

# HƯỚNG DẪN

# TRA CỨU THÔNG TIN TÀI KHOẢN QUA HỆ THỐNG TỔNG ĐÀI **1900 55 88 68** Dành cho khách hàng

#### A. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ:

Cảm ơn Quý khách đã quan tâm đến dịch vụ Chăm sóc khách hàng của VietinBank. Thông qua tổng đài dịch vụ **1900 55 88 68**, VietinBank cung cấp tới Quý Khách hàng nhiều dịch vụ tra cứu thông tin tự động, gồm:

- Tra cứu thông tin chung: tỷ giá ngoại tệ, khung lãi suất, giới thiệu, hướng dẫn thủ tục sử dụng sản phẩm dịch vụ VietinBank.
- 2- Tra cứu thông tin tài khoản, gồm: số dư, ngày trả gốc, trả lãi, lãi phạt, ngày trả lãi tiếp theo, lịch sử 5 giao dịch gần nhất đối với tài khoản tiền vay; số dư, lịch sử 5 giao dịch gần nhất liên quan đến tài khoản tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn, thẻ (ATM).
- 3- Tổng đài hiện đang phục Quý khách 24/24 giờ tất cả các ngày trong năm, kể cả ngày nghỉ và các dịp Lễ, Tết.

### B. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

Quý Khách chỉ cần sử dụng điện thoại bàn hoặc điện thoại cầm tay, gọi tới số điện thoại **1900 55 88 68**, làm theo hướng dẫn trên tổng đài để tìm kiếm thông tin theo nhu cầu. Các nhánh chính của tổng đài được tóm tắt trong Sơ đồ 1 ở trang sau.

#### Các quy tắc chung khi sử dụng phím số:

- Phím số: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 để lựa chọn các dịch vụ.
- Phím (**0**): Gặp tổng đài viên.
- Phím (#): Để nghe lại thông tin.
- Phím (\*): Để trở về danh mục trước.



## Sơ đồ 1 - Tra cứu tự động qua tổng đài dịch vụ



🛞 Xem chi tiết tại mục C. Hướng dẫn tra cứu tài khoản bằng TPIN



#### C. HƯỚNG DẪN TRA CỨU TÀI KHOẢN BẰNG TPIN:

Quý Khách sử dụng điện thoại cố định hoặc điện thoại di động, gọi tới số điện thoại **1900 55 88 68**, đăng nhập vào hệ thống bằng mã số khách hàng và mật khẩu cá nhân (TPIN) để tự tra cứu thông tin các tài khoản của mình tại VietinBank như: số dư, ngày trả gốc, trả lãi, lãi phạt, ngày trả lãi tiếp theo, lịch sử 5 giao dịch gần nhất đối với tài khoản tiền vay; số dư, lịch sử 5 giao dịch gần nhất liên quan đến tài khoản tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn, thẻ (ATM)

#### c1. Điều kiện sử dụng dịch vụ:

Quý khách hàng là doanh nghiệp, cá nhân có tài khoản trạng thái hoạt động tại VietinBank như tài khoản tiền vay, tài khoản tiền gửi thanh toán, tài khoản tiết kiệm, tài khoản thẻ ATM và đăng ký sử dụng dịch vụ thành công.

#### c2. Hướng dẫn đăng ký sử dụng dịch vụ:

1- Quý Khách hàng đến Chi nhánh, Phòng Giao dịch của Vietinbank để đăng ký sử dụng dịch vụ.

2- Sau khi đăng ký thành công, VietinBank thông báo tới Quý Khách mã số khách hàng CIF và mật khẩu (TPIN) qua tin nhắn SMS hoặc qua địa chỉ Email, Quý Khách tiến hành đăng nhập hệ thống theo các bước như Sơ đồ 2 dưới đây.

#### c3. Kiểm tra xác thực khách hàng:

Mã số khách hàng (CIF) và Mật khẩu (TPIN) do VietinBank cấp khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ thành công.

#### c4. Các bước thực hiện:

- 1- Đăng nhập lần đầu: Ngay sau khi đăng nhập thành công, hệ thống mời Quý khách đổi TPIN. Quý khách chờ hệ thống đọc hết lời mời hoặc thông báo mới nhập các thông tin cần thiết.
- 2- Đăng nhập các lần sau: Thực hiện như sở đồ 2 dưới đây



# Sơ đồ 2- Tra cứu thông tin tài khoản bằng TPIN

