

MỘT SỐ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ VCB-IB@N KING KHTC PHIÊN BẢN 2020

1. Tôi sử dụng dịch vụ VCB-ib@nking giao diện mới, nhưng tôi không thể đăng nhập được dịch vụ?

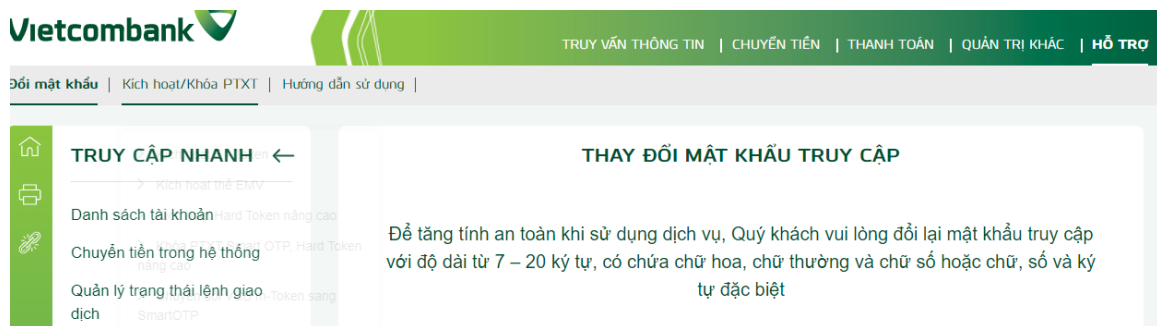
Quý khách vui lòng kiểm tra phiên bản trình duyệt web quý khách đang đăng nhập. Trong trường hợp quý khách đang sử dụng trình duyệt web hệ điều hành thấp (Internet Explorer 8,9; Firefox <50), Quý khách vui lòng cập nhật phiên bản trình duyệt web Internet Explorer từ 11 trở lên, Firefox >57 hoặc sử dụng trình duyệt Google Chrome để sử dụng dịch vụ.

2. Tôi đang sử dụng dịch vụ VCB-ib@nking của VCB và hiện tại khi đăng nhập, tôi thấy giao diện khác với mọi ngày?

Kể từ ngày 29/10/2020, VCB chính thức cung cấp dịch vụ VCB-ib@nking dành cho khách hàng tổ chức phiên bản 2020 với giao diện hoàn toàn mới khi Quý khách đăng nhập vào chương trình VCB-ib@nking của VCB từ website chính thức của VCB: <https://portal.vietcombank.com.vn>.

3. Tôi vừa được ngân hàng chuyển đổi sử dụng dịch vụ VCB-ib@nking với giao diện mới nhưng tôi chưa quen sử dụng giao diện mới thì làm thế nào?

Quý khách vui lòng tham khảo về bộ cục giao diện mới và các chức năng sử dụng tại Hướng dẫn sử dụng đăng tải ngay trên chương trình (sau khi Quý khách login dịch vụ) hiện được đặt tại Menu: ‘Hỗ trợ’ – ‘**Hướng dẫn sử dụng**’



4. Tôi nhận được thông tin từ VCB sẽ triển khai dịch vụ VCB-ib@nking phiên bản mới, nhưng khi tôi đăng nhập dịch vụ tôi thấy giao diện chương trình vẫn không thay đổi

Quý khách vui lòng liên hệ trực tiếp với Chi nhánh VCB đầu mối quản lý để kiểm tra dịch vụ của Quý khách có thuộc nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ phiên bản 2020.

5. Tôi đang sử dụng phiên bản mới của VCB-iB@nking 2020 nhưng các bảng trên màn hình đều không hiển thị hết các cột. Có cách nào khắc phục không?

Quý khách đang sử dụng màn hình có diện tích hiển thị màn hình nhỏ. Quý khách có thể tăng số lượng cột hiển thị bằng cách ấn menu 'Truy cập nhanh' (nhấn vào hình mũi tên bên cạnh dòng chữ Truy cập nhanh), điều chỉnh màn hình trình duyệt về khoảng 70-80% kích thước để có nhiều diện tích hiển thị các cột thông tin hơn.

6. Giao diện mới của IBTC thì có tính năng gì mới không?

Giao diện mới được nâng cấp về mặt trải nghiệm người dùng, thuận lợi hơn cho khách hàng. Quý khách có thể trải nghiệm sử dụng trên các thiết bị di động thông minh. Ngoài ra chương trình còn bổ sung các bộ lọc để tìm kiếm, phân loại, hỗ trợ tốt hơn trong việc thực hiện giao dịch cũng như duyệt lệnh của khách hàng.

7. Tôi đã đăng nhập thành công nhưng không thấy Menu Hỗ trợ?

Quý khách vui lòng kiểm tra lại kích thước của trình duyệt, trong trường hợp quý khách đang để kích thước lớn, vui lòng thu nhỏ kích thước trình duyệt để các Menu có thể hiển thị đầy đủ. Sau khi đã giảm kích thước, nếu vẫn không thấy menu, Quý khách vui lòng liên hệ trực tiếp với Chi nhánh VCB đầu mối quản lý để kiểm tra dịch vụ.

The screenshot shows the Vietcombank mobile app interface. At the top, there is a green header with the Vietcombank logo and navigation links: TRUY VẤN THÔNG TIN | CHUYỂN TIẾN | THANH TOÁN | QUẢN TRỊ KHÁCH | HỖ TRỢ. Below the header, there is a navigation bar with links: Đổi mật khẩu | Kích hoạt/Khóa PTXT | Hướng dẫn sử dụng. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a 'TRUY CẬP NHANH' (Quick Access) menu with a left arrow, containing options: Kích hoạt thẻ EMTV, Danh sách tài khoản (Hard Token nâng cao), Chuyển tiền trong hệ thống (SmartOTP, Hard Token nâng cao), and Quản lý trạng thái lệnh giao dịch (Token sang dịch, SmartOTP). On the right, there is a 'THAY ĐỔI MẬT KHẨU TRUY CẬP' (Change Login Password) section with the text: Để tăng tính an toàn khi sử dụng dịch vụ, Quý khách vui lòng đổi lại mật khẩu truy cập với độ dài từ 7 – 20 ký tự, có chứa chữ hoa, chữ thường và chữ số hoặc chữ, số và ký tự đặc biệt.

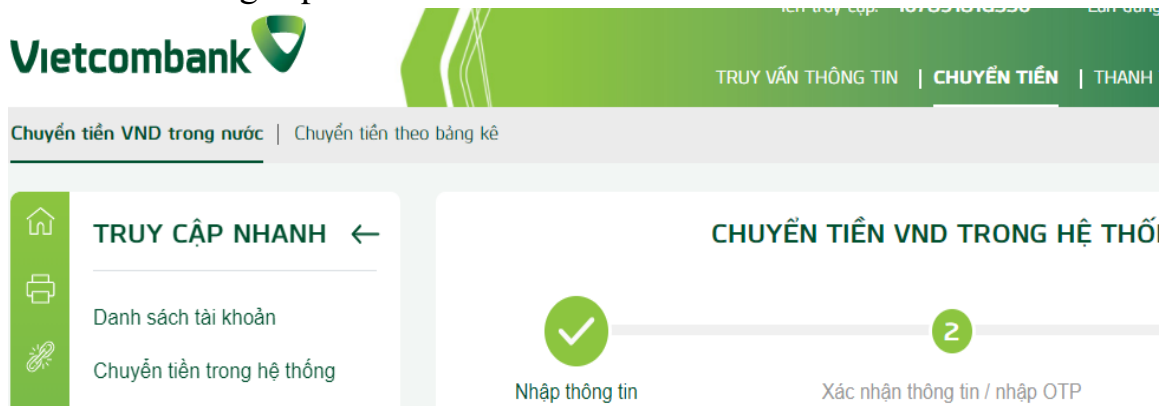
8. **Tại giao diện chương trình VCB-ib@nking phiên bản cũ, các menu chức năng đều hiển thị toàn bộ ở giao diện màn hình chính sau khi đăng nhập. Nhưng tại giao diện mới, tôi không nhìn thấy toàn bộ các menu ở màn hình chính. Làm thế nào để tôi tìm kiếm được menu tôi muốn sử dụng trên chương trình?**

Các menu chức năng của dịch vụ trên chương trình VCB-ib@nking phiên bản mới được cấu trúc và sắp xếp hiển thị theo 3 lớp menu chức năng tương ứng với từng nhóm dịch vụ: Menu chính, menu cấp 2 và menu cấp 3. Để tìm kiếm chức năng Quý khách muốn sử dụng (ví dụ chức năng hiển thị tại menu cấp 3), Quý khách vui lòng click chọn từ các menu phân lớp cao hơn: click chọn menu chính, tiếp tục click chọn menu cấp 2 tương ứng, và click chọn chức năng KH muốn sử dụng tại các tab menu cấp 3 của chương trình.

Menu chức năng cấp 1



Menu chức năng cấp 2



Menu chức năng cấp 3

