

Số: 74 /2021/HD-TGD

Hà Nội, ngày 26 tháng 08 năm 2021

## HƯỚNG DẪN

**V/v: Thực hiện trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ khoản vay/tất toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng đối với trường hợp Khách hàng cá nhân bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid-19/Chi nhánh bị tạm dừng hoạt động do ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid-19**

### TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ Điều lệ Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng;
- Căn cứ Quy chế Điều hành của Tổng Giám đốc, ban hành kèm theo Quyết định số 327/2005/QĐ-HĐQT ngày 30/08/2005 của HĐQT;
- Theo đề nghị của Giám đốc Khối Khách hàng cá nhân,

### HƯỚNG DẪN:

#### I. Mục đích, đối tượng và phạm vi áp dụng

1. **Mục đích:** Hướng dẫn cách thức thực hiện việc trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay/tất toán trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng đối với Khách hàng cá nhân bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid-19 hoặc Khách hàng của Chi nhánh bị tạm dừng hoạt động do ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid-19.
2. **Đối tượng:** Áp dụng cho Khách hàng cá nhân thuộc đối tượng được quy định tại Điểm a Khoản 1 Mục II Hướng dẫn này.
3. **Phạm vi:** Áp dụng trên toàn hệ thống VPBank.

#### II. Giải thích từ ngữ và chữ viết tắt

1. Trong Hướng dẫn này, trừ trường hợp ngữ cảnh cụ thể có quy định khác, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:
  - a) **Khách hàng/KH/Khách hàng cá nhân:** Là Khách hàng cá nhân - Chủ thẻ chính Thẻ tín dụng cá nhân/Bên vay theo Hợp đồng cấp tín dụng và đáp ứng các điều kiện sau:
    - Là đối tượng đang bị cách ly thuộc diện F0, F1, F2 theo quy định của Bộ Y tế hoặc thuộc khu vực bị phong tỏa/cách ly và không thể đến VPBank để thực hiện thủ tục trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay/tất toán trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng.

Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

*Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.*

Trang số: 1

- Tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại VPBank có đủ tiền để thanh toán cho Khoản vay hoặc Tài khoản thanh toán/tài khoản thẻ tín dụng có đủ tiền (phần tiền KH chuyển thừa vào thẻ nhưng chưa được sử dụng) để thanh toán cho Khoản trả góp thẻ tín dụng đề nghị trả nợ trước hạn. Khoản vay/Khoản trả góp thẻ tín dụng bao gồm: dư nợ gốc, lãi, phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định tại Hợp đồng cấp tín dụng.
  - b) **Hợp đồng cấp tín dụng:** Là Hợp đồng cho vay/Hợp đồng tín dụng/Hợp đồng cấp hạn mức tín dụng thẻ, phát hành và sử dụng thẻ tín dụng/Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng ký giữa Khách hàng và VPBank.
  - c) **ĐVKD:** Là Chi nhánh, Đơn vị quản lý Khoản vay/Khoản trả góp thẻ tín dụng của Khách hàng
  - d) **Khoản vay:** Là khoản vay của Khách hàng tại VPBank theo Hợp đồng cấp tín dụng, bao gồm khoản vay theo phương thức cho vay từng lần, cho vay theo hạn mức, cho vay theo hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán.
  - e) **Khoản trả góp thẻ tín dụng:** Là khoản tiền trả góp cho giao dịch thẻ tín dụng của Khách hàng tại VPBank theo Hợp đồng cấp tín dụng.
  - f) **Phòng CS&DVKH 247:** Là Phòng Chăm sóc và Dịch vụ Khách hàng 247 - Khối Vận hành.
  - g) **Phòng Dịch vụ Khách hàng/Phòng DVKH:** Là Phòng Dịch vụ Khách hàng thuộc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Chi nhánh - Khối Vận hành.
  - h) **Phòng Xử lý Tín dụng Cá nhân/Phòng XLTD/Phòng Xử lý Tín dụng:** Là Phòng Xử lý tín dụng khách hàng cá nhân thuộc Trung tâm xử lý tín dụng tập trung miền Bắc/Trung tâm xử lý tín dụng tập trung miền Nam – Khối Vận hành.
  - i) **Phòng Xử lý tín dụng khách hàng tiểu thương/Phòng XLTD:** Là Phòng Xử lý tín dụng KH tiểu thương thuộc Trung tâm xử lý tín dụng tập trung miền Nam – Khối Vận hành.
  - j) **Phòng Thanh toán Đối soát thẻ/Phòng TTĐST:** Là Phòng Thanh toán đối soát thẻ thuộc Trung tâm Nghiệp vụ ngân hàng giao dịch - Khối Vận hành.
  - k) **TKTT:** Là tài khoản thanh toán.
  - l) **CSR:** Là Chuyên viên/Nhân viên thuộc Phòng DVKH/Phòng Hỗ trợ Tín dụng thuộc Trung tâm Xử lý Tín dụng Tập trung miền Bắc/miền Nam - Khối Vận hành.
  - m) **BA:** Là Nhân viên hỗ trợ thuộc Trung tâm Kinh doanh Khách hàng tiểu thương – Khối KHCN.
2. Các từ ngữ, thuật ngữ, khái niệm chưa được đề cập trong Hướng dẫn này sẽ được áp dụng theo các quy định có liên quan của VPBank và pháp luật.

### III. Trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân liên quan

#### 1. Phòng Chăm sóc & Dịch vụ Khách hàng 24/7 – Khối Vận hành

Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

*Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.*

Trang số: 2

- a) Tiếp nhận yêu cầu của KH, kiểm tra, xác minh thông tin và nhu cầu trả nợ/tắt toán Khoản vay, tắt toán Khoản trả góp thẻ tín dụng trước hạn qua điện thoại theo quy định.
- b) Hướng dẫn KH cung cấp các chứng từ chứng minh KH đang bị cách ly hoặc thuộc khu vực bị phong tỏa/cách ly như quy định tại Điểm a, Khoản 1, Mục II Hướng dẫn này.
- c) Căn cứ xác nhận của KH qua cuộc gọi, Phòng CS&DVKH 247 gửi email thông báo đến:
  - (i) ĐVKD quản lý Khoản vay của KH nếu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay ngoại trừ khoản vay bảo đảm 100% bằng số tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPBank phát hành; hoặc
  - (ii) Phòng DVKH nếu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPBank phát hành; hoặc tắt toán trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng với các book do Chi nhánh quản lý; hoặc
  - (iii) Phòng TTĐST nếu tắt toán trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng với các book do Chi nhánh quản lý nhưng chỉ có 01 CSR/01 KSV; hoặc Chi nhánh đang bị tạm dừng hoạt động; hoặc với các book không do Chi nhánh quản lý.
- d) Thông báo lại cho KH thời gian xử lý yêu cầu của KH.
- e) Sau khi nhận được xác nhận về tiền gốc, lãi, phí của Khoản vay từ ĐVKD, Phòng CS&DVKH 247:
  - (i) Xác nhận lại thông tin với KH.
  - (ii) Căn cứ trên cuộc gọi ghi âm với KH, lập *MB01.HD-GDCN/29-Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay* theo mẫu ban hành kèm theo Hướng dẫn này.
  - (iii) Chuyển toàn bộ hồ sơ theo yêu cầu đến ĐVKD theo quy định tại Tiết (i), Điểm c, Khoản này.
- f) Lưu chứng từ kế toán theo quy định của VPBank.
- g) Các trách nhiệm khác theo quy định tại Hướng dẫn này và của VPBank.

## 2. Đơn vị kinh doanh

- a) Tiếp nhận và kiểm tra thông tin KH qua email nhận từ Phòng CS&DVKH 247 cung cấp theo Tiết (i), Điểm c, Khoản 1, Mục III này.
- b) Liên hệ qua điện thoại đến KH để xác thực nhu cầu và thông báo việc KH cần chuẩn bị đủ tiền trong TKTT để trả nợ, đồng thời thông báo số tiền gốc, lãi, phí phát sinh khi trả nợ trước hạn (nếu có) đến KH.
- c) Gửi qua email xác nhận các trường hợp KH đồng ý và đủ điều kiện đề nghị trả nợ

Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

*Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.*

Trang số: 3

trước hạn Khoản vay đến Phòng CS&DVKH 247 trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận email thông báo từ Phòng CS&DVKH 247.

- d) Lập *MB12.QĐ-NVTD/19-Đề nghị thu nợ* theo mẫu ban hành kèm theo *Quyết định v/v sửa đổi, bổ sung hướng dẫn về hồ sơ hạch toán thu nợ của các đơn vị đề xuất thu nợ tại Trung tâm hỗ trợ và xử lý tín dụng tập trung số 190/2021/QĐ-TGD* và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) trong từng thời kỳ (gọi chung là “**Quyết định số 190/2021/QĐ-TGD**”); gửi *MB01.HD-GDCN/29-Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay*, *Đề nghị thu nợ* đến Phòng XLTD ngay trong ngày nhận được thông báo từ Phòng CS&DVKH 247 về việc KH đồng ý trả nợ.
- e) Thông báo cho Phòng CS&DVKH 247 những trường hợp tất toán không thành công tối đa trong 2 ngày làm việc kể từ ngày nhận được *MB01.HD-GDCN/29-Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay*.
- f) Thu thập chứng từ kế toán để lưu trữ theo quy định của VPBank.
- g) Các trách nhiệm khác theo quy định tại Hướng dẫn này và của VPBank.

### 3. Phòng Dịch vụ Khách hàng

- a) Tiếp nhận và kiểm tra *Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay/Thông báo tiếp nhận đề nghị tất toán trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng* từ Phòng CS&DVKH 247 theo quy định tại Tiết (ii), Điểm c Khoản 1, Mục III này.
- b) Căn cứ trên *MB02.HD-GDCN/29-Thông báo tiếp nhận đề nghị tất toán trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng* để hạch toán theo Quy trình quản lý và vận hành các khoản trả góp cho các giao dịch được thực hiện thành công bằng thẻ tín dụng tại VPBank số 33/2018/QT-TGD và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) trong từng thời kỳ (gọi chung là “**Quy trình số 33/2018/QT-TGD**”).
- c) Lập *MB02.QT-NVTD/25-Giấy Đề nghị trả nợ trước hạn* (với Khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPbank phát hành và nguồn tiền trả nợ từ TKTT của KH) để hạch toán theo Quy trình cho vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPbank phát hành dành cho Khách hàng cá nhân số 84/2018/QT-TGD và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) trong từng thời kỳ (gọi chung là “**Quy trình số 84/2018/QT-TGD**”).
- d) Thông báo cho Phòng CS&DVKH 247 những trường hợp tất toán không thành công tối đa trong 2 ngày làm việc kể từ ngày nhận được *Thông báo tiếp nhận đề nghị tất toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng*.
- e) Lưu chứng từ kế toán theo quy định của VPBank.
- f) Các trách nhiệm khác theo quy định tại Hướng dẫn này và của VPBank.

### 4. Phòng Xử lý tín dụng



- a) Tiếp nhận hồ sơ từ ĐVKD gửi đến và hạch toán trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay theo Hướng dẫn v/v hồ sơ hạch toán thu nợ của các Đơn vị đề xuất thu nợ tại Trung tâm hỗ trợ và xử lý tín dụng tập trung số 66/2019/HD-TGD và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) trong từng thời kỳ (gọi chung là “**Hướng dẫn số 66/2019/HD-TGD**”).
- b) Lưu chứng từ kế toán theo quy định của VPBank.
- c) Các trách nhiệm khác theo quy định tại Hướng dẫn này và của VPBank.

#### 5. Phòng Thanh toán đối soát thẻ

- a) Tiếp nhận và kiểm tra *Thông báo tiếp nhận đề nghị tất toán trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng* từ Phòng CS&DVKH 247 theo quy định tại Tiết (iii), Điều c Khoản 1, Mục III này để hạch toán tất toán Khoản trả góp thẻ tín dụng theo Quy trình số 33/2018/QT-TGD.
- b) Thông báo cho Phòng CS&DVKH 247 trường hợp tất toán không thành công tối đa trong 2 ngày làm việc kể từ ngày nhận được *Thông báo tiếp nhận đề nghị tất toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng*.
- c) Lưu chứng từ kế toán theo quy định của VPBank.
- d) Các trách nhiệm khác theo quy định tại Hướng dẫn này và của VPBank.

#### 6. Phòng Kiểm soát rủi ro vận hành

- a) Kiểm soát sau chứng từ kế toán của Hướng dẫn này theo quy định VPBank từng thời kỳ, bao gồm chứng từ giấy và chứng từ điện tử (file ghi âm).
- b) Lưu trữ chứng từ kế toán (chứng từ giấy) của Hướng dẫn này theo quy định của VPBank từng thời kỳ.
- c) Các trách nhiệm khác theo quy định tại Hướng dẫn này và của VPBank.

### IV. Hướng dẫn thực hiện chi tiết

1. Trường hợp KH gọi điện lên tổng đài của Phòng CS&DVKH 247 và có nhu cầu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay (ngoại trừ Khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPbank phát hành)

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
1. Yêu cầu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản	<p>KH có nhu cầu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay, KH liên hệ đến Phòng CS&amp;DVKH 247 theo một trong các hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gọi điện đến tổng đài 24/7; hoặc</li> <li>- Gửi email đến một trong các địa chỉ hòm mail sau:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KH</li> <li>- Phòng CS&amp;DV KH 247</li> </ul>

Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
vay	<p><a href="mailto:chamsockhachhang@vpbank.com.vn">chamsockhachhang@vpbank.com.vn</a> (nếu KH thường)</p> <p><a href="mailto:diamond247@vpbank.com.vn">diamond247@vpbank.com.vn</a> (nếu KH ưu tiên); hoặc</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gửi yêu cầu qua hệ thống customer care portal (<a href="https://cskh.vpbank.com.vn">https://cskh.vpbank.com.vn</a>); hoặc</li> <li>Các kênh khác theo quy định từng thời kỳ.</li> </ul>	
2. Tiếp nhận, kiểm tra thông tin KH và hướng dẫn KH cung cấp tài liệu theo yêu cầu	<p>Chuyên viên (CV) tại Phòng CS&amp;DVKH 247 tiếp nhận yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Xác minh thông tin KH theo Hướng dẫn xác minh thông tin KH áp dụng tại Phòng CS&amp;DVKH 247 - Khối Vận hành số 06/2019/HD-TGD và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có) (sau đây gọi chung là “<b>Hướng dẫn số 06/2019/HD-TGD</b>”).</li> <li>Kiểm tra thông tin về việc KH đang có Khoản vay tại VPBank trên hệ thống với thông tin KH cung cấp.</li> <li>Lấy xác nhận của KH về việc KH thuộc đối tượng đang bị cách ly thuộc diện F0, F1, F2 theo quy định của Bộ Y tế hoặc thuộc khu vực bị phong tỏa/cách ly và không thể đến VPBank để thực hiện thủ tục trả nợ trước hạn.</li> <li>Nếu KH đang có Khoản vay, hướng dẫn KH cung cấp các tài liệu chứng minh KH đang thuộc đối tượng đang bị cách ly/thuộc khu vực bị phong tỏa/cách ly theo quy định tại Điểm a, Khoản 1, Mục II Hướng dẫn này qua email đã đăng ký với VPBank và gửi về địa chỉ <a href="mailto:Chamsockhachhang@vpbank.com.vn">Chamsockhachhang@vpbank.com.vn</a> hoặc cập nhật các tài liệu này trên hệ thống customer care portal (<a href="https://cskh.vpbank.com.vn">https://cskh.vpbank.com.vn</a>) thuộc quản lý của Phòng CS&amp;DVKH 247, cụ thể một trong các tài liệu sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Bản chụp chứng từ gốc/Bản scan màu Xác nhận của cơ sở y tế, nơi cư trú phường/xã; hoặc</li> <li>(ii) Bản chụp chứng từ gốc/Bản scan màu Quyết định/công văn phong tỏa/cách ly theo yêu cầu của chính quyền địa phương.</li> </ul> </li> <li>Thông báo cho KH việc VPBank đã tiếp nhận đề nghị của KH và sẽ có cán bộ tại ĐVKD quản lý Khoản vay của KH liên hệ với KH để thông tin chi tiết về số tiền KH phải</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phòng CS&amp;DV KH 247</li> <li>KH</li> </ul>

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
	<p>thanh toán khi đề nghị trả nợ trước hạn.</p> <p>Sau khi KH cung cấp đầy đủ các tài liệu chứng minh KH thuộc đối tượng theo quy định, CV tại Phòng CS&amp;DVKH 247 gửi email kèm theo nội dung đề xuất đến Giám đốc/Trưởng Phòng của ĐVKD quản lý Khoản vay của KH.</p> <p>Lưu ý: Trường hợp KH không cung cấp được chứng từ chứng minh KH đang thuộc đối tượng đang bị cách ly/thuộc khu vực bị phong tỏa/cách ly theo quy định, CV tại Phòng CS&amp;DVKH 247 ghi rõ nội dung này khi gửi mail đến ĐVKD.</p>	
3. Tiếp nhận kiểm tra và phản hồi lại Phòng CS&DVKH 247	<p>Sau khi nhận được email từ Phòng CS&amp;DVKH 247, ĐVKD kiểm tra thông tin KH trên hệ thống:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra thông tin KH; tính toán số tiền gốc, lãi, phí trả nợ trước hạn... (toàn bộ số tiền mà KH phải thanh toán khi đề nghị trả nợ trước hạn) của KH.</li> <li>- Liên hệ với KH để xác minh nhu cầu trả nợ trước hạn, thông báo số tiền KH phải trả tính đến ngày KH dự kiến trả nợ trước hạn, trong đó số tiền thực trả sẽ căn cứ theo quy định tại Hợp đồng cho vay và được tính đến ngày VPBank thực tế thu nợ; và trao đổi rõ ràng với KH phải đảm bảo có đủ số tiền trả nợ trên TKTT của KH để VPBank thu nợ.</li> <li>- Gửi xác nhận về số tiền gốc, lãi, phí trả nợ trước hạn của Khoản vay đến Phòng CS&amp;DVKH 247 thông qua địa chỉ email do Phòng CS&amp;DVKH 247 thông báo từng thời kỳ trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin từ Phòng CS&amp;DVKH 247.</li> </ul>	ĐVKD
4. Liên hệ KH	<p>Sau khi nhận được xác nhận về số tiền gốc, lãi, phí trả nợ trước hạn của Khoản vay từ ĐVKD, CV tại Phòng CS&amp;DVKH 247 liên hệ lại với KH thông qua cuộc gọi có ghi âm của Phòng CS&amp;DVKH 247:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện xác minh KH theo Hướng dẫn số 06/2019/HD-TGD.</li> <li>- Thông báo rõ cho KH về số tiền phí trả nợ trước hạn và số tiền trả nợ trước hạn (gốc, lãi,...) của Khoản vay, trong đó, số tiền lãi hiện đang được dự tính đến ngày.....</li> </ul>	Phòng CS &DVKH 247, KH

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện						
	<p>(ngày KH dự kiến trả nợ trước hạn theo thông tin ĐVKD cung cấp). Nếu ngày VPBank thu nợ không trùng với ngày KH dự kiến trả nợ trước hạn, khoản tiền lãi sẽ được tính đến ngày VPBank thực tế thu nợ. Lấy xác nhận đồng ý của KH về số tiền trả nợ trước hạn và phí phạt (nếu có) theo thông báo nêu trên.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi rõ với KH về việc căn cứ vào Hợp đồng cho vay đã ký kết và đề nghị của KH, VPBank sẽ trích tiền trên TKTT của KH (cuộc gọi cần đọc rõ số TKTT của KH) mở tại VPBank để thu nợ. Hỏi và lấy xác nhận rõ KH với việc VPBank trích tiền này.</li> <li>- Thông báo thời gian xử lý đề nghị tắt toán Khoản vay của KH sẽ được VPBank thực hiện tối đa trong vòng 02 ngày làm việc kể từ thời điểm có xác nhận của KH qua điện thoại.</li> <li>- Căn cứ trên thông tin trao đổi trong cuộc gọi với KH, CV tại Phòng CS&amp;DVKH 247: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Lập <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i> theo mẫu ban hành theo Hướng dẫn này, ký xác nhận và gửi cấp Kiểm soát tại Phòng CS&amp;DVKH 247 để kiểm tra và ký xác nhận.</li> <li>+ Gửi <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i> đến email Giám đốc/Trưởng Phòng của ĐVKD và Cán bộ quan hệ khách hàng (CB QHKH) quản lý Khoản vay của KH.</li> </ul> </li> </ul> <p>Lưu ý: Kể từ thời điểm nhận được phản hồi của ĐVKD, muộn nhất tối đa trong 1 ngày làm việc, Phòng CS &amp;DVKH 247 lập và gửi <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i> qua email đến ĐVKD.</p>							
5. Lập đề nghị thu nợ, hạch toán thu nợ	<div>ĐVKD tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ nhận từ Phòng CS&amp;DVKH 247, ngay trong ngày làm việc:</div> <table> <tr> <td>Nếu</td> <td>thì</td> </tr> <tr> <td>Hợp lệ (thông tin</td> <td>ĐVKD:</td> </tr> <tr> <td></td> <td>- Lập <i>Đề nghị thu nợ</i> theo mẫu MB12.QĐ-</td> </tr> </table>	Nếu	thì	Hợp lệ (thông tin	ĐVKD:		- Lập <i>Đề nghị thu nợ</i> theo mẫu MB12.QĐ-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ĐVKD</li> <li>- Phòng XLTD</li> </ul>
Nếu	thì							
Hợp lệ (thông tin	ĐVKD:							
	- Lập <i>Đề nghị thu nợ</i> theo mẫu MB12.QĐ-							



STT	Mô tả công việc		Trách nhiệm thực hiện
	đầy đủ, chính xác)	<p>NVTD/19 ban hành theo Quyết định số 190/2021/QĐ-TGD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chuyển <i>Đề nghị thu nợ</i> (đã có đầy đủ chữ ký của ĐVKD theo quy định, ngoại trừ không có chữ ký của KH), <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i> và toàn bộ hồ sơ thu nợ theo Hướng dẫn số 66/2019/HD-TGD cho CSR/BA để cập nhật chứng từ lên hệ thống luân chuyển chứng từ theo quy định trong từng thời kỳ.</li> </ul> <p>Phòng XLTD xử lý đề nghị trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay theo Hướng dẫn số 66/2019/HD-TGD.</p> <p>Lưu ý: Nếu CSR/BA không thực hiện được việc luân chuyển chứng từ do Chi nhánh bị tạm ngừng hoạt động, CB QHKH sẽ hỗ trợ cập nhật chứng từ lên hệ thống luân chuyển chứng từ theo quy định từng thời kỳ thay cho CSR/BA.</p>	
	Không hợp lệ (thông tin không đầy đủ, không chính xác)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ĐVKD từ chối thực hiện và thông báo lại lý do đến địa chỉ email của Phòng CS&amp;DVKH 247 theo thông báo từng thời kỳ</li> <li>Phòng CS&amp;DVKH 247 liên hệ lại KH thông báo kết quả xử lý.</li> </ul>	
6. Lưu chứng từ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tại Phòng CS&amp;DVKH 247 lưu bản gốc <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i>.</li> <li>Tại ĐVKD lưu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bản photo <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i>.</li> <li>Bản gốc <i>Đề nghị thu nợ</i>.</li> </ul> </li> <li>Phòng CS&amp;DVKH 247 và ĐVKD chuyển chứng từ về</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Phòng CS&amp;DV KH 247</li> <li>ĐVKD</li> </ul>

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
	Phòng KSRRVH theo đúng quy định để phục vụ việc lưu trữ.  - File ghi âm cuộc gọi tại Phòng CS&DVKH 24/7 được lưu điện tử trên hệ thống của VPBank.	

**2. Trường hợp KH gọi điện/gửi email đến ĐVKD và có nhu cầu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay (ngoại trừ Khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPbank phát hành)**

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
1. Yêu cầu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay	<p>KH có nhu cầu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay, KH liên hệ qua điện thoại/gửi email đến ĐVKD quản lý Khoản vay của KH.</p> <p>CB QHKKH tại ĐVKD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi với KH qua điện thoại để xác minh nhu cầu.</li> <li>- Thông báo rõ về số tiền phí trả nợ trước hạn, số tiền trả nợ trước hạn (gốc, lãi,...), trong đó, số tiền thực trả sẽ căn cứ theo quy định tại Hợp đồng cấp tín dụng và được tính đến ngày VPBank thực tế thu nợ; và trao đổi rõ ràng với KH phải đảm bảo đủ số tiền có trong TKTT để VPBank thu nợ.</li> <li>- Thông báo KH cung cấp các giấy tờ chứng minh KH đang bị cách ly/thuộc khu vực phong tỏa/cách ly để cung cấp cho VPBank nêu tại Tiết (i), (ii), tại bước 2 Khoản 1, Mục IV này.</li> <li>- Gửi email đến Phòng CS&amp;DVKH 247 với tiêu đề: “Đề nghị trả nợ trước hạn khoản vay” để thông báo có KH nhu cầu trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay cũng như thông tin về gốc, lãi, phí (nếu có) và các chứng từ chứng minh KH đang bị cách ly/thuộc khu vực phong tỏa/cách ly (nếu có) để Phòng CS&amp;DVKH 247 liên hệ lại KH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KH</li> <li>- ĐVKD</li> </ul>
2. Tiếp nhận, kiểm tra thông tin	Sau khi tiếp nhận yêu cầu từ ĐVKD, CV tại Phòng CS&DVKH 247 liên hệ qua điện thoại có ghi âm của Phòng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng CS &amp; DVKH</li> </ul>

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
KH	<p>CS&amp;DVKH24/7 đến KH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác minh thông tin KH theo Hướng dẫn số 06/2019/HD-TGD.</li> <li>- Lấy xác nhận của KH về việc KH thuộc đối tượng đang bị cách ly thuộc diện F0, F1, F2 theo quy định của Bộ Y tế hoặc thuộc khu vực bị phong tỏa/cách ly và không thể đến VPBank để thực hiện thủ tục trả nợ trước hạn.</li> <li>- Thông báo rõ cho KH về số tiền phí trả nợ trước hạn và số tiền trả nợ trước hạn (gốc, lãi,...) của Khoản vay, trong đó, số tiền lãi hiện đang được dự tính đến ngày ..... (ngày KH dự kiến trả nợ trước hạn theo trao đổi với ĐVKD). Nếu ngày VPBank thu nợ không trùng với ngày KH dự kiến trả nợ trước hạn, khoản tiền lãi sẽ được tính đến ngày VPBank thực tế thu nợ. Lấy xác nhận đồng ý của KH về số tiền trả nợ trước hạn theo thông báo nêu trên.</li> <li>- Trao đổi rõ với KH về việc căn cứ vào Hợp đồng cho vay đã ký kết và đề nghị của KH, VPBank sẽ trích tiền trên TKTT của KH (cuộc gọi cần đọc rõ số TKTT của KH) mở tại VPBank để thu nợ. Hỏi và lấy xác nhận rõ KH với việc VPBank trích tiền này.</li> <li>- Thông báo thời gian xử lý đề nghị tắt toán Khoản vay của KH sẽ được VPBank thực hiện tối đa trong vòng 02 ngày làm việc kể từ thời điểm có xác nhận của KH qua điện thoại.</li> </ul> <p>Căn cứ vào thông tin cuộc gọi qua điện thoại, CV tại Phòng CS&amp;DVKH 247:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập <i>MB01.HD-GDCN/29-Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i> theo mẫu ban hành theo Hướng dẫn này, ký xác nhận và gửi cấp Kiểm soát tại Phòng CS&amp;DVKH 247 để kiểm tra và ký xác nhận.</li> <li>- Gửi <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i> đến email Giám đốc/Trưởng Phòng của ĐVKD và CB QHKH quản lý Khoản vay của KH.</li> </ul>	<p>247</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KH</li> <li>- Phòng XLTD</li> </ul>

Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

*Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.*

Trang số: 11

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
	- Thực hiện tiếp các bước 5, bước 6 và lưu chứng từ theo quy định (bước 6) tại Khoản 1 Mục IV Hướng dẫn này.	

3. Trường hợp KH gọi điện lên tổng đài Phòng CS&DVKH 247 và có nhu cầu trả nợ trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng hoặc Khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPBank phát hành

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
1. Yêu cầu tắt toán trước hạn Khoản trả góp thẻ tín dụng/ Khoản vay	<p>KH có nhu cầu tắt toán trước hạn toàn bộ Khoản trả góp thẻ tín dụng/Khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPBank phát hành, KH liên hệ đến Phòng CS&amp;DVKH 247 theo một trong các hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gọi điện đến tổng đài 24/7; hoặc</li> <li>- Gửi email đến một trong các địa chỉ hòm mail sau: <a href="mailto:chamsockhachhang@vpbank.com.vn">chamsockhachhang@vpbank.com.vn</a> (nếu KH thường) <a href="mailto:diamond247@vpbank.com.vn">diamond247@vpbank.com.vn</a> (nếu KH ưu tiên); hoặc</li> <li>- Gửi yêu cầu qua hệ thống customer care portal (<a href="https://cskh.vpbank.com.vn">https://cskh.vpbank.com.vn</a>); hoặc</li> <li>- Các kênh khác theo quy định từng thời kỳ.</li> </ul> <p>Lưu ý: Nếu KH gửi yêu cầu qua email/quá <a href="https://cskh.vpbank.com.vn">https://cskh.vpbank.com.vn</a>, Phòng CS&amp;DVKH 247 liên hệ điện thoại lại với KH để xác minh nhu cầu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KH</li> <li>- Phòng CS&amp;DVKH 247</li> </ul>
2. Tiếp nhận, kiểm tra thông tin KH và hướng dẫn KH	<p>CV tại Phòng CS&amp;DVKH 247 tiếp nhận yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác minh thông tin KH theo Hướng dẫn số 06/2019/HD-TGD.</li> <li>- Lấy xác nhận của KH về việc KH thuộc đối tượng đang bị cách ly thuộc diện F0, F1, F2 theo quy định của Bộ Y tế hoặc thuộc khu vực bị phong tỏa/cách ly và không thể đến VPBank để thực hiện thủ tục trả nợ trước hạn.</li> <li>- Kiểm tra thông tin về việc KH đang có Khoản trả góp thẻ tín dụng/Khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPBank phát hành tại VPBank trên hệ thống với thông tin KH cung cấp.</li> <li>- Với trường hợp KH đề nghị tắt toán Khoản trả góp thẻ tín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng CS &amp;DVKH 247</li> <li>- KH</li> </ul>

Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.



STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
	<p>dụng, thông báo rõ cho KH về việc VPBank triển khai phương thức tắt toán Khoản trả góp thẻ tín dụng trước hạn qua tổng đài điện thoại và lấy xác nhận đồng ý áp dụng phương thức này.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo rõ về số tiền phí trả nợ trước hạn, số tiền trả nợ trước hạn (gốc, lãi,...) của Khoản trả góp thẻ tín dụng/Khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPBank phát hành, trong đó số tiền lãi hiện đang được dự tính đến ngày ..... (ngày KH dự kiến trả nợ trước hạn). Nếu ngày VPBank thu nợ không trùng với ngày KH dự kiến trả nợ trước hạn, khoản tiền lãi sẽ được tính đến ngày VPBank thực tế thu nợ. Lấy xác nhận đồng ý của KH về số tiền trả nợ trước hạn, tiền phí theo thông báo nêu trên.</li> <li>- Trao đổi rõ với KH về việc căn cứ vào Hợp đồng đã ký kết và đề nghị của KH, VPBank sẽ trích tiền trên tài khoản của KH (cuộc gọi cần đọc rõ số TKTT của KH/tài khoản thẻ tín dụng (nếu trên tài khoản thẻ tín dụng của KH có số tiền KH chuyển thừa và số tiền này đủ để KH trả nợ) mở tại VPBank để thu nợ. Hỏi và lấy xác nhận rõ KH với việc VPBank trích tiền này.</li> <li>- Thông báo thời gian xử lý đề nghị tắt toán trước hạn của KH sẽ được VPBank thực hiện tối đa trong vòng 02 ngày làm việc kể từ thời điểm có xác nhận của KH qua điện thoại sau khi KH đã cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu theo quy định.</li> <li>- Hướng dẫn KH cung cấp các tài liệu chứng minh KH đang thuộc đối tượng đang bị cách ly/thuộc khu vực bị phong tỏa/cách ly theo quy định tại Tiết (i), (ii), tại bước 2, Khoản 1, mục IV Hướng dẫn này qua email đã đăng ký với VPBank và gửi về địa chỉ <a href="mailto:chamsockhachhang@vpbank.com.vn">chamsockhachhang@vpbank.com.vn</a> hoặc cập nhật các tài liệu này trên hệ thống customer care portal (<a href="http://cskh.vpbank.com.vn">http://cskh.vpbank.com.vn</a>) thuộc quản lý của Phòng CS&amp;DVKH 247. Trường hợp KH không cung cấp được chứng từ nêu trên, Phòng CS&amp;DVKH 247 ghi rõ nội dung này tại MB02-HD.GDCN/29-Thông báo tiếp nhận đề nghị tắt toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng/MB01-HD.GDCN/29- Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước</li> </ul>	

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện		
	<p><i>hạn một phần/toàn bộ khoản vay.</i></p> <p>Sau Khi KH cung cấp đầy đủ các chứng từ chứng minh KH đang thuộc đối tượng theo quy định, CV tại Phòng CS&amp;DVKH 247:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lập MB02-HD.GDCN/29-Thông báo tiếp nhận đề nghị tắt toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng/MB01-HD.GDCN/29- Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay ban hành theo Hướng dẫn này, ký xác nhận và gửi cấp Kiểm soát tại Phòng CS&amp;DVKH 247 để kiểm tra và ký xác nhận.</li><li>- Nếu KH đề nghị tắt toán Khoản trả góp thẻ tín dụng: Gửi Thông báo tiếp nhận đề nghị tắt toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng qua email đến:<ul style="list-style-type: none"><li>+ KSV tại Phòng DVKH của Chi nhánh quản lý Khoản trả góp thẻ tín dụng (được gắn book do Chi nhánh quản lý); hoặc</li><li>+ Đến địa chỉ email <a href="mailto:hotrothe@vpb.com.vn">hotrothe@vpb.com.vn</a> tại Phòng TTĐST nếu Khoản trả góp thẻ tín dụng được gắn với các book do Chi nhánh quản lý nhưng chỉ có 01 CSR/01 KSV hoặc Chi nhánh đang bị tạm dừng hoạt động (theo danh sách do Trung tâm dịch vụ khách hàng chi nhánh cung cấp cho Phòng CS&amp;DVKH 247) hoặc gắn với các book không do Chi nhánh quản lý như book VN0010005, VN0010324, VN0010325 hoặc các book khác theo quy định của VPBank từng thời kỳ).</li></ul></li><li>- Nếu KH đề nghị tắt toán Khoản vay: Gửi qua email Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay đến KSV tại Phòng DVKH quản lý Khoản vay của KH.</li></ul>			
3.	<p>Lập đề nghị tắt toán, hạch toán thu nợ</p> <p>Phòng DVKH/Phòng TTĐST tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ nhận từ Phòng CS&amp;DVKH 247. Nếu tiếp nhận trước 15 giờ trong ngày làm việc sẽ hạch toán ngay trong ngày làm việc, nếu sau 15 giờ sẽ hạch toán vào ngày làm việc kế tiếp:</p> <p>Dựa trên kết quả kiểm tra:</p> <table><tr><td>Nếu</td><td>thì</td></tr></table>	Nếu	thì	<ul style="list-style-type: none"><li>- Phòng DVKH</li><li>- Phòng TTĐST</li></ul>
Nếu	thì			

STT	Mô tả công việc		Trách nhiệm thực hiện
	Hợp lệ (thông tin đầy đủ, chính xác)	<p>(i) Với Khoản trả góp thẻ tín dụng, Phòng DVKH/Phòng TTĐST:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Căn cứ trên <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị tắt toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng</i> (chứng từ này sẽ thay thế MB05.QT-THE/60 - Giấy Đề nghị tắt toán trước hạn trả góp cho giao dịch bằng thẻ tín dụng theo Quy trình số 33/2018/QT-TGD), tắt toán Khoản trả góp thẻ tín dụng theo Quy trình số 33/2018/QT-TGD.</li> </ul> <p>(ii) Với Khoản vay, Phòng DVKH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lập MB02.QT-NVTD/25-Giấy Đề nghị trả nợ trước hạn theo mẫu ban hành theo <b>Quy trình số 84/2018/QT-TGD</b>, với đầy đủ chữ ký của các Đơn vị theo quy định, ngoại trừ không có chữ ký của KH.</li> <li>Thu nợ khoản vay tham chiếu theo Quy trình số 84/2018/QT-TGD.</li> </ul>	
	Không hợp lệ (thông tin không đầy đủ, không chính xác)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phòng DVKH/Phòng TTĐST từ chối thực hiện và thông báo lại lý do đến địa chỉ email của Phòng CS&amp;DVKH 247 theo thông báo từng thời kỳ</li> <li>Phòng CS&amp;DVKH 247 liên hệ lại KH thông báo kết quả xử lý.</li> </ul>	
4. Lưu chứng từ	<p><b>Với Khoản trả góp thẻ tín dụng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tại Phòng CS&amp;DVKH 247: Lưu bản gốc <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị tắt toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng</i> (có chữ ký của cán bộ thuộc Phòng CS&amp;DVKH 247).</li> <li>Tại Phòng DVKH/Phòng TTĐST lưu: Bản photo <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị tắt toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng</i> nhận được qua email (có chữ ký của cán bộ thuộc Phòng DVKH/Phòng TTĐST).</li> <li>Phòng CS&amp;DVKH 247 và Phòng DVKH/Phòng TTĐST chuyển chứng từ về Phòng KSRRVH theo đúng quy định để</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Phòng DVKH</li> <li>Phòng TTĐST</li> <li>Phòng CS&amp;DV KH 247</li> </ul>

STT	Mô tả công việc	Trách nhiệm thực hiện
	<p>lưu trữ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- File ghi âm cuộc gọi tại Phòng CS&amp;DVKH 24/7 được lưu điện tử trên hệ thống của VPBank.</li> </ul> <p><b>Với Khoản vay:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tại Phòng CS&amp;DVKH 247: Lưu bản gốc <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i> (có chữ ký của cán bộ thuộc Phòng CS&amp;DVKH 247).</li> <li>- Tại Phòng DVKH <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Bản photo <i>Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay</i></li> <li>+ Bản gốc <i>Giấy Đề nghị trả nợ trước hạn</i></li> </ul> </li> <li>- Phòng CS&amp;DVKH 247 và Phòng DVKH chuyển chứng từ về Phòng KSRRVH theo đúng quy định để lưu trữ.</li> <li>- File ghi âm cuộc gọi tại Phòng CS&amp;DVKH 24/7 được lưu điện tử trên hệ thống của VPBank.</li> </ul>	

#### V. Mẫu biểu ban hành

STT	Mã hiệu	Tên mẫu biểu
1	MB01. HD-GDCN/29	Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay
2	MB02. HD-GDCN/29	Thông báo tiếp nhận đề nghị tắt toán trước hạn toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng

#### VI. Lưu hồ sơ chứng từ

Stt	Tên mẫu biểu	Địa điểm lưu	Phương pháp	Thời gian
1	Thông báo tiếp nhận đề nghị trả nợ trước hạn một phần/toàn bộ khoản vay	Phòng CS&DVKH 247/KSRRVH	Bản cứng	Theo Quy định về lập, luân chuyển, kiểm soát và lưu trữ chứng từ kế toán số 04/2017/QĐi-
2	Thông báo tiếp nhận đề nghị tắt toán trước hạn	Phòng CS&DVKH 247/KSRRVH	Bản cứng	

Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

*Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.*



Stt	Tên mẫu biểu	Địa điểm lưu	Phương pháp	Thời gian
	toàn bộ khoản trả góp thẻ tín dụng			TGD
3	File ghi âm, email và các chứng từ khác	Phòng CS&DVKH 247	Lưu trên các phương tiện điện tử	
4	Đề nghị trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ Khoản vay	ĐVKD/KSRRVH	Bản cứng	
5	Giấy Đề nghị trả nợ trước hạn (áp dụng cho khoản vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPbank phát hành)	ĐVKD/KSRRVH	Bản cứng	

## VII. Hiệu lực thi hành

- Hướng dẫn này có hiệu lực áp dụng kể từ ngày ...../...../2021.
- Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Hướng dẫn này sẽ được thực hiện theo các quy định có liên quan của pháp luật và quy định khác của VPBank. Khi có nội dung nào tại Hướng dẫn này trái với quy định pháp luật, của HĐQT thì nội dung đó đương nhiên hết hiệu lực thi hành.
- Việc sửa đổi bổ sung Hướng dẫn này do Tổng Giám đốc quyết định. Các Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc Khối/Trung tâm, Trưởng phòng, ban và các đơn vị cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Hướng dẫn này.

### Nơi nhận:

- HĐQT, BKS;
- Ban TGD;
- Lãnh đạo Khối RB, Trung tâm, Phòng, Ban HO;
- Giám đốc Vùng, các CN, PGD;
- Phòng Giám sát nội bộ (để gửi NHNN);
- Cán bộ nhân viên VPBank;
- Lưu VP



Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.

Trang số: 17

Mảng nghiệp vụ:	Thẻ tín dụng, cho vay
-----------------	-----------------------

## VĂN BẢN LIÊN QUAN

### Văn bản nội bộ:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Ngày ban hành
1.	Hướng dẫn v/v hồ sơ hạch toán thu nợ của các Đơn vị đề xuất thu nợ tại Trung tâm hỗ trợ và xử lý tín dụng tập trung	66/2019/HD-TGD	12/12/2019
2.	Quy trình quản lý và vận hành các khoản trả góp cho các giao dịch được thực hiện thành công bằng thẻ tín dụng tại VPBank	33/2018/QT-TGD	10/5/2018
3.	Quy trình cho vay bảo đảm 100% bằng số dư tiền gửi tại VPBank, chứng chỉ tiền gửi ghi danh do VPbank phát hành dành cho Khách hàng cá nhân	84/2018/QT-TGD	24/10/2018
4.	Quy định về lập, luân chuyển, kiểm soát và lưu trữ chứng từ kế toán	04/2017/QĐi-TGD	13/1/2017
5.	Quyết định v/v sửa đổi, bổ sung hướng dẫn về hồ sơ hạch toán thu nợ của các đơn vị đề xuất thu nợ tại Trung tâm hỗ trợ và xử lý tín dụng tập trung	190/2021/QĐ-TGD	16/3/2021

### Văn bản bên ngoài:

STT	Tên văn bản	Số văn bản	Nơi ban hành	Ngày ban hành
1.	Thông tư quy định về hoạt động cho vay của TCTD, CN Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng	39/2016/TT-NNN	NHNN	30/12/2016
2.	Thông tư quy định về hoạt động thẻ ngân hàng	19/2016/TT-NHNN	NHNN	30/06/2016

### TỪ KHÓA (Cập nhật trên Hệ thống VPBeOffice để phục vụ tra cứu)

Khoản vay, thẻ tín dụng trả góp, đề nghị tắt toán trả nợ trước hạn

Mã hiệu: HD-GDCN/29

Lần ban hành: 01

Văn bản này chứa các thông tin là tài sản của VPBank; Nghiêm cấm sao chép, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép của cấp có thẩm quyền của VPBank.

Trang số: 18

## HÌNH THỨC TRUYỀN THÔNG/ĐÀO TẠO

Q&A	Email	Đào tạo tập trung	Khác
	X		

### THÔNG TIN LIÊN HỆ

#### Đơn vị chủ quản

Khối Khách hàng cá nhân

Trung tâm Sản phẩm cho vay thế chấp

Email: [tindungcanhanthechap@vpbank.com.vn](mailto:tindungcanhanthechap@vpbank.com.vn)

Phòng Sản phẩm cho Vay tín chấp và Phân khúc hộ kinh doanh – Trung tâm Phân khúc hộ kinh doanh và cho vay tín chấp

Email: [tindungcanhantinchap@vpbank.com.vn](mailto:tindungcanhantinchap@vpbank.com.vn)

Phòng Quản lý Danh mục thẻ- Trung tâm Phân khúc hộ kinh doanh và cho vay tín chấp

Email: [card\\_rb@vpbank.com.vn](mailto:card_rb@vpbank.com.vn)

Tel: ..... (ext.: .....)

