


| STT | Người ký | Đơn vị | Thời gian ký | Ý kiến | Kiểm tra chữ ký |
|-----|----------------------|--|------------------------|--------|--|
| 1 | DANG CONG HOAN | Phó Tổng Giám đốc - Ban Điều hành - Hội sở - Hội sở chính LPB | 04/05/2026 18:11:15 | | 05/05/2026 14:58:51 Chữ ký số hợp lệ  |

Đơn vị: Ngân hàng Bán lẻ - Phòng Phát triển sản phẩm và Giải pháp tài chính

Số: 1028.PDS.2026(1)

Ngày ban hành: ...

QUY ĐỊNH SẢN PHẨM CHO VAY TIÊU DÙNG – TÍN DỤNG HỮU TRÍ PHÒNG GIAO DỊCH BƯU ĐIỆN

1. Đối tượng và phạm vi điều chỉnh

1.1. Đối tượng áp dụng

Quy định này quy định các điều kiện, thẩm quyền, trách nhiệm và thủ tục thực hiện nghiệp vụ cho vay theo Sản phẩm Cho vay tiêu dùng - Tín dụng Hữu trí đối với Khách hàng cá nhân đã nghỉ hưu và Khách hàng mất sức lao động (suy giảm khả năng lao động) nhận lương hưu hàng tháng qua Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, nộp Hồ sơ vay vốn tại PGDBĐ hoặc PGD chuyển đổi.

1.2. Phạm vi điều chỉnh:

- Quy định này được áp dụng thống nhất tại các PGDBĐ, PGD chuyển đổi, các Chi nhánh của LPBank (Chi nhánh).
- Các PGDBĐ phải cùng Tỉnh/Thành phố (cùng địa bàn hoạt động) với Chi nhánh cho vay và/hoặc thuộc địa bàn quản lý của Chi nhánh cho vay theo sự phân công và thống nhất của LPBank và Vietnam Post.
- Các PGD chuyển đổi phải trực thuộc quản lý của Chi nhánh cho vay.

2. Quy định sản phẩm

| | | |
|------|--------------------------------------|--|
| 2.1. | Mục đích cho vay | <ol style="list-style-type: none">Phục vụ các mục đích tiêu dùng cá nhân hợp pháp của Khách hàng và gia đình Khách hàng.Khách hàng tự chịu trách nhiệm trước LPBank và pháp luật về việc sử dụng tiền vay đúng mục đích cam kết với LPBank. |
| 2.2. | Điều kiện vay vốn đối với Khách hàng | <ol style="list-style-type: none">Là cá nhân người Việt Nam, có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật và thường trú/tạm trú tại Tỉnh, Thành phố cùng địa bàn hoạt động với PGDBĐ/PGD chuyển đổi nhận hồ sơ vay vốn và Chi nhánh.Có thu nhập thực lĩnh hàng tháng từ lương hưu đảm bảo nghĩa vụ trả nợ tại LPBank.Không thuộc những trường hợp không được cho vay và hạn chế cho vay theo quy định của pháp luật và của LPBank.Lịch sử tín dụng Khách hàng.<ul style="list-style-type: none">Khách hàng không có nợ nhóm 2 và không có thể tín dụng chậm trả từ 10 ngày đến 90 ngày tại thời điểm vay vốn tại LPBank và Tổ chức tín dụng (TCTD) khác. |

| | | |
|------|-----------------|--|
| | | <p>Đối với trường hợp tra CIC Khách hàng phát sinh nợ nhóm 2 tại thời điểm vay vốn nhưng Khách hàng cung cấp được Giấy xác nhận của TCTD nơi phát sinh vay vốn về việc Khách hàng đã tắt toán khoản vay tại TCTD đó hoặc cung cấp được xác nhận của TCTD về việc Khách hàng đã được chuyển nợ về nhóm 1 thì Giám đốc ĐVKD chủ động quyết định về việc không áp dụng điều kiện “Không phát sinh nợ từ nhóm 2 trở lên tại thời điểm vay vốn” đối với Khách hàng đó.</p> <ul style="list-style-type: none">- Không có nợ từ nhóm 3 trở lên và không có thẻ tín dụng chậm trả từ 91 ngày trở lên trong vòng 12 tháng gần nhất tính đến thời điểm vay vốn tại LPBank và các TCTD khác. <p>e) Khách hàng phải cam kết nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Vietnam Post trong suốt quá trình vay vốn. Trong quá trình vay vốn Khách hàng được phép thay đổi hình thức lĩnh lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ nhưng phải được LPBank chấp thuận và bổ sung hồ sơ theo Quy định của LPBank trong từng thời kỳ.</p> <p>Trường hợp Khách hàng không chuyển nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện như đúng cam kết hoặc không tiếp tục nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện/không tiếp tục nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank trong quá trình vay vốn tại LPBank, ĐVKD thực hiện điều chỉnh tăng LSCV tối thiểu 2% so với quy định hoặc yêu cầu Khách hàng tắt toán khoản vay trước hạn.</p> <p>f) Về xếp hạng tín dụng:</p> <ul style="list-style-type: none">- ĐVKD thực hiện XHTD cho Khách hàng theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.- Giao Giám đốc ĐVKD được quyền quyết định cho vay Khách hàng không phụ thuộc vào mức xếp hạng Khách hàng. |
| 2.3. | Hạn mức cho vay | <p>a) Hạn mức cho vay Hưu trí tại LPBank tối đa không quá 500 triệu đồng.</p> <p>b) Công thức xác định Hạn mức cho vay tối đa:</p> <p>Hạn mức cho vay tối đa bằng (=) (Lương hưu thực lĩnh một tháng trừ đi (-) nghĩa vụ trả nợ hàng tháng hiện tại từ lương hưu của Khách hàng tại LPBank và TCTD khác) x Tỷ lệ cho vay x Thời gian vay vốn thực tế (tháng).</p> <p>Trong đó Tỷ lệ cho vay:</p> <ul style="list-style-type: none">- Với các khoản vay có hạn mức cho vay tối đa đến 300 triệu đồng: Chi nhánh căn cứ vào khả năng trả nợ thực tế của Khách hàng để áp dụng tỷ lệ cho vay phù hợp.- Với các khoản vay có Hạn mức cho vay tối đa > 300 triệu đồng: Chi nhánh áp dụng tỷ lệ cho vay như sau: |

| | | Lương hưu thực lĩnh | Tỷ lệ cho vay tối đa |
|------|-----------------------------|---|-----------------------------|
| | | Đến 15 triệu đồng | 60% |
| | | Trên 15 triệu đồng | 70% |
| | | c) Trường hợp thông tin tra CIC của Khách hàng thể hiện Khách hàng có dư nợ tại LPBank và/hoặc TCTD khác và Khách hàng dùng lương hưu để trả nợ cho các nghĩa vụ trả nợ đó: Tại thời điểm thẩm định khoản vay nếu Khách hàng cung cấp xác nhận của TCTD về việc đã tất toán khoản vay này hoặc Khách hàng có thu nhập khác (là các khoản thu nhập thường xuyên hàng tháng ngoài thu nhập từ lương hưu, bao gồm nhưng không giới hạn các khoản thu nhập từ: Cho thuê nhà/cho thuê xe; kinh doanh, đầu tư,...) mà không dùng thu nhập từ lương hưu để trả nợ cho các TCTD khác thì Chi nhánh không tính nghĩa vụ trả nợ này tại công thức xác định hạn mức cho vay tối đa. Khi đó, ĐVKD thu thập hồ sơ chứng minh thu nhập khác ¹ của Khách hàng theo Quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. | |
| | | d) Lưu ý: <ul style="list-style-type: none">- Nếu Khách hàng có nhiều nguồn thu nhập trả nợ (cho thuê BĐS, lương hưu, ...) thì tổng thu nhập của các nguồn phải đủ trả nợ cho chi phí sinh hoạt + tổng nghĩa vụ nợ của KH tại các TCTD + LPBank (gồm cả khoản vay hưu trí lần này); và- Nguồn thu nhập từ lương hưu phải đủ trả nợ cho khoản vay hưu trí lần này tại LPBank. | |
| 2.4. | Số tiền cho vay | Căn cứ vào nhu cầu vay vốn, thời gian vay vốn và khả năng trả nợ của Khách hàng để xác định số tiền cho vay phù hợp, đảm bảo không vượt quá Hạn mức cho vay Hưu trí tối đa tại LPBank theo công thức sau: Số tiền cho vay đề xuất = Hạn mức cho vay Hưu trí tối đa - Dư nợ các khoản vay hưu trí hiện hữu tại LPBank. | |
| 2.5. | Thời hạn cho vay | Tối đa 84 tháng kể từ ngày kế tiếp của ngày giải ngân đầu tiên, đồng thời tuổi của Khách hàng tại thời điểm kết thúc khoản vay không vượt quá 75 tuổi. | |
| 2.6. | Phương thức cho vay | Cho vay từng lần. | |
| 2.7. | Đồng tiền cho vay và thu nợ | Là Đồng Việt Nam (VND). | |

¹ Các chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thực hiện theo Quy trình nghiệp vụ cho vay, bảo lãnh trong nước đối với KHCN của LPBank trong từng thời kỳ.

| | | |
|-------|---|---|
| 2.8. | Giải ngân | a) LPBank thực hiện giải ngân khi Khách hàng đã cung cấp đủ hồ sơ, thực hiện đầy đủ các thủ tục vay vốn và đáp ứng các điều kiện giải ngân theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ. b) Phương thức giải ngân: Tiền mặt/Chuyển khoản. Việc giải ngân tiền mặt thực hiện theo đúng quy định của LPBank và quy định của pháp luật hiện hành. |
| 2.9. | Lãi suất cho vay và các khoản phí | Thực hiện theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ. |
| 2.10. | Phương thức tính lãi | Lãi cho vay được tính theo dư nợ giảm dần hoặc lãi được tính theo dư nợ gốc ban đầu (add – on). |
| 2.11. | Phương thức trả nợ | a) Trả nợ gốc và lãi tiền vay: Căn cứ theo khả năng trả nợ thực tế, Chi nhánh/Khách hàng sẽ lựa chọn một trong các hình thức sau: - Trả nợ gốc cố định, lãi theo dư nợ giảm dần: Định kỳ hàng tháng, Khách hàng trả đều một khoản tiền gốc cố định, tiền lãi theo dư nợ thực tế. - Trả nợ gốc và lãi theo dư nợ ban đầu: Định kỳ hàng tháng, Khách hàng phải trả đều một khoản tiền cố định bao gồm cả gốc và lãi, trong đó tiền lãi được tính theo dư nợ gốc ban đầu ² . b) Hình thức thanh toán: Theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ. |
| 2.12. | Trả nợ trước hạn | Khách hàng được quyền đề nghị trả nợ trước hạn một phần hoặc toàn bộ khoản vay nhưng phải thanh toán phí trả nợ trước hạn theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ. |
| 2.13. | Tài sản bảo đảm và biện pháp quản lý tiền vay | a) LPBank thực hiện cho vay không TSBD. b) Biện pháp quản lý tiền vay: - Hàng tháng, Chi nhánh/BPNVNH tại PGD chuyển đổi có trách nhiệm đôn đốc, nhắc nợ qua tin nhắn đối với tất cả Khách hàng vay vốn theo quy định hiện hành của LPBank. - Chi nhánh có trách nhiệm thực hiện các Biện pháp quản lý tiền vay theo nội dung quy định tại Khoản III – PL02.1028.PDS.2026(1) , Khoản IV – PL03.1028.PDS.2026(1) . - PGDBĐ có trách nhiệm thực hiện các Biện pháp quản lý tiền vay theo nội dung quy định tại Khoản II – PL02.1028.PDS.2026(1) . - PGD chuyển đổi có trách nhiệm thực hiện các Biện pháp quản lý tiền vay theo nội dung quy định tại PL03.1028.PDS.2026(1) . - Trường hợp Khách hàng không tiếp tục nhận lương hưu qua Bưu |

² Sản phẩm được áp dụng Phương thức trả lãi theo dư nợ ban đầu (add-on) được quy định theo Biểu lãi suất cho vay đối với KHCN từng thời kỳ

| | | |
|-------|--------------------|---|
| | | <p>điện và/hoặc không đáp ứng đủ các điều kiện hoặc vi phạm cam kết trong Hợp đồng Tín dụng kèm khế ước nhận nợ (Hợp đồng), LPBank có quyền yêu cầu Khách hàng trả nợ trước hạn và/hoặc bổ sung TSBĐ khác, hồ sơ chứng minh khả năng trả nợ và phải được LPBank chấp thuận hoặc tăng lãi suất theo quy định. Việc quyết định nhận TSBĐ tiền vay các Chi nhánh/PGD được thành lập trên cơ sở chuyển đổi từ PGDBĐ thực hiện theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.</p> |
| 2.14. | Hồ sơ Khách hàng | <p>a) Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ theo mẫu MB01.1028.PDS.2026(1) được ban hành kèm theo Quy định này (bản gốc).</p> <p>b) Thẻ căn cước/Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu hoặc giấy tờ có giá trị pháp lý tương đương của Khách hàng (bản photo có đối chiếu bản gốc).</p> <p>c) Chứng từ xác nhận tình trạng cư trú của Khách hàng theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.</p> <p>d) Giấy xác nhận trả lương hưu theo mẫu MB02.1028.PDS.2026(1) được ban hành kèm theo Quy định này (bản gốc).</p> <p>e) Giấy tờ chứng minh tình trạng nhận lương hưu:</p> <ul style="list-style-type: none">- Phiếu lĩnh lương hưu, hoặc Thẻ chi trả lương hưu (bản photo có đối chiếu bản gốc) và Sao kê Thẻ chi trả (bản gốc) của Khách hàng tại thời điểm gần nhất tính đến thời điểm vay vốn (đối với Khách hàng đang nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện), hoặc- Sao kê tài khoản nhận lương hưu tháng gần nhất có xác nhận của Ngân hàng mở tài khoản (đối với Khách hàng đang nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng), hoặc- Thông tin hưởng BHXH hàng tháng của Khách hàng được chụp lại và in ra sau khi tra cứu trên ứng dụng VssID của cơ quan BHXH. Hình ảnh chụp và in ra kẹp cùng hồ sơ vay vốn bao gồm màn hình Quản lý cá nhân và màn hình Thông tin hưởng/Thông tin hưởng BHXH hàng tháng. <p>f) Thẻ Bảo hiểm y tế giấy của Khách hàng còn hiệu lực (bản photo có đối chiếu bản gốc) hoặc thông tin “sổ sức khỏe điện tử” trên ứng dụng VneID/ “Sổ khám chữa bệnh” trên ứng dụng VssID của Khách hàng được chụp lại và in ra sau khi tra cứu.</p> <p>g) Các giấy tờ khác theo yêu cầu của LPBank (nếu có).</p> |
| 2.15. | Tất toán khoản vay | <p>a) Tất toán toàn bộ khoản vay trước hạn:</p> <p>Khoản vay sẽ bị LPBank đơn phương chấm dứt sớm và thu hồi nợ trước hạn trong những trường hợp sau:</p> <ul style="list-style-type: none">- Khách hàng không tiếp tục nhận lương hưu bằng tiền mặt qua |

| | | |
|-------|--|---|
| | | <p>Vietnam Post và chuyển sang hình thức lĩnh lương hưu qua tài khoản mở tại TCTD khác.</p> <ul style="list-style-type: none">- Khách hàng vi phạm các cam kết trong Hợp đồng và các văn bản cam kết khác của Khách hàng đối với LPBank.- Khách hàng mất hành vi năng lực dân sự theo quy định của pháp luật.- Các trường hợp khác mà theo đánh giá của LPBank sẽ ảnh hưởng xấu đến khả năng tài chính của Khách hàng và khả năng thu hồi nợ của LPBank. <p>b) Khách hàng phải thực hiện hoàn trả toàn bộ gốc, lãi và các khoản chi phí phát sinh (nếu có) cho LPBank trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày có thông báo của LPBank. Trường hợp Khách hàng không trả đúng tiền lãi theo quy định thì phải trả lãi chậm trả theo mức lãi suất do LPBank và Khách hàng thỏa thuận nhưng không vượt quá 10%/năm tính trên số dư lãi chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả. Quá thời hạn trên (10 ngày kể từ ngày có thông báo của LPBank) số dư nợ gốc mà Khách hàng không trả đúng hạn sẽ chuyển sang nợ quá hạn và Khách hàng phải trả lãi trên dư nợ gốc bị quá hạn tương ứng thời gian chậm trả, Giám đốc Chi nhánh chủ động quyết định mức lãi suất nợ quá hạn không vượt quá 150% lãi suất cho vay trong hạn tại thời điểm chuyển nợ quá hạn.</p> <p>c) Các nội dung khác thực hiện theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.</p> |
| 2.16. | Phân quyền phán quyết | Thực hiện theo quy định về phân quyền phán quyết của LPBank trong từng thời kỳ. |
| 2.17. | Nguyên tắc thực hiện trong trường hợp Khách hàng không duy trì Tài khoản nhận lương hưu tại LPBank | <p>a) Khách hàng được xác định là vi phạm cam kết về việc chuyển và duy trì nhận lương bằng tiền mặt qua Bưu điện hoặc qua TKTT tại LPBank trong trường hợp:</p> <ul style="list-style-type: none">- Không chuyển nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Vietnam Post; hoặc- Không duy trì việc nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện hoặc không chuyển sang nhận lương hưu bằng tài khoản mở tại LPBank. <p>b) Phương án xử lý trong trường hợp vi phạm cam kết: ĐVKD gửi thông báo yêu cầu Khách hàng lựa chọn một trong hai phương án sau:</p> <ul style="list-style-type: none">- Điều chỉnh tăng lãi suất cho vay; hoặc- Tất toán khoản vay trước hạn. <p>c) Trường hợp sau khi điều chỉnh tăng lãi suất, Khách hàng chuyển sang nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện hoặc chuyển tài khoản nhận lương hưu về lại LPBank/PGDDBĐ, LPBank có thể điều chỉnh giảm lãi suất cho vay khi có bằng chứng chứng minh Khách hàng đã thực hiện chuyển hình thức/tài khoản nhận lương hưu như trên.</p> |

| | | |
|-------|---------------|--|
| 2.18. | Quy định khác | <ul style="list-style-type: none">- Trường hợp tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của sản phẩm hưu trí trên các kênh (không bao gồm nợ xấu do CIC) vượt 2%: NHBL thực hiện báo cáo đánh giá trình Tổng Giám đốc và điều chỉnh sản phẩm phù hợp (nếu cần).- Các nội dung khác thực hiện theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ. |
|-------|---------------|--|

3. Phụ lục và mẫu biểu

3.1. Phụ lục kèm theo

- PL01.1028.PDS.2026(1): Giải thích từ ngữ.
- PL02.1028.PDS.2026(1): Quy trình thực hiện cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí PGDBĐ đối với trường hợp Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn tại PGDBĐ
- PL03.1028.PDS.2026(1): Quy trình thực hiện cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí PGDBĐ đối với trường hợp Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn tại PGD chuyên đổi.
- PL04.1028.PDS.2026(1): Thời gian xem xét phê duyệt khoản vay tại Chi nhánh/PGD chuyên đổi.

3.2. Mẫu biểu kèm theo

| STT | Tên | Mã hiệu |
|-----|---|------------------------------------|
| 01 | Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án trả nợ | MB01.1028.PDS.2026(1) |
| 02 | Giấy xác nhận trả lương hưu và trợ cấp BHXH | MB02.1028.PDS.2026(1) |
| 03 | Danh mục hồ sơ bàn giao | MB03.1028.PDS.2026(1) |
| 04 | Đơn đề nghị chấm dứt Hợp đồng tín dụng | MB04.1028.PDS.2026(1) |
| 05 | Biên bản kiểm tra mục đích sử dụng vốn | MB05.1028.PDS.2026(1) |
| 06 | Phiếu xác nhận thông tin khách hàng | MB06.1028.PDS.2026(1) |
| 07 | Biên bản bàn giao tiền thu nợ và phiếu thu nợ | MB07.1028.PDS.2026(1) |
| 08 | Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay | MB08.1028.PDS.2026(1) |
| 09 | Hợp đồng tín dụng | MB09.1028.PDS.2026(1) ³ |
| 10 | Thông báo | MB10.1028.PDS.2026(1) |

Ghi chú:

- Đối với các mẫu biểu chưa có tại Quy định này, Chi nhánh/PGDBĐ/BPGDBĐ sử dụng các mẫu biểu tại các quy định có liên quan của LPBank.
- Trường hợp ĐVKD thay đổi nội dung mẫu biểu hoặc sử dụng mẫu biểu khác với mẫu biểu của Quy định Sản phẩm thì phải thông qua ý kiến của Ngân hàng bán lẻ.

³ Mẫu biểu này thay thế cho mẫu Hợp đồng tín dụng hưu trí số TDHT/LPBank/2024 tại Thông báo số 28084/2024/TB-LPBank.KHCN

4. Quản lý sự thay đổi

- 4.1. Quy định này có hiệu lực sau 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành. Văn bản này thay thế Quy định sản phẩm cho vay tiêu dùng - Tín dụng Hưu trí Phòng giao dịch Bưu điện số 11557/2024/QĐ-LPBank ngày 26/04/2024.
- 4.2. Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Quy định này sẽ được thực hiện theo các quy định trong từng thời kỳ của pháp luật và quy định khác của LPBank. Khi có những nội dung nào trong Quy định này trái với quy định của pháp luật, của LPBank thì đương nhiên hết hiệu lực thi hành.
- 4.3. Ban Điều hành, các Khối, Trung tâm, Phòng tại Trụ sở chính, các Chi nhánh, Phòng giao dịch lớn, Phòng giao dịch, PGDBĐ/BPGDBĐ thuộc PGD được chuyển đổi từ PGDBĐ có trách nhiệm thực hiện Quy định này.
- 4.4. Việc sửa đổi, bổ sung các mẫu biểu, danh mục hồ sơ của sản phẩm (nếu có) của Quy định này do Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc NHBL quyết định dựa trên cơ sở thống nhất ý kiến với Khối Quản trị rủi ro.

KT. Tổng Giám đốc

Phó Tổng Giám đốc

Đặng Công Hoàn

Nơi nhận:

- HĐQT (để báo cáo);
- BKS (để báo cáo);
- TGD (để Báo cáo);
- Ban điều hành (để biết);
- HĐSPBL;
- Các Khối/Trung tâm/Phòng tại TSC;
- ĐVKD;
- Lưu: VT, TLTK, NHBL, huyendt3

PL01.1028.PDS.2026(1): Giải thích từ ngữ và viết tắt

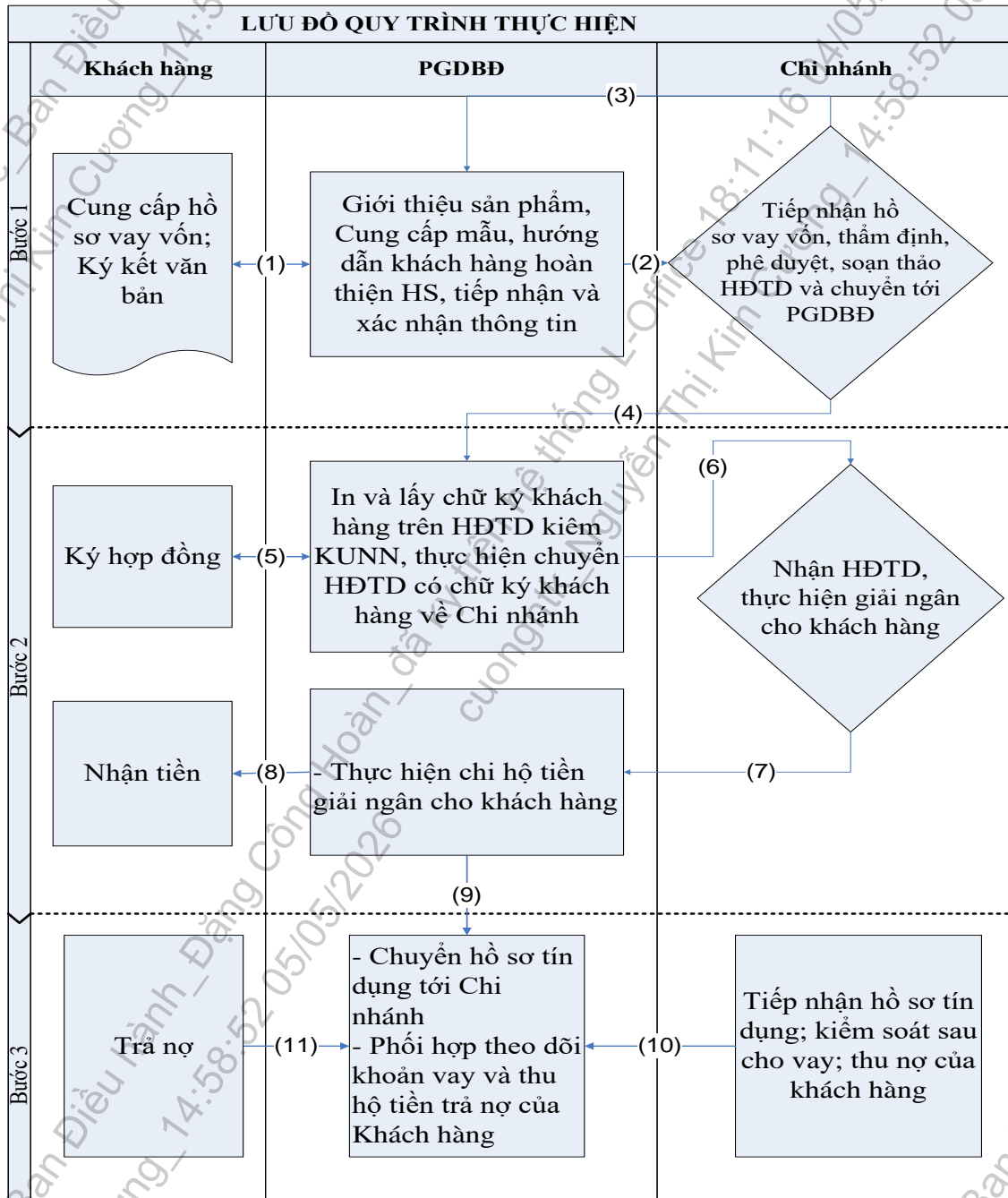
- 1. LPBank/Ngân hàng:** Là Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam.
- 2. Vietnam Post:** Là Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.
- 3. Phòng giao dịch Bưu điện (PGDBĐ):** Là đơn vị phụ thuộc LPBank, được quản lý bởi một Chi nhánh ở trong nước của LPBank, thực hiện các dịch vụ ngân hàng hạn chế theo quy định của Thông tư số 43/2015/TT-NHNN và Thông tư số 11/2023/TT-NHNN (hoặc Thông tư quy định về tổ chức và hoạt động của PGDBĐ của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ), hạch toán báo sổ, có con dấu, được đặt tại Bưu cục hoặc Điểm bưu điện văn hóa xã thuộc hệ thống mạng lưới của Vietnam Post trong lãnh thổ Việt Nam theo thỏa thuận được ký kết giữa LPBank và Vietnam Post.
- 4. Phòng giao dịch được thành lập trên cơ sở chuyển đổi từ PGDBĐ (PGD chuyển đổi):** Là PGD của LPBank được thành lập trên cơ sở chuyển đổi từ PGDBĐ theo Thông tư số 43/2015/TT-NHNN và Thông tư số 11/2023/TT-NHNN (hoặc Thông tư quy định về tổ chức và hoạt động của PGDBĐ của Ngân hàng Nhà nước ban hành trong từng thời kỳ).
- 5. Chi nhánh cho vay (Chi nhánh/ĐVKD):** Là chi nhánh/phòng giao dịch của LPBank được LPBank phân giao nhiệm vụ trực tiếp phối hợp với Bưu điện tỉnh/Bưu điện xã trung tâm triển khai, quản lý khoản vay tín dụng hưu trí trên địa bàn.
- 6. Bản gốc, Bản chính:** Là những giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp, có dấu đỏ của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền (không bao gồm dấu treo); những giấy tờ, văn bản do cá nhân tự lập có xác nhận và đóng dấu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.
- 7. Bản photo có xác nhận đối chiếu với bản chính/bản gốc:** Là bản chụp từ bản gốc/ bản chính và được PGDBĐ/PGD chuyển đổi đóng dấu xác nhận đã đối chiếu đúng nội dung với bản gốc/bản chính.
- 8. Bộ phận Khách hàng (BPKH):** Là Phòng Khách hàng cá nhân tại Chi nhánh/PGD lớn và BPKH tại PGD thông thường/PGD chuyển đổi.
- 9. Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (BPDVKH):** Là Phòng Dịch vụ Khách hàng tại Chi nhánh/PGD lớn và Bộ phận DVKH tại PGD thông thường/PGD chuyển đổi.
- 10. Bộ phận Giao dịch Bưu điện (BPGDBĐ):** Là Bộ phận thuộc cơ cấu tổ chức của PGD chuyển đổi, được LPBank đồng ý, cho phép cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các nghiệp vụ ngân hàng theo Thỏa thuận được ký kết và các quy định, quy trình quản lý nghiệp vụ ngân hàng được LPBank và Vietnam Post thống nhất, hướng dẫn triển khai.
- 11. Bộ phận Nghiệp vụ Ngân hàng (BPNVNH):** Là bộ phận bao gồm BPKH, BPDVKD tại PGD chuyển đổi, thực hiện các nội dung công việc theo quy định của LPBank và Vietnam Post.
- 12. TSBD:** Là Tài sản bảo đảm.
- 13. BHXH:** Là Bảo hiểm Xã hội.
- 14. BĐT:** Là Bưu điện tỉnh/Bưu điện thành phố/Bưu điện trung tâm.
- 15. BDXTT:** Là Bưu điện xã trung tâm.
- 16. Lương hưu:** Là số tiền lương và các khoản trợ cấp BHXH mà Khách hàng được nhận

hàng tháng sau khi nghỉ hưu, do cơ quan BHXH tính và chi trả cho Khách hàng theo quy định của pháp luật.

- 17. Thẻ chi trả lương hưu:** Là Thẻ chi trả do Vietnam Post phát hành và quản lý, cấp cho Khách hàng lĩnh lương hưu bằng tiền mặt.
- 18. Phần mềm T24TKBD:** Là hệ thống báo cáo ngày được LPBank xây dựng để tổng hợp và quản lý toàn bộ số liệu báo cáo từ cấp PGDBĐ, các cấp Bưu điện, các Chi nhánh, Hội sở LPBank và Vietnam Post.
- 19. Phần hệ quản lý hồ sơ tín dụng:** Là phần giao dịch mở rộng xây dựng trên phần mềm báo cáo ngày, hỗ trợ PGDBĐ và Chi nhánh cho vay luân chuyển hồ sơ vay vốn và quản lý hồ sơ vay vốn.
- 20. Tài khoản Thanh toán cá nhân (Tài khoản TTCN):** Là tài khoản thanh toán mà khách hàng mở tại PGDBĐ; cho phép Khách hàng có thể gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền và thực hiện các giao dịch thanh toán bằng Giấy tờ tùy thân.
- 21. Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn có chức năng thanh toán mà khách hàng mở tại LPBank.
- 22. Giao dịch viên (GDV):** Là Giao dịch viên tại PGDBĐ hoặc tại BPGDBĐ của PGD chuyển đổi.
- 23. Kiểm soát viên (KSV):** Là Kiểm soát viên tại PGDBĐ hoặc tại BPGDBĐ của PGD chuyển đổi từ PGDBĐ.

PL02.1028.PDS.2026(1): Quy trình cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí PGDBĐ đối với Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn tại PGDBĐ

I. Lưu đồ Quy trình thực hiện



II. Diễn giải thực hiện quy trình tại PGDBĐ

1. Bước 1: Giới thiệu sản phẩm; cung cấp mẫu biểu và hướng dẫn hoàn thiện Hồ sơ; tiếp nhận Hồ sơ và xác nhận thông tin.

1.1. Giới thiệu sản phẩm đối với Khách hàng

- a) GDV/KSV giới thiệu sản phẩm đến các Cán bộ Hưu trí đã nghỉ hưu đang được nhận lương hưu qua Vietnam Post như sau:
- b) **Hạn mức cho vay tối đa:** 500 triệu đồng.

Được tính bằng (\equiv) (Lương hưu của Khách hàng thực lĩnh một tháng trừ đi (-) nghĩa vụ trả nợ hàng tháng hiện tại từ lương hưu của Khách hàng tại LPBank và TCTD khác) x Tỷ lệ cho vay x Thời gian vay vốn thực tế (tháng).

Trong đó:

Tỷ lệ cho vay:

- + Với các khoản vay có hạn mức cho vay tối đa đến 300 triệu đồng: Căn cứ vào khả năng trả nợ thực tế của Khách hàng để áp dụng tỷ lệ cho vay phù hợp.
- + Với các khoản vay có Hạn mức cho vay tối đa > 300 triệu đồng: Áp dụng tỷ lệ cho vay như sau:

| Lương hưu | Tỷ lệ cho vay tối đa |
|--------------------|----------------------|
| Đến 15 triệu đồng | 60% |
| Trên 15 triệu đồng | 70% |

- c) **Thời hạn cho vay:** Tối đa 84 tháng kể từ ngày kế tiếp của ngày giải ngân đầu tiên, đồng thời tuổi của Khách hàng tại thời điểm kết thúc khoản vay không vượt quá 75 tuổi.
- d) **Lãi suất cho vay:** Theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng không chuyển nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện như đúng cam kết hoặc không tiếp tục nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện/không tiếp tục nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank trong quá trình vay vốn tại LPBank, ĐVKD thực hiện điều chỉnh tăng LSCV tối thiểu 2% so với quy định hoặc yêu cầu Khách hàng tất toán khoản vay trước hạn.
- e) Cách thức thực hiện: Thực hiện/phối hợp thực hiện theo các chương trình được LPBank và Vietnam Post triển khai.

1.2. Cung cấp mẫu biểu và hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ

- a) Khi Khách hàng có nhu cầu vay vốn, GDV tư vấn Khách hàng vay vốn chuyển sang hình thức lĩnh lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank nhằm phù hợp với chủ trương của Chính phủ về Chi trả các chế độ BHXH qua phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
- b) Trường hợp Khách hàng đồng ý, PGDBĐ/Chi nhánh mở TKTT/phát hành Thẻ hưu trí ATM cho khách hàng và cung cấp Số tài khoản để khách hàng thực hiện thủ tục thay đổi hình thức lĩnh lương hưu tại BHXH; sau đó hoàn thiện hồ sơ vay vốn theo Quy định sản phẩm Tín dụng Hưu trí ATM.
- c) Trường hợp Khách hàng không đồng ý chuyển hình thức lĩnh lương hưu qua tài khoản, PGDBĐ/Chi nhánh hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn theo Quy định sản phẩm này. GDV cung cấp cho Khách hàng *Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ* theo **mẫu MB01.1028.PDS.2026(1)**, đồng thời GDV hướng dẫn Khách hàng điền đầy đủ thông tin và ký nhận trên mẫu biểu.
- d) GDV đề nghị Khách hàng chuẩn bị hồ sơ theo danh mục:

| STT | Tên hồ sơ | Loại | Số lượng | Căn cứ kiểm tra |
|-----|--|---|--|----------------------|
| 1 | Căn cước công dân/Thẻ căn cước hoặc Hộ chiếu hoặc giấy tờ có giá trị pháp lý tương đương của Khách hàng. | Bản photo có đối chiếu bản gốc | 02 Bản (Trường hợp Khách hàng đã có tài khoản thu nợ chỉ cần 01 Bản) | Bản gốc |
| 2 | Thẻ Bảo hiểm y tế còn hiệu lực của Khách hàng | Bản chụp từ VneID/VssID | 01 Bản | Ứng dụng VneID/VssID |
| 3 | Chứng từ xác nhận tình trạng cư trú của Khách hàng theo quy định của LPBank từng thời kỳ | Bản gốc/bản photo có đối chiếu bản gốc | 01 Bản | Bản gốc |
| 4 | Giấy tờ chứng minh tình trạng nhận lương hưu: | | | |
| 4.1 | Giấy xác nhận trả lương hưu và trợ cấp BHXH theo mẫu MB02.1028.PDS.2026(1) | Bản gốc | 01 Bản | |
| 4.2 | <ul style="list-style-type: none">- Phiếu lĩnh lương hưu, hoặc Thẻ chi trả lương hưu và Sao kê Thẻ chi trả của Khách hàng tại thời điểm gần nhất tính đến thời điểm vay vốn (đối với Khách hàng đang nhận lương hưu bằng tiền mặt), hoặc- Sao kê tài khoản nhận lương hưu tháng gần nhất có xác nhận của Ngân hàng mở tài khoản (đối với Khách hàng đang nhận lương hưu qua tài khoản ngân hàng), hoặc- Thông tin hưởng BHXH hàng tháng của Khách hàng được chụp lại và in ra sau khi tra cứu trên ứng dụng VssID của cơ quan BHXH. Hình ảnh chụp và in ra kẹp cùng hồ sơ vay vốn bao gồm màn hình Quản lý cá nhân và màn hình Thông tin hưởng/Thông tin hưởng BHXH hàng | Bản photo có đối chiếu bản gốc/bản gốc/bản chụp | 01 Bản | Bản gốc |

| STT | Tên hồ sơ | Loại | Số lượng | Căn cứ kiểm tra |
|-----|--|--|---|--|
| | tháng. | | | |
| 5 | Giấy đề nghị mở tài khoản tiền vay/TTCN/TKTT tại PGDBĐ/LPBank (theo mẫu) | Bản gốc | 01 Bản (Chỉ cần trong trường hợp Khách hàng được LPBank phê duyệt cho vay nhưng chưa có TK Tài khoản tiền vay/ TTCN/TKTT tại LPBank/PGD BĐ) | Các thông tin tại Giấy tờ tùy thân, Giấy tờ xác minh cư trú, Giấy đề nghị vay vốn... |
| 6 | Các giấy tờ khác | Bản gốc/Bản photo có đối chiếu bản gốc | Theo yêu cầu của LPBank (nếu có) | |

1.3. Tiếp nhận hồ sơ và tải hồ sơ lên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng

Tiếp nhận hồ sơ tín dụng theo danh mục từ Khách hàng vay vốn; Kiểm tra, đối chiếu hồ sơ do Khách hàng cung cấp, cụ thể:

- GDV tiếp nhận hồ sơ do Khách hàng cung cấp theo danh mục hồ sơ và hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện nhằm bảo đảm tính đầy đủ của hồ sơ theo danh mục.
- GDV kiểm tra, đối soát hồ sơ tín dụng do Khách hàng cung cấp căn cứ theo bảng trên.
- GDV thực hiện ký nháy và KSV thực hiện kiểm tra, đối soát lại hồ sơ tín dụng do Khách hàng cung cấp (loại giấy tờ bản gốc/bản sao đúng theo quy định, số lượng, hiệu lực chứng từ/tài liệu, thông tin Khách hàng đầy đủ, khớp đúng trên hồ sơ tín dụng) trước khi thực hiện ký và đóng dấu trên *Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án trả nợ - mẫu MB01.1028.PDS.2026(1)* của Khách hàng.
- Tải hồ sơ lên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng: GDV thực hiện scan màu toàn bộ hồ sơ gốc do Khách hàng cung cấp tải lên Phần mềm T24TKBĐ phân quản lý hồ sơ tín dụng chuyển về Chi nhánh.
- KSV có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin do GDV khai báo trên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng, đối chiếu với hồ sơ do Khách hàng cung cấp trước

khi chuyển về Chi nhánh.

- f) GDV thực hiện quản lý, lưu trữ hồ sơ (bản gốc) để tập hợp chuyển về/bàn giao Chi nhánh vào cuối ngày giao dịch.
- g) PGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với Chi nhánh trong quá trình Chi nhánh thẩm định thông tin hồ sơ, thông tin Khách hàng.

2. Bước 2: In và lấy chữ ký Khách hàng trên Hợp đồng, chuyển tới Chi nhánh; thực hiện chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng.

2.1. Tiếp nhận thông tin phê duyệt

GDV vào màn hình Tổng hợp hồ sơ tín dụng trên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng, chọn danh sách hồ sơ ở trạng thái đã duyệt để in thông báo kết quả thẩm định và phê duyệt của Chi nhánh gửi Khách hàng xem xét.

2.2. In Hợp đồng, chuyển Khách hàng ký kết

- a) Sau khi GDV thông báo kết quả thẩm định và phê duyệt của Chi nhánh cho Khách hàng. Nếu Khách hàng đồng ý với nội dung phê duyệt, đối với trường hợp Khách hàng chưa có TKTV để nhận tiền giải ngân (GDV liên hệ với Chi nhánh để xác định thông tin) GDV hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện hồ sơ mở tài khoản; GDV yêu cầu Khách hàng lựa chọn tài khoản TTCN/TKTT mở tại PGDBĐ/LPBank làm tài khoản thu nợ và hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện chứng từ mở tài khoản thu nợ, sau đó thông báo thông tin tài khoản thu nợ của Khách hàng về Chi nhánh. Đối với hồ sơ mở TKTV/TKTT, PGDBĐ upload chứng từ mở tài khoản lên phần mềm T24TKBĐ – phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng và thông báo cho Chi nhánh để hoàn thiện thủ tục mở.
- b) Sau khi nhận được Hợp đồng từ Chi nhánh qua Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng, GDV thực hiện in Hợp đồng và lấy chữ ký khách hàng; KSV kiểm tra thông tin và chữ ký Khách hàng trên Hợp đồng.

2.3. Tải hồ sơ lên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng

GDV thực hiện scan mẫu bản gốc Hợp đồng (scan trang 1, trang 2 và trang cuối) cùng các văn bản liên quan, đăng nhập Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng, tải lên phần mềm để chuyển về Chi nhánh.

2.4. Chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng

- a) Sau khi nhận được thông báo của Chi nhánh về việc đã giải ngân cho Khách hàng thành công:
 - GDV đề nghị Khách hàng xuất trình GTTT, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện Phiếu yêu cầu giao dịch theo mẫu quy định.
 - GDV thực hiện đối chiếu thông tin trên GTTT do Khách hàng xuất trình với thông tin trên Thông báo kết quả thẩm định Khách hàng và đề xuất cấp tín dụng (**mẫu biểu do ĐVKD cung cấp theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ**). Trường hợp thông tin không khớp đúng, GDV thông báo với Khách hàng và Chi nhánh cho vay để có biện pháp xử lý. Trường hợp các thông tin khớp đúng, PGDBĐ tiến hành chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng.
 - GDV thực hiện giao dịch, in và ký tên trên chứng từ giao dịch, lấy chữ ký Khách

hàng đảm bảo chữ kí khớp đúng giữa các chứng từ và chữ ký mẫu trên hệ thống; KSV thực hiện kiểm tra/đối chiếu thông tin, ký tên và đóng dấu trên chứng từ theo quy định.

- b) GDV giao tiền cho Khách hàng vay vốn, scan chứng từ chi tiền chuyển về Chi nhánh qua Phần mềm T24TKBD - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng. Chứng từ gốc thực hiện lưu và chuyển về Chi nhánh lưu và đối soát theo quy định.

3. Bước 3: Chuyển hồ sơ tới Chi nhánh; phối hợp kiểm soát sau vay và thu hộ tiền trả nợ của Khách hàng.

3.1. Chuyển hồ sơ về Chi nhánh

- a) Vào cuối ngày giao dịch, sau khi nhận được thông báo của Chi nhánh về số lượng hồ sơ tín dụng cần hoàn thiện gửi về Chi nhánh; PGDBĐ tập hợp đầy đủ Hồ sơ tín dụng (bao gồm: Hồ sơ Khách hàng theo mục 1.2.c Bước 1 Phụ lục này, Hợp đồng và các giấy tờ khác liên quan) của các khoản vay phát sinh trong ngày chuyển qua đường Bưu điện hoặc bàn giao trực tiếp về cho BPDVKH tại Chi nhánh. Đối với các hồ sơ vay vốn chưa đầy đủ chứng từ, PGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với Chi nhánh đốc thúc Khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ để gửi về cho Chi nhánh.
- b) Trả Hợp đồng cho Khách hàng: Ngay khi nhận được bản gốc Hợp đồng từ Chi nhánh, PGDBĐ có trách nhiệm chuyển 01 bản Hợp đồng cho Khách hàng, ký biên bản giao nhận với Khách hàng.

3.2. Phối hợp kiểm tra sau cho vay

PGDBĐ có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Chi nhánh trong công tác kiểm tra sau cho vay, cụ thể:

- a) Hàng tháng, căn cứ theo thời hạn khoản vay, Chi nhánh lập danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay trong tháng, kèm *Biên bản kiểm tra mục đích sử dụng vốn - mẫu MB05.1028.PDS.2026(1)* ghi đầy đủ thông tin liên quan của Khách hàng cần xác nhận thông tin và kẹp cùng Phiếu thu nợ gửi đến PGDBĐ để Khách hàng ký vào biên bản trong quá trình thu hộ tiền vay. Chi nhánh gửi PGDBĐ "*Phiếu xác nhận thông tin khách hàng*" - **mẫu MB06.1028.PDS.2026(1)** đối với những Khách hàng cần xác nhận thông tin theo định kỳ, phiếu xác nhận này Chi nhánh in đầy đủ thông tin Khách hàng cần xác nhận và gửi cho PGDBĐ kiểm tra trước khi ký xác nhận căn cứ theo danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay định kỳ.
- b) Cuối kỳ chi trả lương hưu, PGDBĐ gửi lại các biên bản đã được Khách hàng ký cho Chi nhánh cùng với phiếu thu nợ. Những biên bản chưa có Khách hàng ký trong kỳ này sẽ được PGDBĐ giữ lại và lấy chữ ký Khách hàng trong kỳ kế tiếp.
- c) Trong quá trình kiểm tra sau vay nếu phát hiện Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu/tài khoản nhận lương hưu, PGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay cho Chi nhánh để có phương án xử lý phù hợp.

3.3. Phối hợp thu hộ nợ vay

PGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với Chi nhánh trong công tác thu hồi nợ, cụ thể:

a. Trường hợp Khách hàng trả nợ khoản vay trước hạn

Căn cứ vào nhu cầu trả nợ của Khách hàng, PGDBĐ thực hiện:

- Thông báo ngay cho Chi nhánh cho vay biết về nhu cầu của Khách hàng.
- Hướng dẫn Khách hàng lập 02 bản *Đơn đề nghị chấm dứt Hợp đồng tín dụng - mẫu MB04.1028.PDS.2026(1)*.
- PGDBĐ thực hiện scan *Đơn đề nghị chấp dứt Hợp đồng tín dụng* tải lên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng.
- Sau khi Chi nhánh đồng ý với nội dung đề nghị của Khách hàng và gửi lại *Đơn đề nghị chấp dứt Hợp đồng tín dụng* có xác nhận của Chi nhánh, PGDBĐ thu hộ số tiền Khách hàng muốn trả nợ:
 - + Trường hợp Khách hàng trả nợ bằng tiền mặt, PGDBĐ thực hiện thu hộ tiền mặt và chuyển tiền đến tài khoản thu nợ của Khách hàng vay tại LPBank.
 - + Trường hợp Khách hàng trả nợ bằng tiền trong tài khoản TTCN:
 - Nếu tài khoản TTCN có đủ số dư để trả nợ không phải là tài khoản TTCN cài đặt làm tài khoản thu nợ (trường hợp Khách hàng có nhiều tài khoản TTCN), PGDBĐ thực hiện chuyển khoản từ tài khoản TTCN đến tài khoản thu nợ của Khách hàng vay tại LPBank.
 - Nếu tài khoản TTCN có đủ số dư để trả nợ và tài khoản này đồng thời là tài khoản thu nợ, GDV thực hiện vận tin tài khoản để xác minh thông tin Khách hàng cung cấp sau đó thông báo về Chi nhánh để thực hiện thu tiền.
- Thực hiện giao dịch thu hộ tiền trả nợ thành công, PGDBĐ in chứng từ, lấy chữ ký Khách hàng và ký tên, đóng dấu đầy đủ trên chứng từ.
- Sau khi hoàn tất giao dịch thu hộ tiền trả nợ của Khách hàng, PGDBĐ chuyển bản gốc *Đơn đề nghị chấm dứt Hợp đồng tín dụng* về Chi nhánh ngay trong ngày giao dịch.
- Lưu đầy đủ chứng từ có xác nhận của Khách hàng/Ngân hàng.

b. Trường hợp Khách hàng trả nợ đúng hạn

Khách hàng có thể đến quầy giao dịch thực hiện nộp tiền mặt hoặc trích tiền từ TKTT của mình và chuyển khoản sang tài khoản thu nợ của Khách hàng để LPBank thực hiện thu nợ. Thao tác tác nghiệp được thực hiện tương tự trường hợp Khách hàng trả nợ trước hạn được quy định tại Mục 3.3 a Quy trình này. Hoặc Khách hàng thực hiện nộp tiền thu nợ tại điểm chi trả theo quy trình thu nợ tại điểm chi trả của PGDBĐ, cụ thể:

- Tại BDT/BĐXTT:

- + Sau khi nhận danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ và Phiếu thu nợ từ Chi nhánh, BDT có trách nhiệm gửi danh sách và Phiếu thu nợ đã được Chi nhánh phân theo địa bàn chi trả của PGDBĐ về từng BĐXTT.

Lưu ý: Khi tiếp nhận danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ kẹp cùng Phiếu thu nợ từ Chi nhánh nếu không thấy **cột thông tin Tài khoản thu nợ**, BĐXTT đề nghị Chi nhánh phải gửi lại danh sách thu nợ đảm bảo đầy đủ thông tin.

- + Căn cứ danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ và Phiếu thu nợ do Chi nhánh cho vay gửi đến thông qua BDT, BĐXTT kiểm tra đối chiếu khớp đúng với danh sách Khách hàng vay vốn phát sinh tại BĐXTT và trực tiếp phân giao Danh

sách thu nợ và Phiếu thu nợ cho nhân viên chi trả (nhân viên Bưu điện được giao nhiệm vụ phụ trách công tác thu hộ tiền vay tín dụng hưu trí tại từng địa bàn chi trả lương hưu).

- + Nhân viên chi trả thực hiện kiểm tra ngay thông tin Khách hàng trên danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ và Phiếu thu nợ với danh sách Khách hàng nhận lương hưu. Trường hợp tên Khách hàng trên phiếu thu nợ và danh sách thu nợ không có trong danh sách nhận lương hưu cần thông báo ngay cho PGDBĐ để thông báo với Chi nhánh.

Tại Điểm chi trả và PGDBĐ:

+ **Thu hộ nợ vay:**

- Căn cứ danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ được Chi nhánh cung cấp, Nhân viên chi trả lưu ý các Khách hàng cần phải thu hộ khoản vay trong kỳ chi trả.
- Tại điểm chi trả lương hưu:
 - ✓ Nhân viên chi trả thực hiện các thủ tục chi trả lương hưu cho Khách hàng theo đúng quy trình chi trả lương hưu và trả đủ số tiền lương hưu cho Khách hàng theo quy định.
 - ✓ Sau khi Khách hàng vay đã nhận lương hưu theo quy trình chi trả và thực hiện trả nợ vay cho LPBank, nhân viên chi trả thu hộ LPBank số tiền phải thu theo yêu cầu của Khách hàng (Tổng số tiền gốc và lãi vay) và đề nghị Khách hàng ký tên trên Phiếu thu nợ (3 liên).
 - ✓ Trường hợp Khách hàng vay trực tiếp nộp tiền trả nợ, Khách hàng ký và ghi rõ họ tên trên Phiếu thu nợ (không phải khai báo thông tin Người nộp tiền). Trường hợp Người khác nộp tiền trả nợ thay cho Khách hàng vay, Nhân viên chi trả hướng dẫn Người nộp tiền khai báo thông tin Người nộp tiền và ký tên trên Phiếu Thu nợ.
 - ✓ Nhân viên chi trả ký tên trên Phiếu thu nợ (03 liên) và bàn giao cho Khách hàng 01 liên Phiếu thu nợ (liên giao Khách hàng).

Lưu ý: Thủ tục thu hộ nợ vay cho LPBank tại các Điểm chi trả phải đảm bảo không được ảnh hưởng đến công tác chi trả lương hưu của đơn vị.

- ✓ Cuối ngày chi trả, nhân viên chi trả liên hệ và thông báo cho các Khách hàng vay vốn chưa đến nhận lương hưu về khoản nợ vay của Khách hàng (như: số tiền gốc, lãi vay và thời hạn trả nợ...) và đề nghị Khách hàng đến điểm chi trả để nhận lương hưu và thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho Ngân hàng.
- + **Bàn giao số tiền thu hộ nợ vay, phiếu thu nợ và danh sách cho PGDBĐ:**
- Cuối ngày chi trả lương hưu, nhân viên chi trả bàn giao toàn bộ số tiền thu hộ nợ vay và Phiếu thu nợ đã thu được của Khách hàng (02 liên) trong ngày cho PGDBĐ. Việc giao nhận giữa nhân viên chi trả và PGDBĐ phải lập Biên bản bàn giao theo **mẫu MB07.1028.PDS.2026(1)** (03 bản). Nhân viên chi trả giữ 01 bản và PGDBĐ giữ 02 bản.

- Cuối kỳ chi trả, nhân viên chi trả bàn giao Danh sách khách hàng đến hạn trả nợ và Phiếu thu của khách hàng chưa trả nợ (3 liên) cho PGDBĐ.

+ Sau khi nhận đủ chứng từ và tiền thu hộ nợ vay nhân viên chi trả bàn giao, PGDBĐ thực hiện:

• **Đối với các Phiếu thu nợ đã thu của Khách hàng:**

✓ Trường hợp chuyển tiền thu hộ nợ vay theo từng khách hàng:

- Căn cứ Phiếu thu nợ đã thu của Khách hàng và nội dung Biên bản bàn giao giữa Nhân viên chi trả và PGDBĐ, GDV căn cứ Biên bản bàn giao thực hiện giao dịch thu hộ nợ vay cho từng Phiếu thu nợ theo quy định trên phần mềm PGDBĐ. KSV kiểm soát chứng từ và phê duyệt giao dịch.

Lưu ý: GDV/KSV không phải ký tên/đóng dấu trên Phiếu thu nợ. Biên bản bàn giao được thay thế cho Phiếu yêu cầu giao dịch.

- Giao dịch thành công, GDV thực hiện ký tên của mình tại phần dành cho GDV trên 02 liên Phiếu xác nhận giao dịch thu hộ nợ vay theo từng Khách hàng in từ phần mềm PGDBĐ. KSV ký tên và đóng dấu trên các chứng từ.

✓ Trường hợp chuyển tiền thu hộ nợ vay theo lô:

- Căn cứ Phiếu thu nợ đã thu của Khách hàng và nội dung Biên bản bàn giao giữa Nhân viên chi trả và PGDBĐ, GDV thực hiện hạch toán thu hộ nợ vay theo lô trên phần mềm. KSV kiểm soát chứng từ và phê duyệt giao dịch. Thao tác trên phần mềm GDV/KSV thực hiện theo hướng dẫn của LPBank trong từng thời kỳ.

Lưu ý: GDV/KSV không phải ký tên/đóng dấu trên Phiếu thu nợ. Biên bản bàn giao được thay thế cho Phiếu yêu cầu giao dịch.

- Giao dịch kết thúc, GDV thực hiện in danh sách thu hộ nợ vay thành công tại màn hình giao dịch (danh sách upload), ký tên của mình tại phần dành cho GDV trên 02 Phiếu xác nhận giao dịch thu hộ nợ vay theo lô in từ phần mềm PGDBĐ. KSV ký tên và đóng dấu trên chứng từ.

- **Đối với các Phiếu thu nợ mà khách hàng chưa trả nợ:** Hết kỳ chi trả Khách hàng không đến lĩnh lương hưu và trả nợ cho LPBank, tại ngày liền sau ngày cuối của kỳ chi trả, PGDBĐ liên hệ với Khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân Khách hàng không đến lĩnh lương hưu. Trường hợp do nguyên nhân khách quan: Khách hàng ốm/đau, không có mặt tại nơi cư trú nên không đến lĩnh lương hưu nhưng vẫn thiện chí và phối hợp trả nợ, PGDBĐ liên hệ Khách hàng để thu hộ tiền trả nợ và hướng dẫn Khách hàng chuyển tiền trả nợ đảm bảo khoản vay không phát sinh nợ quá hạn; Trường hợp do nguyên nhân chủ quan, Khách hàng cố tình không đến nhận lương hưu để trả nợ... PGDBĐ thông báo cho Chi nhánh lý do không thu hộ được nợ vay và đề nghị Chi nhánh phối hợp xử lý thu nợ.

+ **Báo cáo và luân chuyển chứng từ thu hộ nợ vay:**

- Trường hợp chuyển tiền thu hộ nợ vay theo từng Khách hàng:
 - ✓ Cuối ngày GDV gửi 01 liên Biên bản bàn giao, 01 liên Phiếu thu nợ, 01 liên Phiếu xác nhận giao dịch cùng chứng từ báo cáo hàng ngày về Chi nhánh theo quy định.
 - ✓ Thực hiện lưu 01 bộ chứng từ tại PGDBĐ.
- Trường hợp chuyển tiền thu hộ nợ vay theo danh sách:
 - ✓ Cuối ngày GDV gửi 01 liên Biên bản bàn giao, 01 liên Phiếu xác nhận giao dịch, kẹp cùng danh sách thu hộ nợ vay thành công (xuất từ danh sách upload trên màn hình giao dịch) và toàn bộ 01 liên Phiếu thu nợ của các Khách hàng tương ứng trong danh sách cùng chứng từ báo cáo hàng ngày về Chi nhánh theo quy định.
 - ✓ Thực hiện lưu 01 bộ chứng từ tại PGDBĐ.

c. Trường hợp quá hạn khoản vay

Trường hợp Khách hàng không đến lĩnh lương hưu và không thực hiện trả nợ sau khi PGDBĐ đã liên hệ với Khách hàng:

- PGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay về cho Chi nhánh. LPBank có trách nhiệm cử nhân viên liên hệ với Khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân, làm căn cứ đối chiếu thông tin do PGDBĐ cung cấp, sau đó phối hợp cùng nhân viên PGDBĐ đưa ra biện pháp và hình thức nội dung làm việc (các mẫu biên bản làm việc theo tình hình thực tế - nếu có...) tại nhà Khách hàng.
- Sau khi thống nhất được nội dung trao đổi, PGDBĐ hỗ trợ Chi nhánh đến nhà gặp Khách hàng/thân nhân Khách hàng, trao đổi tìm hiểu nguyên nhân, thuyết phục Khách hàng/thân nhân Khách hàng trả nợ cho LPBank. Trong trường hợp Khách hàng/thân nhân Khách hàng trả nợ, nhân viên LPBank hướng dẫn Khách hàng phương thức nộp tiền trả nợ tùy theo điều kiện hiện tại của Khách hàng. Nội dung làm việc giữa nhân viên LPBank, nhân viên PGDBĐ và Khách hàng/thân nhân Khách hàng phải được ghi nhận bằng biên bản theo quy định hiện hành.
- Sau khi đã đến làm việc tại nhà Khách hàng nhưng Khách hàng vẫn không có thiện chí trả nợ cho LPBank đồng thời không đến lĩnh lương hưu, số tiền lương hưu này Bưu điện sẽ phải chuyển về cho BHXH, PGDBĐ có trách nhiệm theo dõi việc Khách hàng có thay đổi hình thức/địa điểm nhận lương hưu hay không và kịp thời báo về cho LPBank.
- PGDBĐ tiếp tục theo dõi trong kỳ trả lương hưu tiếp theo, nếu Khách hàng đến lĩnh lương hưu kỳ đó và kỳ trước thì PGDBĐ thông báo cho Khách hàng về trách nhiệm trả nợ và thực hiện thu hộ nợ vay cả các kỳ nợ trước đó và lãi phạt (theo Phiếu thu nợ do LPBank cung cấp).
- Trong quá trình thực hiện phối hợp thu hộ nợ vay, Chi nhánh phải thường xuyên báo cáo về các Khối nghiệp vụ tại LPBank về kết quả làm việc để các đơn vị/bộ phận liên quan tại LPBank phối hợp cùng PGDBĐ làm việc với cơ quan chính quyền địa phương và đưa ra các biện pháp thu hồi nợ phù hợp đảm bảo theo quy

định của LPBank và pháp luật.

* Lưu ý: Các trường hợp người nộp tiền trả nợ thay cho Khách hàng tại quầy, trên Phiếu xác nhận giao dịch, người nộp thay ký tên và ghi rõ nộp tiền trả nợ thay cho Khách hàng.

3.4. Trường hợp Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu trong quá trình vay vốn

3.4.1. Đối với Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ

a) **Tại điểm chi trả lương hưu:** Nếu Khách hàng có nhu cầu chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản LPBank:

- Nhân viên chi trả phối hợp với nhân viên LPBank (nếu có) tư vấn, hướng dẫn Khách hàng bổ sung hồ sơ khi thay đổi hình thức lĩnh lương hưu: *Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay* theo **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**; hướng dẫn Khách hàng khai báo Thông báo thay đổi thông tin người hưởng theo **mẫu 02-CBH** do BHXH quy định trong từng thời kỳ và hỗ trợ Khách hàng hoàn thiện thủ tục thay đổi hình thức chi trả với cơ quan BHXH; Về thông tin tài khoản nhận lương hưu khai báo trên 02 mẫu trên, nhân viên chi trả căn cứ vào thông tin tài khoản thu nợ trên Danh sách thu nợ do Chi nhánh gửi để hướng dẫn Khách hàng khai báo.
- Đồng thời, nhân viên chi trả thông báo cho Khách hàng về điều kiện vay vốn tại LPBank: Khách hàng phải nhận lương hưu bằng tiền mặt tại Vietnam Post hoặc thay đổi hình thức nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank. Trường hợp Khách hàng đang vay vốn chuyển đổi hình thức nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng khác, LPBank sẽ đơn phương chấm dứt Hợp đồng và thu hồi nợ trước hạn.
- Cuối ngày chi trả, nhân viên chi trả bàn giao hồ sơ của Khách hàng vay vốn có nhu cầu thay đổi hình thức chi trả lương hưu cho PGDBĐ.

b) **Tại PGDBĐ:**

- Sau khi nhận bàn giao hồ sơ của Khách hàng vay vốn có nhu cầu thay đổi hình thức chi trả lương hưu từ nhân viên chi trả, GDV và KSV ký tên và đóng dấu xác nhận trên hồ sơ và scan/chuyển hồ sơ thay đổi hình thức chi trả lương hưu của khách hàng về Chi nhánh.
- Ngoài ra trong quá trình phối hợp với Chi nhánh và kiểm soát nguồn trả nợ là lương hưu của Khách hàng nếu PGDBĐ phát hiện Khách hàng đã thay đổi hình thức lĩnh lương hưu từ tiền mặt sang tài khoản nhưng chưa thông báo cho LPBank, PGDBĐ thông báo trực tiếp cho Chi nhánh để phối hợp làm việc với Khách hàng:
 - + Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank: GDV liên hệ, tư vấn, hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện *Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay* theo **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**, GDV và KSV ký tên/đóng dấu xác nhận và chuyển hồ sơ về Chi nhánh đảm bảo công tác thu nợ của LPBank.
 - + Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác:

- GDV liên hệ, trao đổi nhân mạnh rõ cho Khách hàng về điều kiện vay vốn tại LPBank: Khách hàng phải nhận lương hưu bằng tiền mặt tại Vietnam Post hoặc thay đổi hình thức nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank. Trường hợp khách hàng đang vay vốn chuyển đổi hình thức nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng khác, LPBank sẽ đơn phương chấm dứt Hợp đồng và thu hồi nợ trước hạn hoặc tăng lãi suất cho vay theo quy định. Sau đó GDV tư vấn, hướng dẫn Khách hàng chuyển tài khoản nhận lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank và hoàn thiện hồ sơ điều chỉnh khoản vay khi thay đổi hình thức lĩnh lương hưu: *Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay theo mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)*.
 - GDV và KSV ký tên/đóng dấu xác nhận trên hồ sơ và scan chuyển hồ sơ thay đổi hình thức chi trả lương hưu của Khách hàng về Chi nhánh.
 - GDV cung cấp thông tin tài khoản thu nợ của Khách hàng – tài khoản lĩnh lương hưu của Khách hàng, đồng thời hướng dẫn khách hàng thực hiện thay đổi tài khoản lĩnh lương hưu (nếu có).
 - Khi PGDBĐ đã tư vấn nhưng Khách hàng vẫn không thay đổi tài khoản lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank, PGDBĐ thông báo kết quả cho Chi nhánh để Chi nhánh làm việc với Khách hàng.
- Đối với Khách hàng đang vay vốn chuyển hình thức lĩnh lương hưu đã có tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ vì vậy Khách hàng không phải mở thêm tài khoản lĩnh lương hưu. Chi nhánh sẽ phát hành thẻ ATM trên tài khoản thu nợ đồng thời sẽ là tài khoản lĩnh lương hưu của Khách hàng. Thẻ ATM của Khách hàng sau khi được phát hành sẽ được chuyển về PGDBĐ, PGDBĐ có trách nhiệm bàn giao thẻ ATM cho Khách hàng theo quy định hiện hành.
 - Theo quy định của BHXH đối với những hồ sơ thay đổi hình thức chi trả lương hưu nộp trước ngày 12 hàng tháng thì cơ quan BHXH giải quyết vào Danh sách chi trả của tháng sau, kể từ ngày 12 hàng tháng thì giải quyết vào Danh sách chi trả của tháng sau nữa. Do đó PGDBĐ căn cứ vào thời gian phát sinh nhu cầu điều chỉnh hình thức lĩnh lương hưu của Khách hàng để phối hợp với Chi nhánh trong các kỳ thu nợ kế tiếp (có ít nhất 01 kỳ kế tiếp Khách hàng vẫn lĩnh lương hưu bằng tiền mặt).
 - Sau khi Khách hàng đã chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản của LPBank, Chi nhánh thực hiện thu nợ theo quy định đối với khoản vay hưu trí ATM.

3.4.2. Đối với Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác

PGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay cho Chi nhánh khi có thông tin về việc Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu (bao gồm chuyển sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác). Đồng thời PGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với Chi nhánh xác minh tình trạng nhận lương hưu của Khách hàng khi nhận được yêu cầu từ Chi nhánh.

4. Thanh lý Hợp đồng

Sau khi Khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ toàn bộ nợ vay, Hợp đồng sẽ tự động được

thanh lý.

III. Diễn giải thực hiện quy trình tại Chi nhánh

1. **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn, thẩm định, phê duyệt và soạn thảo Hợp đồng và chuyển tới PGDBĐ.**

1.1. Tiếp nhận hồ sơ vay vốn, thẩm định, phê duyệt khoản vay

- a) Ngay sau khi nhận được hồ sơ về khoản vay qua Phần mềm T24TKBĐ do PGDBĐ scan màu gửi về Chi nhánh, BPKH thực hiện: Tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ (về số lượng, chủng loại và hiệu lực của các giấy tờ/chứng từ, thông tin khai báo khớp đúng giữa các giấy tờ/chứng từ trong hồ sơ...); kiểm tra, yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin số điện thoại liên hệ (nếu khách hàng chưa khai báo), hồ sơ tín dụng và thẩm định trực tiếp Khách hàng.
- b) Trong quá trình thẩm định, Chuyên viên Khách hàng có trách nhiệm:
 - Xác minh lại thông tin hưởng BHXH hàng tháng của Khách hàng được chụp trên ứng dụng VssID đảm bảo khớp đúng trong trường hợp sử dụng thông tin trên ứng dụng VssID thay thế Sao kê Thẻ chi trả. Sau đó thực hiện ghi xác nhận “Đã đối chiếu đảm bảo khớp đúng với thông tin trên ứng dụng VssID” và ký có đầy đủ Họ tên trên bản chụp từ ứng dụng VssID.
 - Xác minh thông tin số điện thoại của Khách hàng, cung cấp thông tin số điện thoại liên hệ và hướng dẫn khách hàng khi có nhu cầu tắt toán hay phát sinh vướng mắc trong quá trình cho vay phải liên hệ với Chuyên viên Khách hàng để được hỗ trợ.
 - Tư vấn, khuyến nghị khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking để thuận tiện theo dõi biến động số dư trên tài khoản, chủ động kiểm soát giao dịch phát sinh trên tài khoản.
- c) Đối với việc xác minh các thông tin liên quan đến Thẻ BHYT, cũng như để có thêm căn cứ đánh giá tình trạng sức khỏe Khách hàng dựa trên lịch sử khám chữa bệnh, Chuyên viên Khách hàng thực hiện tra cứu tại trang web: <https://baohiemxahoi.gov.vn/tracuu/pages/tra-cuu-thoi-han-su-dung-the-bhyt.aspx> hoặc đề nghị Khách hàng tra cứu thông tin hồ sơ sức khỏe của Khách hàng trên ứng dụng VssID/VNeID và chụp lại nếu cần thiết, Chuyên viên Khách hàng thực hiện in và ký tên tại bản kết quả tra cứu kẹp cùng hồ sơ vay vốn làm căn cứ quyết định cho vay đối với Khách hàng.
- d) Thực hiện fraud check tại các khâu tìm kiếm/tiếp cận/thẩm định/phê duyệt theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- e) Thực hiện tra thông tin CIC đối với Khách hàng theo đúng Quy định của LPBank.
- f) Thực hiện xếp hạng tín dụng theo quy định nội bộ về chấm điểm và xếp hạng Khách hàng trong từng thời kỳ.
- g) Phối hợp với các bộ phận khác tại Chi nhánh/Hội sở (nếu có) để trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản vay theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- h) Căn cứ kết quả xếp hạng thực tế và thẩm định Khách hàng, đánh giá tình trạng sức khỏe của Khách hàng, cấp có thẩm quyền chủ động quyết định cho vay đối với Khách hàng theo quy định của sản phẩm, đảm bảo khả năng thu hồi nợ của Khách hàng.

1.2. Thông báo kết quả phê duyệt, soạn thảo Hợp đồng

- a) Khoản vay được phê duyệt, BPKH thực hiện hoàn thiện thông báo kết quả Thẩm định khách hàng và đề xuất cấp tín dụng theo **mẫu biểu LPBank quy định trong từng thời kỳ**, scan chuyển về PGDBĐ. Đồng thời gọi điện thông báo cho Khách hàng và PGDBĐ về việc khoản vay đã được phê duyệt để thỏa thuận trước một số nội dung điều khoản tại Hợp đồng (lãi suất cho vay, thời hạn vay, ngày trả nợ định kỳ, tài khoản nhận tiền giải ngân, lưu ý các nghĩa vụ, cam kết của Khách hàng trong quá trình vay vốn) cũng như xác nhận thời gian ký kết Hợp đồng và giải ngân khoản vay.
- b) Trên cơ sở thông báo của PGDBĐ về thông tin tài khoản thu nợ của Khách hàng, Chi nhánh mở tài khoản thu nợ (nếu Khách hàng sử dụng TKTT là tài khoản thu nợ) và kiểm tra thông tin khách hàng và mở TKTV cho Khách hàng nếu chưa có để nhận tiền giải ngân và sau đó thực hiện soạn thảo Hợp đồng **mẫu MB09.1028.PDS.2026(1)**, lưu ý thống nhất với Khách hàng (tại thời điểm gọi điện thông báo khoản vay được phê duyệt với Khách hàng) về ngày trả nợ hàng tháng đảm bảo cách ngày chi trả cuối cùng tối thiểu 5 ngày. Sau khi hoàn thiện Hợp đồng và phối hợp với các bộ phận tại Chi nhánh để lấy xác nhận của cấp có thẩm quyền tại Chi nhánh/Hội sở (Bản Hợp đồng được lãnh đạo đơn vị phê duyệt là căn cứ đối chiếu với bản Hợp đồng do PGDBĐ chuyển lên sau khi đã lấy chữ ký Khách hàng) trên Hợp đồng theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- c) Chi nhánh lưu ý cách đặt số Hợp đồng như sau: HDSTTddmmyyMã sản phẩmMã Chi nhánh. Trong đó:
 - STT: chạy tăng dần 2 chữ số tương ứng với từng sản phẩm;
 - Ddmmyy: nhập ngày tháng năm;
 - Mã sản phẩm: Nhập hai số cuối của mã SP;
 - Mã Chi nhánh: Nhập bốn chữ số của mã Chi nhánh.VD: Hợp đồng số thứ tự thứ 9 của sản phẩm Hưu trí ngày 04/4/2026, của chi nhánh Tây Hồ (VN0011016) sẽ được nhập như sau: HD09040426021016.
- d) BPKH thực hiện scan chuyển tải Hợp đồng bản word (hoặc bản word đã được chuyển sang định dạng pdf) lên Phần mềm T24TKBĐ. Trường hợp Khách hàng yêu cầu, Chi nhánh thực hiện up thêm Hợp đồng đã có chữ ký của Lãnh đạo đơn vị lên Phần mềm T24TKBĐ.

2. **Bước 2: Nhận Hợp đồng và các văn bản liên quan; thực hiện giải ngân cho Khách hàng.**

- a) Nhận Hợp đồng, cùng các văn bản liên quan đã có chữ ký xác nhận của các bên, BPKH thông báo để BPDVKH thực hiện: hoàn thiện hồ sơ giải ngân và chuyển các cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản giải ngân.
- b) Sau khi khoản vay được phê duyệt giải ngân, BPDVKH thực hiện kiểm tra thông tin số điện thoại của khách hàng trên màn hình mở CIF đảm bảo khớp đúng với số điện thoại trên hồ sơ vay vốn, sau đó hạch toán giải ngân trên hệ thống Corebanking theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- c) Sau khi giải ngân thành công cho Khách hàng,

- d) BPKH thông báo bằng điện thoại hoặc/và cập nhật trạng thái hồ sơ lên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng cho PGDBĐ để thực hiện chi hộ tiền cho Khách hàng. Chi nhánh thực hiện giám sát giao dịch chi hộ tiền cho Khách hàng theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ. Tại cuối ngày giao dịch hoặc chậm nhất là ngày liền sau ngày Chi nhánh giải ngân thành công vào tài khoản khách hàng, Chi nhánh phải gọi điện thoại cho Khách hàng để xác minh tình trạng nhận tiền giải ngân đảm bảo Khách hàng đã nhận tiền giải ngân.
- e) Nhận được Phiếu xác nhận giao dịch chi hộ tiền giải ngân qua Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng từ PGDBĐ, BPKH có trách nhiệm đối chiếu thông tin chứng từ và kẹp hồ sơ lưu theo quy định.
- f) Trường hợp Khách hàng đề nghị được nhận tiền giải ngân tại LPBank, Chi nhánh có thể thực hiện chi tiền giải ngân cho Khách hàng tại quầy giao dịch của Đơn vị đảm bảo tuân thủ các quy định liên quan.

3. Bước 3: Tiếp nhận hồ sơ tín dụng; kiểm soát sau cho vay; thu nợ của Khách hàng.

3.1. Tiếp nhận kiểm tra hồ sơ gốc do PGDBĐ gửi về Chi nhánh:

a) Về công tác phối hợp luân chuyển hồ sơ:

- Cuối mỗi ngày giao dịch, BPDVKH căn cứ các khoản vay được giải ngân trong ngày thực hiện lập danh sách thông tin khoản vay (bao gồm họ tên Khách hàng, số GTTT, sản phẩm vay, số tiền vay, thời hạn vay) gửi email đến GDV/KSV đầu mỗi tại PGDBĐ đồng thời liên hệ qua điện thoại đề nghị tập hợp đầy đủ hồ sơ chuyển về Chi nhánh (đầu mỗi tiếp nhận là cán bộ lập danh sách thuộc BPDVKH) theo Danh sách đã gửi.
- Vào đầu ngày giao dịch kế tiếp, BPDVKH tiếp tục liên hệ với PGDBĐ để xác nhận việc PGDBĐ đã gửi Hồ sơ tín dụng. Trường hợp PGDBĐ chưa thực hiện chuyển hồ sơ theo quy định, BPDVKH nhắc nhở và tập hợp bổ sung hồ sơ chưa chuyển của ngày hôm trước vào danh sách hồ sơ phát sinh trong ngày để gửi PGDBĐ yêu cầu thực hiện theo đúng quy định.
- Vào cuối mỗi ngày giao dịch, BPDVKH tổng hợp danh sách hồ sơ tín dụng PGDBĐ chậm trễ chuyển từ 05 ngày trở lên gửi email về Ngân hàng Bán lẻ. Danh sách bao gồm các thông tin PGDBĐ chậm trễ, họ tên Khách hàng, số GTTT, sản phẩm vay, số tiền vay, thời hạn vay, chứng từ chậm trễ, số ngày chậm trễ. Ngân hàng Bán lẻ căn cứ theo danh sách hồ sơ chậm trễ do Chi nhánh cung cấp, thực hiện gửi email/công văn đề nghị Vietnam Post phối hợp nhắc nhở/áp dụng chế tài xử lý đối với các PGDBĐ chậm trễ.

b) Về công tác kiểm tra/kiểm soát hồ sơ:

- BPDVKH sau khi đã nhận và kiểm tra tình trạng Bưu phẩm, số lượng bộ hồ sơ theo quy định, thực hiện lập danh mục kiểm tra chứng từ theo checklist, sau đó bàn giao hồ sơ tín dụng cho BPDVKH. Việc bàn giao phải có ký xác nhận của hai bên.
- BPKH thực hiện đối chiếu kiểm tra số lượng/thông tin từng bộ hồ sơ gốc với hồ sơ photo đã in ra trên Phần mềm T24TKBĐ. Trường hợp hồ sơ không đúng thông tin/không đầy đủ BPKH tập hợp lên danh sách trong đó nêu rõ thông tin khoản vay,

thời gian nhận được hồ sơ gốc, các giấy tờ thiếu/chưa hợp lệ (ghi chú rõ nội dung) gửi BPDVKH.

- BPKH có trách nhiệm phân loại chứng từ kế toán gốc (Giấy đề nghị mở tài khoản, Yêu cầu chuyển tiền...) trong hồ sơ tín dụng để bàn giao ngay cho BPDVKH đảm bảo thực hiện lưu trữ chứng từ theo quy định.
- BPDVKH trên cơ sở thông tin do BPKH gửi thực hiện liên hệ, gửi danh sách hồ sơ cần bổ sung về đầu mối tiếp nhận tại PGDBĐ và theo dõi kiểm tra tiến độ bổ sung hồ sơ tương tự theo nội dung hướng dẫn về công tác phối hợp luân chuyển hồ sơ.
- BPKH thực hiện bàn giao các bộ hồ sơ gốc đã được kiểm tra đối chiếu hợp lệ cho BPDVKH để BPDVKH thực hiện kiểm tra, lưu trữ hồ sơ theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.

3.2. Kiểm soát sau cho vay:

Chi nhánh phối hợp với PGDBĐ kiểm tra sau giải ngân, cụ thể:

- Hàng tháng, căn cứ theo thời hạn khoản vay, Chi nhánh cho vay lập danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay trong tháng, kèm *Biên bản kiểm tra mục đích sử dụng vốn* theo **mẫu MB05.1028.PDS.2026(1)** ghi đầy đủ thông tin liên quan của khách hàng cần xác nhận thông tin và kẹp cùng Phiếu thu nợ gửi đến PGDBĐ để Khách hàng ký vào biên bản trong quá trình thu hộ tiền vay. Chi nhánh cho vay gửi PGDBĐ *Phiếu xác nhận thông tin khách hàng* theo **mẫu MB06.1028.PDS.2026(1)** đối với những Khách hàng cần xác nhận thông tin theo định kỳ, phiếu xác nhận này Chi nhánh in đầy đủ thông tin Khách hàng cần xác nhận và gửi cho PGDBĐ kiểm tra trước khi ký xác nhận căn cứ theo danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay định kỳ.
- Ngoài việc phối hợp với PGDBĐ kiểm tra, kiểm soát sau giải ngân, Chi nhánh phải trực tiếp kiểm tra Khách hàng vay vốn về thông tin Khách hàng, mục đích sử dụng vốn, hoạt động/tình hình tài chính của Khách hàng...
- Trường hợp kết quả kiểm tra thông tin cho thấy tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại LPBank/PGDBĐ không phát sinh giao dịch nhận lương hưu từ BHXH (trừ trường hợp lý do phát sinh từ phía BHXH) hoặc không nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện. BPKH soạn thảo gửi Thông báo **mẫu MB10.1028.PDS.2026(1)** tới Khách hàng về việc Khách hàng đã vi phạm cam kết và phương án giải quyết vi phạm (Tăng lãi suất cho vay hoặc yêu cầu Khách hàng tắt toán khoản vay trước hạn) để Khách hàng lựa chọn.

Lưu ý: Thông báo có thể thực hiện dưới các hình thức bản giấy (gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện) hoặc văn bản qua email hoặc văn bản qua sms.

- Trường hợp Khách hàng có phản hồi lựa chọn phương án tại Thông báo (trong vòng 07 ngày kể từ ngày LPBank gửi thông báo): Chi nhánh thực hiện theo phương án Khách hàng lựa chọn. Nếu Khách hàng lựa chọn phương án tắt toán khoản vay trước hạn, Chi nhánh yêu cầu Khách hàng thực hiện tắt toán trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày LPBank gửi thông báo cho Khách hàng.
- Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành thông báo, nếu Khách hàng lựa chọn phương án tăng lãi suất cho vay hoặc kể từ ngày thứ 8 ban hành thông báo

mà Khách hàng không phản hồi, BPKH thực hiện phương án tăng lãi suất cho vay với Khách hàng. Trong đó:

- + BPKH căn cứ vào Hợp đồng tín dụng đã ký kết với Khách hàng để xác định mức lãi suất sau điều chỉnh và gửi đề nghị yêu cầu BPDVKH thực hiện điều chỉnh tăng lãi suất.
- + BPDVKH thực hiện điều chỉnh tăng lãi suất cho vay trên hệ thống Corebanking
- + BPKH soạn thảo và gửi Thông báo cho Khách hàng về việc lãi suất cho vay đã được điều chỉnh theo mẫu số MB: 16/2025/NHBL-QTTD⁴.
- Trường hợp sau khi LPBank điều chỉnh tăng lãi suất cho vay mà Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu về tài khoản mở tại LPBank/PGDDB hoặc nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện (dựa trên kết quả kiểm tra định kỳ hoặc thông tin do Khách hàng cung cấp): Chi nhánh thực hiện:
 - + BPKH thu thập/KH cung cấp hồ sơ chứng minh KH tuân thủ cam kết với LPBank thông qua các chứng từ: Xác nhận của BHXH hoặc Sao kê tài khoản nhận lương hưu của KH tại LPBank hoặc Sao kê thẻ chi trả lương hưu...
 - + BPKH căn cứ vào Hợp đồng tín dụng đã ký kết với Khách hàng và Thông báo điều chỉnh lãi suất để xác định mức lãi suất sau điều chỉnh và gửi đề nghị yêu cầu BPDVKH thực hiện điều chỉnh lãi suất.
 - + BPDVKH thực hiện điều chỉnh lãi suất cho vay trên hệ thống Corebanking
 - + BPKH soạn thảo và gửi Thông báo cho Khách hàng về việc lãi suất cho vay đã được điều chỉnh theo mẫu số MB: 16/2025/NHBL-QTTD⁵.

Lưu ý: Thời gian thực hiện điều chỉnh giảm: Trong vòng 05 ngày kể từ ngày Chi nhánh thu thập/Khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ chứng minh.

3.3. Về công tác thu nợ:

- a) Hàng tháng, BPKH có trách nhiệm đôn đốc, nhắc nợ đối với tất cả Khách hàng vay vốn theo quy định hiện hành của LPBank; đồng thời thực hiện rà soát, thu thập, cập nhật/điều chỉnh kịp thời thông tin số điện thoại của Khách hàng gửi tin nhắn nhắc nợ không thành công theo quy định tại Hướng dẫn nghiệp vụ nhắc nợ qua tin nhắn của LPBank trong từng thời kỳ. Trong đó:
 - Cách thức thu thập lại thông tin số điện thoại của Khách hàng vay vốn: Chi nhánh có thể chủ động trao đổi/làm việc với Bưu điện tỉnh/Bưu điện huyện (hoặc Bưu điện cấp tương đương) đề nghị hỗ trợ thu thập lại số điện thoại của Khách hàng tại điểm chi trả hoặc dựa trên số liệu khách hàng chi trả quản lý trên hệ thống của Bưu điện.
 - Sau khi đã thu thập được thông tin số điện thoại của khách hàng: Chi nhánh có trách

⁴ Mẫu biểu trong Quy trình nghiệp vụ cho vay, bảo lãnh trong nước đối với KHCN số 15452/2025/QT-LPBank.NHBL và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có)

⁵ Mẫu biểu trong Quy trình nghiệp vụ cho vay, bảo lãnh trong nước đối với KHCN số 15452/2025/QT-LPBank.NHBL và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có)

nhiệm xác minh thông tin đảm bảo đúng số điện thoại của khách hàng vay trước khi cập nhật trên hệ thống.

b) Chi nhánh thực hiện các biện pháp quản lý khoản vay theo Mục 2.12 Quy định này.

c) Đối với thu nợ trước hạn:

- Nhận được thông báo của PGDBĐ về nhu cầu trả nợ trước hạn của Khách hàng hoặc nhận được thông báo trực tiếp từ Khách hàng về nhu cầu trả nợ trước hạn, Chi nhánh hướng dẫn Khách hàng đến PGDBĐ – nơi Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn hoặc đến Chi nhánh để làm thủ tục trả nợ trước hạn.
- Khi Khách hàng đến thực hiện giao dịch trả nợ trước hạn tại PGDBĐ/Chi nhánh, Chi nhánh có trách nhiệm xem xét, phê duyệt yêu cầu trả nợ trước hạn và thông báo số tiền cần phải thanh toán thu nợ cho Khách hàng.
- Chi nhánh hạch toán thu nợ trước hạn sau khi PGDBĐ chuyển tiền thu hộ nợ vay trên phần mềm hoặc sau khi Khách hàng đã nộp tiền trả nợ tại Chi nhánh.
- Trường hợp Khách hàng thông báo cho Chuyên viên Khách hàng nhu cầu trả nợ trước hạn nhưng tại ngày hẹn trả nợ Chi nhánh không thấy Khách hàng đến giao dịch tại Chi nhánh hoặc không nhận được yêu cầu từ PGDBĐ, Chuyên viên Khách hàng có trách nhiệm liên hệ với Khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân.

d) Đối với thu nợ định kỳ:

- Chậm nhất ngày 27 của tháng trước kỳ thu nợ, Chi nhánh gửi cho BDT bản cứng Phiếu thu nợ bao gồm danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ tổng hợp của toàn BDT và danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ được phân theo từng bàn chi trả theo từng PGDBĐ theo các hình thức sau:
 - + Gửi trực tiếp đối với trường hợp Chi nhánh cho vay cùng tỉnh/Thành phố với Bưu điện Tỉnh;
 - + Gửi qua đường thư theo mã chuyển phát ghi số sự vụ (R) của Bưu điện – Miễn phí chuyển phát đối với trường hợp Chi nhánh cho vay khác Tỉnh/TP với Bưu điện Tỉnh.

Lưu ý: Khi Chi nhánh lập danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ kẹp cùng Phiếu thu nợ **phải bổ sung thêm cột thông tin Tài khoản thu nợ** (theo thông tin từ Báo cáo Danh sách thu nợ trên Phần mềm T24TKBĐ).

- Chi nhánh lập file excel danh sách upload phục vụ công tác thu nợ theo danh sách tại PGDBĐ gửi email cho PGDBĐ.
- Căn cứ theo thông báo của PGDBĐ, BPKH thực hiện phối hợp với PGDBĐ để thu nợ của Khách hàng và hoàn thành thủ tục tất toán khoản vay khi Khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ với LPBank.

e) Đối với thu nợ quá hạn:

- Chi nhánh phối hợp với PGDBĐ gặp gỡ Khách hàng/thân nhân Khách hàng để đơn đốc thu hồi nợ.
- Thường xuyên báo cáo về các Chi nhánh cho vay/Khởi nghiệp vụ tại LPBank về

kết quả làm việc để các đơn vị/bộ phận liên quan tại LPBank phối hợp cùng PGDBĐ làm việc với cơ quan chính quyền địa phương và đưa ra các biện pháp thu hồi nợ phù hợp đảm bảo theo quy định của LPBank.

3.4. Trường hợp Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương trong quá trình vay vốn:

3.4.1. Đối với Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ:

- a) Trường hợp Chi nhánh cử nhân sự phát triển thẻ ATM tại điểm chi trả, nhân sự đó có trách nhiệm phối hợp với nhân viên chi trả tại Điểm chi trả tư vấn, hướng dẫn Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu và điều chỉnh khoản vay của Khách hàng.
- b) Sau khi tiếp nhận thông tin, hồ sơ từ PGDBĐ, Chi nhánh chủ động phối hợp với PGDBĐ thực hiện thẩm định/đánh giá lại các thông tin trước khi ra quyết định điều chỉnh thông tin khoản vay. Trường hợp Chi nhánh đồng ý với đề nghị của Khách hàng, Chi nhánh thực hiện xác nhận trên *Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay* **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**.

Lưu ý:

- Giám đốc Chi nhánh được chủ động quyết định có hoặc không có phần thông tin xác nhận của PGDBĐ trên **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**. Trường hợp Chi nhánh quyết định không có thì để trống nội dung này trên **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**.
 - Sau khi tiếp nhận/phê duyệt đề nghị điều chỉnh khoản vay của Khách hàng, Chi nhánh phải theo dõi tình trạng nhận lương của Khách hàng tại tháng tiếp theo để có phương án thu nợ phù hợp. Trường hợp hình thức nhận lương hưu chưa thay đổi (tiền lương chưa đổ vào tài khoản), Chi nhánh phối hợp với PGDBĐ thu nợ theo Quy định sản phẩm tín dụng hưu trí tiền mặt. Việc điều chỉnh khoản vay trên hệ thống Corebanking cần đảm bảo đồng bộ với hình thức nhận lương hưu tránh việc thiếu thông tin khoản vay tại danh sách thu nợ/phiếu thu nợ hưu trí tiền mặt do Chi nhánh gửi Bưu điện định kỳ hàng tháng hoặc ngược lại.
- c) Căn cứ Giấy đề nghị có xác nhận của Lãnh đạo Đơn vị, các phòng/ban tại Chi nhánh phối hợp phát hành thẻ ATM cho tài khoản thu nợ của Khách hàng và gửi thẻ về PGDBĐ theo Quy định.
 - d) Theo quy định của BHXH đối với những hồ sơ thay đổi hình thức chi trả lương hưu (i) nộp trước ngày 12 hàng tháng (hoặc ngày theo quy định của cơ quan BHXH) cơ quan BHXH giải quyết vào Danh sách chi trả của tháng sau, (ii) nộp kể từ ngày 12 hàng tháng thì giải quyết vào Danh sách chi trả của tháng sau nữa. Do đó Chi nhánh căn cứ vào thời gian phát sinh nhu cầu điều chỉnh hình thức lĩnh lương hưu của khách hàng để phối hợp với PGDBĐ trong các kỳ thu nợ kế tiếp (*có ít nhất 01 kỳ kế tiếp Khách hàng vẫn lĩnh lương hưu bằng tiền mặt*).
 - e) Sau khi Khách hàng đã chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản của LPBank, Chi nhánh thực hiện thu nợ theo quy định đối với khoản vay hưu trí ATM. Đồng thời BPDVKH thực hiện điều chỉnh khoản vay trên hệ thống, điều chỉnh LP Sub Product từ CL0802 sang CL0807, xóa các dữ liệu thừa liên quan đến mã CL0802 (nếu có).
 - f) Ngoài ra, trong quá trình kiểm soát sau cho vay, rà soát/đánh giá khả năng trả nợ của

Khách hàng, Chi nhánh phát hiện Khách hàng đã chủ động thay đổi hình thức nhận lương hưu từ tiền mặt sang tài khoản mở tại LPBank (tài khoản thu nợ) tuy nhiên chưa hoàn thiện Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay. Chi nhánh phối hợp với PGDBĐ liên hệ và hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện đề nghị theo quy định. Trường hợp Khách hàng không hoàn thiện đề nghị theo nội dung hướng dẫn, để đảm bảo quản lý thông tin khoản vay trên hệ thống và hình thức nhận lương hưu thực tế phục vụ công tác thu nợ, Chi nhánh có thể chủ động đánh giá quyết định điều chỉnh khoản vay (mã sản phẩm) trên hệ thống.

Lưu ý:

- BPKH lập Tờ trình báo cáo kết quả rà soát tình trạng nhận lương hưu của Khách hàng trong quá trình vay vốn và nội dung đã đề nghị Khách hàng hoàn thiện thủ tục điều chỉnh khoản vay từ đó đề xuất phương án điều chỉnh trình Giám đốc Chi nhánh phê duyệt.
- Thời gian từ thời điểm khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu đến thời điểm điều chỉnh mã sản phẩm trên hệ thống không quá 03 tháng.

3.4.2. Đối với Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác

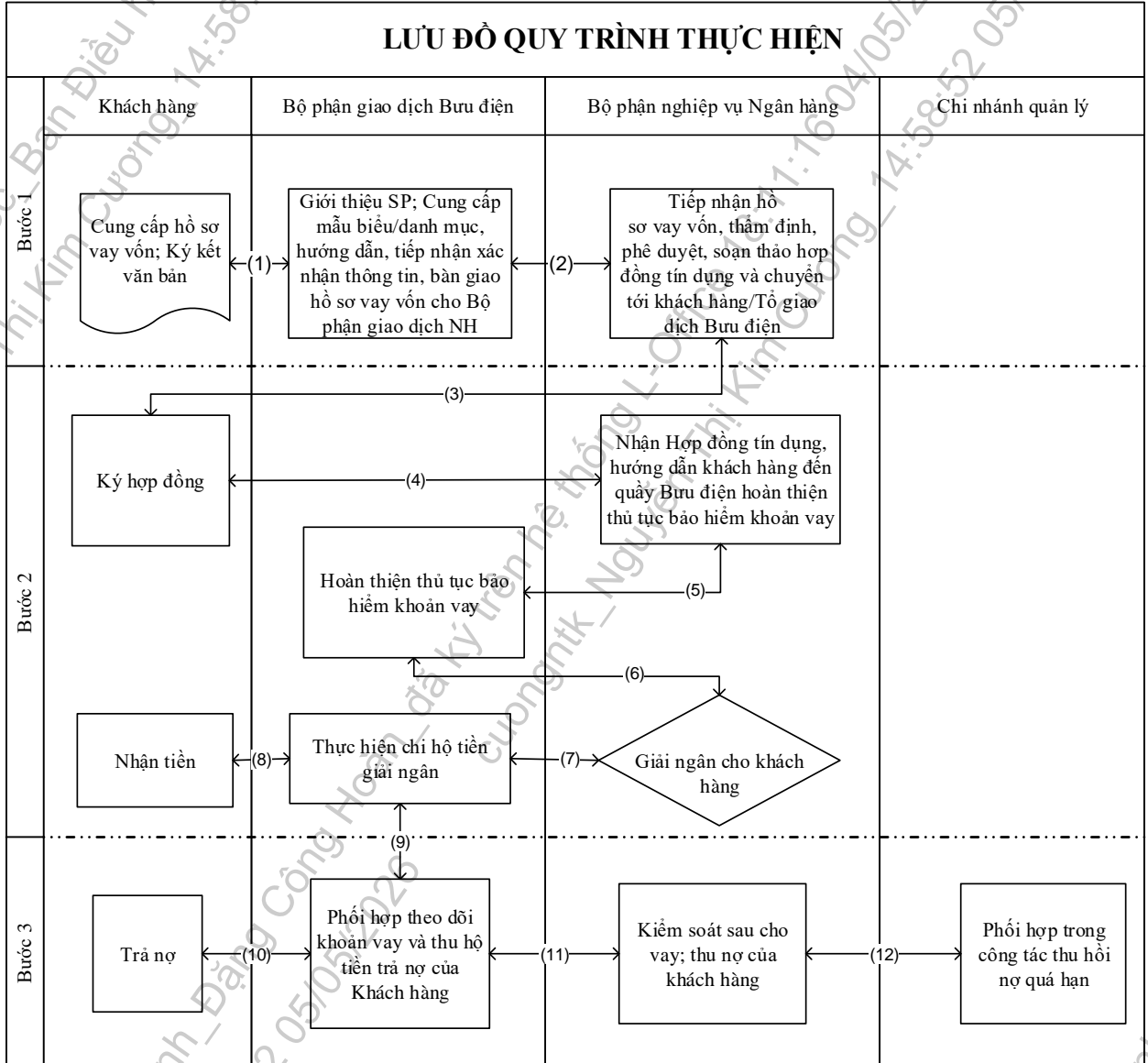
Trong quá trình vay vốn, nếu Chi nhánh phát hiện/tiếp nhận thông tin của bên thứ ba (Bưu điện, BHXH...) về việc Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác, Chi nhánh phối hợp với Bưu điện xác minh. Trường hợp thông tin tiếp nhận là đúng, Chi nhánh thực hiện theo nội dung quy định tại mục 3.2.c Phụ lục này.

4. Thanh lý Hợp đồng:

Căn cứ theo thông báo của PGDBĐ, BPKH thực hiện phối hợp với PGDBĐ để thu nợ của Khách hàng và hoàn thành thủ tục tất toán khoản vay khi Khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ với LPBank.

PL03.1028.PDS.2026(1): Quy trình cho vay tiêu dùng – tín dụng hưu trí PGDBĐ đối với Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn tại PGD chuyển đổi

I. Lưu đồ Quy trình thực hiện



II. Diễn giải thực hiện quy trình đối với BPGDBĐ

1. Bước 1: Giới thiệu sản phẩm; cung cấp mẫu biểu và hướng dẫn hoàn thiện Hồ sơ; tiếp nhận Hồ sơ và xác nhận thông tin; Bàn giao hồ sơ cho BPNVN; Thông báo kết quả phê duyệt cho Khách hàng.

1.1. Giới thiệu sản phẩm đối với Khách hàng

a) GDV/KSV giới thiệu sản phẩm đến các cán bộ Hưu trí đã nghỉ hưu đang được nhận lương hưu qua Vietnam Post như sau:

- **Hạn mức cho vay tối đa:** 500 triệu đồng.

Được tính bằng (=) (Lương hưu của Khách hàng thực lĩnh một tháng trừ đi (-) nghĩa vụ trả nợ hàng tháng hiện tại từ lương hưu của Khách hàng tại LPBank và TCTD khác) x Tỷ lệ cho vay x Thời gian vay vốn thực tế (tháng).

Trong đó:

+ Tỷ lệ cho vay:

- Với các khoản vay có hạn mức cho vay tối đa đến 300 triệu đồng: Chi nhánh chủ động áp dụng tỷ lệ cho vay phù hợp.
- Với các khoản vay có hạn mức cho vay tối đa > 300 triệu đồng: áp dụng tỷ lệ cho vay như sau:

| Lương hưu thực lĩnh | Tỷ lệ cho vay tối đa |
|---------------------|----------------------|
| Đến 15 triệu đồng | 60% |
| Trên 15 triệu đồng | 70% |

- **Thời hạn cho vay:** Tối đa 84 tháng kể từ ngày kế tiếp của ngày giải ngân đầu tiên, đồng thời tuổi của Khách hàng tại thời điểm kết thúc khoản vay không vượt quá 75 tuổi.
- **Lãi suất cho vay phù hợp:** Theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng không chuyển nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện như đúng cam kết hoặc không tiếp tục nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện/không tiếp tục nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank trong quá trình vay vốn tại LPBank, LPBank thực hiện điều chỉnh tăng LSCV tối thiểu 2% so với quy định hoặc yêu cầu Khách hàng tắt toán khoản vay trước hạn.

b) Cách thức thực hiện: Thực hiện/phối hợp thực hiện theo các chương trình được Ngân hàng và Vietnam Post triển khai.

1.2. Cung cấp mẫu biểu và hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ

- Khi Khách hàng có nhu cầu vay vốn, GDV trực tiếp gặp gỡ Khách hàng, GDV tư vấn Khách hàng vay vốn chuyển sang hình thức lĩnh lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank nhằm phù hợp với chủ trương của Chính phủ về Chi trả các chế độ BHXH qua phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
- Trường hợp Khách hàng đồng ý, BPGDBĐ/Chi nhánh mở TKTT/phát hành Thẻ hưu trí ATM cho khách hàng và cung cấp Số tài khoản để khách hàng thực hiện thủ tục thay đổi hình thức lĩnh lương hưu tại BHXH; sau đó hoàn thiện hồ sơ vay vốn theo Quy định sản phẩm Tín dụng Hưu trí ATM.
- Trường hợp Khách hàng không đồng ý chuyển hình thức lĩnh lương hưu qua tài khoản, PGDBĐ/Chi nhánh hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn theo Quy định sản phẩm này. GDV cung cấp cho Khách hàng *Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ* theo **mẫu MB01.1028.PDS.2026(1)**, đồng thời GDV hướng dẫn Khách hàng điền đầy đủ thông tin và ký nhận trên mẫu biểu.
- GDV đề nghị Khách hàng chuẩn bị hồ sơ theo danh mục:

| STT | Tên hồ sơ | Loại | Số lượng | Căn cứ kiểm tra |
|-----|--|----------------------------|--------------------|-----------------|
| 1 | Căn cước công dân/Thẻ căn cước hoặc Hộ chiếu hoặc giấy tờ có giá trị pháp lý tương | Bản photo có đối chiếu bản | 02 Bản (Trường hợp | Bản gốc |

| STT | Tên hồ sơ | Loại | Số lượng | Căn cứ kiểm tra |
|-----|--|---|--|---------------------------|
| | đương của Khách hàng. | gốc | Khách hàng đã có tài khoản thu nợ chỉ cần 01 Bản | |
| 2 | Thẻ Bảo hiểm y tế còn hiệu lực của Khách hàng | Bản chụp từ VneID/VssID | 01 Bản | Ứng dụng VneID/VssID |
| 3 | Chứng từ xác nhận tình trạng cư trú của Khách hàng theo quy định của LPBank từng thời kỳ | Bản gốc/bản photo có đối chiếu bản gốc | 01 Bản | Bản gốc |
| 4 | Giấy tờ chứng minh tình trạng nhận lương hưu: | | | |
| 4.1 | Giấy xác nhận trả lương hưu và trợ cấp BHXH theo mẫu MB02.1028.PDS.2026(1) | Bản gốc | 01 Bản | |
| 4.2 | <ul style="list-style-type: none"> - Phiếu lĩnh lương hưu, hoặc Thẻ chi trả lương hưu và Sao kê Thẻ chi trả của Khách hàng tại thời điểm gần nhất tính đến thời điểm vay vốn (đối với Khách hàng đang nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện), hoặc - Sao kê tài khoản nhận lương hưu tháng gần nhất có xác nhận của Ngân hàng mở tài khoản (đối với Khách hàng đang nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng), hoặc - Thông tin hưởng BHXH hàng tháng của Khách hàng được chụp lại và in ra sau khi tra cứu trên ứng dụng VssID của cơ quan BHXH. Hình ảnh chụp và in ra kẹp cùng hồ sơ vay vốn bao gồm màn hình Quản lý cá nhân và màn hình Thông tin hưởng/Thông tin hưởng BHXH hàng tháng. | Bản photo có đối chiếu bản gốc/bản gốc/bản chụp | 01 Bản | Bản gốc |
| 5 | Giấy đề nghị mở TKTV/tài khoản TTCN/TKTT tại LPBank/PGDBĐ (theo mẫu) | Bản gốc | 01 Bản (Chỉ cần trong trường hợp) | Các thông tin tại Giấy tờ |

| STT | Tên hồ sơ | Loại | Số lượng | Căn cứ kiểm tra |
|-----|------------------|--|---|--|
| | | | Khách hàng được LPBank phê duyệt cho vay nhưng chưa có TKTV/tài khoản TTCN/TKTT tại LPBank/PGD (BĐ) | tùy thân, Giấy tờ xác minh cư trú, Giấy đề nghị vay vốn... |
| 6 | Các giấy tờ khác | Bản gốc/Bản photo có đối chiếu bản gốc | Theo yêu cầu của LPBank (nếu có) | |

1.3. Tiếp nhận và bàn giao hồ sơ

Tiếp nhận hồ sơ tín dụng theo danh mục từ Khách hàng vay vốn; Kiểm tra, đối chiếu hồ sơ do Khách hàng cung cấp, cụ thể:

- GDV tiếp nhận hồ sơ do Khách hàng cung cấp theo danh mục hồ sơ và hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện nhằm bảo đảm tính đầy đủ của hồ sơ theo danh mục.
- GDV kiểm tra, đối soát hồ sơ tín dụng do Khách hàng cung cấp căn cứ theo bảng trên.
- GDV thực hiện ký nhảy và KSV thực hiện kiểm tra, đối soát lại hồ sơ tín dụng do Khách hàng cung cấp (loại giấy tờ bản gốc/ bản sao đúng theo quy định, số lượng, hiệu lực chứng từ/tài liệu, thông tin Khách hàng đầy đủ, khớp đúng trên hồ sơ tín dụng) trước khi thực hiện ký tên trên *Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ - mẫu MB01.1028.PDS.2026(1)* của Khách hàng. Sau đó, BPGDBĐ chuyển cho nhân sự quản lý con dấu tại PGD chuyển đổi đóng dấu đảm bảo hồ sơ vay vốn đầy đủ chứng từ hợp lệ trước khi bàn giao cho BPNVNH.
- Bàn giao hồ sơ: Sau khi kiểm tra, tập hợp đầy đủ hồ sơ, BPGDBĐ lập *Danh mục hồ sơ bàn giao* (02 bản) theo **mẫu MB03.1028.PDS.2026(1)** và thực hiện bàn giao trực tiếp cho BPNVNH.
- BPGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với BPNVNH trong quá trình BPNVNH thẩm định thông tin hồ sơ, thông tin Khách hàng.

1.4. Tiếp nhận thông tin phê duyệt, thông báo tới Khách hàng

Sau khi nhận được thông báo kết quả thẩm định và phê duyệt của BPNVNH, BPGDBĐ liên hệ với Khách hàng để thông báo và xác nhận thời gian Khách hàng đến ký kết Hợp đồng và nhận tiền giải ngân.

2. Bước 2: Chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng

2.1. Mở tài khoản nhận tiền giải ngân/thu nợ cho Khách hàng

BPGDBĐ thực hiện mở tài khoản thu nợ cho Khách hàng (trường hợp Khách hàng chưa có TKTT), cung cấp thông tin số tài khoản để BPNVNH có căn cứ hoàn thiện Hợp đồng.

2.2. Chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng, bàn giao bổ sung hồ sơ

a) Đối với trường hợp chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng:

Sau khi nhận được thông báo của BPNVNH về việc đã giải ngân cho Khách hàng thành công:

- GDV thực hiện đề nghị Khách hàng xuất trình GTTT, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện Phiếu yêu cầu giao dịch theo mẫu quy định.
- GDV đối chiếu thông tin trên GTTT do Khách hàng xuất trình với thông tin trên Hợp đồng. Trường hợp thông tin không khớp đúng, GDV thông báo với Khách hàng và BPNVNH để có biện pháp xử lý. Trường hợp các thông tin khớp đúng, BPGDBĐ tiến hành chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng.
- GDV thực hiện giao dịch, in và hoàn thiện chứng từ giao dịch theo quy định (lấy chữ ký của các thành phần liên quan: Khách hàng/GDV/KSV và chuyên chứng từ giao dịch cho nhân sự quản lý con dấu tại PGD chuyển đổi đóng dấu), sau đó giao chứng từ và tiền giải ngân cho Khách hàng vay vốn.

b) BPGDBĐ bổ sung thêm các chứng từ trong danh mục hồ sơ bàn giao cho BPNVNH. Danh mục hồ sơ bàn giao này 01 bản được kẹp cùng hồ sơ vay vốn BPDVKH thực hiện lưu hồ sơ theo quy định và 01 bản được BPGDBĐ lưu trữ làm căn cứ đối chiếu khi có phát sinh.

3. Bước 3: Phối hợp kiểm soát sau cho vay và thu hộ tiền trả nợ của Khách hàng.

3.1. Phối hợp kiểm tra sau cho vay

BPGDBĐ có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với BPNVNH trong công tác kiểm tra sau cho vay, cụ thể:

- a) Hàng tháng, sau khi nhận được danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay trong tháng, kèm *Biên bản kiểm tra mục đích sử dụng vốn - mẫu MB05.1028.PDS.2026(1)* đầy đủ thông tin liên quan của Khách hàng cần xác nhận thông tin được kẹp cùng Phiếu thu nợ, *Phiếu xác nhận thông tin khách hàng - mẫu MB06.1028.PDS.2026(1)* đối với những Khách hàng cần xác nhận thông tin theo định kỳ, BPGDBĐ thực hiện lấy chữ ký Khách hàng tại biên bản trong quá trình thu hộ tiền vay. Đồng thời BPGDBĐ căn cứ tình hình chi trả thực tế, thông tin chi trả thực hiện xác nhận trên Phiếu xác nhận thông tin Khách hàng.
- b) Cuối kỳ chi trả lương hưu, BPGDBĐ gửi lại các biên bản đã được Khách hàng ký cho BPNVNH cùng với phiếu thu nợ. Những biên bản chưa có Khách hàng ký trong kỳ này sẽ được BPGDBĐ giữ lại và lấy chữ ký Khách hàng trong kỳ kế tiếp.
- c) Trong quá trình kiểm tra sau vay nếu phát hiện Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu/tài khoản nhận lương hưu, BPGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay cho Chi nhánh để có phương án xử lý phù hợp.

3.2. Phối hợp thu hộ nợ vay

BPGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với BPNVNH trong công tác thu hồi nợ, cụ thể:

a) Trường hợp Khách hàng trả nợ khoản vay trước hạn

Căn cứ vào nhu cầu trả nợ của Khách hàng, BPGDBĐ thực hiện:

- Thông báo ngay cho BPNVNH biết về nhu cầu của Khách hàng
- Hướng dẫn Khách hàng lập 02 bản *Đơn đề nghị chấm dứt Hợp đồng tín dụng - mẫu MB04.1028.PDS.2026(1)*.
- Gửi *Đơn đề nghị chấm dứt Hợp đồng tín dụng* tới BPNVNH để lấy xác nhận phê duyệt của Lãnh đạo PGD chuyển đổi.
- Sau khi *Đơn đề nghị chấm dứt Hợp đồng tín dụng* của Khách hàng được phê duyệt, BPGDBĐ thu hộ số tiền Khách hàng muốn trả nợ và hạch toán thu hộ tiền trả nợ trên Phần mềm, cụ thể:
 - Trường hợp Khách hàng trả nợ bằng tiền mặt BPGDBĐ thực hiện thu tiền mặt và hạch toán thu hộ tiền trả nợ đến tài khoản thu nợ của Khách hàng vay tại LPBank.
 - Trường hợp Khách hàng trả nợ bằng tiền trong tài khoản TTCN:
 - + Nếu tài khoản TTCN có đủ số dư để trả nợ không phải là tài khoản TTCN cài đặt làm tài khoản thu nợ (trường hợp Khách hàng có nhiều tài khoản TTCN), BPGDBĐ thực hiện chuyển khoản từ tài khoản TTCN đến tài khoản thu nợ của Khách hàng vay tại LPBank.
 - + Nếu tài khoản TTCN có đủ số dư để trả nợ và tài khoản này đồng thời là tài khoản thu nợ, GDV thực hiện vắn tin tài khoản để xác minh thông tin khách hàng cung cấp sau đó thông báo cho BPNVNH để thực hiện thu tiền.
- Khi thực hiện giao dịch chuyển tiền trả nợ thành công, BPGDBĐ in chứng từ, ký tên, lấy đầy đủ chữ ký của Khách hàng và chuyển chứng từ cho nhân sự quản lý con dấu tại PGD chuyển đổi đóng dấu.
- Lưu đầy đủ chứng từ có xác nhận của Khách hàng/LPBank.

b) Trường hợp Khách hàng trả nợ đúng hạn

Khách hàng có thể đến quầy giao dịch thực hiện nộp tiền mặt hoặc trích tiền từ tài khoản TTCN của mình và chuyển khoản sang tài khoản thu nợ của Khách hàng để LPBank thực hiện thu nợ. Thao tác tác nghiệp được thực hiện tương tự trường hợp Khách hàng trả nợ trước hạn được quy định tại Mục 3.2 Quy trình này. Hoặc Khách hàng thực hiện nộp tiền thu nợ tại điểm chi trả theo quy trình thu nợ tại điểm chi trả của PGDBĐ, cụ thể:

- **Phân chia Phiếu thu nợ cho các đầu mỗi chi trả/thu nợ tại điểm chi trả:**

- + BDXTT tiếp nhận danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ và Phiếu thu nợ từ BPNVNH, thực hiện kiểm tra kiểm tra đối chiếu khớp đúng với danh sách khách hàng vay vốn phát sinh tại BDXTT và trực tiếp phân giao Danh sách thu nợ và Phiếu thu nợ cho nhân viên chi trả (nhân viên Bưu điện được giao nhiệm vụ phụ trách công tác thu nợ tiền vay tín dụng hưu trí theo từng địa bàn chi trả lương hưu).

Lưu ý: Khi tiếp nhận danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ kẹp cùng Phiếu thu nợ

từ BPNVNH nếu không thấy **cột thông tin Tài khoản thu nợ**, BĐXTT đề nghị BPNVNH phải gửi lại danh sách thu nợ đảm bảo đầy đủ thông tin.

- + Nhân viên chi trả thực hiện kiểm tra ngay thông tin Khách hàng trên danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ và Phiếu thu nợ với danh sách Khách hàng nhận lương hưu. Trường hợp tên Khách hàng trên phiếu thu nợ và danh sách thu nợ không có trong danh sách nhận lương hưu cần thông báo ngay cho BPGDBĐ để thông báo với BPNVNH.

Thu hồi nợ vay:

Căn cứ danh sách khách hàng đến hạn trả nợ được BPNVNH cung cấp, nhân viên chi trả lưu ý các Khách hàng cần phải thu hộ khoản vay trong kỳ chi trả.

- + Tại điểm chi trả lương hưu:
 - Nhân viên chi trả thực hiện các thủ tục chi trả lương hưu cho Khách hàng theo đúng quy trình chi trả lương hưu và trả đủ số tiền lương hưu cho khách hàng theo quy định.
 - Sau khi Khách hàng vay đã nhận lương hưu theo quy trình chi trả và thực hiện trả nợ vay cho LPBank, nhân viên chi trả thu hộ LPBank số tiền phải thu theo yêu cầu của Khách hàng (Tổng số tiền gốc và lãi vay) và đề nghị Khách hàng ký tên trên Phiếu thu nợ (3 liên).
 - Trường hợp Khách hàng vay trực tiếp nộp tiền trả nợ, Khách hàng ký và ghi rõ họ tên trên Phiếu thu nợ (không phải khai báo thông tin Người nộp tiền). Trường hợp Người khác nộp tiền trả nợ thay cho Khách hàng vay, Nhân viên chi trả hướng dẫn Người nộp tiền khai báo thông tin Người nộp tiền và ký tên trên Phiếu Thu nợ.
 - Nhân viên chi trả ký tên trên Phiếu thu nợ (03 liên) và bàn giao cho Khách hàng 01 liên Phiếu thu nợ (liên giao khách hàng).

Lưu ý: Thủ tục thu hộ nợ vay cho LPBank tại các Điểm chi trả phải đảm bảo không được ảnh hưởng đến công tác chi trả lương hưu của đơn vị.

- Cuối ngày chi trả, nhân viên chi trả liên hệ và thông báo cho các Khách hàng vay vốn chưa đến nhận lương hưu về khoản nợ vay của Khách hàng (như: số tiền gốc, lãi vay và thời hạn trả nợ...) và đề nghị Khách hàng đến điểm chi trả để nhận lương hưu và thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho LPBank.
- + **Bàn giao tiền thu nợ, phiếu thu nợ và danh sách cho BPGDBĐ:**
 - Cuối ngày chi trả lương hưu, nhân viên chi trả bàn giao toàn bộ số tiền thu nợ và Phiếu thu nợ đã thu được của Khách hàng (02 liên) trong ngày cho BPGDBĐ. Việc giao nhận giữa nhân viên chi trả và BPGDBĐ phải lập *Biên bản bàn giao* theo **mẫu MB07.1028.PDS.2026(1)** (03 bản). Nhân viên chi trả giữ 01 bản và BPGDBĐ giữ 02 bản.
 - Cuối kỳ chi trả, nhân viên chi trả bàn giao Danh sách khách hàng đến hạn trả nợ và Phiếu thu nợ của Khách hàng chưa trả nợ (03 liên) cho BPGDBĐ.
- + **Sau khi nhận đủ chứng từ và tiền nhân viên thu nợ bàn giao, BPGDBĐ**

thực hiện:

• **Đối với các Phiếu thu nợ đã thu của Khách hàng:**

✓ Trường hợp hạch toán thu hộ nợ vay theo từng Khách hàng:

- Căn cứ Phiếu thu nợ đã thu của Khách hàng và nội dung Biên bản bàn giao giữa Nhân viên chi trả và BPGDBĐ, GDV thực hiện giao dịch chuyển tiền trả nợ vay cho từng Phiếu thu nợ theo quy định trên Phần mềm. KSV kiểm soát chứng từ và phê duyệt giao dịch.

Lưu ý: GDV/KSV không phải ký tên/đóng dấu trên Phiếu thu nợ. Biên bản bàn giao được thay thế cho Phiếu yêu cầu giao dịch.

- Giao dịch thành công, GDV thực hiện ký tên của mình tại phần dành cho GDV trên 02 liên Phiếu xác nhận giao dịch thu hộ theo từng Khách hàng in từ phần mềm, lấy chữ ký của KSV và chuyển các chứng từ cho nhân sự quản lý con dấu tại PGD chuyển đổi đóng dấu.

✓ Trường hợp hạch toán thu hộ nợ vay theo danh sách:

- Căn cứ Phiếu thu nợ đã thu của Khách hàng và nội dung Biên bản bàn giao giữa Nhân viên chi trả và BPGDBĐ, GDV thực hiện hạch toán thu nợ theo danh sách trên phần mềm. KSV kiểm soát chứng từ và phê duyệt giao dịch.

Lưu ý: GDV/KSV không phải ký tên/đóng dấu trên Phiếu thu nợ. Biên bản bàn giao được thay thế cho Phiếu yêu cầu giao dịch.

- Giao dịch kết thúc, GDV thực hiện in danh sách thu hộ thành công tại màn hình giao dịch (danh sách upload), ký tên của mình tại phần dành cho Giao dịch viên trên 02 liên Phiếu xác nhận giao dịch thu nợ theo danh sách in từ phần mềm, lấy chữ ký của KSV và chuyển các chứng từ cho bộ phận quản lý con dấu tại PGD chuyển đổi đóng dấu.

- **Đối với các Phiếu thu nợ mà khách hàng chưa trả nợ:** Hết kỳ chi trả Khách hàng không đến lĩnh lương hưu và trả nợ cho LPBank, tại ngày liền sau ngày cuối của kỳ chi trả, BPGDBĐ liên hệ với Khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân Khách hàng không đến lĩnh lương hưu. Trường hợp do nguyên nhân khách quan: Khách hàng ốm/đau, không có mặt tại nơi cư trú nên không đến lĩnh lương hưu nhưng vẫn thiện chí và phối hợp trả nợ, BPGDBĐ liên hệ Khách hàng để thu tiền trả nợ và hướng dẫn Khách hàng chuyển tiền trả nợ đảm bảo khoản vay không phát sinh nợ quá hạn; Trường hợp do nguyên nhân chủ quan, Khách hàng cố tình không đến nhận lương hưu để trả nợ... BPGDBĐ thông báo cho BPNVNH lý do không thu được nợ và đề nghị BPNVNH phối hợp xử lý thu nợ.

- **Báo cáo và luân chuyển chứng từ thu nợ:**

+ **Trường hợp hạch toán thu hộ nợ vay theo từng Khách hàng:**

- Cuối ngày GDV gửi 01 liên Biên bản bàn giao, 01 liên Phiếu thu nợ, 01 liên Phiếu xác nhận giao dịch cùng chứng từ báo cáo hàng ngày sang BPNVNH theo quy định.

- Thực hiện lưu 01 bộ chứng từ tại BPGDBĐ.

+ **Trường hợp hạch toán thu hộ nợ vay theo danh sách:**

- Cuối ngày GDV gửi 01 liên Biên bản bàn giao, 01 liên Phiếu xác nhận giao dịch, kẹp cùng danh sách thu hộ thành công (xuất từ danh sách upload trên màn hình giao dịch) và toàn bộ 01 liên Phiếu thu nợ của các Khách hàng tương ứng trong danh sách cùng chứng từ báo cáo hàng ngày sang BPNVNH hàng theo quy định.
- Thực hiện lưu 01 bộ chứng từ tại BPGDBĐ.

c) Trường hợp quá hạn khoản vay

Nếu Khách hàng không đến lĩnh lương hưu và không thực hiện trả nợ sau khi BPGDBĐ đã liên hệ với Khách hàng:

- BPGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay về cho BPNVNH. BPNVNH có trách nhiệm cử Nhân viên liên hệ với Khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân, làm căn cứ đối chiếu thông tin do BPGDBĐ cung cấp, sau đó phối hợp cùng Nhân viên BPGDBĐ đưa ra biện pháp và hình thức nội dung làm việc (các mẫu biên bản làm việc theo tình hình thực tế - nếu có...) tại nhà Khách hàng.
- Sau khi thống nhất được nội dung trao đổi, BPGDBĐ hỗ trợ BPNVNH đến nhà gặp Khách hàng/thân nhân Khách hàng, trao đổi tìm hiểu nguyên nhân, thuyết phục Khách hàng/thân nhân Khách hàng trả nợ cho Ngân hàng. Trong trường hợp Khách hàng/thân nhân Khách hàng trả nợ, nhân viên Ngân hàng hướng dẫn Khách hàng phương thức nộp tiền trả nợ tùy theo điều kiện hiện tại của Khách hàng. Nội dung làm việc giữa nhân viên BPNVNH, nhân viên BPGDBĐ và Khách hàng/thân nhân Khách hàng phải được ghi nhận bằng biên bản theo quy định hiện hành.
- Sau khi đã đến làm việc tại nhà Khách hàng nhưng Khách hàng vẫn không có thiện chí trả nợ cho LPBank (đồng thời không đến lĩnh lương hưu, số tiền lương hưu này Bưu điện sẽ phải chuyển về cho BHXH, BPGDBĐ có trách nhiệm theo dõi việc Khách hàng có thay đổi hình thức/địa điểm nhận lương hưu hay không và kịp thời báo về cho BPNVNH.
- BPGDBĐ tiếp tục theo dõi trong kỳ trả lương hưu tiếp theo, nếu Khách hàng đến lĩnh lương hưu kỳ đó và kỳ trước thì BPGDBĐ thông báo cho khách hàng về trách nhiệm trả nợ và thực hiện thu nợ cả các kỳ nợ trước đó và lãi phạt (theo Phiếu thu nợ do BPNVNH cung cấp).
- Trong quá trình thực hiện phối hợp thu hồi nợ, BPNVNH phải thường xuyên báo cáo về Chi nhánh, các Khối nghiệp vụ tại LPBank về kết quả làm việc để các đơn vị/bộ phận liên quan tại LPBank phối hợp cùng BPGDBĐ làm việc với cơ quan chính quyền địa phương và đưa ra các biện pháp thu hồi nợ phù hợp đảm bảo theo quy định của LPBank và pháp luật.

* Lưu ý: Các trường hợp người nộp tiền trả nợ thay cho Khách hàng tại quầy, trên Phiếu xác nhận giao dịch, người nộp thay ký tên và ghi rõ nộp tiền trả nợ thay cho Khách hàng.

3.3. Trường hợp khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu trong quá trình vay vốn

3.3.1. Đối với Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ

a) Tại điểm chi trả lương hưu: Nếu khách hàng có nhu cầu chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản LPBank:

Nhân viên chi trả phối hợp với nhân viên LPBank (nếu có) tư vấn, hướng dẫn Khách hàng bổ sung hồ sơ khi thay đổi hình thức lĩnh lương hưu: *Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay* theo **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**; hướng dẫn Khách hàng khai báo Thông báo thay đổi thông tin người hưởng theo **mẫu 02-CBH** do BHXH quy định trong từng thời kỳ và hồ Khách hàng hoàn thiện thủ tục thay đổi hình thức chi trả với cơ quan BHXH; Về thông tin tài khoản nhận lương hưu khai báo trên 02 mẫu trên, nhân viên chi trả căn cứ vào thông tin tài khoản thu nợ trên Danh sách thu nợ do BPGDBĐ gửi để hướng dẫn Khách hàng khai báo.

- Đồng thời, nhân viên chi trả thông báo cho Khách hàng về điều kiện vay vốn tại LPBank: Khách hàng phải nhận lương hưu bằng tiền mặt tại Vietnam Post hoặc thay đổi hình thức nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank. Trường hợp Khách hàng đang vay vốn chuyển đổi hình thức nhận lương hưu qua tài khoản ngân hàng khác, LPBank sẽ đơn phương chấm dứt Hợp đồng và thu hồi nợ trước hạn.
- Cuối ngày chi trả, nhân viên chi trả bàn giao hồ sơ của Khách hàng vay vốn có nhu cầu thay đổi hình thức chi trả lương hưu cho BPGDBĐ.

b) Tại BPGDBĐ:

- Sau khi nhận bàn giao hồ sơ của Khách hàng vay vốn có nhu cầu thay đổi hình thức chi trả lương hưu từ cán bộ chi trả, GDV và KSV BPGDBĐ ký tên và đóng dấu xác nhận trên hồ sơ và chuyển hồ sơ thay đổi hình thức chi trả lương hưu của Khách hàng sang BPNVNH.
- Ngoài ra, trong quá trình phối hợp với BPNVNH và kiểm soát nguồn trả nợ và lương hưu của Khách hàng nếu BPGDBĐ phát hiện Khách hàng đã thay đổi hình thức lĩnh lương hưu từ tiền mặt sang tài khoản nhưng chưa thông báo cho LPBank, BPGDBĐ thông báo trực tiếp cho BPNVNH để phối hợp làm việc với Khách hàng:
 - + Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank: BPGDBĐ liên hệ, tư vấn, hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện *Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay* theo **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**, kí tên và chuyển bộ phận quản lý con dấu tại PGD chuyển đổi đóng dấu, sau đó chuyển hồ sơ sang BPNVNH đảm bảo công tác thu nợ của LPBank.
 - + Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác:
 - BPGDBĐ liên hệ, trao đổi nhấn mạnh rõ cho Khách hàng về điều kiện vay vốn tại LPBank: Khách hàng phải nhận lương hưu bằng tiền mặt tại Vietnam Post hoặc thay đổi hình thức nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank. Trường hợp Khách hàng đang vay vốn chuyển đổi hình thức nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng khác, LPBank sẽ đơn phương chấm dứt Hợp đồng và thu hồi nợ trước hạn hoặc tăng lãi suất cho vay theo quy định. Sau

đó BPGDBĐ tư vấn, hướng dẫn Khách hàng chuyển tài khoản nhận lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank và hoàn thiện hồ sơ điều chỉnh khoản vay khi thay đổi hình thức lĩnh lương hưu: *Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay theo mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)*.

- GDV và KSV BPGDBĐ ký xác nhận trên hồ sơ, chuyển bộ phận quản lý con dấu tại PGD chuyển đổi đóng dấu, sau đó chuyển hồ sơ thay đổi hình thức chi trả lương hưu của Khách hàng sang BPNVNH.
 - GDV cung cấp thông tin tài khoản thu nợ của Khách hàng - tài khoản lĩnh lương hưu của Khách hàng, đồng thời hướng dẫn khách hàng thực hiện thay đổi tài khoản lĩnh lương hưu (nếu có).
 - Khi BPGDBĐ đã tư vấn nhưng Khách hàng vẫn không thay đổi tài khoản lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank, BPGDBĐ thông báo kết quả cho BPNVNH để phối hợp đề nghị Khách hàng tắt toán khoản vay, trả nợ LPBank.
- Đối với Khách hàng đang vay vốn chuyển hình thức lĩnh lương hưu đã có tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ vì vậy Khách hàng không phải mở thêm tài khoản lĩnh lương hưu. BPNVNH sẽ phát hành thẻ ATM cho Khách hàng trên tài khoản thu nợ của Khách hàng.
 - Theo quy định của BHXH đối với những hồ sơ thay đổi hình thức chi trả lương hưu (i) nộp trước ngày 12 hàng tháng cơ quan BHXH giải quyết vào Danh sách chi trả của tháng sau, (ii) nộp kể từ ngày 12 hàng tháng thì giải quyết vào Danh sách chi trả của tháng sau nữa. Do đó BPGDBĐ căn cứ vào thời gian phát sinh nhu cầu điều chỉnh hình thức lĩnh lương hưu của khách hàng để phối hợp với BPNVNH trong các kỳ thu nợ kế tiếp (có ít nhất 01 kỳ kế tiếp khách hàng vẫn lĩnh lương hưu bằng tiền mặt).
 - Sau khi Khách hàng đã chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản của LPBank, BPNVNH thực hiện thu nợ theo quy định đối với khoản vay hưu trí ATM.

3.3.2. Đối với Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác

BPGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay cho BPNVNH khi có thông tin về việc Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu (bao gồm chuyển sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác). Đồng thời BPGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với BPNVNH xác minh tình trạng nhận lương hưu của Khách hàng khi nhận được yêu cầu từ BPNVNH.

3.4. Thanh lý Hợp đồng.

Sau khi Khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ toàn bộ nợ vay, Hợp đồng sẽ tự động được thanh lý.

IV. Diễn giải thực hiện quy trình đối với BPNVNH tại PGD chuyển đổi

1. Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn, thẩm định, phê duyệt và soạn thảo/hoàn thiện ký kết Hợp đồng.

1.1. Tiếp nhận hồ sơ vay vốn, thẩm định và phê duyệt khoản vay

a) Ngay sau khi nhận hồ sơ về khoản vay trực tiếp từ BPGDBĐ, BPNVNH thực hiện:

- Tiếp nhận, kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ (về số lượng, chủng loại và hiệu lực của các giấy tờ/chứng từ, thông tin khai báo khớp đúng giữa các giấy tờ/chứng từ trong hồ sơ...); kiểm tra, yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin số điện thoại liên hệ (nếu khách hàng chưa khai báo), hồ sơ tín dụng và thẩm định trực tiếp Khách hàng.
 - Trong quá trình thẩm định, Chuyên viên Khách hàng có trách nhiệm:
 - + Xác minh lại thông tin hưởng BHXH hàng tháng của Khách hàng được chụp trên ứng dụng VssID đảm bảo khớp đúng trong trường hợp sử dụng thông tin trên ứng dụng VssID thay thế Sao kê Thẻ chi trả. Sau đó thực hiện ghi xác nhận “Đã đối chiếu đảm bảo khớp đúng với thông tin trên ứng dụng VssID” và ký có đầy đủ Họ tên trên bản chụp từ ứng dụng VssID.
 - + Xác minh thông tin số điện thoại của Khách hàng, cung cấp thông tin số điện thoại liên hệ và hướng dẫn Khách hàng khi có nhu cầu tắt toán hay phát sinh vướng mắc trong quá trình cho vay phải liên hệ với Chuyên viên Khách hàng để được hỗ trợ.
 - + Tư vấn, khuyến nghị khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking để thuận tiện theo dõi biến động số dư trên tài khoản, chủ động kiểm soát giao dịch phát sinh trên tài khoản.
 - Đối với việc xác minh các thông tin liên quan đến Thẻ BHYT, cũng như để có thêm căn cứ đánh giá tình trạng sức khỏe Khách hàng dựa trên lịch sử khám chữa bệnh, Chuyên viên Khách hàng thực hiện tra cứu tại trang web: <https://baohiemxahoi.gov.vn/tracuu/pages/tra-cuu-thoi-han-su-dung-the-bhyt.aspx> hoặc đề nghị Khách hàng tra cứu thông tin số sức khỏe điện tử/hồ sơ sức khỏe của Khách hàng trên ứng dụng VssID/VNeID nếu cần thiết. Sau khi có kết quả tra cứu, Chuyên viên Khách hàng thực hiện chụp, in và ký tên tại bản kết quả tra cứu kẹp cùng hồ sơ vay vốn làm căn cứ quyết định cho vay đối với Khách hàng.
 - Thực hiện fraud check tại khâu tìm kiếm/tiếp cận/thẩm định/phê duyệt theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
 - Thực hiện tra thông tin CIC đối với Khách hàng theo đúng Quy định của LPBank.
 - Thực hiện xếp hạng tín dụng theo quy định nội bộ về chấm điểm và xếp hạng Khách hàng trong từng thời kỳ
 - Phối hợp với các bộ phận khác tại PGD chuyển đổi, Chi nhánh/Hội sở (nếu có) để trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản vay theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- b) Căn cứ kết quả xếp hạng thực tế và thẩm định Khách hàng, đánh giá tình trạng sức khỏe của Khách hàng, cấp có thẩm quyền chủ động quyết định cho vay đối với Khách hàng theo quy định của sản phẩm, đảm bảo khả năng thu hồi nợ của Khách hàng.

1.2. Thông báo kết quả phê duyệt, soạn thảo Hợp đồng

- a) Khoản vay được phê duyệt, BPNVNH thực hiện hoàn thiện thông báo kết quả Thẩm định Khách hàng và đề xuất cấp tín dụng theo *mẫu biểu LPBank quy định trong từng thời kỳ*. Sau đó gửi thông báo này cho BPGDBĐ bằng hình thức gửi email hoặc bản

giao trực tiếp đến BPGDBĐ; Đồng thời gọi điện thông báo cho Khách hàng nhằm thỏa thuận trước một số nội dung điều khoản tại Hợp đồng (lãi suất cho vay, thời hạn vay, ngày trả nợ định kỳ, tài khoản nhận tiền giải ngân, lưu ý các nghĩa vụ, cam kết của Khách hàng trong quá trình vay vốn) cũng như xác nhận thời gian ký kết Hợp đồng và giải ngân khoản vay.

b) Trên cơ sở thông báo của BPGDBĐ về xác nhận của Khách hàng về việc đồng ý vay vốn theo nội dung đã được phê duyệt, cũng như thông tin số tài khoản TTCN (trường hợp tài khoản thu nợ là tài khoản TTCN). BPNVNH thực hiện:

- BPDVKH kiểm tra thông tin Khách hàng và mở TKTV cho Khách hàng nếu chưa có để nhận tiền giải ngân.
- BPDVKH hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện thủ tục mở TKTT, thực hiện mở TKTT cho Khách hàng (trường hợp Khách hàng không sử dụng tài khoản TTCN là tài khoản thu nợ).
- BPDVKH thực hiện soạn thảo Hợp đồng **mẫu MB09.1028.PDS.2026(1)**, lưu ý thống nhất với Khách hàng (tại thời điểm gọi điện thông báo khoản vay được phê duyệt với Khách hàng) về ngày trả nợ hàng tháng đảm bảo cách ngày chi trả cuối cùng tối thiểu 5 ngày. Sau khi hoàn thiện Hợp đồng, BPKH phối hợp với BPGDBĐ thực hiện lấy chữ ký Khách hàng và hoàn thiện xác nhận của cấp có thẩm quyền tại PGD chuyển đổi, Chi nhánh/Hội sở (nếu có) trên Hợp đồng theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- BPDVKH lưu ý cách đặt số Hợp đồng như sau: HDSTTddmmyyMã sản phẩmMã PGD được thành lập trên cơ sở chuyển đổi từ PGDBĐ. Trong đó:
 - + STT: chạy tăng dần 2 chữ số tương ứng với từng sản phẩm.
 - + Ddmmmyy: nhập ngày tháng năm.
 - + Mã sản phẩm: Nhập hai số cuối của mã SP.
 - + Mã PGD được thành lập trên cơ sở chuyển đổi từ PGDBĐ: Nhập bốn chữ số của mã PGD chuyển đổi (lấy theo BPNVNH).

VD: Hợp đồng số thứ tự thứ 9 của sản phẩm Hưu trí ngày 04/04/2026, của PGD chuyển đổi Long Điền (VN0017681) sẽ được nhập như sau: HD09040426027681.

2. Bước 2: Giải ngân cho Khách hàng.

- a) Sau khi Khách hàng đã ký kết Hợp đồng, BPKH cung cấp Hợp đồng và đề nghị BPDVKH thực hiện: Hoàn thiện hồ sơ giải ngân và chuyển các cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản giải ngân.
- b) Sau khi khoản vay được phê duyệt giải ngân, BPDVKH thực hiện kiểm tra thông tin số điện thoại của khách hàng trên màn hình mở CIF đảm bảo khớp đúng với số điện thoại trên hồ sơ vay vốn, sau đó hạch toán giải ngân trên hệ thống Corebanking theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- c) Khi tiền đã được ghi có vào tài khoản nhận tiền giải ngân của Khách hàng/Người thụ hưởng, BPKH hướng dẫn Khách hàng nhận tiền giải ngân tại quầy giao dịch của BPGDBĐ. BPNVNH thực hiện giám sát giao dịch chi tiền cho Khách hàng theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ đảm bảo Khách hàng đã nhận tiền giải ngân.

- d) Nhận được Phiếu xác nhận giao dịch chi hộ tiền giải ngân từ BPGDBĐ, BPKH và BPGDBĐ bổ sung thêm các chứng từ trong danh mục hồ sơ bàn giao. Danh mục hồ sơ bàn giao này được kẹp cùng hồ sơ vay vốn và được BPDVKH thực hiện lưu hồ sơ theo quy định.
- e) Trường hợp Khách hàng đề nghị được nhận tiền giải ngân tại LPBank, BPNVNH có thể thực hiện chi tiền giải ngân cho Khách hàng tại quầy giao dịch của Đơn vị đảm bảo tuân thủ các quy định liên quan.

3. Bước 3: Kiểm soát sau cho vay; thu nợ của Khách hàng.

3.1. Kiểm soát sau cho vay:

BPNVNH phối hợp với BPGDBĐ kiểm tra sau giải ngân, cụ thể:

- a) Hàng tháng, căn cứ theo thời hạn khoản vay, BPKH lập danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay trong tháng, kèm *Biên bản kiểm tra mục đích sử dụng vốn* theo **mẫu MB05.1028.PDS.2026(1)** ghi đầy đủ thông tin liên quan của Khách hàng cần xác nhận thông tin và kẹp cùng Phiếu thu nợ gửi BPGDBĐ để khách hàng ký vào biên bản trong quá trình thu hộ tiền vay.
- b) BPKH gửi BPGDBĐ “*Phiếu xác nhận thông tin khách hàng*” theo **mẫu MB06.1028.PDS.2026(1)** đối với những Khách hàng cần xác nhận thông tin theo định kỳ, phiếu xác nhận này BPNVNH in đầy đủ thông tin khách hàng cần xác nhận và gửi cho BPGDBĐ kiểm tra trước khi ký xác nhận căn cứ theo danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay định kỳ.
- c) Ngoài việc phối hợp với BPGDBĐ kiểm tra, kiểm soát sau giải ngân, BPNVNH phải trực tiếp kiểm tra Khách hàng vay vốn về thông tin Khách hàng, mục đích sử dụng vốn, hoạt động/tình hình tài chính của Khách hàng...
- d) Trường hợp kết quả kiểm tra thông tin cho thấy tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại LPBank/PGDBĐ không phát sinh giao dịch nhận lương hưu từ BHXH (trừ trường hợp lý do phát sinh từ phía BHXH) hoặc không nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện. BPKH soạn thảo gửi Thông báo **mẫu MB10.1028.PDS.2026(1)** tới Khách hàng về việc Khách hàng đã vi phạm cam kết và phương án giải quyết vi phạm (Tăng lãi suất cho vay (ghi rõ mức lãi suất, thời gian áp dụng) hoặc yêu cầu Khách hàng tắt toán khoản vay trước hạn) để Khách hàng lựa chọn.

Lưu ý: Thông báo có thể thực hiện dưới các hình thức bản giấy (gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện) hoặc văn bản qua email hoặc văn bản qua sms.

- Trường hợp Khách hàng có phản hồi lựa chọn phương án tại Thông báo (trong vòng 07 ngày kể từ ngày LPBank gửi thông báo): BPNVNH thực hiện theo phương án Khách hàng lựa chọn. Nếu Khách hàng lựa chọn phương án tắt toán khoản vay trước hạn, BPNVNH yêu cầu Khách hàng thực hiện tắt toán trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày LPBank gửi thông báo cho Khách hàng.
- Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành thông báo, nếu Khách hàng lựa chọn phương án tăng lãi suất cho vay hoặc kể từ ngày thứ 8 ban hành thông báo mà Khách hàng không phản hồi, BPKH thực hiện phương án tăng lãi suất cho vay với Khách hàng. Trong đó:

- + BPKH căn cứ vào Hợp đồng tín dụng đã ký kết với Khách hàng để xác định mức lãi suất sau điều chỉnh và gửi đề nghị yêu cầu BPDVKH thực hiện điều chỉnh tăng lãi suất.
- + BPDVKH thực hiện điều chỉnh tăng lãi suất cho vay trên hệ thống Corebanking
- + BPKH soạn thảo và gửi Thông báo cho Khách hàng về việc lãi suất cho vay đã được điều chỉnh theo mẫu số MB: 16/2025/NHBL-QTTD⁶.
 - Trường hợp sau khi LPBank điều chỉnh tăng lãi suất cho vay mà Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu về tài khoản mở tại LPBank/PGDDB hoặc nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện (dựa trên kết quả kiểm tra định kỳ hoặc thông tin do Khách hàng cung cấp): BPNVNH thực hiện:
 - + BPKH thu thập/KH cung cấp hồ sơ chứng minh KH tuân thủ cam kết với LPBank thông qua các chứng từ: Xác nhận của BHXH hoặc Sao kê tài khoản nhận lương hưu của KH tại LPBank hoặc Sao kê thẻ chi trả lương hưu...
 - + BPKH căn cứ vào Hợp đồng tín dụng đã ký kết với Khách hàng và Thông báo điều chỉnh lãi suất để xác định mức lãi suất sau điều chỉnh và gửi đề nghị yêu cầu BPDVKH thực hiện điều chỉnh lãi suất.
 - + BPDVKH thực hiện điều chỉnh lãi suất cho vay trên hệ thống Corebanking
 - + BPKH soạn thảo và gửi Thông báo cho Khách hàng về việc lãi suất cho vay đã được điều chỉnh theo mẫu số MB: 16/2025/NHBL-QTTD⁷.

Lưu ý: Thời gian thực hiện điều chỉnh giảm: Trong vòng 05 ngày kể từ ngày BPNVNH thu thập/Khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ chứng minh.

3.2. Về công tác thu nợ:

- a) Hàng tháng, BPNVNH có trách nhiệm đôn đốc, nhắc nợ đối với tất cả Khách hàng vay vốn theo quy định hiện hành của LPBank; đồng thời thực hiện rà soát, thu thập, cập nhật/điều chỉnh kịp thời thông tin số điện thoại của Khách hàng gửi tin nhắn nhắc nợ không thành công theo quy định tại Hướng dẫn nghiệp vụ nhắc nợ qua tin nhắn của LPBank trong từng thời kỳ. Trong đó:
 - Cách thức thu thập lại thông tin số điện thoại của Khách hàng vay vốn: BPNVNH có thể chủ động trao đổi/làm việc với Bưu điện tỉnh/Bưu điện huyện (hoặc Bưu điện cấp tương đương) đề nghị hỗ trợ thu thập lại số điện thoại của Khách hàng tại điểm chi trả hoặc dựa trên số liệu Khách hàng chi trả quản lý trên hệ thống của Bưu điện.
 - Sau khi đã thu thập được thông tin số điện thoại của Khách hàng: BPNVNH có trách nhiệm xác minh thông tin đảm bảo đúng số điện thoại của Khách hàng vay trước khi cập nhật trên hệ thống.

⁶ Mẫu biểu trong Quy trình nghiệp vụ cho vay, bảo lãnh trong nước đối với KHCN số 15452/2025/QT-LPBank.NHBL và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có)

⁷ Mẫu biểu trong Quy trình nghiệp vụ cho vay, bảo lãnh trong nước đối với KHCN số 15452/2025/QT-LPBank.NHBL và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có)

b) BPNVNH thực hiện các biện pháp quản lý khoản vay theo Mục 2.12 Quy định này.

c) Đối với thu nợ trước hạn:

- Nhận được thông báo của BPGDBĐ về nhu cầu trả nợ trước hạn của Khách hàng hoặc nhận được thông báo trực tiếp từ Khách hàng về nhu cầu trả nợ trước hạn, BPNVNH hướng dẫn Khách hàng đến quầy BPGDBĐ nơi Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn hoặc đến quầy LPBank để làm thủ tục trả nợ trước hạn.
- Khi khách hàng đến thực hiện giao dịch trả nợ trước hạn tại quầy BPGDBĐ/quầy BPNVNH, BPNVNH có trách nhiệm xem xét, phê duyệt yêu cầu trả nợ trước hạn và thông báo số tiền cần phải thanh toán thu nợ cho Khách hàng.
- BPDVKH hạch toán thu nợ trước hạn sau khi BPGDBĐ chuyển tiền thu nợ trên phần mềm hoặc sau khi Khách hàng đã nộp tiền trả nợ tại quầy LPBank.
- Trường hợp Khách hàng thông báo cho Chuyên viên Khách hàng nhu cầu trả nợ trước hạn nhưng tại ngày hẹn trả nợ BPNVNH không thấy Khách hàng đến giao dịch tại quầy BPNVNH hoặc không nhận được yêu cầu từ BPGDBĐ, Chuyên viên Khách hàng có trách nhiệm liên hệ với Khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân.

d) Đối với thu nợ định kỳ:

- Chậm nhất ngày 27 của tháng trước kỳ thu nợ, BPKH gửi cho BDXTT bản cứng Phiếu thu nợ bao gồm danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ tổng hợp của BPGDBĐ và danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ được phân theo từng điểm chi trả.

Lưu ý: BPNVNH khi lập danh sách thu nợ kẹp cùng Phiếu thu nợ phân chia đến từng điểm chi trả **phải bổ sung thêm cột thông tin Tài khoản thu nợ** (theo thông tin từ Báo cáo danh sách thu nợ trên Phần mềm T24TKBĐ).

- BPKH lập file exel danh sách upload phục vụ công tác thu hộ nợ vay theo danh sách tại PGD chuyển đổi, gửi email cho BPGDBĐ.
- Căn cứ theo thông báo của BPGDBĐ, BPKH thực hiện phối hợp với BPGDBĐ để thu nợ của Khách hàng (nếu cần thiết).

e) Đối với thu nợ quá hạn:

- BPKH phối hợp với BPGDBĐ gặp gỡ Khách hàng/thân nhân Khách hàng để đơn đốc thu hồi nợ.
- BPKH thường xuyên báo cáo về các Chi nhánh/Khối nghiệp vụ tại LPBank về kết quả làm việc để các đơn vị/bộ phận liên quan tại LPBank phối hợp cùng BPGDBĐ làm việc với cơ quan chính quyền địa phương và đưa ra các biện pháp thu hồi nợ phù hợp đảm bảo theo quy định của LPBank.

3.3. Trường hợp khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương trong quá trình vay vốn:

3.3.1. Đối với Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ

- a) Trường hợp BPNVNH cử nhân sự phát triển thẻ ATM tại điểm chi trả, nhân sự đó có trách nhiệm phối hợp với nhân viên chi trả tại Điểm chi trả tư vấn, hướng dẫn Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu và điều chỉnh khoản vay của Khách hàng.
- b) Sau khi tiếp nhận thông tin, hồ sơ từ BPGDBĐ, BPNVNH chủ động phối hợp với

BPGDBĐ thực hiện thẩm định/đánh giá lại các thông tin trước khi ra quyết định điều chỉnh thông tin khoản vay. Trường hợp BPNVNH đồng ý với đề nghị của Khách hàng, Lãnh đạo PGD chuyển đổi thực hiện xác nhận trên *Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)*.

Lưu ý:

- Giám đốc PGD chuyển đổi được chủ động quyết định có hoặc không có phần thông tin xác nhận của PGDBĐ trên **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**. Trường hợp ĐVKD quyết định không có thì để trống nội dung này trên **mẫu MB08.1028.PDS.2026(1)**.
- Sau khi tiếp nhận/phê duyệt đề nghị điều chỉnh khoản vay của Khách hàng, BPNVNH phải theo dõi tình trạng nhận lương của Khách hàng tại tháng tiếp theo để có phương án thu nợ phù hợp. Trường hợp hình thức nhận lương hưu chưa thay đổi (tiền lương chưa đổ vào tài khoản), BPNVNH phối hợp với BPGDBĐ thu nợ theo Quy định sản phẩm tín dụng hưu trí tiền mặt. Việc điều chỉnh khoản vay trên hệ thống Corebanking cần đảm bảo đồng bộ với hình thức nhận lương hưu tránh việc thiếu thông tin khoản vay tại danh sách thu nợ/phiếu thu nợ hưu trí tiền mặt do ĐVKD gửi Bưu điện định kỳ hàng tháng hoặc ngược lại.
- c) Căn cứ Giấy đề nghị có xác nhận của Lãnh đạo Đơn vị, BPNVNH phát hành thẻ ATM cho tài khoản thu nợ của Khách hàng và gửi thẻ sang BPGDBĐ theo quy định.
- d) Theo quy định của BHXH đối với những hồ sơ thay đổi hình thức chi trả lương hưu (i) nộp trước ngày 12 hàng tháng (hoặc ngày theo quy định của cơ quan BHXH) cơ quan BHXH giải quyết vào Danh sách chi trả của tháng sau, (ii) nộp kể từ ngày 12 hàng tháng thì giải quyết vào Danh sách chi trả của tháng sau nữa. Do đó, BPNVNH căn cứ vào thời gian phát sinh nhu cầu điều chỉnh hình thức lĩnh lương hưu của Khách hàng để phối hợp với BPGDBĐ trong các kỳ thu nợ kế tiếp (có ít nhất 01 kỳ kế tiếp Khách hàng vẫn lĩnh lương hưu bằng tiền mặt).
- e) Sau khi Khách hàng đã chuyển hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản của LPBank, BPNVNH thực hiện thu nợ theo quy định đối với khoản vay hưu trí ATM. Đồng thời BPNVNH thực hiện điều chỉnh khoản vay trên hệ thống, điều chỉnh LP Sub Product Code từ CL0802 sang CL0807, xóa các dữ liệu thừa liên quan đến mã CL0802 (nếu có).
- f) Ngoài ra, trong quá trình kiểm soát sau cho vay, rà soát/đánh giá khả năng trả nợ của Khách hàng, BPNVNH phát hiện Khách hàng đã chủ động thay đổi hình thức nhận lương hưu từ tiền mặt sang tài khoản mở tại LPBank (tài khoản thu nợ) tuy nhiên chưa hoàn thiện Giấy đề nghị điều chỉnh khoản vay. BPNVNH phối hợp với BPGDBĐ liên hệ và hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện đề nghị theo quy định. Trường hợp Khách hàng không hoàn thiện đề nghị theo nội dung hướng dẫn, để đảm bảo quản lý thông tin khoản vay trên hệ thống và hình thức nhận lương hưu thực tế phục vụ công tác thu nợ, PGD chuyển đổi có thể chủ động đánh giá quyết định điều chỉnh khoản vay (mã sản phẩm) trên hệ thống.

Lưu ý:

- BPNVNH lập Tờ trình báo cáo kết quả rà soát tình trạng nhận lương hưu của Khách

hàng trong quá trình vay vốn và nội dung đã đề nghị Khách hàng hoàn thiện thủ tục điều chỉnh khoản vay từ đó đề xuất phương án điều chỉnh trình Giám đốc PGD chuyển đổi phê duyệt.

- Thời gian từ thời điểm khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu đến thời điểm điều chỉnh mã sản phẩm trên hệ thống không quá 03 tháng.

3.3.2. Đối với Khách hàng thay đổi hình thức lĩnh lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác

Trong quá trình vay vốn, nếu BPNVNH phát hiện/tiếp nhận thông tin của bên thứ ba (Bưu điện, BHXH...) về việc Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác, BPNVNH phối hợp với Bưu điện xác minh. Trường hợp thông tin tiếp nhận là đúng, BPNVNH thực hiện theo nội dung quy định tại mục 3.1.d Phụ lục này.

4. Thanh lý Hợp đồng

Căn cứ theo thông báo của BPGDBĐ, BPNVNH thực hiện phối hợp với BPGDBĐ để thu nợ của Khách hàng và hoàn thành thủ tục tất toán khoản vay khi Khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ với LPBank.

V. Diễn giải quy trình tại Chi nhánh

Khi khoản vay bị quá hạn, Chi nhánh có trách nhiệm phối hợp với PGD chuyển đổi để đưa ra các biện pháp thu hồi nợ quá hạn phù hợp đảm bảo theo quy định của LPBank.

PL04.1028.PDS.2026(1): Thời gian xem xét phê duyệt khoản vay tại Chi nhánh/PGD chuyển đổi

| STT | Bước thực hiện | Thời gian cam kết | Điều kiện thực hiện |
|-----|---|--|---|
| 1 | Tiếp nhận hồ sơ vay vốn, kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ vay | <ul style="list-style-type: none">- Tối đa 02 ngày làm việc đối với khoản vay nộp hồ sơ tại BPGDBĐ thuộc PGD chuyển đổi hoặc tại PGDBĐ có khoảng cách từ địa chỉ Khách hàng đến Chi nhánh cho vay từ 30km trở xuống- Tối đa 04 ngày làm việc đối với khoản vay nộp hồ sơ tại BPGDBĐ thuộc PGD chuyển đổi hoặc tại PGDBĐ có khoảng cách từ địa chỉ Khách hàng đến Chi nhánh cho vay trên 30km và đến 100km.- Tối đa 06 ngày làm việc đối với khoản vay nộp hồ sơ tại BPGDBĐ thuộc PGD chuyển đổi hoặc tại PGDBĐ có khoảng cách từ địa chỉ Khách hàng đến Chi nhánh cho vay trên 100km. | Hồ sơ Khách hàng đầy đủ |
| 2 | Thẩm định và lập tờ trình | | Hồ sơ Khách hàng đầy đủ BPKH đã thẩm định khách hàng trực tiếp. Khách hàng đáp ứng đủ điều kiện để cho vay. |
| 3 | Phê duyệt và soạn thảo Hợp đồng chuyển tới PGDBĐ | 0,5 ngày | Hồ sơ Khách hàng đầy đủ, chính xác không giả mạo. Thông tin trên tờ trình của Khách hàng đầy đủ |
| 4 | Nhận Hợp đồng thực hiện giải ngân cho khách hàng | | Hồ sơ Khách hàng đầy đủ, chính xác không giả mạo. |