

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP
DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN ĐI NƯỚC NGOÀI ONLINE

STT	Câu hỏi	Trả lời
1	Chuyển tiền đi nước ngoài qua Swift trên VCB Digibank là gì?	<ul style="list-style-type: none"> - Dịch vụ chuyển tiền đi nước ngoài trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân, cung cấp tính năng để khách hàng có thể khởi tạo lệnh chuyển tiền đi nước ngoài trên kênh VCB Digibank mà không cần trực tiếp tới ngân hàng.
2	Điều kiện sử dụng dịch vụ chuyển tiền đi nước ngoài trên VCB Digibank là gì?	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng là công dân Việt Nam, có cư trú, từ 15 tuổi trở lên. - Khách hàng đã đăng ký VCB Digibank (trường hợp Khách hàng đăng ký mở tài khoản và VCB Digibank qua eKYC thì cần được xác thực thành công tại quầy VCB trước khi được sử dụng dịch vụ). - Khách hàng đã đăng ký sử dụng phương thức xác thực Smart OTP.
3	Phí chuyển tiền đi nước ngoài Swift như thế nào?	<p>Mời Anh/Chị tham khảo biểu phí dịch vụ tại đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phí dịch vụ chuyển tiền đi nước ngoài tại quầy - Phí dịch vụ chuyển tiền đi nước ngoài trực tuyến trên VCB Digibank
4	Cách thức chuyển tiền đi nước ngoài trực tuyến thế nào?	<ul style="list-style-type: none"> - Anh/Chị trải nghiệm dịch vụ chuyển tiền đi nước ngoài trực tuyến trên VCB Digibank với một số bước như sau: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Bước 1: Anh/Chị đăng ký sử dụng VCB Digibank, phương thức xác thực Smart OTP, nhận tin nhắn qua OTT. ➢ Bước 2: Anh/Chị truy cập VCB Digibank (qua App hoặc Web). ➢ Bước 3: Anh/Chị chọn mục “Chuyển tiền đi nước ngoài qua Swift” – “Lập yêu cầu chuyển tiền” ➢ Bước 4: Anh/Chị nhập thông tin yêu cầu chuyển tiền và cung cấp hồ sơ giao dịch dưới dạng file ảnh JPG, JPEG, PNG, PDF. ➢ Bước 5: Anh/Chị thực hiện xác thực giao dịch và hoàn tất lập yêu cầu chuyển tiền. ➢ Bước 6: Anh/Chị cập nhật trạng thái xử lý giao dịch qua thông báo trên VCB Digibank và tại mục “Chuyển tiền đi nước ngoài qua Swift” ➔ “Quản lý yêu cầu chuyển tiền”.

STT	Câu hỏi	Trả lời
5	Có thể chuyển tiền đi nước ngoài trực tuyến với các mục đích nào?	<ul style="list-style-type: none"> - Anh/Chị có thể thực hiện chuyển tiền đi nước ngoài trên kênh VCB Digibank với các mục đích: Chuyển tiền học tập, chuyển tiền khám chữa bệnh, trợ cấp thân nhân. - Trường hợp Anh/Chị có nhu cầu chuyển tiền với các mục đích khác, Anh/Chị vui lòng tới quầy giao dịch của VCB để được hỗ trợ.
6	Tôi có thể dùng tài khoản VND để chuyển tiền đi nước ngoài trên VCB Digibank được không?	Anh/Chị có thể sử dụng tài khoản VND để chuyển tiền đi nước ngoài. VCB sẽ thực hiện bán ngoại tệ cho Anh/Chị căn cứ trên yêu cầu và hồ sơ chuyển tiền hợp lệ mà Anh/Chị đã cung cấp trên VCB Digibank.
7	Tôi đang có tiền ngoại tệ trên tài khoản, tôi có thể dùng tiền này chuyển đi nước ngoài được không?	Hiện Anh/Chị chỉ có thể dùng tài khoản VND để chuyển tiền đi nước ngoài trực tuyến trên VCB Digibank. VCB sẽ mở rộng tính năng chuyển tiền đi bằng ngoại tệ trong thời gian tới.
8	Trường hợp giao dịch chuyển tiền đi nước ngoài của tôi bị hủy hoặc không thành công, số tiền chuyển đi của tôi sẽ được hoàn trả thế nào?	<p>Số tiền VCB hoàn trả cho khách hàng căn cứ theo tính chất loại giao dịch hủy của khách hàng:</p> <p>Lý do hủy do VCB từ chối thực hiện và điện chưa gửi đi nước ngoài: VCB hoàn trả cho khách hàng toàn bộ số tiền bao gồm cả phí dịch vụ.</p> <p>Lý do hủy do Khách hàng yêu cầu và điện chưa gửi đi nước ngoài: VCB hoàn trả cho khách hàng toàn bộ số tiền không bao gồm phí dịch vụ.</p> <p>Lý do hủy do Khách hàng yêu cầu hoặc ngân hàng nước ngoài hoàn trả và điện đã gửi đi nước ngoài: Số tiền khách hàng nhận được = (bằng) (Số tiền ngân hàng nước ngoài hoàn trả - (trừ) phí dịch vụ phát sinh) * (nhân) tỷ giá mua chuyển khoản niêm yết trên website tại thời điểm VCB thu hồi lại ngoại tệ và tỷ giá này tối đa bằng tỷ giá VCB đã bán cho KH trước đó.</p>

STT	Câu hỏi	Trả lời
9	VCB sẽ áp dụng tỷ giá của giao dịch chuyển tiền đi nước ngoài trực tuyến thế nào?	<p>Là tỷ giá niêm yết trên website của VCB tại thời điểm VCB thực hiện duyệt lệnh và trừ tiền trên tài khoản của khách hàng.</p> <p>Tỷ giá hiển thị khi khách hàng tạo yêu cầu chuyển tiền trên VCB Digibank mang tính chất tham khảo. Do vậy khách hàng nên ước tính và chuẩn bị đủ số tiền cho giao dịch để đảm bảo thời gian xử lý được nhanh chóng, tránh bị trì hoãn do thiếu tiền trên tài khoản.</p>
10	Thời gian giao dịch của dịch vụ?	<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian giao dịch của khách hàng: 24/7 (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần). - Thời gian xử lý lệnh của VCB: Là các ngày làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần, các ngày làm bù, trừ ngày nghỉ/ngày lễ/ngày Tết, các ngày mà VCB đóng cửa theo quy định của Nhà nước hoặc theo quy định của Ngân hàng. <p>+ VCB nhận được giao dịch trước 15 giờ của ngày làm việc: VCB sẽ xử lý trong ngày.</p> <p>+ VCB nhận được giao dịch sau 15h ngày làm việc: VCB sẽ xử lý chậm nhất vào ngày làm việc tiếp theo.</p>
11	Số tiền được chuyển tối đa?	Số tiền được chuyển của khách hàng căn cứ vào tính chất hợp lý của yêu cầu chuyển tiền và hồ sơ cung cấp; hạn mức giao dịch theo ngày do khách hàng đăng ký trên VCB Digibank; hạn mức giao dịch tối đa của khách hàng trên VCB Digibank.
12	Số tiền chuyển tối thiểu?	Số tiền trích nợ tối thiểu 1 triệu VNĐ.