

TÀI LIỆU ĐÀO TẠO

THẺ VINID

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



Đối tượng nhận tài liệu

CBNV Vận hành thẻ VinID



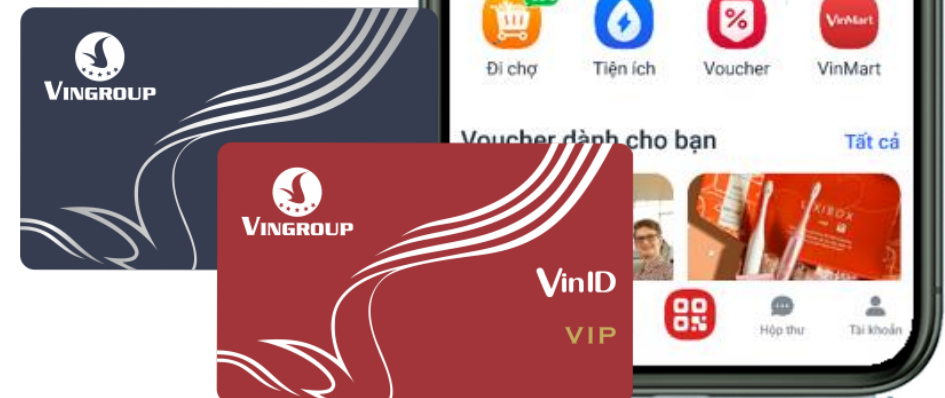
Đơn vị áp dụng

Đơn vị vận hành thẻ VinID



Phiên bản

Áp dụng ngày 01.01.2022



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 Tổng quan vận hành thẻ VinID
- 1.5 Bảng tỷ lệ tích điểm

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 Tổng hợp quy trình nghiệp vụ vận hành
- 3.2 Nhóm quy trình về tài khoản
- 3.3 Nhóm quy trình về giao dịch
- 3.4 Nhóm quy trình về quản lý thẻ
- 3.5 Nhóm quy trình về khiếu nại



Phần 1

GIỚI THIỆU CHUNG

- 1.1 Mục đích ra đời thẻ VinID
- 1.2 Phân loại thẻ VinID
- 1.3 Tổng quan vận hành thẻ VinID
- 1.4 Bảng tỷ lệ tích điểm

GIỚI THIỆU CHUNG

QUYỀN LỢI CHO KHÁCH HÀNG

LỢI ÍCH CHO P&Ls

Thẻ VinID là gì?

Thẻ VinID là thẻ Khách hàng Thân thiết của One Mount Consumer (OMC) sử dụng để tích/ 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 từ tích lũy điểm 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

Tích một nơi, Tiêu nhiều nơi

Tận dụng sức mạnh hệ thống trong hệ sinh thái hợp tác của OMC, hưởng ưu đãi chiết khấu từ 5%-25% đối với các đối tác liên kết



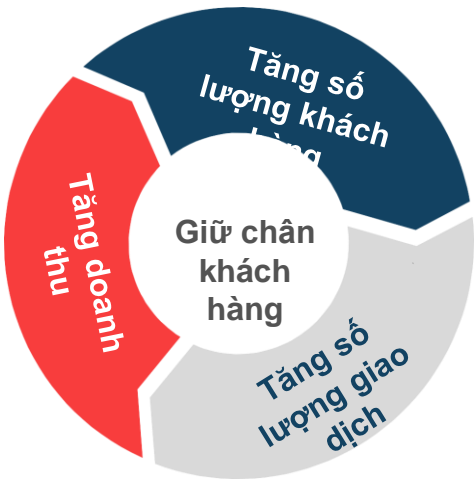
Tích/ tiêu điểm khi mua sắm, đổi điểm



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



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 myHome trên app VinID
- Chủ thẻ chính của thẻ tín dụng Techcombank tham gia Techcombank Rewards
- **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/ thẻ giấy)



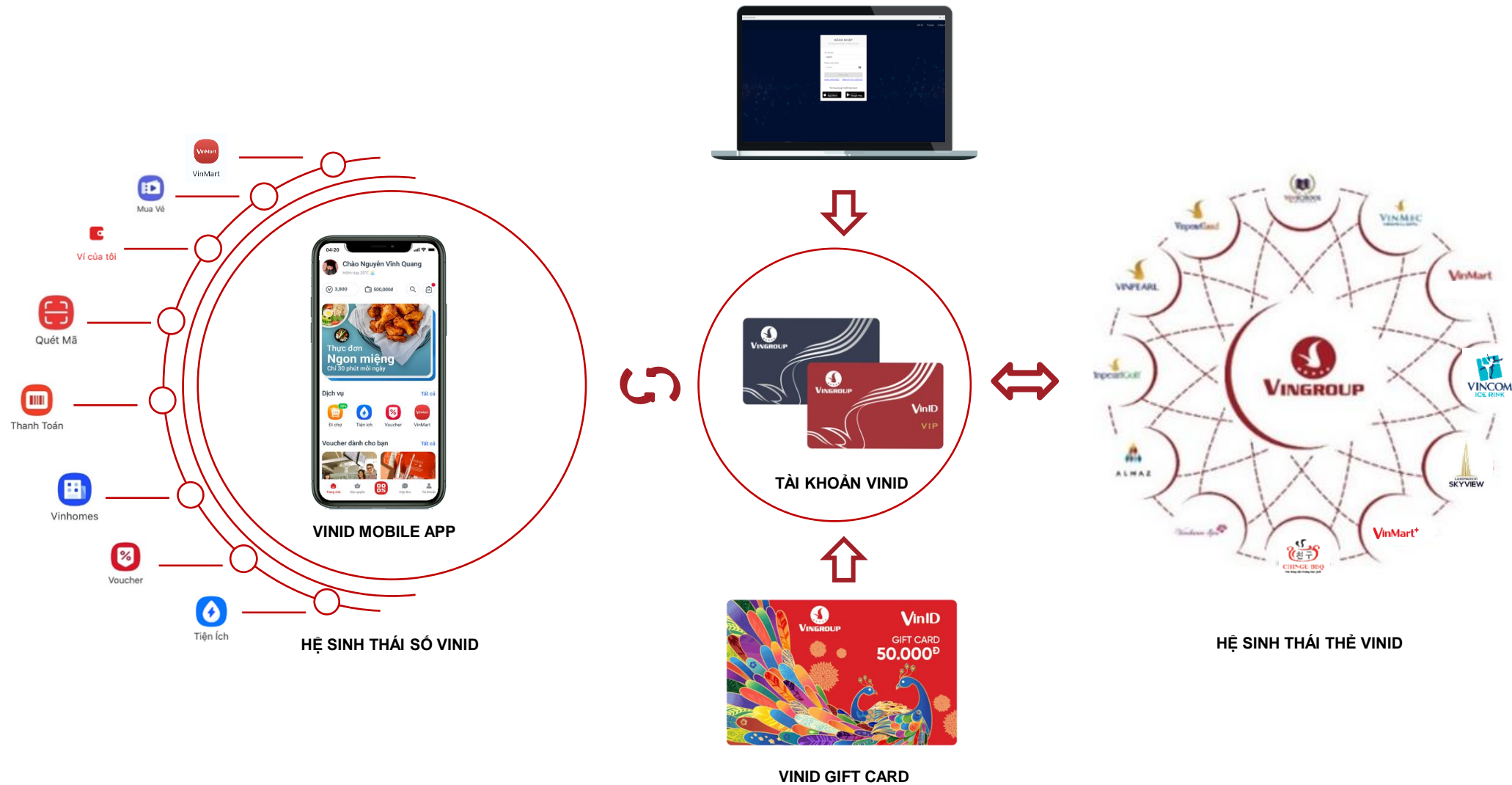
Theo loại thẻ

- Thẻ VinID
- Thẻ liên kết

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



HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÀI KHOẢN KHÁCH HÀNG VINID (Viết tắt: MS)



VINID MOBILE APP



VinMart

VinMart - tính năng mang đến cho khách hàng trải nghiệm mua sắm thông minh tại VinMart qua việc quét mã QR sản phẩm



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



myHome

myHome - tính năng giúp cư dân quản lý và vận hành căn hộ của mình, cung cấp thông tin thị trường Bất động sản và định giá căn hộ trực tuyến



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



Ví của tôi

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

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



Thanh Toán

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



Quét Mã



VINID MOBILE APP

(Tiếp)



Đi Chợ

Đi chợ - tính năng giúp khách hàng mua sắm trực tuyến các mặt hàng thiết yếu qua VinID Mobile App với nhiều nhà cung cấp uy tín khác nhau



Tiện Ích

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



Ăn Uống

Ăn uống - tính năng giúp khách hàng mua sắm trực tuyến các mặt hàng ăn uống qua VinID Mobile App với nhiều nhà cung cấp uy tín khác nhau



Săn thưởng

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



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

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



Trả Trước

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



Nạp Điểm

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



Techcom Rewards



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

Ở ĐÂU BÁN VINID GIFT CARD?

VinMart

VinMart+



- Hệ thống siêu thị VinMart
- Hệ thống cửa hàng VinMart+
- Hotline 0968.35.35.68
- Mua trên VinID Mobile App

MỆNH GIÁ VINID GIFT CARD



50.000đ

1.000.000đ



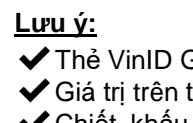
100.000đ

2.000.000đ



300.000đ

5.000.000đ



500.000đ

10.000.000đ

Lưu ý:

- ✓ Thẻ VinID Gift Card không có giá trị quy đổi thành tiền mặt
- ✓ Giá trị trên thẻ đã bao gồm VAT 10%
- ✓ Chiết khấu Hóa đơn cho các đơn hàng áp dụng với KH doanh nghiệp mua từ kênh bán trực tiếp tại văn phòng của One Mount Consumer qua hotline: 0968353568. Mức chiết khấu như sau:
 - 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
- ✓ Nếu KH có nhu cầu Nạp điểm VinID với mệnh giá linh hoạt có thể mua Mã quà tặng VinID (VinID Gift Code) tại hệ thống các điểm giao dịch Viettel Post hoặc qua Hotline 0968.35.35.68



HỆ THỐNG QUẢN LÝ TÀI KHOẢN KHÁCH HÀNG VINID



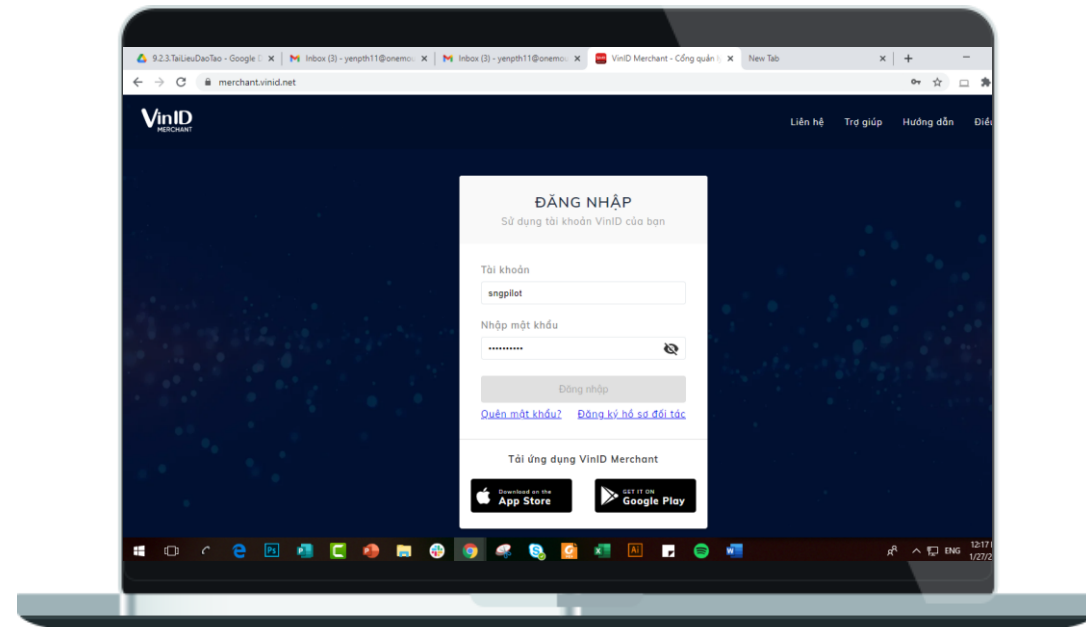
Là hệ thống quản lý tài khoản khách hàng và xử lý các nghiệp vụ về thẻ VinID





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




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



1%

-  Chuỗi siêu thị bán lẻ
-  Chuỗi cửa hàng tiện lợi

3%

-  Hệ thống bệnh viện & Phòng khám đa khoa quốc tế

5%

-  Tổ hợp nghỉ dưỡng, du lịch và giải trí
-  Sân golf đẳng cấp bậc nhất
-  Hệ thống khu vui chơi giải trí
-  Trung tâm ẩm thực và hội nghị đẳng cấp quốc tế
-  Chingu BBQ - Hệ thống nhà hàng lẩu nướng
-  Hệ thống làm đẹp & chăm sóc sức khỏe
-  Hệ thống sân trượt băng tiêu chuẩn quốc tế
-  Vé đài quan sát Skyview Landmark 81

LƯU Ý

- Điểm tích lũy được trong thẻ VinID gọi là Điểm VinID
 - **Hệ quy đổi điểm áp dụng từ 01/06/2021 là: 01 điểm VinID= 10 VND** (Trước 01/06/2021 là: 01 điểm VinID = 1000 VND)
 - **Dừng tích điểm tại Vinschool từ 01/09/2021 (vẫn áp dụng tiêu điểm)**
- Điểm tích lũy có thể được sử dụng sau 24h kể từ lúc phát sinh điểm
 - Tỷ lệ tích điểm tuân theo bảng Tổng hợp danh mục sản phẩm áp dụng tích điểm/ tiêu điểm của các đơn vị thành viên (Phụ lục 02 – Chính sách VinID)

Phần 2

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

2.1 Thẻ phi vật lý VinID

2.2 Thẻ vật lý VinID



HƯỚNG DẪN MỞ THẺ

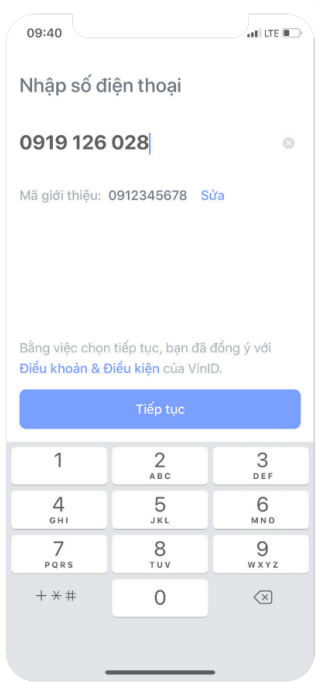
Bước 1

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 ấn phẩm VinID để tải VinID Mobile App



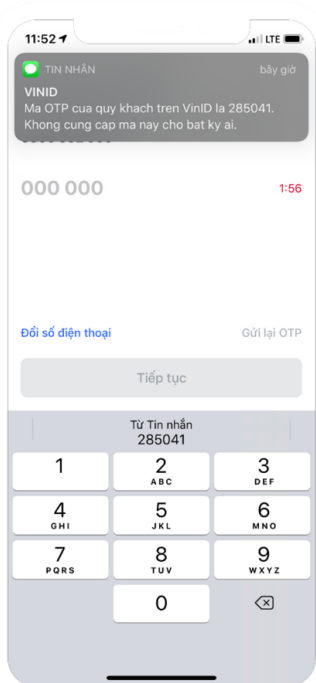
Bước 2

Điền số điện thoại



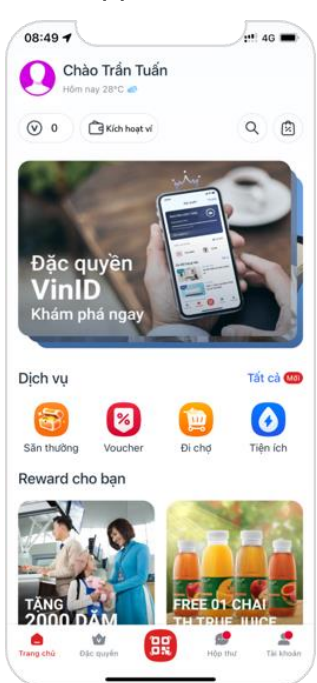
Bước 3

Nhập mã OTP



Bước 4

Màn hình trang chủ App VinID



HƯỚNG DẪN TÍCH TIÊU

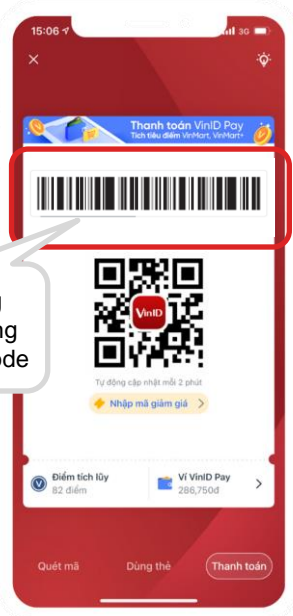
B1

Chọn icon  hoặc  trên App VinID

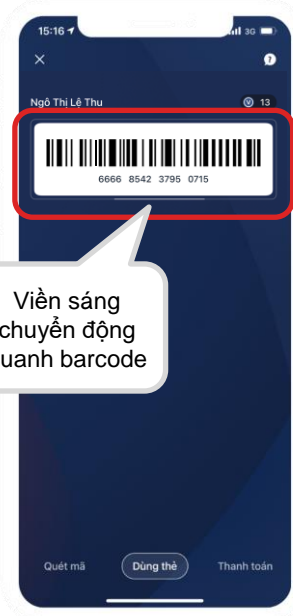


B2

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



Viền sáng chuyển động quanh barcode



Viền sáng chuyển động quanh barcode

- 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 Thanh toán
cho phép tích/ tiêu điểm VinID
và thanh toán bằng Ví điện tử
VinID Pay tại VinMart và VinMart*

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

(*) Thu ngân từ chối tích/ tiêu điểm 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 Moblie app không trùng nhau

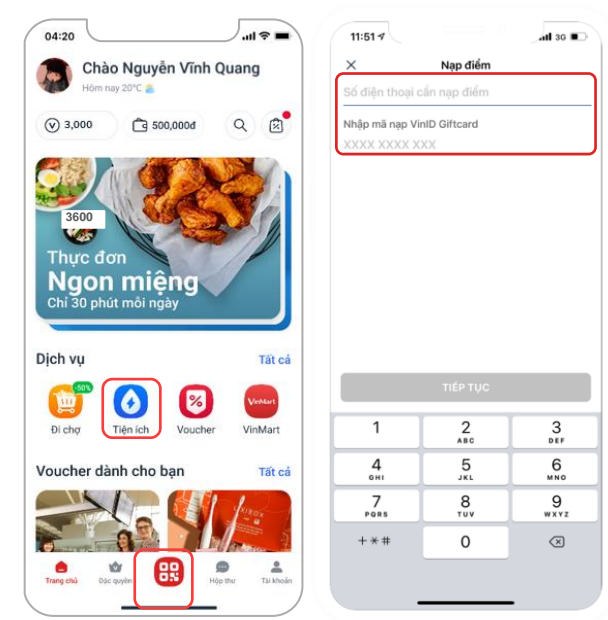
TRA CỨU SỐ DƯ

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




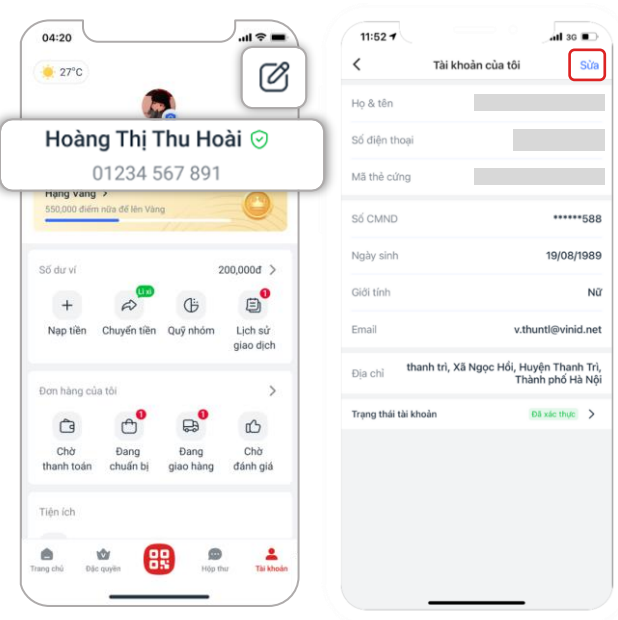
NẠP ĐIỂM VINID

- B1 Đăng nhập VinID Mobile App
- B2 Chọn icon **Nạp điểm** trong mục **Tiện ích** 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 MỞ THẺ

Cách 1: Mở thẻ qua phiếu đăng ký

Cách 2: Mở thẻ qua SMS

BƯỚC 1

Khách hàng điền Phiếu đăng ký



(Mẫu phiếu đăng ký)

BƯỚC 2

Nhân viên đăng ký tài khoản cho khách hàng trên hệ thống MS



(Quét QR code hoặc nhấp Tại đây để xem video hướng dẫn)

BƯỚC 3

Ghi số thẻ lên phiếu Trao thẻ kèm tờ rơi thẻ VinID cho khách hàng



(Thẻ vật lý VinID)



(Mẫu tờ rơi thẻ VinID)

BƯỚC 4

Lưu trữ hồ sơ KH tại đơn vị

- Lưu trữ hồ sơ bản gốc theo ngày phát sinh
- Thời gian lưu trữ hồ sơ: tối thiểu 3 tháng kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu từ KH
- Hủy định kỳ hàng quý bằng cách cắt hoặc đốt, quá trình hủy có sự chứng kiến và xác nhận của cán bộ quản lý

BƯỚC 1

Khách hàng cung cấp thông tin: Số điện thoại, Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân/ Hộ chiếu

BƯỚC 2

Nhắn tin đăng ký tài khoản mới theo cú pháp

BƯỚC 3


Trao thẻ kèm tờ rơi giới thiệu thẻ VinID cho Khách hàng


TH1: Nhân viên nhắn tin đăng ký cho khách hàng theo cú pháp:
VinID<cách>**NV**<cách><**Mã số thẻ**><cách><**Số điện thoại**><cách><**Số CMND**>
Gửi 6067 (1000đ/SMS)


TH2: Khách hàng tự thực hiện nhắn tin đăng ký tài khoản theo cú pháp:
VinID <cách> **DK** <cách> <**Mã số thẻ**> <cách> <**Số CMND**>
Gửi 6067 (1000đ/SMS)

⚠️ Chứng minh nhân dân là trường thông tin không bắt buộc

⚠️ Không đưa thẻ cho khách hàng trước khi nhắn tin đăng ký thành công

PHẦN 1: GIỚI THIỆU CHUNG

PHẦN 2: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

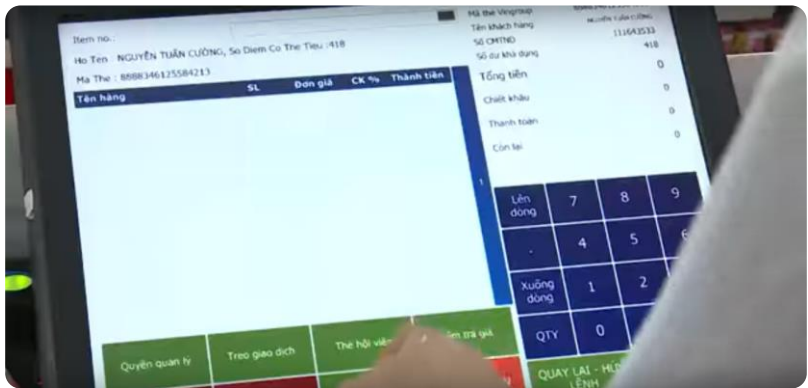
PHẦN 3: NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH THẺ VINID

HƯỚNG DẪN TÍCH TIÊU

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



B2 Thu ngân: Tích/tiêu điểm cho khách hàng trên hệ thống (**)



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

(**) Từ chối tích/ tiêu điểm cho khách hàng nếu thẻ VinID thấy có dấu hiệu khả nghi như:

- 4 số cuối Mã số thẻ không trùng Mã số thẻ hiển thị trên màn hình giao dịch
- Có dấu hiệu làm giả dây 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)

TRA CỨU SỐ DƯ

NẠP ĐIỂM VINID

THAY ĐỔI THÔNG TIN

Khách hàng chủ động nhắn tin

Sử dụng số điện thoại đã đăng ký tài khoản VinID

Soạn tin nhắn theo cú pháp:

VinID<cách><**số thẻ VinID**><cách><**Mã nạp điểm**>

Gửi **6067** (1000đ/SMS)

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** (phí 1000 đồng/SMS)

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

Nhân viên hỗ trợ khách hàng

Khách hàng **cung cấp thông tin gồm CMND, thẻ VinID**. Nhân viên **kiểm tra trên máy POS** và phản hồi số dư cho khách hàng

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)





Phần 3

NGHIỆP VỤ VẬN HÀNH THẺ VINID

- 3.1 Tổng hợp quy trình nghiệp vụ vận hành
- 3.2 Nhóm quy trình về tài khoản
- 3.3 Nhóm quy trình về giao dịch
- 3.4 Nhóm quy trình về quản lý thẻ
- 3.5 Nhóm quy trình về giải quyết khiếu nại

CÁC QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP (chi tiết tham khảo Sổ tay hướng dẫn)

	QUY TRÌNH THƯỜNG GẶP	NHÂN VIÊN CẦN THAO TÁC TRÊN MS	THAO TÁC TRÊN HỆ THỐNG MS
TÀI KHOẢN	Mở thẻ VinID cho khách hàng mới	Có	Tạo mới hồ sơ KH
	Phát hành lại thẻ do mất/ thất lạc	Có	Khóa thẻ theo yêu cầu KH Gán thẻ vào hồ sơ KH
	Thay đổi thông tin khách hàng	Không có	
GIAO DỊCH	Hướng dẫn tích điểm	Có (Với P&Ls chưa tích hợp hệ thống)	Tạo giao dịch tích điểm
	Hướng dẫn tiêu điểm	Có (Với P&Ls chưa tích hợp hệ thống)	Tạo giao dịch tiêu điểm
	KH yêu cầu đổi trả hàng	Có	Tạo giao dịch đổi trả
QUẢN LÝ THẺ	Truy vấn thông tin thẻ (Thẻ VinID/Gift Card)	Có	Truy vấn trạng thái thẻ
	Đăng ký thẻ/ ấn phẩm VinID	Không có	
	Cập nhật thông tin nhận thẻ của cửa hàng	Không có	
	Chuyển thẻ VinID sang đơn vị khác	Không có	
	Khai báo mất/hỏng thẻ VinID	Không có	
KHIẾU NẠI	Khiếu nại về VinID Gift Card	Không có	
	Khiếu nại về VinID Mobile App	Không có	
	Khiếu nại khác	Không có	

Mở thẻ VinID cho khách hàng mới

- 1 Khách hàng điền Phiếu đăng ký
- 2 Mở hồ sơ KH trên hệ thống MS
- 3 Ghi số thẻ lên phiếu Trao thẻ kèm tờ rơi VinID
- 4 Cửa hàng tự lưu Phiếu đăng ký

Phát hành lại thẻ do mất/ thất lạc

- 1 Khách hàng điền Phiếu yêu cầu, xuất trình CMND/ Hộ chiếu/ CCCD
- 2 Đối chiếu thông tin trên phiếu và trên hệ thống MS
- 3 Khóa thẻ (Cập nhật trạng thái thẻ cũ về **Đóng**)
- 4 Gán thẻ mới trên hệ thống và trao thẻ vật lý cho khách hàng
- 5 Hướng dẫn khách hàng tự kích hoạt thẻ bằng 2 cách:

Thay đổi thông tin khách hàng

- 1 Hướng dẫn KH tự thực hiện thay đổi thông tin
 - Họ tên, Ngày sinh, Giới tính, Địa chỉ, Email: Hướng dẫn thay đổi thông tin qua app VinID
 - Chứng minh nhân dân: tư vấn KH thay đổi bằng SMS theo cú pháp sau và gửi 6067 (phí là 1000đ/SMS)
VinID_UP_<Số CMND>
- 2 Nếu KH không tự thay đổi thông tin bằng cách trên, hoặc yêu cầu **thay đổi Số điện thoại**, hướng dẫn KH điền Phiếu yêu cầu, xuất trình CMND/ Hộ chiếu/ CCCD

Và gửi hồ sơ tới email: v.hotrovinid@vinid.net



Cách 1: Nhắn tin: **VinID<cách>KH<cách><Số thẻ VinID>** gửi 6067 (phí 1000VNĐ/SMS)
Cách 2: Gọi điện lên Tổng đài CSKH 1900 6959

Lưu ý: Nếu không thực hiện qua cách 1 và cách 2, NV hỗ trợ gửi email tới hòm thư: cskh@vinid.net và v.hotrovinid@vinid.net

- Tiêu đề: Kích hoạt thẻ VinID+TĐTT
- Nêu rõ nội dung trong email
- Đính kèm: 01 bản scan Phiếu yêu cầu, 2 mặt CMND/ CCCD/ Hộ chiếu và thẻ VinID theo quy cách như hình bên.

CBNV có thể gọi điện lên Tổng đài CSKH 1900 6959 để được hỗ trợ xử lý nhanh nhất

Hướng dẫn tích điểm	Hướng dẫn tiêu điểm	KH yêu cầu đổi trả hàng
<div>1 KH xuất trình thẻ VinID hoặc barcode trên VinID Mobile App</div> <div>2 Xác thực thẻ của KH (*)</div> <div>3 Tạo hóa đơn và ghi nhận số thẻ trên phần mềm bán hàng</div> <div>4 Tích điểm và bắt buộc in hóa đơn có điểm vừa tích</div> <div>(*) Đề nghị KH xuất trình CMND/ Hộ chiếu/ Thẻ căn cước nếu: thấy KH tích điểm bất thường (01 KH sử dụng nhiều thẻ ngân hàng để thanh toán cho nhiều tài khoản VinID...) hoặc theo quy định, thẻ lệ chương trình ưu đãi cụ thể</div>	<div>1 KH xuất trình thẻ VinID hoặc barcode trên VinID Mobile App</div> <div>2 Xác thực thẻ và thông tin KH (**)</div> <div>3 Hỏi số điểm tiêu và chọn hình thức thanh toán bằng điểm VinID (***)</div> <div>(**) <u>Lưu ý:</u><ul style="list-style-type: none">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 thốngTrường 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 tinKH sử dụng Barcode trên VinID Mobile App thì không cần xác thực</div> <div>(***) <u>Khi nhập điểm tiêu lên hệ thống:</u> Hệ thống chỉ cho phép nhập số điểm tiêu chia hết cho 100</div>	<div>1 KH yêu cầu đổi trả hàng, cung cấp hóa đơn biên lai (****)</div> <div>2 Nhân viên kiểm tra biên lai, thực hiện đổi trả theo quy định tại P&Ls</div> <div>(****) <u>Lưu ý:</u><ul style="list-style-type: none">Thông báo trước khi đổi trả về việc sẽ thu hồi điểm tích và hoàn trả điểm tiêu tương ứng với giá trị đổi trảTrường hợp KH không đủ điểm để thu hồi, nhân viên hướng dẫn KH mua VinID Gift Card để nạp điểm vào tài khoản hoặc thực hiện thêm giao dịch tích điểm hoặc liên hệ kế toán đơn vị để được hỗ trợ</div>

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 tích/ tiêu điểm tự động cần sử dụng tính năng Lịch sử giao dịch trên hệ thống MS để tạo giao dịch tích tiêu điểm VinID



Tích/Tiêu điểm

Đăng ký thẻ/ấn phẩm	Cập nhật thông tin cửa hàng trên hệ thống	Điều chuyển thẻ	Khai báo thẻ mất hỏng thẻ
<div><div>1</div><div>Gửi yêu cầu đăng ký thẻ/ ấn phẩm tới email: v.hotrovinid@vinid.net (*)</div></div> <div><div>2</div><div>OMC thẩm định và chuyển phát thẻ tới địa chỉ được cung cấp hoặc từ chối yêu cầu</div></div> <div><p>(*) Nội dung email:</p><ul style="list-style-type: none">- Tiêu đề: ĐĂNG KÝ THẺ VINID- Cung cấp thông tin: Mã cửa hàng, số lượng thẻ đề xuất, số lượng phiếu đăng ký và tờ rơi (nếu có nhu cầu), họ tên, số điện thoại và địa chỉ người nhận thẻ<p>Lưu ý:</p><ul style="list-style-type: none">• Đăng ký số lượng đủ dùng tối đa trong 3 tháng, không lặp lại yêu cầu đăng ký quá 1 lần trong 2 tháng• OMC tổng hợp và xử lý đơn đặt hàng vào ngày 26 hàng tháng và cửa hàng nhận thẻ trước ngày 15 tháng kế tiếp</div>	<div><div>1</div><div>Gửi yêu cầu cần cập nhật tới v.hotrovinid@vinid.net</div></div> <div><div>2</div><div>OMC kiểm tra và cập nhật thông tin đúng</div></div>	<div><div>1</div><div>Cửa hàng Nhận điều chuyển gửi yêu cầu điều chuyển tới v.hotrovinid@vinid.net (**)</div></div> <div><div>2</div><div>OMC cập nhật thông tin điều chuyển trên hệ thống MS và phản hồi cửa hàng</div></div> <div><div>3</div><div>Hai cửa hàng thực hiện bàn giao thẻ vật lý</div></div> <div><p>(**) Thông tin cung cấp gồm:</p><ul style="list-style-type: none">• Danh sách mã số thẻ cần điều chuyển• Mã/ tên cửa hàng nhận</div>	<div><div>1</div><div>Hàng tháng OMC gửi báo cáo tồn kho thẻ cho cửa hàng</div></div> <div><div>2</div><div>Sử dụng máy đọc Barcode kiểm kê toàn bộ thẻ tồn thực tế lên file excel</div></div> <div><div>3</div><div>Lọc danh sách thẻ mất/ hỏng và gửi về v.hotrovinid@vinid.net</div></div> <div><p>Thẻ đã khai báo mất hỏng thì không thẻ tái sử dụng</p></div>



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

Khiếu nại khác

1 Điền biên bản sự vụ

2 Xin thông tin KH(**)

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

Lưu ý: Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại Tích bù điểm cho KH, TN/DVKH lập Biên bản sự vụ, xin xác nhận của IT về việc giao dịch thành công trên POS nhưng chưa được tích điểm trên hệ thống MS. Gửi các thông tin trên cho Kế toán tại P&Ls để tích bù điểm cho KH. Không cần gửi cho OMC



E.O.D

Tel: (+84 24) 7105 6788, ext: 6886 | Email: daotaovinid@vinid.net

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