

### **Câu hỏi 1: Tôi phải làm gì để có thể sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking?**

Để sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking, Quý khách cần mang CMND/Hộ chiếu bản gốc còn thời hạn sử dụng tới bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank trên toàn quốc để đăng ký dịch vụ. Ngay sau khi hồ sơ đăng ký dịch vụ được chấp thuận, Vietcombank sẽ cung cấp cho Quý khách **tên truy cập** dịch vụ tại điểm đăng ký và gửi thông báo **mật khẩu** truy cập vào địa chỉ email đã đăng ký.

Quý khách cần kiểm tra email và **thay đổi mật khẩu** trong vòng 24h kể từ thời điểm ngân hàng gửi thông báo mật khẩu. **Sau 24h**, mật khẩu gửi vào email của Quý khách sẽ hết giá trị sử dụng. Trong trường hợp đó, Quý khách vui lòng liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Vietcombank (Vietcombank Contact Center) theo số hotline 1900 54 54 13 để được hỗ trợ. Sau khi nhận được Tên truy cập và mật khẩu, Quý khách có thể bắt đầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến của Vietcombank (VCB-iB@nking)

### **Câu hỏi 2: Nếu muốn đổi mật khẩu, tôi phải làm gì?**

Sau khi truy cập dịch vụ, Quý khách có thể thay đổi mật khẩu vào thời điểm bất kỳ bằng cách chọn chức năng “**Đổi mật khẩu**” tại phần Hỗ trợ và làm theo hướng dẫn. Khi hệ thống thông báo “*Quý khách đã đổi mật khẩu thành công*”, quá trình thay đổi mật khẩu được hoàn tất. Mật khẩu có thể đặt từ 6 (sáu) đến 20 (hai mươi) ký tự, mật khẩu có thể là số, chữ (có phân biệt chữ hoa chữ thường) hoặc các ký tự đặc biệt (không chấp nhận dấu cách). Quý khách không nên đặt mật khẩu dễ bị dò tìm như Tên cá nhân, tên người thân, ngày tháng năm sinh ...

### **Câu hỏi 3: Với dịch vụ VCB-iB@nking, tôi có thể sử dụng được những tính năng gì?**

Dịch vụ VCB-iB@nking cung cấp cho Quý khách rất nhiều tính năng, cụ thể:

#### **1. Truy vấn thông tin:**

- Tra cứu thông tin tài khoản và số dư tài khoản
- Tra cứu sao kê tài khoản trong vòng 3 tháng gần nhất
- Tra cứu thông tin của các loại thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ

#### **2. Thanh toán:**

- Chuyển khoản trong hệ thống Vietcombank với hạn mức tối đa 100.000.000 VNĐ/ngày, không giới hạn số lần giao dịch trong ngày (Quý khách có thể lựa chọn thay đổi hạn mức này). Tài khoản trích nợ là tài khoản tiền gửi thanh toán cá nhân (VNĐ, USD, EUR). Loại tiền thực hiện chuyển là VNĐ. Tài khoản ghi có là tài khoản VNĐ của các cá nhân và tổ chức kinh tế Việt Nam trong hệ thống Vietcombank.
- Chuyển khoản từ tài khoản VNĐ tại Vietcombank sang tài khoản của người hưởng tại Ngân hàng khác tại Việt Nam với hạn mức tối đa 100.000.000 VNĐ/ngày.

- Chuyển khoản từ tài khoản VNĐ tại Vietcombank cho người nhận bằng tiền mặt tại các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc với hạn mức 100.000.000 VNĐ/ngày
- Chuyển tiền cho các tổ chức tài chính có hợp tác với Vietcombank (công ty tài chính, bảo hiểm, chứng khoán...) để thanh toán tiền lãi, gốc vay, tiền đầu tư chứng khoán, đóng phí bảo hiểm, phí sử dụng dịch vụ hoặc các nội dung thanh toán khác với hạn mức thanh toán lên tới 500.000.000 VNĐ/ngày.
- Chuyển tiền cho các đơn vị có hợp tác với Vietcombank để thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ trả sau như điện, nước, viễn thông, hàng không, du lịch, bảo hiểm....
- Nạp tiền vào các ví điện tử để mua bán trực tuyến trên các website thương mại điện tử
- Thanh toán sao kê thẻ tín dụng

### 3. Đăng ký và thay đổi yêu cầu sử dụng các dịch vụ khác:

- Thông qua dịch vụ VCB-iB@nking, Quý khách có thể **thay đổi** số điện thoại đã dùng để đăng ký dịch vụ VCB SMS B@nking, **đăng ký** sử dụng dịch vụ VCB Phone B@nking, đăng ký nhận sao kê tài khoản hàng tháng qua email... và nhiều tiện ích gia tăng khác của ngân hàng.

#### **Câu hỏi 4: Khi thực hiện chuyển khoản qua VCB-iB@nking, số tiền chuyển có được chuyển vào tài khoản người nhận ngay lập tức không?**

- Đối với chuyển khoản trong hệ thống Vietcombank: Số tiền Quý khách chuyển **ngay lập tức** được chuyển vào tài khoản người nhận sau khi hệ thống thông báo giao dịch thành công.
- Đối với chuyển khoản cho người nhận bằng CMND tại quầy giao dịch của Vietcombank: Số tiền Quý khách chuyển **ngay lập tức sẵn sàng** tại các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc để chi trả cho người nhận.
- Đối với chuyển khoản sang tài khoản tại ngân hàng khác tại Việt Nam: Nếu yêu cầu chuyển tiền của Quý khách được chấp nhận trước 14:30 ngày làm việc, Vietcombank sẽ ngay lập tức tạo điện chuyển tiền cho ngân hàng người hưởng. Nếu yêu cầu chuyển tiền của Quý khách được chấp nhận sau 14:30 ngày làm việc hoặc vào ngày lễ, ngày nghỉ, Vietcombank sẽ tạo điện chuyển tiền cho ngân hàng hưởng vào ngày làm việc tiếp theo. Số tiền Quý khách chuyển **chưa được ghi có ngay** vào tài khoản người hưởng vì còn phụ thuộc vào thời gian xử lý điện của ngân hàng hưởng.

#### **Câu hỏi 5: Tôi phải làm gì để có thể sử dụng (các) dịch vụ thanh toán qua VCB-iB@nking?**

Dịch vụ thanh toán trên VCB-iB@nking được mặc định cung cấp cho tất cả các khách hàng đăng ký sử dụng VCB-iB@nking. Khi lựa chọn thực hiện chuyển khoản lần đầu tiên, Quý khách được yêu cầu xác nhận Hợp đồng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và đăng ký hạn mức chuyển khoản trong ngày trên VCB-iB@nking.

**Câu hỏi 6: Khi muốn thay đổi hạn mức chuyển khoản qua dịch vụ VCB-iB@nking tôi phải làm gì?**

Quý khách có thể thay đổi hạn mức chuyển khoản qua dịch vụ VCB-iB@nking bằng cách:

- “**Đăng nhập**” Ngân hàng trực tuyến trên trang chủ website Vietcombank
- Lựa chọn “**Thay đổi hạn mức chuyển khoản**” tại thanh menu bên trái màn hình, mục Thanh toán/Chuyển khoản
- Lựa chọn hạn mức chuyển khoản trong ngày phù hợp và xác nhận Hợp đồng sử dụng dịch vụ NHĐT với Vietcombank
- Nhập “mã giao dịch” được ngân hàng gửi đến số điện thoại đăng ký dịch vụ SMS Banking, hệ thống báo “Bạn đã thực hiện thành công”. Quý khách có thể bắt đầu sử dụng hạn mức mới ngay khi nhận được thông báo của Vietcombank gửi vào email đã đăng ký.

**Câu hỏi 7: Tôi có thể in lại biên lai chuyển tiền ở đâu?**

Sau khi Quý khách hoàn tất mỗi giao dịch thanh toán, chuyển khoản trên VCB-iB@nking, Vietcombank sẽ tự động gửi một biên lai chuyển tiền vào hộp thư điện tử mà Quý khách đã dùng để đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking với Vietcombank. Trường hợp Quý khách đã xóa hoặc vì một lý do nào đó mà không còn biên lai chuyển tiền này, Quý khách có thể in lại biên lai chuyển tiền bằng cách:

**Cách 1:** Gọi điện tới Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 (Vietcombank Contact Center) theo số hotline 1900 54 54 13 để được hỗ trợ

**Cách 2:** Mang CMND/Hộ chiếu bản gốc còn thời hạn sử dụng tới bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank trên toàn quốc để yêu cầu được cung cấp.

**Câu hỏi 8: Tại sao tôi phải đăng ký đồng thời dịch vụ SMS Banking thì mới thực hiện thanh toán qua dịch vụ VCB-iB@nking được?**

Để đảm bảo tính an toàn cho Quý khách khi thanh toán, chuyển khoản trên internet, ngoài việc nhập đúng tên truy cập, mật khẩu truy cập và chuỗi bảo mật để đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking, để xác thực đúng Quý khách là người yêu cầu ngân hàng thanh toán, chuyển khoản trên internet từ tài khoản của mình, Quý khách cần nhập thêm “mật khẩu giao dịch một lần” (OTP). Mật khẩu này chỉ có giá trị sử dụng một lần và được Vietcombank gửi vào số di động Quý khách đã sử dụng để đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking. Chỉ khi OTP được nhập đúng, giao dịch thanh toán, chuyển khoản mới được thực hiện.

**Câu hỏi 9: Trong trường hợp không đăng nhập được VCB-iB@nking, tôi cần phải làm gì?**

- Trường hợp có bất kỳ thông tin nào (Tên truy cập, mật khẩu, chuỗi bảo mật) được nhập không chính xác, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi màu đỏ “. Khi gặp trường hợp này, Quý khách hãy nhập lại thông tin chính xác vào các trường thông tin để đăng nhập lại.
- Trường hợp tên truy cập dịch vụ của Quý khách bị tạm khóa do nhập sai mật khẩu truy cập 5 lần liên tiếp, Quý khách cần mang CMND/Hộ chiếu bản gốc còn thời hạn sử dụng tới bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank trên toàn quốc để yêu cầu mở lại dịch vụ.

### **Câu hỏi 10: Trong trường hợp quên mật khẩu truy cập dịch vụ VCB-iB@nking, tôi phải làm gì?**

Trong trường hợp quên Mật khẩu truy cập dịch vụ VCB-iB@nking của Vietcombank Quý khách có thể thực hiện theo các cách sau đây:

**Cách 1:** Tự nhận lại mật khẩu mới bằng cách truy cập Website của Vietcombank và làm theo hướng dẫn:

- Bước 1: “**Đăng nhập**” Ngân hàng trực tuyến
- Bước 2: Chọn chức năng “**Quên mật khẩu**” tại màn hình đăng nhập hệ thống
- Bước 3: Nhập đúng tên truy cập và địa chỉ email Quý khách đã đăng ký với Vietcombank
- Bước 4: Chọn nút “**Chấp nhận**”, hệ thống sẽ kiểm tra thông tin đăng ký của Quý khách. Trường hợp thông tin của Quý khách đúng, Vietcombank sẽ gửi mật khẩu mới vào địa chỉ email Quý khách đăng ký. Trường hợp thông tin Quý khách nhập sai, hệ thống sẽ từ chối yêu cầu của Quý khách.

**Cách 2:** Mang CMND/Hộ chiếu bản gốc còn thời hạn sử dụng tới bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank trên toàn quốc để yêu cầu cấp lại mật khẩu truy cập

**Cách 3:** Liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Vietcombank (Vietcombank Contact Center) theo số hotline 1900 54 54 13 để được hỗ trợ.

Trong mọi trường hợp yêu cầu cấp lại mật khẩu hoặc tự nhận lại mật khẩu, Quý khách cần kiểm tra email và **thay đổi mật khẩu** ngân hàng đã gửi trong vòng 24h kể từ thời điểm ngân hàng gửi lại mật khẩu. **Sau 24h**, mật khẩu gửi vào email của Quý khách sẽ hết giá trị sử dụng.

### **Câu hỏi 11: Tôi muốn đổi “Tên truy cập” dịch vụ VCB-iB@nking có được không?**

Tên truy cập dịch vụ VCB-iB@nking của Quý khách được Vietcombank cung cấp ngay khi Quý khách hoàn tất việc đăng ký dịch vụ và tên truy cập này không thể thay đổi.

### **Câu hỏi 12: Trong trường hợp quên “Tên truy cập” dịch vụ VCB-iB@nking tôi phải làm gì?**

Trường hợp quên “Tên truy cập” dịch vụ VCB-iB@nking, Quý khách có thể lấy lại bằng cách:

**Cách 1:** Mang CMND/Hộ chiếu bản gốc còn thời hạn sử dụng tới bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank trên toàn quốc để yêu cầu được cấp lại tên truy cập

**Cách 2:** Liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Vietcombank (Vietcombank Contact Center) theo số hotline 1900 54 54 13 để được hỗ trợ.

**Câu hỏi 13: Khi muốn thay đổi số điện thoại để nhận mật khẩu giao dịch của dịch vụ VCB-iB@nking tôi phải làm gì?**

Số điện thoại di động để nhận mật khẩu giao dịch (OTP) của dịch vụ VCB-iB@nking là số điện thoại Quý khách đã dùng để đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking với Vietcombank, Quý khách có thể thay đổi số điện thoại này bằng cách:

**Cách 1:** Tự thay đổi trên VCB-iB@nking

- Bước 1: “**Đăng nhập**” Ngân hàng trực tuyến
- Bước 2: Chọn chức năng “**Đăng ký số điện thoại nhận OTP**” tại thanh menu bên trái màn hình trong mục Đăng ký sử dụng dịch vụ/SMS Banking
- Bước 3: Lựa chọn số điện thoại đăng ký nhận OTP (hệ thống chỉ chấp nhận số điện thoại đã được sử dụng để đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking)
- Bước 4: Chọn “Chấp nhận”. Sau khi hệ thống thông báo “*Quý khách đã đăng ký số điện thoại nhận OTP thành công*”, quá trình thay số điện thoại nhận OTP được hoàn tất.

**Cách 2:** Mang CMND/Hộ chiếu bản gốc còn thời hạn sử dụng tới bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank trên toàn quốc để yêu cầu được thay đổi

**Câu hỏi 14: Nếu tôi muốn ngưng sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking, tôi cần phải làm gì?**

Khi muốn tạm ngưng sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking, Quý khách đến chi nhánh Vietcombank gần nhất để được đáp ứng yêu cầu, hoặc liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Vietcombank (Vietcombank Contact Center) theo số hotline 1900 54 54 13 để được hỗ trợ.

**Câu hỏi 15: Nếu tôi muốn sử dụng lại dịch vụ VCB-iB@nking sau thời gian tạm ngưng, tôi cần phải làm gì?**

Khi có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking sau thời gian tạm ngưng, Quý khách cần mang CMT hoặc Hộ chiếu bản gốc còn thời hạn sử dụng đến chi nhánh Vietcombank gần nhất để đăng ký sử dụng lại dịch vụ.

**Câu hỏi 16: Trong quá trình sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking, nếu có vấn đề phát sinh hoặc cần được tư vấn thêm, tôi có thể liên hệ ở đâu?**

Nếu cần sự hỗ trợ từ Vietcombank trong quá trình sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking, Quý khách vui lòng liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 (Vietcombank Contact Center) theo số điện thoại 1900 54 54 13 hoặc Chi nhánh Vietcombank gần nhất để được hỗ trợ.