

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TRUY VẤN THÔNG TIN QUA KÊNH NGÂN HÀNG TRỰC TUYẾN (VCB-iB@nking) CỦA NGÂN HÀNG NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM

1 ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- Để đăng ký sử dụng Dịch vụ truy vấn thông tin qua Ngân hàng trực tuyến (VCB-iB@nking) (còn được gọi là Dịch vụ vấn tin VCB-iB@nking), khách hàng phải có giao dịch tài khoản tiền gửi với Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.
- Khách hàng cá nhân được chỉ được cấp 01 (một) tên truy cập, khách hàng tổ chức được cấp tối đa 03 (ba) tên truy cập. Khách hàng tổ chức đăng ký số lượng tên truy cập ngay lần đăng ký đầu tiên.

2 CÁCH ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

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

- Trên trang web của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam theo địa chỉ <http://www.vietcombank.com.vn> (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 Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam trên toàn quốc.

Bước 2: Khách hàng điền đầy đủ thông tin vào 03 (ba) Bản đăng ký (thông tin khách hàng điền vào Bản đăng ký phải đồng nhất với hồ sơ thông tin khách hàng tại Ngân hàng).

Trong trường hợp muốn thay đổi thông tin trong hồ sơ thông tin khách hàng lưu giữ tại Ngân hàng, khách hàng phải đến nơi mở tài khoản lần đầu để yêu cầu thay đổi thông tin.

Bước 3: Sau khi điền đầy đủ thông tin, khách hàng ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (đối với khách hàng tổ chức) mang 03 (ba) Bản đăng ký đến điểm giao dịch của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.

Ngay khi Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam chấp nhận Bản đăng ký của khách hàng, khách hàng sẽ nhận được 01 (một) Bản đăng ký, trên đó có thông tin phản hồi của Ngân hàng về tên truy cập. Đồng thời, Ngân hàng sẽ chuyển thư điện tử thông báo về mật khẩu truy cập theo địa chỉ hòm thư khách hàng đăng ký. Tại thời điểm nhận được thư thông báo của Ngân hàng, khách hàng có quyền truy cập theo các thông tin Ngân hàng cung cấp để sử dụng Dịch vụ truy vấn thông tin qua Ngân hàng trực tuyến của Ngân hàng Ngoại thương.

3 CÁCH SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẤN TIN VCB-iB@nking

- Khách hàng truy cập vào trang Web của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam tại địa chỉ tên miền: <http://www.vietcombank.com.vn>, sử dụng tên truy cập và mật khẩu do Ngân hàng cung cấp để truy cập chương trình.
- Ngay khi nhận được mật khẩu do Ngân hàng Ngoại thương cấp, khách hàng phải thay đổi mật khẩu truy cập trên chương trình của Dịch vụ vấn tin VCB-iB@nking. Mật khẩu mới được khách hàng lựa chọn không được ít hơn 06 (sáu) ký tự và không được nhiều hơn 12 (mười hai) ký tự. Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam khuyến nghị khách hàng không nên đặt mật khẩu dễ bị dò tìm như: Tên cá nhân, tên người thân, ngày tháng năm sinh, ...
- Khách hàng cũng có thể thay đổi mật khẩu truy cập vào bất kỳ lúc nào nhưng sự thay đổi mật khẩu truy cập của khách hàng chỉ có hiệu lực khi đã được Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam chấp nhận (Ngân hàng sẽ gửi thư điện tử thông báo việc chấp nhận của mình).
- Để thay đổi mật khẩu, khách hàng chọn mục ***Đổi mật khẩu*** tại trang chủ của Dịch vụ vấn tin VCB-iB@nking. Sau khi nhận được thông tin phản hồi của Ngân hàng Ngoại thương, khách hàng sẽ truy cập vào chương trình theo mật khẩu mới.
- Khách hàng có thể xem thông tin tài khoản bằng cách chọn tài khoản cần xem theo tính chất tài khoản:
 - Tài khoản không kỳ hạn;
 - Tài khoản có kỳ hạn;
 - Tài khoản vay.

Sau khi chọn tài khoản, khách hàng nhấn vào phím ***Chi tiết***. Chương trình sẽ hiển thị thông tin về số dư tài khoản cùng một số thông tin khác liên quan đến tài khoản của khách hàng.

Tại màn hình này, khách hàng có thể tra soát giao dịch bằng cách nhấn vào lựa chọn ***Chi tiết các giao dịch*** để xem các giao dịch được thực hiện trong ngày; hoặc ***Chi tiết các giao dịch theo ngày*** để xem các giao dịch đã được Ngân hàng xử lý theo khoảng thời gian do khách hàng khai báo.

- Khách hàng có thể xem thông tin về sao kê thẻ tín dụng ở phần ***Sao kê*** trong phần chức năng ***Thẻ tín dụng***. Tại đây, khách hàng lựa chọn: (i) số thẻ tín dụng cần xem (nếu khách hàng có từ hai thẻ tín dụng trở lên) và (ii) lựa chọn tháng cần xem sao kê (ví dụ: chọn ***20060320*** là để xem sao kê từ ngày 21/02/2006 đến 20/3/2006). Ngoài ra, khách hàng có thể xem thông tin các giao dịch về thẻ đã thực hiện trong tháng, như sau:

- **Xem các giao dịch chờ cấp phát:** đây là giao dịch khách hàng vừa thực hiện, giao dịch này tạm thời sẽ được khoanh giữ vào hạn mức giao dịch thẻ của khách hàng và đang chờ hóa đơn của nơi cung cấp dịch vụ để xử lý. Để xem các giao dịch này, khách hàng lựa chọn mục **Giao dịch chờ xử lý** ở phần **Thẻ tín dụng**. Sau đó, khách hàng lựa chọn số thẻ tín dụng cần xem (nếu khách hàng có từ hai thẻ tín dụng trở lên).
- **Xem các giao dịch đã được cấp phát:** đây là các giao dịch thanh toán của khách hàng mà nơi cung cấp dịch vụ đã gửi hóa đơn về để xử lý (*chỉ những giao dịch đã được cấp phát mới lên trên sao kê của khách hàng*). Để xem các giao dịch này, khách hàng lựa chọn mục **Các giao dịch** ở phần **Thẻ tín dụng**. Sau đó, khách hàng lựa chọn số thẻ tín dụng cần xem (nếu khách hàng có từ hai thẻ tín dụng trở lên).

4 CẤP LẠI TÊN TRUY CẬP / MẬT KHẨU TRUY CẬP

Trong trường hợp quên tên truy cập/ mật khẩu truy cập, khách hàng có thể yêu cầu Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam hỗ trợ cấp lại tên truy cập/ mật khẩu truy cập bằng cách:

- Khách hàng nhận mẫu ***Yêu cầu thay đổi dịch vụ truy vấn thông tin qua kênh Ngân hàng trực tuyến (VCB-iB@nking)*** theo một trong hai cách sau:
 - Trên trang web chính thức của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam lựa chọn mẫu 02C/NHNT-NHTT (*dùng cho khách hàng tổ chức*) hoặc mẫu 02I/NHNT-NHTT (*dùng cho khách hàng cá nhân*)
 - Tại các điểm giao dịch của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam trên toàn quốc.
- Khách hàng điền đầy đủ thông tin vào 02 (hai) Bản yêu cầu. Thông tin khách hàng điền vào Bản yêu cầu phải đồng nhất với hồ sơ thông tin khách hàng được lưu giữ tại Ngân hàng.
- Sau khi điền đầy đủ thông tin, khách hàng ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu (đối với khách hàng tổ chức), mang 02 (hai) Bản yêu cầu đến điểm giao dịch của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.
- Ngay khi Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam chấp nhận Bản yêu cầu của khách hàng, khách hàng sẽ nhận được 01 (một) Bản đăng ký, trên đó đã có thông tin phản hồi của Ngân hàng về tên truy cập (*trong trường hợp khách hàng yêu cầu cấp lại tên truy cập*). Khách hàng sẽ nhận được thông báo của Ngân hàng về mật khẩu truy cập mới qua đường thư điện tử.
- Khách hàng phải đổi mật khẩu truy cập ngay khi nhận được mật khẩu truy cập mới do Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam cung cấp.

5 CÁCH KHAI BÁO TẠM NGỪNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẤN TIN VCB-iB@nking

- Khi muốn đăng ký tạm ngừng sử dụng Dịch vụ vấn tin VCB-iB@nking của Ngân hàng Ngoại thương, khách hàng khai báo tại chức năng “Yêu cầu tạm ngừng sử dụng Dịch vụ” tại Dịch vụ vấn tin VCB-iB@nking trên website của Ngân hàng.
- Sau khi nhận được yêu cầu của khách hàng, Ngân hàng sẽ gửi thư thông báo về việc chấp nhận yêu cầu ngừng sử dụng Dịch vụ của khách hàng theo địa chỉ e-mail đăng ký tại Ngân hàng.

6 CÁCH ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG LẠI DỊCH VỤ VẤN TIN VCB-iB@nking

- Khi khách hàng có nhu cầu tiếp tục sử dụng Dịch vụ vấn tin VCB-iB@nking sau thời gian tạm ngừng, khách hàng trực tiếp đến Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam để đăng ký sử dụng lại dịch vụ. Cách thức đăng ký mở lại dịch vụ được thực hiện theo hướng dẫn tại điểm 4 của Tài liệu này.

7 BỘ PHẬN HỖ TRỢ

- Các vướng mắc phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ vấn tin VCB-iB@nking của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, Quý khách hàng xin vui lòng liên hệ trực tiếp với các cán bộ tiếp nhận yêu cầu của Ngân hàng Ngoại thương để được hỗ trợ, giải đáp.

Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam xin cảm ơn Quý khách hàng đã lựa chọn và sử dụng Dịch vụ VCB-iB@nking của chúng tôi. Chúc Quý khách sức khỏe và thành đạt.