HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN (VCB-iB@nking) CỦA NH TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

1. DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN CỦA VIETCOMBANK:

- Bạn cần đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking với Vietcombank để truy cập và sử dụng chương trình này.
- Vietcombank sẽ cung cấp cho bạn Tên truy cập (Username) và Mật khẩu truy cập (Password) để sử dụng chương trình Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking. Nếu bạn là khách hàng cá nhân, bạn được cấp 01 (một) tên truy cập. Nếu bạn là khách hàng tổ chức, bạn được cấp tối đa 03 (ba) tên truy cập và bạn cần đăng ký số lượng tên truy cập với Vietcombank ở lần đăng ký sử dụng dịch vụ đầu tiên.

2. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

Bước 1: Bạn có thể nhận mẫu ***Đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến*** (VCB-iB@nking) theo một trong hai cách sau đây:

- Tại trang web của Vietcombank với địa chỉ http://www.vietcombank.com.vn, mục Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking (khách hàng tổ chức sử dụng mẫu 01C/NHNT-NHTT, khách hàng cá nhân sử dụng mẫu 01I/NHNT-NHTT);
- Tại các điểm giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc.
-

Bước 2: Bạn điền đầy đủ thông tin vào 03 (ba) Bản đăng ký sử dụng dịch vụ. Bạn lưu ý rằng thông tin bạn điền trên Bản đăng ký phải đồng nhất với các thông tin Bạn đã đăng ký với Vietcombank (Thông tin Hồ sơ khách hàng) (VD: số CMT/số Hộ chiếu, ngày cấp CMT/Hộ chiếu, Địa chỉ liên hệ, Số điện thoại liên hệ, địa chỉ email…)

Trong trường hợp bạn muốn thay đổi thông tin so với Hồ sơ khách hàng bạn đã đăng ký trước đây, bạn cần làm thủ tục thay đổi tại Chi nhánh Vietcombank nơi bạn mở tài khoản lần đầu.

Chữ ký và mẫu dấu (nếu bạn là khách hàng tổ chức) trên bản đăng ký phải là Chữ ký, mẫu dấu bạn đã đăng ký giao dịch với Vietcombank.

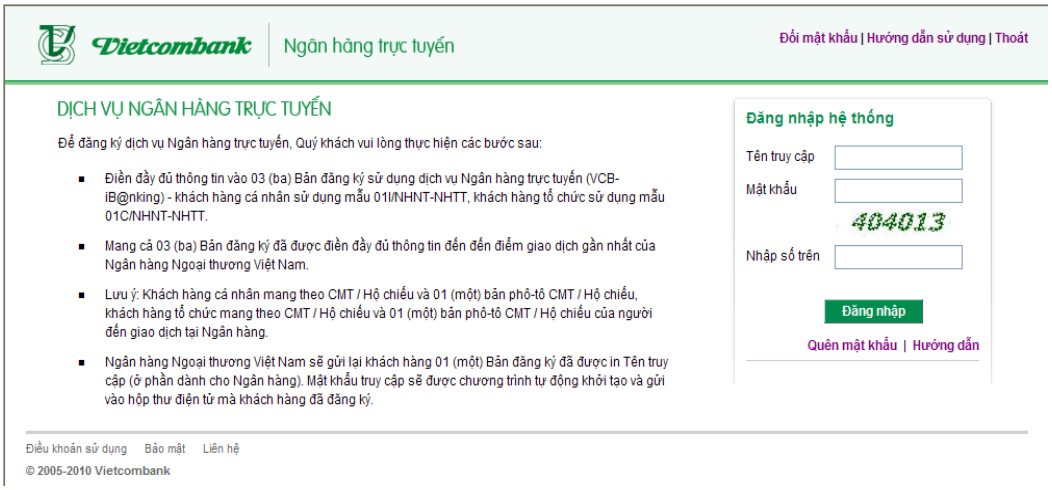
Bước 3: Bạn mang các Bản đăng ký, CMT/Hộ chiếu đến điểm giao dịch gần nhất của Vietcombank để đăng ký sử dụng dịch vụ. Nếu bạn là KH tổ chức, người đến đăng ký sử dụng dịch vụ là người có thông tin đăng ký tại mục "Người đại diện giao dịch"

Sau khi xử lý xong yêu cầu của bạn, Vietcombank sẽ gửi lại bạn 01 (một) bản đăng ký có in Tên truy cập. Đồng thời, bạn sẽ nhận được một thư điện tử thông báo mật khẩu truy cập gửi vào địa chỉ email bạn đăng ký. Thông thường, bạn sẽ nhận được email này ngay trong ngày. Nếu sau 24h

bạn không nhận được email của Vietcombank, bạn vui lòng liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank để yêu cầu trợ giúp. Sau khi nhận được Tên truy cập và mật khẩu, bạn có thể bắt đầu sử dụng dịch vụ Ngân hàng trực tuyến của Vietcombank.

3. ĐĂNG NHẬP ĐỂ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN VCB-iB@nking

- Bạn truy cập vào trang Web của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam tại địa chỉ tên miền: http://www.vietcombank.com.vn, chọn ô Ngân hàng trực tuyến VCB-ib@nking và nhấn vào nút "Đăng nhập"
- Tại cửa sổ đăng nhập hệ thống, bạn cần nhập đúng Tên truy cập và mật khẩu đã được Vietcombank cung cấp, đồng thời bạn nhập đúng chuỗi bảo mật gồm 6 ký tự bất kỳ hiển thị trên màn hình.



Hình 1: Màn hình đăng nhập hệ thống

- Bạn cần thay đổi mật khẩu ngay ở lần đăng nhập đầu tiên. Mật khẩu có thể đặt từ 6 (sáu) đến 20 (hai mươi) ký tự, mật khẩu có thể là số, chữ hoặc các ký tự đặc biệt (không có dấu cách) và có phân biệt chữ hoa chữ thường. Bạn cần nhập mật khẩu mới 02 (hai) lần để đảm bảo chính xác. Vietcombank khuyến nghị bạn không nên đặt mật khẩu dễ bị dò tìm như Tên cá nhân, tên người thân, ngày tháng năm sinh …
- Sau khi hệ thống thông báo "Bạn đã đổi mật khẩu thành công", bạn đã hoàn tất quá trình thay đổi mật khẩu của mình
- Bạn quay trở lại màn hình "Đăng nhập hệ thống" để đăng nhập lại bằng mật khẩu mới đã đổi, khi màn hình "Danh sách tài khoản của bạn" hiện ra tức là bạn đã truy cập vào chương trình thành công. Bạn có trách nhiệm bảo mật tên truy cập và mật khẩu của bạn trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

- Trong quá trình sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking, bạn có thể thay đổi mật khẩu truy cập vào bất kỳ lúc nào bằng cách chọn chức năng "**Đổi mật khẩu**" trên chương trình nhưng sự thay đổi mật khẩu truy cập của bạn chỉ có hiệu lực khi đã được Vietcombank chấp nhận.
- Để đảm bảo an toàn cho bạn, mỗi khi bạn thực hiện thao tác đổi mật khẩu trên hệ thống VCB-iB@nking, Vietcombank sẽ gửi thư thông báo vào địa chỉ email bạn đã đăng ký. Bạn không cần phải trả lời email này. Tuy nhiên, trong trường hợp bạn phát hiện/nghi ngờ đó là giao dịch giả mạo, bạn hãy liên hệ ngay với Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vietcombank.

4. KHÔNG ĐĂNG NHẬP ĐƯỢC VÀO VCB-IB@NKING

- Nếu có bất kỳ thông tin nào (Tên truy cập, mật khẩu, chuỗi bảo mật) được nhập không chính xác, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi màu đỏ "Bạn đã nhập sai tên truy cập hoặc mật khẩu" hoặc "Bạn đã nhập sai chuỗi bảo mật". Khi gặp trường hợp này, bạn hãy nhập lại thông tin chính xác vào các trường thông tin để đăng nhập lại
- Nếu có 5 lần truy cập không thành công, vì lý do bảo mật, tên truy cập của bạn sẽ bị tạm khóa. Khi đó, bạn cần liên hệ với Vietcombank để yêu cầu mở lại dịch vụ.

5. XEM THÔNG TIN TÀI KHOẢN VÀ CHI TIẾT GIAO DỊCH

- Bạn có thể xem thông tin tài khoản bằng cách chọn tài khoản cần xem (click chuột vào số tài khoản cần xem từ màn hình Danh sách tài khoản của bạn trên chương trình hoặc chọn chức năng Xem chi tiết giao dịch)
- Chương trình liệt kê danh sách tài khoản theo tính chất của tài khoản để bạn dễ dàng chọn lựa gồm: Tài khoản tiền gửi không kỳ hạn; Tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn; Tài khoản tiết kiệm có kỳ hạn; Tài khoản vay.
- Sau khi bạn click chuột vào số tài khoản cần xem, chương trình sẽ hiển thị chi tiết thông tin về tài khoản của bạn (Số dư tài khoản, lãi suất, ngày mở tài khoản…). Để xem chi tiết giao dịch, bạn lựa chọn khoảng thời gian cần xem ở ô "Từ ngày" và "Đến ngày". Chương trình cung cấp cho bạn chi tiết giao dịch trong thời gian bạn lựa chọn. Bạn lưu ý rằng chương trình chỉ cung cấp thông tin giao dịch của 3 tháng gần nhất. Trường hợp bạn muốn lấy sao kê tài khoản trong khoảng thời gian lâu hơn, bạn vui lòng liên hệ chi nhánh Vietcombank nơi bạn mở tài khoản để được hỗ trợ.

6. XEM THÔNG TIN THẺ TÍN DỤNG VÀ THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ

- Bạn có thể xem thông tin về các chi tiêu trên thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ quốc tế ở Menu Thẻ. Tại mục này, bạn có thể xem các thông tin sau:

  + **Danh sách thẻ**: hiện lên danh sách các loại thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ quốc tế của bạn tại Vietcombank

  + **Sao kê**: hiển thị sao kê của thẻ theo các kỳ sao kê (bạn cần lựa chọn số thẻ và kỳ sao kê cần xem)

+ **Các giao dịch đã được cấp phát**: hiển thị các giao dịch đã chi tiêu của thẻ, đã được hệ thống xử lý và sẽ thể hiện trên kỳ sao kê tiếp theo

+ **Các giao dịch chưa cấp phát**: hiển thị các giao dịch vừa thực hiện, giao dịch này tạm thời sẽ được khoanh giữ vào hạn mức thẻ của khách hàng và đang chờ hệ thống xử lý. Giao dịch chờ xử lý có thể lên hoặc không lên sao kê.

7. THANH TOÁN CHUYỂN KHOẢN

- Bạn có thể thực hiện giao dịch thanh toán chuyển khoản giữa hai tài khoản trong cùng hệ thống của Vietcombank trên chương trình Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking
- Hiện tại, Dịch vụ thanh toán chuyển khoản trên VCB-iB@nking của Vietcombank *chỉ cung cấp cho các khách hàng cá nhân*
- Vietcombank sẽ quy định phí và hạn mức chuyển khoản trên VCB-iB@nking. Phí, hạn mức có thể thay đổi tùy theo chính sách khách hàng của Vietcombank trong từng thời kỳ. Bạn hãy truy cập vào mục Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking trên website của Vietcombank để biết phí và hạn mức giao dịch cập nhật.
- Để thực hiện giao dịch thanh toán chuyển khoản trên VCB-iB@nking, bạn thực hiện như sau

Bước 1: Truy cập vào chương trình Ngân hàng trực tuyến và chọn chức năng thanh toán "Chuyển khoản"

Bước 2: Khởi tạo lệnh chuyển tiền với các thông tin sau:

+ Chọn tài khoản trích nợ (Chương trình hiển thị danh sách các tài khoản tiền gửi thanh toán của bạn mở tại Vietcombank để bạn lựa chọn. Dịch vụ thanh toán chuyển khoản trên VCB-iB@nking không áp dụng cho tài khoản đồng sở hữu)
+ Nhập tài khoản ghi có
+ Nhập số tiền cần chuyển
+ Chọn hình thức trả phí giao dịch (phí người chuyển chịu/phí người hưởng chịu)
+ Nhập nội dung chuyển tiền (tối đa 120 ký tự)

Bước 3: Chương trình kiểm tra thông tin trong lệnh chuyển tiền của bạn (Kiểm tra số dư tài khoản trích nợ, tính xác thực của tài khoản ghi có…) và hiển thị tên tài khoản ghi có (Nếu tài khoản ghi có hợp lệ).

Bước 4: Xác nhận lệnh chuyển tiền bằng cách chọn "Chấp nhận thanh toán"

Bước 5: Nhập mật khẩu xác nhận thanh toán (OTP – Once Time Password)

OTP là mật khẩu xác nhận thanh toán do Vietcombank cấp cho khách hàng khi thực hiện giao dịch thanh toán trên VCB-iB@nking và chỉ có giá trị sử dụng một lần cho giao dịch đó trong một khoảng thời gian nhất định. Bạn có thể lựa chọn hình thức nhận OTP qua SMS (Bạn nhắn tin theo cấu trúc quy định đến tổng đài 8170 của Vietcombank để nhận OTP) hoặc qua thẻ EMV (Nếu bạn có thẻ EMV của Vietcombank và có đăng ký sử dụng thẻ EMV để nhận OTP)

Bước 6: Xử lý giao dịch.

Nếu bạn nhập OTP đúng, Vietcombank sẽ xử lý giao dịch chuyển khoản bạn yêu cầu. Bạn sẽ nhận được hóa đơn của giao dịch thanh toán chuyển khoản hiển thị trên màn hình/hoặc gửi vào địa chỉ email.Nếu nhập OTP sai, Vietcombank sẽ từ chối thực hiện giao dịch

Lưu ý: Bạn nên giữ hóa đơn của giao dịch thanh toán chuyển khoản để sử dụng trong trường hợp cần tra soát với Vietcombank.

8. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ SMS BANKING

- Bạn có thể đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking của Vietcombank tại Menu ***Đăng ký sử dụng dịch vụ/SMS Banking***. Dịch vụ SMS Banking cung cấp cho bạn tiện ích: Nhắn tin đến tổng đài **8170** để kiểm tra thông tin tài khoản (số dư, các giao dịch gần nhất…), thông tin chung của Vietcombank (tỷ giá, lãi suất, mạng lưới CN và ATM…) ; Nhận tin nhắn chủ động từ Vietcombank mỗi khi có biến động số dư tài khoản hoặc chi tiêu trên thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ quốc tế; Một số dịch vụ thanh toán khác (Dịch vụ nạp tiền cho điện thoại di động SMS Topup…)

  Chương trình cung cấp cho bạn các tiện ích

  + **Đăng ký sử dụng dịch vụ**: sử dụng trong trường hợp bạn đăng ký sử dụng dịch vụ lần đầu tiên

  + **Thay đổi số điện thoại**: sử dụng trong trường hợp bạn muốn thay đổi số điện thoại dùng trong dịch vụ SMS Banking

  + **Thay đổi số tài khoản**: sử dụng trong trường hợp bạn muốn thay đổi tài khoản nhận thông tin mặc định trong dịch vụ SMS Banking

  + **Tạm ngừng sử dụng dịch vụ**: sử dụng trong trường hợp bạn không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ SMS Banking

  + Đăng ký sử dụng lại dịch vụ: sử dụng trong trường hợp bạn đã tạm ngừng sử dụng dịch vụ và muốn sử dụng lại dịch vụ cho đúng số điện thoại đã tạm ngừng

9. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHONE BANKING

- Bạn có thể đăng ký sử dụng dịch vụ Phone Banking của Vietcombank tại Menu ***Đăng ký sử dụng dịch vụ/Phone Banking***. Dịch vụ Phone Banking cung cấp cho bạn tiện ích thực hiện một số dịch vụ ngân hàng từ xa (VD: Tra cứu thông tin tài khoản (số dư, các giao dịch gần nhất…); Thông tin thẻ (hạn mức sử dụng, khóa thẻ, ngừng sử dụng thẻ trên Internet); Thông tin chung của Vietcombank (tỷ giá, lãi suất, mạng lưới CN và ATM…); Yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ VCB-iB@nking/SMS Banking). Ngoài ra, thông qua dịch vụ PhoneBanking, bạn có thể nhận được sự chăm sóc từ phía Vietcombank thông qua điện thoại, thư điện tử hoặc các dịch vụ chating qua web (Contact Center)
- Số tổng đài của dịch vụ PhoneBanking là số điện thoại của Vietcombank Contact Center **1900545413** hoặc **04.38243524/04.38245716**
- Thông qua VCB-iB@nking, bạn có thể

+ **Đăng ký sử dụng dịch vụ**: sử dụng trong trường hợp bạn đăng ký sử dụng dịch vụ lần đầu tiên

+ **Yêu cầu cấp lại mật khẩu/tên truy cập Phone Banking**: sử dụng trong trường hợp bạn quên tên truy cập/mật khẩu của dịch vụ Phone Banking

+ **Thay đổi số tài khoản mặc định**: sử dụng trong trường hợp bạn muốn thay đổi tài khoản nhận thông tin mặc định trong dịch vụ Phone Banking

+ **Tạm ngừng sử dụng dịch vụ**: sử dụng trong trường hợp bạn không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ PhoneBanking

+ **Đăng ký sử dụng lại dịch vụ**: sử dụng trong trường hợp bạn đã ngừng sử dụng dịch vụ và muốn sử dụng lại dịch vụ.

10. ĐĂNG KÝ NHẬN SAO KÊ TÀI KHOẢN QUA EMAIL

- Bạn có thể đăng ký/hủy đăng ký sử dụng dịch vụ **Nhận sao kê tài khoản qua email** tại Menu **Đăng ký sử dụng dịch vụ/Nhận sao kê tài khoản qua email**. Khi đăng ký sử dụng dịch vụ Nhận sao kê tài khoản qua email, bạn sẽ nhận được thư thông báo sao kê tài khoản hàng tháng gửi vào địa chỉ email bạn đã đăng ký ở ngân hàng vào ngày làm việc đầu tiên của tháng tiếp theo.
- Bạn có thể lựa chọn tài khoản bạn muốn nhận sao kê theo tính chất của tài khoản đó (Tài khoản tiền gửi thanh toán, Tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn, Tài khoản tiền vay). Bạn cũng có thể lựa chọn ngôn ngữ thể hiện trên sao kê là Tiếng Việt hoặc Tiếng Anh
- Trường hợp bạn không muốn tiếp tục nhận sao kê tài khoản qua email, bạn sử dụng chức năng này, chọn tài khoản và chọn nút "**Hủy đăng ký**"

11. THAY ĐỔI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG TRÊN VCB-IB@NKING

- Bạn có thể thay đổi địa chỉ email và số điện thoại di động sử dụng trong dịch vụ VCB-iB@nking và SMS Banking trên chương trình Ngân hàng trực tuyến VCB-iB@nking
- Để thay đổi thông tin, bạn thực hiện như sau:

  Bước 1: truy cập vào chương trình VCB-iB@nking, chọn chức năng "Thay đổi địa chỉ email" hoặc "Thay đổi số điện thoại" (Trong SMS Banking)

  Bước 2: màn hình sẽ hiển thị thông tin bạn đang đăng ký với ngân hàng và cho phép bạn nhập địa chỉ email hoặc số điện thoại di động mới

  Bước 3: chọn nút "Chấp nhận giao dịch", chương trình sẽ yêu cầu bạn nhập OTP để xác nhận giao dịch. Bạn lựa chọn hình thức nhận OTP qua email/SMS/thẻ EMV

  Bước 4: Nhập OTP để xác nhận giao dịch. Nếu OTP đúng, Vietcombank sẽ chấp nhận yêu cầu thay đổi của bạn. Nếu OTP sai, Vietcombank sẽ từ chối thực hiện giao dịch.

12. CẤP LẠI TÊN TRUY CẬP / MẬT KHẨU TRUY CẬP

- Trong trường hợp quên Mật khẩu và đã đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking của Vietcombank bạn thực hiện như sau:

  + Chọn chức năng "Quên mật khẩu" tại màn hình đăng nhập hệ thống

  + Nhập đúng tên truy cập và địa chỉ email bạn đã đăng ký với Vietcombank

  + Chọn nút "**Chấp nhận**", hệ thống sẽ kiểm tra thông tin đăng ký của bạn. Trường hợp thông tin của bạn đúng, Vietcombank sẽ gửi mật khẩu mới vào địa chỉ email bạn đăng ký. Trường hợp thông tin thông tin bạn nhập sai, hệ thống sẽ từ chối yêu cầu của bạn.

- Ngoài ra, bạn có thể đến các điểm giao dịch của Vietcombank để yêu cầu cấp lại tên truy cập/ mật khẩu truy cập bằng cách:

  Bước 1: Bạn nhận mẫu ***Yêu cầu thay đổi dịch vụ truy vấn thông tin qua kênh Ngân hàng trực tuyến*** theo một trong hai cách sau:

  + Trên trang web chính thức của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam

  + Tại các điểm giao dịch của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam trên toàn quốc.

  Bước 2: Bạn điền đầy đủ thông tin vào 02 (hai) Bản yêu cầu. Thông tin trên Bản yêu cầu phải đồng nhất với hồ sơ thông tin khách hàng được lưu giữ tại Vietcombank.

  Bước 3: Sau khi điền đầy đủ thông tin, bạn ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (đối với khách hàng tổ chức) và mang 02 (hai) Bản yêu cầu đến điểm giao dịch gần nhất của Vietcombank.

  Bước 4: Ngay khi Vietcombank chấp nhận Bản yêu cầu, bạn sẽ nhận được 01 (một) Bản đăng ký, trên đó đã có thông tin phản hồi của Vietcombank về tên truy cập (*trong trường hợp khách hàng yêu cầu cấp lại tên truy cập)*. Bạn sẽ nhận được thông báo của Ngân hàng về mật khẩu truy cập mới qua đường thư điện tử. Bạn cần thay đổi mật khẩu truy cập ngay khi nhận được mật khẩu truy cập mới do Vietcombank cung cấp.

13. TẠM NGỪNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ VCB-iB@nking:

- Khi muốn đăng ký tạm ngừng sử dụng Dịch vụ, bạn truy cập vào chương trình và thực hiện yêu cầu tại chức năng "**Tạm ngừng sử dụng Dịch vụ**". Sau khi nhận được yêu cầu của bạn, Vietcombank sẽ xử lý và gửi thư thông báo về việc chấp nhận yêu cầu ngừng sử dụng Dịch vụ theo địa chỉ e-mail bạn đăng ký.

14. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG LẠI DỊCH VỤ VCB-iB@nking:

- Khi bạn có nhu cầu tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời gian tạm ngừng, bạn đến chi nhánh Vietcombank gần nhất để đăng ký sử dụng lại dịch vụ.

15. BỘ PHẬN HỖ TRỢ:

- Nếu bạn cần sự hỗ trợ từ Vietcombank trong quá trình sử dụng dịch vụ VCB-ib@nking, bạn vui lòng liên hệ với Trung tâm dịch vụ khách hàng (Vietcombank Contact Center) theo số điện thoại **1900545413** hoặc **04.38243524/04.38245716** hoặc chi nhánh Vietcombank nơi bạn thực hiện giao dịch.

Vietcombank xin cảm ơn bạn đã lựa chọn và sử dụng Dịch vụ của chúng tôi