Tết Nguyên Đán
Platinum	Hộp quà tặng Platinum	Hộp quà tặng Platinum
Diamond	Hộp quà tặng Diamond	Hộp quà tặng Diamond
Gold	Hộp quà tặng Gold	Hộp quà tặng Gold
Silver	Hộp quà tặng Silver	-

- Ưu đãi lãi suất tiền gửi có kỳ hạn:
 - + Áp dụng đối với khoản tiền gửi có kỳ hạn từ 06 tháng trở lên
 - + Khách hàng được ưu đãi cộng thêm lãi suất huy động lên đến 0.15%

Ghi chú:

- + *Tùy từng phân hạng, khách hàng sẽ được cộng mức lãi suất ưu đãi do Nam A Bank ban hành từng thời kỳ.*
- + *Lãi suất sau ưu đãi không vượt trần lãi suất NHNN quy định từng thời kỳ.*
- Ưu đãi liên quan đến hoạt động tín dụng: ưu đãi lãi suất cho vay, ưu đãi phí liên quan đến tín dụng.

- + *Tùy từng phân hạng, khách hàng sẽ được ưu đãi lãi suất và phí liên quan hoạt động tín dụng do Nam A Bank ban hành từng thời kỳ.*
- Ưu đãi thẻ tín dụng: Miễn phí thường niên năm đầu tiên, miễn phí thường niên năm tiếp theo dựa theo biểu phí hiện hành của Nam A Bank trong từng thời kỳ.
- Ưu đãi phí dịch vụ: ưu đãi miễn/ giảm Phí dịch vụ thanh toán quốc tế, phí dịch vụ Ngân hàng số, phí chuyển tiền kênh Ngân hàng số, phí giao dịch tại quầy theo Quy định Nam A Bank ban hành từng thời kỳ.

9. Điều khoản chung

- Nam A Bank được toàn quyền điều chỉnh một phần hoặc toàn bộ quy định Chính sách và sẽ thông báo đến khách hàng về việc thay đổi (nếu có) trên website và/hoặc kênh Ngân hàng điện tử (Open Banking) và/hoặc kênh khác theo quy định của Nam A Bank.
- Bằng việc khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ được nêu tại Mục 2 được xem là khách hàng đồng ý vô điều kiện và không hủy ngang tham gia vào Chính sách này, theo đó, khách hàng xác nhận chấp nhận tất cả các điều khoản và điều kiện của Chính sách được liệt kê tại Điều khoản và điều kiện này.
- Trong trường hợp phát sinh khiếu nại liên quan đến Chính sách, Nam A Bank sẽ tiến hành làm việc trực tiếp với khách hàng để giải quyết theo quy định Nam A Bank và quy định pháp luật liên quan.