

VCB – SMS B@NKGING CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Câu 1: Tôi có thể đăng ký sử dụng Dịch vụ VCB SMS-B@nking ở đâu?

Hiện tại khách hàng có thể đăng ký sử dụng Dịch vụ VCB-SMSB@nking tại các kênh sau:

- Các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc.
- Qua Dịch vụ các máy ATM trên hệ thống của Vietcombank (áp dụng đối với Khách hàng sử dụng thẻ ATM của Vietcombank).

Câu 2: Những chức năng Dịch vụ VCB-SMS B@nking đem lại cho khách hàng?

Bất cứ lúc nào 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần (24x7), dịch vụ VCB SMS- B@nking qua tổng đài **8170** hỗ trợ khách hàng tra cứu các thông tin sau:

- Thông tin về số dư tài khoản.
- Thông tin hạn mức của tất cả các loại thẻ tín dụng
- Thông tin 05 giao dịch gần nhất và chi tiết từng giao dịch.
- Thông tin về tỉ giá, lãi suất.
- Thông tin địa điểm đặt máy ATM, quầy giao dịch.

Ngoài ra, NHNT cung cấp các Dịch vụ gia tăng trên SMS B@nking gồm:

- Dịch vụ tin nhắn chủ động - nhận tin nhắn thông báo mỗi khi thay đổi số dư tài khoản và chi tiêu thẻ từ Vietcombank.
- Dịch vụ VCB-eTopup nạp tiền cho thuê bao di động trả trước (áp dụng cho các mạng di động Vinaphone, Mobiphone, Viettel).

Câu 3: Tôi có thể thay đổi số điện thoại/Số tài khoản mặc định sử dụng Dịch vụ VCB-SMS B@nking ở đâu ?

Hiện tại khách hàng có thể thay đổi số điện thoại/ Số tài khoản mặc định sử dụng Dịch vụ VCB-SMS B@nking qua các kênh sau:

- Các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc.
- Qua Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking.
- Qua Dịch vụ Ngân hàng qua điện thoại VCB-PhoneB@king.
-

Câu 4: Tôi muốn sử dụng Dịch vụ VCB-eTopup để nạp tiền tài khoản điện thoại di động trả trước thì cần phải đáp ứng những yêu cầu gì?

Để sử dụng Dịch vụ VCB – eTopup khách hàng cần:

- Đăng ký sử dụng Dịch vụ VCB SMS-B@nking
- Là thuê bao trả trước của các mạng di động Vinaphone, Mobiphone hoặc Viettel.

Câu 5: Tôi có thể sử dụng Dịch vụ VCB-eTopup nạp tiền tài khoản điện thoại di động trả trước theo các mệnh giá nào ?

Hiện tại Dịch vụ VCB-eTopup hỗ trợ khách hàng nạp tiền qua với các mệnh giá sau: 30 nghìn đồng (30N), 50 nghìn đồng (50N), 100 nghìn đồng (100N), 200 nghìn đồng (200N), 300 nghìn đồng (300N), 500 nghìn đồng (500N).

Câu 6: Làm thế nào để đăng ký sử dụng dịch vụ nhắn tin chủ động?

Khách hàng chỉ cần đăng ký 01 lần duy nhất cho đến khi khách hàng không muốn sử dụng.

- Đăng ký sử dụng mới và sử dụng lại dịch vụ nhắn tin chủ động: Soạn tin VCB CD gửi 8170.
- Ngừng sử dụng dịch vụ nhắn tin chủ động: Soạn tin VCB CD HUY gửi 8170.

Câu 7: Phí sử dụng Dịch vụ VCB SMS-B@nking được tính và thu như thế nào?

- Phí dịch vụ nhắn tin truy vấn thông tin được các mạng di động thu theo mức phí các đơn vị này quy định đối với đầu số của Dịch vụ giá trị gia tăng. Hiện tại mức phí đối với mỗi tin nhắn truy vấn thông tin, tin nhắn gửi đến đầu số **8170 là 1000 đồng/01 SMS**.
- Phí dịch vụ nhắn tin chủ động: Vietcombank thu trực tiếp từ tài khoản mặc định của khách hàng mở tại Ngân hàng với mức trọn gói **8800 đồng/tháng/số điện thoại** vào đầu tháng kế tiếp, không phụ thuộc vào số lượng tin nhắn thông báo biến động số dư tài khoản, sử dụng thẻ tín dụng khách hàng nhận được trong tháng.

Nếu trong tháng, khách hàng nhắn tin ngừng sử dụng dịch vụ (VCB CD HUY gửi 8170), Vietcombank vẫn thu phí sử dụng dịch vụ nhắn tin chủ động của tháng đó, trừ trường hợp thời điểm nhắn tin ngừng dịch vụ thuộc tháng liền trước và trong tháng này khách hàng không nhắn tin đăng ký sử dụng lại (VCB CD gửi 8170).

Câu 8: Tôi đã đăng ký sử dụng Dịch vụ VCB SMS-B@nking thành công tuy nhiên khi dùng điện thoại Iphone để gửi tin nhắn truy vấn đến đầu số 8170 không thấy phản hồi từ Dịch vụ.

Theo phản hồi của khách hàng khi sử dụng Dịch vụ VCB SMS-B@nking, các dòng máy Iphone và Blackberry có thể bị lỗi khi sử dụng Dịch vụ (nhắn tin đến tổng đài **8170**, tuy nhiên không nhận được tin nhắn phản hồi từ Dịch vụ). Trong trường hợp này, đề nghị quý khách hàng liên hệ với các mạng di động để được hướng dẫn cài đặt sử dụng Dịch vụ giá trị gia tăng trên từng loại máy.

Câu 9: Tôi đã đăng ký sử dụng dịch vụ Roaming của Telco (Vinaphone, Mobiphone, Viettel) thì có sử dụng được Dịch vụ VCB SMS-B@nking tại nước ngoài hay không?

Khách hàng đã đăng ký Dịch vụ Roaming của Telco có thể sử dụng Dịch vụ VCB SMS-B@nking như ở trong nước, cước phí tin nhắn khách hàng phải trả theo quy định của các Công ty viễn thông di động

Câu 10: Tôi sử dụng Dịch vụ VCB-eTopup nạp tiền điện thoại di động trả trước không thành công tuy nhiên tài khoản tiền gửi tại Vietcombank vẫn bị trừ?

Hiện tượng trên thường xảy ra khi các mạng viễn thông triển khai khuyến mại mà nguyên nhân là do lỗi của các mạng viễn thông này. Trong trường hợp này, đề nghị Quý khách hàng liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng **Vietcombank** theo số điện thoại **1900545413** để được hỗ trợ giải quyết.

Câu 11: Tôi đã đăng ký dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking, để thực hiện chuyển khoản trên VCB-iB@nking tôi có cần đăng ký thêm dịch vụ VCB-SMSB@nking hay không?

Có, Để có thể thực hiện chuyển khoản trên VCB-iB@nking, ngoài việc đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking, khách hàng phải đăng ký thêm dịch vụ VCB-SMSB@nking, để nhận mã xác thực OTP trong chuyển khoản.

Câu 12: Trong các giao dịch trên kênh Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking, tôi có phải nhận tin để nhận OTP không?

Không, Vietcombank sẽ chủ động gửi OTP tới số điện thoại đăng ký ngay khi khách hàng hoàn tất xác nhận.

Câu 13: Làm thế nào để đăng ký số điện thoại nhận OTP?

Để số điện thoại khách hàng nhận được OTP chủ động từ phía Vietcombank, khách hàng phải:

- Đăng ký dịch vụ VCB-SMSB@nking với số điện thoại đó ứng với tài khoản mặc định sẽ sử dụng để thanh toán, chuyển khoản tại kênh VCB – iB@nking.
- Đăng ký số điện thoại đó là số điện thoại nhận OTP: trong lần đầu thực hiện giao dịch tại kênh VCB-iB@nking từ ngày 01/09/2010, màn hình sẽ hiển thị hướng dẫn và cho phép khách hàng đăng ký số điện thoại nhận OTP ngay trên giao diện VCB-iB@nking. Sau khi đăng ký thành công, khách hàng có thể thực hiện giao dịch thông thường và Vietcombank sẽ chủ động gửi OTP tới số điện thoại đã đăng ký (khách hàng không phải soạn tin để lấy OTP).

Câu 14: Tôi có bị mất phí nhận OTP không?

Với cơ chế chủ động gửi OTP tới số điện thoại khách hàng, Vietcombank hoàn toàn miễn phí việc nhận OTP của khách hàng.

Câu 15: Đầu mối hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ

Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, nếu có vướng mắc, quý khách có thể tham khảo về thông tin hướng dẫn sử dụng Dịch vụ tại website của **Vietcombank** www.vietcombank.com.vn hoặc liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng **Vietcombank** theo số điện thoại **1900 54 54 13** để được hỗ trợ giải quyết.