

**DỊCH VỤ NGÂN HÀNG QUA
TIN NHẮN ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG
(VCB – SMS B@NKING)
CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP**

Mục lục

I. Về đăng ký dịch vụ	3
Câu 1: Tôi có thể đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking ở đâu?.....	3
Câu 2: Tôi có thể đăng ký bao nhiêu số điện thoại sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking?	3
Câu 3: Làm thế nào để sử dụng dịch vụ Nhận tin nhắn chủ động (SMS chủ động)?.....	3
Câu 4: Làm thế nào để đăng ký được SMS chủ động trên kênh VCB-iB@nking?.....	3
Câu 5: Tôi có thể thay đổi số điện thoại hoặc thay đổi số tài khoản mặc định sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking ở đâu?.....	3
Câu 6: Tôi cần đáp ứng điều kiện gì nếu muốn sử dụng tính năng VCB-eTopup để nạp tiền tài khoản điện thoại di động trả trước?	4
Câu 7: Tôi có cần duy trì tình trạng đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking không nếu tôi đã đăng ký VCB iBanking và có nhu cầu thực hiện chuyển khoản trên VCB- iBanking hay?	4
Câu 8: Làm thế nào để đăng ký số điện thoại nhận OTP?.....	4
II. Về tiện ích của dịch vụ	5
Câu 9: Dịch vụ VCB-SMS B@nking có những tiện ích, tính năng nào?.....	5
Câu 10: Tôi có thể sử dụng tính năng VCB-eTopup nạp tiền tài khoản điện thoại di động trả trước theo các mệnh giá nào ?	5
Câu 11: Tôi đã đăng ký sử dụng dịch vụ Roaming của nhà mạng (Vinaphone, Mobifone, Viettel) thì có sử dụng được Dịch vụ VCB-SMS B@nking tại nước ngoài hay không?	5
Câu 12: Tôi sử dụng tính năng VCB-eTopup nạp tiền điện thoại di động trả trước không thành công, tuy nhiên tài khoản tiền gửi tại Vietcombank vẫn bị trừ tiền?.....	5
Câu 13: Để thực hiện giao dịch trên kênh VCB-iB@nking, tôi có phải nhắn tin để nhận OTP không?.....	5
Câu 14: Tôi đã đăng ký sử dụng VCB-SMS B@nking thành công, tuy nhiên, khi dùng điện thoại Iphone để gửi tin nhắn truy vấn đến đầu số 6167 lại không thấy phản hồi ?	6
Câu 15: Những loại giao dịch nào Vietcombank có gửi tin nhắn chủ động?	6
III. Phí dịch vụ	7
Câu 16: Phí sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking được tính và thu như thế nào?	7
Câu 17: Tôi có bị mất phí nhận OTP không?	7
Câu 18: Trường hợp tôi bị mất điện thoại hoặc thay đổi số điện thoại, tôi cần làm gì?.....	7
Câu 19: Đầu mối hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ?	8

I. Về đăng ký dịch vụ

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-SMS B@nking tại các kênh sau:

- Các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc;
- Qua máy ATM thuộc hệ thống của Vietcombank (áp dụng đối với khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ do Vietcombank phát hành).

Câu 2: Tôi có thể đăng ký bao nhiêu số điện thoại sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking?

- Mỗi khách hàng có thể đăng ký tối đa 03 số điện thoại sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking.

Câu 3: Làm thế nào để sử dụng dịch vụ Nhận tin nhắn chủ động (SMS chủ động)?

Để sử dụng SMS chủ động, sau khi đăng ký SMS banking thành công, khách hàng chỉ cần đăng ký 01 lần duy nhất bằng một trong các cách sau:

- Soạn tin nhắn “VCB cd” gửi 6167;
- Truy cập VCB-iB@nking và thực hiện theo các bước tại menu Tiện ích gia tăng;
- Gọi 1900545413 để được hỗ trợ kích hoạt.

Riêng trường hợp đăng ký SMS banking lần đầu tiên tại kênh Quầy, Quý khách đã được kích hoạt đồng thời SMS chủ động và được dùng thử 01 tháng trước khi chính thức áp dụng tính phí.

Để dừng nhận SMS chủ động, khách hàng chỉ cần thực hiện theo một trong các cách sau:

- Soạn tin nhắn “VCB cd huy” gửi 6167;
- Gọi 1900545413 để được hỗ trợ.

Câu 4: Làm thế nào để đăng ký được SMS chủ động trên kênh VCB-iB@nking?

Sau khi đăng nhập VCB-iB@nking, khách hàng chọn menu Tiện ích gia tăng và lựa chọn 01 trong 03 hình thức sau để đăng ký tài khoản nhận SMS chủ động: (i) 01 tài khoản mặc định; (ii) tất cả các tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng; (iii) một số tài khoản thanh toán của khách hàng.

- Để đăng ký nhận SMS chủ động với biến động số dư của 01 tài khoản hoặc tất cả tài khoản của khách hàng: thực hiện thao tác “Kích hoạt SMS Chủ động”
- Để đăng ký nhận SMS chủ động với biến động số dư của một vài tài khoản của khách hàng:
 - Bước 1: thực hiện thao tác “Kích hoạt SMS Chủ động” như trên,
 - Bước 2: Chọn “Đăng ký bổ sung tài khoản nhận biến động” hoặc “Đăng ký tài khoản không nhận biến động” và thực hiện theo hướng dẫn trên màn hình.

Câu 5: Tôi có thể thay đổi số điện thoại hoặc thay đổi 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 hoặc thay đổi 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 để thay đổi số điện thoại mặc định hoặc số tài khoản mặc định.
- Truy cập VCB-iB@nking, chọn menu Tiện ích gia tăng và thực hiện các bước theo trình tự để thay đổi số tài khoản mặc định.

Câu 6: Tôi cần đáp ứng điều kiện gì nếu muốn sử dụng tính năng VCB-eTopup để nạp tiền tài khoản điện thoại di động trả trước?

Để sử dụng tính năng VCB – eTopup, số điện thoại của 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 7: Tôi có cần duy trì tình trạng đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking không nếu tôi đã đăng ký VCB iBanking và có nhu cầu thực hiện chuyển khoản trên VCB- iBanking hay?

Có. Khách hàng cần duy trì tình trạng đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking để nhận mã xác thực OTP cho giao dịch chuyển khoản trên VCB-iB@nking (áp dụng trường hợp khách hàng lựa chọn nhận OTP qua SMS) *hoặc* để kích hoạt ứng dụng Vietcombank Smart OTP trước khi khách hàng sử dụng (áp dụng trường hợp khách hàng lựa chọn nhận OTP qua ứng dụng Vietcombank Smart OTP).

Câu 8: Làm thế nào để đăng ký số điện thoại nhận OTP?

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

- Đã được đăng ký dịch vụ VCB-SMS B@nking (qua Quầy hoặc ATM của Vietcombank);
- Đã được đăng ký là số điện thoại nhận OTP (thực hiện trên VCB-iB@nking).

II. Về tiện ích của dịch vụ

Câu 9: Dịch vụ VCB-SMS B@nking có những tiện ích, tính năng nào?

Dịch vụ VCB SMS-B@nking có 3 nhóm tính năng chính sau:

- Hỗ trợ khách hàng 24/7 để tra cứu các thông tin sau thông qua tin nhắn theo cú pháp gửi về tổng đài 6167:
 - + Số dư tài khoản
 - + 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, điểm giao dịch của Vietcombank.
- Nạp tiền cho thuê bao di động trả trước (VCB-eTopup): áp dụng cho các mạng di động Vinaphone, Mobifone, Viettel thông qua tin nhắn theo cú pháp gửi về tổng đài 6167.
- Nhận tin nhắn chủ động (SMS chủ động): nhận thông báo của VCB mỗi khi có thay đổi số dư tài khoản và/hoặc chi tiêu thẻ tín dụng Vietcombank của khách hàng.

Câu 10: Tôi có thể sử dụng tính năng VCB-eTopup nạp tiền tài khoản điện thoại di động trả trước theo các mệnh giá nào ?

Hiện tại, tính năng VCB-eTopup hỗ trợ khách hàng nạp tiền 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) cho các mạng di động Vinaphone, Mobifone và Viettel.

Câu 11: Tôi đã đăng ký sử dụng dịch vụ Roaming của nhà mạng (Vinaphone, Mobifone, Viettel) thì có sử dụng được Dịch vụ VCB-SMS B@nking tại nước ngoài hay không?

Khi ra nước ngoài, nếu đã đăng ký dịch vụ Roaming, khách hàng có thể sử dụng VCB-SMS B@nking như ở trong nước. Lưu ý, cước phí tin nhắn khách hàng phải trả theo quy định của các nhà mạng.

Câu 12: Tôi sử dụng tính năng VCB-eTopup nạp tiền điện thoại di động trả trước không thành công, tuy nhiên tài khoản tiền gửi tại Vietcombank vẫn bị trừ tiền?

Quý khách hàng liên hệ với Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Vietcombank 24/7 theo số điện thoại 1900545413 hoặc đến điểm giao dịch Vietcombank gần nhất để được hỗ trợ giải quyết.

Câu 13: Để thực hiện giao dịch trên kênh VCB-iB@nking, tôi có phải nhắn tin để nhận OTP không?

Không. Nếu KH đăng ký nhận OTP qua SMS, Vietcombank sẽ chủ động gửi OTP tới số điện thoại đăng ký ngay khi khách hàng hoàn tất xác nhận giao dịch theo hướng dẫn trên màn hình. Nếu đăng ký nhận OTP qua ứng dụng Smart OTP hoặc qua thiết bị đọc thẻ EMV, khách hàng đăng nhập ứng dụng/ sử dụng thiết bị để lấy mã OTP và hoàn tất giao dịch.

Câu 14: Tôi đã đăng ký sử dụng VCB-SMS B@nking thành công, tuy nhiên, khi dùng điện thoại Iphone để gửi tin nhắn truy vấn đến đầu số 6167 lại không thấy phản hồi ?

Trong trường hợp này, Quý khách hàng vui lòng liên hệ với nhà mạng để được hướng dẫn cài đặt sử dụng Dịch vụ giá trị gia tăng trên từng loại máy điện thoại.

Câu 15: Những loại giao dịch nào Vietcombank có gửi tin nhắn chủ động?

Hiện nay, Vietcombank đang cung cấp thông báo biến động số dư tài khoản liên quan đến các giao dịch sau:

- Giao dịch trích nợ tài khoản tiền gửi thanh toán do khách hàng thực hiện: rút tiền, chuyển tiền, thanh toán và giao dịch do VCB thu tự động như thu phí dịch vụ, thu lãi vay, gốc vay, thu theo ủy nhiệm thu,...
- Giao dịch ghi có tài khoản tiền gửi thanh toán do khách hàng tự chuyển từ tài khoản thanh toán khác của mình đến hoặc do cá nhân/tổ chức khác thực hiện chuyển tiền đến vào tài khoản của khách hàng.
- Giao dịch chi tiêu Thẻ tín dụng.

III. Phí dịch vụ

Câu 16: Phí sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking được tính và thu như thế nào?

Tùy theo nhóm tiện ích, tính năng, VCB-SMS b@nking có chính sách phí như sau:

- Tra cứu các thông tin *hoặc* Nạp tiền cho thuê bao di động trả trước bằng cách gửi tin nhắn theo cú pháp về tổng đài 6167:
 - + 1.500 đồng/ tin nhắn với nhà mạng Viettel, Vinaphone, Mobifone;
 - + 1.000 đồng/ tin nhắn với nhà mạng Vietnamobile, Gmobile;
 - + Các mức phí trên đã bao gồm 10% thuế VAT.
- Nhận tin nhắn chủ động thông báo về máy điện thoại đã đăng ký của khách hàng mỗi khi có thay đổi số dư tài khoản và/hoặc chi tiêu thẻ tín dụng Vietcombank của khách hàng.
 - + Phí trọn gói 8.800 đồng/tháng/số điện thoại (đã bao gồm 10% VAT).
 - + Áp dụng với số điện thoại có trạng thái kích hoạt SMS chủ động trong tháng tính phí và không bao gồm phí tin nhắn khách hàng gửi đến đầu số ngắn 6167 nêu trên;
 - + Được thu trực tiếp từ tài khoản mặc định sử dụng dịch vụ của khách hàng mở tại Vietcombank tương ứng theo từng số điện thoại;
 - + Thu vào thời điểm đầu tháng kế tiếp, không phụ thuộc vào số lượng tin nhắn SMS Chủ động khách hàng nhận được trong tháng. Nếu trong tháng, khách hàng thực hiện ngừng sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking hoặc ngừng tính năng SMS Chủ động, Vietcombank vẫn thu phí của tháng đó.
 - + Chính sách ưu đãi: Miễn phí 01 tháng đầu tiên dành cho số điện thoại lần đầu tiên đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking tại quầy giao dịch (áp dụng từ 05/08/2015 đến khi có thông báo mới của Vietcombank).

Câu 17: Tôi có bị mất phí nhận OTP không?

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 18: Trường hợp tôi bị mất điện thoại hoặc thay đổi số điện thoại, tôi cần làm gì?

Dịch vụ VCB-SMS B@nking cung cấp cho khách hàng các dịch vụ phi tài chính bao gồm truy vấn và tra cứu thông tin, nhận tin nhắn chủ động, ngoài ra còn cung cấp dịch vụ nạp tiền cho thuê bao di động trả trước (VCB-eTopup).

Khi khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking bị mất điện thoại hoặc thay đổi số điện thoại, để tránh rủi ro lộ thông tin tài khoản hoặc kẻ gian lợi dụng tính năng VCB-eTopup hoặc các tính năng khác của Dịch vụ Ngân hàng điện tử để chiếm đoạt tiền trong tài khoản ngân hàng, khách hàng phải báo ngay Ngân hàng qua Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 của Vietcombank **1900545413** hoặc các điểm giao dịch gần nhất của Vietcombank để được hỗ trợ xử lý.

Câu 19: Đầu mối hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng Dịch vụ?

Trong quá trình sử dụng dịch vụ, nếu có vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, Quý khách hàng có thể tham khảo tại website của Vietcombank www.vietcombank.com.vn hoặc liên hệ Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 24/7 của Vietcombank theo số điện thoại **1900545413** hoặc các điểm giao dịch của Vietcombank để được hỗ trợ giải quyết.
