1. **MÔ TẢ CÁC DỊCH VỤ VÀ QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ.**
   * + 1. **Mô tả các dịch vụ hợp tác triển khai giữa hai bên bao gồm:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên gói** | **Mô tả dịch vụ** | **Luồng dịch vụ** |
| 1 | CAC | Là dịch vụ dựa vào SĐT và 3 địa chỉ hay ghé tới của KH để xác minh tính trung thực của KH | (1) |
| 2 | REF | Là dịch vụ dựa vào SĐT KH và 2 SĐT tham chiếu để xác minh chéo tần suất gọi | (1) |
| 3 | Nhận diện số CMND của thuê bao di động | Nhận diện CMND có trùng khớp với số chứng minh thư của thuê bao di động tại thời điểm hiện tại không? | (1) |
| 4 | Nhận diện lịch sử số IMEI thiết bị di động của thuê bao di động | Nhận diện số IMEI thiết bị của thuê bao di động có thay đổi trong vòng 30 ngày gần nhất không? | (1) |
| 5 | Lịch sử sử dụng dịch vụ chuyển hướng cuộc gọi của thuê bao di động | Nhận diện Thuê bao di động có sử dụng dịch vụ chuyển hướng cuộc gọi trong 30 ngày gần đây không? | (1) |
| 6 |  | Nhận diện thuê bao di động có thay đổi thông tin CMND trong vòng 30 ngày gần nhất không? | (1) |
| 7 | Nhận diện SĐT tham chiếu của thuê bao di động | Nhận diện số điện thoại tham chiếu có nằm trong top 20 số điện thoại liên hệ nhiều nhất với thuê bao di động trong 30 ngày gần nhất không? | (1) |
| 8 | Sco\_base\_inform | Tính điểm thông tin khai báo | (2) |
| 9 | Scoring\_Calling | Verify tiêu dùng trong 01 tháng | (2) |
| 10 | Scoring\_x3\_Calling | Xác thực thông tin tiêu dùng trong 03 tháng | (2) |
| 11 | Scoring\_call\_last | Tính điểm thông tin người tham chiếu gần nhất | (2) |
| 12 | Scoring\_top5 | Tính điểm thông tin TOP người tham chiếu | (2) |
| 13 | Scoring\_extract\_Calling | Tính điểm mở rộng tiêu dùng trong tháng | (2) |
| 14 | Scoring\_add | Tính điểm địa điểm tham chiếu | (2) |
| 15 | Verify\_Sys\_Profile | Tính điểm Xác minh thông tin cơ bản | (2) |
| 16 | Sco\_Ide | Tính điểm độ tin cậy ID | (2) |
| 17 | Sys\_Id | Tính điểm thông tin khai báo rút gọn | (2) |
| 18 | SIV1 | Xác minh thông tin công ty thông qua số CMND của khách hàng. | (2) |
| 19 | SIV2 | Xác minh thông tin công ty thông qua số CMND của khách hàng. | (2) |
| 20 | MDC | Giải pháp tự động hóa truy vấn mã số BHYT | (2) |
| 21 | PSG | Dự đoán tập khách hàng tiềm năng dựa trên hành vi tương tác thông qua mạng xã hội | (2) |
| 22 | GPI | Dự báo thông tin khai báo mạng xã hội -facebook | (2) |
| 23 | VCI | Xác minh thông tin thuế TNCN | (2) |
| 24 | GOC | Dự đoán khả năng gian lận dựa trên thông số đối tác của iTRUST | (2) |
| 25 | GPL | Dự đoán khả năng trả nợ theo mô hình của iTRUST cho đối tác | (2) |
| 26 | BLL | Thông tin blacklist theo phương pháp của iTRUST | (2) |

* + - 1. **Quy trình cung cấp dịch vụ:**
  1. **Quy trình các dịch vụ:** 1,2,3,4,5,6,7

Các dịch vụ này cung cấp dưới hình thức tin nhắn SMS:

Diagram

Description automatically generated

Luồng dịch vụ (01)

* + - * 1. **Mô tả các bước:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bước** | **Mô tả** |
| **1** | Khách hàng của bên A yêu cầu sử dụng dịch vụ của Bên A, cung cấp các thông tin đầu vào lên đơn yêu cầu vay vốn |
| **2** | BÊN A yêu cầu thuê bao ký Hợp đồng và tổng hợp danh sách những Thuê bao có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Bên A và gửi danh sách đó sang hệ thống của Bên B. |
| **3** | Hệ thống của Bên B sẽ gửi tin nhắn với nội dung yêu cầu Thuê bao xác nhận đồng ý cung cấp thông tin. Thời gian tối đa để thuê bao nhắn tin phản hồi là 48 (*bốn mươi tám*) giờ.  Trong trường hợp quá hạn gửi tin nhắn xác thực hoặc không nhận được tin nhắn từ hệ thống, thuê bao có thể chủ động nhắn tin để sử dụng dịch vụ bằng cách soạn tin nhắn ***DK [Mã BÊN A]*** *gui* ***XXXX.*** |
| **3.1** | Thuê bao xác nhận dịch vụ bằng cách soạn tin Y [Mã BÊN A] gửi XXXX. Sau khi thuê bao xác nhận, thuê bao sẽ được lưu lại là đã đồng ý cung cấp thông tin trên hệ thống của Bên B. |
| **3.2** | Nếu thuê bao không soạn Y gửi XXXX trong thời gian 48 (*bốn mươi tám*) giờ sau khi hệ thống gửi SMS thì tin nhắn đăng ký là không hợp lệ (time out). |
| **4** | Sau khi thuê bao đồng ý cung cấp thông tin, BÊN A gửi yêu cầu xác thực thông tin đã khai báo trên đơn vay đến hệ thống của Bên B. |
| **4.1** | Hệ thống của Bên B tiếp nhận yêu cầu của BÊN A. Nếu thuê bao có trong danh sách đồng ý cung cấp thông tin trên hệ thống và thời gian thuê bao xác nhận đồng ý không quá 30 (*ba mươi*)ngày, hệ thống sẽ thực hiện xác thực thuê bao tại bước 5 |
| **4.2** | Nếu thuê bao chưa có trong danh sách thuộc hệ thống, thì Hệ thống sẽ gửi thông báo từ chối cho BÊN A. |
| **5** | Hệ thống dịch vụ của Bên B thực hiện nghiệp vụ phân tích các tiêu chí đánh giá theo sự thống nhất giữa BÊN A và Bên B. |
| **6** | Hệ thống dịch vụ của Bên B trả kết quả phân tích người dùng theo định dạng đã thống nhất cho BÊN A. |
| **7** | BÊN A tiếp nhận kết quả trả về từ hệ thống của bên B để phục vụ các hoạt động nghiệp vụ cung cấp dịch vụ cho Thuê bao. |
| **8** | Bên B và BÊN A tiến hành đối soát số liệu hai bên để phục vụ tính giá dịch vụ. Các yêu cầu phân tích dữ liệu được ghi nhận là thành công khi lời gọi được xuất phát từ hệ thống của BÊN A, được xử lý bởi hệ thống của Bên B và có kết quả phân tích trả về từ hệ thống của Bên B. |

* + - * 1. **Kịch bản tin nhắn:**

| **STT** | **Trường hợp** | **Cú pháp** | **Phản hồi hệ thống** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | Hệ thống gửi tin thông báo và yêu cầu xác nhận |  | *Quy Khach vui long soan Y [Mã Bên A] gui XXXX (mien phi) de xac nhan viec cung cap thong tin xac thuc dia diem cua khach hang/xac minh so dien thoai thuong xuyen lien he cho Telco và [Mã Bên A] nham phuc vu viec tham dinh tin dung cua [Ten TCTC] (Hieu luc 48h). De tu choi nhan tin, vui long soan TC gui XXXX.* *Tran trong cam on.* |
| **2** | Thuê bao soạn tin xác nhận đồng ý cung cấp thông tin | ***Y******[Mã Bên A]*** *gui* ***XXXX*** | *Quy Khach da dong y cung cap thong tin xac thuc dia diem cua khach hang/xac minh so dien thoai thuong xuyen lien he cho Telco va [Mã Bên A] nham phuc vu viec tham dinh tin dung cua [Ten TCTC]. Tran trong cam on.* |
| **3** | Thuê bao đăng ký cung cấp thông tin khi đã đăng ký thành công trước đó | ***Y******[Mã Bên A]*** *gui* ***XXXX*** | *Quy khach hien da dong y cung cap thong tin xac thuc dia diem cua khach hang/xac minh so dien thoai thuong xuyen lien he cho Telco va [Mã Bên A] nham phuc vu viec tham dinh tin dung cua [Ten TCTC].Tran trong cam on Quy Khach.* |
| **4** | Thuê bao xác nhận cung cấp thông tin sau khoảng thời gian quy định | ***Y******[Mã Bên A]*** *gui* ***XXXX*** | *Yeu cau xac nhan cua Quy khach da het thoi han hieu luc. Quy khach vui long soan DK [Mã Bên A] gui XXXX de thuc hien lai thao tac dang ky cung cap thong tin cho Telco va [Mã Bên A.* |
| **5** | Thuê bao Hủy dịch vụ khi chưa đăng ký cung cấp thông tin | **HUY *[Mã Bên A]*** *gui* ***XXXX*** | *Quy Khach chua dong y cung cap thong tin xac thuc dia diem cua khach hang/xac minh so dien thoai thuong xuyen lien he cho Telco va [Mã Bên A] nham phuc vu viec tham dinh tin dung cua [Mã Bên A].De dang ky cung cap thong tin, Quy Khach soan Y [Mã Bên A] gui XXXX. Cam on Quy Khach.* |
| **6** | Thuê bao đã xác nhận cung cấp thông tin nhưng sau đó không có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Tổ chức tài chính và muốn hủy cung cấp thông tin | **HUY *[Mã Bên A]*** *gui* ***XXXX*** | *Quy Khach da tu choi cung cap thong tin xac thuc dia diem cua khach hang/xac minh so dien thoai thuong xuyen lien he cho Telco va [Mã Bên A] nham phuc vu viec tham dinh tin dung cua [Mã Bên A]. Cam on Quy Khach.* |
| **7** | Thuê bao chủ động đăng ký cung cấp thông tin khi không nhận được tin nhắn yêu cầu xác nhận hoặc soạn Y sau thời gian hiệu lực của tin nhắn yêu cầu xác nhận. | ***DK [Mã Bên A]*** *gui* ***XXXX*** | *Quy Khach vui long soan Y [Mã Bên A] gui XXXX (mien phi) de xac nhan viec cung cap thong tin xac thuc dia diem cua khach hang/xac minh so dien thoai thuong xuyen lien he cua khach hang cho Telco và [Mã Bên A] nham phuc vu viec tham dinh tin dung cua [Mã Bên A] (Hieu luc 48h). De tu choi nhan tin, vui long soan TC gui XXXX.* *Tran trong cam on !* |
| **8** | Từ chối nhận tin | ***TC gửi XXXX*** | *Quy Khach da tu choi nhan tin tu XXXX thanh cong. De kich hoat nhan tin lai tu dich vu, vui long soan NT gui XXXX. Tran trong cam on!* |
| **9** | Đăng ký nhận tin | ***NT gửi XXXX*** | *Quy Khach da dang ky nhan tin tu XXXX thanh cong. Tran trong cam on!* |
| **10** | Sai cú pháp |  | *Cu phap Quy Khach thuc hien chua dung. Xin vui long kiem tra va thu lai sau. Tran trong cam on!* |
| **11** | Lỗi hệ thống |  | *Yeu cau cua Quy Khach chua duoc thuc hien do he thong dang ban. Xin Quy Khach vui long thao tac lai sau it phut. Tran trong cam on!* |

* 1. **Quy trình cung cấp các dịch vụ:** Từ 8 - 17

Các dịch vụ này cung cấp dưới hình thức Thoại Telesale/Autocall.

Luồng cung cấp dịch vụ:

Graphical user interface, application

Description automatically generated

Luồng dịch vụ (02)

**Mô tả các bước**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bước** | **Mô tả** |
| **1** | Khách hàng của bên A yêu cầu sử dụng dịch vụ của Bên A, cung cấp các thông tin đầu vào lên đơn yêu cầu vay vốn |
| **2** | BÊN A yêu cầu thuê bao ký Hợp đồng và tổng hợp danh sách những Thuê bao có nhu cầu sử dụng dịch vụ của Bên A và gửi danh sách đó sang hệ thống của Bên B. |
| **3** | Hệ thống của Bên B sẽ thực hiện cuộc gọi Telesale/ Autocall tới thuê bao trong danh sách khách hàng bên A gửi sang, và thực hiện cuộc gọi xác minh thông tin từ Khách hàng của bên A. |
| **4** | Thuê bao xác nhận dịch vụ bằng trả lời các câu hỏi theo bảng biểu thống nhất của bên B với bên A; |
| **5** | Sau khi thuê bao đồng ý cung cấp thông tin, BÊN B tổng hợp dữ liệu thành file kết quả cho bên A. |
| **6** | Bên B gửi kết quả tới bên A không chậm quá 48 (*bốn mươi tám*) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của bên A |
| **7** | BÊN A nhận kết quả từ bên B và tiếp tục xử lý nghiệp vụ bán hàng. |
| **8** | Hai bên thực hiện đối soát |

* 1. **Kịch bản Autocall/Thoại.**

| **STT** | **Trường hợp** | **Kịch bản Telesale/Autocall** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Hệ thống Thực hiện quay số bản tin Telesale autocall và yêu cầu xác nhận | Kính chào quý khách! Đây là số máy xác minh thông tin của Công ty (Bên A) sau khi nhận được yêu cầu của Quý khách. Mời Quý khách nhấn phím 1 để gặp Điện thoại viên xác minh thông tin khách hàng theo yêu cầu thủ tục của công ty; hoặc nhấn phím # để kết thúc cuộc gọi. |
| **2** | Khách hàng nhấn phím 1 | Chào anh/chị. Chúng tôi là bộ phận xác minh thông tin của (Bên A). Anh chị vui lòng cung cấp thông tin cho chúng tôi để hoàn tất Hợp đồng giữa anh chị và công ty (Bên A) |
| **3** | Khách hàng cung cấp thông tin theo bảng biểu | Điện thoại viên lưu lại thông tin. Sau đó tổng hợp và gửi lại cho Quản lý để chuyển lại kết quả cho bên A. |