


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 14:58:15 Chữ ký số hợp lệ 

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

Số: 1029.PDS.2026(1)

Ngày ban hành: ...

QUY ĐỊNH SẢN PHẨM CHO VAY TIÊU DÙNG – TÍN DỤNG HƯU TRÍ ATM 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 ATM – PGDBĐ 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 tài khoản mở tại LPBank, nộp Hồ sơ vay vốn tại PGDBĐ hoặc PGD chuyển đổi từ Phòng giao dịch Bưu.

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 của 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.Cung cấp được sao kê tài khoản nhận lương hưu tại LPBank/Ngân hàng khác. Trường hợp Khách hàng chưa nhận lương hưu qua tài khoản hoặc đang nhận lương hưu qua tài khoản của Ngân hàng khác thì Khách hàng phải cam kết và thực hiện các thủ tục chuyển tài khoản nhận lương hưu về LPBank trước khi giải ngân, đồng thời Chi nhánh phối hợp với PGDBĐ để mở tài khoản nhận lương hưu và phát hành thẻ Hữu trí ATM cho Khách hàng nhằm phục vụ công tác chi trả lương hưu vào tháng sau. Tài khoản nhận lương hưu duy trì số dư tối thiểu khi giao dịch theo quy định của LPBank trong

		<p>từng thời kỳ.</p> <p><i>Trường hợp Khách hàng không chuyển nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank như cam kết hoặc không tiếp tục nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ hoặc không nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện 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.</i></p> <p>c) Có thu nhập thực lĩnh hàng tháng từ lương hưu đảm bảo nghĩa vụ trả nợ tại LPBank.</p> <p>d) Không thuộc những trường hợp không được cho vay và hạn chế cho vay theo quy định của pháp luật và của LPBank.</p> <p>e) Lịch sử tín dụng Khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none">- Không có dư nợ từ nhóm 2 và không có thẻ tín dụng chậm trả nợ từ 10 ngày đến 90 ngày tại thời điểm vay vốn tại LPBank và Tổ chức tín dụng (TCTD) khác. <p><i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Không có nợ 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>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>

		<p>+ 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.</p> <p>+ Với các khoản vay có Hạn mức cho vay tối đa > 300 triệu đồng: Chi nhánh áp dụng tỷ lệ cho vay như sau:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Lương hưu thực lĩnh</th><th>Tỷ lệ cho vay tối đa</th></tr></thead><tbody><tr><td>Đến 15 triệu đồng</td><td>60%</td></tr><tr><td>Trên 15 triệu đồng</td><td>70%</td></tr></tbody></table> <p>- Trường hợp thông tin tra CIC của Khách hàng thể hiện Khách hàng có dư nợ tại Ngân hàng hoặc TCTD khác, 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 tắt toàn 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 khác¹ của Khách hàng theo Quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.</p> <p>a) Lưu ý:</p> <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 Khách hàng 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.	Lương hưu thực lĩnh	Tỷ lệ cho vay tối đa	Đến 15 triệu đồng	60%	Trên 15 triệu đồng	70%
Lương hưu thực lĩnh	Tỷ lệ cho vay tối đa							
Đến 15 triệu đồng	60%							
Trên 15 triệu đồng	70%							
2.4.	Số tiền cho vay	<p>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:</p> <p>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.</p>						
2.5.	Thời hạn cho	<p>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</p>						

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.

	vay	quá 75 tuổi.
2.6.	Đồng tiền cho vay, thu nợ	Là Đồng Việt Nam (VND).
2.7.	Phương thức cho vay	Cho vay từng lần (Khách hàng được nhận nợ một lần).
2.8.	Giải ngân và phương thức trả nợ	<p>a) Giải ngân:</p> <ul style="list-style-type: none">- LPBank thực hiện giải ngân khi Khách hàng đã cung cấp đầy 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.- 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. <p>b) Phương thức trả nợ:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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:<ul style="list-style-type: none">+ 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 đầu².- Hình thức thanh toán:<ul style="list-style-type: none">+ LPBank thực hiện trích tiền từ tài khoản thu nợ (chính là tài khoản nhận lương hưu) để thực hiện thu nợ theo ủy quyền bằng văn bản của Khách hàng.+ Và/hoặc Khách hàng có thể chuyển tiền mặt vào tài khoản thu nợ để trả nợ cho LPBank. Yêu cầu của Khách hàng được thể hiện bằng văn bản.+ Và/hoặc Khách hàng có thể trích tiền từ tài khoản TTCN hoặc TKTT của Khách hàng (là tài khoản khác với tài khoản thu nợ của Khách hàng đang cài đặt trên hệ thống) để chuyển tiền/chuyển khoản sang tài khoản thu nợ để LPBank thực hiện thu nợ.
2.9.	Lãi suất cho vay và các khoản phí	Thực hiện theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.

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

2.10.	Tài sản bảo đảm và biện pháp quản lý tiền vay	<p>a) LPBank thực hiện cho vay không TSBĐ</p> <p>b) Biện pháp quản lý tiền vay:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hàng tháng, Chi nhánh/BPNVN tại PGD chuyên 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 - PL02.1029.PDS.2026(1), Khoản IV - PL03.1029.PDS.2026(1).- PGDBĐ có trách nhiệm thực hiện các Biện pháp quản lý tiền vay theo nội dung quy định tại Khoản II - PL02.1029.PDS.2026(1).- PGD chuyên đổi có trách nhiệm thực hiện các Biện pháp quản lý tiền vay theo nội dung quy định tại PL03.1029.PDS.2026(1).- Trường hợp Khách hàng không tiếp tục nhận lương hưu qua tài khoản mở tại PGDBĐ/LPBank và/hoặc không đáp ứng đủ các điều kiện hoặc vi phạm cam kết trong Hợp đồng Tín dụng kiêm khế ước nhận nợ, LPBank có quyền yêu cầu Khách hàng bổ sung hồ sơ tín dụng đủ điều kiện để tiếp tục duy trì khoản vay hoặc 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.
2.11.	Hồ sơ Khách hàng	<p>a) Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án trả nợ theo Mẫu MB01.1029.PDS.2026(1) được ban hành kèm theo Quy định này (bản gốc).</p> <p>b) 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).</p> <p>c) Chứng từ xác nhận tình trạng cư trú của Khách hàng theo quy định của LPBank từng thời kỳ.</p> <p>d) Giấy xác nhận thông tin lương hưu và trợ cấp BHXH theo Mẫu MB04.1029.PDS.2026(1) được ban hành kèm theo Quy định này (bản gốc).</p> <p>e) Giấy tờ chứng minh nguồn lĩnh lương hưu:</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Đối với Khách hàng đã lĩnh lương hưu:</u><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

		<ul style="list-style-type: none">+ 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). Trường hợp Khách hàng đang nhận lương hưu qua tài khoản LPBank: Ngân hàng sẽ hỗ trợ xuất sao kê từ hệ thống để bổ sung vào hồ sơ vay vốn của Khách hàng (Khách hàng không phải cung cấp sao kê tài khoản), 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 có đầy đủ thông tin về hình thức nhận. 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.- <u>Đối với Khách hàng mới nghỉ hưu, chưa được lĩnh lương hưu:</u><ul style="list-style-type: none">+ Thông tin hưởng BHXH hàng tháng của Khách hàng được chụp lại và in ra sau khi tra cứu trên ứng dụng VssID (nếu ứng dụng VssID có đầy đủ thông tin hình thức, số tiền sẽ được nhận hàng tháng), hoặc+ Xác nhận của BHXH về tình trạng nhận lương hưu theo Mẫu MB07.1029.PDS.2026(1) hoặc giấy tờ chứng minh tương đương.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.g) Các giấy tờ khác theo yêu cầu của LPBank (nếu có).
2.12.	Tắt toán khoản vay	<p>a) Tắt 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 qua tài khoản tại LPBank.- Khách hàng vi phạm các cam kết trong Hợp đồng Tín dụng và các văn bản cam kết khác của Khách hàng đối với LPBank.- Khách hàng mất năng lực 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</p>

		<p>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. Nếu 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>
2.13.	Thẩm quyền phê duyệt cho vay	Thực hiện theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
2.14.	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 trả lương qua TKTT tại LPBank trong trường hợp:</p> <ul style="list-style-type: none">- Không chuyển nhận lương qua tài khoản nhận lương hưu về tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ; hoặc- Không duy trì việc nhận lương hưu về tài khoản mở tại LPBank hoặc không chuyển sang nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện. <p>b) Phương án xử lý trong trường hợp vi phạm cam kết: Thực hiện một trong hai phương án sau:</p> <ul style="list-style-type: none">- Điều chỉnh tăng lãi suất cho vay; hoặc- Yêu cầu Khách hàng tắt toán khoản vay trước hạn. <p>c) Trường hợp sau khi điều chỉnh tăng lãi suất, Khách hàng chuyển tài khoản nhận lương hưu về lại LPBank/PGDBĐ hoặc chuyển sang nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện, 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>
2.15.	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 (<i>không bao gồm nợ xấu do CIC</i>) 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 kèm theo

3.1. Phụ lục kèm theo

- PL01.1029.PDS.2026(1): Giải thích từ ngữ.

- PL02.1029.PDS.2026(1): Quy trình thực hiện cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí ATM - PGDBĐ đối với trường hợp Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn tại PGDBĐ.
- PL03.1029.PDS.2026(1): Quy trình thực hiện cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí ATM - PGDBĐ đối với trường hợp Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn tại PGD chuyển đổi.
- PL04.1029.PDS.2026(1): Thời gian xem xét phê duyệt khoản vay tại Chi nhánh/PGD chuyển đổi.

3.2. Mẫu biểu kèm theo

STT	Tên	Mã hiệu
01	Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án trả nợ	MB01.1029.PDS.2026(1)
02	Giấy xác nhận thông tin khách hàng cung cấp	MB02.1029.PDS.2026(1)
03	Danh mục hồ sơ bàn giao	MB03.1029.PDS.2026(1)
04	Giấy xác nhận trả lương hưu và trợ cấp BHXH	MB04.1029.PDS.2026(1)
05	Đơn đề nghị chấm dứt Hợp đồng tín dụng	MB05.1029.PDS.2026(1)
06	Biên bản kiểm tra mục đích sử dụng vốn và định kỳ hoạt động Khách hàng	MB06.1029.PDS.2026(1)
07	Xác nhận tình trạng nhận lương hưu và/hoặc trợ cấp BHXH	MB07.1029.PDS.2026(1)
08	Giấy đề nghị duy trì khoản vay tiêu dùng	MB08.1029.PDS.2026(1)
09	Giấy xác nhận thay đổi thông tin người hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH	MB09.1029.PDS.2026(1)
10	Hợp đồng tín dụng	MB10.1029.PDS.2026(1) ³
11	Thông báo	MB11.1029.PDS.2026(1)

Ghi chú:

- Đối với các mẫu biểu chưa có tại Quy định này, Chi nhánh 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.

4. Điều khoản thi hành

- 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 cho vay tiêu dùng - Tín dụng Hưu trí ATM - Phòng giao dịch Bưu điện số 11558/2024/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 hiện hành của pháp luật và quy định khác của LPBank. Khi có những nội dung nào

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

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

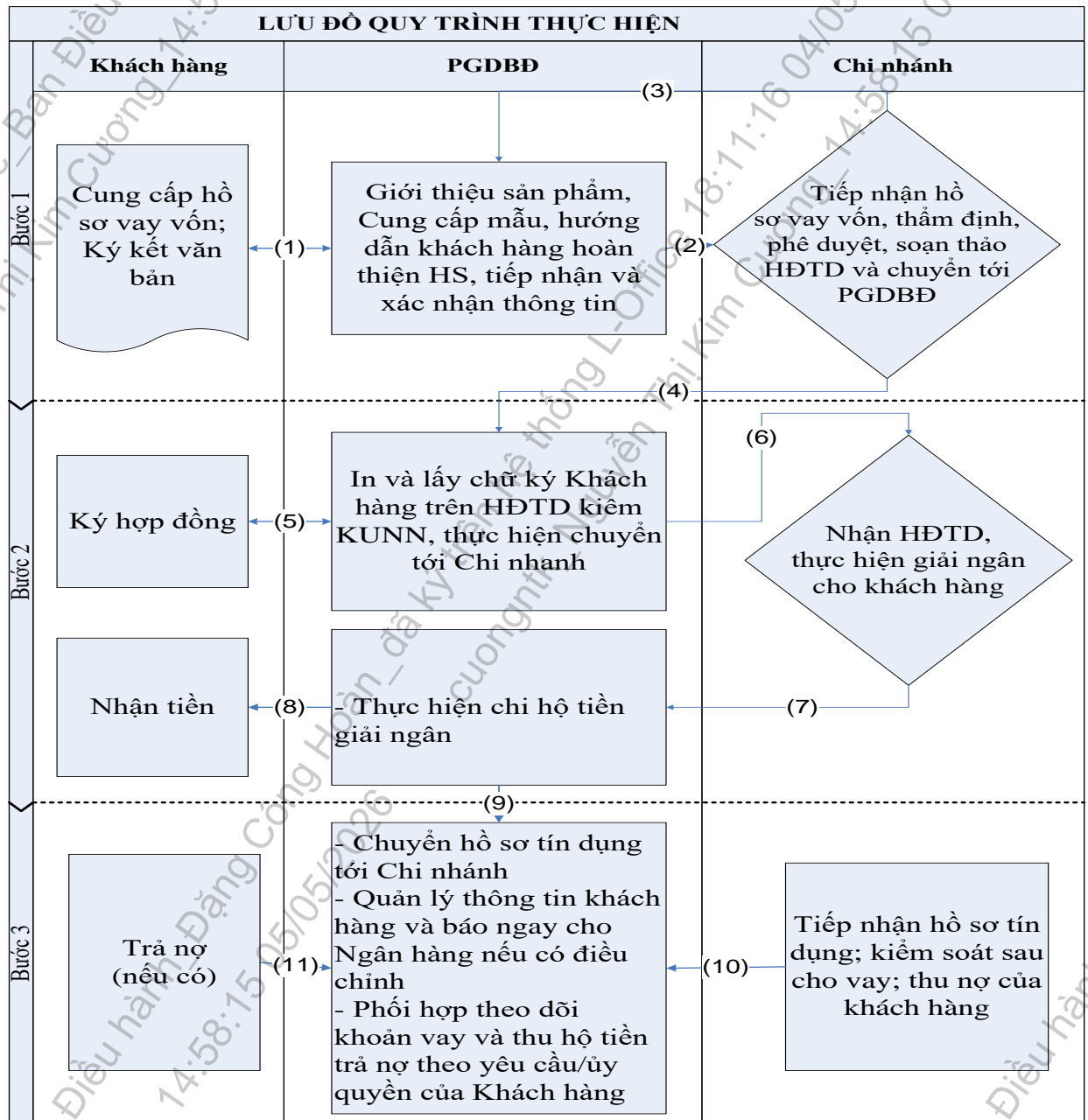
PL01.1029.PDS.2026(1): Giải thích từ ngữ:

- 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 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 được chuyển đổi từ PGDBĐ 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. BDXTT:** Là Bưu điện xã trung tâm.

15. **BDT:** Là Bưu điện tỉnh/Bưu điện thành phố/Bưu điện 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. **Phần mềm T24TKBĐ:** 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.
18. **Phần hệ quản lý hồ sơ tín dụng:** Là phần giao dịch mở rộng xây dựng trên phần mềm T24TKBĐ, hỗ trợ PGDBĐ và Chi nhánh luân chuyển hồ sơ vay vốn và quản lý hồ sơ vay vốn.
19. **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.
20. **Tài khoản thanh toán (TKTT):** Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn có chức năng thanh toán mà Khách hàng mở tại LPBank.
21. **Thẻ Hưu trí ATM:** Là loại hình Thẻ phát hành trên tài khoản Khách hàng (Tài khoản TTCN hoặc TKTT) do PGDBĐ hoặc Chi nhánh đăng ký phát hành, có chức năng hoạt động tương tự Thẻ ghi nợ thông thường.
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.

PL02.1029.PDS.2026(1): Quy trình cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí ATM - PGDBĐ đối với Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn tại PGDBĐ

I. Lưu đồ quy trình thực hiện



II. Diễn giải quy trình thực hiện 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, Khách hàng mất sức lao động (suy giảm khả năng lao động) đang được nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng hoặc có nhu cầu chuyển hình thức nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng như sau:

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

Được tính bằng (=) (Lương hưu Khách hàng thực lĩnh một tháng trừ đi (-) nghĩa vụ trả nợ hàng tháng hiện tại từ lương hưu và 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: áp dụng tỷ lệ cho vay phù hợp.
- + Với các khoản vay có hạn mức cho vay tối đa >300 triệu: 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) **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 qua tài khoản mở tại LPBank như đúng cam kết hoặc không tiếp tục nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank/không tiếp tục nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện 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 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 cung cấp cho Khách hàng Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ theo **mẫu MB01.1029.PDS.2026(1)**, đồng thời GDV hướng dẫn Khách hàng điền đầy đủ thông tin và ký nhận trên mẫu biểu.

b) 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 khác có giá trị pháp lý tương đương của	Bản photo có đối chiếu bản gốc	02 Bản (Trường hợp Khách hàng đã có tài khoản thu nợ chỉ cần	Bản gốc

STT	Tên hồ sơ	Loại	Số lượng	Căn cứ kiểm tra
	Khách hàng.		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 trong 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 thông tin lương hưu và trợ cấp BHXH theo mẫu MB04.1029.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 (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), hoặcSao 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). Trường hợp Khách hàng đang nhận lương hưu qua tài khoản LPBank: Ngân hàng sẽ hỗ trợ xuất sao kê từ hệ thống để bổ sung vào hồ sơ vay vốn của Khách hàng (Khách hàng không phải cung cấp sao kê tài khoản), hoặcThông tin hưởng BHXH hàng tháng	Bản sao Phiếu lĩnh lương hưu/thẻ chi trả; Bản gốc sao kê/bản chụp	01 Bản	

STT	Tên hồ sơ	Loại	Số lượng	Căn cứ kiểm tra
	của Khách hàng được chụp lại và in ra sau khi tra cứu trên ứng dụng VssID của cơ quan BHXH có đầy đủ thông tin về hình thức nhận, số tiền nhận hàng tháng. 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.			
5	Xác nhận tình trạng nhận lương hưu và/hoặc trợ cấp BHXH theo mẫu MB07.1029.PDS.2026(1) hoặc giấy tờ chứng minh tương đương	Bản gốc	01 Bản (Đối với Khách hàng mới nghỉ hưu, chưa được lĩnh lương hưu chưa có thông tin chi trả trên VssID)	
6	Giấy đề nghị mở tài khoản 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 tài khoản giải ngân/thu nợ tại LPBank/PGDBĐ hoặc trường hợp khách hàng chuyển đổi hình thức nhận lương hưu từ tiền mặt sang tài khoản hoặc chuyển đổi hình thức nhận lương hưu từ tài khoản Ngân hàng khác sang LPBank)	Các thông tin tại GTTT, Giấy tờ xác minh cư trú, Giấy đề nghị vay vốn...

STT	Tên hồ sơ	Loại	Số lượng	Căn cứ kiểm tra
7	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

- a) 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 tiếp nhận hồ sơ 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 **mẫu MB02.1029.PDS.2026(1)**.
- b) Tải hồ sơ lên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng.
- c) GDV thực hiện scan màu hồ sơ gốc do Khách hàng cung cấp và tải lên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng.
- d) 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 đồng thời chịu trách nhiệm về tính đầy đủ và đúng đắn giữa hồ sơ gốc và hồ sơ scan gửi về Chi nhánh.
- e) 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.
- f) PGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với LPBank trong quá trình LPBank 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

- a) 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 phê duyệt mẫu biểu theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ để gửi Khách hàng xem xét hoặc căn cứ theo thông báo của Chi nhánh, PGDBĐ thực hiện thông báo lại

kết quả phê duyệt cho Khách hàng.

- b) 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, GDV hướng dẫn khách hàng chọn/mở tài khoản để nhận lương hưu/thu nợ, cụ thể:
- Trường hợp Khách hàng chưa có tài khoản nhận lương hưu tại PGDBĐ/LPBank, PGDBĐ tư vấn cho Khách hàng mở tài khoản TTCN/TKTT làm tài khoản nhận lương hưu/thu nợ. Căn cứ yêu cầu tại Giấy đề nghị mở tài khoản nhận lương hưu của khách hàng, GDV thực hiện mở tài khoản TTCN trên phần mềm và hoàn thiện thủ tục phát hành Thẻ Hưu trí ATM cho Khách hàng.
 - Trường hợp Khách hàng đã có tài khoản nhận lương hưu tại LPBank là tài khoản TTCN/TKTT, GDV tư vấn cho Khách hàng sử dụng tài khoản này để thu nợ. Sau đó, PGDBĐ hoàn thiện thủ tục phát hành Thẻ Hưu trí ATM cho Khách hàng (đối với tài khoản TTCN).
 - Trường hợp Khách hàng đang nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng khác nhưng đã có tài khoản TTCN/TKTT, GDV tư vấn cho Khách hàng sử dụng tài khoản này để nhận tiền lương hưu/thu nợ. Sau đó, PGDBĐ hoàn thiện phát hành Thẻ Hưu trí ATM cho Khách hàng (đối với tài khoản TTCN).
- c) PGDBĐ hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện thủ tục thay đổi phương thức nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank trên cơ sở số tài khoản nhận lương hưu PGDBĐ đã cung cấp (trong trường hợp khách hàng chưa nhận lương hưu qua tài khoản LPBank). Đối với địa bàn Bưu điện được cơ quan BHXH cho phép tiếp nhận yêu cầu thay đổi thông tin người hưởng, PGDBĐ hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện Giấy xác nhận thay đổi thông tin người hưởng lương hưu **mẫu MB09.1029.PDS.2026(1)** và xin xác nhận của BĐXTT.
- d) Sau khi nhận được văn bản thay đổi phương thức nhận lương hưu qua tài khoản của Khách hàng có xác nhận của BHXH hoặc sau khi BĐXTT xác nhận trên Giấy xác nhận thay đổi thông tin người hưởng lương hưu, PGDBĐ thực hiện scan màu và tải lên Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng.

2.2. In Hợp đồng, chuyển Khách hàng ký kết

- a) Khi nhận được thông báo của của Chi nhánh, GDV truy cập vào Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng in 02 bản Hợp đồng đưa cho Khách hàng đọc các điều khoản trong Hợp đồng.
- b) GDV có trách nhiệm hướng dẫn Khách hàng ký nháy trên từng trang Hợp đồng, ký ghi rõ họ tên vào trang cuối. 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 màu Hợp đồng (chỉ scan trang 1, trang 2 và trang cuối) cùng các văn bản liên quan chuyển file scan về Chi nhánh qua Phần mềm T24TKBĐ - phân hệ quản lý hồ sơ tín dụng.

2.4. Chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng

- a) Đối với trường hợp chi hộ tiền giải ngân cho Khách hàng: Sau khi nhận được thông báo của Chi nhánh về việc đã chuyển tiền 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 Hợp đồng. Trường hợp thông tin không khớp đúng, GDV thông báo với Khách hàng và Chi nhánh 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 hộ tiền chuyển về Chi nhánh qua Phần mềm T24TKBĐ - 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 cho vay; phối hợp kiểm soát sau vay và thu hộ tiền trả nợ của Khách hàng.**

3.1. Chuyển hồ sơ tới Chi nhánh cho vay và chuyển trả Hợp đồng cho Khách hàng

- 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 II.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 Chi nhánh (đầu mối tiếp nhận là cán bộ BPDVKH). 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) Khi nhận được Bản gốc Hợp đồng có xác nhận của Chi nhánh, PGDBĐ thực hiện chuyển trả cho Khách hàng, ký biên bản giao nhận Hợp đồng với Khách hàng.

3.2. Phối hợp kiểm soát sau cho vay

- a) PGDBĐ có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Chi nhánh trong công tác kiểm tra sau cho vay, cụ thể:
 - b) 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 theo **mẫu MB06.1029.PDS.2026(1)** ghi đầy đủ thông tin liên quan của Khách hàng cần xác nhận thông tin gửi đến PGDBĐ.
 - c) PGDBĐ có trách nhiệm căn cứ vào tình hình quản lý Khách hàng nhận lương hưu qua tài khoản theo nội dung Hướng dẫn thực hiện công tác quản lý đối tượng trong công tác chi trả lương hưu hàng tháng qua hệ thống Bưu điện của Vietnam Post để hỗ trợ xác nhận các thông tin (PGDBĐ sử dụng thông tin của lần kiểm tra gần nhất cũng các

thông tin tiếp nhận qua các nguồn thông tin khác để cập nhật tình hình nhận lương hưu của khách hàng tại kỳ kiểm tra sau vay tương ứng) cũng như lấy chữ ký Khách hàng tại biên bản (gọi điện yêu cầu Khách hàng ra PGDBĐ nộp hồ sơ vay vốn hoàn thiện chữ ký hoặc đến nơi cư trú để hoàn thiện chữ ký Khách hàng).

d) Vào ngày cuối cùng của tháng, PGDBĐ gửi lại các biên bản đã được Khách hàng ký cho Chi nhánh. Những biên bản chưa có Khách hàng ký trong tháng này sẽ được PGDBĐ giữ lại và lấy chữ ký Khách hàng trong tháng kế tiếp.

e) Trong trường hợp, PGDBĐ nhận được thông tin khách hàng thay đổi Ngân hàng nhận tiền lương hưu/hình thức lĩnh lương hưu, PGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay và phối hợp với Chi nhánh trong việc xử lý các trường hợp Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu không phải là tài khoản mở tại LPBank:

- **Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu sang tiền mặt:**

- + Thông báo với Chi nhánh khi tiếp nhận thông tin Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu sang tiền mặt (nếu có).
- + Thông báo với Khách hàng việc LPBank yêu cầu hoàn thiện các thủ tục tất toán toàn bộ khoản vay trước hạn.
- + Phối hợp với Chi nhánh hoàn thiện thủ tục tất toán khoản vay.
- + Nếu Khách hàng có nhu cầu tiếp tục duy trì khoản vay:

- Yêu cầu khách hàng lập Giấy đề nghị duy trì khoản vay tại LPBank theo **mẫu MB08.1029.PDS.2026(1)**.
- Yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ vay vốn theo Quy định của sản phẩm “Cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí PGDBĐ” (nhận lương tiền mặt).
- Thực hiện lấy chữ ký Khách hàng trên Phụ lục Hợp đồng thỏa thuận với Khách hàng về các điều kiện để tiếp tục duy trì khoản vay theo nội dung đã được LPBank phê duyệt và gửi về Chi nhánh.

- **Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác:**

- + Ngay khi phát hiện, PGDBĐ thông báo cho Chi nhánh và trao đổi/thuyết phục Khách hàng chuyển lại hình thức nhận lương hưu về tài khoản tại LPBank; nếu Khách hàng không nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ, khoản vay của Khách hàng sẽ áp dụng mức lãi suất cao hơn hiện tại. Trường hợp Khách hàng đồng ý PGDBĐ hướng dẫn Khách hàng các thủ tục cần thiết để chuyển đổi hình thức nhận lương hưu.
- + Sau khi làm việc/thuyết phục, Khách hàng có/không có thiện chí chuyển lại hình thức nhận lương hưu về tài khoản tại LPBank, PGDBĐ thông báo ngay cho Chi nhánh để đưa ra các biện pháp thu hồi nợ phù hợp đảm bảo theo quy

định của LPBank và theo điều kiện hiện tại của Khách hàng.

3.3. Phối hợp thu hộ nợ vay

PGDBĐ có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Chi nhánh trong công tác thu hộ nợ vay. Cụ thể như sau:

a) Trường hợp Khách hàng trả nợ trước hạn

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

- Thông báo ngay cho Chi nhánh biết về nhu cầu của Khách hàng.
- Hướng dẫn Khách hàng lập 02 bản Đơn đề nghị chấm dứt Hợp đồng tín dụng theo **mẫu MB05.1029.PDS.2026(1)**.
- PGDBĐ thực hiện scan Đơn đề nghị 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 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 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), 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 vắn tin tài khoản để xác minh thông tin khách hàng cung cấp sau đó thông báo về Chi nhánh để thực hiện thu tiền.
- Khi 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/LPBank.

b) Trường hợp thu hồi nợ định kỳ đúng hạn

- Căn cứ kế hoạch chi trả lương hưu hàng tháng cho Người hưởng, LPBank chủ động trích tiền từ tài khoản nhận lương hưu – đồng thời là tài khoản thu nợ của Khách hàng để thực hiện hạch toán thu nợ.
- Ngoài ra, tùy theo yêu cầu, Khách hàng có thể đến quầy để thực hiện chuyển tiền mặt/chuyển khoản từ TTCN của Khách hàng sang tài khoản thu nợ của Khách hàng mở tại LPBank/PGDBĐ để LPBank thu nợ.

c) Trường hợp quá hạn khoản vay

- PGDBĐ phối hợp và hỗ trợ LPBank để thực hiện các biện pháp quản lý và thu hồi nợ (nếu có).
- Trường hợp phát sinh nợ quá hạn có nguyên nhân từ việc Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu không phải là tài khoản mở tại LPBank, PGDBĐ phối hợp thực hiện như sau:
 - + Nếu PGDBĐ nắm được thông tin (trước khi LPBank biết thông tin khi đến kỳ thu nợ của Khách hàng): PGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay cho LPBank và phối hợp Chi nhánh liên hệ với Khách hàng/thân nhân Khách hàng tìm hiểu nguyên nhân Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu đồng thời thuyết phục Khách hàng thực hiện điều chỉnh lại hình thức nhận lương hưu theo quy định.
 - + Trường hợp liên hệ được với Khách hàng và Khách hàng phối hợp điều chỉnh cho kỳ lương hưu tiếp theo, Chi nhánh lưu ý và hướng dẫn Khách hàng nộp tiền trả nợ (qua PGDBĐ hoặc nộp tiền trực tiếp vào tài khoản thu nợ tại LPBank) cho LPBank đúng hạn trong kỳ (do việc điều chỉnh có thể chậm sang kỳ thu nợ sau).
 - + Trường hợp không liên hệ được hoặc Khách hàng/thân nhân Khách hàng không phối hợp trả nợ, Chi nhánh có trách nhiệm cử nhân viên 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. 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 đến nhà Khách hàng làm việc/thuyết phục nhưng Khách hàng/thân nhân Khách hàng không phối hợp trả nợ, Chi nhánh 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.
- ❖ Lưu ý: Các trường hợp người nộp tiền trả nợ thay cho KH tại quầy, trên Phiếu xác nhận giao dịch, người nộp thay ký tên và ghi rõ nộp tiền trả nợ thay cho KH.

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.

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 tín dụng kèm khế ước nhận nợ và chuyển tới PGDBĐ.**

1.1. Tiếp nhận hồ sơ vay vốn, thẩm định và 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), thẩm định 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/sao kê tài khoản. 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 Bảo hiểm Y tế, 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 cung cấp thêm thông tin tra cứu 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 kí 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 các 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 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, thẩm định Khách hàng và 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.
- c) 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 quy định của LPBank 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.
- d) Sau khi nhận được thông báo của PGDBĐ về thông tin tài khoản thu nợ của Khách hàng, văn bản thay đổi phương thức nhận lương hưu qua tài khoản của Khách hàng có xác nhận của BHXH hoặc Giấy xác nhận thay đổi thông tin người hưởng lương hưu có xác nhận của BĐXTT, PGDBĐ scan gửi Chi nhánh qua Phần mềm T24TKBĐ và Khách hàng đồng ý với nội dung phê duyệt của LPBank, Chi nhánh kiểm tra thông tin Khách hàng và mở TKTV cho Khách hàng nếu chưa có để nhận tiền giải ngân, Chi nhánh thực hiện soạn thảo Hợp đồng **mẫu MB10.1029.PDS.2026(1)** và phối hợp với các bộ phận tại Chi nhánh để lấy xác nhận của cấp có thẩm quyền tại Chi nhánh/Hội sở trên Hợp đồng theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ (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).

1.2. Soạn thảo Hợp đồng

- a) Chi nhánh lưu ý cách đặt số Hợp đồng như sau: HDSTTddmmyyMã sản phẩmMã Chi nhánh, trong đó:
 - STT: là số thứ tự của hợp đồng phát sinh trong ngày chạy tăng dần 2 chữ số tương ứng với từng sản phẩm.
 - Ddmmmyy: nhập ngày tháng năm phát sinh hợp đồng.
 - Mã sản phẩm: nhập hai số cuối của mã LP Sub Product của sản phẩm.
 - Mã Chi nhánh: Nhập bốn chữ số của mã Chi nhánh.

Ví dụ: Hợp đồng số thứ tự 10 của sản phẩm cho vay Khách hàng hưu trí nhận lương qua tài khoản (ví dụ LP Sub Product là CL0807) giải ngân ngày 04/04/2026 của Chi nhánh Tây Hồ (VN0011016) sẽ được nhập như sau: HD10040426071016.

- b) Chi nhánh 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 tín dụng kèm khế ước nhận nợ và các văn bản liên quan; thực hiện giải ngân cho Khách hàng.

- a) 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) Trường hợp Khách hàng đã nhận lương hưu qua TKTT mở tại LPBank nhưng chưa có Thẻ Hưu trí ATM, Chi nhánh thực hiện hoàn tất thủ tục đăng ký và phát hành Thẻ hưu trí ATM trên TKTT cho Khách hàng tại phần mềm của Chi nhánh theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- d) Sau khi giải ngân thành công cho Khách hàng, 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. Chi nhánh thực hiện giám sát giao dịch chi tiền giải ngân 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 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 Ngân hàng, 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 mối tại PGDBĐ đồng thời liên hệ qua điện thoại đề nghị tập hợp đầy đủ hồ sơ chuyển về Chi nhánh (đầu mối tiếp nhận là cán bộ 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 mail/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 BPKH. 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 mỗi 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:

- Vào ngày đầu tiên của 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 theo **mẫu MB06.1029.PDS.2026(1)** ghi đầy đủ thông tin liên quan của Khách hàng cần xác nhận thông tin gửi đến PGDBĐ để Khách hàng ký vào biên bản trong quá trình thu hộ tiền vay hoặc đi kiểm tra thông tin, hoàn thiện chữ ký tại địa chỉ Khách hàng.
- 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...
- Chi nhánh phối hợp với PGDBĐ để quản lý và kiểm soát chặt chẽ nguồn trả nợ và lương hưu của Khách hàng nhận qua tài khoản; kịp thời xử lý các trường hợp Khách

hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu không phải là tài khoản mở tại LPBank.

- Trường hợp kết quả kiểm tra/xác minh thông tin Khách hàng đã chuyển hình thức nhận lương hưu sang tiền mặt qua PGDBĐ chi trả:

- + Phối hợp với PGDBĐ thông báo với Khách hàng việc LPBank yêu cầu hoàn thiện các thủ tục tắt toán toàn bộ khoản vay trước hạn.
- + Phối hợp với PGDBĐ hoàn thiện thủ tục tắt toán khoản vay.
- + Nếu Khách hàng có nhu cầu tiếp tục duy trì khoản vay, phối hợp với PGDBĐ:
 - Tiếp nhận Giấy đề nghị duy trì khoản vay tại LPBank của Khách hàng theo **mẫu MB08.1029.PDS.2026(1)** và Hồ sơ chứng minh thu nhập lương hưu có đủ khả năng trả nợ.
 - Thẩm định hồ sơ vay vốn theo Quy định của sản phẩm “Cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí – PGDBĐ” (nhận lương tiền mặt) và các quy định hiện hành của LPBank.
 - Lập Phụ lục Hợp đồng thỏa thuận với Khách hàng về các điều kiện để tiếp tục duy trì khoản vay và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Trường hợp kết quả kiểm tra, xác minh thông tin Khách hàng đã chuyển hình thức nhận lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác - 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). 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): 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/PGDBĐ 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 BĐXTT 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 nhiệm xác minh thông tin đảm bảo đúng số điện thoại của khách hàng vay trước khi cập nhật trên hệ thống.

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)

b) Chi nhánh thực hiện các biện pháp quản lý khoản vay theo Mục 2 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 nợ 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:**

- Trước ngày 28 hàng tháng, BPKH chủ động lập danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ trong tháng để gửi cho BPDVKH và đề nghị BPDVKH thực hiện phong tỏa trước số tiền cần thu nợ trong tài khoản thu nợ (đồng thời là tài khoản nhận lương hưu) của Khách hàng tại ngày làm việc đầu tháng.
- Tại ngày thu nợ định kỳ, hệ thống tự động trích tiền từ tài khoản thu nợ (tài khoản nhận lương hưu) để thu nợ.

e) **Đối với thu nợ quá hạn:**

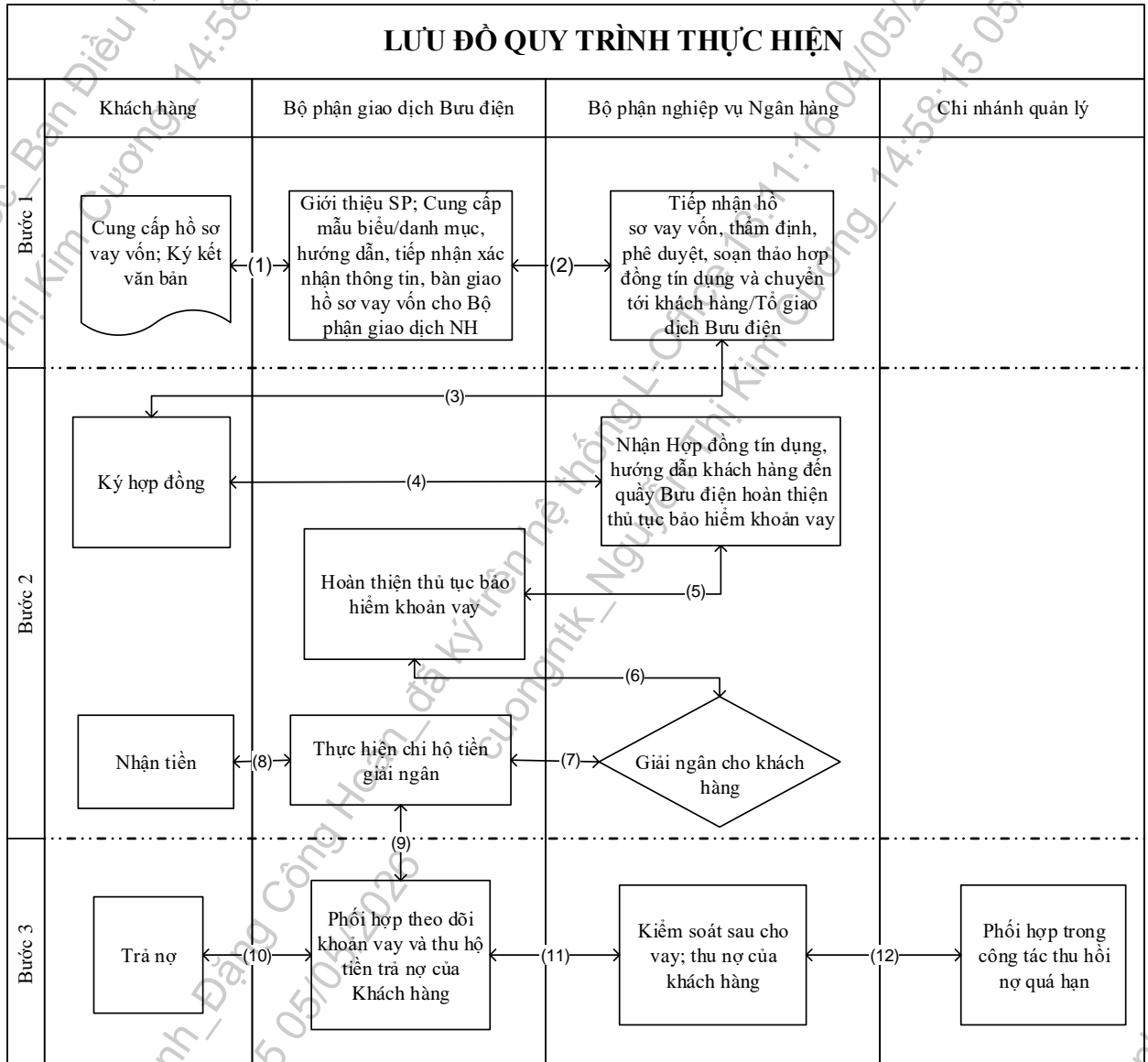
- Chi nhánh phối hợp với PGDBĐ gặp gỡ Khách hàng/thân nhân Khách hàng để đôn đốc thu hồi nợ.
- Trường hợp Khách hàng/thân nhân Khách hàng phối hợp trả nợ, Chi nhánh hướng dẫn Khách hàng phương thức nộp tiền trả nợ tùy theo điều kiện hiện tại của Khách hàng.
- Trường hợp Khách hàng/thân nhân Khách hàng không có thiện chí trả nợ, Chi nhánh 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.

3.4. 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.

**PL03.1029.PDS.2026(1): Quy trình cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí ATM - PGDBĐ
nộp hồ sơ vay vốn tại BPGDBĐ – PGD chuyển đổi**

I. Lưu đồ quy trình thực hiện



II. Diễn giải quy trình thực hiện 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 BPNVNH; 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, Khách hàng mất sức lao động (suy giảm khả năng lao động) đang được nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng/hoặc có nhu cầu chuyển hình thức nhận lương hưu qua tài khoản LPBank.

b) **Hạn mức cho vay tối đa: 500 triệu đồng**

Được tính bằng (=) (Lương hưu 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: 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%

- 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 phù hợp:** Theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ. Trường hợp Khách hàng không chuyển nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank như đúng cam kết hoặc không tiếp tục nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank/không tiếp tục nhận lương hưu bằng tiền mặt qua Bưu điện 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.
- 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 cung cấp cho Khách hàng Giấy đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ theo **mẫu MB01.1029.PDS.2026(1)**, đồng thời GDV hướng dẫn Khách hàng và thân nhân Khách hàng điền đầy đủ thông tin và ký nhận trên mẫu biểu.
- b) 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 khác 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

STT	Tên hồ sơ	Loại	Số lượng	Căn cứ kiểm tra
2	Thẻ Bảo hiểm y tế còn hiệu lực của Khách hàng.	Bản chụp trên 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 trong 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 thông tin lương hưu và trợ cấp BHXH theo mẫu MB04.1029.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 (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), hoặcSao 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). Trường hợp Khách hàng đang nhận lương hưu qua tài khoản LPBank: Ngân hàng sẽ hỗ trợ xuất sao kê từ hệ thống để bổ sung vào hồ sơ vay vốn của Khách hàng (Khách hàng không phải cung cấp sao kê tài khoản), hoặcThông 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 có đầy đủ thông tin về hình thức nhận, số tiền nhận hàng tháng. Hình ảnh	Bản sao Phiếu lĩnh lương hưu/thẻ chi trả; Bản gốc sao kê/bản chụp	01 Bản	

STT	Tên hồ sơ	Loại	Số lượng	Căn cứ kiểm tra
	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.			
5	Xác nhận tình trạng nhận lương hưu và/hoặc trợ cấp BHXH theo mẫu MB07.1029.PDS.2026(1) hoặc giấy tờ chứng minh tương đương	Bản gốc	01 Bản (Đối với Khách hàng mới nghỉ hưu, chưa được lĩnh lương hưu chưa có thông tin chi trả trên VssID)	
6	Giấy đề nghị mở tài khoản 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 tài khoản giải ngân/thu nợ tại LPBank/PGDBĐ hoặc trường hợp khách hàng chuyển đổi hình thức nhận lương hưu từ tiền mặt sang tài khoản hoặc chuyển đổi hình thức nhận lương hưu từ tài khoản Ngân hàng khác sang LPBank)	Các thông tin tại GTTT, Giấy tờ xác minh cư trú, Giấy đề nghị vay vốn...

STT	Tên hồ sơ	Loại	Số lượng	Căn cứ kiểm tra
7	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

- a) 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 tiếp nhận hồ sơ thực hiện ký nháy và KSV thực hiện kiểm tra, đối soát lại hồ sơ tín dụng do Khách hàng cung (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 **mẫu MB02.1029.PDS.2026(1)**, sau đó BPGDBĐ chuyển chứng từ 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 hồ sơ cho BPNVNH.
- b) 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 MB03.1029.PDS.2026(1)** thực hiện bàn giao trực tiếp cho BPNVNH.
- c) 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 và 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:** Hướng dẫn Khách hàng mở tài khoản, thực hiện chi hộ tiền giải ngân

2.1. Mở tài khoản nhận lương hưu/thu nợ cho Khách hàng

- a) BPGDBĐ thực hiện tư vấn Khách hàng lựa chọn tài khoản lương hưu – đồng thời là tài khoản thu nợ.
- b) Trường hợp Khách hàng chưa có tài khoản nhận lương hưu tại LPBank, BPGDBĐ tư vấn cho khách hàng mở tài khoản TTCN làm tài khoản nhận lương hưu – đồng thời là tài khoản thu nợ. Căn cứ yêu cầu tại Giấy đề nghị mở tài khoản nhận lương hưu của Khách hàng, GDV thực hiện mở tài khoản TTCN trên phần mềm và hoàn thiện thủ tục

phát hành Thẻ Hưu trí ATM cho Khách hàng.

- c) Trường hợp Khách hàng đã có tài khoản nhận lương hưu tại LPBank là tài khoản TTCN/TKTT, GDV tư vấn cho Khách hàng sử dụng tài khoản này để thu nợ. Sau đó, BPGDBĐ hoàn thiện thủ tục phát hành Thẻ Hưu trí ATM cho Khách hàng.
- d) Trường hợp Khách hàng đã có tài khoản nhận lương hưu tại LPBank là TKTT, GDV tư vấn cho Khách hàng sử dụng tài khoản này để thu nợ. Trong trường hợp Khách hàng chưa có Thẻ Hưu trí ATM, BPNVNH hoàn thiện thủ tục phát hành Thẻ Hưu trí ATM trên TKTT đăng ký nhận lương hưu cho Khách hàng.
- e) Trường hợp Khách hàng đang nhận lương hưu qua tài khoản Ngân hàng khác nhưng đã có tài khoản TTCN, GDV tư vấn cho Khách hàng sử dụng tài khoản này để nhận tiền lương hưu/thu nợ. Sau đó, BPGDBĐ hoàn thiện phát hành Thẻ Hưu trí ATM cho Khách hàng.
- f) BPGDBĐ hướng dẫn Khách hàng hoàn thiện thủ tục thay đổi phương thức nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank trên cơ sở số tài khoản nhận lương hưu BPGDBĐ đã cung cấp (trong trường hợp Khách hàng chưa nhận lương hưu qua tài khoản LPBank). Đối với địa bàn Bưu điện được cơ quan BHXH cho phép tiếp nhận yêu cầu thay đổi thông tin người hưởng, BPGDBĐ hướng dẫn khách hàng hoàn thiện Giấy xác nhận thay đổi thông tin người hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH **mẫu MB09.1029.PDS.2026(1)** và xin xác nhận của BĐXTT. BPGDBĐ thực hiện bàn giao văn bản xác nhận của BHXH hoặc BĐXTT sang BPNVNH làm căn cứ giải ngân.
- g) Sau khi BPGDBĐ thực hiện mở tài khoản thu nợ cho Khách hàng, 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 chuyển tiền 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 chuyển chứng từ giao dịch cho nhân sự quản lý con dấu tại PGD chuyển đổi), 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 BPNVNH 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) Kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay ngay sau khi giải ngân: Thực hiện theo yêu cầu của BPNVNH và theo quy định của LPBank từng thời kỳ.
- b) Kiểm tra định kỳ:
 - Hàng tháng, căn cứ theo thời hạn khoản vay, BPNVNH lập danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay trong tháng, kèm biên bản kiểm tra theo **mẫu MB06.1029.PDS.2026(1)** ghi đầy đủ thông tin liên quan của Khách hàng cần xác nhận thông tin và bàn giao cho BPGDBĐ.
 - BPGDBĐ có trách nhiệm căn cứ vào tình hình quản lý Khách hàng nhận lương hưu và/hoặc trợ cấp BHXH qua tài khoản theo nội dung Hướng dẫn thực hiện công tác quản lý đối tượng trong công tác chi trả lương hưu và/hoặc trợ cấp BHXH hàng tháng qua hệ thống Bưu điện của Vietnam Post để hỗ trợ xác nhận các thông tin (BPGDBĐ sử dụng thông tin của lần kiểm tra gần nhất cùng các thông tin tiếp nhận qua các nguồn thông tin khác để cập nhật tình hình nhận lương hưu của khách hàng tại kỳ kiểm tra sau vay tương ứng) cũng như lấy chữ ký Khách hàng tại biên bản (gọi điện yêu cầu Khách hàng ra PGD chuyển đổi nộp hồ sơ vay vốn hoàn thiện chữ ký hoặc đến nơi cư trú để hoàn thiện chữ ký Khách hàng).
 - Vào ngày cuối cùng của tháng, BPGDBĐ gửi lại các biên bản đã được Khách hàng ký cho BPNVNH. Những biên bản chưa có Khách hàng ký trong tháng này sẽ được BPGDBĐ giữ lại và lấy chữ ký Khách hàng trong tháng kế tiếp.
 - BPGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay khi phát hiện Khách hàng thay đổi hình thức/tài khoản nhận lương hưu và phối hợp với BPNVNH trong việc xử lý các trường hợp Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu không phải là tài khoản mở tại LPBank:
 - + Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu sang tiền mặt:
 - Thông báo với BPNVNH cho vay khi tiếp nhận thông tin Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu sang tiền mặt (nếu có).
 - Thông báo với Khách hàng việc LPBank yêu cầu hoàn thiện các thủ tục tắt toán toàn bộ khoản vay trước hạn.
 - Phối hợp với BPNVNH hoàn thiện thủ tục tắt toán khoản vay.
 - Nếu Khách hàng có nhu cầu tiếp tục duy trì khoản vay:
 - ✓ Yêu cầu Khách hàng lập Giấy đề nghị duy trì khoản vay tại LPBank theo **mẫu MB08.1029.PDS.2026(1)**.
 - ✓ Yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ vay vốn theo Quy định của

sản phẩm “Cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí – PGDBĐ” (nhận lương tiền mặt).

- ✓ BPGDBĐ bàn giao bổ sung hồ sơ của Khách hàng vay vốn cho BPNVNH.
- + Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác:
 - Ngay khi phát hiện, BPGDBĐ thông báo cho BPNVNH và trao đổi/thuyết phục Khách hàng chuyển lại hình thức nhận lương hưu về tài khoản tại LPBank; nếu Khách hàng không nhận lương hưu qua tài khoản mở tại LPBank/PGDBĐ, khoản vay của Khách hàng sẽ áp dụng mức lãi suất cao hơn hiện tại. Trường hợp Khách hàng đồng ý BPGDBĐ hướng dẫn Khách hàng các thủ tục cần thiết để chuyển đổi hình thức nhận lương hưu.
 - Sau khi làm việc/thuyết phục, Khách hàng có/không có thiện chí chuyển lại hình thức nhận lương hưu về tài khoản tại LPBank, BPGDBĐ thông báo ngay cho BPNVNH để đưa ra các biện pháp thu hồi nợ phù hợp đảm bảo theo quy định của LPBank và theo điều kiện hiện tại của Khách hàng.

3.2. Phối hợp thu hộ nợ vay

BPGDBĐ có trách nhiệm phối hợp với BPNVNH trong công tác thu hộ nợ vay. Cụ thể như sau:

a) Trường hợp Khách hàng trả nợ 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 theo **mẫu MB05.1029.PDS.2026(1)**.
- Gửi Đơn đề nghị tới BPNVNH để lấy xác nhận phê duyệt của Lãnh đạo PGD chuyển đổi.
- Sau khi Đơn đề nghị của Khách hàng được phê duyệt, BPGDBĐ thu số tiền Khách hàng muốn trả nợ và hạch toán chuyển tiền 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 về 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 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 định kỳ đúng hạn:

- Hàng tháng, BPNVNH chủ động trích tiền từ tài khoản nhận lương hưu – đồng thời là tài khoản thu nợ của Khách hàng để thực hiện hạch toán thu nợ.
- Ngoài ra tùy theo yêu cầu, Khách hàng có thể đến quầy để thực hiện chuyển tiền mặt/chuyển khoản từ TTCN của Khách hàng sang tài khoản thu nợ của Khách hàng mở tại LPBank/PGDBĐ để LPBank thu nợ. BPGDBĐ thực hiện thu hộ số tiền Khách hàng trả nợ thông qua phần mềm PGDBĐ và lưu chứng từ theo quy định.

c) Trường hợp quá hạn khoản vay:

- BPGDBĐ phối hợp và hỗ trợ BPNVNH/Chi nhánh để thực hiện các biện pháp quản lý và thu hồi nợ (nếu có).
- Trường hợp phát sinh nợ quá hạn có nguyên nhân từ việc Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu không phải là tài khoản mở tại LPBank, BPGDBĐ phối hợp thực hiện như sau:
 - + Nếu BPGDBĐ nắm được thông tin (trước khi BPNVNH biết thông tin khi đến kỳ thu nợ của Khách hàng): BPGDBĐ có trách nhiệm thông báo ngay cho BPNVNH và phối hợp BPNVNH liên hệ với Khách hàng/thân nhân Khách hàng tìm hiểu nguyên nhân Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu đồng thời thuyết phục Khách hàng thực hiện điều chỉnh lại hình thức nhận lương hưu theo quy định.
 - + Trường hợp liên hệ được với Khách hàng và Khách hàng phối hợp điều chỉnh cho kỳ lương hưu tiếp theo, BPNVNH lưu ý và hướng dẫn Khách hàng nộp tiền trả nợ (qua BPGDBĐ hoặc nộp tiền trực tiếp vào tài khoản thu nợ tại LPBank) cho LPBank đúng hạn trong kỳ (do việc điều chỉnh có thể chậm sang kỳ thu nợ sau).
 - + Trường hợp không liên hệ được hoặc Khách hàng/thân nhân Khách hàng không phối hợp trả nợ, BPNVNH có trách nhiệm cử nhân viên 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 LPBank. Trường hợp Khách hàng/thân nhân Khách hàng trả nợ, nhân viên BPNVNH 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 đến nhà Khách hàng làm việc/thuyết phục nhưng Khách hàng/thân nhân Khách hàng không phối hợp trả nợ, BPNVNH 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.

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. 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 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 được 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) 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/sao kê tài khoản. 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 cung cấp thêm thông tin tra cứu 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 kí 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 chuyên 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, thẩm định Khách hàng và 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.
- c) Khoản vay được phê duyệt, BPNVNH thực hiện hoàn thiện thông báo kết quả Thẩm định Khách hàng và đề xuất cấp tín dụng. Sau đó gửi thông báo này cho BPGDBĐ bằng hình thức gửi mail hoặc bàn 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 nhận tiền giải ngân.

1.2. Soạn thảo Hợp đồng tín dụng

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 tài khoản thu nợ của Khách hàng, văn bản thay đổi phương thức nhận lương hưu qua tài khoản của Khách hàng có xác nhận của BHXH hoặc Giấy xác nhận thay đổi thông tin người hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH có xác nhận của BĐXTT, BPGDBĐ bàn giao sang, BPNVNH thực hiện:

- Kiểm tra thông tin khách hàng và mở tài TKTV cho Khách hàng nếu chưa có để nhận tiền giải ngân.

Soạn thảo Hợp đồng **mẫu MB10.1029.PDS.2026(1)**.

- Lấy chữ ký Khách hàng và hoàn thiện xác nhận của cấp có thẩm quyền tại PGD chuyên đổi, Chi nhánh/Hội sở (nếu có) trên Hợp đồng theo quy định của LPBank trong từng thời kỳ.
- PGD chuyên đổi 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: là số thứ tự của hợp đồng phát sinh trong ngày chạy tăng dần 2 chữ số tương ứng với từng sản phẩm.
- + Ddmmyy: nhập ngày tháng năm phát sinh hợp đồng.
- + Mã sản phẩm: nhập hai số cuối của mã Sub Product code của sản phẩm.
- + Mã PGD chuyển đổi: Nhập bốn chữ số của mã PGD chuyển đổi (lấy theo BPNVNH).

Ví dụ: Hợp đồng số thứ tự 10 của sản phẩm cho vay Khách hàng hưu trí nhận lương qua tài khoản (ví dụ LP Sub Product là CL0807) giải ngân ngày 04/04/2026 của PGD chuyển đổi Long Điền (VN0017681) sẽ được nhập như sau: HD10040426077681.

2. Bước 2: Giải ngân cho Khách hàng.

- a) 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, BPNVNH 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 TKTV của Khách hàng/Người thụ hưởng, BPNVNH hướng dẫn Khách hàng nhận tiền giải ngân tại quầy giao dịch Bru điện. BPNVNH thực hiện giám sát giao dịch chi tiền giải ngân 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 tiền giải ngân từ BPGDBĐ, BPNVNH 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 BPNVNH thực hiện lưu hồ sơ theo quy định.
- e) Trường hợp Khách hàng đề nghị được nhận tiền giải ngân tại quầy giao dịch Ngân hàng, 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:

- a) Vào ngày đầu tiên của tháng, căn cứ theo thời hạn khoản vay, BPNVNH lập danh sách Khách hàng cần kiểm tra sau cho vay trong tháng, kèm biên bản kiểm tra theo **mẫu số MB06.1029.PDS.2026(1)** ghi đầy đủ thông tin liên quan của Khách hàng cần xác nhận thông tin gửi BPGDBĐ để Khách hàng ký vào biên bản trong quá trình thu hộ tiền vay hoặc đi kiểm tra thông tin, hoàn thiện chữ ký tại địa chỉ Khách hàng.
- b) 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...
- c) BPNVNH phối hợp với BPGDBĐ để quản lý và kiểm soát chặt chẽ nguồn trả nợ và

lương hưu của Khách hàng nhận qua tài khoản; kịp thời xử lý các trường hợp Khách hàng thay đổi hình thức nhận lương hưu không phải là tài khoản mở tại LPBank.

- Trường hợp Khách hàng chuyển hình thức nhận lương hưu sang tiền mặt qua PGDBĐ chi trả:

- + Phối hợp với BPGDBĐ thông báo với Khách hàng việc LPBank yêu cầu hoàn thiện các thủ tục tất toán toàn bộ khoản vay trước hạn.
- + Phối hợp với BPGDBĐ hoàn thiện thủ tục tất toán khoản vay.
- + Nếu Khách hàng có nhu cầu tiếp tục duy trì khoản vay, phối hợp với BPGDBĐ:
 - Tiếp nhận Giấy đề nghị duy trì khoản vay tại LPBank của Khách hàng theo **mẫu MB08.1029.PDS.2026(1)** và Hồ sơ chứng minh thu nhập lương hưu có đủ khả năng trả nợ.
 - Thẩm định hồ sơ vay vốn theo Quy định của sản phẩm “Cho vay tiêu dùng – Tín dụng Hưu trí – PGDBĐ” (nhận lương tiền mặt) và các quy định hiện hành của LPBank.
 - Lập Phụ lục Hợp đồng thỏa thuận với Khách hàng về các điều kiện để tiếp tục duy trì khoản vay và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt; lấy chữ ký của Khách hàng trên Phụ lục Hợp đồng.

- Trường hợp kết quả kiểm tra, xác minh thông tin Khách hàng đã chuyển hình thức nhận lương hưu sang tài khoản mở tại Ngân hàng khác - 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). 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 tất 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 tất toán khoản vay trước hạn, BPNVNH yêu cầu Khách hàng thực hiện tất 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, 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/PGDBĐ 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) Nhắc nợ

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 BDT/BĐXTT 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

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)

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

b) BPNVNH thực hiện các biện pháp quản lý khoản vay theo Mục 2 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 Bưu điện/PGD chuyển đổi – nơi Khách hàng nộp hồ sơ vay vốn hoặc đến quầy LPBank/PGD chuyển đổi để làm thủ tục trả nợ trước hạn.
- Khi Khách hàng đến thực hiện giao dịch trả nợ trước hạn tại quầy Bưu điện/quầy LPBank, BPNVNH có trách nhiệm xem xét, phê duyệt yêu cầu trả nợ trước hạn và thông báo số tiền Khách hàng cần phải thanh toán thu nợ cho Khách hàng.
- BPNVNH 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 Chi nhánh không thấy Khách hàng đến giao dịch tại quầy LPBank 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:**

- Trước ngày 28 hàng tháng, BPKH chủ động lập danh sách Khách hàng đến hạn trả nợ trong tháng để gửi cho BPDVKH và đề nghị BPDVKH thực hiện phong tỏa trước số tiền cần thu nợ trong tài khoản thu nợ (đồng thời là tài khoản nhận lương hưu) của Khách hàng tại ngày làm việc đầu tháng.
- Tại ngày thu nợ định kỳ, hệ thống tự động trích tiền từ tài khoản thu nợ (tài khoản nhận lương hưu) để thu nợ.

e) **Đối với thu nợ quá hạn:**

- BPNVNH hàng phối hợp với BPGDBĐ gặp gỡ Khách hàng/thân nhân Khách hàng để đôn đốc thu hồi nợ.
Trường hợp Khách hàng/thân nhân Khách hàng phối hợp trả nợ, BPNVNH hướng dẫn Khách hàng phương thức nộp tiền trả nợ tùy theo điều kiện hiện tại của Khách hàng.
- Trường hợp Khách hàng/thân nhân Khách hàng không có thiện chí trả nợ, BPNVNH báo cáo về các Chi nhánh/Khois 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. 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.

IV. Diễn giải quy trình tại Chi nhánh

Khi phát sinh 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.

PL04.1029.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 trên 30km và đến 100km.	Hồ sơ Khách hàng đầy đủ
2	Thẩm định và lập tờ trình	<ul style="list-style-type: none">- 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 trên 100km.	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 tín dụng 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 tín dụng thực hiện giải ngân cho khách hàng		Hồ sơ Khách hàng đầy đủ, chính xác không giả mạo.