

**NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN TRÊN THIẾT BỊ DI ĐỘNG
VCB - IB@NKING MOBILE WEB**

FAQ – CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

MỤC LỤC

| | |
|---|---|
| I. Thông tin chung | 4 |
| 1. Dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web là gì? | 4 |
| 2. Những lợi ích của việc sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web là gì?..... | 4 |
| 3. Điểm khác biệt của dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web và VCB-iB@king trên thiết bị máy tính cá nhân (PC)?..... | 4 |
| 4. VCB-Mobile B@nking cũng được sử dụng cho các thiết bị di động. Vậy VCB-iB@nking Mobile web khác gì với VCB-Mobile B@nking?..... | 4 |
| 5. Tôi có phải sử dụng Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập riêng khi sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web không?..... | 5 |
| 6. Các dịch vụ mà Vietcombank cung cấp trên VCB-iB@nking Mobile Web?..... | 5 |
| 7. Các dịch vụ trên Mobile Web có gì khác với trên VCB-iB@nking phiên bản máy tính cá nhân? | 5 |
| 8. Khi sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web, tôi có phải trả thêm phí gì không?..... | 5 |
| 9. Ai có thể sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web? | 5 |
| 10. Có phải VCB-iB@nking Mobile Web hoạt động suốt 24 giờ? | 5 |
| 11. Tôi cần có những gì để sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web? | 5 |
| 12. Tôi có thể truy cập xem thông tin tài khoản của mình khi đi nước ngoài không?.... | 6 |
| 13. Tôi có thể nhận hỗ trợ như thế nào nếu tôi gặp trục trặc khi sử dụng Dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web? | 6 |
| II. Đăng ký sử dụng dịch vụ | 6 |
| 14. Tôi muốn đăng ký sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web thì phải đăng ký ở đâu và phải làm các thủ tục gì?..... | 6 |
| 15. Liệu tôi có thể nhờ bạn bè hay người thân đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking giúp tôi không? | 6 |
| 16. Tôi có nhiều tài khoản mở tại các CN khác nhau. Tôi sẽ phải đăng ký VCB-iB@nking ở đâu?..... | 7 |
| 17. Tôi có một tài khoản đồng sở hữu (Joint Account), nhưng khi đăng ký VCB-iB@nking Mobile Web, tôi không thấy thể hiện tài khoản này? | 7 |
| 18. Tôi không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking thì phải làm gì? | 7 |
| 19. Sau khi đăng ký VCB-iB@nking, ngân hàng gửi cho tôi Tên truy cập và Mật khẩu sử dụng Ngân hàng trực tuyến bằng cách nào?..... | 7 |
| III. Đăng nhập và sử dụng dịch vụ | 7 |

| | |
|--|----|
| 20. Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web?..... | 7 |
| 21. Tôi cần làm gì trong lần đăng nhập đầu tiên? | 8 |
| 22. Tôi đã đăng ký sử dụng dịch vụ nhưng không nhận được email thông báo mật khẩu truy cập dịch vụ? | 8 |
| 23. Tôi phải làm gì nếu quên Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu của dịch vụ? | 8 |
| 24. Tên truy cập VCB-iB@nking khó nhớ, tôi muốn tự chọn một tên truy cập khác? .. | 9 |
| 25. Tôi muốn có nhiều tên truy cập sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking? | 9 |
| 26. Ngân hàng có tạm ngưng dịch vụ không nếu tôi nhập sai Mật khẩu? | 9 |
| 27. Mật khẩu sử dụng dịch vụ được đặt bao nhiêu ký tự? | 9 |
| IV. Hỗ trợ kỹ thuật | 9 |
| 28. Tôi không thể đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web được dù thông tin tôi nhập là chính xác?..... | 9 |
| V. Bảo mật | 10 |
| 29. OTP (One-time-password) là gì? | 10 |
| 30. Tôi có thể nhận OTP như thế nào khi sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web? | 10 |
| 31. Mã Kiểm tra giao dịch là gì?..... | 10 |
| 32. Tôi có thể thay đổi số điện thoại nhận OTP được không? | 10 |
| 33. Nếu tôi chọn hình thức nhận OTP qua SMS, khi tôi ra nước ngoài, tôi có thể sử dụng dịch vụ chuyển tiền trên Internet không?..... | 11 |

I. Thông tin chung

1. Dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web là gì?

Là dịch vụ ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking dành cho khách hàng cá nhân chạy trên trình duyệt web của thiết bị di động (điện thoại di động, máy tính bảng...)

2. Những lợi ích của việc sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web là gì?

Với dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web, Quý khách có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng tại mọi lúc, mọi nơi, đơn giản, tiện lợi ngay trên thiết bị di động của mình. VCB-iB@nking Mobile Web cung cấp đa dạng tính năng và thông tin bổ ích giúp Quý khách quản lý tài chính tốt hơn.

3. Điểm khác biệt của dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web và VCB-iB@king trên thiết bị máy tính cá nhân (PC)?

Thực chất, đây là một dịch vụ VCB-iB@nking nhưng được thiết kế thành 2 phiên bản để giao diện dịch vụ có thể hiển thị tùy biến phù hợp với thiết bị truy cập, ở đây là máy tính cá nhân (PC) và thiết bị di động (mobile devices). Các khác nhau, do đó, chỉ ở các điểm chính sau:

- *Giao diện dịch vụ:* Giao diện của VCB-iB@nking Mobile Web được thiết kế đơn giản, tiện lợi cho khách hàng trong việc theo dõi và thao tác giao dịch, phù hợp về mặt hiển thị thông tin trên các thiết bị có kích thước hạn chế, hỗ trợ tối đa các giao dịch của khách hàng trên thiết bị di động.
- *Tính năng:* VCB-iB@nking Mobile Web có hầu hết các tính năng của dịch vụ VCB-iB@nking phiên bản PC, trừ 2 tính năng Nộp thuế nội địa và Công cụ tính toán.

4. VCB-Mobile B@nking cũng được sử dụng cho các thiết bị di động. Vậy VCB-iB@nking Mobile web khác gì với VCB-Mobile B@nking?

VCB-Mobile B@nking là một ứng dụng được tải và cài đặt trên thiết bị di động. VCB-Mobile B@nking được giới thiệu tới khách hàng từ năm 2012 có thiết kế tương thích với dòng điện thoại di động thông minh dùng hệ điều hành iOS (iPhone), Android, BlackBerry OS hoặc Java.

Trong khi đó, VCB-iB@nking Mobile web được sử dụng trên trình duyệt web của thiết bị. Khách hàng không cần thực hiện cài đặt mà chỉ cần truy cập vào đường dẫn dịch vụ VCB-iB@nking trên trình duyệt web là có thể sử dụng được Mobile web.

5. Tôi có phải sử dụng Tên đăng nhập và Mật khẩu đăng nhập riêng khi sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web không?

Không. Do cùng là dịch vụ VCB-iB@nking nên khách hàng chỉ cần sử dụng cùng một Tên đăng nhập và Mật khẩu để truy cập phiên bản Mobile Web.

6. Các dịch vụ mà Vietcombank cung cấp trên VCB-iB@nking Mobile Web?

Các tính năng khách hàng có thể sử dụng với VCB-iB@nking Mobile Web bao gồm:

- Truy vấn thông tin tài khoản/ thẻ
- Chuyển tiền
- Thanh toán hóa đơn, thanh toán thẻ tín dụng
- Nạp tiền điện tử
- Tiết kiệm trực tuyến
- Quản lý các dịch vụ gia tăng khác (đăng ký, ngừng các dịch vụ Mobile Banking, Ví điện tử, SMS Banking, Phone Banking, quản lý tài khoản thẻ....)
- Quản lý tình trạng các giao dịch chuyển tiền
- Cài đặt các thiết lập cá nhân

7. Các dịch vụ trên Mobile Web có gì khác với trên VCB-iB@nking phiên bản máy tính cá nhân?

Không. Các dịch vụ mà khách hàng sử dụng được trên Mobile Web có cùng tính chất, qui định như trên phiên bản máy tính cá nhân, ví dụ như về hạn mức thanh toán, chuyển khoản...

8. Khi sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web, tôi có phải trả thêm phí gì không?

Không. Ngoài một số phí giao dịch đang áp dụng trên VCB-iB@nking, Quý khách không cần phải trả thêm bất kỳ chi phí gì để sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web.

9. Ai có thể sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web?

Dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web được cung cấp cho khách hàng cá nhân có đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking với Vietcombank và được Vietcombank đồng ý cung cấp dịch vụ.

10. Có phải VCB-iB@nking Mobile Web hoạt động suốt 24 giờ?

Dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web của Vietcombank hoạt động 24h một ngày và 7 ngày trong tuần.

11. Tôi cần có những gì để sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web?

Sau khi đăng ký thành công dịch vụ VCB-iB@nking tại quầy của Vietcombank như thông thường, để sử dụng dịch VCB-iB@nking Mobile Web, Quý khách cần:

- Thiết bị di động kết nối mạng Internet
- Thiết bị nhận OTP (Cài đặt app VCB OTP trên điện thoại di động/Tin nhắn OTP trên điện thoại di động/ Thẻ EMV và thiết bị đọc thẻ) trong trường hợp có sử dụng dịch vụ thanh toán.

12. Tôi có thể truy cập xem thông tin tài khoản của mình khi đi nước ngoài không?

Quý khách có thể sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web tại bất cứ nơi đâu khi thiết bị di động có kết nối mạng Internet.

13. Tôi có thể nhận hỗ trợ như thế nào nếu tôi gặp trục trặc khi sử dụng Dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web?

- Quý khách có thể liên lạc với Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank theo số điện thoại 1900 54 54 13 để được hỗ trợ 24/7
- Quý khách cũng có thể liên lạc với các điểm giao dịch của Vietcombank trên cả nước.

II. Đăng ký sử dụng dịch vụ

14. Tôi muốn đăng ký sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web thì phải đăng ký ở đâu và phải làm các thủ tục gì?

Quý khách chỉ cần đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking một lần tại quầy của Vietcombank là có thể sử dụng đồng thời 2 phiên bản PC hay Mobile Web. Để đăng ký sử dụng dịch vụ, Quý khách có thể đến bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank xuất trình bản gốc Chứng minh nhân dân (CMND)/Hộ chiếu và cung cấp thông tin theo yêu cầu tại mẫu đăng ký dịch vụ.

15. Liệu tôi có thể nhờ bạn bè hay người thân đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking giúp tôi không?

Vì lý do an toàn của Quý khách, ngân hàng chỉ chấp nhận chính chủ tài khoản thực hiện giao dịch đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking. Việc thực hiện đăng ký theo ủy quyền sẽ phụ thuộc vào chính sách khách hàng của ngân hàng trong từng thời kỳ. Quý khách vui lòng liên hệ với hotline 1900 54 54 13 hoặc các điểm giao dịch của Vietcombank để có thông tin chi tiết.

16. Tôi có nhiều tài khoản mở tại các CN khác nhau. Tôi sẽ phải đăng ký VCB-iB@nking ở đâu, có cần phải đăng ký riêng cho từng tài khoản không?

Quý khách chỉ cần đăng ký sử dụng VCB-iB@nking 01 lần duy nhất và có thể đăng ký tại bất kỳ điểm giao dịch nào của Vietcombank.

17. Tôi có một tài khoản đồng sở hữu (Joint Account), nhưng khi đăng ký VCB-iB@nking Mobile Web, tôi không thấy thể hiện tài khoản này? Tôi có một thẻ tín dụng (thẻ phụ), khi xem trên VCB-iB@nking Mobile Web, tôi không thấy thể hiện thẻ tín dụng này?

Hiện tại, dịch vụ VCB-iB@nking không hỗ trợ chủ phụ (trường hợp Joint account) hoặc chủ thẻ phụ xem thông tin tài khoản hoặc giao dịch thẻ

18. Tôi không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking thì phải làm gì?

Quý khách vui lòng đến quầy giao dịch để đăng ký ngừng dịch vụ. Trong trường hợp khẩn cấp, Quý khách có thể gọi điện đến Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank theo số 1900 54 54 13 để yêu cầu tạm khóa tên truy cập; sau đó Quý khách đến quầy Vietcombank để hoàn tất thủ tục khóa theo qui định.

19. Sau khi đăng ký VCB-iB@nking, ngân hàng gửi cho tôi Tên truy cập và Mật khẩu sử dụng Ngân hàng trực tuyến bằng cách nào?

- Tên truy cập sẽ nhận được ngân hàng cung cấp ngay tại quầy giao dịch (Tên truy cập được in trên Bản đăng ký);
- Mật khẩu truy cập sẽ được ngân hàng gửi vào địa chỉ email của Quý khách ngay sau khi Bản đăng ký sử dụng dịch vụ của Quý khách được ngân hàng chấp nhận. Lưu ý, Quý khách cần đăng nhập dịch vụ và đổi mật khẩu trong vòng 24h kể từ thời điểm nhận được mật khẩu. Nếu quá thời gian đó, để cấp lại Mật khẩu, Quý khách vui lòng liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank theo số 1900 54 54 13 hoặc tới các quầy giao dịch của Vietcombank để được trợ giúp.

III. Đăng nhập và sử dụng dịch vụ

20. Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web?

- Quý khách sử dụng trình duyệt trên thiết bị di động và nhập địa chỉ website của Vietcombank tại địa chỉ <http://vietcombank.com.vn>
- Quý khách vào phần đăng nhập của dịch vụ Internet Banking, nhập Tên truy cập và Mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống.

21. Tôi cần làm gì trong lần đăng nhập đầu tiên?

Ngân hàng yêu cầu Quý khách thực hiện thay đổi mật khẩu đăng nhập trong lần đăng nhập đầu tiên của mình. Vì sự an toàn của Quý khách, Ngân hàng khuyến nghị Quý khách không nên sử dụng các thông tin cá nhân (ngày sinh, số CMND, biển số xe...) để đặt mật khẩu và trong quá trình sử dụng, Quý khách nên thay đổi mật khẩu theo định kỳ tối thiểu 3 tháng/lần.

22. Tôi đã đăng ký sử dụng dịch vụ nhưng không nhận được email thông báo mật khẩu truy cập dịch vụ?

Quý khách vui lòng thực hiện một số bước kiểm tra như sau:


- Kiểm tra email đã đăng ký với Ngân hàng để đảm bảo địa chỉ email được ghi chính xác (VD: email yahoo.com hoặc yahoo.com.vn);
- Kiểm tra phần cài đặt (Setting) trong hộp thư để đảm bảo email gửi đến từ Vietcombank (vietcombank.com.vn) không có trong danh sách thư bị chặn (Spam mail)
- Kiểm tra trong hòm thư rác vì có thể email thông báo mật khẩu bị đẩy vào mục thư rác
- Kiểm tra với bộ phận quản lý máy chủ mail của Quý khách để đảm bảo thư không bị giữ lại trên máy chủ (mail server).

Trường hợp vẫn không xác định được nguyên nhân, Quý khách liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank theo số điện thoại 1900 54 54 13 hoặc điểm giao dịch Vietcombank gần nhất để được trợ giúp.

23. Tôi phải làm gì nếu quên Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu của dịch vụ?

Nếu đã đăng ký số điện thoại nhận OTP trên VCB-iB@nking, Quý khách có thể sử dụng chức năng "Quên mật khẩu" trên màn hình đăng nhập dịch vụ để làm theo hướng dẫn và lấy mật khẩu mới do Ngân hàng gửi qua email.

Quý khách cũng có thể liên lạc với các điểm giao dịch của Vietcombank Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank theo số điện thoại 1900 54 54 13 để được trợ giúp, đặc biệt trong trường hợp Quý khách chưa đăng ký số điện thoại nhận OTP.



Vietcombank

Dịch vụ VCB-iB@nking

Nhập Tên đăng nhập

Nhập Mật khẩu

Nhập mã kiểm tra D6:7E0 ↻

ĐĂNG NHẬP

Quên mật khẩu?

English

24. Tên truy cập VCB-iB@nking khó nhớ, tôi muốn tự chọn một tên truy cập khác?

Để đảm bảo tính bảo mật và riêng tư, ngân hàng đã chọn giải pháp sử dụng mã số cá nhân (CIF) tại ngân hàng và 3 ký tự kiểm tra để cài đặt Tên truy cập dịch vụ. Do đó, khách hàng không tự ý thay đổi được.

25. Tôi muốn có nhiều tên truy cập sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking?

Đối với KH cá nhân, Vietcombank cấp 01 tên truy cập duy nhất. Đối với KH tổ chức, Vietcombank cấp tối đa 03 tên truy cập có quyền như nhau (cho gói dịch vụ vắn tin) và tối đa 06 tên truy cập có quyền hạn khác nhau (cho gói dịch vụ trọn gói).

26. Ngân hàng có tạm ngưng dịch vụ không nếu tôi nhập sai Mật khẩu?

Để bảo đảm an toàn cho Quý khách, Tên truy cập của Quý khách sẽ bị tạm khóa khi Quý khách đăng nhập sai mật khẩu quá 03 lần liên tiếp. Trong trường hợp này, Quý khách cần đến điểm giao dịch bất kỳ của Vietcombank hoặc liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank theo số điện thoại 1900 54 54 13 để yêu cầu mở lại dịch vụ.

27. Mật khẩu sử dụng dịch vụ được đặt bao nhiêu ký tự?

Quý khách có thể cài đặt Mật khẩu truy cập dịch vụ với độ dài từ 7 - 20 ký tự, có phân biệt chữ hoa, chữ thường, có cho phép dùng ký tự đặc biệt và không được sử dụng dấu cách (space)).

Ngoài ra, để tăng tính an toàn, bảo mật, Quý khách lưu ý sử dụng mật khẩu đủ tin cậy là mật khẩu đủ độ dài, có sự kết hợp giữa chữ hoa với chữ thường, chữ số... Không sử dụng mật khẩu có chứa thông tin mang tính cá nhân mà người khác dễ dàng suy đoán như ngày tháng năm sinh, số điện thoại, biển số xe, tên bản thân, tên của người thân như vợ chồng/con, dãy số liên tục đơn giản như 123456... Đồng thời, thường xuyên thay đổi mật khẩu, tối thiểu 03 tháng/lần.

IV. Hỗ trợ kỹ thuật

28. Tôi không thể đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking Mobile Web được dù thông tin tôi nhập là chính xác?

Quý khách vui lòng kiểm tra lại chương trình gõ tiếng Việt/chế độ gõ chữ hoa chữ thường trên thiết bị di động. Có thể chương trình vẫn bật và làm cho quá trình gõ tên đăng nhập/mật khẩu của Quý khách bị sai. Trường hợp không xác định được nguyên

nhân, Quý khách liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank theo số điện thoại 1900 54 54 13 hoặc điểm giao dịch Vietcombank gần nhất để được trợ giúp.

V. Bảo mật

29. OTP (One-time-password) là gì?

OTP là mật khẩu sử dụng một lần do Vietcombank cung cấp cho khách hàng mỗi khi KH thực hiện một giao dịch thanh toán trên VCB-iB@nking để định danh chính xác khách hàng. Mật khẩu này chỉ có giá trị sử dụng một lần duy nhất nên có thể đảm bảo an toàn cho khách hàng.

30. Tôi có thể nhận OTP như thế nào khi sử dụng VCB-iB@nking Mobile Web?

Khách hàng có thể lựa chọn một trong các hình thức nhận OTP sau:

- *Nhận OTP qua ứng dụng Smart OTP:* Quý khách thực hiện đăng ký sử dụng ứng dụng Smart OTP tại quầy giao dịch của Vietcombank. Ứng dụng Smart OTP khách hàng có thể tải về từ kho ứng dụng trên thiết bị di động (App Store hoặc Play Store), tên ứng dụng “VCB OTP”. Ứng dụng **VCB OTP** có lợi thế vượt trội vì có thể tạo mã OTP bất kỳ lúc nào, không cần phải có sóng điện thoại, không cần kết nối internet, cũng không phải có thiết bị tạo mã OTP đi kèm.
- *Nhận OTP qua tin nhắn SMS:*
- *Nhận OTP qua thẻ EMV và thiết bị đọc thẻ, trong đó:*
 - + Thẻ EMV là thẻ chip theo tiêu chuẩn của các Tổ chức thẻ quốc tế ban hành. Dựa trên Thẻ EMV, Quý khách có thể lấy được số OTP để thực hiện giao dịch chuyển khoản bằng cách sử dụng một thiết bị đọc thẻ (card reader) do Vietcombank cung cấp.
 - + Thiết bị đọc thẻ là thiết bị có khả năng đọc thẻ EMV để tạo mật khẩu sử dụng một lần (OTP) dùng trong giao dịch của dịch vụ VCB-iB@nking.

31. Mã Kiểm tra giao dịch là gì?

Mã Kiểm tra giao dịch là dãy số hiển thị trên màn hình giao dịch trên VCB-iB@nking khi khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán dùng để người sử dụng nhập vào thiết bị đọc thẻ trong quá trình lấy mã OTP

32. Tôi có thể thay đổi số điện thoại nhận OTP được không?

Trước hết, Quý khách cần đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking số điện thoại Quý khách muốn nhận OTP tại quầy giao dịch hoặc qua máy ATM của Vietcombank.

Sau đó Quý khách thực hiện cài đặt lại phương thức nhận OTP qua SMS cho số điện thoại này trên VCB-iB@nking.

33. Nếu tôi chọn hình thức nhận OTP qua SMS, khi tôi ra nước ngoài, tôi có thể sử dụng dịch vụ chuyển tiền trên Internet không?

Được, nếu số điện thoại đăng ký nhận OTP của Quý khách có đăng ký dịch vụ chuyển vùng quốc tế của đơn vị viễn thông hoặc Quý khách có mang theo thẻ EMV và thiết bị đọc thẻ.

Tuy nhiên, trong trường hợp này, Vietcombank khuyên Quý khách nên sử dụng ứng dụng VCB OTP để chủ động nhận OTP mà không phụ thuộc vào mạng viễn thông./.
