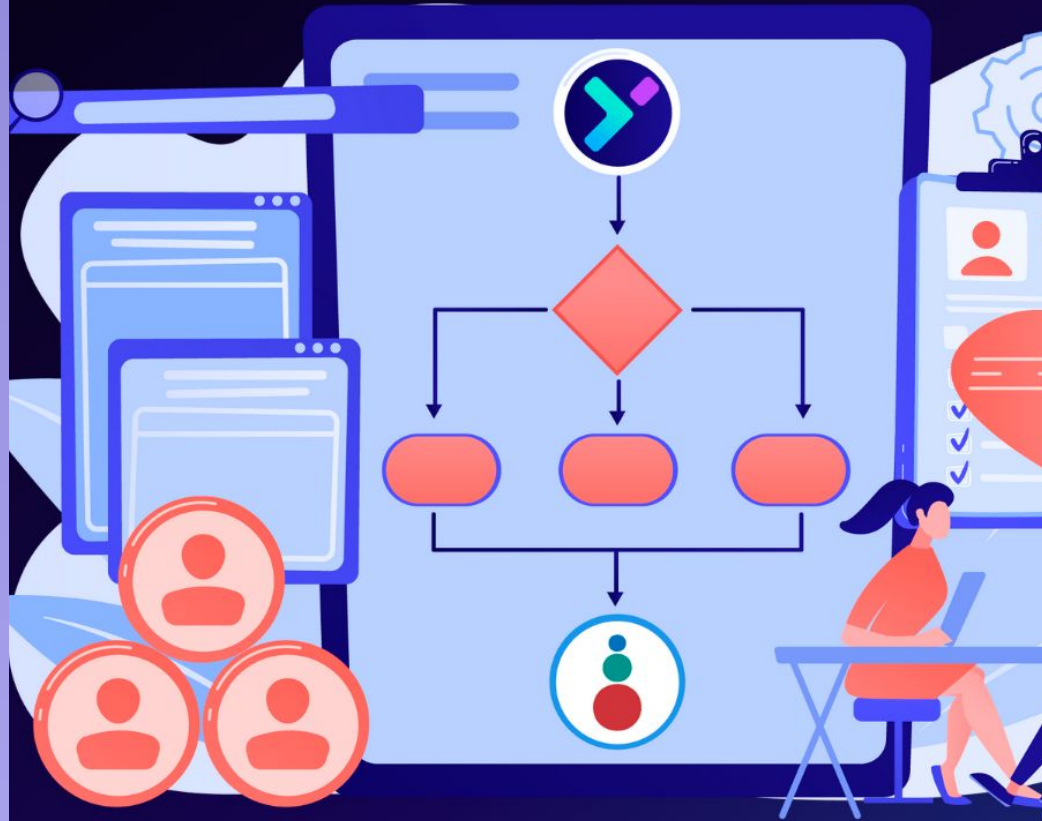


SenID - Đăng ký Khoản vay tín chấp VPBank



NỘI DUNG

01

Điều kiện Khách hàng tham gia chương trình

02

Quy trình Khách hàng đăng ký khoản Vay

03

Màn hình các bước đăng ký

04

Hướng dẫn xử lý tình huống trong quá trình đăng ký sản phẩm

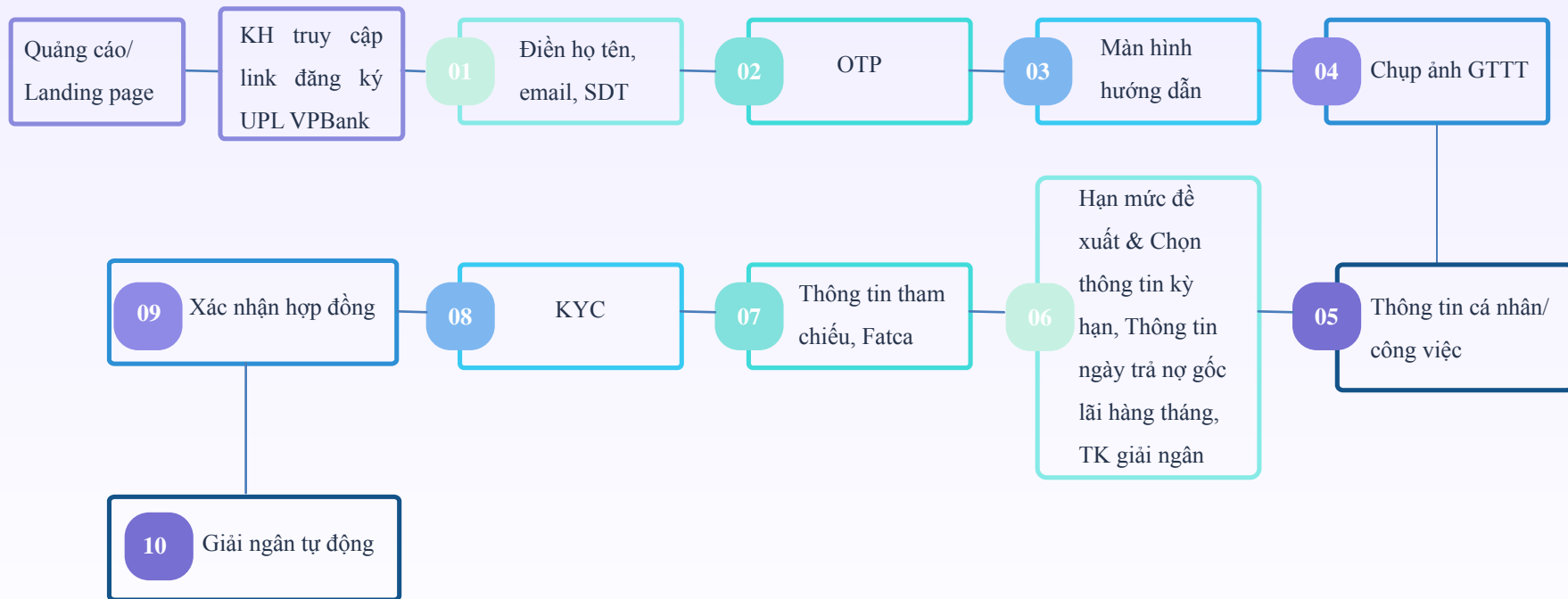
05

Thông tin trả đối tác qua API

1. Điều kiện mở Khoản vay tín chấp

Nội dung	Yêu cầu
Giấy tờ tùy thân	CCCD gắn chip
Tuổi	- KH có độ tuổi ≥ 23 và - Độ tuổi + Thời gian vay KH chọn ≤ 70 tuổi (tính theo ngày tháng năm sinh) tại thời điểm nộp hồ sơ vay vốn
Công việc và Thu nhập	Khách hàng có công việc và thu nhập
Địa chỉ thường trú & Địa chỉ hiện tại	Danh sách địa bàn bán áp dụng toàn quốc
Lịch sử tín dụng	Khách hàng không có nợ xấu, nợ quá hạn
Hạn mức vay	Từ 10 triệu VND – 100 triệu VND
Kỳ hạn vay	Từ 06 – 60 tháng
Thời gian đăng ký vay	Lưu ý thời gian thực hiện cuộc gọi (video call) và thời gian giải ngân: * Thời gian video call: Thứ 2 - Thứ 6: Từ 8h00 đến 20h00; Thứ 7: Từ 8h00 đến 14h00 * Thời gian giải ngân: Thứ 2 - Thứ 6: Từ 7h00 đến 19h50; Thứ 7: Từ 7h00 đến 14h00.

2. Quy trình Đăng ký khoản Vay tín chấp



3. Hành trình Khách hàng

1. Đăng ký



2. OTP



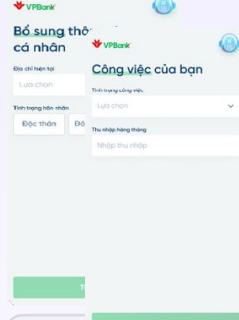
3. OCR



4. Xác nhận OCR



5. Thông tin công việc



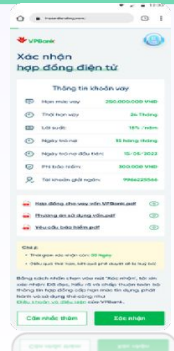
6. Nhận hạn mức & Chọn thông tin GN: kỳ hạn, TKTT



7. KYC (liveness w ETB/ Video call w NTB)



8. Xác định HĐ điện tử



9. Xác nhận OTP



10. Giải ngân thành công



4. TỔNG HỢP CÁCH XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH ĐĂNG KÝ KHOẢN VAY

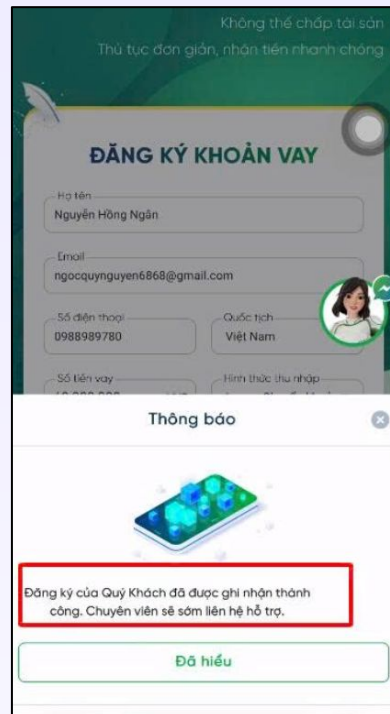
LỖI SĐT KH KHÔNG THỂ TẠO HỒ SƠ



The screenshot shows the VPBank mobile app interface. At the top, it says "bắt đầu đăng ký ngay" (Start registration now). Below this, there are input fields for "Họ Tên" (Full Name) and "Số điện thoại" (Phone Number). A "Thông báo" (Notification) pop-up is displayed in the foreground, featuring an illustration of a smartphone with blue data points. The text in the notification reads: "Hồ sơ chưa được phân tích thêm về bất kỳ luồng nào. Hãy thử lại!" (Profile not analyzed further for any flow. Please try again!). At the bottom of the notification is a green button labeled "Đã" (Done).

Lỗi SĐT KH không thể tạo hồ sơ trên luồng Vay nhanh → Sale báo SĐT KH cho team Vận hành để xử lý (SLA 1-2 ngày làm việc)

LỖI KH CHƯA ĐỦ ĐIỀU KIỆN ĐĂNG KÝ CT VAY NHANH

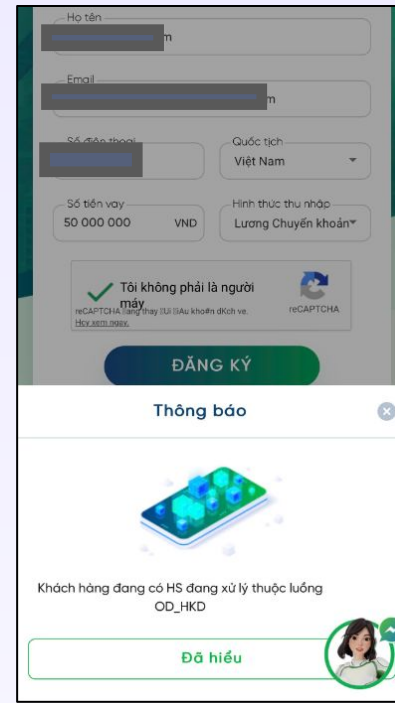
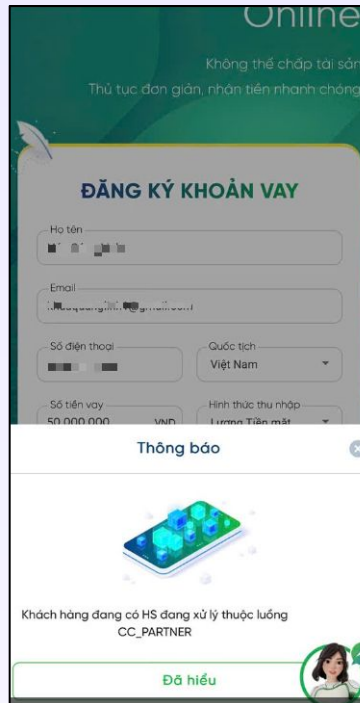
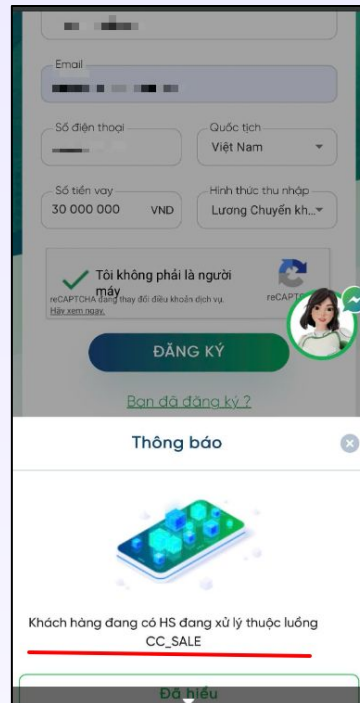


The screenshot shows the VPBank mobile app interface. At the top, it says "Không thể chấp tài sản" (Cannot accept collateral) and "Thủ tục đơn giản, nhận tiền nhanh chóng" (Simple procedure, receive money quickly). Below this, there is a section titled "ĐĂNG KÝ KHOẢN VAY" (Register loan). This section contains input fields for "Họ tên" (Full Name), "Email", "Số điện thoại" (Phone Number), "Quốc tịch" (Nationality), "Số tiền vay" (Loan amount), and "Hình thức thu nhập" (Income type). A "Thông báo" (Notification) pop-up is displayed in the foreground, featuring an illustration of a smartphone with blue data points. The text in the notification reads: "Đăng ký của Quý Khách đã được ghi nhận thành công. Chuyên viên sẽ sớm liên hệ hỗ trợ." (Your registration has been successfully recorded. A specialist will contact you soon for support.). At the bottom of the notification is a green button labeled "Đã hiểu" (Understood).

VPB check sơ bộ thông tin và thấy KH chưa đủ điều kiện mở Hồ sơ tại luồng Vay nhanh → VPB lưu thông tin KH để báo Telesale tư vấn KH chương trình khác (Trường hợp này không tính phí hoa hồng cho bên mình)

4. TỔNG HỢP CÁCH XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH ĐĂNG KÝ KHOẢN VAY

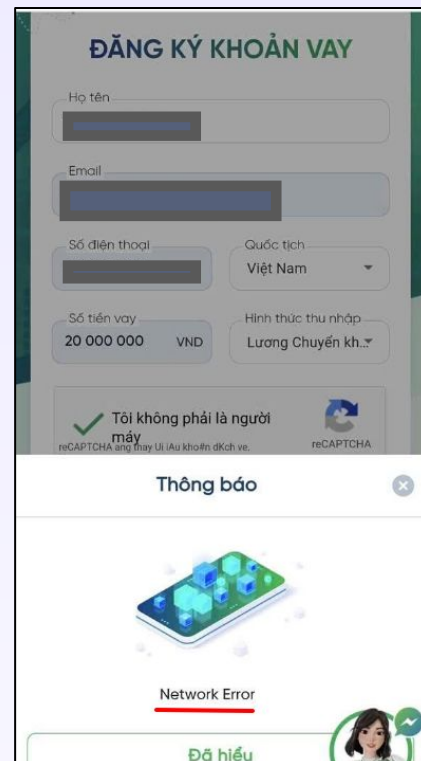
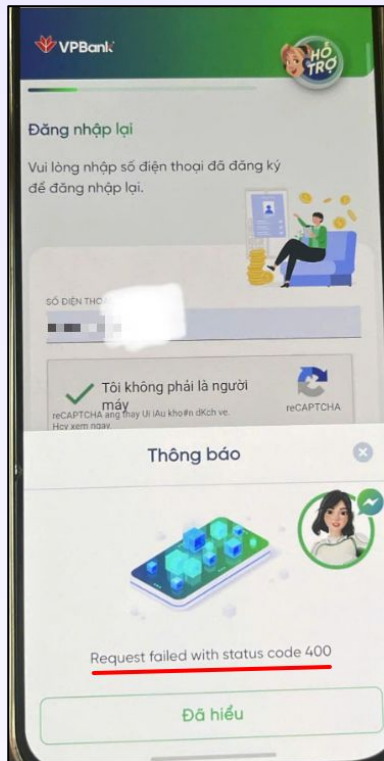
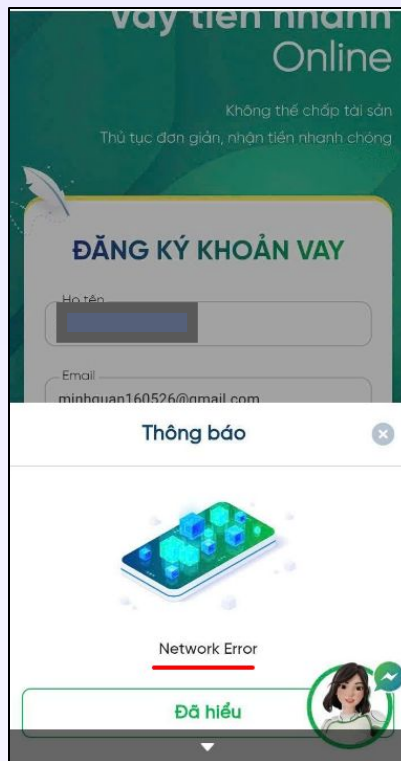
LỖI SĐT CÓ HỒ SƠ ĐĂNG KÝ DỜ



Lỗi KH đang có Hồ sơ đăng ký dở ở luồng khác luồng Vay nhanh → Sale báo KH đợi sau 7 ngày không tác động vào bất kỳ Hồ sơ nào rồi vào lại link mở Hồ sơ Vay nhanh bên mình

4. TỔNG HỢP CÁCH XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH ĐĂNG KÝ KHOẢN VAY

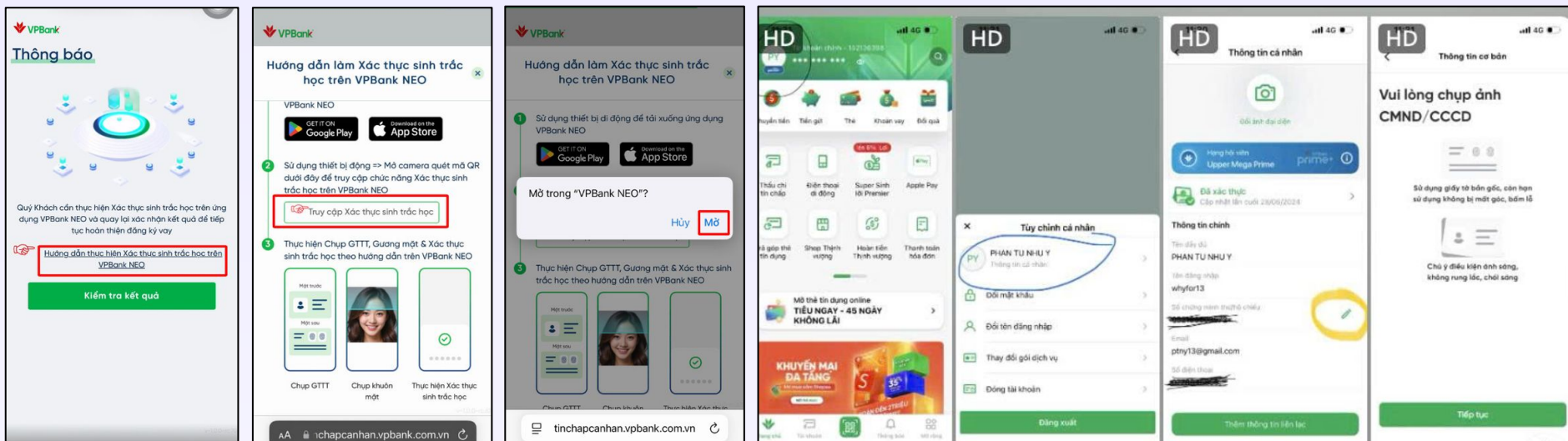
LỖI HỆ THỐNG HOẠT ĐỘNG KHÔNG ỔN ĐỊNH



Lỗi hệ thống chậm chạp, phát sinh tùy thời điểm
→ Sale báo KH thử lại vào khung giờ khác

4. TỔNG HỢP CÁCH XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH ĐĂNG KÝ KHOẢN VAY

LỖI KH KHÔNG THỰC HIỆN ĐÚNG THAO TÁC SINH TRẮC HỌC



KH cần bấm vào dòng chữ “Hướng dẫn ...” và thực hiện theo hướng dẫn để mở app VPBank xác thực sinh trắc học. KH lưu ý KHÔNG thoát khỏi trình duyệt rồi tự mở app VPBank thực hiện sinh trắc học vì cách này sẽ không đồng bộ được thông tin KH từ app sang hệ thống mở HS vay

4. TỔNG HỢP CÁCH XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH ĐĂNG KÝ KHOẢN VAY

THÔNG TIN KH CÓ NHU CẦU TẮT TOÁN TRƯỚC HẠN KHOẢN VAY

I. PHÍ TẮT TOÁN TRƯỚC HẠN

Tối thiểu thanh toán 2 triệu đồng, thu ngay tại thời điểm trả nợ trước hạn --> chi tiết theo khung thời gian tắt toán (T) như sau:

$T \leq 12$ THÁNG

Phí tắt toán trước hạn =
 $5\% \times$ Số tiền trả nợ trước hạn

$12 \text{ THÁNG} < T \leq 24 \text{ THÁNG}$

Phí tắt toán trước hạn = $3\% \times$
Số tiền trả nợ trước hạn

$T > 24$ THÁNG

Phí tắt toán trước hạn = $1\% \times$
Số tiền trả nợ trước hạn

II. CÁC BƯỚC TẮT TOÁN KHOẢN VAY TÍN DỤNG

1

1.Mở app VPBank Neo và đăng nhập

2

2.Tìm và chọn mục “Khoản vay” trên màn hình chính

3

3.Chọn khoản vay cần tắt toán từ danh sách

4

4.Chọn “Quản lý”

5

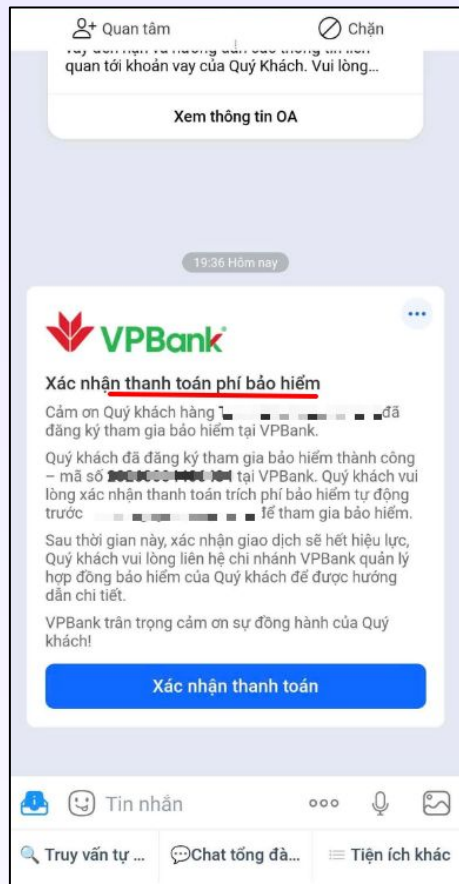
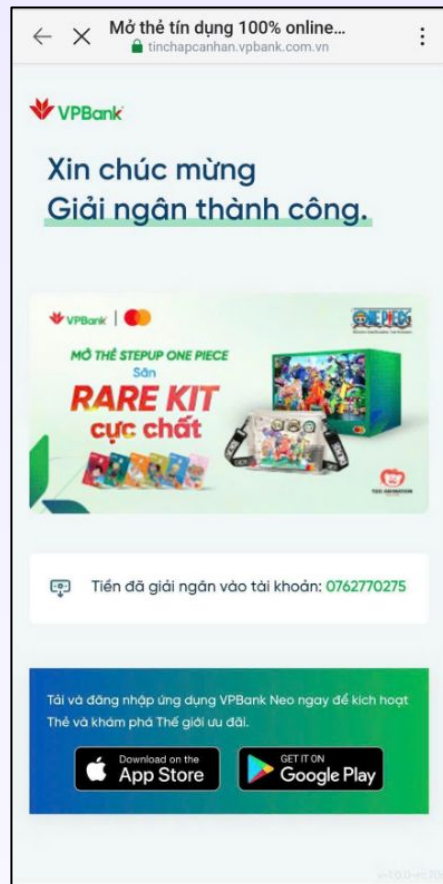
5.Chọn “Tắt toán”

6

6.Nhập thông tin theo yêu cầu của hệ thống

4. TỔNG HỢP CÁCH XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH ĐĂNG KÝ KHOẢN VAY

TRƯỜNG HỢP KH KHÔNG CÓ NHU CẦU ĐĂNG KÝ PHÍ BẢO HIỂM



KH lưu ý đăng ký khoản Vay nhanh **không BẮT BUỘC** KH đăng ký bảo hiểm → Trường hợp sau khi KH giải ngân thành công, có đơn vị Telesale gọi điện báo/mời KH đóng phí bảo hiểm, nếu KH **không có nhu cầu**, KH cần trả lời rõ ràng, rành mạch trong cuộc gọi với nhân viên Telesale để tránh trường hợp phát sinh phí bảo hiểm **không mong muốn, kiên cáo sau này,**

→ Nếu KH không có nhu cầu, Sale hướng dẫn trả lời **“Không có nhu cầu”/“Không đồng ý mua bảo hiểm”** khi được tổng đài gọi ra, các cuộc gọi từ tổng đài đều được ghi âm nên sẽ có cơ sở claim lại phí nếu team Telesale CSKH vẫn tiếp tục thu phí BH mà bỏ qua “Sự đồng ý” của KH;

→ Đối với trường hợp đã bị thu phí BH, Sales hướng dẫn KH gọi lên tổng đài 1900 545415 để yêu cầu hoàn lại phí vì KH chưa được tư vấn rõ và không đồng ý mua Bảo hiểm.

5. Các thông tin trả về cho đối tác qua API bao gồm stage, status, loan_amount, insurance_amount, disbursed_date, created_date

Trong đó:

Status	Stage (chỉ có nếu Status là Active)	Lý giải theo Hành trình khách hàng trước đó
Active	InitAppAndOtp	Sẽ bao gồm các màn hình tại bước 1,2 trong hành trình KH
Active	OcrAndBasicInfo	Sẽ bao gồm các màn hình tại bước 3,4,5 trong hành trình KH
Active	OfferingAndAdditionalInfo	Sẽ bao gồm các màn hình tại bước 6 trong hành trình KH
Active	KycAndEsign	Sẽ bao gồm các màn hình tại bước 7,8,9 trong hành trình KH
Approved	null	Ứng với hồ sơ đã hoàn tất bước 9 - OTP ký hợp đồng giải ngân trong hành trình khách hàng nhưng chưa giải ngân xong
Disbursed	null	Ứng với hồ sơ đã giải ngân thành công, tương đương ở bước 10 trong hành trình khách hàng
Rejected	null	Hồ sơ bị từ chối
Expired	null	Hồ sơ quá hạn