

**VCB-IB@N KING**  
**CÂU HỎI THƯỜNG GẶP**

|   |   |
|---|---|
| <b>I. TỔNG QUÁT</b> .....   | 3 |
| 1. Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking là gì? .....   | 3 |
| 2. Các dịch vụ mà Vietcombank cung cấp trên VCB-iB@nking? .....   | 3 |
| 3. Ai có thể sử dụng VCB-iB@nking? .....  | 3 |
| 4. Cần có những gì để sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking? .....   | 4 |
| 5. Có phải dịch vụ VCB-iB@nking hoạt động suốt 24 giờ? .....  | 4 |
| 6. Tôi có thể nhận hỗ trợ như thế nào nếu tôi gặp trục trặc khi sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking? .....   | 4 |
| <b>II. ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ</b> .....  | 4 |
| 1. Tôi muốn đăng ký sử dụng VCB-iB@nking thì phải đăng ký ở đâu và phải làm các thủ tục gì? .....   | 4 |
| 2. Sau khi đăng ký VCB-iB@nking, Ngân hàng gửi cho tôi Tên đăng nhập và Mật khẩu sử dụng VCB-iB@nking bằng cách nào? .....  | 5 |
| 3. Tôi có nhiều tài khoản mở tại các Chi nhánh Vietcombank khác nhau. Tôi sẽ phải đăng ký VCB-iB@nking ở đâu, có cần phải đăng ký riêng cho từng tài khoản không? .....   | 5 |
| 4. Tôi không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking thì phải làm gì? .....  | 5 |
| <b>III. ĐĂNG NHẬP</b> .....   | 6 |
| 1. Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking? .....   | 6 |
| 2. Tôi cần làm gì trong lần đăng nhập đầu tiên? .....   | 6 |
| 3. Tên đăng nhập VCB-iB@nking khó nhớ quá, tôi muốn tự chọn một Tên đăng nhập khác? .....   | 6 |
| 4. Tôi muốn có nhiều Tên đăng nhập sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking? .....  | 6 |
| 5. Mật khẩu sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking nên được đặt như thế nào? .....  | 6 |
| 6. Tôi phải làm gì nếu quên Tên đăng nhập hoặc Mật khẩu của dịch vụ? .....  | 7 |
| 7. Ngân hàng có tạm ngừng truy cập dịch vụ VCB-iB@nking của tôi không nếu tôi nhập sai Mật khẩu không? .....  | 7 |
| <b>IV. SỬ DỤNG DỊCH VỤ</b> .....  | 7 |
| 1. Tính năng VCB-iB@nking của tôi có gì nổi bật? .....  | 7 |
| 2. Tôi có một tài khoản đồng sở hữu (Joint Account), nhưng khi đăng ký VCB-iB@nking, tôi không thấy thể hiện tài khoản này? Tôi có một thẻ tín dụng (thẻ phụ), khi xem trên VCB-iB@nking, tôi không thấy thể hiện thẻ tín dụng này? ..... | 7 |

|  |   |
|--|---|
| 3. Tôi có thể thay đổi số điện thoại nhận OTP không? .....   | 7 |
| 4. Tôi có thể truy cập xem thông tin tài khoản của mình khi đi nước ngoài không? .....   | 7 |
| 5. Tôi nên chọn hình thức nhận OTP nào để khi ra nước ngoài vẫn có thể thực hiện các giao dịch trên VCB-iB@nking? .....  | 7 |
| 6. Tôi đang sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking thì chương trình hiển thị thông báo "Thời gian truy cập sử dụng dịch vụ đã hết. Quý khách vui lòng đăng nhập lại"? .....                    | 8 |
| <b>V. HỖ TRỢ KỸ THUẬT</b> .....  | 8 |
| 1. Trước đây, tôi đăng nhập vào VCB-iB@nking bình thường, nhưng tại sao bây giờ tôi hình như đang gặp vấn đề với đăng nhập và thỉnh thoảng nhận được thông báo lỗi giống nhau? ..... | 8 |
| 2. Tôi có nhất thiết phải sử dụng Cookies cho trình duyệt hay không? .....   | 9 |
| 3. Tôi không thể đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking dù thông tin tôi nhập là chính xác? .....  | 9 |
| <b>VI. BẢO MẬT</b> .....   | 9 |
| 1. One-time-password (OTP) là gì?.....   | 9 |
| 2. Tôi có thể nhận OTP như thế nào? .....  | 9 |
| 3. Thẻ EMV là gì? .....  | 9 |
| 4. Thiết bị đọc thẻ là gì? .....   | 9 |
| 5. Mã Challenge là gì?.....  | 9 |
| 6. Tôi có thể chọn không sử dụng thẻ EMV cho dịch vụ VCB-iB@nking không? .....   | 9 |

## I. TỔNG QUÁT

### 1. Dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking là gì?

VCB-iB@nking là chương trình phần mềm ứng dụng do Vietcombank phát triển và cung cấp trên website để Quý khách có thể thực hiện các giao dịch với ngân hàng mọi lúc mọi nơi chỉ thông qua các thiết bị có kết nối Internet.

### 2. Các dịch vụ mà Vietcombank cung cấp trên VCB-iB@nking?

#### ➤ **Đối với khách hàng cá nhân:**

- Kiểm tra thông tin tài khoản thanh toán, thẻ tín dụng, tài khoản tiền gửi và tiền vay- Chuyển tiền trong và ngoài hệ thống Vietcombank, chuyển tiền từ thiện cho các tổ chức từ thiện.
- Thanh toán:
  - o Thanh toán hóa đơn tiền điện, hóa đơn viễn thông (điện thoại, Internet), vé tàu, vé máy bay, học phí, phí bảo hiểm, khách sạn/du lịch.
  - o Dịch vụ tài chính: chứng khoán, bảo hiểm, học phí
  - o Thanh toán thẻ tín dụng
  - o Nạp tiền điện tử
  - o Nộp thuế nội địa
- Tiết kiệm trực tuyến: mở/ tắt toán tài khoản, nộp thêm/ rút tiền từ tài khoản
- Tiện ích gia tăng: đăng ký các dịch vụ Mobile Banking, Phone Banking, Ví điện tử, Quản lý thẻ...
- Chủ động lựa chọn dịch vụ theo sở thích tại VCB-iB@nking của tôi
- Công cụ truy cập nhanh và hỗ trợ tính toán (chuyển đổi ngoại tệ, lãi tiết kiệm, lịch trả nợ)

#### ➤ **Đối với khách hàng doanh nghiệp:**

- Truy vấn thông tin tài khoản
- Thanh toán: Chuyển tiền trong hệ thống Vietcombank, Chuyển tiền cho người hưởng nhận tiền mặt bằng CMND/Hộ chiếu tại các quầy GD của Vietcombank; Chuyển tiền đi các ngân hàng khác tại Việt Nam
- Đăng ký một số dịch vụ khác (Ví dụ: nhận sao kê tài khoản qua email)

### 3. Ai có thể sử dụng VCB-iB@nking?

Dịch vụ VCB-iB@nking được cung cấp cho khách hàng có đủ đồng thời các điều kiện sau:

- Cá nhân hoặc tổ chức có mở tài khoản/phát hành thẻ tại Vietcombank;

- Có đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking với Vietcombank và được Vietcombank đồng ý cung cấp dịch vụ.

**4. Cần có những gì để sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking?**

Để sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking, Quý khách cần có:

- Một thiết bị (máy vi tính, laptop, tablet...) kết nối Internet;
- Một thiết bị nhận OTP (điện thoại di động/ Thẻ EMV và thiết bị đọc thẻ) trong trường hợp có sử dụng dịch vụ thanh toán.

**5. Có phải dịch vụ VCB-iB@nking hoạt động suốt 24 giờ?**

Đúng, dịch vụ VCB-iB@nking hoạt động 24h một ngày và 7 ngày trong tuần

**6. Tôi có thể nhận hỗ trợ như thế nào nếu tôi gặp trục trặc khi sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking?**

Khi có bất kỳ vướng mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ, Quý khách có thể liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank theo số điện thoại 1900 54 54 13 hoặc bất kỳ chi nhánh Vietcombank gần nhất để được hỗ trợ.

## **II. ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ**

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

- Quý khách có thể đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking tại bất kỳ điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc.
- Khi đi đăng ký sử dụng dịch vụ, Quý khách cần mang theo:
  - *Đối với khách hàng cá nhân:*
    - Bản gốc Chứng minh nhân dân (CMND)/Hộ chiếu/Thẻ căn cước;
    - Bản đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
  - *Đối với khách hàng tổ chức:*
    - Người đại diện giao dịch có thông tin trên Bản đăng ký cần mang theo CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước;
    - Bản đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử có chữ ký của chủ tài khoản và mẫu dấu của tổ chức.
- Để đăng ký sử dụng dịch vụ, Quý khách cần:
  - Điền đầy đủ thông tin vào mẫu đăng ký dịch vụ;

- Chấp nhận các điều kiện và điều khoản trong Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietcombank.
- 2. Sau khi đăng ký VCB-iB@nking, Ngân hàng gửi cho tôi Tên đăng nhập và Mật khẩu sử dụng VCB-iB@nking bằng cách nào?**
- Quý khách sẽ nhận được Tên đăng nhập ngay tại quầy giao dịch sau khi đăng ký thành công.
  - Mật khẩu truy cập sẽ được gửi vào địa chỉ email mà Quý khách đã đăng ký tại Bản đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử.
  - Trong trường hợp **không nhận được email thông báo Mật khẩu truy cập**, 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 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
  - **Lưu ý:** *Vì lý do an toàn của Quý khách, Ngân hàng yêu cầu chủ tài khoản thực hiện giao dịch đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking tại các điểm giao dịch của Vietcombank. 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 Trung tâm dịch vụ khách hàng hoặc các điểm giao dịch của Vietcombank để có thông tin chi tiết.*
- 3. Tôi có nhiều tài khoản mở tại các Chi nhánh Vietcombank 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.
- 4. 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 Ngân hàng trực tuyến. Trong trường hợp khẩn cấp, Quý khách có thể gọi điện đến Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank để yêu cầu tạm khóa tên truy cập.

### **III. ĐĂNG NHẬP**

#### **1. Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking?**

Quý khách vui lòng thực hiện các bước sau:

- Vào website chính thức của Vietcombank tại địa chỉ <https://www.vietcombank.com.vn/>, chọn mục Đăng nhập Internet Banking;
- Nhập Tên đăng nhập và Mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống

#### **2. 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 trong vòng 24h kể từ khi nhận được.
- Để sử dụng các giao dịch tài chính, Quý khách vui lòng thực hiện đăng ký số điện thoại nhận OTP và hạn mức chuyển khoản.

#### **3. Tên đăng nhập VCB-iB@nking khó nhớ quá, tôi muốn tự chọn một Tên đăng nhập khác?**

Tên đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking do Vietcombank cung cấp, Quý khách không thể thay đổi được.

#### **4. Tôi muốn có nhiều Tên đăng nhập sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking?**

- Đối với KH cá nhân: Vietcombank chỉ cấp 01 Tên đăng nhập duy nhất.
- Đối với KH tổ chức, Vietcombank cấp tối đa 03 Tên đăng nhập có quyền như nhau (cho gói dịch vụ vắn tin) và tối đa 06 Tên đăng nhập có quyền hạn khác nhau (cho gói dịch vụ trọn gói).

#### **5. Mật khẩu sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking nên được đặt như thế nào?**

- Mật khẩu sử dụng dịch vụ VCB thường có từ 7 - 20 ký tự, có phân biệt chữ hoa, chữ thường, cho phép dùng ký tự đặc biệt và không được sử dụng dấu cách (space);
- Để đảm bảo an toàn, Quý khách hàng không cài đặt mật khẩu bằng 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... , tránh viết mật khẩu ra giấy hoặc ghi chép dưới hình thức khác;
- Quý khách nên thay đổi mật khẩu thường xuyên (tối thiểu định kỳ 03 tháng/lần)

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

Quý khách có thể yêu cầu Vietcombank cấp lại tên truy cập/mật khẩu truy cập tại:

- Các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc;
- Liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng qua số điện thoại 1900 54 54 13;
- Trên website đăng nhập VCB-iB@nking (đối với cấp lại mật khẩu).

**7. Ngân hàng có tạm ngừng truy cập dịch vụ VCB-iB@nking của tôi không nếu tôi nhập sai Mật khẩu không?**

Để bảo đảm an toàn cho Quý khách, Quý khách sẽ bị tạm khóa dịch vụ 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 để mở lại dịch vụ

#### **IV. SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

**1. Tính năng VCB-iB@nking của tôi có gì nổi bật?**

Tính năng VCB-iB@nking giúp Quý khách tự cài đặt các nhà cung cấp dịch vụ để thanh toán các dịch vụ thường xuyên sử dụng, cài đặt danh sách người hưởng giúp thực hiện giao dịch nhanh chóng, cài đặt hạn mức chuyển tiền và phương thức nhận OTP theo ý thích của mình.

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

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

**3. Tôi có thể thay đổi số điện thoại nhận OTP không?**

Để thay đổi số điện thoại nhận OTP, Quý khách vui lòng tới các điểm giao dịch của Vietcombank để yêu cầu thay đổi số điện thoại.

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

Có, miễn là Quý khách có thể kết nối Internet.

**5. Tôi nên chọn hình thức nhận OTP nào để khi ra nước ngoài vẫn có thể thực hiện các giao dịch trên VCB-iB@nking?**

- Với cả 3 phương thức nhận OTP Vietcombank đang cung cấp (SMS, thẻ EMV, Smart OTP), Quý khách hàng đều có thể thực hiện được giao dịch trên VCB-iB@nking khi ra nước ngoài.

- Đối với hình thức nhận OTP qua SMS, Quý khách cần đăng ký dịch vụ chuyên vùng quốc tế của đơn vị viễn thông.
  - Đối với hình thức nhận OTP qua thẻ EMV, Quý khách có mang theo thẻ EMV và thiết bị đọc thẻ.
  - Đối với hình thức nhận OTP qua Smart OTP, Quý khách cần đăng ký sử dụng, kích hoạt ứng dụng Smart OTP tại quầy giao dịch của Vietcombank và có điện thoại đảm bảo kết nối được với Internet.
- Do vậy, trong trường hợp này, Vietcombank khuyến cáo Quý khách nên sử dụng thẻ EMV hoặc Smart OTP để nhận OTP để tránh phải phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ của nhiều bên thứ ba cung cấp dịch vụ viễn thông.

**6. Tôi đang sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking thì chương trình hiển thị thông báo "Thời gian truy cập sử dụng dịch vụ đã hết. Quý khách vui lòng đăng nhập lại"?**

Vi lý do an toàn của Quý khách, nếu Quý khách đăng nhập vào chương trình và trong một khoảng thời gian nhất định không có thao tác sử dụng dịch vụ, chương trình sẽ thông báo hết thời gian truy cập. Khi nhận được thông báo này, Quý khách chỉ cần sử dụng đúng Tên đăng nhập và Mật khẩu để đăng nhập lại.

## **V. HỖ TRỢ KỸ THUẬT**

**1. Trước đây, tôi đăng nhập vào VCB-iB@nking bình thường, nhưng tại sao bây giờ tôi hình như đang gặp vấn đề với đăng nhập và thỉnh thoảng nhận được thông báo lỗi giống nhau?**

- **Khi có vấn đề đăng nhập:** Quý khách có thể phải xóa bộ nhớ đệm (cache) của trình duyệt. Để xóa bộ nhớ đệm, Quý khách thực hiện như sau (đối với trình duyệt Internet Explorer)
  - Chọn Tools, chọn Internet Options;
  - Nhấp chuột vào mục General, chọn Delete Files trong phần Temporary Internet Files, nhấn OK;
  - Đóng và mở lại trình duyệt.
- **Khi nhận được một thông báo lỗi giống nhau:** Quý khách có thể cần phải xóa cookie trên trình duyệt Web của mình theo cách sau:
  - Chọn Tools, vào Internet Options
  - Chọn General, chọn Delete Browsing History. Ấn nút Delete



**2. Tôi có nhất thiết phải sử dụng Cookies cho trình duyệt hay không?**

Quý khách phải sử dụng Cookies để có thể duy trì phiên giao dịch sau khi đăng nhập vào chương trình.

**3. Tôi không thể đăng nhập dịch vụ VCB-iB@nking 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 (phím Caps Lock) trên máy tính. Có thể chương trình vẫn bật và làm cho quá trình gõ tên đăng nhập/mật khẩu của Quý khách bị sai.

## **VI. BẢO MẬT**

**1. One-time-password (OTP) là gì?**

OTP là mật khẩu sử dụng một lần do Vietcombank cung cấp cho khách hàng mỗi khi Quý khách 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.

**2. Tôi có thể nhận OTP như thế nào?**

OTP được hệ thống gửi tự động cho khách hàng dưới hình thức tin nhắn điện thoại di động hoặc thông qua ứng dụng Vietcombank Smart OTP (đối với khách hàng cá nhân) hoặc thông qua thẻ EMV và thiết bị đọc thẻ do Vietcombank cung cấp (đối với khách hàng cá nhân hoặc khách hàng tổ chức)

**3. Thẻ EMV là gì?**

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.

**4. Thiết bị đọc thẻ là gì?**

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.

**5. Mã Challenge là gì?**

Mã Challenge là dãy số hiển thị trên chương trình VCB-iB@nking khi Quý khách thực hiện giao dịch thanh toán dùng để Quý khách nhập vào thiết bị đọc thẻ hoặc ứng dụng Vietcombank Smart OTP trong quá trình lấy mã OTP

**6. Tôi có thể chọn không sử dụng thẻ EMV cho dịch vụ VCB-iB@nking không?**

- Đối với khách hàng cá nhân: Quý khách có thể chuyển sang chọn hình thức nhận OTP qua SMS hoặc ứng dụng Vietcombank Smart OTP.
- Đối với khách hàng tổ chức: Quý khách cần sử dụng thẻ EMV để nhận OTP xác thực các lệnh thanh toán trên VCB-iB@nking.