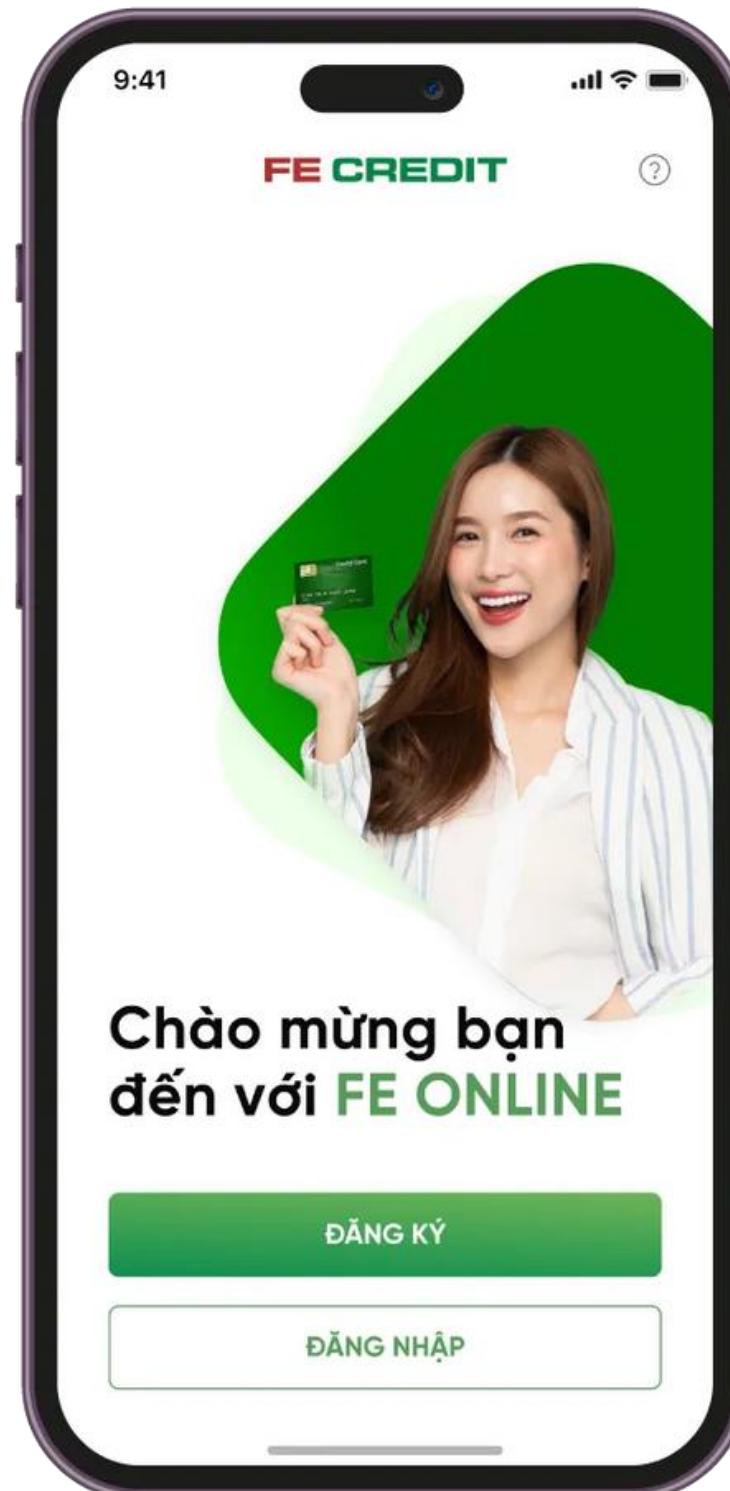


# TRA CỨU TỰ ĐỘNG - FE ONLINE 2.0



## 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](#)

## LỐI ỨNG DỤNG

[Chi tiết](#)



# TÍNH NĂNG CHUNG TRÊN ỨNG DỤNG

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

STT	TÍNH NĂNG	LINK
6	<b>Cập nhật thông tin</b>	
	• Cập Nhật Email	<a href="#">Chi tiết</a>
	• Cập Nhật CCCD	<a href="#">Chi tiết</a>
	• Cập Nhật SĐT	<a href="#">Chi tiết</a>
7	<b>Thanh toán</b>	
	• Thanh Toán Qua Ubank	<a href="#">Chi tiết</a>
	• Quét Mã QR thanh toán	
8	<b>Trung Tâm Hỗ Trợ</b>	<a href="#">Chi tiết</a>





# QUẢN LÝ THẺ TÍN DỤNG

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





# QUẢN LÝ SẢN PHẨM FLEXIMONEY

STT	TÍNH NĂNG	CHI TIẾT
1	<b>Thông Tin IPP</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
2	<b>Xem Chi Tiết Hợp Đồng</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
3	<b>Lịch Sử Giao Dịch/Thanh Toán</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
4	<b>Kiểm Tra Giao Dịch KH Vừa Thanh Toán</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
5	<b>Tải Bản Sao Ké</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
6	<b>Gia Hạn Thẻ</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>





# LỖI ỨNG DỤNG

STT	TÍNH NĂNG	CHI TIẾT	STT	TÍNH NĂNG	CHI TIẾT
1	<b>Đăng Ký/ Đăng Nhập/ KYC</b>		3	<b>Màn Hình Trắng/ Vắng Khỏi Ứng Dụng/ Không Ổn Định</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
	• Lỗi Đăng Ký Tài Khoản	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>	4	<b>Lỗi Tính Năng Cập Nhật Thông Tin</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
	• Lỗi Đăng Nhập • Không Liên Kết Tài Khoản Thanh Toán	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>	5	<b>Lỗi Bật/Tắt Tính Năng Thanh Toán Trực Tuyến</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
	• Lỗi EKYC/ Chụp Hình	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>	6	<b>Lỗi Tính Năng TMN</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
	• Lỗi xác thực NFC	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>	7	<b>Yêu Cầu Mở Khóa Thiết Bị</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>
2	<b>Không Hiển Thị Thông Tin Khoản Vay/ Thẻ</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>	8	<b>Các Lỗi Khác</b>	<a href="#"><u>Chi tiết</u></a>





## ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN KHÔNG THÀNH CÔNG

TRƯỜNG HỢP	HƯỚNG XỬ LÝ	CODE
<b>KH đang làm hồ sơ vay</b>	<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"><li>• <b>Không trùng khớp:</b> 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</li><li>• <b>Trùng khớp:</b> Xử lý theo quy trình: <a href="#"><u>Lỗi Úng Dụng</u></a></li></ul>	<b>Code:</b> IL26-FE Online/ <b>IC26-FE Online</b> <b>Sub:</b> tương ứng với vấn đề KH cần hỗ trợ
<b>KH đã có khoản vay/thẻ</b>	Hỗ trợ theo quy trình <a href="#"><u>Lỗi Úng Dụng</u></a>	





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

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





## EKYC KHÔNG THÀNH CÔNG

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





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





## MÀN HÌNH TRẮNG/ VĂNG KHỎI ỨNG DỤNG/ KHÔNG ỔN ĐỊNH

HƯỚNG XỬ LÝ	CODE
<ul style="list-style-type: none"><li>Hướng dẫn KH xóa ứng dụng và tải lại phiên bản mới nhất</li><li>KH đã cập nhật App nhưng không thành công: xử lý theo quy trình : <a href="#"><u>Lỗi Ứng Dụng</u></a></li></ul>	<b>Code:</b> IL26-FE Online/IC26-FE Online <b>Sub:</b> 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	<p><b>Đã khớp:</b> Xử lý theo quy trình <a href="#"><u>Lỗi Ứng Dụng</u></a></p> <p><b>Chưa khớp thông tin:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Hướng dẫn KH cập nhật lại CCCD theo quy trình <a href="#"><u>Cập nhật CMND/CCCD</u></a> để đồng bộ.</li><li>Sau khi đồng bộ thành công, KH đăng ký nhận TMN</li></ul>	<p><b>Code:</b> IL26-FE Online/IC26-FE Online <b>Sub:</b> tương ứng với vấn đề KH cần hỗ trợ</p>



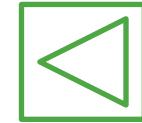


# LỖI BẬT/TẮT THANH TOÁN TRỰC TUYẾN/ THANH TOÁN NƯỚC NGOÀI/ĐẶT HẠN MỨC NGÀY THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

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

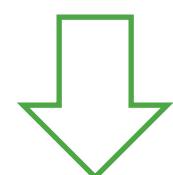
STT	LỖI	NGUYÊN NHÂN	HƯỚNG DẪN
1	Chức năng đang tạm gián đoạn	Hệ thống không kết nối được dữ liệu	
2	Rất tiếc đã xảy ra lỗi. Vui lòng thử lại sau	Hệ thống lỗi	
3	Xác thực CCCD gắn chip	KH chưa thực hiện xác thực CCCD gắn chip	
4	Rất tiếc! Yêu cầu của bạn không được tiếp tục. Vui lòng liên hệ phòng DVKH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





## LỖI TÍNH NĂNG CẬP NHẬT THÔNG TIN

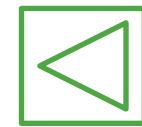
STT	LỖI	NGUYÊN NHÂN	HƯỚNG XỬ LÝ
1	<b>Thẻ tín dụng của bạn chưa được kích hoạt</b>	User chưa kích hoạt thẻ	KH kích hoạt thẻ, sau đó thực hiện lại
2	<b>Thẻ của bạn đang còn dư nợ</b>	User có card đang block code D, E trên block code 2	KH thanh toán dư nợ, sau đó thực hiện lại
3	<b>Thẻ của bạn đang bị khóa</b>	User có card đang block code A	KH thực hiện mở khóa thẻ, sau đó thử lại
4	<b>Rất tiếc chức năng cập nhật số điện thoại không khả dụng</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sai quá số lần quy định khi nhập OTP hoặc</li><li>User cập nhật sđt quá 3 lần/ngày</li></ul>	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"><li><b>Hướng dẫn KH gửi thông tin và video/hình ảnh lỗi qua Zalo FE Credit (có dấu tick).</b></li><li>Nếu KH không sử dụng Zalo, hướng dẫn KH gửi qua mail <b>dichvukhachhang@fecredit.com.vn</b></li></ul>	<p><b>Thông tin bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Thông tin Khách hàng</b><ul style="list-style-type: none"><li>Tên khách hàng</li><li>CMND/CCCD đăng ký ứng dụng</li><li>Số điện thoại đăng ký ứng dụng</li><li>SHĐ (nếu có)</li></ul></li><li><b>Thông tin thiết bị</b><ul style="list-style-type: none"><li>Tên thiết bị (Ví dụ: Iphone, Samsung...)</li><li>Hệ điều hành (Ví dụ: Android, iOS, Windows...)</li><li>Phiên bản ĐT:( Ví dụ: IOS16.5, ...)</li></ul></li><li><b>Thời gian xảy ra lỗi:</b></li><li><b>Đính kèm Video/ Hình ảnh lỗi</b></li></ul>	<p><b>Code:</b> RL54-FE Online 2.0/ RC54-FE Online 2.0</p> <p><b>Sub code:</b> Chọn tương ứng</p> <p><b>Properties:</b> nhập theo yêu cầu</p> <p><b>Remark:</b> Tên khách hàng- CMND-HĐ-Số điện thoại đăng ký ứng dụng- Lý do cần hỗ trợ</p>

