

HƯỚNG DẪN NÂNG CẤP HẠN MỨC BẰNG CHỨC NĂNG VIDEO EKYC TRÊN MOBILE BANKING

I. TỔNG QUAN CHUNG

1. Chức năng này giúp khách hàng nâng cấp hạn mức tài khoản thanh toán trực tuyến bằng chức năng video eKYC trên Mobile banking.

Ghi chú: KH có Tài khoản iMoney không áp dụng trong phạm vi hướng dẫn của phụ lục này.

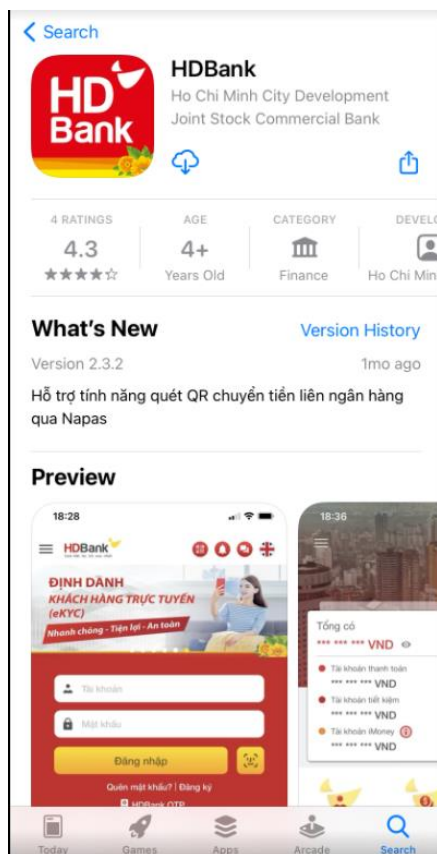
2. Hạn mức sau khi nâng cấp bằng với hạn mức đang được áp dụng với các tài khoản Ngân hàng điện tử mở tại quầy, tùy theo Phương thức xác thực đăng ký.
3. KH được phép giao dịch với hạn mức mới ngay sau khi thực hiện video eKYC và được phê duyệt thành công.

II. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

1. Cài đặt và đăng nhập

a. Bước 1: Tải và cài đặt ứng dụng HDBank Mobile Banking

Từ Apple App Store (đối với thiết bị IOS) hoặc Google Play (đối với thiết bị Android), khách hàng tải và cài đặt ứng dụng HDBank Mobile Banking nếu thiết bị chưa cài đặt ứng dụng:



App Store



Google Play

b. Bước 2: Đăng nhập

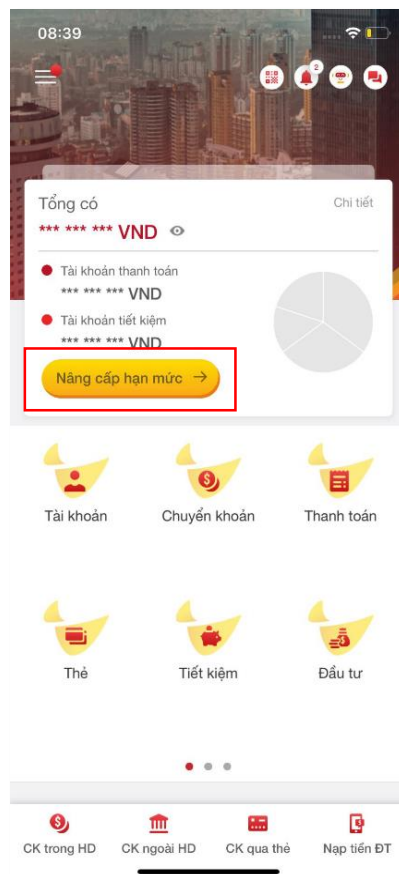
Nhập Tài khoản và Mật khẩu để đăng nhập vào ứng dụng Mobile banking.



2. Khách hàng gọi Tổng đài

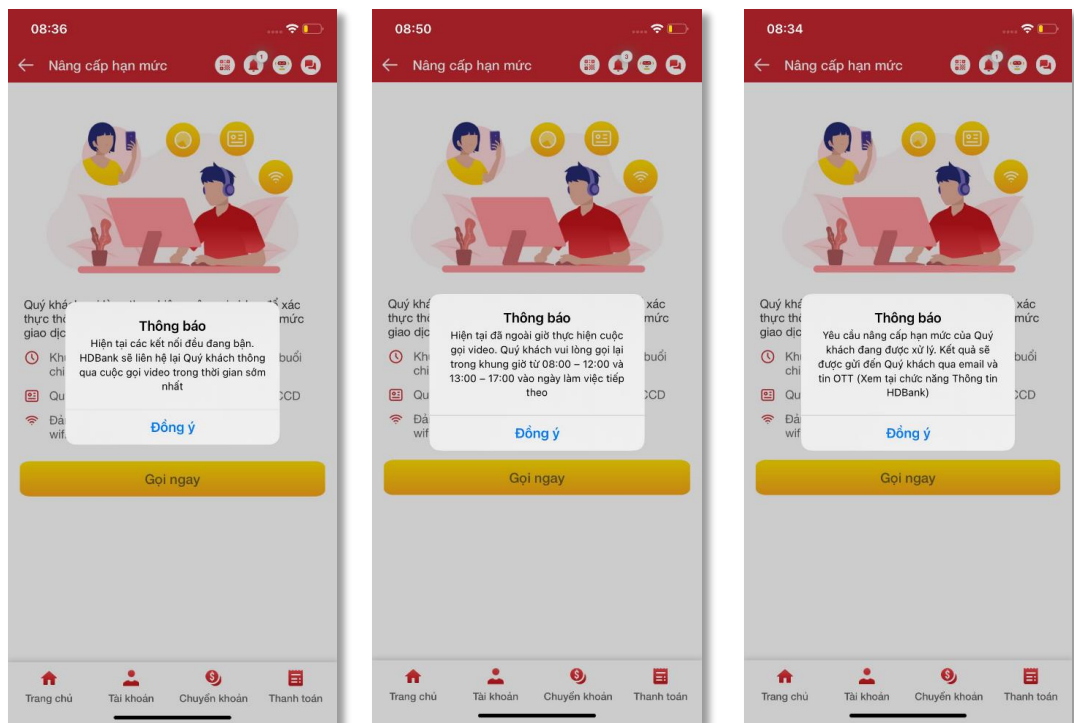
a. Bước 1: Vào chức năng

Tại màn hình Trang chủ, chọn “**Nâng cấp hạn mức**” để truy cập chức năng video eKYC.



b. Bước 2: Khởi tạo cuộc gọi video call

- i. Trên màn hình giới thiệu và hướng dẫn thực hiện cuộc gọi video call để eKYC và nâng cấp hạn mức, chọn **“Gọi ngay”** để khởi tạo cuộc gọi.
- ii. Trường hợp chưa hợp lệ để thực hiện cuộc gọi, màn hình sẽ trả ra các thông báo tương ứng, bao gồm:
 - Ngoài giờ làm việc: “Hiện tại đã ngoài giờ thực hiện cuộc gọi video. Quý khách vui lòng gọi lại trong khung giờ từ 08:00 – 12:00 và 13:00 – 17:00 vào ngày làm việc tiếp theo”;
 - Các Tổng đài viên đều bận: “Hiện tại các kết nối đều đang bận. HDBank sẽ liên hệ lại Quý khách thông qua cuộc gọi video trong thời gian sớm nhất”;
 - Khách hàng đã thực hiện cuộc gọi thành công và hồ sơ đã Chờ xử lý: “Yêu cầu nâng cấp hạn mức của Quý khách đang được xử lý. Kết quả sẽ được gửi đến Quý khách qua email và tin OTT (xem tại chức năng Thông tin HDBank)”;
 - Khách hàng đã thực hiện cuộc gọi thành công và hồ sơ đã Duyệt hoàn tất: “Yêu cầu nâng cấp hạn mức của Quý khách đã thành công. Vui lòng thực hiện đăng nhập lại để trải nghiệm dịch vụ với hạn mức nâng cấp”;
 - Khách hàng đã thực hiện cuộc gọi thành công nhưng hồ sơ bị Từ chối và yêu cầu ra quầy xác minh: “Thông tin Quý khách đã cung cấp khi thực hiện yêu cầu nâng cấp hạn mức trước đây chưa đáp ứng quy định HDBank. Vui lòng liên hệ CN/PGD HDBank gần nhất để được hỗ trợ”.



- iii. Trường hợp hợp lệ để thực hiện cuộc gọi, ứng dụng hiển thị màn hình đang kết nối đến Tổng đài viên và phát thoại chào mừng đến Khách hàng, sau đó, Tổng đài thực hiện phân bổ cuộc gọi đến Tổng đài viên phù hợp.
 - Trường hợp đã tìm được Tổng đài viên: Tổng đài sẽ phân bổ đến Tổng đài viên, Khách hàng sẽ nghe tiếng đổ chuông. Tổng đài viên sau khi nghe máy sẽ chuyển đến bước 5;
 - Trường hợp chưa tìm được Tổng đài viên: Tổng đài sẽ phát thoại thông báo để Khách hàng giữ máy và nghe nhạc chờ trong thời gian chờ phân bổ;

- Trường hợp sau 60 giây chưa tìm được Tổng đài viên để phân bổ: Tổng đài sẽ phát thoại thông báo và kết thúc cuộc gọi.



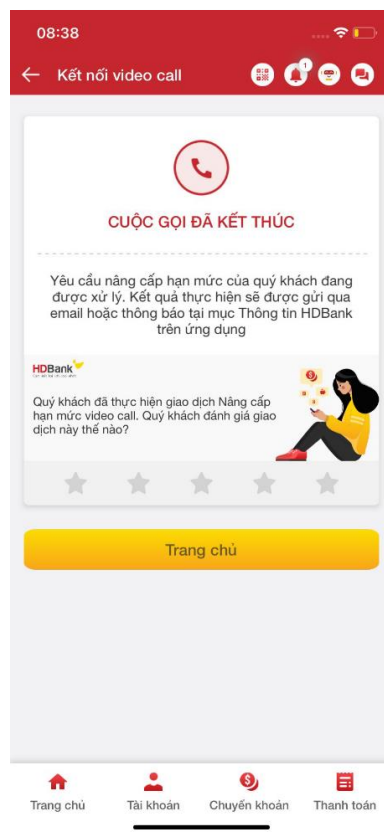
c. Bước 3: Kết nối với Tổng đài viên và thực hiện xác minh thông tin

Ứng dụng kết nối thành công với Tổng đài viên, Khách hàng sẽ cung cấp các thông tin theo yêu cầu của Tổng đài viên để xác minh và thực hiện nâng cấp hạn mức



d. Bước 4: Kết thúc cuộc gọi video call

Sau khi cung cấp đầy đủ thông tin và kết thúc cuộc gọi, ứng dụng hiện thị màn hình như bên dưới.



e. Bước 5: Thông báo kết quả phê duyệt

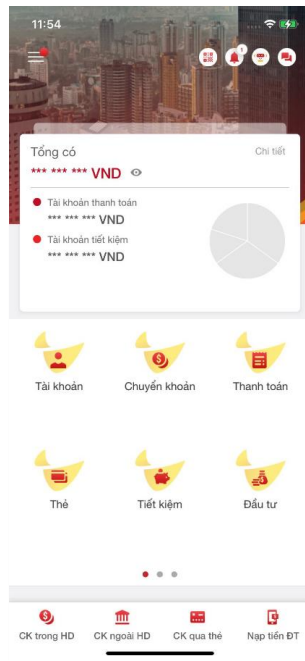
Sau khi Tổng đài viên hoàn tất phê duyệt hồ sơ, kết quả phê duyệt sẽ được gửi đến Khách hàng thông qua thông báo OTT trên ứng dụng Mobile banking.

- i. Trường hợp Duyệt: “Quý khách đã thực hiện nâng cấp hạn mức thông qua cuộc gọi video thành công. Hạn mức giao dịch đã được cập nhật.”;
- ii. Trường hợp Từ chối:
 - Do Khách hàng bận chưa hoàn tất cuộc gọi: “Kết quả xác minh bằng cuộc gọi video chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định HDBank. Quý khách vui lòng thực hiện lại cuộc gọi video hoặc liên hệ CN/PGD HDBank gần nhất để được hỗ trợ. Xem địa điểm các CN/PGD HDBank tại link. Chi tiết liên hệ hotline 1900 6060”;
 - Do mạng không ổn định: “Kết quả xác minh bằng cuộc gọi video chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định HDBank. Quý khách vui lòng thực hiện lại cuộc gọi video và đảm bảo kết nối wifi/3G ổn định; hoặc liên hệ CN/PGD HDBank gần nhất để được hỗ trợ. Xem địa điểm các CN/PGD HDBank tại link. Chi tiết liên hệ hotline 1900 6060”;
 - Do KH không chuẩn bị đủ GTTT: “Kết quả xác minh bằng cuộc gọi video chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định HDBank. Quý khách vui lòng thực hiện lại cuộc gọi video và chuẩn bị sẵn CMND/CCCD; hoặc liên hệ CN/PGD HDBank gần nhất để được hỗ trợ. Xem địa điểm các CN/PGD HDBank tại link. Chi tiết liên hệ hotline 1900 6060”;
 - Các lý do khác: “Kết quả xác minh bằng cuộc gọi video chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định HDBank. Quý khách vui lòng liên hệ CN/PGD HDBank gần nhất để được hỗ trợ. Xem địa điểm các CN/PGD HDBank tại link. Chi tiết liên hệ hotline 1900 6060”.



f. Bước 6: Đăng nhập lại và thực hiện giao dịch

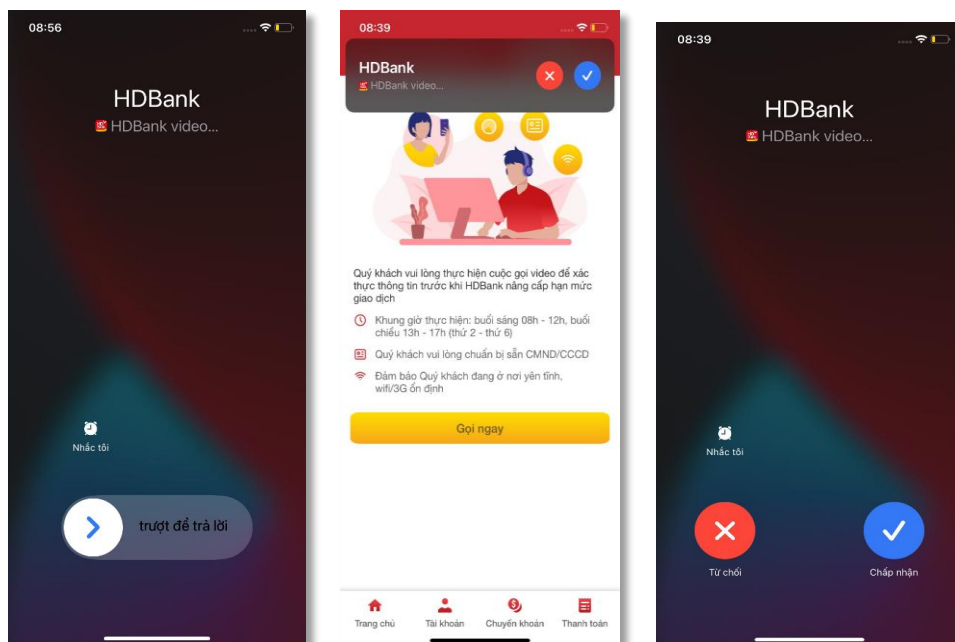
Khách hàng nếu đã được duyệt nâng cấp hạn mức cần đăng nhập lại để giao dịch với hạn mức mới.



3. Khách hàng nhận cuộc gọi từ Tổng đài

- a. Trường hợp khách hàng đã thực hiện cuộc gọi nhớ đến Tổng đài thì Tổng đài viên sẽ liên hệ lại với khách hàng.

Khách hàng có thể nhận được cuộc gọi kể cả khi đang trong ứng dụng, đã đăng xuất ứng dụng, thoát khỏi chế độ chạy ngầm hoặc đăng nhập trên thiết bị mới. Sau khi nhận cuộc gọi, các bước tiếp theo tương tự từ bước 5 trở đi.



- b. Khách hàng sẽ không thể nhận được cuộc gọi trong các tình huống sau:

- Thiết bị đang không kết nối mạng;
- Ứng dụng đã bị gỡ khỏi thiết bị;
- Lần đăng nhập gần nhất trên thiết bị của Khách hàng là 1 tài khoản Ngân hàng điện tử khác