

TRA CỨU TỰ ĐỘNG - FE ONLINE 2.0



TÍNH NĂNG CHUNG TRÊN ỨNG DỤNG QUẢN LÝ KHOẢN VAY/ THẺ TÍN DỤNG

[Chi tiết](#)

- Quản Lý Khoản Vay (Loan) [Chi tiết](#)
- Quản Lý Thẻ Tín Dụng (Card) [Chi tiết](#)
- Quản Lý Sản Phẩm Tiền Mặt Linh Hoạt (FlexiMoney) [Chi tiết](#)
- Quản Lý Tài Khoản Ubank [Chi tiết](#)
- Quản Lý FE Paylater [Chi tiết](#)

LỖI ỨNG DỤNG

[Chi tiết](#)



TÍNH NĂNG CHUNG TRÊN ỨNG DỤNG

STT	TÍNH NĂNG	LINK
1	Đăng Ký, Đăng Nhập	Chi tiết
2	Xác thực NFC	Chi tiết
3	Đăng Ký Vay	
	• Đăng Ký Mở Thẻ Tín Dụng	Chi tiết
	• Đăng Ký Vay Thêm (Topup)	Chi tiết
	• Đăng Ký Tiền Mặt Linh Hoạt	Chi tiết
	• Đăng Ký FE Paylater	Chi tiết
4	Tra Cứu Kết Quả Xử Lý	Chi tiết
5	Kiểm Tra Giao Dịch KH Vừa Thanh Toán	Chi tiết

STT	TÍNH NĂNG	LINK
6	Cập nhật thông tin	
	• Cập Nhật Email	Chi tiết
	• Cập Nhật CCCD	Chi tiết
	• Cập Nhật SĐT	Chi tiết
7	Thanh toán	
	• Thanh Toán Qua Ubank	Chi tiết
	• Quét Mã QR thanh toán	
8	Trung Tâm Hỗ Trợ	Chi tiết





QUẢN LÝ THẺ TÍN DỤNG

STT	TÍNH NĂNG	CHI TIẾT	STT	TÍNH NĂNG	CHI TIẾT
1	Thông Tin- Trạng Thái Thẻ		6	Thay Đổi Mã Pin Thẻ ATM	Chi tiết
	• Thông Tin Thẻ	Chi tiết	7	Chuyển Đổi Trả Góp (Retail)	Chi tiết
	• Trạng Thái Thẻ/Tình Trạng Giao Phát	Chi tiết	8	Tra Cứu/Đổi Điểm Thưởng	Chi tiết
	• Bản Scan HĐ	Chi tiết	9	Rút Tiền Mặt Từ Thẻ Tín Dụng	Chi tiết
2	Thông Tin IPP	Chi tiết	10	Thanh Toán Trực Tuyến/Thanh Toán Nước Ngoài/Cài Đặt Hạn Mức	Chi tiết
3	Lịch Sử Giao Dịch/Thanh Toán	Chi tiết	11	FLEXI BUY - Thanh Toán Linh Hoạt	Chi tiết
4	Dư nợ, sao kê	Chi tiết	12	Gia Hạn Thẻ	Chi tiết
5	Kích Hoạt Thẻ	Chi tiết	13	Đóng/Mở Khóa A	Chi tiết





QUẢN LÝ SẢN PHẨM FLEXIMONEY

STT	TÍNH NĂNG	CHI TIẾT
1	Thông Tin IPP	Chi tiết
2	Xem Chi Tiết Hợp Đồng	Chi tiết
3	Lịch Sử Giao Dịch/Thanh Toán	Chi tiết
4	Kiểm Tra Giao Dịch KH Vừa Thanh Toán	Chi tiết
5	Tải Bản Sao Kê	Chi tiết
6	Gia Hạn Thẻ	Chi tiết



LỖI ỨNG DỤNG

STT	TÍNH NĂNG	CHI TIẾT	STT	TÍNH NĂNG	CHI TIẾT
1	Đăng Ký/ Đăng Nhập/ KYC		3	Màn Hình Trắng/ Văng Khởi Ứng Dụng/ Không Ổn Định	Chi tiết
	<ul style="list-style-type: none">Lỗi Đăng Ký Tài Khoản	Chi tiết	4	Lỗi Tính Năng Cập Nhật Thông Tin	Chi tiết
	<ul style="list-style-type: none">Lỗi Đăng NhậpKhông Liên Kết Tài Khoản Thanh Toán	Chi tiết	5	Lỗi Bật/Tắt Tính Năng Thanh Toán Trực Tuyến	Chi tiết
	<ul style="list-style-type: none">Lỗi EKYC/ Chụp Hình	Chi tiết	6	Lỗi Tính Năng TMN	Chi tiết
	<ul style="list-style-type: none">Lỗi xác thực NFC	Chi tiết	7	Yêu Cầu Mở Khóa Thiết Bị	Chi tiết
2	Không Hiển Thị Thông Tin Khoản Vay/ Thẻ	Chi tiết	8	Các Lỗi Khác	Chi tiết





ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN KHÔNG THÀNH CÔNG

TRƯỜNG HỢP	HƯỚNG XỬ LÝ	CODE
KH đang làm hồ sơ vay	<p>Hướng dẫn KH kiểm tra lại SĐT đăng ký trên hồ sơ vay/ thẻ đã trùng khớp với SĐT đăng ký ứng dụng FE Online 2.0 hay chưa?</p> <ul style="list-style-type: none">• Không trùng khớp: Hướng dẫn KH liên hệ với nhân viên tư vấn khoản vay để hủy và nộp lại hồ sơ mới hoặc sử dụng đúng SĐT đã đăng ký hồ sơ vay để đăng ký FE Online 2.0• Trùng khớp: Xử lý theo quy trình: Lỗi Ứng Dụng	<p>Code: IL26-FE Online/IC26-FE Online Sub: tương ứng với vấn đề KH cần hỗ trợ</p>
KH đã có khoản vay/thẻ	Hỗ trợ theo quy trình Lỗi Ứng Dụng	





ĐĂNG NHẬP KHÔNG THÀNH CÔNG/ KHÔNG LIÊN KẾT TÀI KHOẢN THANH TOÁN

HƯỚNG XỬ LÝ	CODE
<ul style="list-style-type: none">Hướng dẫn KH cập nhật lại phiên bản mới nhất và thử lại vào ngày hôm sauNếu KH đã tải lại app và thao tác nhưng không thành công: xử lý theo quy trình Lỗi Ứng Dụng	Code: IL26-FE Online/IC26-FE Online Sub: tương ứng với vấn đề KH cần hỗ trợ





EKYC KHÔNG THÀNH CÔNG

HƯỚNG XỬ LÝ		CODE
Màn hình hiển thị "Xác minh thất bại"	CS kiểm tra : <ul style="list-style-type: none">• Additional Data có ghi nhận thông tin "Fail KYC_Flag" hoặc• Kết quả IT trả về trên ticket Pega là Fail KYC => Đợi thẩm định phê duyệt thông tin đăng ký	Code: IL26-FE Online/IC26-FE Online Sub: tương ứng với vấn đề KH cần hỗ trợ
Màn hình báo lỗi khi thao tác chụp hình giấy tờ	<ul style="list-style-type: none">• Xóa ứng dụng và tải lại phiên bản mới nhất.• Nếu KH đã tải lại App và thao tác lại nhưng không thành công: xử lý theo quy trình <u>Lỗi Ứng Dụng</u>	





LỖI XÁC THỰC NFC

STT	HƯỚNG XỬ LÝ	MÀN HÌNH LỖI	NGUYÊN NHÂN
1	Đổi thiết bị	Rất tiếc, thiết bị của bạn không hỗ trợ đầu đọc NFC	Thiết bị không hỗ trợ đọc NFC
2	Kiểm tra lại kết nối hoặc đổi thiết bị	Bạn cần bật NFC trên điện thoại	Chức năng NFC đang tắt hoặc không thể kết nối
3	Thực hiện lại, di chuyển đúng vị trí Tháo ốp điện thoại	Gần được rồi! Hãy thử lại	Thẻ bị nằm ngoài vùng đọc hoặc mất kết nối
4	Sử dụng đúng CCCD và thực hiện lại	Không nhận dạng được CCCD gắn chip	Không phải CCCD
5	Kiểm tra lại giấy tờ	Xác thực không thành công	CCCD không đúng hoặc hết hạn





LỖI XÁC THỰC NFC

STT	HƯỚNG XỬ LÝ	MÀN HÌNH LỖI	NGUYÊN NHÂN
6	Thực hiện lại sau	Tính năng xác thực CCCD gắn chip hiện đang tạm khóa	Tính năng bị khóa trong 24h do xác thực không thành công nhiều lần
7	Thực hiện lại sau	Rất tiếc, kết nối hệ thống tạm thời bị gián đoạn	Lỗi kết nối mạng, hết thời gian chờ
8	KH thực hiện lại sau	Lỗi hệ thống	Lỗi không xác định
9	Xử lý <u>Lỗi Ứng Dụng</u>	Khác	Đã thực hiện nhiều lần theo hướng dẫn nhưng không thành công

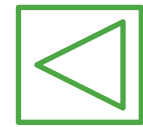




KHÔNG HIỂN THỊ KHOẢN VAY/ THẺ

HƯỚNG XỬ LÝ			CODE
<ul style="list-style-type: none">Thẻ LZ1/ KM1, KM2/ VT1 (Viettel Money)Thẻ có status 8, 9Thẻ bị khóa C (ARQB)Thẻ khóa P (ARQE)HĐ có status "CLOSED"	Mặc định không hiển thị thông tin khoản vay/ thẻ trên app. CS tư vấn thông tin theo nhu cầu của KH		Code: IL26-FE Online/IC26-FE Online Sub: tương ứng với vấn đề KH cần hỗ trợ
TH CÒN LẠI	Đối chiếu họ tên/ CCCD/ SĐT của KH đã trùng khớp với hệ thống hay chưa? <ul style="list-style-type: none">Loan: trên FEOL 2.0 và PegaCard: trên FEOL 2.0 và CMS	Đã khớp: Xử lý theo quy trình <u>Lỗi Ứng Dụng</u>	
		Chưa khớp thông tin: Hướng dẫn theo quy trình cập nhật thông tin. Sau đó thao tác lại để kiểm tra trên ứng dụng	





MÀN HÌNH TRẮNG/ VẮNG KHỎI ỨNG DỤNG/ KHÔNG ỔN ĐỊNH

HƯỚNG XỬ LÝ	CODE
<ul style="list-style-type: none">Hướng dẫn KH xóa ứng dụng và tải lại phiên bản mới nhấtKH đã cập nhật App nhưng không thành công: xử lý theo quy trình : Lỗi Ứng Dụng	Code: IL26-FE Online/IC26-FE Online Sub: tương ứng với vấn đề KH cần hỗ trợ





LỖI TÍNH NĂNG TIỀN MẶT NHANH

HƯỚNG XỬ LÝ		CODE
Kiểm tra CCCD giữa CMS và App	Đã khớp: Xử lý theo quy trình Lỗi Ứng Dụng	Code: IL26-FE Online/IC26-FE Online Sub: tương ứng với vấn đề KH cần hỗ trợ
	Chưa khớp thông tin: <ul style="list-style-type: none">Hướng dẫn KH cập nhật lại CCCD theo quy trình Cập nhật CMND/CCCD để đồng bộ.Sau khi đồng bộ thành công, KH đăng ký nhận TMN	





LỖI BẬT/TẮT THANH TOÁN TRỰC TUYẾN/ THANH TOÁN NƯỚC NGOÀI/ĐẶT HẠN MỨC NGÀY THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

Lưu ý: chỉ thực hiện được khi KH đã thực hiện NFC thành công

STT	LỖI	NGUYÊN NHÂN	HƯỚNG DẪN
1	Chức năng đang tạm gián đoạn	Hệ thống không kết nối được dữ liệu	
2	Rất tiếc đã xảy ra lỗi. Vui lòng thử lại sau	Hệ thống lỗi	
3	Xác thực CCCD gắn chip	KH chưa thực hiện xác thực CCCD gắn chip	
4	Rất tiếc! Yêu cầu của bạn không được tiếp tục. Vui lòng liên hệ phòng DVKH để được hướng dẫn thêm	Hình selfie không khớp	Check lại quy trình
5	Khác		<u>Lỗi Ứng Dụng</u>



LỖI TÍNH NĂNG CẬP NHẬT THÔNG TIN

STT	LỖI	NGUYÊN NHÂN	HƯỚNG XỬ LÝ
1	Thẻ tín dụng của bạn chưa được kích hoạt	User chưa kích hoạt thẻ	KH kích hoạt thẻ, sau đó thực hiện lại
2	Thẻ của bạn đang còn dư nợ	User có card đang block code D, E trên block code 2	KH thanh toán dư nợ, sau đó thực hiện lại
3	Thẻ của bạn đang bị khóa	User có card đang block code A	KH thực hiện mở khóa thẻ, sau đó thử lại
4	Rất tiếc chức năng cập nhật số điện thoại không khả dụng	<ul style="list-style-type: none">• Sai quá số lần quy định khi nhập OTP hoặc• User cập nhật sđt quá 3 lần/ngày	Thử lại sau 23 giờ 59 phút





LỖI TÍNH NĂNG CẬP NHẬT THÔNG TIN

STT	LỖI	NGUYÊN NHÂN	HƯỚNG XỬ LÝ
5	SĐT KH muốn cập nhật đã tồn tại trên hệ thống		Thử lại sau hh:mm theo thông báo từ ứng dụng
6	Rất tiếc tính năng cập nhật SĐT không khả dụng	Sai quá số lần quy định khi nhập OTP	Hướng dẫn KH thực hiện lại sau 24 giờ
7	Rất tiếc đã xảy ra lỗi	Sai qua số lần quy định khi chụp hình KYC	Hướng dẫn KH thử lại sau
8	Tính năng này đã tạm thời bị khóa	Sai qua số lần quy định khi chụp hình KYC	Hướng dẫn KH thử lại sau



XỬ LÝ LỖI ỨNG DỤNG

ĐIỀU KIỆN HỖ TRỢ

Đủ thông tin + Video/ Hình ảnh lỗi

HƯỚNG XỬ LÝ		TAT	CODE
<ul style="list-style-type: none">Hướng dẫn KH gửi thông tin và video/hình ảnh lỗi qua Zalo FE Credit (có dấu tick).Nếu KH không sử dụng Zalo, hướng dẫn KH gửi qua mail dichvukhachhang@fecredit.com.vn	<p>Thông tin bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">Thông tin Khách hàng<ul style="list-style-type: none">Tên khách hàngCMND/CCCD đăng ký ứng dụngSố điện thoại đăng ký ứng dụngSHĐ (nếu có)Thông tin thiết bị<ul style="list-style-type: none">Tên thiết bị (Ví dụ: Iphone, Samsung...)Hệ điều hành (Ví dụ: Android, iOS, Windows...)Phiên bản ĐT:(Ví dụ: IOS16.5, ...)Thời gian xảy ra lỗi:Đính kèm Video/ Hình ảnh lỗi	Trong thời gian sớm nhất	<p>Code: RL54-FE Online 2.0/ RC54-FE Online 2.0</p> <p>Sub code: Chọn tương ứng</p> <p>Properties: nhập theo yêu cầu</p> <p>Remark: Tên khách hàng-CMND-HĐ-Số điện thoại đăng ký ứng dụng- Lý do cần hỗ trợ</p>

