

HƯỚNG DẪN CÁC DỊCH VỤ TỰ ĐỘNG TẠI HOTLINE 1900 54 54 13

STT	Nội dung	Thao tác khi gọi đến Hotline 1900 545413	Điều kiện sử dụng dịch vụ
1	Khóa thẻ tạm thời	Nhấn Phím 1⇒ 1 ⇒ 1 ⇒ 1 ⇒ Nhập số CMND và làm theo hướng dẫn	Gọi đến Hotline bằng số điện thoại đang sử dụng Dịch vụ VCB – SMS B@nking và thẻ của khách hàng đủ điều kiện để thực hiện khóa thẻ tự động theo quy định của Vietcombank. Riêng trường hợp Khách hàng đăng ký thông tin bằng Hộ chiếu hệ thống không thực hiện khóa thẻ tự động mà sẽ tự động chuyển đến Tư vấn viên hỗ trợ.
2	Khóa dịch vụ NHĐT	Nhấn Phím 1 ⇒ 1 ⇒ 2 ⇒ 1 ⇒ Chọn Dịch vụ NHĐT cần khóa ⇒ Nhập Tên truy cập Dịch vụ VCB -Phone B@nking (kết thúc bằng Phím #), nhập mật khẩu Dịch vụ VCB -Phone B@nking (kết thúc bằng Phím #) và làm theo hướng dẫn.	Khách hàng đã đăng ký dịch vụ VCB -Phone B@nking. Dịch vụ NHĐT của Khách hàng đủ điều kiện khóa tự động theo quy định của Vietcombank. Riêng dịch vụ VCB – Mobile Bankplus: Hệ thống chưa cho phép khách hàng tự thực hiện thao tác khóa dịch vụ, khi gọi đến hotline Quý khách hàng lựa chọn tổ hợp Phím 1 □ 1□ 2 □ 0 được Chuyên viên dịch vụ khách hàng hỗ trợ thực hiện.
3	Kích hoạt thẻ tự động	Nhấn Phím 1⇒ 1 ⇒ 4 ⇒ 2 ⇒ Nhập Tên truy cập Dịch vụ VCB - Phone B@nking (kết thúc bằng Phím #), nhập mật khẩu VCB -Phone B@nking (kết thúc bằng Phím #) và làm theo hướng dẫn. .	Khách hàng đã đăng ký dịch vụ VCB -Phone B@nking. Chỉ áp dụng đối với thẻ mới phát hành, mới gia hạn đủ điều kiện kích hoạt tự động theo quy định của Vietcombank (Không áp dụng với trường hợp thẻ bị khóa)
4	Đổi mật khẩu Dịch vụ VCB - Phone B@nking	Nhấn Phím 1⇒ 1 ⇒ 4 ⇒ 5 ⇒ Nhập Tên truy cập Dịch vụ VCB -Phone B@nking (kết thúc bằng Phím #), nhập mật khẩu Dịch vụ VCB -Phone B@nking (kết thúc bằng Phím #) và làm theo hướng dẫn.	Dịch vụ VCB -Phone B@nking không ở trạng thái đang bị khóa.

DANH SÁCH CÁC TỔ HỢP PHÍM THÔNG DỤNG

STT	Nội dung yêu cầu	Thao tác khi gọi đến Hotline 1900 545413
1	Khóa thẻ tạm thời	Nhấn Phím 1 ⇒ 1 ⇒ 1 ⇒ 0
2	Khóa dịch vụ NHĐT	Nhấn Phím 1 ⇒ 1 ⇒ 2 ⇒ 0
3	Giải đáp tra soát, khiếu nại	Nhấn Phím 1 ⇒ 1 ⇒ 3
4	Cấp lại tên truy cập và mật khẩu Dịch vụ NHĐT	Nhấn Phím 1 ⇒ 1 ⇒ 4 ⇒ 3
5	Truy vấn thông tin Tài khoản, thẻ	Nhấn Phím 1 ⇒ 1 ⇒ 4 ⇒ 4
6	Hỗ trợ thực hiện các giao dịch khác	Nhấn Phím 1 ⇒ 1 ⇒ 4 ⇒ 0

TỔ HỢP PHÍM DÀNH CHO CÁC ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THẺ

- Nhấn Phím 1->2 để gặp Chuyên viên dịch vụ khách hàng (đối với các khách hàng tổ chức)
- Nhấn Phím 1-> 1 -> 4->1 để gặp Chuyên viên dịch vụ khách hàng (đối với các khách hàng là hộ kinh doanh)