



## CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

### DỊCH VỤ CỦA MOVI

#### **Tôi có thể đăng ký thành viên Movi bằng cách nào?**

Khách hàng có thể đăng ký thành viên qua các kênh bên dưới:

1. Tải app Movi qua link bên dưới:

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=vn.mobivi.icaremember&hl=vi>

iOS: <https://apps.apple.com/vn/app/icare-benefits-member/id1141780272?l=vi>

2. Liên hệ bộ phận kinh doanh qua số hotline 18006637

3. Liên hệ trung tâm Movi gần nhất (danh sách trung tâm theo đường link

<https://www.movi.vn/en/about/contact?tab=movi-center>)

4. Liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng qua hotline 18006669 miễn phí.

Sau khi liên hệ, cung cấp thông tin cho Movi, chúng tôi sẽ nhanh chóng kiểm tra và tư vấn cho bạn rõ hơn về các điều kiện để tham gia Chương trình Phúc lợi Movi.

#### **Chính sách bảo mật của Movi như thế nào ?**

Khách hàng có thể tham khảo chính sách bảo mật của Movi tại bằng cách truy cập vào link sau:

<https://www.movi.vn/vi/policy>

### THÔNG TIN HÀNG VẬT LÝ

#### **Movi cung cấp những sản phẩm vật lý nào có lãi suất trả góp 0%?**

Movi và các đối tác cung cấp các sản phẩm chính hãng thuộc nhiều ngành hàng khác nhau, như điện thoại, điện tử, điện lạnh, gia dụng,...

Tất cả các sản phẩm này, Movi và các đối tác cho phép Khách hàng trả góp 0% lãi suất với thời gian từ 3-6 tháng. Khách hàng chỉ phải trả một khoản phí dịch vụ hợp lý.

Giá cả, thời gian trả góp, phí dịch vụ (nếu có) liên quan đến từng sản phẩm vật lý sẽ được niêm yết rõ ràng đến cho Khách hàng trước khi Khách hàng quyết định mua hàng.

#### **Sản phẩm của Movi có chính hãng và đảm bảo chất lượng không?**

Movi cam kết các sản phẩm vật lý trong Chương trình Phúc lợi Movi là sản phẩm chính hãng chất lượng với chế độ bảo hành chính hãng, được cung ứng bởi nhà cung cấp đối tác của Movi.

#### **Tôi có thể mua sản phẩm vật lý và trả góp nhiều kỳ hơn so với đề nghị tiêu chuẩn của Movi được không?**

Movi và các đối tác đề xuất cho Khách hàng kỳ hạn trả góp tiêu chuẩn đối với từng sản phẩm vật lý. Tuy nhiên, nếu có nhu cầu, Khách hàng hoàn toàn có thể lựa chọn kỳ hạn trả góp dài hơn hoặc ngắn hạn kỳ hạn trả góp đề xuất.

Nếu Khách hàng lựa chọn kỳ hạn trả góp dài hơn kỳ hạn đề xuất, Khách hàng có thể sẽ phải trả thêm một khoản phí dịch vụ hợp lý.

Giá cả, thời gian trả góp theo lựa chọn của Khách hàng, phí dịch vụ tương ứng (nếu có) liên quan đến từng sản phẩm vật lý sẽ được niêm yết rõ ràng đến Khách hàng trước khi Khách hàng quyết định mua hàng.

## **THÔNG TIN KHOẢN VAY**

**Điều kiện để tôi được ứng tiền là gì? Tôi chưa từng ứng tiền trước đây, vậy tôi có được yêu cầu ứng tiền từ Movi không?**

Khách hàng có thể đăng ký sử dụng sản phẩm ứng tiền khi đáp ứng điều kiện:

1. Là công dân Việt Nam;
2. Từ 18 đến 58 tuổi đối với nam và từ 18 đến 53 tuổi đối với nữ; và
3. Đang làm việc tại các công ty đã triển khai hợp tác với Movi từ 6 tháng trở lên.

Movi không yêu cầu Khách hàng phải có lịch sử giao dịch trước đó.

**Movi yêu cầu những loại chứng từ gì để được ứng tiền? Tôi có cần phải ký hợp đồng với Movi không?**

Rất đơn giản, tất cả những gì Khách hàng cần cung cấp là CMND/CCCD của Khách hàng và 1 bức hình chân dung rõ mặt (Movi sẽ thu thập những thông tin khác từ công ty của Khách hàng) để xét duyệt hạn mức giao dịch.

Khi hạn mức giao dịch của khách hàng được cấp, Movi sẽ liên hệ với khách hàng để ký các chứng từ, hồ sơ cần thiết.

## **THÔNG TIN THANH TOÁN**

Tôi có thể thanh toán khoản nợ tới hạn bằng cách nào?

Công ty nơi Khách hàng làm việc hoặc ngân hàng chi lương của Khách hàng sẽ trừ khoản nợ tới hạn hàng tháng từ khoản tiền lương của Khách hàng (trên cơ sở ủy quyền, đồng ý của Khách hàng khi tham gia Chương trình Phúc lợi Movi).

Ngoài ra, Khách hàng có thể chủ động trả nợ hàng tháng bằng các hình thức sau:

1. Chuyển khoản tài khoản ngân hàng (qua Internet Banking hoặc thanh toán tại các phòng giao dịch của ngân hàng);
2. Payoo;
3. VNPOST (bưu điện);
4. Thanh toán bằng thẻ ATM tại các điểm bán hàng của Movi
5. Thanh toán qua ứng dụng MOMO

Vui lòng liên hệ tổng đài 18006669 để được hướng dẫn chi tiết về các hình thức thanh toán nợ chủ động khi có nhu cầu.

**Khi chủ động thanh toán khoản trả góp hàng tháng (không phải qua doanh nghiệp hoặc ngân hàng chi lương của tôi), tôi cần cung cấp những thông tin gì?**

Khách hàng cần cung cấp CMND/CCCD và số điện thoại đã đăng ký với Movi trong nội dung thanh toán của Khách hàng.

## DỊCH VỤ HẬU MÃI

### **Nếu muốn bảo hành sản phẩm thì tôi phải làm sao?**

Khách hàng có thể chủ động liên hệ trung tâm bảo hành của nhà sản xuất theo thông tin trên phiếu bảo hành của sản phẩm hoặc thông tin kích hoạt bảo hành điện tử đã được gửi đến quý khách qua tin nhắn.

Ngoài ra, Khách hàng có thể liên hệ với Movi qua các kênh bên dưới:

1. Liên hệ hotline 18006669
2. Gửi email đến địa chỉ: [dvhm@movi.vn](mailto:dvhm@movi.vn)
3. Liên hệ trung tâm Movi gần nhất

### **Movi có miễn phí giao hàng và lắp đặt cho tôi hay không?**

Movi và đối tác bán hàng miễn phí giao hàng tại các trung tâm Movi và có thu phí đối với các địa chỉ ngoài Movi Center.

Chi tiết quý khách có thể tham khảo chính sách giao nhận tại <https://www.movi.vn/vi>

Hiện tại Movi chưa có chính sách hỗ trợ lắp đặt tại nhà.

### **Tôi có thể kiểm tra lịch sử giao dịch ứng tiền/mua hàng ở đâu?**

Khách hàng có thể kiểm tra thông tin qua các kênh:

1. Tải app Movi qua link bên dưới:

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=vn.mobivi.icaremember&hl=vi>

iOS: <https://apps.apple.com/vn/app/icare-benefits-member/id1141780272?l=vi>

2. Liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng qua hotline 18006669 miễn phí.
3. Liên hệ trung tâm Movi gần nhất (danh sách trung tâm theo đường link

<https://www.movi.vn/en/about/contact?tab=movi-center>)

### **Khi có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ thêm thông tin, tôi có thể liên hệ với Movi bằng cách nào?**

Khách hàng có thể liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng qua hotline 18006669 miễn phí.

## CÁC CÂU HỎI LIÊN QUAN ĐẾN ỨNG TIỀN TRỰC TUYẾN

### **Điều kiện để ứng tiền trực tuyến là gì?**

Chức năng ứng tiền trực tuyến được áp dụng cho Khách Hàng đã là thành viên MOVI, có tài khoản đang hoạt động và đã được Đối Tác Tài Chính của Movi chấp thuận cấp Hạn Mức Tín Dụng.

Lưu ý: Đối Tác Tài Chính là các tổ chức tín dụng hoạt động hợp pháp trên lãnh thổ Việt Nam và đang hợp tác với Movi để cung ứng các sản phẩm, dịch vụ tài chính phù hợp cho Khách Hàng. Để tránh nhầm lẫn, Movi không phải là tổ chức tín dụng và không cấp tín dụng cho Khách Hàng dưới bất kỳ hình thức nào.

Nếu Khách Hàng chưa là thành viên MOVI/chưa thỏa mãn các điều kiện nêu trên và đang có nhu cầu ứng tiền hoặc mua hàng, vui lòng liên hệ bộ phận chăm sóc Khách Hàng qua hotline miễn phí 1800 6669 để được hỗ trợ.

**Sau khi hoàn thành các bước cần thiết trên chức năng ứng tiền trực tuyến, sau bao lâu tôi sẽ nhận được tiền vào tài khoản ngân hàng?**

Khách hàng có thể nhận được tiền ngay lập tức từ Đối Tác Tài Chính (trong khoảng thời gian từ 6h30 đến 18h30, kể cả ngày cuối tuần, ngày lễ Tết) sau khi yêu cầu ứng tiền được phê duyệt bởi đối tác tài chính của Movi.

Việc giải ngân khoản tiền ứng cho Khách hàng được thực hiện bởi đối tác tài chính của Movi qua hệ thống liên ngân hàng. Do đó, việc chuyển tiền có thể bị trì hoãn không mong muốn trong trường hợp hệ thống chuyển tiền liên ngân hàng bị lỗi kỹ thuật.

Nếu Khách Hàng gặp sự cố kỹ thuật liên quan đến việc nhận giải ngân từ Đối Tác Tài Chính, vui lòng liên hệ bộ phận chăm sóc Khách Hàng qua hotline miễn phí 1800 6669 để được hỗ trợ.

**Tôi có thể mua hàng vật lý bằng chức năng này trên website/Zalo không?**

Hiện tại chức năng "Ứng tiền trực tuyến" chỉ hỗ trợ cho việc thực hiện giao dịch đề nghị ứng tiền từ Đối Tác Tài Chính. Nếu Khách Hàng có nhu cầu mua hàng vật lý, vui lòng liên hệ bộ phận chăm sóc Khách Hàng qua hotline miễn phí 1800 6669 để được hỗ trợ.

**Tại sao tôi nhận được thông báo "Tài khoản của bạn không đăng nhập được, vui lòng liên hệ tổng đài 1800 6669 (miễn phí) để biết thêm chi tiết"**

Khách Hàng nhận được thông báo này do Tài khoản Movi của bạn đang không hoạt động hoặc đang bị khóa. Vui lòng liên hệ bộ phận chăm sóc Khách Hàng qua hotline miễn phí 1800 6669 để được kiểm tra, hướng dẫn xử lý vấn đề này.

**Tại sao tôi nhận được thông báo "Thông tin của bạn chưa có trong hệ thống MOVI, vui lòng liên hệ tổng đài 1800 6669 (miễn phí) để biết thêm chi tiết. Hoặc để lại thông tin tại "ĐĂNG KÝ NGAY", chúng tôi sẽ liên hệ lại với bạn trong thời gian sớm nhất."**

Khách Hàng nhận được thông báo này do Tài khoản Movi của bạn hiện không tồn tại trên hệ thống MOVI hoặc bạn đã nhập sai thông tin đăng nhập. Vui lòng kiểm tra lại thông tin và thử lại; hoặc liên hệ bộ phận chăm sóc Khách Hàng qua hotline miễn phí 1800 6669 để được hỗ trợ.

**Tại sao tôi nhận được thông báo "Có lỗi trong quá trình xử lý. Vui lòng thử lại sau hoặc liên hệ tổng đài miễn phí 1800 6669 để được hỗ trợ"**

Khách Hàng nhận được thông báo này có thể do Hạn Mức Giao Dịch khả dụng của bạn không đủ để ứng tiền với số tiền đã chọn. Vui lòng chọn lại số tiền ứng và thử lại. Hoặc liên hệ bộ phận chăm sóc Khách Hàng qua hotline miễn phí 1800 6669 để được hỗ trợ.



Làm sao để thoát phiên làm việc hiện tại và thực hiện giao dịch mới trên Zalo hoặc trên website?

**Trên Zalo:**

Nếu Khách Hàng muốn thoát phiên làm việc hiện tại để thực hiện giao dịch mới trên Zalo, vui lòng nhấn nút "Thoát phiên làm việc" hiển thị trên cửa sổ làm việc của Zalo hoặc nhập "Thoát" vào nội dung hội thoại.

**Trên Website:**

Nếu Khách Hàng muốn thoát phiên làm việc hiện tại để thực hiện giao dịch mới trên Website, vui lòng nhấn nút "Thoát" hiển thị trên màn hình.

**Khi có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ thêm thông tin, tôi có thể liên hệ với Movi bằng cách nào?**

Khách hàng có thể liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng qua hotline 1800 6669 miễn phí để được giải đáp thắc mắc.