

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NỘP TIỀN MẶT TẠI R-ATM

- Bước 1: Khách hàng đưa thẻ GNNĐ Vietcombank Connect 24 vào máy R-ATM, chọn ngôn ngữ: Tiếng Anh/ Tiếng Việt
- Bước 2: Nhập PIN thẻ
- Bước 3: Chọn Menu: Giao dịch gửi tiền
- Bước 4: Đưa tiền vào khay nạp tiền của máy R-ATM
- Bước 5: Máy tiến hành đếm tiền và hiển thị màn hình xác nhận

a. Trường hợp toàn bộ tiền được máy R-ATM nhận diện

- + Trường hợp KH muốn nộp thêm tiền, chọn Menu ‘Nạp tiền thêm’ trên màn hình hiển thị và quay lại Bước 4
- + Trường hợp KH đồng ý, chọn Menu ‘Xác nhận’ trên màn hình hiển thị và tiếp tục Bước 6
- + Trường hợp KH muốn hủy giao dịch đang thực hiện, chọn Menu ‘Hủy bỏ’ trên màn hình hiển thị. Máy R-ATM sẽ hỏi khách hàng muốn thực hiện giao dịch khác hay không. Nếu KH chọn Menu ‘Không’, máy R-ATM sẽ trả thẻ và tiền đã nhận cho khách hàng. Nếu KH chọn Menu ‘Có’, KH thực hiện tiếp các giao dịch.

b. Trường hợp toàn bộ tiền không được máy R-ATM nhận diện

Màn hình hiển thị của máy R-ATM sẽ thông báo “Máy không ghi nhận được tiền, xin quý khách vui lòng nhận lại tiền”. Sau đó R-ATM sẽ chuyển tiếp sang màn hình: “Máy không ghi nhận được tiền, Quý khách có muốn thử lại_ Có/Không”:

- + Nếu chọn Menu “Có”: quay lại bước 4
- + Nếu chọn Menu “Không”: R-ATM kết thúc giao dịch và trả thẻ cho khách hàng với thông báo: “Vui lòng nhận thẻ của bạn”

Với các trường hợp máy R-ATM không nhận diện được tiền, Khách hàng ra quầy để thực hiện giao dịch nộp tiền theo quy định.

c. Trường hợp tiền gửi bao gồm cả tiền được nhận diện và không được nhận diện

Trường hợp R-ATM sau khi kiểm đếm phát hiện tiền gửi bao gồm cả tiền được nhận diện và tiền không được nhận diện thì thực hiện theo trình tự sau:

- + Với số tiền không được nhận diện: R-ATM sẽ trả ra các tờ tiền không được nhận diện và màn hình hiển thị thông báo “Tiền không hợp lệ, xin quý khách vui lòng nhận lại tiền”. Khách hàng nhận lại tiền từ khay tiền.
- + Với số tiền được nhận diện: R-ATM sẽ thông báo số tiền máy ghi nhận được, trên màn hình thông báo bao gồm: mệnh giá, số lượng tờ tương ứng mệnh giá, tổng tiền ghi nhận. Khách hàng thực hiện theo các lựa chọn tương tự mục a Bước 5.
- Bước 6: Thông báo đã nộp tiền mặt, R-ATM hỏi KH có thực hiện giao dịch khác hay không
 - Trường hợp KH muốn thực hiện giao dịch khác, chọn Menu ‘Có’
 - Trường hợp KH không thực hiện nữa, chọn Menu ‘Không’ và chuyển sang Bước 7.
- Bước 7: Thông báo kết thúc giao dịch. R-ATM trả thẻ cho KH.