

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN

(Qua kênh đối tác TIMA)

	Câu hỏi	Trả lời
1	Sản phẩm vay hợp tác giữa CIMB và TIMA là gì?	Là sản phẩm vay tiêu dùng cá nhân được cung cấp bởi ngân hàng CIMB, dành cho các Khách hàng đang có nhu cầu vay vốn được đối tác TIMA giới thiệu tới ngân hàng CIMB.
2	Ứng dụng Tima Care là gì?	Là ứng dụng được phát triển bởi TIMA, khách hàng cần cài đặt ứng dụng này để có thể đăng ký sản phẩm vay. 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 thông qua TIMA, tôi có thể đăng ký thêm khoản vay mới với CIMB qua TIMA không?	CIMB hỗ trợ đối với các khách hàng đang hiện hữu của TIMA và thỏa mãn các điều kiện của CIMB. Nếu Khách hàng đã có 1 khoản vay với CIMB thông qua đối tác TIMA trước đây thì vẫn có thể đăng ký thêm khoản vay mới.
4	Hiện tại tôi đã có khoản vay tại CIMB (qua các kênh khác) tôi có thể đăng ký thêm Sản phẩm vay này không?	CIMB chấp thuận cho một khách hàng có nhiều hơn 1 sản phẩm với CIMB. Do đó khách hàng vẫn có thể đăng ký thêm sản phẩm vay thông qua kênh đối tác TIMA khi đã có khoản vay trước đây với CIMB thông qua kênh đối tác khác.
5	Điều kiện đăng ký khoản vay là gì?/Vì sao tôi không đủ điều kiện đăng ký khoản vay?	Là khách hàng hiện hữu của TIMA và thỏa các tiêu chí của CIMB, bao gồm: <ul style="list-style-type: none">- Quốc tịch: Việt Nam- Tuổi từ 20 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 hiện hữu của TIMA, được TIMA chăm sóc, tư vấn, thu thập thông tin và nộp hồ sơ vay tới CIMB thông qua ứng dụng Tima Care- Lịch sử tín dụng: Không có nợ quá hạn nhóm 2 trở lên ở thời điểm hiện tại (nợ quá hạn quá 10 ngày trở lên)
6	Lãi suất vay là bao nhiêu?	Lãi suất vay do CIMB quy định đối với sản phẩm vay này là 18.4%/năm
7	Hạn mức đối với một khoản vay là bao nhiêu?	Số tiền vay tối thiểu sẽ là 3 triệu VNĐ và tối đa là 100 triệu VNĐ
8	Kỳ hạn cho một khoản vay là bao lâu?	Kỳ hạn vay tối thiểu cho một khoản vay sẽ là 03 tháng và tối đa là 36 tháng

9	Cách đăng ký khoản vay 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 chọn banner Sản phẩm vay với CIMB để thực hiện tiếp bước xác thực khách hàng. Bao gồm: chụp ảnh chân dung, ảnh CCCD/CMND sau đó gửi các hình ảnh này đi để TIMA kiểm tra. - Bước 3: Nếu việc xác thực khách hàng thành công, khách hàng tiếp tục điền thông tin đăng ký và gửi hồ sơ đi chờ duyệt nhanh - Bước 4: Sau khi hồ sơ được duyệt nhanh thành công, khách hàng tiếp tục chụp lại ảnh chân dung và điền tiếp thông tin bổ sung hoàn thiện hồ sơ. - Bước 5: Ngân hàng sẽ tiếp nhận đề nghị vay vốn, đánh giá hồ sơ vay và trả kết quả xét duyệt nhanh cho khách hàng tối đa 15 phút trong thời gian làm việc. Đối với một số trường hợp đặc biệt CIMB sẽ cần thêm thời gian để xác minh thông tin của quý khách theo quy định của ngân hàng - Bước 6: Khách hàng thực hiện ký HĐ vay điện tử bằng chữ ký điện tử và xác thực bằng cách nhập mã OTP được CIMB gửi tới SĐT đã đăng ký, điền mục đích sử dụng vốn và ký hợp đồng dịch vụ với đối tác TIMA. - Bước 7: CIMB giải ngân vào số tài khoản đã được khách hàng đăng ký. Trường hợp khách hàng có đăng ký mua bảo hiểm thì số tiền bảo hiểm sẽ được chuyển cho đại lý bảo hiểm theo thỏa thuận giữa khách hàng và đối tác TIMA. - Bước 8: CIMB gửi tin nhắn SMS đến SĐT của khách hàng để thông báo về khoản vay đã giải ngân thành công, đi kèm mã đăng nhập vào ứng dụng OCTO by CIMB để khách hàng có thể xem lại hợp đồng vay.
10	Những thông tin nào tôi cần cung cấp cho ngân hàng để đăng ký khoản vay?	<p>Các thông tin cần thiết 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 cá nhân: Các thông tin trên CCCD/CMND, tình trạng công việc, tình trạng hôn nhân, địa chỉ nơi ở và thu nhập hàng tháng - Thông tin xe máy/ô tô (nếu có): Là thông tin xe máy/ô tô thuộc sở hữu của khách hàng và hình ảnh bản gốc chứng từ đăng ký xe máy/ô tô
11	Tôi cần làm gì khi nhận được thông báo xác thực khách hàng không thành công?	<p>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.</p>
12	Tôi nhận được thông báo số điện thoại/email của tôi đã từng được sử dụng để đăng ký. Tôi cần phải làm gì?	<p>Thông báo có nghĩa là quý khách đã/đang có khoản vay với CIMB thông qua kênh đối tác TIMA được giải ngân trước đây, khoản vay này có thể đã được đăng ký bằng số thông tin điện thoại/số CMND/CCCD khác, quý khách sẽ cần cập nhật lại thông tin trước khi đăng ký tiếp khoản vay mới. Vui lòng liên hệ số hotline tổng đài CIMB 1900 969696 để được hỗ trợ.</p>
13	Tôi nhận được thông báo cần liên kết tài khoản khi đăng khoản vay trên ứng dụng Tima Care. Tôi cần phải làm gì?	<p>Thông báo có nghĩa là, quý khách đã/đang có sử dụng một hoặc nhiều hơn một sản phẩm tín dụng với CIMB thông qua kênh đối tác khác. Quý khách cần liên kết tài khoản để có thể tiếp tục đăng ký sản phẩm vay này. Vui lòng thực hiện theo hướng dẫn trên ứng dụng Tima Care hoặc liên hệ tổng đài CIMB 1900 969696 để được hỗ trợ.</p>

14	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 chủ động thay đổi thông tin yêu cầu vay (bao gồm: số tiền vay, thời hạn vay) trên ứng dụng Tima Care. Quý khách vui lòng liên hệ với chuyên viên kinh doanh của TIMA để được hỗ trợ.
15	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. Ngân hàng CIMB sẽ tiếp nhận và xác minh lại hình ảnh chân dung này của quý khách
16	Nếu tôi cần thời gian suy nghĩ thêm về khoản vay, tôi sẽ có thời gian bao lâu để ký hợp đồng điện tử?	Bắt đầu từ khi ứng dụng TIMA hiển thị nút tính năng Ký hợp đồng điện tử với CIMB cho khách hàng, khách hàng sẽ có 7 ngày để thực hiện ký hợp đồng của mình trước khi làm tiếp các bước còn lại và chờ giải ngân. Sau 7 ngày, nếu khách hàng vẫn chưa hoàn thành việc ký hợp đồng điện tử với CIMB, hồ sơ vay của quý khách sẽ bị từ chối và quý khách sẽ cần đăng ký lại hồ sơ vay mới.
17	Tôi không nhận được mã OTP để ký hợp đồng điện tử với CIMB, tôi cần phải làm gì?	Nếu khách hàng đã ký xong hợp đồng điện tử nhưng chưa nhận được mã OTP qua SĐT đã đăng ký, quý khách vui lòng nhấn gửi lại mã OTP để nhận mã OTP mới.
18	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 chờ 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 KH cần làm rõ theo quy định của Ngân hàng.
19	Tại sao hồ sơ của tôi bị thẩm định chuyên sâu, và khi nào thì có kết quả?	Trong quá trình thẩm định, CIMB nhận thấy hồ sơ có vấn đề về hình ảnh CMND/CCCD (ví dụ bóng mờ, chữ bị nhòe...) hoặc bạn đăng ký vào thời gian ngoài giờ làm việc của ngân hàng. Thời gian thẩm định chuyên sâu sẽ được thực hiện trong 1 ngày làm việc.
20	Tôi thấy mình có tài khoản thanh toán ở CIMB sau khi khoản vay được giải ngân. Đây là gì và tôi cần sử dụng như thế nào?	Khi đăng ký Sản phẩm vay, quý khách sẽ được mở kèm tài khoản thanh toán tại CIMB. Đây là tài khoản thanh toán thông thường và sẽ không hiển thị trên ứng dụng Tima Care. Khách hàng có thể thực hiện đăng nhập vào ứng dụng OCTO by CIMB theo hướng dẫn trong tin nhắn SMS để xem thông tin và sử dụng tài khoản thanh toán này. Hoặc, để biết thêm chi tiết vui lòng liên hệ tổng đài CIMB 1900 969696 để được hỗ trợ.
21	Làm thế nào để tôi nhận tiền giải ngân?	Khoản vay của KH sẽ được CIMB giải ngân sau khi xét duyệt thành công. Tài khoản nhận tiền giải ngân được khách hàng đăng ký với CIMB trong quá trình nộp hồ sơ vay vốn. Lưu ý, tài khoản này phải là tài khoản đứng tên khách hàng và thuộc các ngân hàng trong hệ thống NAPAS

22	Nếu giải ngân thành công, thì ngày thanh toán hàng tháng sẽ như thế nào?	Ngày thanh toán hàng tháng sẽ do KH lựa chọn và ngày trả nợ đầu tiên \geq 10 ngày kể từ ngày giải ngân nhưng không vượt quá 42 ngày kể từ ngày giải ngân. Thông tin chi tiết quý khách sẽ được nhân viên của TIMA hỗ trợ.
23	Làm sao để kiểm tra thông tin khoản vay sau giải ngân? / Làm sao để xem lịch thanh toán của tôi?	Khách hàng có thể kiểm tra thông tin khoản vay bằng cách: Đăng nhập ứng dụng Tima Care, nhấn vào Đơn vay cần xem tại mục "Danh sách đơn đang vay" ngay trên trang chủ của ứng dụng để xem thông tin về khoản vay đã giải ngân (bao gồm ngày giải ngân, ngày kết thúc khoản vay, dư nợ hiện tại...) và lịch thanh toán theo từng kỳ cho khoản vay đó.
24	Làm sao để xem lại hợp đồng vay đã được ký?	Khách hàng có thể xem lại hợp đồng vay đã ký theo các bước sau: <ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Đăng nhập ứng dụng OCTO by CIMB bằng mã đăng nhập đã được gửi qua tin nhắn SMS - Bước 2: Vào phần "Thiết lập" sau đó chọn mục "Hợp đồng" để xem danh sách các hợp đồng đang có tại CIMB - Bước 3: Nhấn vào hợp đồng vay để xem thông tin hợp đồng đã ký
25	Số tài khoản nhận tiền thanh toán khoản vay ở đâu?	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. Tài khoản nhận tiền thanh toán và quá trình thanh toán của quý khách hàng sẽ được hỗ trợ bởi G-Pay (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 để thực hiện các bước chuyển tiền vào tài khoản. Lưu ý: Trường hợp khách hàng lựa chọn chuyển tiền bằng cổng Citad của NHNN (chuyển tiền chậm), thời gian ngân hàng 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.
26	Tôi có thể tắt toán trước hạn không? / Phí phạt tắt toán trước hạn là bao nhiêu?	CIMB đã hỗ trợ khách hàng tắt toán toàn bộ khoản vay trước hạn. Phí phạt được tính như sau: Phí phạt tắt toán trước hạn = 4% x Số dư nợ gốc thực tế (tối thiểu 250.000 VNĐ) Khách hàng sẽ được miễn phí tắt toán trước hạn trong trường hợp khoản vay đã thanh toán đủ từ 6 kỳ trở lên. *Trường hợp khách hàng tắt toán sớm ngay tại ngày đến hạn của một kỳ thanh toán: Có thể tư vấn khách hàng thanh toán xong nghĩa vụ nợ của kỳ đó trước khi thực hiện tắt toán để giảm dư nợ gốc thực tế -> Giảm phí tắt toán trước hạn (được tính trên dư nợ gốc thực tế của khoản vay tại thời điểm tắt toán).
27	Tôi có thể tắt toán một phần của khoản vay không?	Hiện tại CIMB không hỗ trợ tắt toán trước hạn một phần

28	Điều gì xảy ra nếu tôi không thanh toán đúng hạn?	Khách hàng sẽ bị tính lãi phạt: Lãi quá hạn = 150% x Lãi trong hạn trên số tiền chậm thanh toán và dựa trên số ngày trả chậm thực tế Khách hàng vui lòng thanh toán đúng hạn để luôn giữ lịch sử tín dụng tốt và không ảnh hưởng đến khả năng vay sau này của khách hàng
29	Khi nào thì tôi bị chuyển nợ quá hạn?	Kể từ ngày đến hạn thanh toán của mỗi kỳ, khách hàng sẽ có thêm ba ngày (03) để hoàn thành việc thanh toán nợ vay. Bắt đầu từ sau thời gian đã nêu, khoản vay của quý khách sẽ bị tính là quá hạn.
30	Mô phỏng một khoản thanh toán bị tính phí phạt quá hạn	<p>Đối với trường hợp khách hàng thanh toán đầy đủ gốc và lãi vào ngày đến hạn thanh toán thì CIMB không thu bất kỳ đồng lãi phạt nào. Tuy nhiên, khi khách hàng trả chậm X ngày, lãi phạt và tổng phải trả sẽ được tính lại như trong ví dụ minh họa bên dưới:</p> <p>Ví dụ: Ngày đến hạn cuối cùng của kỳ thanh toán đầu tiên đầu tiên của bạn là ngày 05/07/2023 với số tiền cần thanh toán là 1.500.000 VNĐ (trong đó, gốc là 1.300.000 VNĐ và lãi là 200.000 VNĐ). Tuy nhiên, đến ngày 25/07/2023 bạn mới thanh toán cho ngân hàng, như vậy tại ngày thanh toán bạn đã trả chậm 20 ngày so với thời hạn cuối cùng. Lãi suất phạt quá hạn thanh toán là (150% x 18,4%/năm) được áp dụng cho số tiền gốc phải trả của kỳ đó và số ngày trả chậm thực tế (1.300.000 VNĐ) Tổng phải trả của bạn vào ngày 25/07/2023 là:</p> <p style="text-align: center;">1.500.000 + 1.300.000 x 150% x 18,4% x 20/365 = 1.519.660 VNĐ <i>[Phí phạt quá hạn trong 20 ngày]</i></p>
31	Tôi có thể yêu cầu đổi ngày thanh toán không?	Kỳ thanh toán của khoản vay được xác định ngay từ lúc đăng ký khoản vay và sẽ cố định hàng tháng đến khi kết thúc khoản vay. Hiện tại CIMB chưa hỗ trợ thay đổi ngày thanh toán cho khách hàng.
32	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.
33	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, trong một số trường hợp khách hàng sẽ có thể nộp lại hồ sơ vay ngay. Vui lòng liên hệ với chuyên viên kinh doanh của TIMA để được hỗ trợ chi tiết.