



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIỆN ÍCH VCB BOOKING

Version 1.0

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

MỤC LỤC

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIỆN ÍCH VCB BOOKING	3
1 KHÁI QUÁT CHƯƠNG TRÌNH.....	3
1.1 Các ký hiệu tắt và khái niệm:.....	3
1.2 Đối tượng và phạm vi sử dụng:	3
1.3 Mục đích:	3
2 NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN	4
2.1 Nguyên tắc đặt lịch hẹn, thay đổi, hủy lịch hẹn:.....	4
2.2 Nguyên tắc check-in tại ĐGD.....	4
2.3 Nguyên tắc bảo mật thông tin KH	5
3 Chi tiết chương trình.....	5
3.1 Tiện ích VCB Booking.....	5
3.1.1 Vị trí chức năng:.....	5
3.1.2 Hướng dẫn khởi tạo lịch hẹn và đăng ký giao dịch.....	7
3.1.3 Hướng dẫn thay đổi lịch hẹn VCB_Booking	12
3.1.4 Hướng dẫn hủy lịch hẹn VCB Booking	15

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TIỆN ÍCH VCB BOOKING

Version 1.0

1 KHÁI QUÁT CHƯƠNG TRÌNH

1.1 Các ký hiệu 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 địa ĐGD 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 (KHCH) được áp dụng với giao dịch mở tài khoản thanh toán dành cho KHCH hoặc giao dịch mở tài khoản thanh toán và/hoặc đăng ký Dịch vụ NHĐT và/hoặc phát hành thẻ ghi nợ theo nhu cầu của KH. 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.

1.3 Mục đích:

- Rút ngắn thời gian thực hiện giao dịch của khách hàng so với hành trình hiện hữu.
- Giảm thiểu số lượng thao tác KH cần thực hiện khi giao dịch tại quầy.
- Hỗ trợ ĐGD quản trị nhu cầu khách hàng, phục vụ mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ

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.
- KH có thể khởi tạo nhiều lịch hẹn nhưng đảm bảo tại mọi thời điểm, tương ứng với mỗi SPDV, mỗi KH có tối đa 01 lịch hẹn.
- 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.

2.3 Nguyên tắc bảo mật thông tin KH

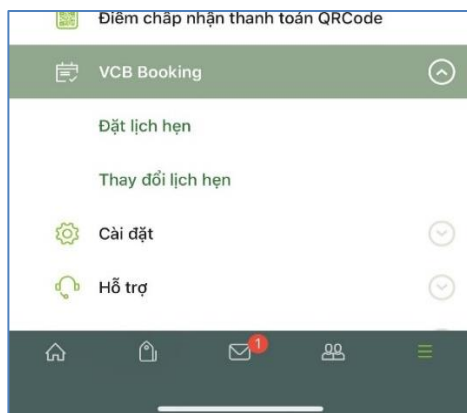
- Việc thu thập, sử dụng, chuyển giao và bảo đảm an toàn thông tin KH tuân theo Quyết định số 518/QĐ-VCB-PC, ngày 31/03/2020 về nguyên tắc hoạt động thu thập, sử dụng, chuyển giao và bảo đảm an toàn Thông tin KH là người tiêu dùng của VCB

3 Chi tiết chương trình

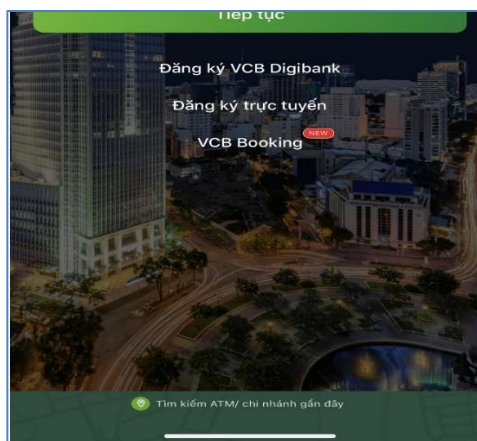
3.1 Tiện ích VCB Booking

3.1.1 Vị trí chức năng:

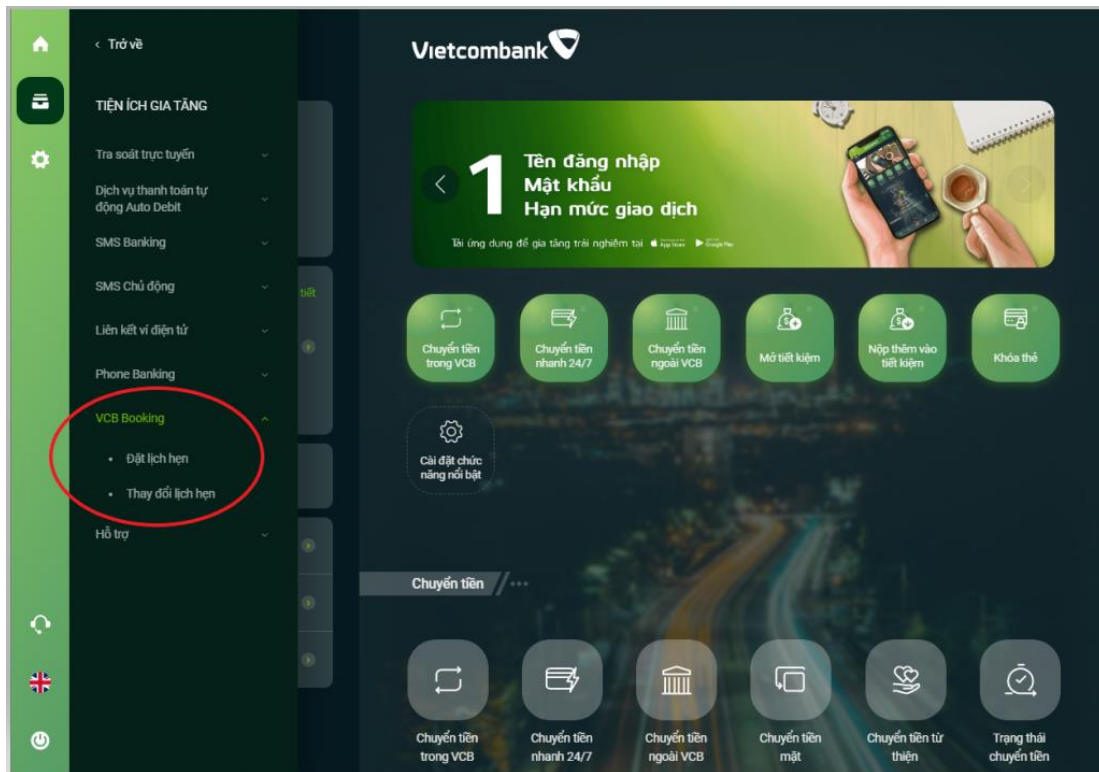
- Đối với KH sử dụng VCB DigiBank App
 - + KH có user đăng nhập



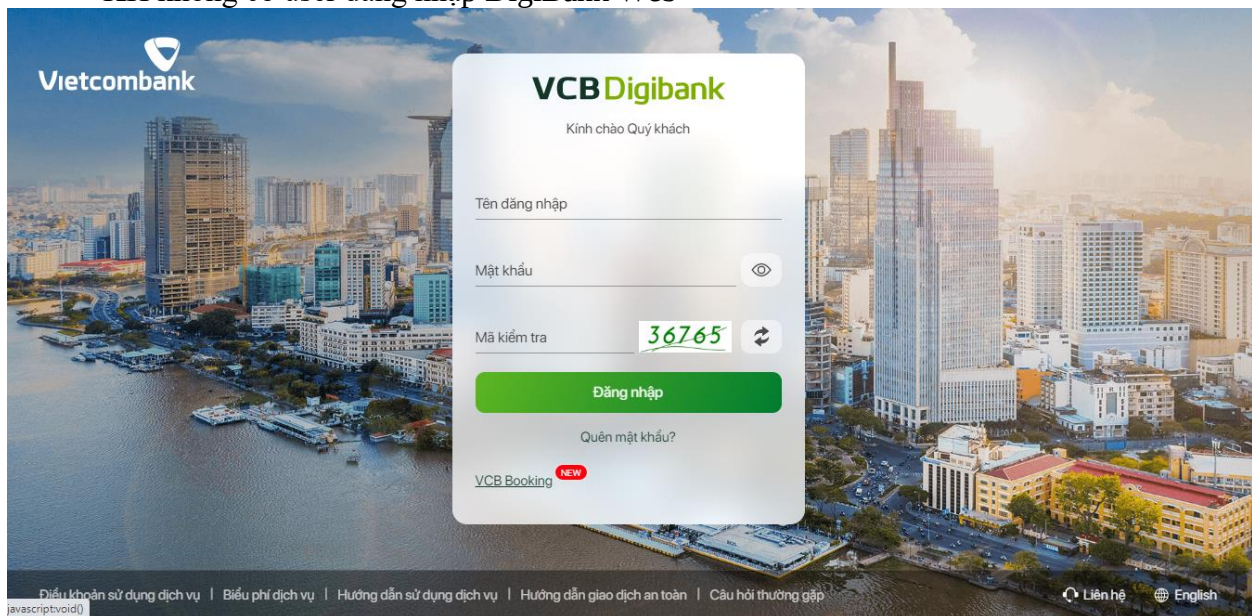
- + KH không có user đăng nhập



- Đối với KH sử dụng Web
 - + KH có user đăng nhập DigiBank Web

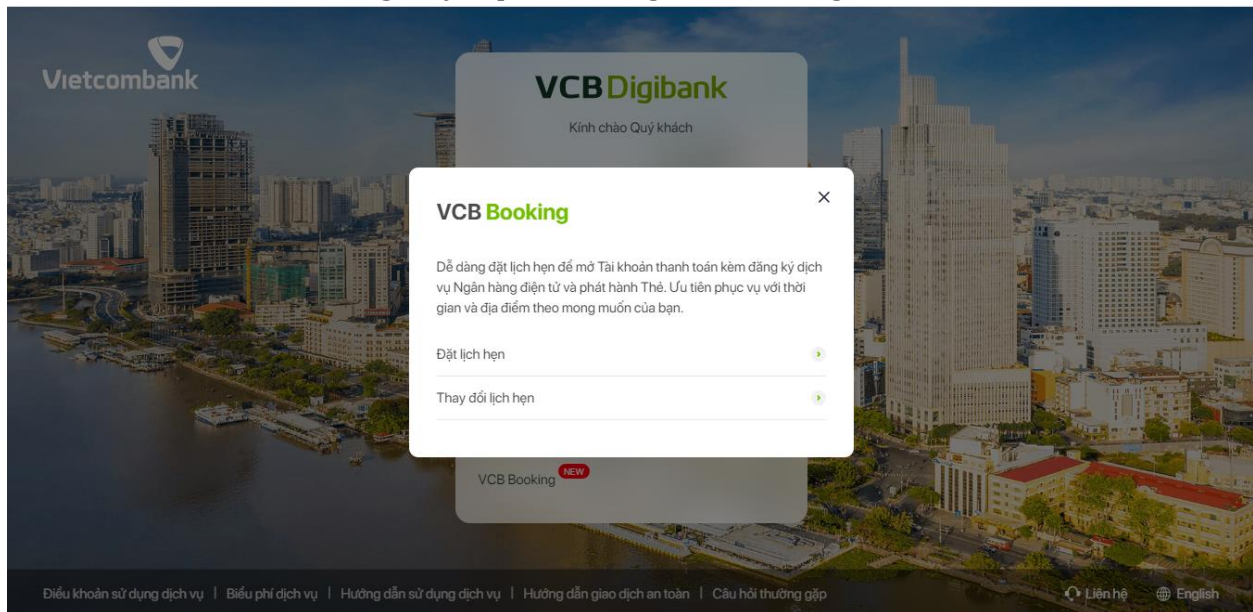


+ KH không có user đăng nhập DigiBank Web

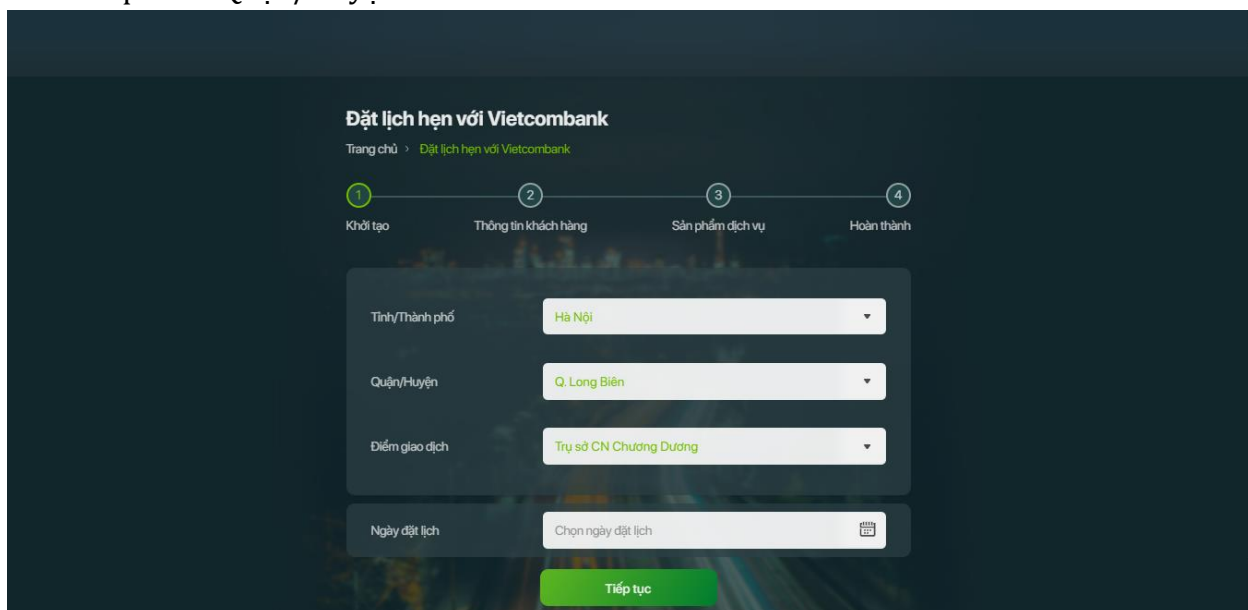


3.1.2 Hướng dẫn khởi tạo lịch hẹn và đăng ký giao dịch

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



- Bước 2: Khách hàng lọc và lựa chọn điểm giao dịch mong muốn theo Tỉnh/Thành phố và Quận/Huyện



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

The screenshot displays a dark-themed interface for selecting an appointment. At the top, there are two dropdown menus: 'Quận/Huyện' (District/City) with 'Q. Long Biên' selected, and 'Điểm giao dịch' (Service point) with 'Trụ sở CN Chương Dương' selected. Below these, the 'Ngày đặt lịch' (Appointment date) is set to '14/07/2020'. A grid of time slots is presented, with '09h00' highlighted in green. At the bottom, a green button labeled 'Tiếp tục' (Continue) is visible.

- 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.

The screenshot shows the 'Đặt lịch hẹn với Vietcombank' (Appointment with Vietcombank) screen. A progress bar at the top indicates four steps: 1. Khởi tạo (Created), 2. Thông tin khách hàng (Customer information), 3. Sản phẩm dịch vụ (Service product), and 4. Hoàn thành (Completed). The second step is active. The form contains the following fields: 'Họ và tên (*)' (Name) with 'Nguyễn Văn A', 'Giấy tờ tùy thân (*)' (ID card) with a dropdown set to 'CCCD' and the number '012345678900', 'Số điện thoại liên hệ (*)' (Contact phone) with '0981234567', and 'Địa chỉ Email' (Email address) with 'nguyenvana@gmail.com'. At the bottom, there are two buttons: 'Quay lại' (Go back) and 'Tiếp tục' (Continue).

- Bước 5: Khách hàng hoàn thiện các thông tin cá nhân còn thiếu và ấn “Tiếp tục”

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

1 2 3 4
Khởi tạo Thông tin khách hàng Sản phẩm dịch vụ Hoàn thành

Họ và tên (*) Nguyen Van A

Ngày sinh (*) 25/10/1992

Giới tính (*) Nam

Quốc tịch (*) VIET NAM

Cư trú (*) Cư trú

Giấy tờ tùy thân (*) CCCD 012345678900

Nơi cấp (*) Cục QLHC về TTXH

Ngày cấp (*) 01/07/2020

Số điện thoại liên hệ (*) 0981234567

Địa chỉ thường trú (*) Địa chỉ thường trú

Địa chỉ hiện tại (*) Địa chỉ hiện tại

Địa chỉ Email nguyenvana@gmail.com

Quay lại Tiếp tục

- Bước 6: Khách hàng lựa chọn và điền thông tin giao dịch

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

1 2 3 4
Khởi tạo Thông tin khách hàng Sản phẩm dịch vụ Hoàn thành

Thông tin sản phẩm dịch vụ ⓘ

Loại tài khoản ☒ Tài khoản thanh toán ☐ Tài khoản chung

Loại tiền VND

Loại dịch vụ NHĐT VCB-Digibank VCB-SMS B@nkng VCB-Smart OTP

Phát hành thẻ Thẻ ghi nợ nội địa Thẻ ghi nợ quốc tế

Quay lại Tiếp tục

- **Bước 7: Khách hàng đồng ý với Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ**

Nội dung thỏa thuận sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử của Vietcombank

Điều 1. Phạm vi dịch vụ cung cấp

Vietcombank cung cấp cho Khách hàng dịch vụ ngân hàng điện tử thông qua website chính thức của Vietcombank với địa chỉ tên miền <http://www.vietcombank.com.vn>, thư điện tử và dịch vụ nhắn tin thực hiện trên điện thoại di động (sau đây gọi tắt là "Dịch vụ"), bao gồm:

- Truy vấn thông tin: tài khoản tiền gửi, tài khoản tiền vay, thông tin thẻ tín dụng, tỷ giá, lãi suất...
- Thanh toán hóa đơn mua hàng hóa, dịch vụ với nhà cung cấp có liên kết với Vietcombank.
- Các dịch vụ Ngân hàng điện tử khác mà Vietcombank cung cấp từng thời kỳ

Điều 2. Cam kết của Khách hàng

2.1. Thực hiện các hướng dẫn về Dịch vụ do Vietcombank cung cấp.

2.2. Từ khi đã thông báo trước cho Vietcombank theo khoản mục 6.3 và 6.8 tại Điều 6 của Hợp đồng này, Khách hàng thừa nhận rằng bất cứ hành động truy cập nào vào dịch vụ Ngân hàng điện tử bằng tên truy cập với đúng mật khẩu truy cập và/hoặc các yếu tố định danh khác do Vietcombank cấp cho Khách hàng đều được coi là Khách hàng truy cập.

2.3. Đồng ý cung cấp tất cả thông tin mà Vietcombank yêu cầu phục vụ cho việc cung ứng dịch vụ. Khách hàng đảm bảo rằng tất cả các thông tin cung cấp cho Vietcombank là chính xác, đầy đủ, trung thực và cập nhật.

2.4. Trong trường hợp sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử qua điện thoại di động, thư điện tử, Khách hàng đồng ý rằng:

a) Thông báo ngay cho Vietcombank bất kỳ sự thay đổi gì liên quan đến địa chỉ thư

Tôi đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết tuân thủ các điều khoản, điều kiện sử dụng, biểu phí và các hướng dẫn sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)

- **Bước 8: Khách hàng xác thực giao dịch bằng OTP (Với KH đã đăng nhập DigiBank thì không phải thực hiện bước này)**

Đặt lịch hẹn với Vietcombank

Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank

1 2 3 4

Khởi tạo Thông tin khách hàng Sản phẩm dịch vụ Hoàn thành

Quý khách vui lòng nhập mã OTP đã được gửi về số điện thoại 098****667

123456

Điểm giao dịch Tỷ số CN Chương Dương

Địa chỉ 564 Nguyễn Văn Cừ, phường Gia Thụy, Quận Long Biên, thành phố Hà Nội

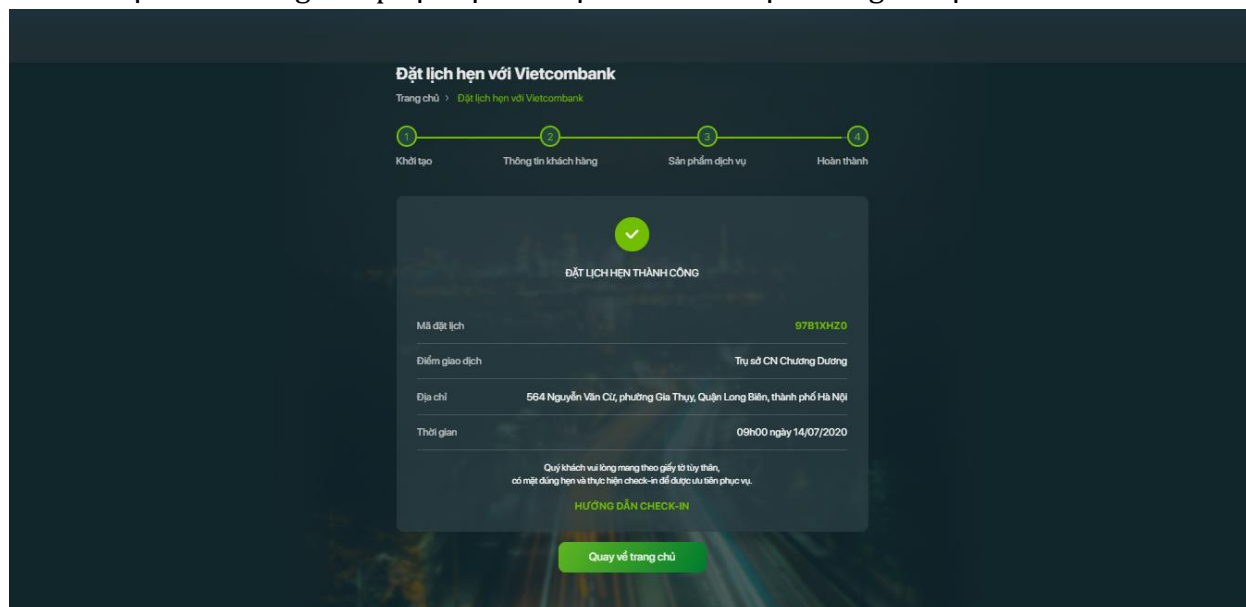
Thời gian 09h00 ngày 14/07/2020

Họ và tên Nguyễn Văn A

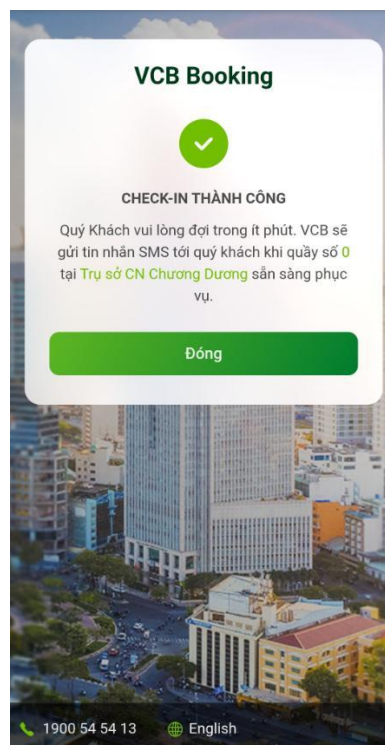
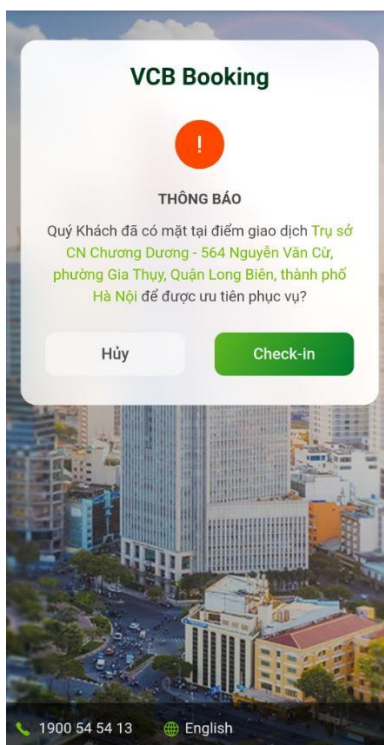
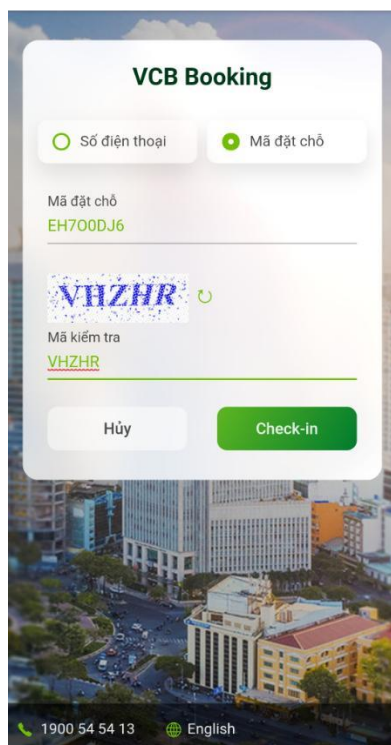
Giấy tờ tùy thân 012345678900

Số điện thoại liên hệ 0981234567

- Bước 9: 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.



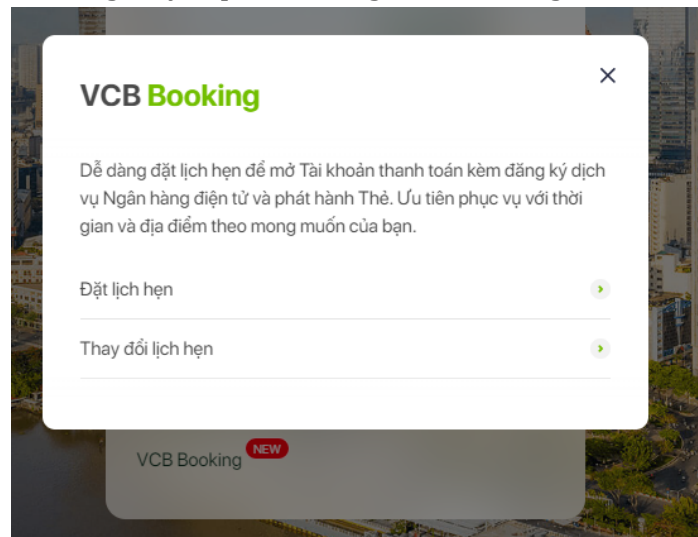
- Bước 10: Khách hàng đến quầy giao dịch và thực hiện check-in bằng đường link do Vietcombank gửi hoặc quét mã QRCode được dán tại các điểm giao dịch của Vietcombank



- Bước 11: Khách hàng đến điểm giao dịch để được Vietcombank phục vụ theo lịch đã hẹn.

3.1.3 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

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 “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 (*)

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 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

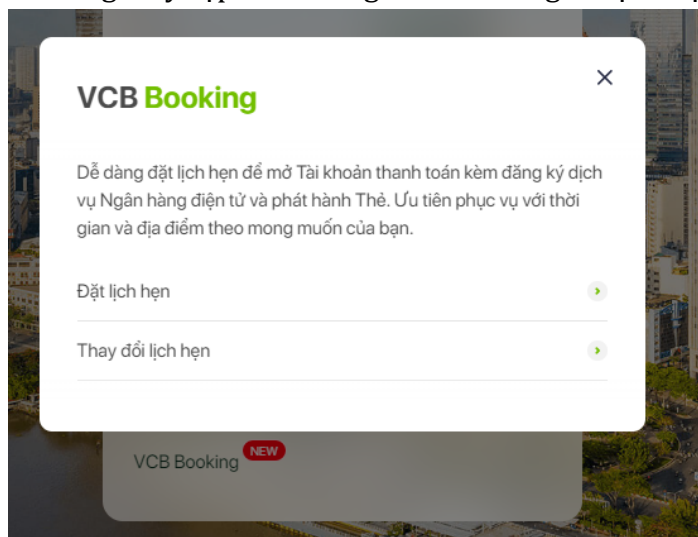
08h00	08h30	09h00	09h30
10h00	10h30	11h00	13h00
13h30	14h00	14h30	15h00
15h30	16h00		

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.

3.1.4 Hướng dẫn hủy lịch hẹn VCB Booking

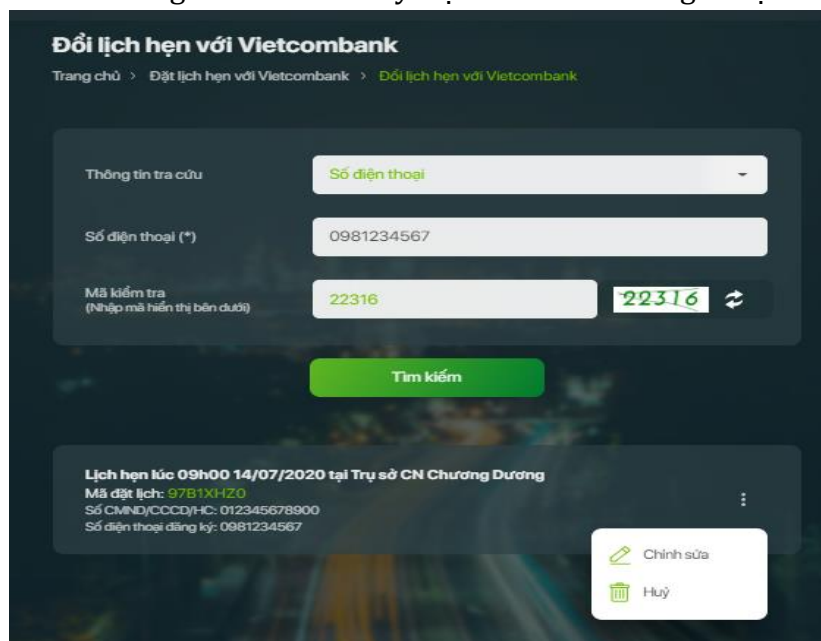
- Bước 1: Khách hàng truy cập chức năng VCB Booking và lựa chọn “Thay đổi lịch hẹn”



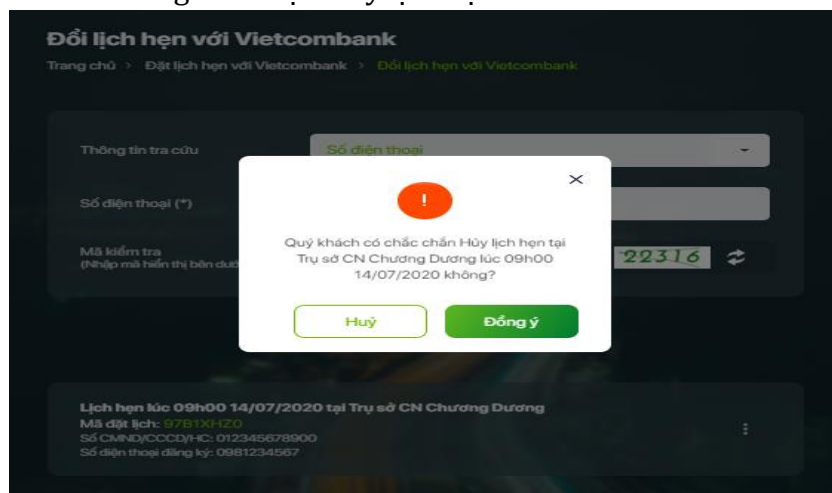
- Bước 2: Khách hàng nhập các thông tin yêu cầu để tìm kiếm lịch hẹn hợp lệ

A screenshot of the "Đổi lịch hẹn với Vietcombank" page. The breadcrumb trail is "Trang chủ > Đặt lịch hẹn với Vietcombank > Đổi lịch hẹn với Vietcombank". The "Thông tin tra cứu" section has a dropdown menu currently set to "Mã đặt lịch". A search input field with the placeholder "Tìm kiếm..." and a magnifying glass icon is visible. Below the input field, there are labels for "Số điện thoại" and "Mã đặt lịch" with a green checkmark next to it. A green "Tìm kiếm" button is at the bottom.Two side-by-side screenshots of the "Đổi lịch hẹn với Vietcombank" page. The left screenshot shows the "Thông tin tra cứu" section with the dropdown menu set to "Mã đặt lịch" and the input field containing "97B1XH20". The right screenshot shows the dropdown menu set to "Số điện thoại" with the input field containing "0981234567". Below the input field, there is a "Mã kiểm tra" field with the value "22316" and a refresh icon. A green "Tìm kiếm" button is at the bottom of each screenshot.

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



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



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

