

THẺ VINID

CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG THÂN THIẾT CỦA TẬP ĐOÀN VINGROUP



Đối tượng nhận tài liệu

CBNV Vận hành thẻ VinID



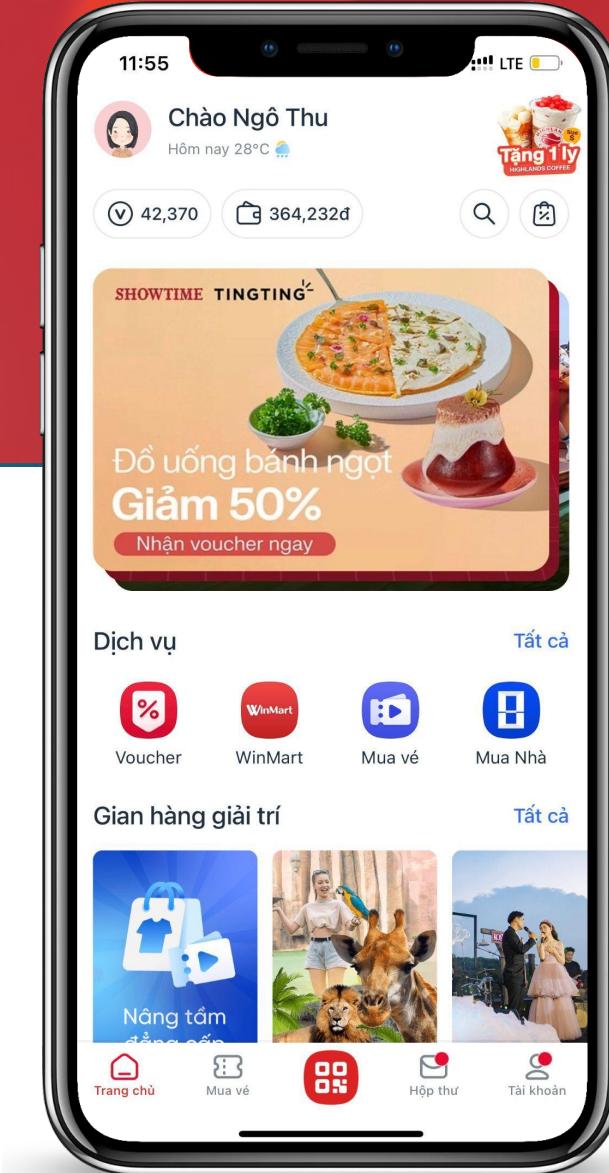
Đơn vị áp dụng

Đơn vị vận hành thẻ VinID



Phiên bản

Áp dụng từ ngày 08.08.2024



NỘI DUNG ĐÀO TẠO

1 GIỚI THIỆU THẺ VINID

- 1.1 Mục đích ra đời của thẻ VinID
- 1.2 Phân hạng thành viên
- 1.3 Phân loại thẻ VinID
- 1.4 Điểm VinID

2 HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

- 2.1 Thẻ phi vật lý VinID
- 2.2 Thẻ vật lý VinID

3 NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH

- 3.1 Nhóm quy trình về giao dịch
- 3.2 Nhóm quy trình về khiếu nại



Phần 1

GIỚI THIỆU CHUNG

- 1.1 Mục đích ra đời thẻ VinID
- 1.2 Phân hạng thành viên VinID
- 1.3 Phân loại thẻ VinID
- 1.4 Điểm VinID

GIỚI THIỆU CHUNG

Thẻ VinID là gì?

Thẻ VinID là thẻ Khách hàng Thân thiết của One Mount Consumer (OMC) sử dụng để tiêu điểm tại các địa điểm kinh doanh trong hệ sinh thái Vingroup, hệ sinh thái các đơn vị thành viên Chương trình và đối tác tham gia Ưu đãi kết nối

Tất cả trong một

Tích hợp mọi tiện ích khi mua sắm, tiêu/ đổi điểm, thanh toán các dịch vụ tiện ích hàng ngày và được hưởng các ưu đãi đặc quyền khi sở hữu thẻ

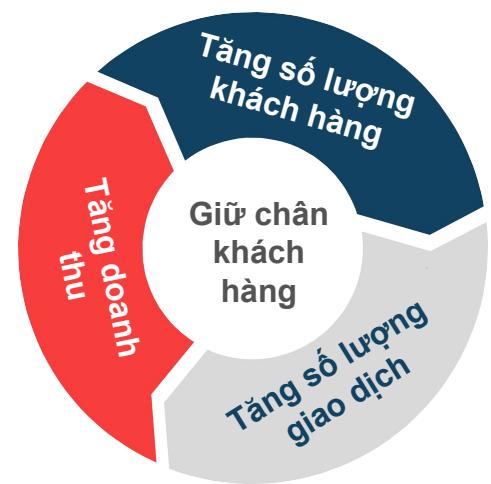
Tiêu điểm nhiều nơi

Tận dụng sức mạnh hệ thống trong hệ sinh thái hợp tác của OMC

QUYỀN LỢI CHO KHÁCH HÀNG

-  Tiêu điểm khi mua sắm, đổi điểm
-  Trải nghiệm siêu ứng dụng VinID với nhiều tính năng tiện ích và hưởng ưu đãi hấp dẫn
-  Tham gia các chương trình quay số trúng thưởng với giá trị hàng tỷ đồng

LỢI ÍCH CHO P&Ls



Tài khoản VinID được chia thành 4 hạng:



HẠNG ĐỒNG



HẠNG VÀNG



HẠNG BẠC



HẠNG BẠCH KIM



Ngày xét hạng định kỳ: Ngày 01/01 và 01/07 hàng năm



Kỳ xét hạng: 12 tháng trước ngày xét hạng định kỳ

LƯU Ý

- 1 Vào ngày xét hạng định kỳ, tài khoản VinID của Khách hàng sẽ được xét vào một trong các hạng dựa trên thông tin Điều kiện xét hạng mà VinID ghi nhận trong Kỳ xét hạng

Điều kiện xét hạng: dựa trên 1 trong các điều kiện sau:

- Điểm xét hạng
- Giao dịch qua Ví VinID Pay
- Phụ huynh Vinschool
- Đăng ký căn hộ qua tính năng Mua nhà trên app VinID
- Hạng thành viên của khách hàng trên ứng dụng VinShop (áp dụng từ ngày 06/01/2022)

- 2 Hạng thành viên chỉ được hiển thị trên App VinID hoặc trên hệ thống Merchant Site, các loại thẻ vật lý VinID và thẻ VinID MB VISA **KHÔNG** có giá trị để phân biệt hạng thành viên của KH

- 3 Hạng có hiệu lực từ ngày được xét hạng đến ngày xét hạng định kỳ/nâng hạng gần nhất



PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG



PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG



PHẦN 3: NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH THẺ VINID

Từ 11/10/2021, thẻ VinID được phân loại như sau:



Theo tính chất thẻ

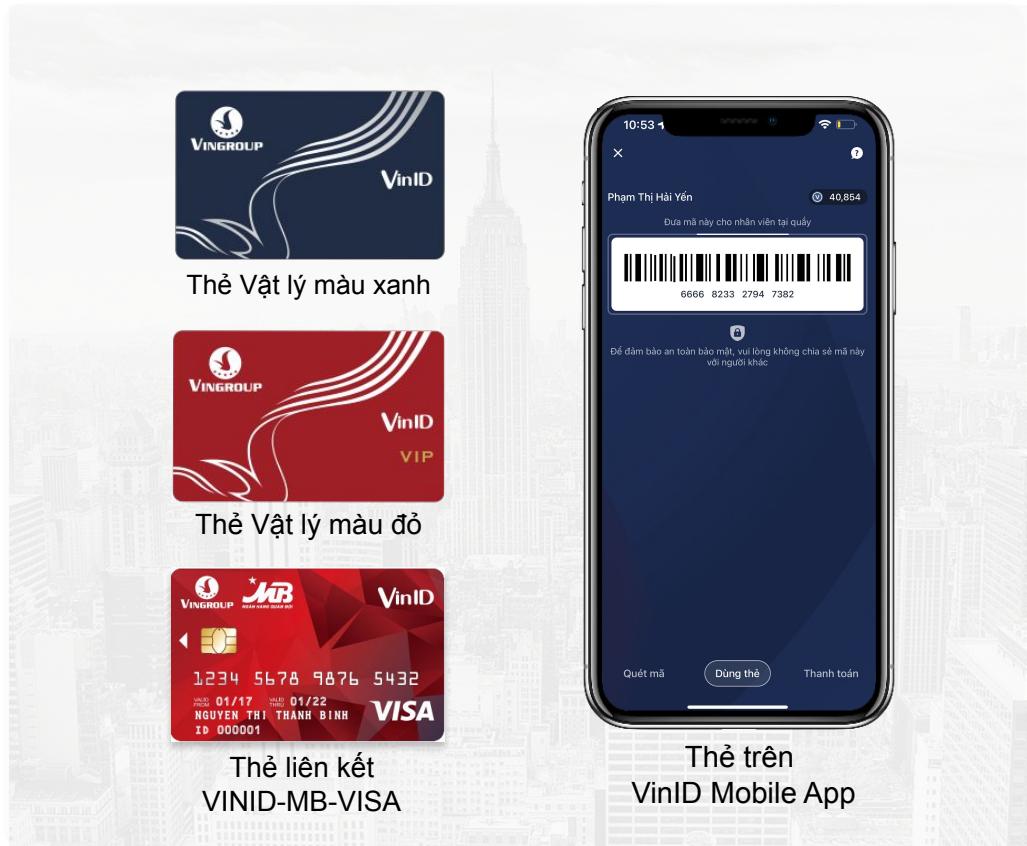
- Thẻ phi vật lý (Thẻ trên VinID Mobile App)
- Thẻ vật lý (Thẻ nhựa)



Theo loại thẻ

- Thẻ VinID
- Thẻ liên kết

Lưu ý: Thẻ vật lý VinID (hạng thường/ hạng VIP theo phân hạng cũ) vẫn có quyền lợi tiêu điểm nhưng không có giá trị phân hạng thành viên.



VINID MOBILE APP



Mua Vé

Mua vé - tính năng giúp khách hàng mua vé tham gia các sự kiện âm nhạc, thể thao, giải trí (Ví dụ: Sky Tour của Sơn Tùng MTP, vé bóng đá của ĐTQG Việt Nam,...)



Voucher

Voucher - tính năng cung cấp mã giảm giá của các Thương hiệu trên toàn quốc



Quét Mã

Quét mã - tính năng trên App VinID giúp khách hàng thanh toán đơn hàng qua Ví điện tử VinID Pay tại các cửa hàng cho phép sử dụng mã QR của VinID và VN Pay



Ví của tôi

VinID Pay – Ví điện tử trên VinID Mobile App giúp khách hàng thanh toán các đơn hàng nhanh chóng, tiện lợi, an toàn



Điểm tích lũy – Tính năng quản lý số dư điểm và lịch sử giao dịch trên tài khoản VinID



Thanh Toán

Thanh toán - tính năng giúp khách hàng thanh toán các đơn hàng mua sắm tại WinMart/ WinMart+ bằng Ví điện tử VinID Pay



VINID MOBILE APP

(Tiếp)



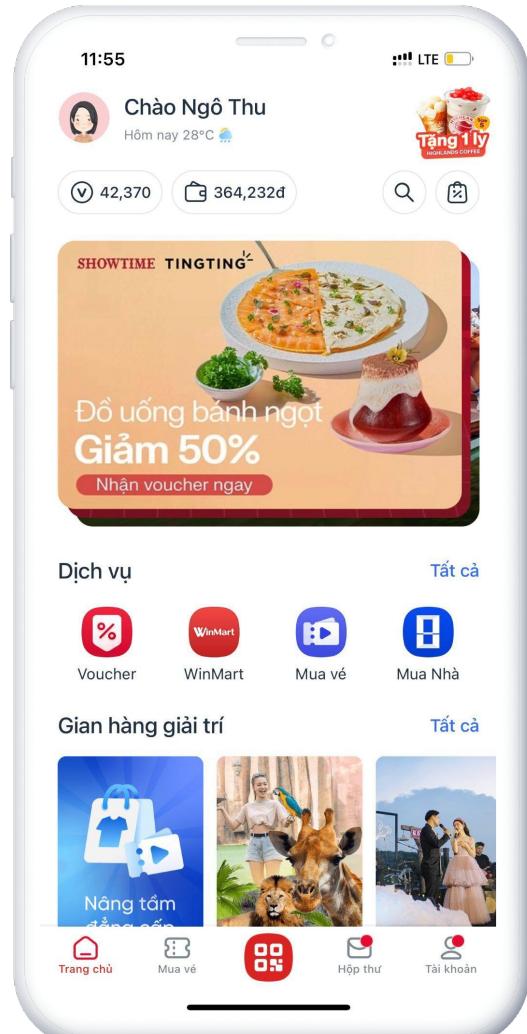
Săn thưởng - tính năng giúp tổng hợp tất cả các chương trình ưu đãi, khuyến mại của VinID dành cho khách hàng dưới dạng minigame



Tiện ích - tính năng giúp khách hàng thanh toán tiền điện, nước, internet, truyền hình, điện thoại trả sau,... ngay trên ứng dụng VinID thông qua Ví điện tử VinID Pay



Nạp điểm - tính năng giúp khách hàng nạp điểm vào tài khoản VinID thông qua VinID Gift Card



Cộng đồng – tính năng phát triển vì lợi ích xã hội. Người dùng có thể chung tay quyên góp cho các chương trình/ dự án từ thiện, xây dựng cộng đồng



Cộng Đồng

Nạp tiền điện thoại - tính năng giúp khách hàng nạp tiền điện thoại cho các thuê bao trả trước



Nạp tiền điện thoại

Techcom Rewards - tính năng quản lý điểm thưởng dành riêng cho khách hàng thân thiết sở hữu thẻ tín dụng Techcombank



Techcom Rewards



PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG



PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG



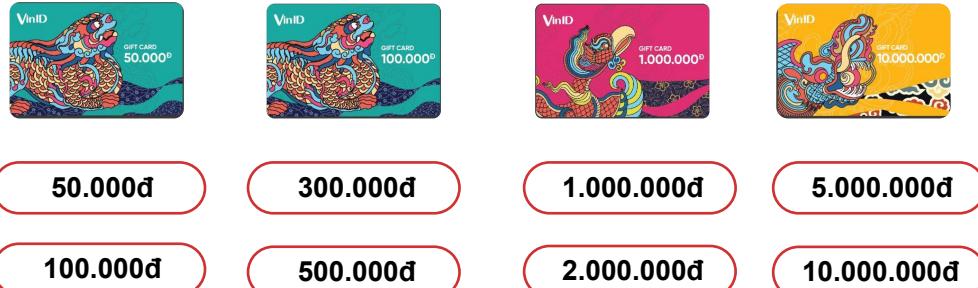
PHẦN 3: NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH THẺ VINID

VINID GIFT CARD

VINID GIFT CARD LÀ GÌ?

Là thẻ cào chứa mã nạp điểm/ QR code nạp điểm dùng để nạp điểm vào tài khoản VinID

MẬNH GIÁ VINID GIFT CARD



Lưu ý:

- ✓ Thẻ VinID Gift Card không có giá trị quy đổi thành tiền mặt
- ✓ Giá trị trên thẻ đã bao gồm VAT 10%
- ✓ Nếu KH có nhu cầu Nạp điểm VinID với mệnh giá linh hoạt có thể mua điểm trực tiếp tại Viettel Post hoặc qua Hotline 0968.35.35.68
- ✓ Chiết khấu Hóa đơn cho các đơn hàng áp dụng với KH doanh nghiệp mua từ kênh bán trực tiếp tại văn phòng của VinID qua hotline: 0968353568. Có nhiều mức chiết khấu như:
 - Với Hóa đơn từ 20.000.000 đồng đến dưới 100.000.000 đồng: Chiết khấu 0,5% trên tổng giá trị hóa đơn
 - Với Hóa đơn từ 100.000.000 đồng: Chiết khấu 1% trên tổng giá trị hóa đơn



PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG



PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG



PHẦN 3: NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH THẺ VINID

HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÀI KHOẢN KHÁCH HÀNG VINID



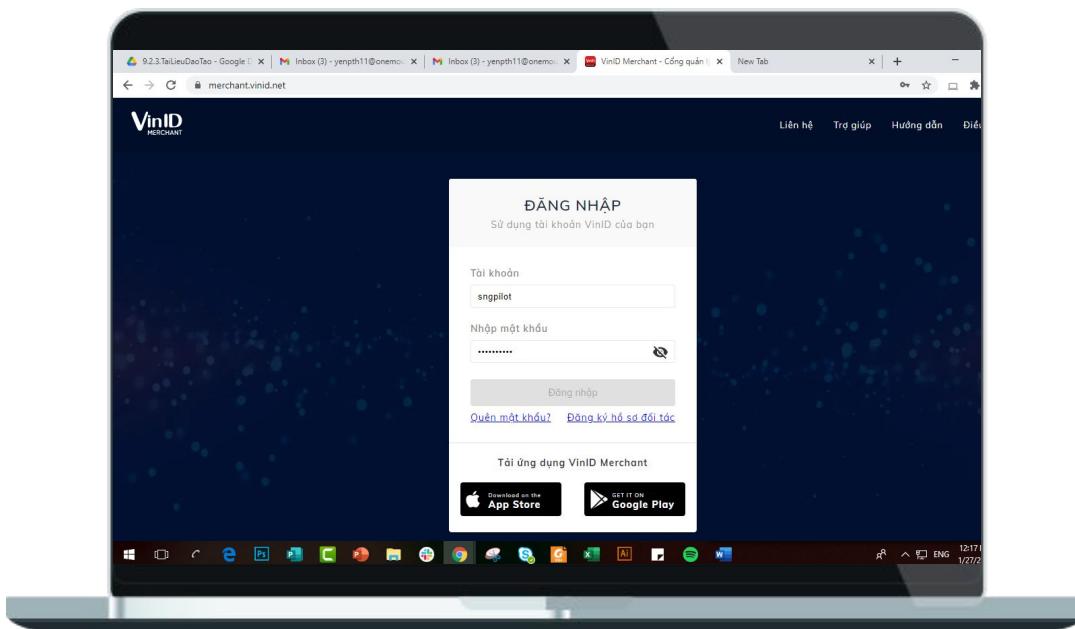
Là hệ thống quản lý tài khoản khách hàng và xử lý các nghiệp vụ về thẻ VinID



Link truy cập hệ thống:
<https://merchant.vinid.net/>



Hướng dẫn sử dụng hệ thống:
[Xem tại đây](#)



Điểm tích lũy được trong thẻ VinID gọi là Điểm VinID

Hệ quy đổi điểm VinID:

01 điểm VinID = 10 VND



Phạm vi áp dụng tiêu điểm VinID

WinMart⁺ Chuỗi siêu thị bán lẻ



Trung tâm ẩm thực và hội nghị đẳng cấp quốc tế

WinMart Chuỗi cửa hàng tiện lợi



Hệ thống khu vui chơi giải trí



Tổ hợp nghỉ dưỡng, du lịch và giải trí



Hệ thống bệnh viện & Phòng khám đa khoa quốc tế



Sân golf đẳng cấp bậc nhất



Hệ thống giáo dục VinSchool

Phạm vi áp dụng tiêu điểm có thể thay đổi theo kinh doanh của mỗi đơn vị theo từng thời kỳ.

Chi tiết Danh mục sản phẩm áp dụng tiêu điểm tuân theo quy định của từng đơn vị áp dụng.





Phần 2

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

-
- 2.1 Thẻ phi vật lý VinID

 - 2.2 Thẻ vật lý VinID

HƯỚNG DẪN MỞ THẺ

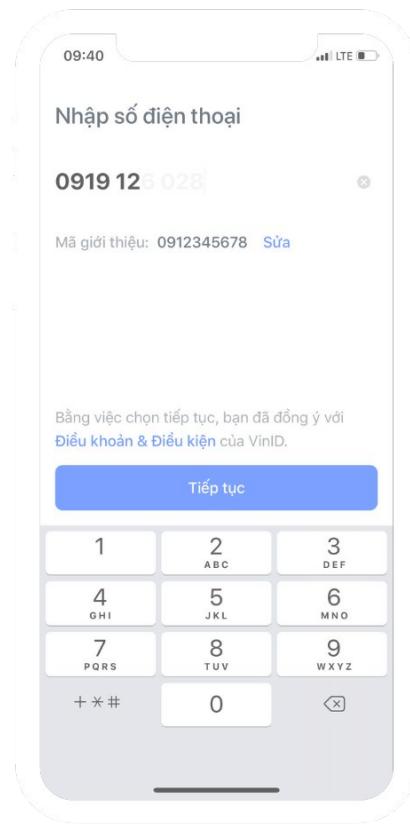
Bước 1

Tải ứng dụng VinID trên App Store hoặc CHPlay (Hệ điều hành iOS từ 10.0/Android từ 5.0) hoặc Quét mã QR trên các sản phẩm VinID để tải VinID Mobile App



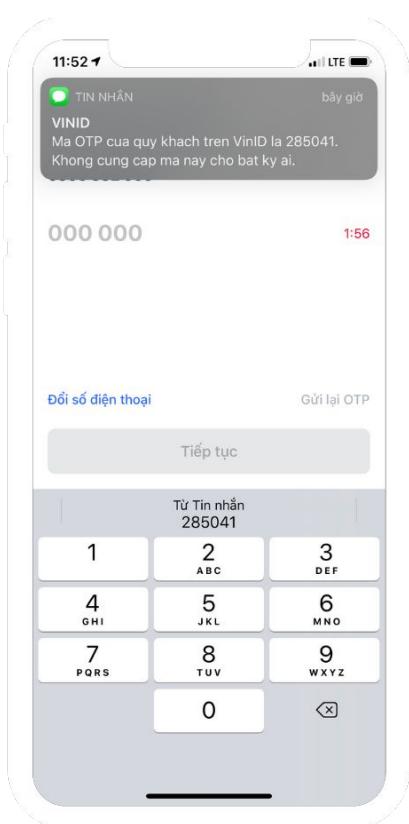
Bước 2

Điền số điện thoại



Bước 3

Nhập mã OTP



Bước 4

Màn hình trang chủ App VinID



HƯỚNG DẪN TIÊU ĐIỂM

B1 Chọn icon 



B2 Đưa Barcode Thanh toán/
Dùng thẻ cho thu ngân (*)



Barcode Thanh toán
cho phép tiêu diễm VinID
và thanh toán bằng Ví điện tử
VinID Pay tại WinMart và WinMart*

Barcode Dùng thẻ
cho phép tiêu diễm VinID và
thanh toán bằng các hình thức
khác Ví điện tử VinID Pay

- Mã Barcode (có đầu 6666) được hệ thống tự động sinh ra khi khách hàng sử dụng VinID Mobile App nhằm tăng tính an toàn cho giao dịch của Khách hàng.
- Mã Barcode được hiển thị sẽ không trùng với Mã số thẻ VinID của khách hàng.

QUAN TRỌNG!

Để quét được thẻ VinID trên App, cửa hàng cần trang bị đầu đọc barcode model Datalogic QW2120 (Công nghệ Imager, Tốc độ quét 400 dòng/s), hoặc QW2100, QW2170

**Barcode Dùng thẻ sẽ tự động làm mờ sau 5 giây để bảo
mật thông tin khách hàng**

(*) Thu ngân từ chối tiêu diễm cho khách hàng nếu thẻ VinID thấy có dấu hiệu khả nghi như:

- Viền sáng chuyển động quanh màn hình barcode không hoạt động
- Số dư trên hệ thống và số dư trên Mobile app không trùng nhau
- Barcode Dùng thẻ **KHÔNG** tự động làm mờ sau 5 giây



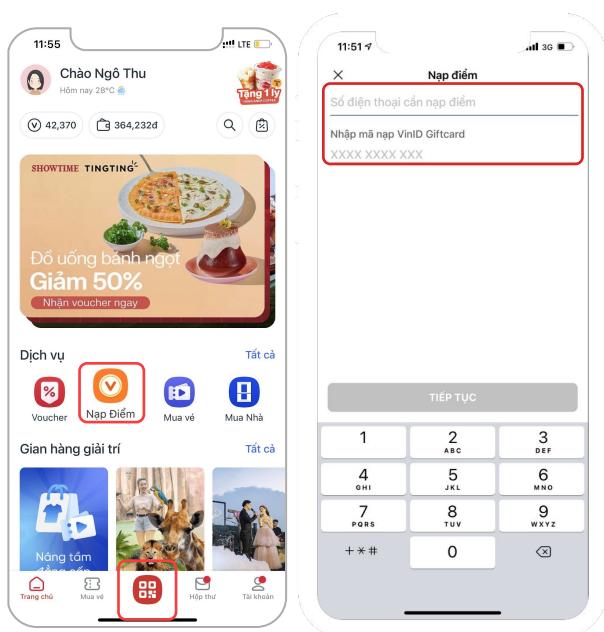
TRA CỨU SỐ DƯ

- B1 Đăng nhập VinID Mobile App
- B2 Số dư hiển thị tại màn hình trang chủ



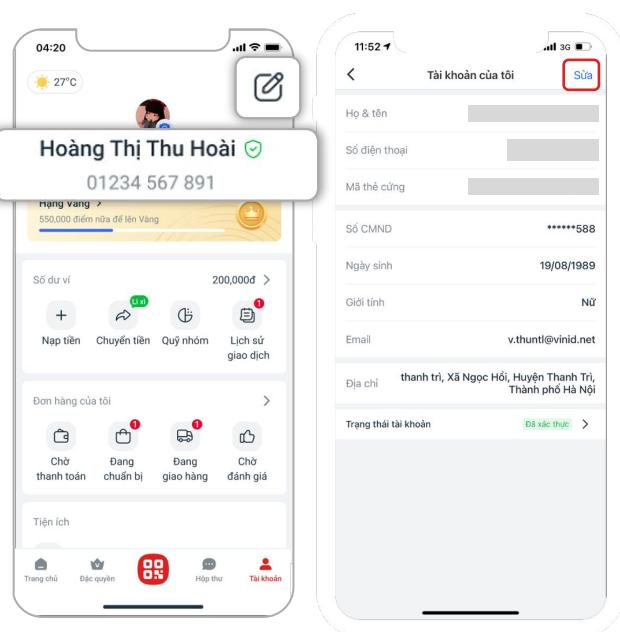
NẠP ĐIỂM VINID

- B1 Đăng nhập VinID Mobile App
- B2 Chọn icon **Nạp điểm** hoặc tính năng **Quét mã**
- B3 Nhập **Số điện thoại**, Nhập/ Quét Mã nạp điểm và chọn **Tiếp tục**
- B4 Nhấn **Nạp điểm** để hoàn tất



THAY ĐỔI THÔNG TIN

- B1 Đăng nhập VinID Mobile App
- B2 Chọn mục **Tài khoản**
- B3 Nhấn vào tên tài khoản hoặc chọn icon Chọn **Sửa**
Cập nhật được thông tin:
Email/ Giới tính/ Ngày sinh/ Địa chỉ

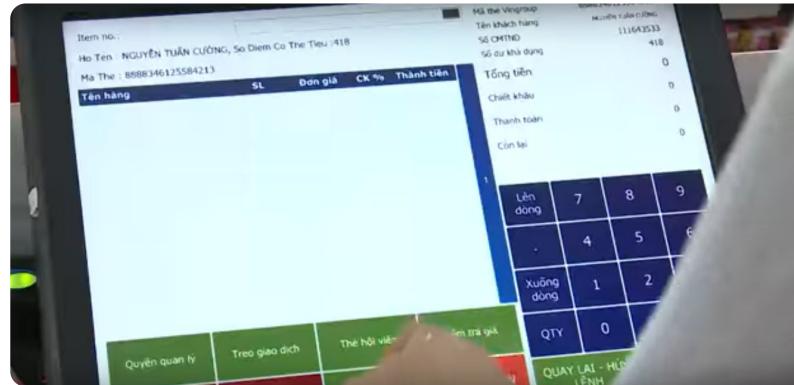


HƯỚNG DẪN TIÊU ĐIỂM

B1 Xuất trình thẻ vật lý cho nhân viên và yêu cầu
tiêu điểm trong thẻ (*)



B2 Thu ngân: Tiêu điểm cho khách hàng trên
hệ thống (**)



(*) Chấp nhận tiêu điểm khi khách hàng xuất trình thẻ liên kết VINID – MB – VISA

(**) Từ chối tiêu điểm cho khách hàng nếu thẻ VinID thấy có dấu hiệu可疑 như:

- 4 số cuối Mã số thẻ không trùng Mã số thẻ hiển thị trên màn hình giao dịch
- Có dấu hiệu làm giả dãy barcode ở mặt sau



Thẻ liên kết
VINID-MB-VISA (mẫu mới)



Thẻ liên kết VINID-MB-VISA
(mẫu mới)



Thẻ liên kết VINID-MB-VISA
(mẫu cũ)



Thẻ liên kết VINID-MB-VISA
(mẫu cũ)



THAY ĐỔI THÔNG TIN

Khách hàng chủ động nhắn tin

Cập nhật được thông tin: Chứng minh nhân dân

Nhắn tin từ Số điện thoại đăng ký theo cú pháp:
VinID<cách>UP<cách><Số chứng minh nhân dân mới>
Gửi **6067** (phi 1000đ/dòng/SMS)
Ví dụ: VinID UP 135801526

Lưu ý: Cách này khách hàng chỉ thực hiện được 1 lần duy nhất

Nhân viên hỗ trợ khách hàng

Cách 1: Khách hàng đến quầy DVKH:

- Cập nhật được tất cả các thông tin của KH
- KH điền Phiếu yêu cầu, xuất trình CMND/ Hộ chiếu/ CCCD, nhân viên hỗ trợ thay đổi thông tin cho khách hàng theo quy trình

Cách 2: Khách hàng gọi điện lên Tổng đài CSKH OMC 19006959 bằng số điện thoại hoặc mail đã đăng ký trên thẻ VinID tới hòm thư: cskh@vinid.net

Cập nhật được thông tin: Giới tính/ Ngày sinh/ Địa chỉ/ CMND /Họ tên (chỉ trong trường hợp họ tên không xác định hoặc sai chính tả)

NẠP ĐIỂM VINID

Khách hàng chủ động nhắn tin

Soạn tin nhắn theo cú pháp:

VinID<cách><số thẻ VinID><cách><Mã nạp điểm>
Gửi **6067** (1000đ/SMS)
Ví dụ: VINID 8888200212341234 60317880877





Phần 3

NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH THẺ VINID

-
- 3.1 Nhóm quy trình về giao dịch
 - 3.2 Nhóm quy trình về giải quyết khiếu nại

Hướng dẫn tiêu điểm

1 KH xuất trình thẻ VinID hoặc barcode trên VinID Mobile App

2 Xác thực thẻ và thông tin KH (**)

3 Hỏi số điểm tiêu và chọn hình thức thanh toán bằng điểm VinID (***)

() Lưu ý:**

- Xuất trình thẻ vật lý, yêu cầu tiêu **từ 100.000 điểm (tương đương 1.000.000 đồng)**: Nhân viên hỏi KH 1 trong 2 thông tin sau: Họ tên; CMND và đối chiếu tính chính xác trên hệ thống
- Trường hợp Hồ sơ KH hiển thị Họ tên = No name, CMND = Số điện thoại hoặc Mã số thẻ VinID, CMND có định dạng USERID _< Mã ID của KH>, Nhân viên từ chối tiêu điểm và hướng dẫn cập nhật thông tin
- KH sử dụng Barcode trên VinID Mobile App thì không cần xác thực

(*) Khi nhập điểm tiêu lên hệ thống:**

Hệ thống chỉ cho phép nhập số điểm tiêu chia hết cho 100

LƯU Ý CHUNG

- Nhân viên không nhập tay mã số thẻ
- Không tích/ tiêu điểm khi hệ thống mất kết nối máy chủ
- Không chấp nhận thanh toán bằng ảnh chụp thẻ hoặc ứng dụng khác VinID Mobile App
- Không cầm/giữ hộ thẻ tại quầy
- Không lặp lại thao tác thanh toán khi gặp lỗi kết nối. Hệ thống sẽ tự động tích điểm vào cuối ngày cho KH
- Với KH Vinschool, VinMec: Nếu gặp lỗi không tiêu điểm tự động cần sử dụng tính năng Lịch sử giao dịch trên hệ thống MS để tạo giao dịch tiêu điểm VinID



Tiêu điểm



Khiếu nại về VinID Gift Card

1 Điền biên bản sự vụ

2 Chụp lại thẻ VinID, thẻ VinID Gift Card và CMND (*)

3 Gửi hồ sơ tới
v.hotrovinid@vinid.net

(*) **Lưu ý:** Trường hợp KH làm mờ/mất mã nạp điểm, cần cung cấp hình ảnh Gift Card 2 mặt trước và sau khi cắt góc có rõ số serial sản phẩm



(Ảnh sau khi cắt góc)



(Ảnh trước khi cắt góc)

Khiếu nại về VinID Mobile App

1 Ghi nhận thông tin và vấn đề của KH

2 Chụp lại màn hình lỗi

3 Gửi hồ sơ tới
v.hotrovinid@vinid.net

(**) Bao gồm:

- Ảnh chụp mặt trước thẻ VinID
- Ảnh chụp Sổ chứng minh nhân dân
- Số điện thoại KH
- Thông tin hóa đơn/ thông tin sự vụ

Khiếu nại khác

1 Đиền biên bản sự vụ

2 Xin thông tin KH(**)

3 Gửi hồ sơ tới
v.hotrovinid@vinid.net



Trân trọng,

Email: daotaovinid@vinid.net

<https://merchant.vinid.net/user-guide>