

Hackathon

ATHENA

Exported on Jan 17, 2024

Table of Contents

1	I. Template WS.....	4
---	---------------------	---

- [I. Template WS](#)

1 I. Template WS

1. Template dành cho tra soát/hoàn tiền.

Dạ trường hợp chuyển tiền sai nội dung, Quý khách vui lòng liên hệ ngân hàng chuyển làm tra soát thay đổi nội dung chuyển tiền về đúng cú pháp gồm: Họ tên và Số tài khoản 105C ạ. Thời gian tra soát là từ 5-30 ngày làm việc theo quy định của các bên ngân hàng và trung gian thanh toán ạ.

Trường hợp sau 7 ngày làm việc tính từ ngày chuyển tiền, bên em không nhận được điện tra soát từ ngân hàng, hệ thống sẽ tự động hoàn tiền về TK ngân hàng chuyển sau khi trừ phí hoàn (theo biểu phí của ngân hàng) ạ. Thời gian hoàn tiền tương tự tra soát là từ 5-30 ngày làm việc ạ.

2. Template dành cho email không rõ nội dung/cần xin thêm thông tin để hỗ trợ thêm

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề... Quý khách vui lòng cung cấp thêm thông tin cụ thể hơn như ảnh/video quay màn hình để em có thể hỗ trợ Quý khách ạ. Ngoài ra để đảm bảo tốc độ tải app TCInvest và thao tác giao dịch thành công, Quý khách vui lòng thử các phương án tại đây:

- Đăng xuất khỏi tài khoản, sau đó tắt (kill app) TCInvest và mở lại, tắt bớt ứng dụng đang chạy trên điện thoại
- Đổi mạng 4G tốc độ cao
- Trên ứng dụng: Nhấn nút [Tối ưu bộ nhớ] tại màn hình đăng nhập nhằm giảm bớt các thông tin không dùng đến.
- Trên trình duyệt web: xóa bớt dữ liệu theo hướng dẫn [tại đây](https://bit.ly/tai-tcinvest-nhanh-hon). <https://bit.ly/tai-tcinvest-nhanh-hon>

Lưu ý: Ứng dụng TCInvest hiện chỉ hỗ trợ hệ điều hành Android 10 và iOS 13 trở lên.

3. Template dành cho khách hàng góp ý về giao diện và tính năng đã được ghi nhận

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề góp ý về giao diện và tính năng. Em xin cảm ơn về sự góp ý của Quý khách, em đã chuyển góp ý của Quý khách sang bộ phận ghi nhận và nghiên cứu để cải thiện và hỗ trợ Quý khách giao dịch tốt hơn trong thời gian tới.

4. Template dành cho khách hàng thắc mắc về khoản nợ và không rõ khoản nợ đây là nợ gì

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách thắc mắc về khoản nợ xxx nghìn trên Tài khoản chứng khoán. Em kiểm tra ngày xxxx Quý khách có đặt mua xxx cổ phiếu YYY với tổng giá trị là YYY tại thời điểm đặt lệnh, TK Ký quỹ của Quý khách không có sẵn tiền mặt nên hệ thống đã cắt tiền trên tài khoản ngân hàng liên kết là YYY và còn thiếu khoảng YYY nghìn nên hệ thống đã giải ngân khoản vay để thanh toán cho lệnh mua của Quý khách. Quý khách có thể kiểm tra lại lịch sử giao dịch cổ phiếu và sao kê tiền theo hướng dẫn [tại đây](#) ạ

5. Template dành cho khách hàng góp ý về vấn đề hiển thị trên ứng dụng TCInvest

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề chưa hiển thị được nhiều nội dung trong giao dịch. Đầu tiên em xin cảm ơn Quý khách về những góp ý trên, em xin thông tin thêm tới Quý khách như sau. Trên ứng dụng TCInvest có hỗ trợ 2 chức năng đặt lệnh là Cơ bản và Nâng cao. Chức năng đặt lệnh Cơ bản sẽ chỉ hiển thị 1 mức giá của Cổ phiếu tại thời điểm đặt lệnh. Để đơn giản hóa các thông tin trên giao diện đặt lệnh Quý khách có thể tham khảo đặt lệnh tại chế độ Nâng cao để xem được đầy đủ 3 mức khối lượng và giá ở thời điểm mua để khách hàng dễ dàng đối chiếu và đặt lệnh phù hợp

6. Template dành cho khách hàng thắc mắc về việc điều chỉnh thời gian chi trả cổ tức

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề thời gian thực hiện cổ tức mã XXX. Em kiểm tra mã XXX có điều chỉnh ngày thanh chi trả cổ tức từ ngày DD/MM/YYYY sang ngày thanh toán mới là ngày DD/MM/YYYY. Quý khách có thể kiểm tra lại thông tin mới về việc chi trả cổ tức của mã XXX [tại đây](#)

7. Template dành cho khách hàng không đăng ký được mã iOTP

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề không đăng ký được mã iOTP. Quý khách vui lòng cho em xin thêm thông tin về ảnh màn hình hoặc video màn hình đăng ký thao tác iOTP để em có thể hỗ trợ mình ạ. Ngoài ra Quý khách có thể tham khảo thêm thông tin về việc Thiết lập và sử dụng iOTP [tại đây](#).

8. Template dành cho khách hàng thắc mắc về sự kiện quyền chia cổ tức mã cổ phiếu và thời gian cập nhật giá vốn sau khi chia cổ tức

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề chưa cập nhật giá vốn cổ phiếu XXX sau khi chia cổ tức. Em kiểm tra mã XXX có sự kiện quyền chia cổ tức bằng cổ phiếu với tỷ lệ thực hiện XX:XX (Tham khảo thêm sự kiện quyền LTG tại đây <https://www.vsd.vn>) Theo quy định, khi doanh nghiệp thông báo chia cổ tức bằng tiền hoặc cổ phiếu thì về bản chất, tài sản của khách hàng vẫn sẽ giữ nguyên. Đó chính là lý do vì sao giá tham chiếu của cổ phiếu tại ngày giao dịch không hưởng quyền phải điều chỉnh giảm xuống tương ứng với tỷ lệ cổ tức được trả. Ngoài ra, TCBS sẽ cập nhật cổ tức chờ về và giá vốn cổ phiếu sau khi có thông báo chính thức từ VSD và TCPH, dự kiến là 3 ngày làm việc kể từ ngày đăng ký cuối cùng trên thông báo sự kiện quyền ạ.

9. Template dành cho khách hàng thắc mắc tại sao chưa cập nhật giá vốn cổ phiếu sau khi chia cổ tức

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề chưa cập nhật giá vốn mã XXX. Em đã phản hồi Quý khách theo đúng quy định điều chỉnh giá vốn cổ phiếu khi có sự kiện quyền chia cổ tức ạ.

Quý khách lưu ý: thời điểm hiện tại Quý khách thấy hiển thị lỗi dự kiến vì hệ thống chưa cập nhật giá vốn ạ. (Hệ thống sẽ cập nhật giá vốn của cổ phiếu có sự kiện sau 2-3 ngày làm việc tính từ ngày cuối cùng Tổ chức phát hành đăng ký sự kiện quyền - tức là ngày DD/MM/YYYY).

Lỗi/lỗi thực nhận chỉ xảy ra khi Quý khách thực hiện bán cổ phiếu thôi ạ.

10. Template dành cho khách hàng không thể đặt lệnh mua bán cổ phiếu, app báo lỗi không thể kết nối được với ngân hàng.

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề không thể đặt lệnh mua bán cổ phiếu, app báo lỗi không thể kết nối được với Ngân hàng. Quý khách vui lòng cung cấp thêm thông tin cho em về ảnh chụp màn hình hoặc quay video màn hình để em có thể hỗ trợ cho Quý khách. Để đảm bảo tốc độ tải app TCInvest và thao tác giao dịch thành công, Quý khách vui lòng thử các phương án [tại đây](#):

- Đăng xuất khỏi tài khoản, sau đó tắt (kill app) TCInvest và mở lại, tắt bớt ứng dụng đang chạy trên điện thoại
- Đổi mạng 4G tốc độ cao
- Trên ứng dụng: Nhấn nút [Tối ưu bộ nhớ] tại màn hình đăng nhập nhằm giảm bớt các thông tin không dùng đến.
- Trên trình duyệt web: xóa bớt dữ liệu theo hướng dẫn <https://bit.ly/tai-tcinvest-nhanh-hon>

Lưu ý: Ứng dụng TCInvest hiện chỉ hỗ trợ hệ điều hành Android 10 và iOS 13 trở lên.

11. Template dành cho khách hàng yêu cầu kiểm tra tài khoản không chính chủ

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề....., tuy nhiên email Quý khách gửi yêu cầu chưa có đăng ký tài khoản chứng khoán trên hệ thống. Quý khách vui lòng gửi lại yêu cầu từ đúng email đăng ký tài khoản để được hỗ trợ ạ.

Trường hợp email đang đăng ký không đúng, Quý khách vui lòng thực hiện thay đổi địa chỉ email theo hướng dẫn [tại đây](#) (thời gian thay đổi là trong 2-3 ngày làm việc) và gửi lại yêu cầu mới từ đúng email chính chủ. Do email Quý khách gửi không phải email đăng ký nên em xin phép đóng yêu cầu hỗ trợ tại đây ạ.

12. Template email không nhận được phản hồi của KH

Do chưa nhận được email phản hồi thông tin của Quý khách em xin phép tạm đóng yêu cầu hỗ trợ.

13. Template email hủy cam kết số dư duy trì trên iSave Plus.

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề hủy cam kết duy trì số dư trên iSave Plus. Hiện tại bộ phận đã hỗ trợ hủy duy trì cam kết số dư trên iSave Plus, Quý khách vui lòng kiểm tra lại ạ.

14. Template phản hồi về thông tin tài sản chưa đúng

Em đã nhận được phản hồi của Quý khách về hình ảnh thông tin tài sản. Trong 2 hình ảnh đính kèm có 1 hình ảnh hiển thị tài sản trên TK Thường (có 1400 cổ phiếu GEX) và 1 hình ảnh hiển thị tài sản cổ phiếu trên Tất cả tiểu khoản (TK thường và TK ký quỹ) (Cụ thể: TK thường có 1400 GEX, TK Ký quỹ có 500 GEX, 2000 HAG, 1000 SSI). Số lượng cổ phiếu hiển thị trên Quý khách cung cấp là chính xác, trường hợp Quý khách kiểm tra số liệu nào chưa chính xác Quý khách vui lòng cho em xin thông tin cụ thể và khoanh tròn vào số liệu trên hình ảnh để em hỗ trợ kiểm tra thêm ạ.

15. Template về chuyển nhượng quyền mua cổ phiếu

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề chuyển nhượng quyền mua mã CII. Quý khách vui lòng cung cấp thêm cho em thông tin về bên chuyển nhượng và bên nhận chuyển nhượng quyền mua để em hỗ trợ bổ sung hồ sơ cho Quý khách.
Bên chuyển nhượng:

- Tên người chuyển nhượng
- Số CCCD, cấp ngày, nơi cấp
- Địa chỉ
- Số điện thoại
- Số Tài khoản chứng khoán
- Số lượng quyền mua chuyển nhượng

Bên nhận chuyển nhượng:

- Tên người nhận chuyển nhượng
- Số CCCD, cấp ngày, nơi cấp
- Địa chỉ
- Số Tài khoản chứng khoán
- Số điện thoại

16. Template KH không liên lạc được qua tổng đài, hướng dẫn KH qua kênh chat nhận dc phản hồi nhanh nhất

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề liên hệ hotline TCBS. Trường hợp Quý khách chưa thể liên hệ với tổng đài TCBS vì lý do đường dây quá tải, Quý khách có thể liên hệ và yêu cầu hỗ trợ qua Zalo/Facebook chat của TCBS và ghi rõ "Gặp chuyên viên tư vấn" để được các tư vấn viên hỗ trợ trong thời gian sớm nhất.

17. Template KH gửi yêu cầu chuyển nhượng quyền mua cổ phiếu/trái phiếu sau khi đã hoàn thiện hồ sơ

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề chuyển nhượng quyền mua cổ

phiếu/trái phiếu mã... Em xin thông tin tới Quý khách như sau, hồ sơ chuyển nhượng quyền mua của Quý khách đã được hoàn thiện đầy đủ. Quý khách vui lòng qua quầy để ký trực tiếp hồ sơ chuyển nhượng quyền mua.

Lưu ý: Quý khách vui lòng **đi cùng người nhận chuyển nhượng** qua 1 trong 2 chi nhánh sau để thực hiện thủ tục ký chuyển nhượng quyền mua

Trụ sở chính: Tòa nhà Techcombank, Số 6 Quang Trung, phường Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội

Chi nhánh: Tòa nhà Techcombank Sài Gòn, số 23 Lê Duẩn, phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

18. Template tắt tín hiệu mua/bán trên biểu đồ

Em xin ghi nhận ý kiến đóng góp phản ánh của Quý khách để bộ phận tiếp tục cải thiện và nâng cấp hệ thống ạ. Trường hợp app có hiện tượng tải chậm, Quý khách vui lòng thử các phương án đổi sang mạng 4G tốc độ cao, bấm Tối ưu bộ nhớ tại màn hình đăng nhập và cập nhật phiên bản app TCInvest mới nhất theo hướng dẫn để thử thao tác lại [tại đây](#) ạ.

- Giao diện máy tính: Quý khách kích chuột phải có cái menu “ẩn hiện tín hiệu mua bán”
- Giao diện app mobile: có nút ẩn/ hiện ở header (phần thanh công cụ trên đầu đồ thị) Quý khách bấm vào sẽ hiển thị popup để ẩn/ hiện ạ

19. Template hướng dẫn KH đóng tài khoản chứng khoán

Em nhận được yêu cầu hỗ trợ của Quý khách về vấn đề đóng tài khoản Chứng khoán, em xin thông tin tới Quý khách như sau

Bước 1: Quý khách vui lòng đăng nhập vào hệ thống TCInvest

Bước 2: Tại Trang chủ, Quý khách chọn biểu tượng ảnh đại diện

Bước 3: Chọn mục Thông tin cá nhân

Bước 4: Quý khách kéo xuống tại mục Tài khoản đầu tư, chọn dấu ba chấm và chọn Đóng tài khoản

20. Template KH phản ánh về bị lộ thông tin cá nhân khi mở tài khoản tại TCBS

Hiện tại, ứng dụng TCInvest đã được nâng cấp để tối ưu hơn với các dòng máy điện thoại chạy hệ điều hành android (tương tự với hệ điều hành iOS) nhằm hạn chế tối đa việc giao diện bị mất thông tin do cài đặt cỡ chữ trên điện thoại làm ảnh hưởng đến giao dịch của khách hàng. TCBS xin tiếp nhận và cảm ơn góp ý của Quý khách để không ngừng cải thiện chất lượng sản phẩm dịch vụ ạ.

TCBS đảm bảo hoàn toàn bảo mật thông tin khách hàng, các bên liên hệ cho Quý khách có thể từ các thông tin mua nhà, kinh doanh, học tập khác nhau vì chỉ cần là khách hàng có điều kiện kinh tế sẽ vào nhóm tiềm năng cho các đối tượng mời chào ạ.

Trường hợp Quý khách nghi ngờ, Quý khách vui lòng cho em xin thêm số điện thoại bạn liên hệ để bên em phối hợp điều tra thêm. Tuy nhiên, em chia sẻ thực tế, những bên chào mời dịch vụ không riêng về chứng khoán, người ta có thể lấy data từ nhiều nguồn khác nhau, từ trang bất động sản, trang mua sắm, trang tìm việc,... Quý khách vui lòng kiểm tra thêm ạ.

Nỗ lực bảo vệ an toàn thông tin cá nhân cũng cần đến từ cả hai phía khách hàng và TCBS ạ. Chính vì thế, em mong Quý khách cũng cần trọng hơn trong bảo vệ thông tin cá nhân của mình vì hiện tại các dịch vụ như mua sắm, bất động sản, mạng xã hội,... có thể dễ dàng khai thác được thông tin của khách hàng ạ.

Một lần nữa em xin xác nhận để Quý khách yên tâm, TCBS đảm bảo bí mật thông tin khách hàng theo đúng Luật và các quy định pháp luật hiện hành ạ.

License Warning

You are using an UNLICENSED copy of **Scroll Word Exporter**.

Do you find Scroll Word Exporter useful?

Consider purchasing it today: <https://www.k15t.com/software/scroll-word-exporter>