QUY TRÌNH ĐỊNH DANH CỦA KHÁCH HÀNG TRÊN BAOVIET SMART

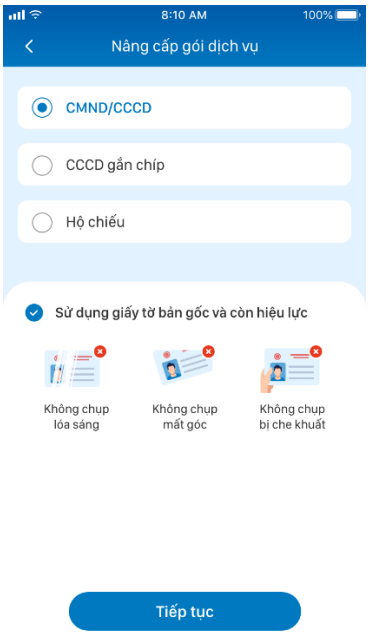
I. Quy trình định danh khách hàng điện tử trên ứng dụng BAOVIET Smart

1. Điều kiện áp dụng

Tính năng định danh khách hàng điện tử (eKYC) trên BAOVIET Smart áp dụng cho các Khách hàng cá nhân sử dụng BAOVIET Smart gói chưa định danh và chưa mở tài khoản thanh toán tại BAOVIET Bank. KH định danh thành công trên ứng dụng BAOVIET Smart mà không cần đến quầy giao dịch BAOVIET Bank.

2. Các bước thực hiện

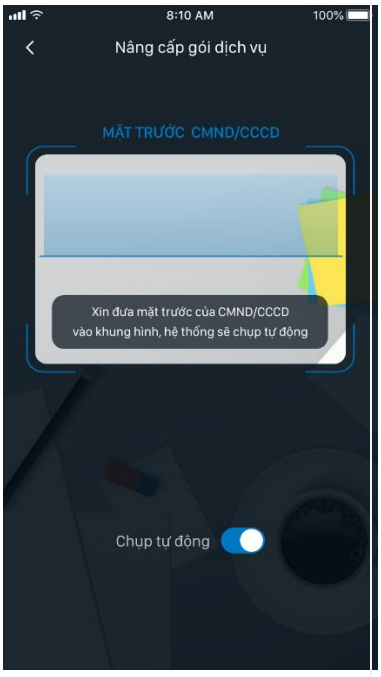
2.1. KH định danh điện tử trên BAOVIET Smart ngay sau khi đăng ký thành công dịch vụ Mobile Banking

		
<u>Bước 1:</u> KH gói chưa định danh đăng nhập ứng dụng BAOVIET Smart→ Tại màn hình Trang chủ của ứng dụng BAOVIET Smart hiển thị popup thông báo "*Quý khách đang sử dụng gói dịch vụ chưa định danh. Vui lòng chọn Nâng cấp ngay để sử dụng Gói*	**<u>Bước 2:</u>** Ứng dụng BAOVIET Smart hiển thị màn hình thông tin gói dịch vụ chưa định danh, bao gồm các thông tin: - Lưu ý: "Để thực hiện nâng cấp gói Quý khách cần cung cấp ảnh chụp chân dung và GTTT"	**<u>Bước 3:</u>** Ứng dụng hiển thị màn hình chọn loại giấy tờ xác minh thông tin, gồm: - CMND/CCCD - CCCD gắn chip - Hộ chiếu. *(Lưu ý: Chỉ áp dụng định danh điện tử với KH sử dụng Hộ chiếu do Việt Nam cấp).*

khách hàng định danh/Gói khách hàng eKYC với đầy đủ tiện ích dịch vụ". Hai nút "**Nâng cấp ngay**"/ "**Để sau**" cho KH chọn: - Trường hợp KH chọn "**Nâng cấp ngay**" → Chuyển bước 2 - Trường hợp KH chọn "**Để sau**" → *KH thực hiện định danh điện tử theo hướng dẫn tại Mục 2.2. - KH định danh điện tử trên BAOVIET Smart trường hợp nâng cấp sau tại Phụ lục này.*	- Hai nút "**Quay lại**"/"**Nâng cấp gói**" cho KH chọn. - KH chọn "**Nâng cấp gói**" chuyển bước 3 để thực hiện định danh khách hàng điện tử. - KH chọn "**Quay lại**" để kết thúc quá trình định danh khách hàng điện tử.	Chọn "**Tiếp tục**" chuyển bước 4 để chụp ảnh giấy tờ theo hướng dẫn trên màn hình.

<u>Bước 4:</u> Khách hàng thực hiện chụp ảnh GTTT, gồm các trường hợp sau:

Trường hợp 1: KH thực hiện chụp ảnh với GTTT là CMND/CCCD



Bước 4.1: Ứng dụng hiển thị màn hình chụp ảnh mặt trước của CMND/CCCD. Khách hàng

thực hiện thao tác chụp ảnh mặt trước CMND/CCCD

- Đối với hệ điều hành IOS: Hỗ trợ tính năng chụp tự động

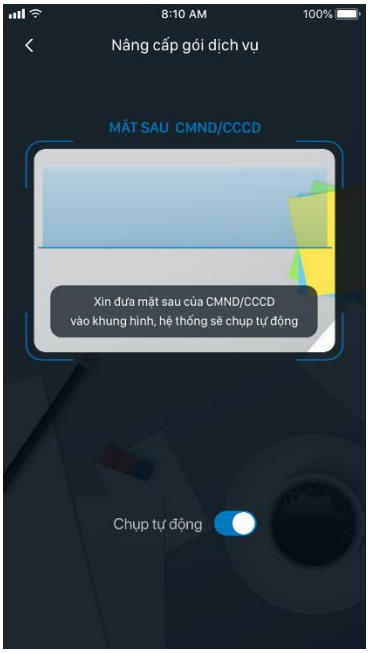
- Đối với hệ điều hành Android: Không hỗ trợ tính năng chụp tự động, KH nhấn vào biểu tượng có hình máy ảnh trên màn hình để tiến hành chụp.

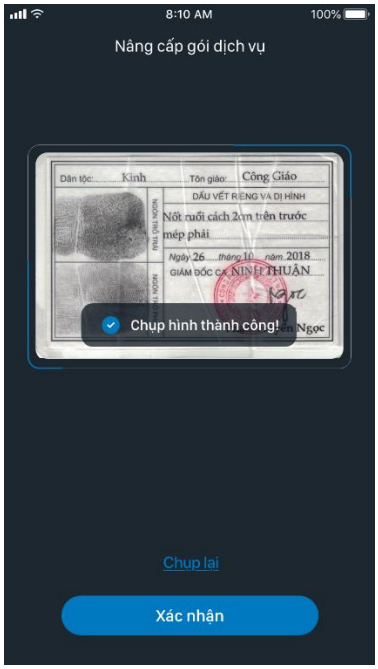
- Trường hợp ảnh chụp không đạt yêu cầu: lóe sáng, mất góc, bị che khuất…, ứng dụng hiển thị thông báo "*Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại*".

- Trường hợp ảnh chụp mặt trước, Khách hàng sử dụng mặt sau của GTTT để thao tác, ứng dụng hiển thị thông báo "*Không tìm thấy mặt trước của CMND/CCCD*".

- Trường hợp KH chụp ảnh khác không phải CMND/CCCD, ứng dụng hiển thị thông báo "Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại"

- Trường hợp ảnh KH chụp hợp lệ, ứng dụng hiển thị thông báo: "Chụp hình thành công!", KH chọn "Chụp mặt sau CMND/CCCD" chuyển sang bước 4.2.





Bước 4.2: Ứng dụng hiển thị màn hình chụp ảnh mặt sau của CMND/CCCD. Khách hàng thực hiện chụp ảnh mặt sau của CMND/CCCD.

- Đối với hệ điều hành IOS: hỗ trợ tính năng chụp tự động

- Đối với hệ điều hành Android: Không hỗ trợ tính năng chụp tự động. KH nhấn vào biểu tượng có hình máy ảnh trên màn hình để tiến hành chụp.

- Trường hợp ảnh chụp không đạt yêu cầu: lóe sáng, mất góc, bị che khuất…, ứng dụng

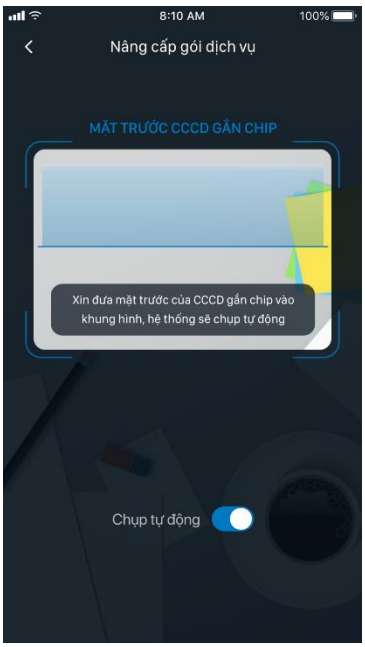
hiển thị thông báo "*Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại*".

- Trường hợp ảnh chụp mặt sau, Khách hàng sử dụng mặt trước để thao tác, ứng dụng hiển thị thông báo "*Không tìm thấy mặt sau của CMND/CCCD*".

- Trường hợp KH chụp ảnh khác không phải CMND/CCCD, ứng dụng hiển thị thông báo "Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại"

- Trường hợp ảnh KH chụp hợp lệ, ứng dụng hiển thị thông báo: "Chụp hình thành công!", KH chọn "Xác nhận" để chuyển sang bước 5.

Trường hợp 2: KH thực hiện chụp ảnh với GTTT là CCCD gắn chip



Bước 4.3: Ứng dụng hiển thị màn hình chụp ảnh mặt trước của CCCD gắn chip. Khách hàng thực hiện thao tác chụp ảnh mặt trước CCCD gắn chip.

- Đối với hệ điều hành IOS: hỗ trợ tính năng chụp tự động

- Đối với hệ điều hành Android: Không hỗ trợ tính năng chụp tự động. KH nhấn vào biểu tượng có hình máy ảnh trên màn hình để tiến hành chụp.

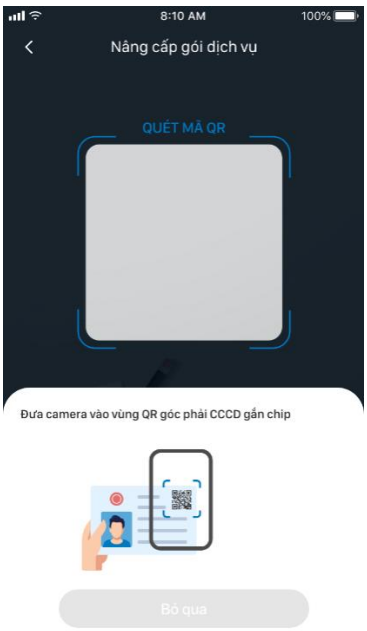
- Trường hợp ảnh chụp không đạt yêu cầu: lóe sáng, mất góc, bị che khuất…, ứng dụng hiển thị thông báo "*Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại*".

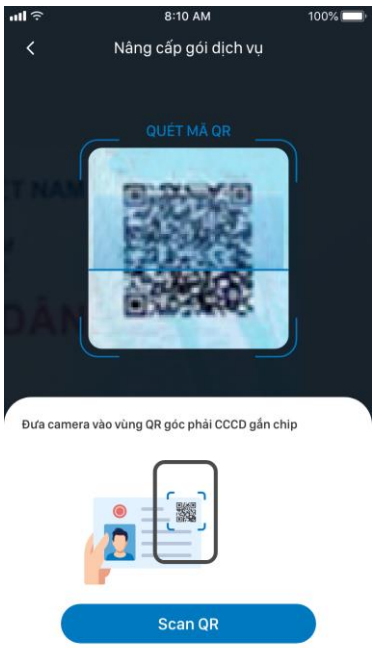
- Trường hợp ảnh chụp mặt trước, Khách hàng sử dụng mặt sau để thao tác, ứng dụng hiển thị thông báo "*Không tìm thấy mặt trước của CCCD gắn chíp*".

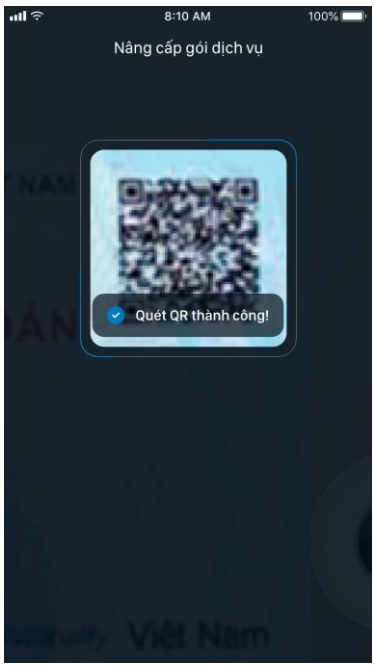
- Trường hợp KH chụp ảnh khác không phải CCCD gắn chíp, ứng dụng hiển thị thông báo

“Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại”

- Trường hợp ảnh KH chụp hợp lệ, ứng dụng hiển thị thông báo: “Chụp hình thành công!”, KH chọn “Chụp mặt sau CCCD gắn chíp” chuyển sang bước 4.4



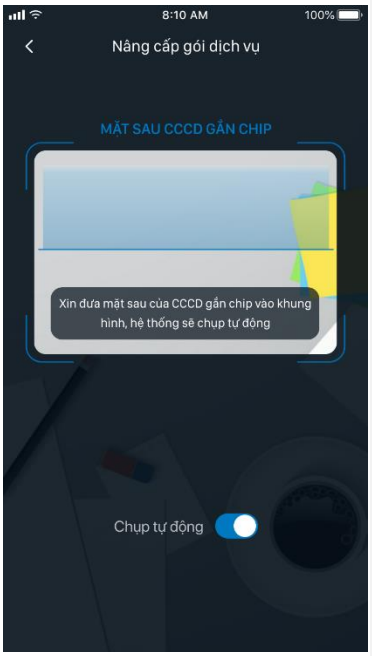




Bước 4.4: Ứng dụng hiển thị màn hình quét mã QR trên mặt trước của CCCD gắn chip. Khách hàng thực hiện thao tác quét mã QR trên mặt trước CCCD gắn chip theo hướng dẫn trên màn hình ứng dụng.

- Trường hợp mã QR không đạt yêu cầu, ứng dụng hiển thị thông báo: “Mã QR không hợp lệ. Vui lòng thử lại”

- Trường hợp mã QR hợp lệ, ứng dụng hiển thị thông báo: “Quét QR thành công!” màn hình ứng dụng chuyển sang bước 4.5



Bước 4.5: Ứng dụng hiển thị màn hình chụp ảnh mặt sau của CCCD gắn chip. Khách hàng thực hiện chụp ảnh mặt sau của CCCD gắn chip.

- Đối với hệ điều hành IOS: Hỗ trợ tính năng chụp tự động

- Đối với hệ điều hành Android: Không hỗ trợ tính năng chụp tự động. KH nhấn vào biểu tượng có hình máy ảnh trên màn hình để tiến hành chụp.

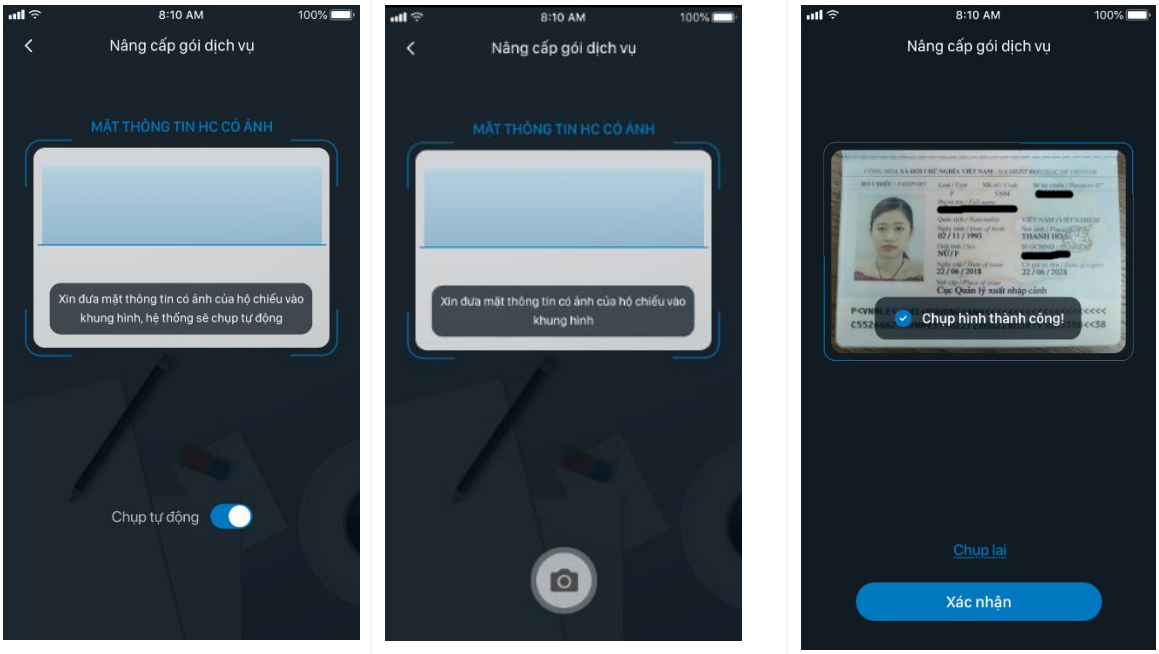
- Trường hợp ảnh chụp không đạt yêu cầu: lóe sáng, mất góc, bị che khuất…, ứng dụng hiển thị thông báo "*Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại*".

- Trường hợp ảnh chụp mặt sau, Khách hàng sử dụng mặt trước để thao tác, ứng dụng hiển thị thông báo "*Không tìm thấy mặt sau của CCCD gắn chip*".

- Trường hợp KH chụp ảnh khác không phải CCCD gắn chíp, ứng dụng hiển thị thông báo "Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại"

- Trường hợp ảnh KH chụp hợp lệ, ứng dụng hiển thị thông báo: "Chụp hình thành công!". KH chọn "Xác nhận" để chuyển sang bước 5.

Trường hợp 3: KH thực hiện chụp ảnh với GTTT là Hộ chiếu



Bước 4.6: Ứng dụng hiển thị màn hình chụp mặt thông tin hộ chiếu có ảnh khách hàng. Khách hàng thực hiện thao tác chụp ảnh mặt thông tin hộ chiếu có ảnh.

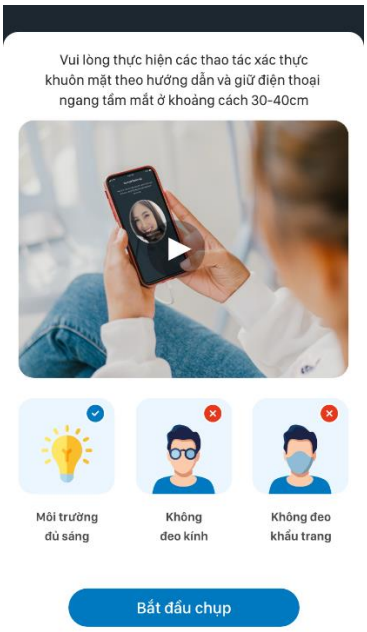
- Đối với hệ điều hành IOS: Hỗ trợ tính năng chụp tự động

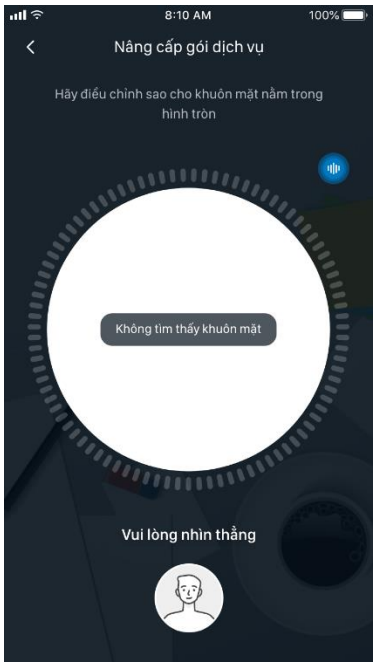
- Đối với hệ điều hành Android: Không hỗ trợ tính năng chụp tự động. KH nhấn vào biểu tượng có hình máy ảnh trên màn hình để tiến hành chụp.

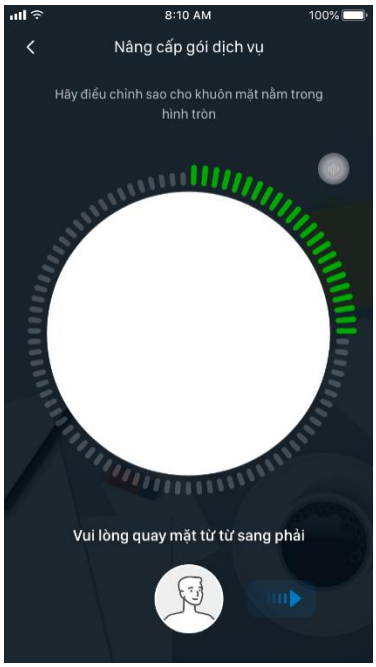
- Trường hợp ảnh chụp không đạt yêu cầu: lóe sáng, mất góc, bị che khuất…, ứng dụng hiển thị thông báo "*Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại*".

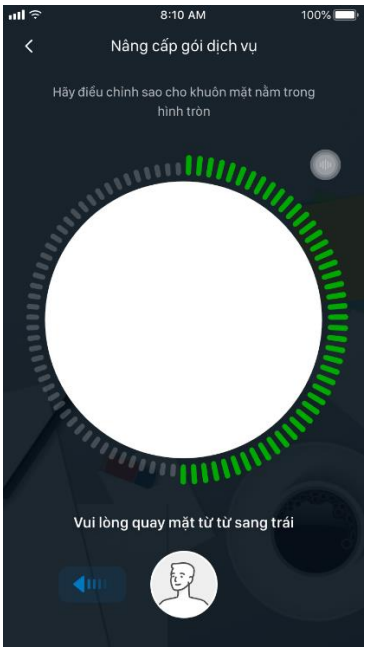
- Trường hợp KH chụp ảnh khác không phải hộ chiếu, ứng dụng hiển thị thông báo "Ảnh chưa đạt yêu cầu. Vui lòng chụp lại"

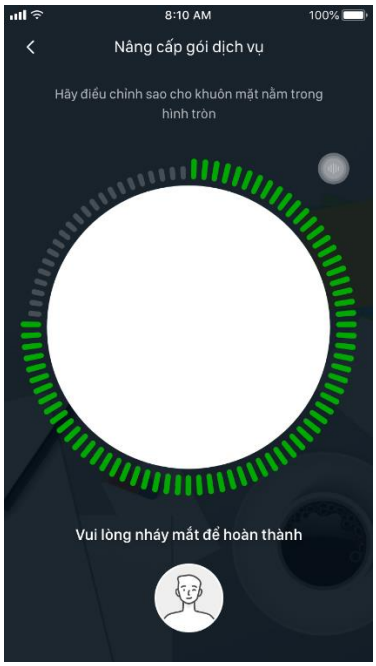
- Trường hợp ảnh KH chụp hợp lệ, ứng dụng hiển thị thông báo: "Chụp hình thành công!". KH chọn "Xác nhận" để chuyển sang bước 5.

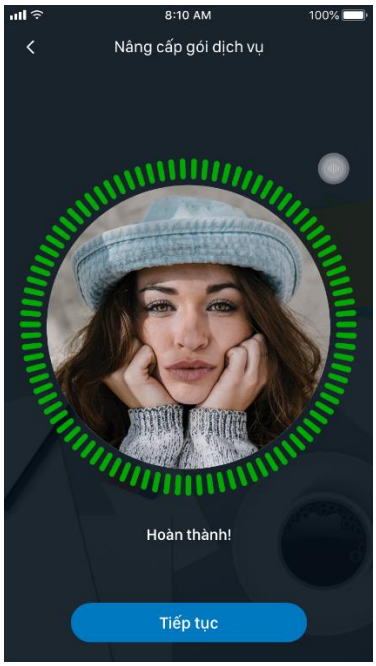




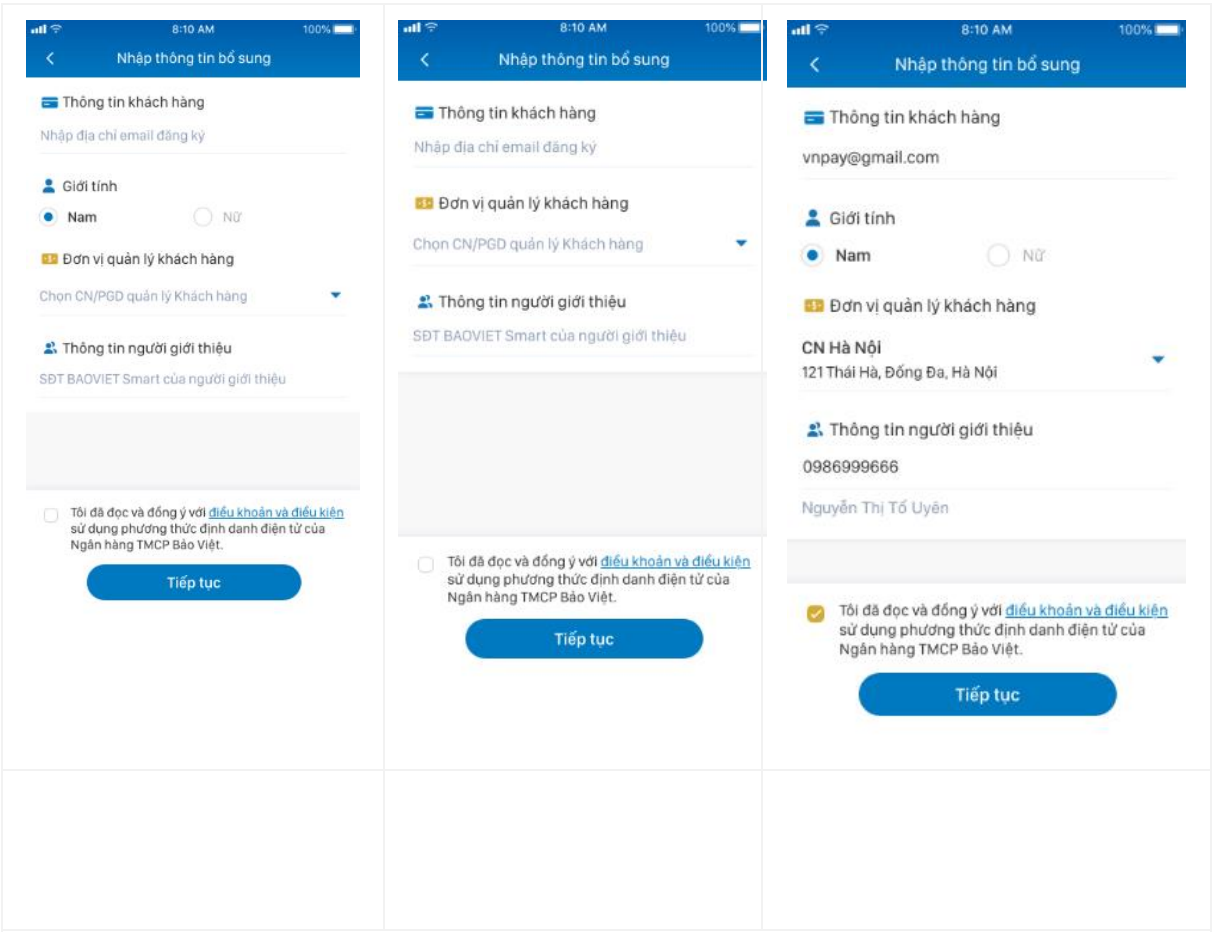








<u>Bước 5:</u> Ứng dụng hiển thị màn hình chụp ảnh chân dung. Khách hàng thực hiện chụp ảnh chân dung theo hướng dẫn của hệ thống. Sau khi hoàn tất thao tác chụp ảnh chân dung →Chọn "Tiếp tục" chuyển bước 6.



<u>Bước 6:</u> Khách hàng thực hiện nhập/chọn các thông tin bổ sung cho việc định danh điện tử, gồm:

- Nhập thông tin địa chỉ email (nếu có)

- Chọn thông tin "Giới tính" (bắt buộc chọn):

    + Trường hợp KH sử dụng GTTT là CCCD, CMND12, CCCD21, Hộ chiếu → màn hình Nhập thông tin bổ sung không hiển thị thông tin "Giới tính"

    + Trường hợp KH sử dụng GTTT là CMND9 → màn hình Nhập thông tin bổ sung hiển thị thông tin "Giới tính" cho KH chọn.

- Chọn thông tin "Đơn vị quản lý khách hàng" (bắt buộc chọn): KH ấn vào phần "Chọn CN/PGD quản lý khách hàng", màn hình ứng dụng cho phép KH chọn Tỉnh/Thành phố nơi KH sinh sống ➔ Sau khi KH chọn được Tỉnh/Thành phố màn hình cho phép KH chọn CN/PGD quản lý.

    + Trường hợp trên địa bàn Tỉnh/Thành phố có CN/PGD của BAOVIET Bank thì màn hình hiển thị CN/PGD tương ứng với Tỉnh/Thành phố đó.

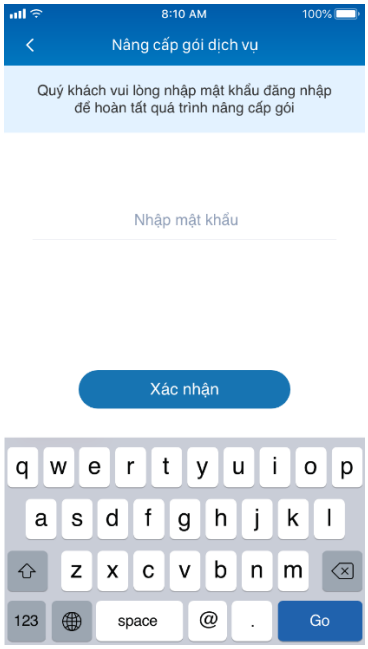
    + Trường hợp trên địa bàn Tỉnh/Thành phố không có CN/PGD của BAOVIET Bank

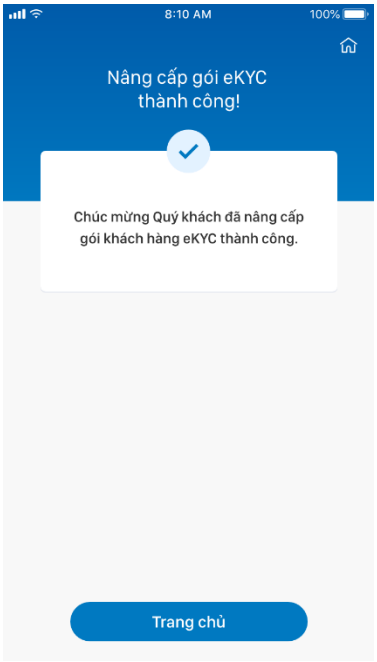
thì ứng dụng sẽ hiển thị CN/PGD được phân là đầu mối quản lý Tỉnh/Thành phố đó theo Danh sách chi nhánh BAOVIET Bank quản lý KH eKYC đính kèm Thông báo triển khai tính năng định danh khách hàng điện tử (eKYC) trên ứng dụng BAOVIET Smart.

- Nhập thông tin người giới thiệu là số điện thoại đang sử dụng BAOVIET Smart (nếu có) →hệ thống Mobile Banking sẽ tự động kiểm tra và trả kết quả họ tên người giới thiệu khớp đúng với số điện thoại. Trường hợp không có người giới thiệu, KH không cần nhập thông tin.

- Tích chọn đồng ý với điều khoản và điều kiện sử dụng phương thức định danh điện tử của BAOVIET Bank.

- Sau khi hoàn tất việc nhập/chọn thông tin bổ sung → chọn "Tiếp tục" chuyển bước 7.





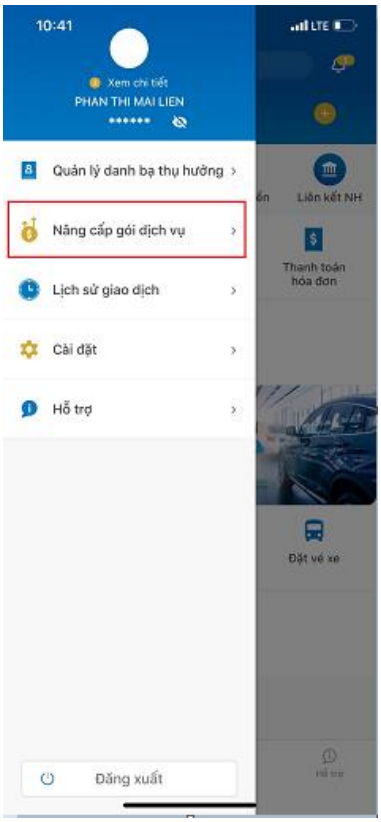
<u>Bước 7:</u> KH nhập mật khẩu đăng nhập ứng dụng BAOVIET Smart, ấn chọn "Xác nhận" để hoàn tất quá trình định danh điện tử.

- Trường hợp nhập sai mật khẩu → ứng dụng hiển thị thông báo *"Mật khẩu không chính xác. Vui lòng kiểm tra lại"* và cho phép KH nhập lại mật khẩu tối đa 05 lần.

- Trường hợp nhập sai mật khẩu quá số lần quy định → ứng dụng hiển thị thông báo *"Nâng cấp gói không thành công do mật khẩu không chính xác quá số lần quy định. Quý khách vui lòng đăng nhập lại."* Ứng dụng tự động đăng xuất và yêu cầu KH đăng nhập để thực hiện lại

- Trường hợp nhập đúng mật khẩu → ứng dụng hiển thị thông báo "*Nâng cấp gói eKYC thành công*", "Chúc mừng Quý khách đã nâng cấp gói Khách hàng eKYC thành công" → Hoàn tất quá trình định danh khách hàng điện tử trên BAOVIET Smart. Kết thúc quy trình

2.2. Khách hàng định danh điện tử trên BAOVIET Smart trường hợp nâng cấp sau



<u>Bước 1:</u> KH truy cập vào ứng dụng BAOVIET Smart, tại màn hình Trang chủ chọn chức năng "**Menu trái**", chuyển bước 2.

<u>Bước 2:</u> Màn hình Menu Trái hiển thị các tính năng cho KH chọn. KH chọn tính năng "**Nâng cấp gói dịch vụ**"và thực hiện định danh gói dịch vụ theo các bước tại *Mục 2.1. KH định danh điện tử trên BAOVIET Smart ngay sau khi đăng ký thành công dịch vụ Mobile Banking.*