

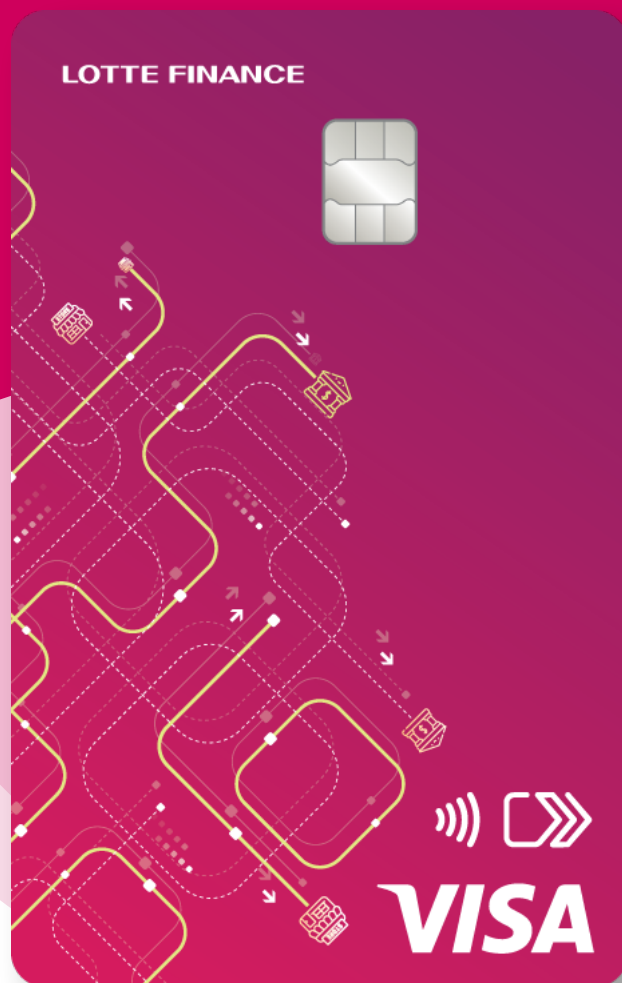
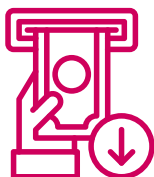
LOTTE FINANCE

INSTALLMENT CARD

Q&A

HAND BOOK

Thanh toán, trả góp, rút tiền mặt
& quản lý dư nợ thẻ tín dụng



01

Thẻ Installment card là dòng thẻ gì?

LOTTE Finance Visa Installment Card là thẻ tín dụng quốc tế Visa do LOTTE Finance phát hành, cung cấp hạn mức tín dụng cho Khách hàng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt và tự động chuyển đổi toàn bộ các giao dịch sang hình thức trả góp linh hoạt theo quy định của LOTTE Finance. Ngoài ra thẻ có tính năng rút tiền mặt linh hoạt tại các điểm chi hệ như VPbank, Sacombank, Thẻ giới di động, Điện máy xanh, FPT-shop,...



02

Điều kiện và điều khoản sử dụng thẻ tín dụng Installment card

[Điều kiện và điều khoản.](#)

03

Số tiền thanh toán tối thiểu là gì?

Số tiền thanh toán tối thiểu là mức tiền ÍT NHẤT mà Khách hàng bắt buộc phải trả hàng tháng để tránh phát sinh nợ xấu và phí phạt.

- Cách tính Số tiền tối thiểu phải trả hàng tháng = 8.8% nhân với (x) dư nợ không bao gồm khoản trả góp trong kỳ, cộng (+) các khoản trả góp đến hạn trong kỳ, cộng (+) các khoản phí trả góp đến hạn trong kỳ và cộng (+) toàn bộ số tối thiểu phải trả chưa được thanh toán trong kỳ trước.
- Đối với thanh toán Phí bảo hiểm: Khoản phí bảo hiểm sẽ hiển thị trên sao kê hàng tháng. Quý khách có thể thanh toán theo 2 cách sau:
Cách 1: Thanh toán tối thiểu: 8,8% nhân với (x) Phí bảo hiểm; hoặc
Cách 2: Thanh toán toàn bộ phí bảo hiểm: 100% Phí bảo hiểm.

04

Điều gì xảy ra nếu không thanh toán đúng hạn?

Khi khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán thấp hơn Số tiền tối thiểu trước ngày đến hạn, sẽ dẫn đến ghi nhận lịch sử nợ quá hạn và phát sinh phí chậm thanh toán quy định. Việc này sẽ có thể ảnh hưởng tới khả năng vay nợ của khách hàng tại LOTTE Finance và các Tổ chức tín dụng khác trong tương lai.

05

Phí chậm trả của thẻ Installment card là bao nhiêu?

Phí chậm trả được tính bằng 3% trên số tiền thanh toán tối thiểu của kỳ sao kê, với mức phí tối thiểu là 100.000 VNĐ

06

Tôi có thể thanh toán nhiều hơn số tiền tối thiểu không?

Có. Quý khách có thể thanh toán một phần dư nợ lớn hơn Số tiền tối thiểu hoặc thanh toán toàn bộ dư nợ trên sao kê. Trong trường hợp Quý khách thanh toán số tiền lớn hơn Số tiền thanh toán tối thiểu, hệ thống sẽ ghi nhận toàn bộ số tiền thực tế đã thanh toán và khấu trừ vào dư nợ thẻ theo quy định hiện hành. Phần thanh toán vượt trên Số tiền thanh toán tối thiểu sẽ được dùng để giảm dư nợ gốc và các khoản phí/lãi phát sinh (nếu có), giúp giảm số dư nợ còn lại và số tiền lãi có thể phát sinh trong kỳ tiếp theo.



07

Tôi có thể xem ngày thanh toán thẻ ở đâu?

Khách hàng có thể xem ngày chốt sao kê và ngày thanh toán dư nợ qua:



Email thông báo phát hành thẻ



Sao kê gửi về mail KH hàng tháng



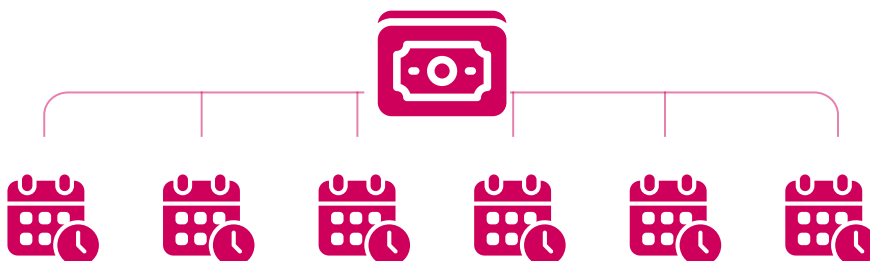
Tin nhắn SMS/ZNS gửi thông báo thanh toán dư nợ gửi về SĐT của KH hàng tháng

08

Phí chuyển đổi trả góp của tôi được thu như thế nào?

Phí chuyển đổi trả góp được thu hàng tháng theo số tháng chuyển đổi trả góp mà KH đã đăng ký.

Cách tính phí trả góp hàng tháng = Tỷ lệ phí trả góp/ tháng * Số tiền giao dịch được chuyển đổi trả góp. Trong đó, tỷ lệ phí trả góp được áp dụng theo từng nhóm khách hàng và được công bố tại Biểu phí và lãi suất Thẻ tín dụng Installment Card trên website LOTTE Finance



09

Tôi đăng ký trả góp như thế nào?

Quý khách không cần đăng ký trả góp, do sản phẩm thẻ Installment Card là sản phẩm chuyên biệt với tính năng tự động chuyển trả góp tất cả các giao dịch phát sinh trên thẻ. Kỳ hạn trả góp và phí trả góp tùy theo từng Khách hàng và đã được Nhân viên tư vấn khi đăng ký mở thẻ.

10

Tôi xem thông tin khoản trả góp ở đâu?

Ngay khi được chuyển trả góp giao dịch, LOTTE Finance sẽ gửi thông tin khoản trả góp vào số điện thoại đã đăng ký với LOTTE Finance của Khách hàng, bao gồm thông tin số hợp đồng, kỳ hạn, số tiền gốc và phí trả góp hàng tháng, ngày chuyển trả góp. Ngoài ra trên sao kê hàng tháng mà LOTTE Finance gửi tới KH cũng có thông tin các khoản trả góp.



11

Thứ tự thanh toán được ghi nhận ra sao?

Thứ tự thanh toán được ghi nhận như sau:

- 1 Các khoản trả góp
- 2 Các khoản phí, lãi
- 3 Các khoản gốc giao dịch chưa thanh toán

12

Bảo hiểm dành cho chủ thẻ tín dụng là gì?

Đây là sản phẩm bảo hiểm được thiết kế riêng cho chủ thẻ tín dụng Installment card, nhằm hỗ trợ chi trả quyền lợi bảo hiểm khi xảy ra các rủi ro được bảo hiểm theo hợp đồng, đồng thời giúp giảm bớt nghĩa vụ tài chính liên quan đến dư nợ thẻ tín dụng còn lại của chủ thẻ.

13

Bảo hiểm dành cho chủ thẻ tín dụng có bắt buộc không?

Bảo hiểm dành cho chủ thẻ là không bắt buộc không gắn với việc sử dụng sản phẩm dịch vụ tại LOTTE Finance, khách hàng có thể tùy chọn mua hoặc không mua mà không ảnh hưởng đến việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng. Tuy nhiên, LOTTE Finance khuyến khích khách hàng tham gia bảo hiểm để được bảo vệ suốt thời hạn hợp đồng.

14

Tôi thanh toán phí bảo hiểm như thế nào?

Nếu Quý khách có đăng ký tham gia Bảo hiểm dành cho chủ thẻ, Quý khách sẽ đề nghị LOTTE FINANCE trích nợ từ thẻ tín dụng của Quý khách một giao dịch bằng số tiền phí bảo hiểm và thay mặt Quý khách chuyển số tiền này để thanh toán phí bảo hiểm cho Công ty bảo hiểm

15

Ngày thanh toán thẻ Installment card được xác định như thế nào?

Do hệ thống đề xuất dựa vào ngày phê duyệt thẻ, bao gồm các ngày **02, 05, 10, 15, 20 hàng tháng**. Khách hàng sẽ được thông báo khi nhận sao kê.

16

Số tiền thanh toán được LOTTE Finance thông báo qua hình thức nào?

LOTTE Finance thông báo dư nợ sao kê qua **SMS/ZNS/Email** gửi về số điện thoại/email khách hàng đã đăng ký với LOTTE Finance.

17

Vì sao nhiều hợp đồng thẻ của tôi cùng hiển thị một số tiền?

Số tiền hiển thị trên các hợp đồng là hạn mức tín dụng chung được cấp cho một khách hàng tại LOTTE Finance, không phải hạn mức riêng cho từng hợp đồng. LOTTE Finance chỉ phê duyệt hạn mức tín dụng một lần cho khách hàng, các hợp đồng mở sau sẽ sử dụng chung hạn mức này nên có thể hiển thị cùng một số tiền.

Khách hàng chỉ phải thanh toán dư nợ của các giao dịch thực tế phát sinh trên hợp đồng thẻ của Khách hàng sau khi kích hoạt thẻ thành công và thực hiện các giao dịch.

Ví dụ: Khách hàng đăng ký phát hành 3 thẻ tín dụng, tổng hạn mức 3 thẻ là 300 triệu đồng. Khách hàng sẽ cần thực hiện ký 3 Hợp đồng thẻ và trên các Hợp đồng sẽ chỉ thể hiện hạn mức của khách hàng là 300 triệu đồng, thực tế thì mỗi thẻ sẽ bị giới hạn hạn mức chi tiêu là 100 triệu/thẻ. Khách hàng có thể ký từng hợp đồng thẻ, kích hoạt từng thẻ để sử dụng và chỉ chịu lãi trên các giao dịch phát sinh thực tế của mỗi thẻ.

18

Hình thức phát hành thẻ cho khách hàng?

Khách hàng có thể đăng ký phát hành thẻ vật lý hoặc thẻ ảo tùy theo nhu cầu của KH.

19

Trường hợp KH đã mở thẻ Installment card, sau đó đăng ký thêm khoản vay có được hay không?

Được. KH sau khi mở thẻ Installment card vẫn đăng ký thêm hồ sơ vay sau đó mà không ảnh hưởng đến quy định về thẻ hoặc kỳ trả nợ.

20

Tôi có thể rút tiền mặt tối đa bao nhiêu từ thẻ Installment Card?

Quý khách có thể rút tiền mặt tối đa lên đến 100% hạn mức tín dụng được cấp, tùy thuộc vào các khoản phí, bao gồm thanh toán phí bảo hiểm (nếu KH có đăng ký mua) và hạn mức khả dụng thực tế tại thời điểm giao dịch. Tổng số tiền rút không vượt quá 100 triệu đồng/tháng/1 thẻ.

Lưu ý:

Thẻ có hiệu lực trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát hành. Sau thời gian này, thẻ sẽ hết hiệu lực và không thể thực hiện các giao dịch như rút tiền mặt, thanh toán tại POS hoặc thanh toán trực tuyến.

21

Làm thế nào để kiểm tra hạn mức còn lại của thẻ?

Quý khách có thể kiểm tra hạn mức khả dụng thông qua ứng dụng LOTTE Finance hoặc liên hệ Tổng đài chăm sóc khách hàng thông qua **Hotline 1900 6866**.

22

Trong trường hợp tôi tắt toán trước hạn khoản trả góp thì có bị tính phí không?

Đối với các giao dịch đã được chuyển đổi trả góp, việc tắt toán trước hạn có thể phát sinh phí theo quy định của LOTTE Finance trong từng thời kỳ. Một số đối tượng khách hàng có thể được áp dụng chính sách miễn phí theo quy định hiện hành.

Khi Quý khách có nhu cầu tắt toán trả góp trước hạn, LOTTE Finance sẽ tư vấn cụ thể về các khoản phí áp dụng (nếu có) trước khi thực hiện.



23

Tôi muốn đóng thẻ thì làm thế nào?

Quý khách vui lòng liên hệ Tổng đài Chăm sóc Khách hàng qua hotline 1900 6866 để yêu cầu đóng thẻ. Trước khi thực hiện đóng thẻ, Quý khách cần:

- Tất toán toàn bộ các khoản trả góp (nếu có).
- Thanh toán đầy đủ dư nợ phát sinh trên thẻ.

Số tiền cần thanh toán sẽ được nhân viên tổng đài thông báo cụ thể tại thời điểm tiếp nhận yêu cầu. Sau khi hoàn tất nghĩa vụ thanh toán, LOTTE Finance sẽ hỗ trợ thực hiện thủ tục đóng thẻ theo quy định.

24

Hướng dẫn rút tiền mặt linh hoạt

Hướng dẫn chi tiết [tại đây](#)



25

Phí rút tiền mặt Thẻ Tín Dụng Installment card



Phí rút tại ATM thấp nhất thị trường
8.800đ/giao dịch



**Phí rút tiền mặt linh hoạt tại các điểm giao dịch
đối tác của LOTTE Finance:**

- + VPbank: 110,000 VND/giao dịch
- + Sacombank: 0.033% tối thiểu 33,000 VND
- + Thế giới di động, điện máy xanh, fpt shop:
0.2% số tiền rút tối thiểu 16,500 VND, tối đa
100,000 VND.

Lưu ý:

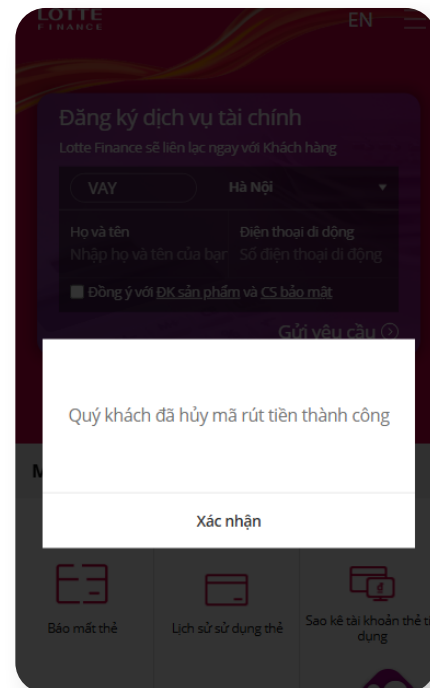
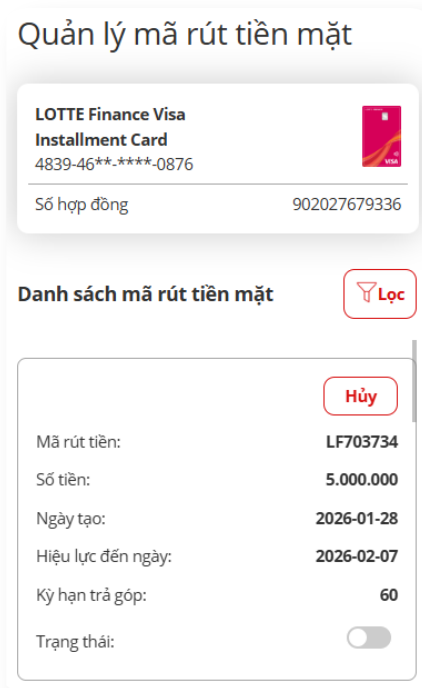
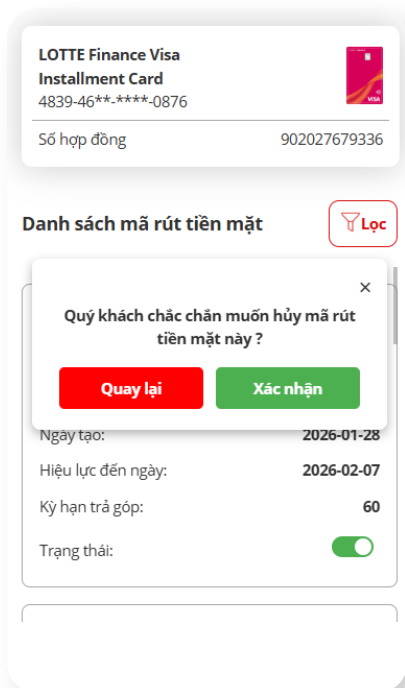
Phí rút tiền mặt linh hoạt quý khách thanh toán
trực tiếp tại điểm giao dịch



26

Hướng dẫn hủy mã rút tiền mặt linh hoạt

- 1 Đăng nhập vào tài khoản thành viên trên ứng dụng LOTTE FINANCE
- 2 Vào menu **MY LOTTE** -> **Quản lý thẻ** -> **Rút tiền mặt linh hoạt** -> **Quản lý mã rút tiền**.
- 3 Chọn mã cần hủy, click vào Button **Hủy** -> **Xác nhận** -> **Hủy thành công**



Lưu ý:

- Ngay sau khi hủy thành công, hạn mức tương ứng sẽ được hoàn trả ngay vào Hạn mức khả dụng của Khách hàng (có thể tạo mã mới luôn)
- Mã đã hủy sẽ chuyển trạng thái Hết hiệu lực và không thể sử dụng nữa.
- Sau khi hủy thành công, KH sẽ nhận được thông báo qua ZNS hoặc SMS (nếu ZNS fail) và Email.