



VCB-MOBILE B@N KING CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

I. CÁC NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA DỊCH VỤ

Câu 1: Dịch vụ VCB-Mobile B@nking là gì?

VCB-Mobile B@nking là dịch vụ ngân hàng trên điện thoại di động, cho phép khách hàng là chủ thuê bao điện thoại di động đã đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking tại Vietcombank có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng ngay trên ứng dụng cài đặt trên điện thoại mà không cần phải nhớ và gửi các cú pháp SMS để yêu cầu giao dịch.

Câu 2: Các tính năng của dịch vụ VCB-Mobile B@nking?

VCB-Mobile B@nking cho phép khách hàng thực hiện các loại giao dịch sau:

- Nhóm giao dịch tài chính:
 - Chuyển khoản trong hệ thống Vietcombank (từ tài khoản cá nhân sang tài khoản cá nhân)
 - Giao dịch nạp tiền điện thoại di động trả trước (Topup) cho các thuê bao của 03 mạng: Mobifone, Vinaphone và Viettel.
 - Giao dịch thanh toán hóa đơn trả sau (Billing) cho các nhà cung cấp dịch vụ.
Hiện tại, Vietcombank đang kết nối thanh toán hóa đơn với các đối tác: Viettel (di động, điện thoại cố định, ADSL); Trung tâm điện thoại Nam Sài Gòn – SST (điện thoại cố định, ADSL); Mobifone (di động).
- Nhóm giao dịch phi tài chính:
 - Tra cứu số dư (các) tài khoản thanh toán mở tại Vietcombank.
 - Tra cứu lịch sử giao dịch (các) tài khoản thanh toán mở tại Vietcombank.

Câu 3: Cần có những điều kiện gì để tôi có thể sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking?

Để có thể sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking, Quý khách cần:

- Có tài khoản thanh toán mở tại Vietcombank.
- Có điện thoại di động có thể kết nối với Internet (thông qua GPRS/3G/Wifi) và sử dụng một trong các hệ điều hành iOS (iPhone), Android (mọi phiên bản), BlackBerry OS (hiện chưa hỗ trợ phiên bản BlackBerry OS 10) hoặc có hỗ trợ Java.
- Đã đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking.
- Đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking.

II. ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Câu 4: Tôi có thể đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking tại đâu?

Quý khách có thể đăng ký dịch vụ tại tất cả các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc hoặc truy cập vào VCB-iB@nking để đăng ký dịch vụ. Để biết thêm thông tin chi tiết, Quý khách vui lòng liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng của VCB tại số **1900 54 54 13**.

Câu 5: Tôi có thể sử dụng thông tin đăng nhập của dịch vụ ngân hàng trực tuyến (VCB-iB@nking) để đăng nhập sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking không?

Dịch vụ ngân hàng trực tuyến (VCB-iB@nking) và dịch vụ VCB-Mobile B@nking là 2 dịch vụ độc lập. Do đó, Quý khách **không thể** sử dụng thông tin đăng nhập của dịch vụ VCB-iB@nking để đăng nhập dịch vụ VCB-Mobile B@nking.

Câu 6: Bao lâu sau khi đăng ký tôi phải đăng nhập để kích hoạt dịch vụ VCB-Mobile B@nking?

Sau khi đăng ký thành công, Quý khách sẽ nhận được email từ Vietcombank để thông báo mật khẩu truy cập lần đầu (*M-PIN lần đầu*). Quý khách cần đăng nhập để kích hoạt dịch vụ trong vòng 24h kể từ khi nhận được email từ Vietcombank.

Câu 7: Nếu sau thời gian yêu cầu kích hoạt dịch vụ mà tôi chưa kích hoạt dịch vụ thì tôi có thể sử dụng dịch vụ nữa hay không?

Sau 24h kể từ khi nhận được email thông báo mật khẩu truy cập lần đầu mà Quý khách không thực hiện kích hoạt dịch vụ, mật khẩu truy cập lần đầu sẽ không còn hiệu lực. Để sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking, Quý khách phải đến điểm giao dịch Vietcombank gần nhất để yêu cầu *Cấp lại mã PIN* hoặc chủ động thực hiện yêu cầu *Cấp lại PIN* trên VCB-iB@nking.

Câu 8: Tên truy cập và mật khẩu truy cập của tôi bằng số hay chữ? Độ dài quy định của mật khẩu truy cập là bao nhiêu?

Tên truy cập vào ứng dụng VCB-Mobile B@nking chính là số điện thoại của Quý khách đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking tại Vietcombank. Mật khẩu truy cập dịch vụ được quy định là 06 ký tự số.

Câu 9: Tôi có thể đăng ký tên truy cập (username) bằng 02 số điện thoại khác nhau được không?

Hiện tại, Quý khách chỉ có thể duy nhất 01 tên truy cập (là số điện thoại đã đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking tại Vietcombank) cho dịch vụ VCB-Mobile B@nking.

Câu 10: Tôi có thể đăng ký 2 tài khoản thanh toán với cùng 1 số điện thoại được không?

Mỗi số điện thoại chỉ được đăng ký dịch vụ VCB-Mobile B@nking cho 01 tài khoản tiền gửi thanh toán mặc định. *(Nếu Quý khách muốn thay đổi tài khoản mặc định sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking, Quý khách có thể thực hiện việc thay đổi này tại các điểm giao dịch của Vietcombank hoặc trên kênh VCB-iB@nking).*

Câu 11: Tôi đã sử dụng dịch vụ Mobile BankPlus của Vietcombank thì có thể sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking được không?

Quý khách có thể sử dụng đồng thời cả hai dịch vụ Mobile BankPlus và VCB-Mobile B@nking.

III. TẢI VÀ CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG

Câu 12: Tôi phải làm thế nào để có thể tải và cài đặt ứng dụng VCB-Mobile B@nking vào máy điện thoại?

Sau khi đăng ký dịch vụ thành công, Quý khách sẽ nhận được tin nhắn SMS từ Vietcombank thông báo đăng ký thành công và có chứa link tải ứng dụng. Sau khi kiểm tra kết nối internet từ điện thoại (3G/GPRS/Wifi), tùy thuộc vào loại điện thoại, Quý khách thực hiện tải ứng dụng như sau:

- Với điện thoại hỗ trợ Java & điện thoại sử dụng hệ điều hành BlackBerry OS: Quý khách nhấn vào link hoặc nhấp đường link vào trình duyệt điện thoại để truy cập đến máy chủ. Khi truy cập vào máy chủ theo đường link đã được gửi (*Quý khách truy cập bằng điện thoại*), hệ thống sẽ tự động xác định loại/model điện thoại Quý khách đang sử dụng và cho phép Quý khách tải phiên bản phù hợp nhất với điện thoại của Quý khách.
- Với điện thoại với sử dụng điều hành Android: Quý khách truy cập Google Play, gõ tìm kiếm tên ứng dụng “**Vietcombank**” và thực hiện tải và cài đặt ứng dụng về máy điện thoại.
- Với điện thoại sử dụng hệ điều hành iOS (iPhone): Quý khách truy cập AppStore, gõ tìm kiếm tên ứng dụng “**Vietcombank**” và thực hiện tải và cài đặt ứng dụng về máy điện thoại.

Câu 13: Tôi có cần phải tải thêm phần mềm hỗ trợ hoặc mua ứng dụng từ các kho ứng dụng hay không?

Quý khách sẽ không cần phải cài thêm phần mềm hỗ trợ nào khi sử dụng dịch vụ. Quý khách có thể tải ứng dụng VCB-Mobile B@nking miễn phí từ các kho ứng dụng.

Câu 14: Mật khẩu M-PIN tôi được cấp lần đầu là gì?

M-PIN là mã số bí mật do ngân hàng cấp cho Quý khách bằng cách gửi tới email đăng ký dịch vụ của Quý khách. M-PIN này được sử dụng để đăng nhập ứng dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking *lần đầu*, sau đó Quý khách thực hiện đổi M-PIN trong vòng 24 h để đăng nhập cho các lần tiếp theo.

Câu 15: Tôi có thể thay đổi mật khẩu M-PIN không?

Quý khách phải thay đổi M-PIN trong lần đầu sử dụng để kích hoạt dịch vụ. Khi đã kích hoạt dịch vụ thành công, trong quá trình sử dụng Quý khách có thể thay đổi M-PIN ngay trên ứng dụng VCB-Mobile B@nking tại mục *Cài đặt*.

Câu 16: Tôi phải làm thế nào trong trường hợp tôi quên mất M-PIN?

Trong trường hợp Quý khách quên mật khẩu M-PIN, xin vui lòng liên hệ với điểm giao dịch Vietcombank gần nhất để yêu cầu *Cấp lại mã PIN* hoặc chủ động thực hiện yêu cầu *Cấp lại mã PIN* trên VCB-iB@nking.

Câu 17: Điều gì xảy ra nếu tôi làm mất điện thoại?

Trong trường hợp mất điện thoại, để đảm bảo an toàn tuyệt đối cho tài khoản ngân hàng, Quý khách cần thực hiện tạm khóa dịch vụ Mobile B@nking. Có 03 cách để Quý khách thực hiện tạm khóa dịch vụ: (1) liên hệ với điểm giao dịch Vietcombank gần nhất, (2) liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Vietcombank (*Hotline: 1900 54 54 13*), (3) chủ động thực hiện trên VCB-iB@nking tại chức năng *Khoá dịch vụ*.

Câu 18: Trong trường hợp đang thực hiện giao dịch trên ứng dụng VCB-Mobile B@nking, nhưng vì một lý do nào đó tôi không sử dụng màn hình điện thoại trong một khoảng thời gian, điều gì sẽ xảy ra?

Vì lý do bảo mật, tên đăng nhập của Quý khách sẽ tự động được thoát khỏi ứng dụng sau **03 phút** nếu Quý khách không thực hiện bất kỳ thao tác nào trên điện thoại. Để sử dụng lại dịch vụ, Quý khách thực hiện đăng nhập lại và thực hiện giao dịch từ đầu.

Câu 19: Tôi muốn ngừng sử dụng dịch vụ, tôi phải làm thế nào?

Quý khách vui lòng liên hệ với điểm giao dịch Vietcombank gần nhất để yêu cầu *Ngừng sử dụng dịch vụ* VCB-Mobile B@nking hoặc chủ động *Hủy dịch vụ* trên kênh VCB-iB@nking.

Câu 20: Trường hợp tôi thay đổi máy điện thoại hoặc cài đặt lại máy điện thoại thì tôi có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking không?

Trường hợp Quý khách thay đổi máy điện thoại, Quý khách vui lòng đến điểm giao dịch Vietcombank

gần nhất hoặc chủ động thực hiện trên kênh VCB-iB@nking yêu cầu *Cài đặt lại ứng dụng trên điện thoại*. Sau khi yêu cầu được chấp nhận, hệ thống Vietcombank sẽ gửi link download ứng dụng về số điện thoại của Quý khách. Sau đó, Quý khách thực hiện tải và cài đặt ứng dụng trên máy điện thoại mới.

Trường hợp Quý khách cài đặt lại máy điện thoại, Quý khách vui lòng thực hiện tải lại ứng dụng phù hợp với dòng điện thoại Quý khách đang sử dụng. Sau khi tải và cài đặt lại ứng dụng, Quý khách có thể sử dụng dịch vụ bình thường.

Câu 21: Trường hợp tôi thay đổi số điện thoại thì tôi có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking không?

Quý khách vẫn có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking theo cách như sau: Đến điểm giao dịch Vietcombank gần nhất hoặc chủ động thực hiện trên VCB-iB@nking yêu cầu *Ngừng dịch vụ/Hủy dịch vụ* với số điện thoại cũ và *Đăng ký dịch vụ* với số điện thoại mới.

Lưu ý: Trước khi đăng ký dịch vụ VCB-Mobile B@nking, số điện thoại mới phải được đăng ký VCB-SMS B@nking

Câu 22: Tôi có thể sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking khi đang ở nước ngoài không?

Quý khách có thể sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking bất cứ nơi đâu với điện thoại di động có kết nối Internet và đã đăng ký dịch vụ chuyển vùng quốc tế. Quý khách có thể liên lạc với nhà cung cấp mạng di động để biết thêm thông tin về các khoản phí sẽ phải trả.

Câu 23: Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi trả lời điện thoại hoặc nhắn tin trong khi sử dụng dịch VCB-Mobile B@nking?

Điều này phụ thuộc vào loại điện thoại Quý khách đang sử dụng.

- Với các thiết bị không có chế độ đa nhiệm (*Chế độ đa nhiệm là chế độ cho phép nhiều ứng dụng chương trình cùng hoạt động một lúc*), nếu Quý khách nhận một cuộc gọi hoặc tin nhắn, ứng dụng sẽ bị đóng và Quý khách sẽ phải đăng nhập lại để sử dụng dịch vụ.
- Với các thiết bị có chế độ đa nhiệm, sau khi nhận một cuộc gọi và tin nhắn với thời gian không quá 03 phút, Quý khách có thể tiếp tục thực hiện giao dịch bình thường. Trường hợp Quý khách nhận một cuộc gọi hay tin nhắn quá thời gian 03 phút, tên đăng nhập của Quý khách sẽ tự động thoát khỏi ứng dụng và Quý khách sẽ phải đăng nhập lại để sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking.

IV. CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

Câu 24: Tôi có thể chuyển khoản tới một tài khoản của khách hàng không đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking được không?

Có. Quý khách có thể chuyển tiền tới tài khoản thanh toán mở tại Vietcombank của bất kỳ cá nhân nào, không phụ thuộc vào việc cá nhân đó có sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking hay không.

Câu 25: Tôi có thể thanh toán bằng ngoại tệ (USD/EUR) trên VCB-Mobile B@nking không?

Dịch vụ VCB-Mobile B@nking chỉ áp dụng cho loại tiền thanh toán là VND, không áp dụng cho loại tiền thanh toán là ngoại tệ.

Câu 26: Số tiền tối đa tôi có thể chuyển khoản trong 01 ngày trên VCB-Mobile B@nking là bao nhiêu?

Hiện tại, Quý khách có thể thanh toán chuyển khoản trên VCB-Mobile B@nking với hạn mức lên tới 50.000.000 VND/ngày, không giới hạn số lần thanh toán, hạn mức tối đa cho một giao dịch là 10.000.000 VND và hạn mức tối thiểu cho một giao dịch là 50.000 VND.

Câu 27: Tôi có thể nạp tiền di động trả trước cho các thuê bao khác của người thân không?

Có. Quý khách có thể nạp tiền cho bất cứ thuê bao di động trả trước nào của 03 nhà mạng: *Mobifone, Viettel, Vinaphone.*

Câu 28: Tôi có thể nạp tiền di động trả trước với mệnh giá như thế nào và số tiền tối đa tôi có thể nạp trong một ngày trên kênh VCB-Mobile B@nking là bao nhiêu?

Mệnh giá thẻ nạp được áp dụng theo chính sách của các nhà mạng. Hiện tại, trên kênh VCB-Mobile B@nking, khách hàng có thể nạp thẻ với các mệnh giá sau: 30.000 VND; 50.000 VND; 100.000 VND; 200.000 VND; 300.000 VND và 500.000 VND.

Mỗi ngày, trên kênh VCB Mobile B@nking, khách hàng được thực hiện tối đa 06 lần nạp tiền và tổng giá trị nạp tiền tối đa không vượt quá 3.000.000 VND.

Câu 29: Tôi có thể nạp tiền di động trả trước khác với các mệnh giá trên VCB-Mobile B@nking?

Hiện tại Quý khách chỉ có thể nạp thẻ với các mệnh giá được cài đặt sẵn trên VCB-Mobile B@nking.

Câu 30: Tôi có thể thanh toán một hóa đơn (ADSL, di động, cố định) làm nhiều lần được không?

Không. Quý khách không thể thanh toán từng phần của một hóa đơn mà phải thanh toán toàn bộ giá trị hóa đơn.

Câu 31: Tôi có thể thanh toán được nhiều hóa đơn khác nhau trong một ngày không?

Có. Quý khách có thể thanh toán nhiều hóa đơn trong một ngày.

V. CHÍNH SÁCH PHÍ CỦA VCB-MOBILE B@N KING

Câu 32: Mức phí của dịch vụ VCB-Mobile B@nking là bao nhiêu?

Mức phí duy trì dịch vụ hiện nay là 11.000 VND/tháng (đã bao gồm VAT), áp dụng với khách hàng đã **đăng ký** sử dụng dịch vụ VCB-Mobile Banking. Tất cả các khách hàng **đăng ký mới** dịch vụ đều được miễn phí duy trì dịch vụ trong 03 tháng đầu tiên.

Câu 33: Ngoài mức phí duy trì dịch vụ, tôi có mất thêm các loại phí khác khi thực hiện giao dịch không?

Không. Mức phí duy trì dịch vụ (11.000 VND/tháng) là phí trọn gói, ngoài mức phí này, Quý khách không mất thêm bất cứ loại phí nào khi giao dịch trên VCB-Mobile B@nking (*Mức phí trên có thể thay đổi theo chính sách phí của Vietcombank trong từng thời kỳ*).

Câu 34: Tôi đăng ký dịch vụ vào ngày 20 của tháng trước, tại sao đến ngày 02 của tháng tiếp theo tôi đã bị thu phí duy trì dịch vụ 11.000 VND?

Vietcombank áp dụng cơ chế **tính phí duy trì dịch vụ tròn tháng**. Ví dụ, nếu khách hàng đăng ký dịch vụ vào ngày A tháng N thì khách hàng bắt đầu phải trả phí dịch vụ từ tháng N+3 với A là bất kỳ ngày nào trong tháng. (Phí duy trì dịch vụ được thu vào tuần đầu tiên của tháng N+4).

Câu 35: Tôi đã ngừng sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking, nếu bây giờ tôi đăng ký sử dụng lại thì có được miễn phí duy trì dịch vụ trong 03 tháng không?

Không. Khách hàng đăng ký lại dịch vụ không được miễn phí duy trì dịch vụ trong 03 tháng.

Câu 36: Tôi đã đăng ký hủy dịch vụ vào ngày 03 của tháng N. Vậy tôi có mất phí duy trì dịch vụ của tháng N không?

Có. Vì Vietcombank áp dụng thu phí dịch vụ trọn gói theo tháng, nên Quý khách sẽ vẫn bị thu phí duy trì dịch vụ của tháng N.

Câu 37: Tài khoản của tôi là tài khoản ngoại tệ, Vietcombank sẽ thu phí như thế nào?

Trong trường hợp này, mức phí được quy đổi theo tỷ giá mua chuyển khoản tại thời điểm thu phí của Chi nhánh Vietcombank quản lý tài khoản mặc định của Quý khách.

Câu 38: Hiện tại, số dư tài khoản của tôi chỉ đúng bằng số dư tối thiểu, Vietcombank có thu phí duy trì dịch vụ của tôi không?

Có. Hệ thống của Vietcombank sẽ thu phí vào số dư tối thiểu của tài khoản, đồng thời tự động khóa dịch vụ và thông báo cho Quý khách. Khi Quý khách có nhu cầu sử dụng lại dịch vụ, xin vui lòng liên hệ với Quầy giao dịch Vietcombank gần nhất hoặc chủ động thực hiện trên VCB-i B@nking yêu cầu *Mở lại dịch vụ*.