

## Q&A Tiện ích VCB\_BOOKING

### 1. Tiện ích VCB\_Booking là gì?

Tiện ích Đặt lịch hẹn với Vietcombank (VCB Booking) là tiện ích được phát triển bởi Vietcombank, cho phép khách hàng chủ động đặt lịch hẹn và cung cấp thông tin giao dịch trước khi đến giao dịch tại điểm giao dịch của Vietcombank. Khi đến điểm giao dịch của Vietcombank, khách hàng sẽ được quầy chuyên trách phục vụ theo lịch đã hẹn; thông tin khách hàng đã cung cấp khi đặt lịch hẹn được Vietcombank sử dụng, giúp tiết kiệm thời gian khách hàng điền biểu mẫu tại quầy.

### 2. Tôi có thể sử dụng Tiện ích VCB\_Booking thông qua những công cụ nào?

Hiện tại Vietcombank đang cung cấp Tiện ích VCB Booking trên 3 kênh chính gồm:

- Website chính thức của Vietcombank
- Website của DigiBank
- DigiBank ứng dụng di động

### 3. Tại sao tôi nên sử dụng tiện ích VCB Booking?

Thông qua tiện ích VCB Booking, Khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn thời gian và địa điểm giao dịch phù hợp với nhu cầu của bản thân; được quầy chuyên trách phục vụ theo lịch đã hẹn, tiết kiệm tối đa thời gian chờ và thời gian khai báo thông tin khi đến giao dịch tại điểm giao dịch của Vietcombank.

### 4. Tôi không phải Khách hàng của Vietcombank có thể sử dụng được tiện ích này hay không?

Tiện ích VCB Booking được cung cấp cho khách hàng hiện hữu và khách hàng chưa thiết lập quan hệ với Vietcombank. Do đó, Quý khách hiện chưa là khách hàng của Vietcombank vẫn có thể sử dụng tiện ích.

### 5. Tôi đến điểm giao dịch khác với lịch hẹn, tôi có được phục vụ như khách hàng đặt lịch hẹn đến đúng điểm giao dịch không?

Quý khách vui lòng đến đúng điểm giao dịch đã đăng ký để được phục vụ theo lịch đã hẹn. Trường hợp Quý khách đến điểm giao dịch khác với điểm giao dịch đã hẹn, Quý khách sẽ được điểm giao dịch phục vụ như các khách hàng không đặt lịch hẹn khác của Vietcombank.

## **6. Nếu tôi đến muộn giờ hẹn, tôi có được phục vụ như khách hàng đặt lịch hẹn không?**

Quý khách vui lòng đến đúng giờ hẹn đã chọn để được phục vụ tốt nhất. Trường hợp Khách hàng đến không đúng giờ hẹn, Quý khách vẫn có thể check-in để Quầy phục vụ khách hàng đặt lịch hẹn phục vụ, tuy nhiên Quý khách sẽ được phục vụ ngay hoặc được phục vụ tiếp sau khách hàng đến đúng giờ hẹn (tùy vào tình trạng của Quầy phục vụ khách hàng đặt lịch hẹn). Đến đúng giờ hẹn được hiểu là check-in trong khoảng trước hoặc sau thời điểm hẹn tối đa 15 phút.

## **7. Tôi phải làm gì để được phục vụ khi đến địa điểm hẹn?**

Khi đến điểm giao dịch theo lịch hẹn, Quý khách thực hiện check-in để thông báo với điểm giao dịch mình đã có mặt thông qua những cách sau:

- Nhấn vào đường dẫn check-in do Vietcombank gửi vào số điện thoại/ email đăng ký của Quý khách sau khi đặt lịch hẹn; hoặc
- Quét mã QR được dán tại điểm giao dịch hoặc truy cập website <https://booking.vietcombank.com.vn>, nhập số điện thoại/ mã đặt lịch để check-in.

Sau đó, Quý khách sẽ được giao dịch viên mời đến quầy giao dịch thông qua tin nhắn SMS gửi về số điện thoại của Quý khách.

## **8. Tôi làm mất mã đặt lịch thì có được ưu tiên phục vụ không?**

Khách hàng có thể truy cập website <https://booking.vietcombank.com.vn> và sử dụng số điện thoại thay cho mã đặt lịch để thực hiện check-in và được ưu tiên phục vụ.

## **9. Tôi muốn thay đổi/hủy/sao chép lịch hẹn thì phải làm thế nào?**

Quý khách có thể thay đổi hoặc hủy lịch hẹn thông qua tính năng Lịch sử đặt lịch hẹn. Tại đây, Quý khách tìm kiếm lịch hẹn có nhu cầu thay đổi/hủy/sao chép bằng cách cung cấp một số thông tin theo yêu cầu. Quý khách vui lòng đăng nhập Digibank để có thể sử dụng tính năng sao chép lịch hẹn.

## **10. Sau khi đặt lịch hẹn thành công, tôi muốn sửa lại một số thông tin cá nhân thì tôi cần làm gì?**

Sau khi đặt lịch hẹn thành công, hiện tại tiện ích chỉ cho phép Quý khách thay đổi thời gian và địa điểm của lịch hẹn, chưa cho phép Khách hàng thay đổi các thông tin cá nhân khác.

Tuy nhiên, khi Quý khách đến quầy giao dịch, Giao dịch viên sẽ tiến hành điều chỉnh các thông tin tương ứng nếu có sai sót trước khi in biểu mẫu để Quý khách ký xác nhận.

### **11. Tôi được đặt lịch hẹn trước thời điểm có nhu cầu đến giao dịch bao lâu?**

Quý khách có thể đặt lịch hẹn trước tối đa 07 ngày theo lịch và tối thiểu 01 giờ trước thời điểm hẹn.

### **12. Tôi có thể đăng ký đặt hẹn những dịch vụ nào trên VCB\_Booking?**

Tiện ích VCB Booking cho phép Khách hàng đăng ký thực hiện nhiều loại giao dịch khác nhau gồm:

- Đăng ký tài khoản kèm theo dịch vụ Ngân hàng điện tử và Thẻ
- Dịch vụ Ngân hàng điện tử
- Dịch vụ Thẻ
- Giao dịch nộp/rút tiền gửi tiết kiệm
- Giao dịch nộp/rút tiền mặt
- Giao dịch Chuyển tiền
- Tư vấn bảo hiểm tại quầy
- Gói tài khoản

### **13. Tôi có thể đặt nhiều lịch hẹn với Vietcombank được không?**

Hiện nay, trong mọi trường hợp, tiện ích VCB Booking đang cho phép Khách hàng đặt 1 lịch hẹn duy nhất. Để đặt thêm lịch hẹn mới, Quý Khách vui lòng hủy/ chỉnh sửa lịch hẹn cũ, hoặc chờ đến khi lịch hẹn cũ hết hạn.