

Smart Kiosk là gì?

Smart Kiosk là thiết bị hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch tự động như Mở tài khoản, Phát hành thẻ, Cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân, Cấp lại mã PIN, Tra cứu sao kê,...

Smart Kiosk hỗ trợ gì trong quá trình thực hiện giao dịch?

Thiết bị tích hợp các thành phần camera, âm thanh, thao tác cảm ứng trên màn hình giúp cho việc thực hiện giao dịch trở nên thuận tiện, dễ dàng và trực quan hơn.

Smart Kiosk cung cấp tính năng video call trực tiếp với tổng đài viên để tư vấn hỗ trợ khách hàng và hướng dẫn thao tác trực tiếp khi thực hiện giao dịch tại máy.

Smart Kiosk cung cấp tính năng AI Chat bot giúp trả lời giải đáp các thắc mắc của khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch tại máy hoặc các vấn đề liên quan đến các thông tin giao dịch, điều khoản, điều kiện của ngân hàng.

Smart Kiosk giúp khách hàng tiết kiệm thời gian chờ và thực hiện giao dịch so với khi đến chi nhánh.

Smart Kiosk có những tính năng gì?

Smart Kiosk cung cấp các tính năng như Mở tài khoản, Phát hành thẻ, Cập nhật thông tin giấy tờ tùy thân, Cấp lại mã PIN, Tra cứu sao kê,... và nhiều tiện ích mở rộng khác.

Cách thực hiện giao dịch trên Smart Kiosk

Khi đến Smart Kiosk, hệ thống sẽ hiển thị màn hình các tính năng giao dịch bạn có thể lựa chọn để tiến hành thực hiện giao dịch.

Bạn nhấn chọn tính năng muốn thực hiện giao dịch.

Sau đó tiến hành thực hiện các thao tác theo các bước hướng dẫn trên màn hình.

Trong quá trình thực hiện giao dịch, nếu có bất kỳ thắc mắc gì bạn có thể nhấn chọn “Trợ giúp” ở góc trên bên phải. Sau đó chọn “Liên hệ giao dịch viên” hoặc “AI chatbot”.

Các bước mở tài khoản trên Smart Kiosk

Bước 1: Nhấn chọn tính năng “Mở tài khoản và phát hành thẻ” tại màn hình chọn tính năng giao dịch

Bước 2: Chụp ảnh khuôn mặt để bắt đầu xác thực CCCD

Bước 3: Quét CCCD để kiểm tra thông tin cá nhân

Bước 4: Chụp ảnh 2 mặt CCCD để lưu vào hồ sơ tạo tài khoản

Bước 5: Xác nhận thông tin cá nhân và bổ sung các thông tin cần thiết khác như: Nơi ở hiện tại, Nghề nghiệp, Chức vụ, Email, Số điện thoại,...

Bước 6: Xác thực OTP để tiến hành quá trình mở tài khoản

Bước 7: Nếu mở tài khoản thành công, Smart Kiosk sẽ hiển thị thông tin tài khoản thanh toán của bạn. Sau đó bạn có thể lựa chọn tiếp tục phát hành thẻ hoặc không. Nếu lựa chọn phát hành thẻ thì tiếp tục bước 8

Bước 8: Chọn loại thẻ cần mở

Bước 9: Xác thực OTP để tiến hành quá trình mở thẻ

Bước 10: Nếu mở thẻ thành công, Smart Kiosk sẽ hiển thị thông tin thẻ đã được phát hành và yêu cầu nhận thẻ từ khe in thẻ

Bước 11: Đánh giá chất lượng dịch vụ và trải nghiệm thực hiện giao dịch của bạn trên Smart Kiosk

Cần những thông tin gì để mở tài khoản trên Smart Kiosk

Để mở tài khoản thanh toán trên Smart Kiosk bạn cần chuẩn bị thẻ Căn cước công dân có chip để tiến hành xác thực eKYC

Các bước in thẻ trên Smart Kiosk

Để thực hiện in thẻ trên Smart Kiosk, trước hết bạn cần mở tài khoản thanh toán thành công. Sau đó lựa chọn tiếp tục phát hành thẻ và thực hiện các thao tác theo hướng dẫn trên màn hình

Bước 1: Chọn loại thẻ cần mở

Bước 2: Xác thực OTP để tiến hành quá trình mở thẻ

Bước 3: Nếu mở thẻ thành công, Smart Kiosk sẽ hiển thị thông tin thẻ đã được phát hành và yêu cầu nhận thẻ từ khe in thẻ

Bước 4: Đánh giá chất lượng dịch vụ và trải nghiệm thực hiện giao dịch của bạn trên Smart Kiosk

Tôi có nhận được thẻ trực tiếp trên Smart Kiosk không

Khi phát hành thẻ trên Smart Kiosk bạn sẽ nhận được thẻ trực tiếp sau khi thực hiện các thao tác phát hành thẻ thành công

Cách thực hiện cuộc gọi với tổng đài viên để được tư vấn hỗ trợ trực tiếp

Có 2 cách kết nối để tổng đài viên để được tư vấn hỗ trợ trực tiếp:

Cách 1: Tại màn hình lựa chọn tính năng giao dịch, bạn có thể chọn tính năng “Giao dịch viên hỗ trợ” để tiến hành cuộc gọi

Cách 2: Tại góc trên bên phải các màn hình khi đang thực hiện giao dịch, bạn có thể chọn tính năng “Trợ giúp”, chọn “Liên hệ giao dịch viên” để tiến hành cuộc gọi

AI Chatbot là gì?

Chatbot là trợ lý ảo dựa trên AI được thiết kế để tương tác với người dùng bằng ngôn ngữ tự nhiên, mô phỏng các cuộc trò chuyện giống con người.

Chatbot sẽ hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của người dùng dựa trên khuôn khổ thông tin đã được tiếp nhận.

Thời gian ngân hàng giải quyết thông tin phản hồi của khách hàng là bao lâu?

- Giải quyết lần 1: Quý khách sẽ được phản hồi trong vòng 03 ngày làm việc.
- Giải quyết lần 2: Quý khách sẽ được phản hồi trong vòng 06 ngày làm việc. (khi Quý khách không đồng ý với kết quả lần 1)
- Trường hợp phức tạp hoặc có liên quan đến bên thứ ba độc lập với ngân hàng, ngân hàng sẽ thông báo đến Quý khách về việc cần thêm thời gian để xem xét. (Ví dụ các phản hồi/ khiếu nại về thẻ)

Khách hàng có thể gửi các ý kiến phản hồi, than phiền hay khiếu nại thông qua kênh nào tại ngân hàng?

| | |
|-----------|--|
| Hotline | 098765432 hoặc 123456789 (dành cho Khách hàng Ưu Tiên) |
| Email | ngân hàng@ngân hàng.com.vn; hoặc contact@banking.com.vn (Contact Center) |
| Trực tiếp | Tại các Chi nhánh/Phòng giao dịch Từ thứ 2 đến thứ 6 7:30 – 11:30/13:00 – 16:30 Thứ 7 7:30 – 11:30 |
| Khác | Mục “Chat cùng ngân hàng” trên website www.banking.com.vn; Mục “Tin nhắn” trên Fanpage ngân hàng và Zalo ngân hàng |
| | Thư khiếu nại, góp ý của khách hàng gửi đến ngân hàng theo địa chỉ: 123 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, TP HCM. |

Khách hàng chưa có tài khoản tại ngân hàng có thể dùng SMS Banking?

Khách hàng chưa có tài khoản tại ngân hàng có thể sử dụng dịch vụ SMS Banking để xem tỷ giá hối đoái.

Thẻ tín dụng của ngân hàng có bao nhiêu loại và hạn mức tín dụng mỗi loại?

Thẻ tín dụng ngân hàng gồm 6 loại và hạn mức tín dụng tương ứng là:

Thẻ sinh viên: từ 3 triệu đến 6 triệu VND

Thẻ chuẩn: từ 10 triệu đến 50 triệu VND

Thẻ vàng: từ 30 triệu đến 500 triệu VND

Thẻ Visa Platinum: từ 100 triệu VND trở lên
Thẻ World MasterCard: từ 200 triệu VND trở lên
Thẻ Visa Business: từ 10 triệu đến 200 triệu VND

Hạn mức tín dụng được áp dụng như thế nào cho Chủ thẻ chính và Chủ thẻ phụ?

Chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ sử dụng chung hạn mức Ngân hàng cấp cho chủ thẻ chính.

Phát hành thẻ tín dụng phụ có phải chứng minh thu nhập không?

Không. Theo quy định của ngân hàng, chủ thẻ phụ không cần phải chứng minh thu nhập.

Phí thường niên được tính như thế nào cho thẻ chính và thẻ phụ thẻ tín dụng?

Phí thường niên thẻ phụ bằng 50% phí thường niên thẻ chính và ngân hàng sẽ thu hàng năm vào tài khoản thẻ.

Khi thẻ tín dụng hết hạn, tôi phải làm gì?

ngân hàng sẽ gửi thư và tin nhắn/Email thông báo gia hạn thẻ đến Quý khách. Quý khách có thể liên hệ chi nhánh ngân hàng gần nhất để được hướng dẫn bổ sung chứng từ gia hạn thẻ.

Tôi phải làm gì khi nhận được thẻ mới từ ngân hàng?

- Kiểm tra phong bì đựng thẻ đảm bảo đang trong tình trạng niêm phong.
- Đọc kỹ Bản điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ tín dụng/trả trước/ghi nợ.
- Đề nghị ngân hàng kích hoạt thẻ.
- Thay đổi PIN tại ATM ngân hàng theo hướng dẫn đính kèm trong phong bì đựng thẻ
- Lưu số điện thoại của Contact Center 24/7 0987654321 để liên hệ khi cần thiết.
- Ký tên lên băng chữ ký ở mặt sau của thẻ.

Có bao nhiêu cách để kích hoạt thẻ?

Quý khách có thể kích hoạt theo các cách sau:

- Tại quầy giao dịch tại bất kỳ CN/PGD ngân hàng
- Qua điện thoại Contact Center 24/7 theo số 0987654321
- Qua ngân hàng Online bằng cách truy cập <http://online.banking.com.vn/>
- Bằng tin nhắn SMS gửi đến Tổng đài 111

Cách đổi PIN tại ATM?

Bước 1: Đưa thẻ vào ATM qua khe đọc thẻ theo chiều mũi tên trên mặt thẻ.

Bước 2: Chọn ngôn ngữ (Tiếng Việt/Tiếng Anh)

Bước 3: Nhập số PIN hiện tại (Lưu ý che bàn phím khi nhập mã PIN)

Bước 4: Chọn mục “Đổi số PIN” và nhập số PIN mới → nhập lại số PIN mới để xác nhận.

Bước 5: Kết thúc giao dịch và nhận lại thẻ từ ATM.

Ghi chú: Trường hợp nhập sai PIN quá 3 lần, thẻ của Quý khách sẽ tự động bị khóa, Quý khách liên hệ CN/PGD ngân hàng gần nhất để được hướng dẫn thủ tục mở khóa thẻ hoặc mở khóa thẻ trên ngân hàng online.

Nếu không đổi PIN tôi có thực hiện được giao dịch không? Nếu quên mã PIN thì tôi phải làm gì?

Không đổi PIN Quý khách sẽ không thanh toán/rút tiền tại các Điểm chấp nhận thẻ yêu cầu nhập PIN.

Nếu quên mã PIN, Quý khách liên hệ CN/PGD ngân hàng gần nhất để yêu cầu cấp lại.

Tôi muốn khóa/mở thẻ tạm thời thì thực hiện như thế nào?

Quý khách yêu cầu khóa/mở thẻ tạm thời theo các cách sau:

- Tại CN/PGD ngân hàng
- Điện thoại đến Contact Center 24/7 theo số 0987654321 (chỉ áp dụng khóa thẻ)
- Qua ngân hàng Online: áp dụng khóa/mở tạm thời. Áp dụng cho gói Bạc trở lên.