

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ SẢN PHẨM VAY CÁ NHÂN

(Qua kênh đối tác TIMA)

1	Sản phẩm Vay Cá Nhân hợp tác giữa CIMB và TIMA là gì?	Là sản phẩm cho vay cá nhân không có tài sản bảo đảm do CIMB cung cấp cho Khách hàng được TIMA giới thiệu theo các điều kiện của CIMB. Sản Phẩm sẽ được hiển thị tại mục sản phẩm hợp tác giữa TIMA và CIMB trên Ứng Dụng TIMA Care của TIMA.
2	Ứng dụng Tima Care là gì?	Là phần mềm ứng dụng do TIMA sở hữu và quản lý hợp pháp, Khách hàng cần tải và cài đặt ứng dụng này để có thể đăng ký sản phẩm vay của CIMB. Thông tin về đối tác TIMA và ứng dụng Tima Care vui lòng liên hệ hotline trên website https://tima.vn để biết thêm chi tiết.
3	Hiện tại tôi đã có 1 khoản vay với CIMB (qua kênh đối tác TIMA hoặc các kênh khác) thì tôi có thể đăng ký thêm khoản vay này không?	CIMB chấp thuận 01 Khách hàng có nhiều khoản vay vì vậy Quý khách có thể đăng ký khoản vay mới với điều kiện tổng dư nợ của Khách hàng tại CIMB không vượt quá hạn mức tín dụng quy định theo chính sách CIMB từng thời kỳ.
4	Điều kiện đăng ký khoản vay là gì?	Là Khách hàng được giới thiệu bởi TIMA và thỏa mãn các điều kiện sản phẩm vay của CIMB, bao gồm: <ul style="list-style-type: none">• Quốc tịch: Việt Nam• Tuổi từ 20 (tại thời điểm đăng ký khoản vay) đến 60 (nam) và 55 (nữ) tính đến thời điểm hết hiệu lực khoản vay• Có thu nhập từ 3 triệu trở lên và có khả năng trả nợ khoản vay (được CIMB tính toán tùy theo từng hồ sơ vay vốn)• Là Khách hàng được TIMA chăm sóc, tư vấn, thu thập thông tin và giới thiệu nộp hồ sơ vay tới CIMB thông qua ứng dụng Tima Care• Không có nợ quá hạn tại thời điểm đề nghị vay vốn.
5	Lãi suất vay là bao nhiêu?	Lãi suất vay được ban hành theo chính sách của CIMB từng thời kỳ và được công bố tại website CIMB. Lãi suất vay được thể hiện trên Hợp đồng vay tại thời điểm ký kết.

6	Số tiền vay tối thiểu và tối đa đối với một khoản vay là bao nhiêu?	<p>Tùy theo chương trình vay qua kênh đối tác TIMA mà Khách hàng đăng ký, CIMB sẽ đưa ra đề nghị về số tiền vay thích hợp để tối ưu nhu cầu vay của Khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khách hàng thông thường: tối thiểu 3.000.000 đồng và tối đa là 1.000.000.000 đồng kỳ. • Khách hàng VinFast-GSM: tối thiểu 100.000.000 đồng và tối đa là 1.000.000.000 đồng kỳ. <p>Số tiền vay tối thiểu và tối đa có thể thay đổi tùy theo chính sách CIMB ban hành từng thời kỳ.</p>
7	Kỳ hạn vay tối thiểu và tối đa đối với một khoản vay là bao lâu?	<p>Tùy theo chương trình vay qua kênh đối tác TIMA mà Khách hàng đăng ký, CIMB sẽ đưa ra đề nghị về kỳ hạn vay thích hợp để tối ưu nhu cầu vay của Khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khách hàng thông thường: tối thiểu 03 kỳ và tối đa 60 kỳ. • Khách hàng VinFast-GSM: tối thiểu 12 kỳ và tối đa 60 kỳ. <p>Kỳ hạn vay tối thiểu và tối đa có thể thay đổi tùy theo chính sách CIMB ban hành từng thời kỳ</p>
8	Cách đăng ký khoản vay với CIMB qua kênh đối tác TIMA như thế nào?	<p>Để đăng ký Khoản vay, Khách hàng vui lòng thực hiện theo các bước sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bước 1: Cài đặt ứng dụng Tima Care trên điện thoại, tạo mật khẩu và đăng nhập theo hướng dẫn của chuyên viên kinh doanh từ TIMA. • Bước 2: Tại trang chủ của ứng dụng Tima Care, nhấn vào nút "Hoàn thiện hồ sơ" hiển thị tại mục của Sản phẩm vay có nội dung "Bạn đủ điều kiện vay..." để thực hiện tiếp bước xác thực Khách hàng. • Bước 3: Nếu xác thực Khách hàng thành công, Khách hàng tiếp tục điền thông tin đăng ký và gửi hồ sơ vay chờ duyệt nhanh. • Bước 4: Nếu hồ sơ duyệt nhanh thành công, Khách hàng tiếp tục chụp lại ảnh chân dung và thực hiện NFC CCCD/CC gắn chip để điền tiếp thông tin bổ sung hoàn thiện hồ sơ. • Bước 5: CIMB sẽ tiếp nhận Hồ Sơ Đề Nghị Vay Tiêu Dùng Cá Nhân, đánh giá hồ sơ vay và trả kết quả xét duyệt nhanh cho Khách hàng trong tối đa 15 phút làm việc. Trong một số trường hợp đặc biệt CIMB sẽ cần thêm thời gian để xác minh thông tin của Khách hàng. • Bước 6: Trường hợp được phê duyệt, Khách hàng thực hiện đọc, xem xét và ký xác nhận nếu chấp nhận các thỏa thuận được ghi trong Hợp đồng vay điện tử tại trang web do CIMB quản trị. Khách hàng thực hiện ký Hợp đồng vay điện tử với CIMB. Sau đó kê khai mục đích sử dụng vốn, bổ sung các chứng từ theo yêu cầu của CIMB và ký hợp đồng dịch vụ với đối tác TIMA.

		<ul style="list-style-type: none"> Bước 7: CIMB phê duyệt và giải ngân vào tài khoản thanh toán của bên thụ hưởng do Khách hàng cung cấp trong Đơn đề nghị. Trường hợp Khách hàng có đăng ký mua bảo hiểm thì số tiền bảo hiểm sẽ được chuyển cho đại lý bảo hiểm theo đúng chỉ thị của Khách hàng. Bước 8: Khách hàng nhận thông báo giải ngân thành công do CIMB gửi tin nhắn SMS đến số điện thoại đã đăng ký của Khách hàng tại Đơn Đề Nghị đi kèm với mã đăng nhập nhanh (OctoID) truy cập ứng dụng OCTO by CIMB để xem lại hợp đồng vay và thông tin tài khoản thanh toán mở tại CIMB.
9	Những thông tin nào tôi cần cung cấp cho CIMB để đăng ký khoản vay?	<p>Các thông tin tối thiểu mà Khách hàng cần cung cấp cho CIMB và TIMA để phục vụ cho quá trình xét duyệt khoản vay bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Thông tin định danh của Khách hàng trên CCCD/CC, thông tin nghề nghiệp, thông tin thu nhập, số điện thoại. Các chứng từ chứng khác theo quy định của CIMB ban hành từng thời kỳ.
10	Tôi cần làm gì khi nhận được thông báo xác thực Khách hàng không thành công?	Khách hàng có thể thực hiện lại bước xác thực Khách hàng bao gồm chụp ảnh CMND/CCCD và ảnh chân dung sau khi nhận thông báo không thành công trên ứng dụng Tima Care.
12	Tôi có thể thay đổi số tiền yêu cầu vay của mình ngay trên ứng dụng Tima Care không?	Hiện tại, Khách hàng chưa thể thay đổi thông tin yêu cầu vay (bao gồm: số tiền vay, kỳ hạn vay) trên ứng dụng Tima Care. Quý khách vui lòng liên hệ với chuyên viên kinh doanh của TIMA để được hỗ trợ thêm.
13	Vì sao tôi phải chụp lại ảnh chân dung khi đã hoàn thành xác thực Khách hàng trước đó?	Để tăng cường tính bảo mật cho hồ sơ vay và đảm bảo sự nhất quán về chủ tài khoản trong suốt quá trình đăng ký khoản vay, Khách hàng sẽ cần chụp lại ảnh chân dung trước khi bổ sung tiếp các thông tin khác. CIMB sẽ tiếp nhận và xác minh lại hình ảnh chân dung này của quý khách
14	Nếu tôi cần thời gian suy nghĩ thêm về khoản vay, tôi sẽ có thời gian bao lâu để ký hợp đồng điện tử?	<p>Khi ứng dụng TIMA Care hiển thị tính năng Ký hợp đồng điện tử với CIMB, Khách hàng có 07 ngày để hoàn tất bước ký hợp đồng với CIMB. Sau thời hạn này, nếu chưa ký, hồ sơ vay sẽ bị từ chối và Khách hàng cần đăng ký lại hồ sơ mới.</p> <p>Thời hạn này có thể thay đổi theo quy định của CIMB từng thời kỳ.</p>

16	Thời gian phê duyệt khoản vay là bao lâu?	CIMB sẽ trả kết quả xét duyệt nhanh trong tối đa 15 phút làm việc kể từ khi CIMB nhận đủ hồ sơ vay. Thời gian phê duyệt có thể dài hơn dự kiến nếu số lượng Khách hàng tăng nhiều tại một số thời điểm/một số trường hợp thông tin của Khách hàng cần làm rõ theo quy định của CIMB.
17	Khi nào hồ sơ của tôi bị thẩm định chuyên sâu?	Trong quá trình thẩm định, nếu CIMB phát hiện vấn đề với thông tin/chứng từ Khách hàng cung cấp hoặc hồ sơ được đăng ký ngoài giờ làm việc của CIMB, hồ sơ sẽ được thẩm định chuyên sâu.
18	Tài khoản thanh toán CIMB là gì?	Đây là tài khoản thanh toán tại CIMB được mở kèm theo chương trình hợp tác với TIMA. Khách hàng có thể tải và đăng nhập ứng dụng OCTO by CIMB bằng mã OCTO ID do CIMB gửi qua tin nhắn SMS để tra cứu thông tin chi tiết và sử dụng tài khoản. Để được hỗ trợ thêm, vui lòng liên hệ Trung tâm chăm sóc Khách Hàng của CIMB theo số 1900 969696.
20	Ngày thanh toán hàng tháng sẽ là ngày nào?	Ngày thanh toán hàng tháng sẽ do Khách hàng lựa chọn tại thời điểm đăng ký khoản vay và hiển thị chi tiết tại lịch thanh toán trên Ứng dụng TIMA Care sau khi giải ngân thành công.
21	Cách kiểm tra thông tin chi tiết khoản vay sau giải ngân và lịch thanh toán	<p>Khách hàng có thể kiểm tra thông tin khoản vay theo 1 trong 2 cách sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (1) Đăng nhập ứng dụng Tima Care, chọn đơn vay tại mục “Danh sách đơn đang vay” để xem chi tiết khoản vay và lịch thanh toán; hoặc • (2) Đăng nhập ứng dụng OCTO by CIMB bằng mã OctoID do CIMB gửi tin nhắn SMS đến số điện thoại đăng ký của Khách hàng, sau đó vào mục Vay/Quản lý khoản vay để xem chi tiết khoản vay và lịch thanh toán.

22	Cách xem lại Hợp đồng vay đã ký với CIMB	<p>Khách hàng có thể kiểm tra lại Hợp đồng vay đã ký kết với CIMB theo các bước sau:</p> <p>Bước 1: Tải Ứng dụng Octo by CIMB</p> <p>Bước 2: Truy cập Ứng dụng Octo by CIMB bằng mã Octo ID*</p> <p>Bước 3: Chọn mục “Thiết lập” phía dưới cuối góc phải màn hình Trang chủ.</p> <p>Bước 4: Chọn mục “Hợp đồng”</p> <p>Bước 5: Tải hợp đồng mà Khách hàng muốn xem.</p> <p>(*) OctoID được cung cấp thông qua tin nhắn gửi đến số điện thoại của Quý khách.</p>
23	Số tài khoản nhận tiền thanh toán khoản vay ở đâu?	<p>Tài khoản nhận tiền thanh toán sẽ đứng tên của Khách hàng và được hiển thị ngay màn hình thanh toán trên ứng dụng Tima Care hoặc được thông báo đến khách hàng bằng tin nhắn SMS đến số điện thoại đăng ký vay trước 02 ngày thanh toán. Tài khoản nhận tiền thanh toán và quá trình thanh toán của quý Khách hàng sẽ được hỗ trợ bởi G-Pay (đối tác cung cấp dịch vụ thu hộ hợp tác với CIMB và TIMA). Khách hàng có thể xem hướng dẫn thanh toán bằng hình ảnh minh họa ngay trên ứng dụng Tima Care để thực hiện các bước chuyển tiền vào tài khoản.</p> <p>Lưu ý: Trường hợp Khách hàng lựa chọn chuyển tiền bằng cổng Citad của NHNN (chuyển tiền chậm), thời gian CIMB nhận được khoản thanh toán có thể bị chậm do phụ thuộc vào thời gian làm việc của cổng thanh toán và gây ảnh hưởng tới nhóm nợ của Khách hàng. Do đó, Khách hàng có thể ưu tiên thanh toán bằng cổng NAPAS (chuyển tiền 24/7) để tránh gặp phải trường hợp này.</p>
24	Tôi có thể tắt toán trước hạn không? Phí phạt tắt toán trước hạn là bao nhiêu?	<p>Trong trường hợp Khách hàng thực hiện tắt toán khoản vay trước thời hạn đã ký kết thỏa thuận với CIMB, Khách hàng có nghĩa vụ thanh toán khoản phí trả tắt toán trước hạn theo quy định tại Biểu Lãi Vay Cá Nhân do CIMB ban hành từng thời kỳ và được công bố trên website chính thức của CIMB.</p>
25	Tôi có thể tắt toán một phần của khoản vay không?	<p>Hiện tại, CIMB chưa hỗ trợ thanh toán trước hạn một phần khoản vay.</p>

26	Điều gì xảy ra nếu tôi không thanh toán đúng hạn?	Trong trường hợp Khách hàng chậm thanh toán, lãi quá hạn được tính bằng 150% lãi suất trong hạn áp dụng trên dư nợ gốc chậm thanh toán, tương ứng với số ngày chậm trả thực tế. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đúng hạn nhằm duy trì lịch sử tín dụng và tránh ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận tín dụng trong tương lai.
29	Tôi có thể yêu cầu đổi ngày thanh toán không?	Ngày thanh toán của khoản vay được xác định ngay từ lúc đăng ký khoản vay và sẽ giữ nguyên đến khi kết thúc khoản vay. Hiện tại CIMB chưa hỗ trợ thay đổi ngày thanh toán hàng tháng cho Khách hàng.
30	Tại sao hồ sơ của tôi không được duyệt?	Chúng tôi xin lỗi vì sự bất tiện này, tuy nhiên, hồ sơ của quý khách hiện tại chưa đáp ứng được chính sách cho vay của CIMB và TIMA. Quý khách vui lòng liên hệ với chuyên viên kinh doanh của TIMA để được hỗ trợ chi tiết.
31	Nếu hồ sơ bị từ chối, thì sau bao lâu tôi có thể đăng ký lại?	Hiện tại, nếu hồ sơ của quý khách bị từ chối do không thỏa chính sách của CIMB, Khách hàng sẽ không thể nộp lại hồ sơ vay. Quý khách vui lòng liên hệ với chuyên viên kinh doanh của TIMA để được hỗ trợ chi tiết.