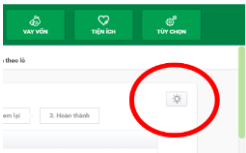
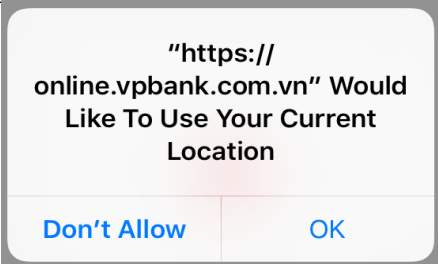


## CÂU HỎI THƯỜNG GẶP - VPBank Online MỚI - 5/3/2017

STT	Khách hàng (KH) hỏi	Chúng tôi trả lời
<b>Đăng ký</b>		
1	Tôi có thể đăng ký dịch vụ trên giao diện Ebank mới được không? Nếu SĐT hoặc Email của tôi đã được sử dụng thì hệ thống có cảnh báo không?	Quý khách có thể tự đăng ký dịch vụ trên giao diện Ebank mới bằng cách vào trang <a href="https://online.vpbank.com.vn">https://online.vpbank.com.vn</a> , click vào nút “Đăng ký”. Nếu số điện thoại (SĐT) hoặc email của KH đã được sử dụng để đăng ký internet banking trước đây thì hệ thống có cảnh báo trên màn hình
2	Nếu tôi đăng ký dịch vụ trên VPBank Online mới thì có thể sử dụng trên VPBank Online cũ được không?	KH đăng ký trên VPBank Online mới (và chưa từng sử dụng VPBank Online cũ) thì không sử dụng user/password để dùng trên VPBank Online cũ được. Trường hợp khách hàng đang được phép sử dụng song song 2 hệ thống VPBank Online, nếu đổi thông tin đăng nhập hay mật khẩu trên hệ thống nào thì chỉ có tác dụng trên hệ thống đó, vì đây là 2 hệ thống độc lập nhau.
<b>Đăng nhập &amp; mật khẩu</b>		
3	Tôi có phải xóa app cũ khi download app VPBank Online mới không?	Quý khách không phải xóa app cũ (VPBank Mobile) mà vẫn có thể dùng app mới. Tuy nhiên khi VPBank đóng hệ thống cũ (dự kiến đầu tháng 4/2017), quý khách sẽ không dùng được app cũ, cũng như không dùng được internet banking cũ
4	Tôi đang được phép dùng song song hệ thống cũ và hệ thống mới, vậy tôi dùng thông tin nào để đăng nhập VPBank Online mới?	Khi chuyển quý khách sang hệ thống mới, VPBank chuyển tên đăng nhập và mật khẩu của hệ thống cũ sang. Nếu quý khách chưa từng đổi mật khẩu trên VPBank Online mới, vui lòng dùng tên đăng nhập và mật khẩu hiện tại để truy cập hệ thống mới. Nếu quý khách đã từng đổi mật khẩu trên hệ thống mới, vui lòng dùng mật khẩu đã đổi để đăng nhập. VPBank Online mới có thể yêu cầu quý khách thay đổi mật khẩu, nếu mật khẩu trên hệ thống cũ không đủ mạnh (Mật khẩu mạnh là mật khẩu bao gồm đầy đủ các ký tự viết hoa, viết thường, số và ký tự đặc biệt)
5	Tôi truy cập vào đường dẫn của hệ thống mới nhưng màn hình trắng xóa. Tôi phải làm gì?	Quý khách vui lòng kiểm tra lại trình duyệt đang sử dụng. Hệ thống của VPBank phù hợp nhất với version tối thiểu theo trình duyệt như sau: Internet Explorer 10; Chrome 45; Firefox 39 Quý khách vui lòng nâng cấp trình duyệt phù hợp để sử dụng dịch vụ Nếu khách hàng truy cập trên smart phone hoặc máy tính bảng, vui lòng đảm bảo hệ điều hành từ iOS 8 hoặc android 5.0 trở lên

6	Khi đăng nhập, tôi không truy cập được, hệ thống báo “Rất tiếc! Tên đăng nhập của Quý khách đã bị khóa do nhập sai mật khẩu quá số lần quy định”	Nguyên nhân là Quý khách đã nhập sai mật khẩu quá 3 lần. Quý khách vui lòng này liên hệ với Call center (1900 54 54 15) để được hỗ trợ mở khóa tài khoản.
7	Tôi không thấy chỗ nhập “Mật khẩu” khi đăng nhập hệ thống	Để đảm bảo an toàn cho giao dịch của Quý khách, hệ thống mới của VPBank chia tách “Tên đăng nhập” và “Mật khẩu” trên 2 màn hình khác nhau. Quý khách vui lòng nhập “Tên đăng nhập”, ấn “Tiếp tục” để sang màn hình nhập “Mật khẩu”.
8	Nếu tôi quên mật khẩu thì phải làm thế nào?	Quý khách vui lòng truy cập chức năng "Cấp lại mật khẩu"/ "Forgot Password" trên màn hình chính hoặc gọi điện lên Contact Centre (1900 545 415) của VPBank.
9	Sau khi đăng nhập internet banking mới, tôi thấy biểu tượng bóng đèn bên tay phải của các trang khi giao dịch, đó là gì? 	Tại mỗi trang giao dịch, VPBank đều có hướng dẫn cách sử dụng VPBank Online mới. Quý khách có thể rê chuột qua nút bóng đèn, click vào ô "Trợ giúp" để xem hướng dẫn sử dụng của trang chức năng đó
10	Khi tôi tra cứu địa điểm ATM/CN màn hình của tôi báo lỗi (như hình), tôi phải làm thế nào?	Quý khách hàng chọn cho phép dịch vụ địa điểm với ứng dụng. Với iOS: Vào "Cài đặt"/"Quyền riêng tư"/ Bật "Dịch vụ định vị" và "chia sẻ vị trí của tôi" Với Android: Vào Cài đặt/ Riêng Tư/ Bật “vị trí”
		
<b>Giao dịch chuyển khoản</b>		
11	Ngay đầu màn hình chuyển khoản, tôi thấy cho phép "chọn mẫu giao dịch". Mẫu giao dịch là gì?	Đây là một tính năng đặc biệt hay của VPBank Online mới. Mẫu giao dịch là một biểu mẫu được tạo trước, trong đó bạn điền toàn bộ thông tin cần thiết để chuyển khoản (gồm thông tin tài khoản nhận tiền, tài khoản chuyển tiền, số tiền chuyển và tần suất, nội dung chuyển khoản v.v). Sau khi đã tạo và lưu mẫu giao dịch, lần sau bạn chỉ cần gọi ra để thực hiện chuyển khoản, rất tiện lợi và tiết kiệm thời gian do không phải điền thông tin.

12	Tôi muốn thanh toán thẻ tín dụng thì vào mục nào?	<p>Nếu Quý khách thanh toán Thẻ tín dụng cho chính mình thì thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào mục “Chuyển khoản”</li> <li>- Nhập thông tin giao dịch và lựa chọn “Tài khoản nhận tiền” là thẻ tín dụng của Quý khách</li> </ul> <p>Nếu Quý khách thanh toán thẻ tín dụng cho người khác thì thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào mục "Chuyển khoản"</li> <li>- Thêm người thụ hưởng: Nhập thông tin thẻ tín dụng cần thanh toán và lưu thông tin</li> <li>- Nhập thông tin giao dịch và lựa chọn "Tài khoản nhận tiền" là "Thẻ tín dụng" đã thêm trong "Danh sách tài khoản nhận tiền"</li> </ul>
13	Tôi muốn chuyển khoản vào tiết kiệm gửi góp thì vào mục nào?	<p>Quý khách thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào mục “Chuyển khoản”</li> <li>- Nhập thông tin giao dịch và lựa chọn “Tài khoản nhận tiền” là tài khoản "Tiết kiệm Easy Saving" cần gửi tiền</li> </ul>
14	Sao tôi không thấy tài khoản thụ hưởng đã lưu trong trường "Hoặc chọn từ danh sách đã lưu"?	<p>Những tài khoản nhận tiền đã được chuyển sang chế độ không hoạt động sẽ không được hiện ra trong trường "Hoặc chọn từ danh sách đã lưu", do đó quý khách không thể chuyển tiền tới những tài khoản này. Để kích hoạt lại tài khoản nhận tiền dạng này, Quý khách thực hiện kiểm tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào mục Chuyển khoản</li> <li>- Lựa chọn mục “Danh sách tài khoản nhận tiền”</li> <li>- Tick vào các tài khoản nhận tiền đang ở trạng thái chưa được tick (ô ngoài cùng bên phải)</li> </ul> <p>Sau khi được kích hoạt lên, các tài khoản này sẽ hiển thị được trở lại trong trường "Hoặc chọn từ danh sách đã lưu"</p>
15	Tôi muốn thanh toán hóa đơn thì phải làm gì?	<p>Quý khách thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào mục “Thanh toán hóa đơn”</li> <li>- Nhập thông tin giao dịch và lựa chọn “Nhà cung cấp dịch vụ” cần thanh toán</li> </ul> <p>Nếu Quý khách thanh toán hóa đơn lần đầu, thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào mục “Thanh toán hóa đơn”</li> <li>- Chọn “Thêm mới nhà cung cấp”</li> <li>- Nhập thông tin “Nhà cung cấp dịch vụ” và lưu thông tin</li> <li>- Nhập thông tin giao dịch và lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ cần thanh toán</li> </ul>
16	Tôi chuyển khoản sang ngân hàng khác không thành công, hệ thống báo “Có lỗi trong quá trình xử lý”	<p>Có thể đường truyền không được tốt, Quý khách vui lòng trở lại giao dịch trong ít phút sau. Để giúp VPBank điều tra nguyên nhân, Quý khách vui lòng cung cấp thời gian thực hiện, mã giao dịch (kể cả không thành công cũng có mã giao dịch) tới số 1900 54 54 15</p>

17	Tôi thực hiện GD chuyển khoản sang ngân hàng khác, hệ thống báo GD thành công nhưng GD ở trạng thái: "Đang xử lý"	Trường hợp 1: Quý khách giao dịch ngoài giờ làm việc, GD của Quý khách sẽ được VPBank thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo Trường hợp 2: Quý khách đặt lịch chuyển tiền định kỳ, GD của Quý khách sẽ được VPBank thực hiện vào đúng ngày đã đặt
18	Tôi thực hiện giao dịch trên VPBank Online cũ nhưng làm tra soát trên VPBank Online mới được không? Và ngược lại nếu giao dịch trên VPBank Online mới không thành công, bị trừ tiền, tôi làm tra soát trên VPBank Online cũ được không?	Hai hệ thống là độc lập nên Quý khách vui lòng làm tra soát trên chính hệ thống đã khởi tạo giao dịch.
19	Phí chuyển khoản bây giờ được tính như thế nào?	Phí chuyển khoản sẽ căn cứ theo kênh giao dịch. Nếu khách hàng sử dụng trên hệ thống ebank mới thì sẽ được hưởng khuyến mại miễn phí chuyển tiền. Ngoài ra, trên VPBank Online mới, quý khách được miễn phí sử dụng và phí SMS.
<b>Tiện ích khác</b>		
20	Tôi có thể đăng ký vay trên VPBank Online mới được không?	Quý khách có thể đăng ký thấu chi bằng cách vào menu "Vay Vốn". Quý khách có thể đăng ký vay tín chấp, hoặc vay cầm cố sổ tiết kiệm tùy nhu cầu cá nhân mình
21	Điểm Loyalty là gì, tôi không thể tra cứu điểm Loyalty và đổi quà Loyalty ở đâu?	Điểm Loyalty là điểm thưởng VPBank tặng khách hàng khi thực hiện một số giao dịch nhất định như chuyển khoản online, gửi tiết kiệm online. Quý khách có thể đổi điểm Loyalty sang các món quà khác nhau. Vui lòng tra cứu điểm tại menu "Tiện ích"/"Tra cứu điểm thưởng", hoặc đổi quà từ điểm Loyalty từ menu "Tiện ích"/ "Đổi quà"
22	Tôi muốn chuyển tiền chứng khoán VPBS thì vào mục nào?	Quý khách vui lòng vào mục thanh toán hóa đơn, chọn thanh toán hóa đơn trả sau, chọn dịch vụ chuyển tiền VPBS, sau đó điền tài khoản chứng khoán của quý khách tại VPBS Hoặc vào chức năng chuyển khoản, thực hiện chuyển khoản tới số tài khoản của VPBS, ghi rõ nội dung chuyển tiền là chuyển cho số tài khoản chứng khoán của bạn tại VPBS