

VCB – MOBILE B@N KING CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

STT	Câu hỏi	Trả lời
I	Mô tả dịch vụ	
1	Dịch vụ VCB-Mobile B@nking là gì?	Dịch vụ VCB-Mobile B@nking là dịch vụ cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính với ngân hàng và các giao dịch phi tài chính khác ngay trên ứng dụng VCB-Mobile B@nking cài đặt trên thiết bị di động.
2	Tại sao tôi nên chọn sử dụng dịch vụ này?	Với dịch vụ VCB-Mobile B@nking, Quý khách sẽ cảm nhận được sự tiện lợi của ngân hàng khi mọi lúc mọi nơi có thể chủ động thực hiện giao dịch chuyển khoản/thanh toán/nạp tiền điện thoại chỉ với 01 chiếc điện thoại thông minh. Ngoài ra, Quý khách còn tận hưởng nhiều tiện ích hấp dẫn cùng được tích hợp trên ứng dụng của dịch vụ.
3	Tôi có phải trả phí khi sử dụng dịch vụ này không?	Ngân hàng sẽ thu phí duy trì dịch vụ 11.000 đồng/tháng với mỗi số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ. Ngoài ra nếu Quý khách thực hiện các giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống, Ngân hàng sẽ thu bổ sung phí theo giao dịch với đơn giá 11.000 đồng/giao dịch.
4	Tôi có thể làm giao dịch gì khi sử dụng dịch vụ này?	Với dịch vụ này, Quý khách có thể thực hiện các giao dịch cụ thể như sau: <ul style="list-style-type: none"> • Nhóm giao dịch tài chính: <ul style="list-style-type: none"> – Tra cứu thông tin tài chính: <ul style="list-style-type: none"> o Thông tin tài khoản tiền gửi thanh toán; o Thông tin tài khoản tiền gửi tiết kiệm/tiền gửi có kỳ hạn; o Thông tin tài khoản tiền vay; o Thông tin thẻ tín dụng. – Chuyển khoản: <ul style="list-style-type: none"> o Chuyển khoản trong hệ thống VCB o Chuyển khoản ngoài hệ thống VCB o Chuyển khoản nhanh qua số thẻ - Giao dịch thanh toán sao kê thẻ tín dụng - Đặt vé máy bay, thanh toán vé máy bay. – Giao dịch nạp tiền điện tử: <ul style="list-style-type: none"> o 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. <ul style="list-style-type: none"> o Dịch vụ viễn thông: Viettel (di động, điện thoại cố định, ADSL); Mobifone (di động), Vinaphone (di động), SST (cố định, ADSL). o Dịch vụ cung ứng Điện • Nhóm giao dịch phi tài chính: <ul style="list-style-type: none"> – Tra cứu thông tin tiện ích: <ul style="list-style-type: none"> o Tra cứu tỷ giá, lãi suất cập nhật từng ngày của VCB; o Tìm kiếm điểm giao dịch, điểm đặt máy ATM của VCB trên toàn quốc qua hiển thị màn hình Google Map: hướng dẫn chỉ đường, định vị bản đồ.

		o Quay số tự động tổng đài Trung tâm Dịch vụ khách hàng 24/7 của VCB: 1900 54 54 13.
II	Đăng ký dịch vụ	
1	Ai có thể đăng ký sử dụng dịch vụ này?	Quý khách có tài khoản tiền gửi thanh toán tại Vietcombank và đã đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-SMS B@nking là có thể đăng ký sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking.
2	Làm thế nào để đăng ký dịch vụ này?	Quý khách có thể đăng ký dịch vụ tại tất cả các điểm giao dịch của VCB trên toàn quốc hoặc truy cập vào VCB-iB@nking để đăng ký dịch vụ.
3	Tôi cần có thiết bị gì để sử dụng dịch vụ này?	Quý khách có thể sử dụng các thiết bị di động sử dụng hệ điều hành iOS phiên bản từ 7.0 trở lên và hệ điều hành Android phiên bản từ 2.3 trở lên để trải nghiệm dịch vụ VCB-Mobile B@nking.
4	Khi thay đổi số điện thoại sử dụng dịch vụ, tôi phải làm thế nào?	Khi thay đổi số điện thoại sử dụng, Quý khách phải yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ VCB-Mobile B@nking với số điện thoại cũ và đăng ký sử dụng dịch vụ với số điện thoại mới.
5	Khi thay đổi thiết bị di động sử dụng dịch vụ, tôi phải làm thế nào?	Khi thay đổi thiết bị di động sử dụng dịch vụ, Quý khách phải yêu cầu "Cấp lại mã PIN" tại điểm giao dịch gần nhất hoặc kênh Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking hoặc liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7:1900 54 54 13.
III	Đăng nhập	
1	Tên truy cập và mật khẩu truy cập dịch vụ của tôi là gì?	Tên truy cập dịch vụ VCB-Mobile B@nking là số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ. Mật khẩu truy cập là mật khẩu do khách hàng tự đặt (yêu cầu tối thiểu 8 ký tự cả chữ và số) sau khi thực hiện giao dịch kích hoạt dịch vụ sử dụng mật khẩu kích hoạt do Ngân hàng cấp.
2	Tôi phải làm gì nếu tôi quên mật khẩu truy cập?	Nếu quên mật khẩu truy cập, Quý khách có thể yêu cầu "Cấp lại mã PIN" tại điểm giao dịch gần nhất hoặc kênh Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking hoặc liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7:1900 54 54 13.
IV	Bảo mật	
1	Tôi nên làm gì nếu tôi có nghi ngờ mật khẩu truy cập của tôi bị lộ hoặc đánh cắp?	Nếu nghi ngờ mật khẩu truy cập bị lộ hoặc bị đánh cắp, Quý khách cần đổi mật khẩu đăng nhập mới ngay lập tức hoặc liên hệ với Ngân hàng tại điểm giao dịch gần nhất hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7:1900545413 để được trợ giúp.
2	Tôi cần lưu ý gì để sử dụng dịch vụ an toàn?	Quý khách cần lưu ý thực hiện yêu cầu "Ngừng dịch vụ" tại điểm giao dịch Vietcombank gần nhất hoặc liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng 24/7:1900 54 54 13 ngay khi bị mất số điện thoại/thiết bị di động hoặc chuyển giao cho người khác sử dụng số điện thoại đã đăng ký dịch vụ, để ngăn chặn rủi ro tài chính liên quan.

3	Tôi cần làm gì để bảo vệ mật khẩu truy cập của mình?	<p>Quý khách nên lưu ý thực hiện các khuyến cáo dưới đây để bảo vệ mật khẩu truy cập của mình:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không khai báo tên truy cập, mật khẩu đăng nhập trên bất kỳ ứng dụng, màn hình nào không chính thống của dịch vụ VCB-Mobile B@nking của Vietcombank. - Không đặt mật khẩu dễ đoán như số điện thoại, ngày sinh nhật hoặc thông tin cá nhân khác. - Tránh sử dụng chuỗi số liên tiếp (ví dụ: AB123456) hoặc dùng ký tự trùng hơn 2 lần (ví dụ: AB123226). - Mật khẩu phải được giữ bí mật, không tiết lộ cho bất kỳ ai, không viết ra hoặc cho ai đó có thể nhìn thấy. - Đổi mật khẩu ngay lập tức nếu bạn ghi ngờ mật khẩu đã bị đánh cắp. - Định kỳ đổi mật khẩu.
4	Tôi cần làm gì để bảo mật với tiện ích đăng nhập/kích hoạt bằng vân tay	<p>Quý khách luôn kiểm soát số lượng vân tay đang cài đặt trên thiết bị của mình, đảm bảo duy trì duy nhất 01 vân tay tại mọi thời điểm.</p>