



# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIỆN ÍCH VCB BOOKING

Version 1.1

TRUNG TÂM NGÂN HÀNG SỐ

## **SỞ HỮU TRÍ TUỆ**

Bản quyền © (2020) của Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank)

Tài liệu hướng dẫn này là tài sản của Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank), do Ngân hàng Ngoại Thương soạn thảo và phát triển. Mọi sự sao chép, chỉnh sửa hoặc xuất bản dưới bất kỳ hình thức nào mà không được sự cho phép bằng văn bản của Ngân hàng Ngoại Thương đều bị nghiêm cấm

## MUC LUC

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIỆN ÍCH VCB BOOKING .....	3
1 KHÁI QUÁT CHƯƠNG TRÌNH.....	3
1.1 Các ký hiệu viết tắt và khái niệm.....	3
1.2 Đối tượng và phạm vi sử dụng.....	3
2 NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN.....	3
2.1 Nguyên tắc đặt lịch hẹn, thay đổi, hủy lịch hẹn.....	3
2.2 Nguyên tắc check-in tại ĐGD.....	4
3 HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIỆN ÍCH VCB BOOKING .....	5
3.1 Vị trí chức năng.....	5
3.2 Hướng dẫn khởi tạo lịch hẹn và đăng ký giao dịch .....	6
3.3 Hướng dẫn thay đổi lịch hẹn VCB_Booking.....	16
3.4 Hướng dẫn hủy lịch hẹn VCB Booking.....	20

# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIỆN ÍCH VCB BOOKING

Version 1.1

\*\*\*

## 1 KHÁI QUÁT CHƯƠNG TRÌNH

### 1.1 Các ký hiệu viết tắt và khái niệm

- Tiện ích VCB Booking là tiện ích cho phép khách hàng (KH) đặt lịch trước trên kênh trực tuyến để thực hiện giao dịch tại điểm giao dịch (ĐGD) của VCB bằng cách lựa chọn địa điểm, thời gian, loại SPDV có nhu cầu giao dịch tại ĐGD của VCB, đồng thời cung cấp trước thông tin cá nhân và thông tin giao dịch.

### 1.2 Đối tượng và phạm vi sử dụng

- Đối tượng sử dụng VCB Booking: Cá nhân có nhu cầu đặt lịch hẹn trên kênh trực tuyến để đến giao dịch tại điểm giao dịch thuộc mạng lưới hoạt động của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
- Phạm vi sử dụng: Tiện ích đặt lịch hẹn trên kênh trực tuyến dành cho khách hàng cá nhân (KHCN) được áp dụng với giao dịch: Mở tài khoản thanh toán dành cho KHCN; Đăng ký dịch vụ NHĐT; Đăng ký phát hành thẻ ghi nợ; các giao dịch tiền mặt hoặc tiền gửi tiết kiệm. Danh mục sản phẩm dịch vụ được áp dụng tiện ích này sẽ được bổ sung/cập nhật theo thông báo của VCB từng thời kỳ.

## 2 NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

### 2.1 Nguyên tắc đặt lịch hẹn, thay đổi, hủy lịch hẹn

- KH cần lựa chọn địa điểm, thời gian, loại SPDV có nhu cầu giao dịch và cung cấp thông tin định danh hợp lệ để thực hiện đặt lịch hẹn trực tuyến. Với mỗi lịch hẹn được đặt thành công, KH nhận được 01 mã đặt lịch có giá trị check-in trong thời gian làm việc của VCB tại ngày mà KH đã đặt lịch hẹn.
- KH được đặt lịch hẹn trước tối đa 07 ngày theo lịch và tối thiểu 01 giờ trước thời điểm hẹn.
- Tại mọi thời điểm, KH chỉ được phép có 01 lịch hẹn. Để đặt lịch hẹn mới, KH cần chờ đến khi lịch hẹn cũ hết hạn/hoặc được xử lý hoặc KH cần hủy lịch hẹn cũ để đặt lịch hẹn mới. Trong 01 lịch hẹn, KH chỉ được phép đăng ký 01 SPDV.

- KH có thể thay đổi hoặc hủy lịch hẹn sau khi lịch hẹn được ghi nhận đăng ký thành công. Việc thay đổi lịch hẹn có thể được thực hiện trước thời gian hẹn nhưng đảm bảo thời gian hẹn mới phải sau thời điểm KH thay đổi lịch hẹn 01 giờ. Để thực hiện việc thay đổi hoặc hủy lịch hẹn, KH cần cung cấp thông tin định danh hợp lệ hoặc nhập mã đặt chỗ/ số điện thoại/ mã kiểm tra tùy theo ứng dụng KH lựa chọn truy cập để thay đổi/ hủy lịch hẹn.
- Sau khi hoàn tất đặt lịch hẹn/thay đổi lịch hẹn, KH nhận được thông báo thành công qua màn hình ứng dụng Digibank/website và qua các hình thức khác như Email/OTT/SMS. KH hủy lịch hẹn nhận được thông báo thành công qua màn hình ứng dụng Digibank/website.

## **2.2 Nguyên tắc check-in tại ĐGD**

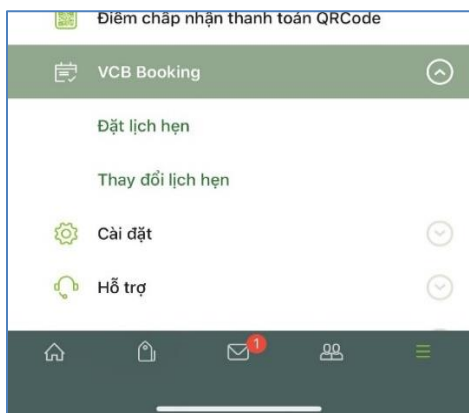
- Sau khi đặt lịch hẹn, KH đến ĐGD của VCB theo lịch hẹn để hoàn tất giao dịch. KH thực hiện check-in qua VCB Booking website để vào danh sách đợi. Hệ thống cho phép check-in thành công khi lịch hẹn chưa quá hạn, chưa từng được check-in, KH chưa được phục vụ và:
  - + KH đến đúng lịch hẹn: KH đến đúng ĐGD và check-in trong khoảng 15 phút trước và sau thời gian hẹn; hoặc
  - + KH đến đúng ĐGD, đúng ngày nhưng sớm hoặc muộn nhiều hơn 15 phút so với giờ hẹn.
- KH đến sai ĐGD hoặc đến sai ngày hẹn sẽ không thể check-in thành công để vào danh sách đợi của KH đặt lịch hẹn và sẽ được phục vụ như KH thông thường (KH không đặt lịch) của ĐGD. Thông tin giao dịch do KH cung cấp khi đặt lịch hẹn vẫn được sử dụng để hỗ trợ cho quá trình giao dịch của KH tại ĐGD.
- Nguyên tắc sắp xếp danh sách đợi như sau:
  - + Nhóm KH đúng lịch hẹn được xếp trước, trong số này KH check-in trước xếp trước.
  - + Các KH còn lại được xếp sau nhóm KH đúng lịch hẹn, trong số này KH check-in trước xếp trước.

### 3 HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIỆN ÍCH VCB BOOKING

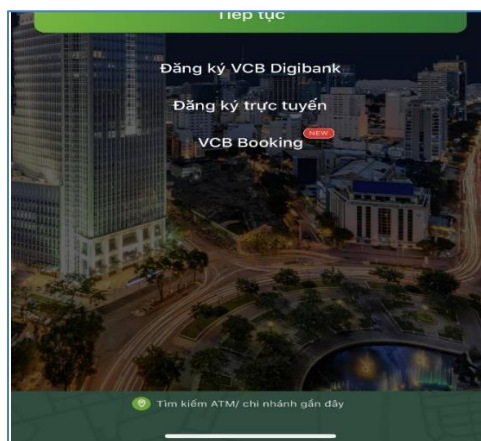
#### 3.1 Vị trí chức năng

- Đối với KH sử dụng VCB DigiBank App

+ KH có user đăng nhập

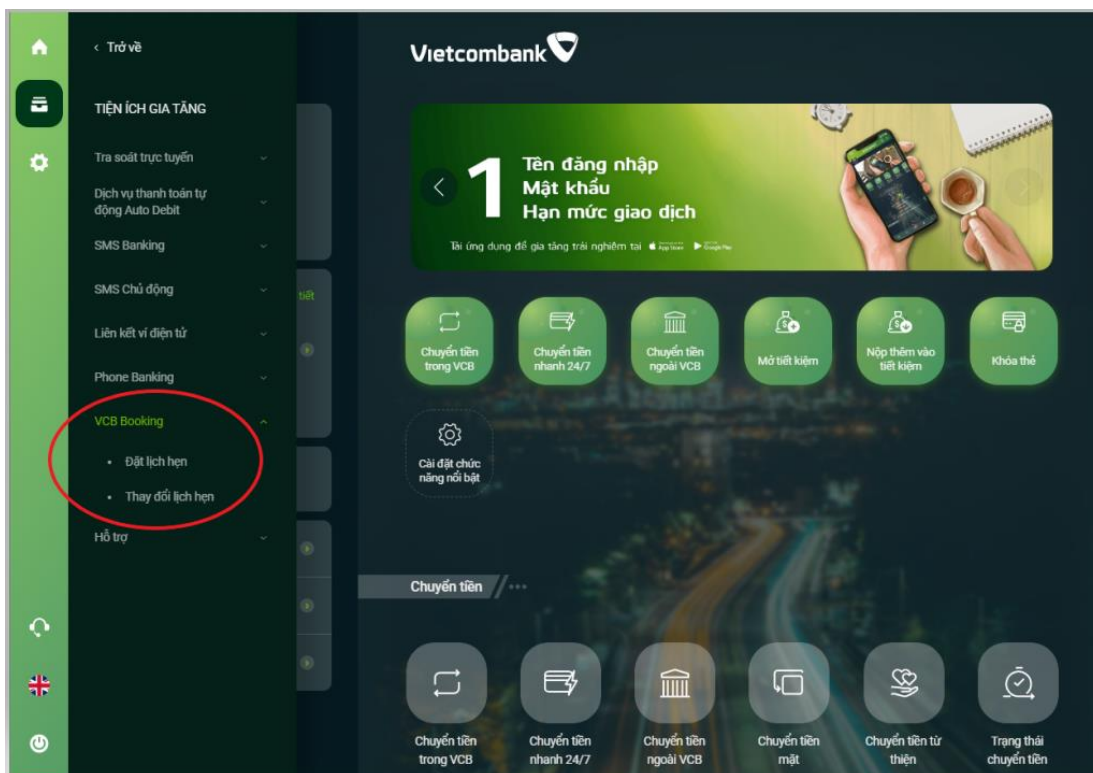


+ KH không có user đăng nhập



- Đối với KH sử dụng Digibank Web

+ KH có user đăng nhập

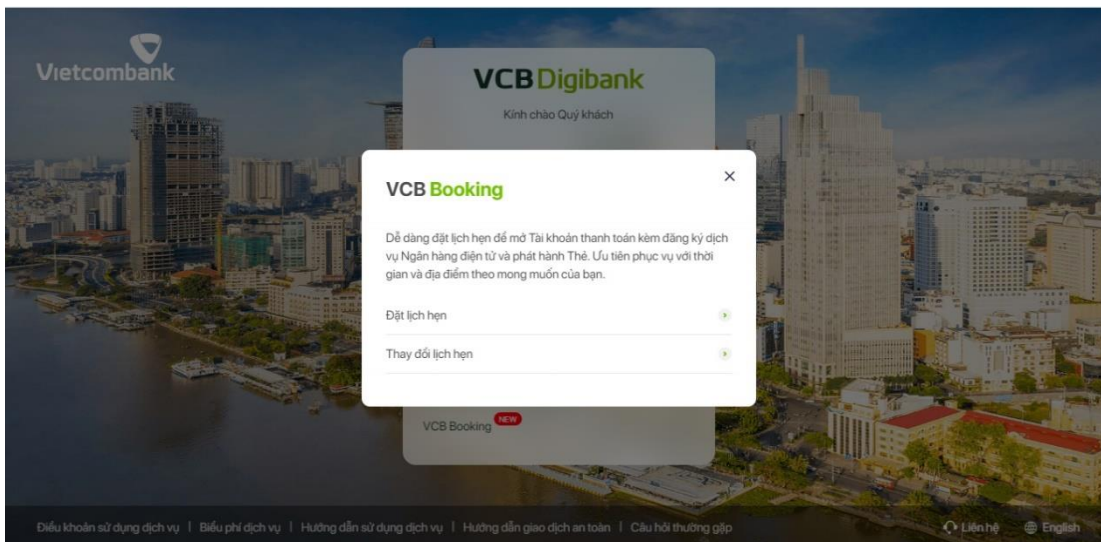


+ KH không có user đăng nhập



### 3.2 Hướng dẫn khởi tạo lịch hẹn và đăng ký giao dịch

- Bước 1: Khách hàng truy cập chức năng VCB Booking và lựa chọn “Đặt lịch hẹn”



- Bước 2: Khách hàng lựa chọn Dịch vụ đăng ký, Địa điểm và ngày đặt lịch

**Đặt lịch hẹn với Vietcombank**  
Trang chủ > Tiện ích gia tăng > Đặt lịch hẹn với Vietcombank

1 2 3 4  
Khởi tạo Thông tin khách hàng Thông tin bổ sung Hoàn thành

Thông tin sản phẩm dịch vụ ⓘ

Dịch vụ đăng ký: Chọn dịch vụ đăng ký

Tỉnh/Thành phố: Chọn Tỉnh/Thành phố

Quận/Huyện: Chọn Quận/Huyện

Điểm giao dịch: Chọn điểm giao dịch

Ngày đặt lịch: Chọn ngày

Tiếp tục

- Bước 3: Khách hàng lựa chọn thời gian giao dịch và ấn “Tiếp tục”.

Quận/Huyện: Q. Long Biên

Điểm giao dịch: Trụ sở CN Chương Dương

Ngày đặt lịch: 14/07/2020

Khung giờ đặt lịch:

08h00	08h30	09h00	09h30
10h00	10h30	11h00	13h00
13h30	14h00	14h30	15h00
15h30	16h00		

Tiếp tục

- Bước 4: Khách hàng điền thông tin định danh Khách hàng và ấn “Tiếp tục”. Với KH đã đăng nhập DigiBank, thông tin sẽ tự động được hiển thị.

### Đặt lịch hẹn với Vietcombank

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank

1 2 3 4

Khởi tạo Thông tin khách hàng Thông tin bổ sung Hoàn thành

Họ và tên (\*)

Giấy tờ tùy thân (\*)

Số điện thoại liên hệ (\*)

Địa chỉ Email



- Bước 5: Tại Màn hình bổ sung thông tin, Khách hàng hoàn thiện các thông tin còn thiếu và ấn “Tiếp tục”

+ Giao dịch Đăng ký tài khoản kèm theo dịch vụ Ngân hàng điện tử và Thẻ

## Đặt lịch hẹn với Vietcombank

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank



Loại tài khoản	<input checked="" type="radio"/> Tài khoản thanh toán	<input type="radio"/> Tài khoản chung
Loại tiền	VND	
Loại dịch vụ NHĐT	VCB Digibank	<input type="checkbox"/>
	VCB-SMSB@nlàng	<input type="checkbox"/>
	VCB Smart OTP	<input type="checkbox"/>
Phát hành thẻ	Thẻ ghi nợ nội địa	<input type="checkbox"/>
	Thẻ ghi nợ quốc tế	<input type="checkbox"/>

Quay lại

Tiếp tục

## + Giao dịch Tiết kiệm

### Đặt lịch hẹn với Vietcombank

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank

- 1 Khởi tạo
- 2 Thông tin khách hàng
- 3 Thông tin bổ sung
- 4 Hoàn thành

Loại dịch vụ tiết kiệm (\*)

- Gửi tiết kiệm có kỳ hạn
- Gửi tiết kiệm không kỳ hạn
- Rút gốc hoặc lãi tiết kiệm
- Tắt toàn tiết kiệm

Số tiền

VND

Phương thức gửi/nhận tiền

Tiền mặt

Chuyển khoản

Quay lại

Tiếp tục

## + Giao dịch Tiền mặt

### Đặt lịch hẹn với Vietcombank

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank

- 1 Khởi tạo
- 2 Thông tin khách hàng
- 3 Thông tin bổ sung
- 4 Hoàn thành

Loại dịch vụ tiền mặt (\*)

Nộp tiền mặt trong VCB  Rút tiền mặt  
 Nộp tiền mặt ngoài VCB  Rút Séc

Số tiền

VND

Ngân hàng hưởng

Số tài khoản giao dịch

Tên tài khoản giao dịch

Nội dung giao dịch

## + Giao dịch Chuyển tiền

The screenshot shows the 'Đặt lịch hẹn với Vietcombank' (Schedule with Vietcombank) screen. At the top, there is a progress bar with four steps: 1. Khởi tạo (Created), 2. Thông tin khách hàng (Customer information), 3. Thông tin bổ sung (Additional information), and 4. Hoàn thành (Completed). Step 3 is currently active.

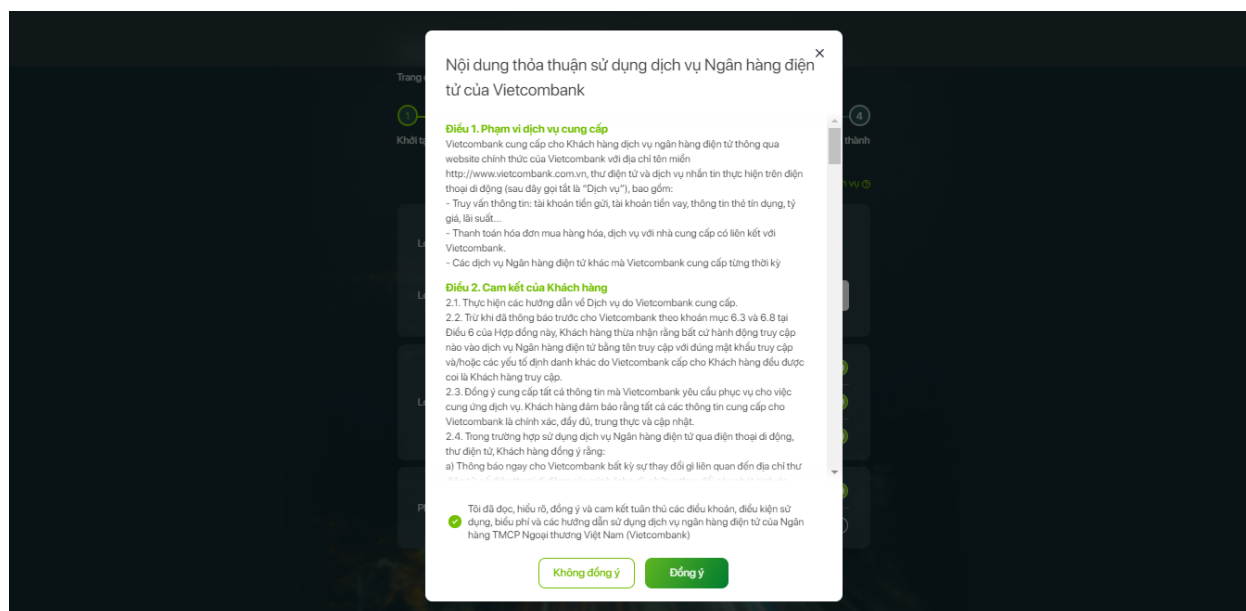
The main form area is divided into several sections:

- Loại chuyển tiền (\*)** (Transfer type): Two radio buttons are present. 'Trong hệ thống VCB' (Within VCB system) is selected, and 'Ngoài hệ thống VCB' (Outside VCB system) is unselected.
- Số tiền** (Amount): A text input field labeled 'Nhập số tiền' (Enter amount) and a dropdown menu currently showing 'VND'.
- Số tài khoản trích nợ** (Debit account number): A text input field with the placeholder 'Chọn/Nhập số tài khoản trích nợ' (Select/Enter debit account number).
- Tên tài khoản trích nợ** (Debit account name): A text input field with the placeholder 'Nhập tên tài khoản trích nợ' (Enter debit account name).
- Ngân hàng hưởng** (Beneficiary bank): A text input field with 'Vietcombank' selected.
- Số tài khoản ghi có** (Credit account number): A text input field with the placeholder 'Nhập số tài khoản ghi có' (Enter credit account number).
- Tên tài khoản ghi có** (Credit account name): A text input field with the placeholder 'Nhập tên tài khoản ghi có' (Enter credit account name).
- Nội dung giao dịch** (Transaction content): A text input field with the placeholder 'Nhập nội dung giao dịch' (Enter transaction content).

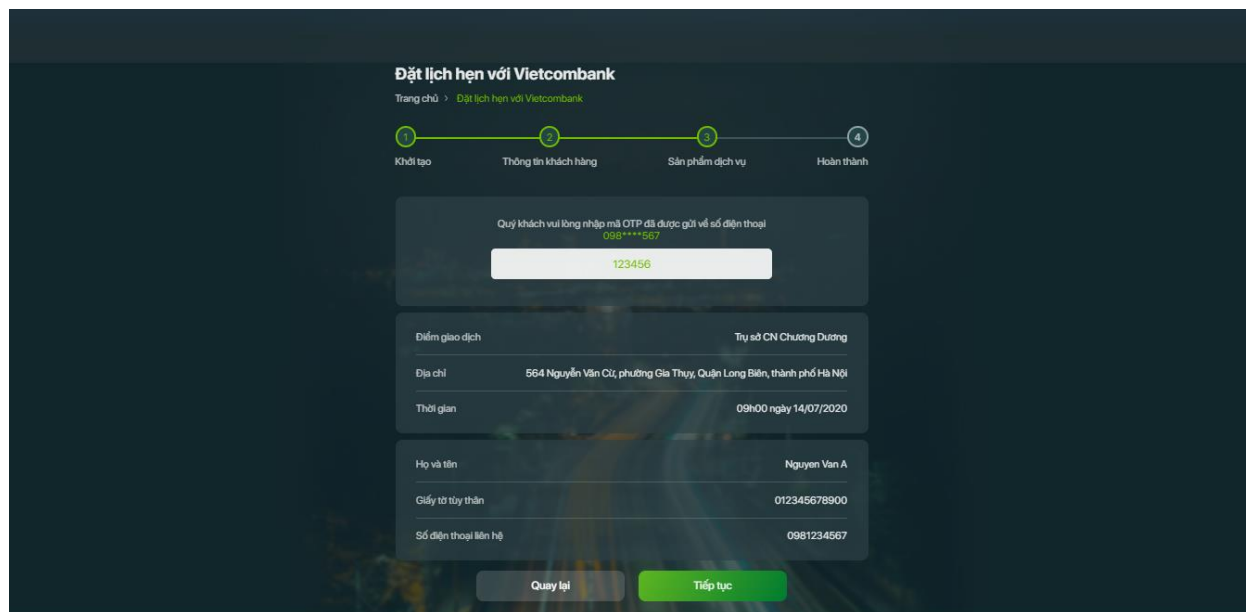
At the bottom of the screen, there are two buttons: 'Quay lại' (Go back) and 'Tiếp tục' (Continue).

**Lưu ý:** Đối với các giao dịch (i) Dịch vụ Ngân hàng Điện tử; (ii) Thẻ: Khách hàng sẽ không cần điền bổ sung thông tin – bỏ qua bước 5.

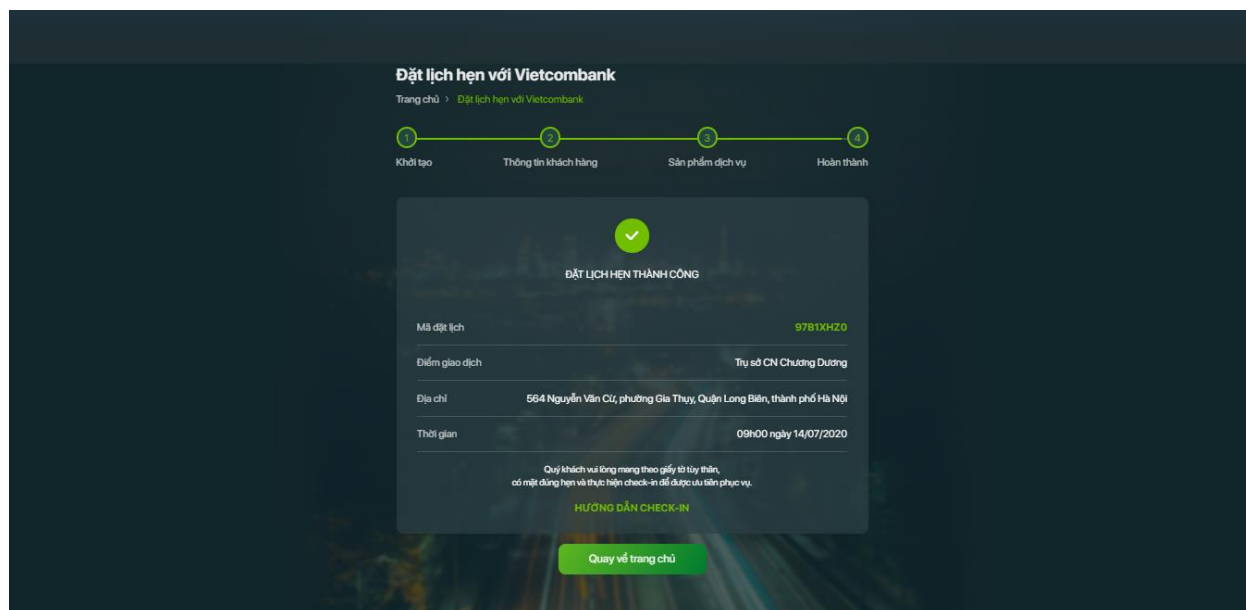
- Bước 6: Khách hàng đồng ý với Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ



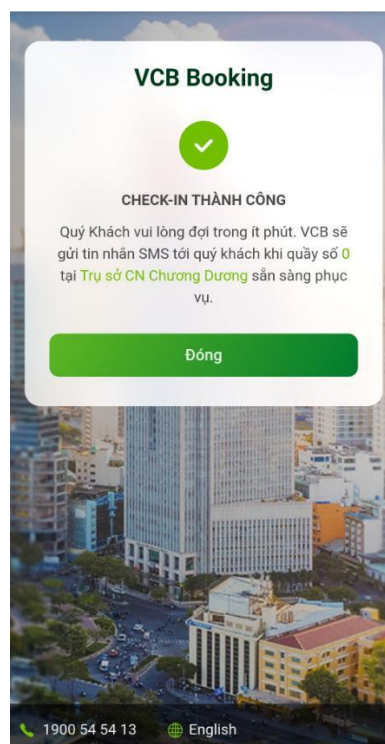
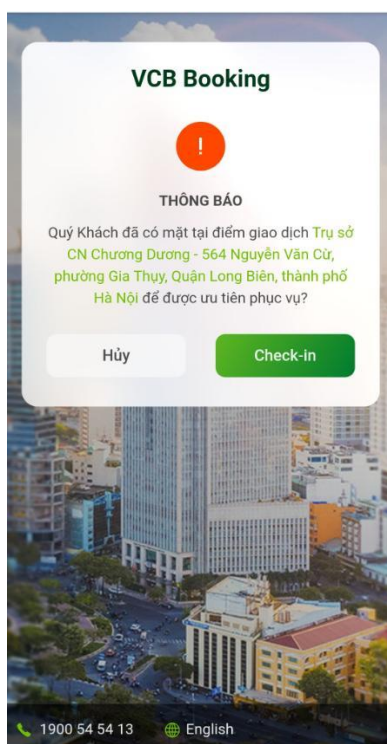
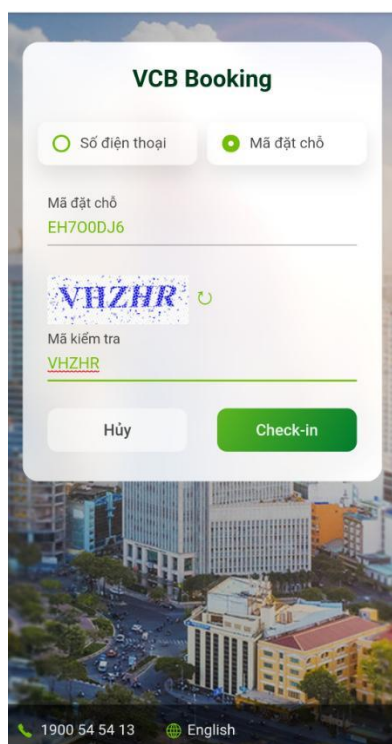
- Bước 7: Khách hàng xác thực giao dịch bằng OTP (Với KH đã đăng nhập DigiBank thì không phải thực hiện bước này)



- Bước 8: Khách hàng kiểm tra tin nhắn SMS, email để nhận thông tin về kết quả đặt lịch và đường dẫn phục vụ cho việc check – in tại điểm giao dịch.



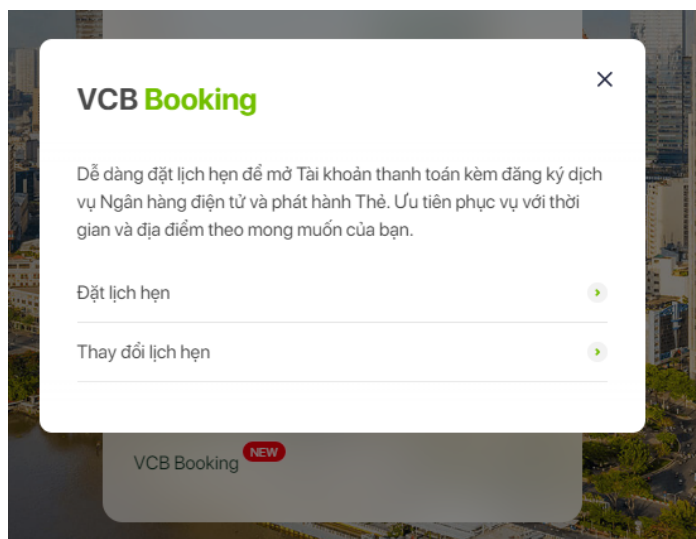
- Bước 9: Khách hàng đến quầy giao dịch và thực hiện check-in bằng đường link do Vietcombank gửi hoặc quét mã QRCode được dán tại các điểm giao dịch của Vietcombank



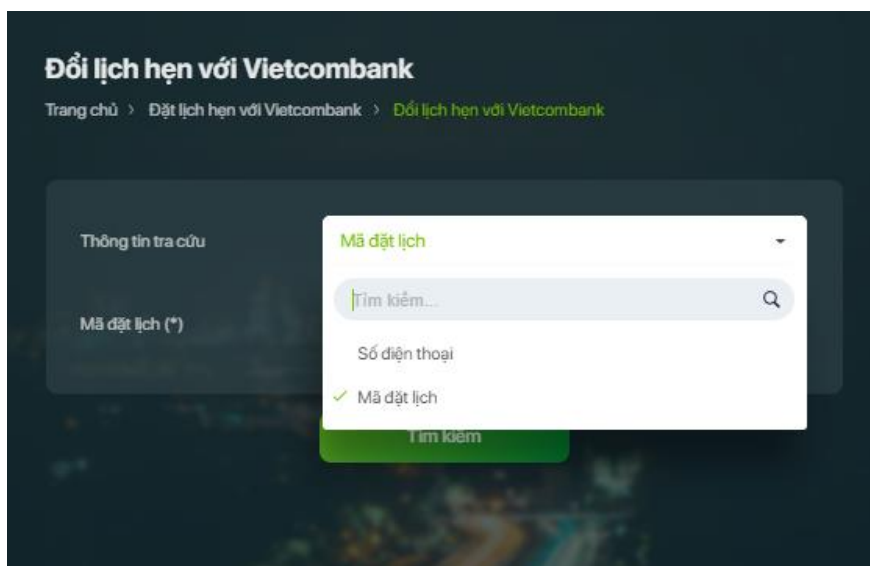
- Bước 10: Khách hàng đến điểm giao dịch để được Vietcombank phục vụ theo lịch đã hẹn.

### 3.3 Hướng dẫn thay đổi lịch hẹn VCB\_Booking

- Bước 1: Khách hàng truy cập chức năng VCB Booking và lựa chọn “Thay đổi lịch hẹn”



- Bước 2: Khách hàng nhập các thông tin yêu cầu để tìm kiếm lịch hẹn hợp lệ





## Đổi lịch hẹn với Vietcombank

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank > [Đổi lịch hẹn với Vietcombank](#)

Thông tin tra cứu

Mã đặt lịch

Mã đặt lịch (\*)

97B1XHZ0

Tim kiếm

## Đổi lịch hẹn với Vietcombank

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank > [Đổi lịch hẹn với Vietcombank](#)

Thông tin tra cứu

Số điện thoại

Số điện thoại (\*)

0981234567

Mã kiểm tra  
(Nhập mã hiển thị bên dưới)

22316

22316



Tim kiếm

- Bước 3: Khách hàng ấn vào nút “Chỉnh sửa” tương ứng với lịch hẹn hiển thị trên màn hình Thông tin lịch hẹn

### Đổi lịch hẹn với Vietcombank

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank > Đổi lịch hẹn với Vietcombank

Thông tin tra cứu Số điện thoại

Số điện thoại (\*)

Mã kiểm tra  
(Nhập mã hiển thị bên dưới)  22316 ↺

[Tìm kiếm](#)

**Lịch hẹn lúc 09h00 14/07/2020 tại Trụ sở CN Chương Dương**  
Mã đặt lịch: 97B1XHZ0  
Số CMND/CCCD/HC: 012345678900  
Số điện thoại đăng ký: 0981234567

[Chỉnh sửa](#)  
[Hủy](#)

- Bước 4: Khách hàng thay đổi Địa điểm và Thời gian đặt lịch theo nhu cầu và ấn “Cập nhật”

**Thay đổi lịch hẹn** ×

Tỉnh/Thành phố  
Hà Nội

Quận/Huyện  
Q. Long Biên

Điểm giao dịch  
Trụ sở CN Chương Dương

Ngày đặt lịch  
14/07/2020

Khung giờ đặt lịch

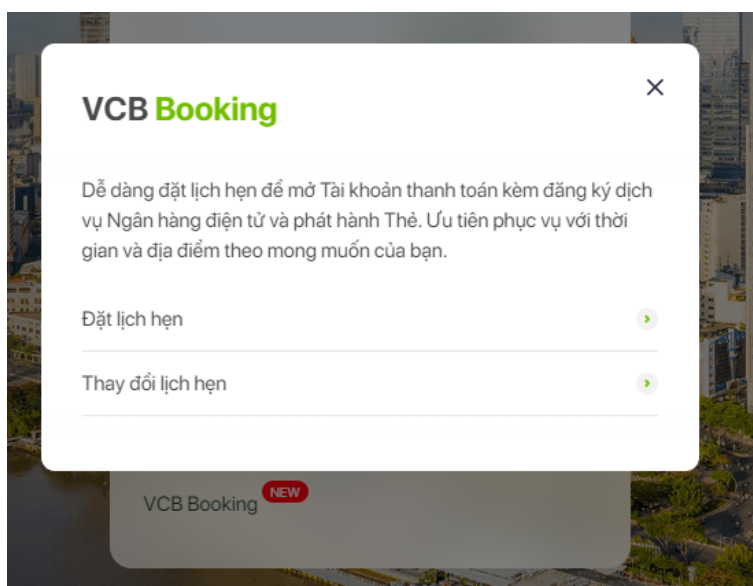
08h00	08h30	09h00	09h30
10h00	10h30	11h00	13h00
13h30	14h00	14h30	15h00
15h30	16h00		

Hủy Cập nhật

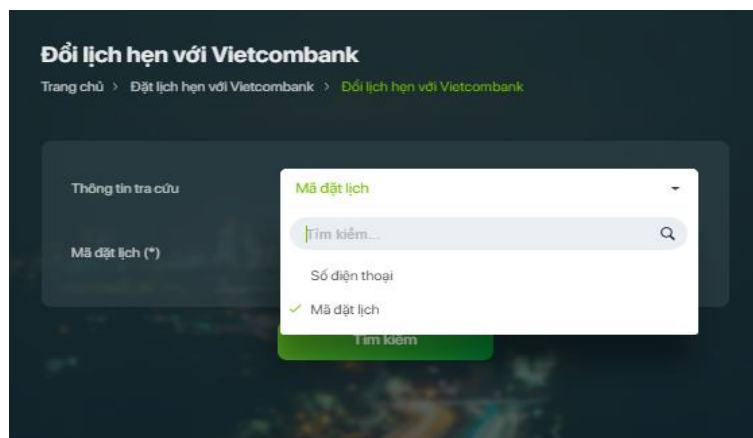
- Bước 5: Khách hàng kiểm tra tin nhắn SMS, email để nhận thông tin về kết quả đặt lịch và đường dẫn phục vụ cho việc check – in tại điểm giao dịch.

### 3.4 Hướng dẫn hủy lịch hẹn VCB Booking

- Bước 1: Khách hàng truy cập chức năng VCB Booking và lựa chọn “Thay đổi lịch hẹn”



- Bước 2: Khách hàng nhập các thông tin yêu cầu để tìm kiếm lịch hẹn hợp lệ



**Đổi lịch hẹn với Vietcombank**

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank > **Đổi lịch hẹn với Vietcombank**

Thông tin tra cứu: Mã đặt lịch

Mã đặt lịch (\*): 97B1XHZ0

**Tìm kiếm**

**Đổi lịch hẹn với Vietcombank**

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank > **Đổi lịch hẹn với Vietcombank**

Thông tin tra cứu: Số điện thoại

Số điện thoại (\*): 0981234567

Mã kiểm tra (Nhập mã hiển thị bên dưới): 22316 **22316**

**Tìm kiếm**

- Bước 3: Khách hàng ấn vào nút “Hủy” tại màn hình Thông tin lịch hẹn

**Đổi lịch hẹn với Vietcombank**

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank > **Đổi lịch hẹn với Vietcombank**

Thông tin tra cứu: Số điện thoại

Số điện thoại (\*): 0981234567

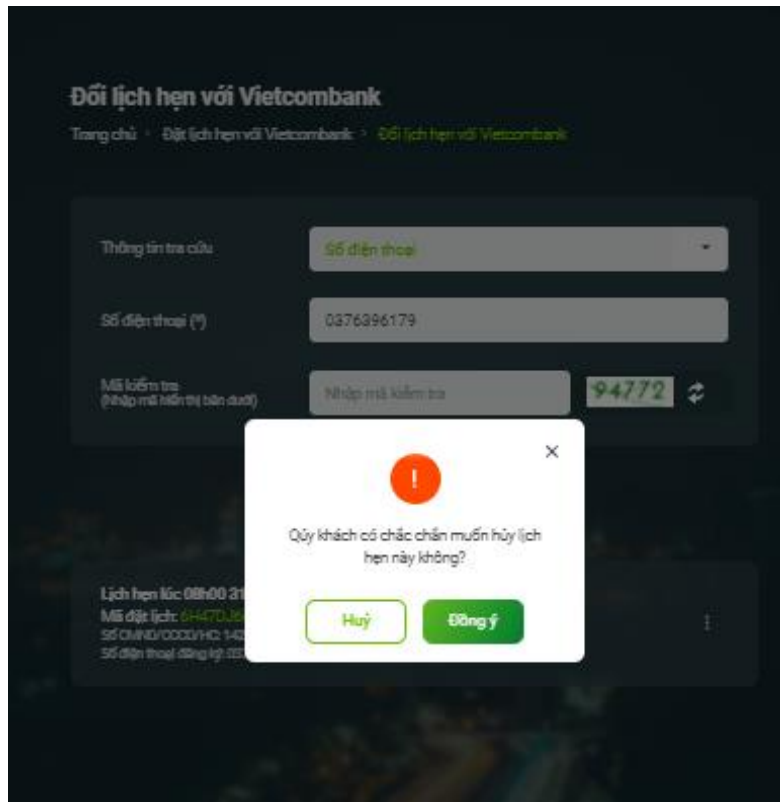
Mã kiểm tra (Nhập mã hiển thị bên dưới): 22316 **22316**

**Tìm kiếm**

Lịch hẹn lúc 09h00 14/07/2020 tại Trụ sở CN Chương Dương  
 Mã đặt lịch: 97B1XHZ0  
 Số CMND/CCCD/HC: 012345678900  
 Số điện thoại đăng ký: 0981234567

**Chỉnh sửa**  
**Hủy**

- Bước 4: Khách hàng xác nhận Hủy lịch hẹn.



- Bước 5: Khách hàng tiếp nhận kết quả hủy lịch hẹn

