

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ SẢN PHẨM NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

I. Câu hỏi về SMS Banking

Câu hỏi 1. Dịch vụ SMS Banking có những tính năng gì?

- Thông báo biến động số dư tài khoản.
- Vắn tin số dư tài khoản. Sao kê 5 giao dịch gần nhất.
- Dịch vụ nạp tiền cho thuê bao di động trả trước (VNTopup).
- Chuyển khoản nội bộ qua tin nhắn SMS.
- Thanh toán hóa đơn.
- Tra cứu tỷ giá hối đoái.
- Tra cứu lãi suất.

Câu hỏi 2. Đối tượng khách hàng nào có thể đăng ký sử dụng SMS Banking của LienVietPostBank?

Tất cả các Tổ chức, Cá nhân người Việt Nam và nước ngoài có tài khoản tại LienVietPostBank

Câu hỏi 3. Tôi muốn đăng ký dịch vụ SMS Banking thì cần những điều kiện gì?

Nếu quý khách đã có tài khoản tiền gửi tại LienVietPostBank thì quý chỉ cần điền vào Giấy đăng ký sử dụng SMS Banking tại các CN/PGD hoặc website của Lienvietpostbank tại địa chỉ : <http://www.lienvietpostbank.com.vn> mục **Ngân hàng điện tử, SMS Banking** và nộp tại CN/PGD gần nhất.

Nếu quý khách chưa có tài khoản tiền gửi tại LienVietPostBank, quý khách vui lòng đến CN/PGD gần nhất của LienVietPostBank để mở tài khoản tiền gửi thanh toán và điền thông tin vào Giấy đăng ký sử dụng SMS Banking.

Câu hỏi 4. Đăng ký dịch vụ SMS Banking có mất phí không?

Miễn phí đăng ký.

Câu hỏi 5. Muốn thay đổi các thông tin đã đăng ký tôi phải làm thế nào?

Quý khách vui lòng đến CN/ PGD gần nhất để được hướng dẫn thủ tục thay đổi thông tin đã đăng ký.

Câu hỏi 6. Điện thoại của tôi dùng những mạng di động nào để có thể sử dụng được dịch vụ SMS Banking của LienVietPostBank?

Tất cả các mạng viễn thông: VinaPhone, Viettel, Mobifone, EVN Telecom, VietnamMobile và S-Fone, Gmobile.

Câu hỏi 7. Tôi có thể chuyển khoản ra ngoài hệ thống ngân hàng LienVietPostBank không?

Không. SMS Banking của LienVietPostBank chỉ dùng để chuyển khoản nội bộ

Câu hỏi 8. Khi chuyển tiền qua tin nhắn có mất phí dịch vụ không?

Khách hàng được miễn phí dịch vụ. Tuy nhiên, Khách hàng sẽ mất phí gửi tin nhắn đến tổng đài với mức phí như sau:

- Đến tổng đài 8049 (dịch vụ VNTopUp): Mạng Viettel và Mobifone: 500 VND/ tin nhắn. Các mạng còn lại: Miễn phí.

- Đến tổng đài 8149 : 1000 VND/ tin nhắn

Câu hỏi 9. Dịch vụ SMS Banking có quy định về hạn mức chuyển tiền không?

Có. Số lần tối đa: 5 lần

Số tiền tối đa: 2,000,000 đồng/ lần

Câu hỏi 10. Nếu gặp trục trặc trong quá trình sử dụng, tôi phải làm thế nào để được hỗ trợ?

Quý khách có thể gọi điện về tổng đài: 1800577758 (miễn phí) để được hỗ trợ và hướng dẫn xử lý.

II. Câu hỏi về sản phẩm Internet Banking

Câu hỏi 1. Dịch vụ Internet Banking là gì?

Internet Banking của LienVietPostBank là dịch vụ ngân hàng điện tử cho phép Khách hàng:

- Truy vấn thông tin: số dư tài khoản thanh toán, tiết kiệm, lịch trả nợ tài khoản vay
- Sao kê: tài khoản thanh toán, tiết kiệm, vay. In và tải sao kê ra file CSV, PDF, XLS
- Chuyển tiền nội bộ: Đặt lịch chuyển tiền, chuyển tiền từ nhiều tài khoản sang nhiều tài khoản, chuyển theo file Excel (trả lương)
- Chuyển tiền liên ngân hàng: Chuyển đến tài khoản các ngân hàng khác, chuyển theo CMTND
- Thanh toán: Nạp tiền di động trả trước, Ví điện tử, Thanh toán cước viễn thông, ADSL, điện, nước, vé máy bay, bảo hiểm, ...
- Quản lý thông tin người dùng: Thông tin cá nhân, giao dịch đang xử lý, tài khoản hay dùng, nhật ký giao dịch, tin nhắn, đổi mật khẩu
- Quản trị cho doanh nghiệp: Khóa, mở khóa, phân quyền, cấp hạn mức cho user của doanh nghiệp
- Tiện ích: Tra cứu tỷ giá, chi nhánh ngân hàng

Câu hỏi 2. Hiện tại tôi có phải trả khoản phí nào khi sử dụng dịch vụ Internet Banking của LienVietPostBank không?

Để biết thông tin chi tiết, vui lòng xem biểu phí tại website của Lienvietpostbank tại địa chỉ: <http://www.lienvietpostbank.com.vn> mục **Ngân hàng điện tử**

Câu hỏi 3. Ai có thể sử dụng Internet Banking?

- Đối với Cá Nhân: khách hàng là bất kỳ cá nhân nào có tài khoản tại LienVietPostBank có thể đăng ký và sử dụng Internet Banking của LienVietPostBank.
- Đối với Doanh Nghiệp: khách hàng là các hiệp hội, công ty, câu lạc bộ, hội hoặc đoàn thể có tài khoản doanh nghiệp với LienVietPostBank đều có thể đăng ký dịch vụ Internet Banking dành cho Doanh Nghiệp.

Câu hỏi 4. Thủ tục đăng ký Internet Banking như thế nào?

Nếu Quý khách đã có tài khoản tại Ngân hàng LienVietPostBank, để đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking, vui lòng mang theo CMND/Hộ chiếu đến CN/PGD gần nhất của LienVietPostBank để được hướng dẫn thủ tục.

Quý khách có thể tải Mẫu Đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking (Dành cho khách hàng cá nhân) hoặc Hợp đồng cung cấp dịch vụ Internet Banking (Dành cho khách hàng doanh nghiệp) tại website của Lienvietpostbank tại địa chỉ : <http://www.lienvietpostbank.com.vn> mục **Ngân hàng điện tử, Internet Banking**

Nếu chưa có tài khoản tại LienVietPostBank, Quý khách vui lòng đến bất kỳ CN/PGD nào của LienVietPostBank để mở tài khoản và yêu cầu đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking.

Câu hỏi 5. Tôi chỉ muốn đăng ký sử dụng dịch vụ truy vấn thông tin trên Internet Banking có được không?

Có. LienVietPostBank cung cấp gói dịch vụ Internet Banking chỉ có chức năng truy vấn thông tin dành cho Khách hàng Doanh nghiệp (Gói Bạc).

Đối với Khách hàng Cá nhân, LienVietPostBank cung cấp gói Bạc thông thường, ngoài chức năng truy vấn thông tin còn có chức năng Chuyển khoản và Thanh toán với hạn mức thấp nhằm mục đích giới thiệu dịch vụ cho Khách hàng.

Thông tin chi tiết vui lòng tham khảo website: <http://www.lienvietpostbank.com.vn>, các điểm giao dịch của LienVietPostBank trên toàn quốc hoặc hotline 1800 577758.

Câu hỏi 6. Thời gian hoạt động của Internet Banking?

Internet Banking hoạt động liên tục 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần.

Câu hỏi 7. Nếu tôi đi công tác nước ngoài thì có thể sử dụng Internet Banking được không?

Có thể, Quý khách chỉ cần có máy tính kết nối với mạng Internet.

Lưu ý:

- Nếu Quý khách chọn phương thức xác thực bằng SMS thì nên kiểm tra lại dịch vụ nhận SMS với Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông vì Mã xác thực giao dịch sẽ được gửi qua SMS tới điện thoại của Quý khách.

- Quý khách có thể chọn phương thức xác thực bằng Email hoặc Token Key (sẽ cung cấp trong thời gian tới).

Câu hỏi 8. Tôi nên làm gì nếu gặp trục trặc khi sử dụng Internet Banking hoặc thấy không có sự thống nhất trong các tài khoản của mình?

Quý khách có thể liên hệ với bộ phận giải đáp và hỗ trợ thông tin Internet Banking theo chi tiết sau:

- Hotline: 1800 577 758 (miễn phí)

- Email: dichvukhachhang@lienvietpostbank.com.vn/dvkh@lienvietpostbank.com.vn/ebanking@lienvietpostbank.com.vn

Câu hỏi 9. Làm thế nào để đăng nhập?

Quý khách đăng nhập theo tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập lần đầu do ngân hàng gửi qua email. Sau khi hoàn tất đăng nhập, Quý khách có thể tự đổi mật khẩu để đăng nhập cho những lần sau.

Câu hỏi 10. Tôi phải làm gì nếu quên tên đăng nhập hoặc mật khẩu của Internet Banking?

Quý khách có thể tới CN/PGD gần nhất để làm thủ tục cấp lại tên đăng nhập hoặc mật khẩu.

Câu hỏi 11. Tôi không thể đăng nhập vào Internet Banking dù thông tin đăng nhập chính xác?

Vui lòng tắt bộ gõ Vietkey trước khi đăng nhập hoặc kiểm tra phím CAPSLOCK vì mật khẩu có phân biệt CHỮ HOA và chữ thường.

Câu hỏi 12. Tôi có thể tự thay đổi mật khẩu, tên đăng nhập trên Internet Banking được không?

Quý khách có thể tự thay đổi mật khẩu trên Internet Banking nhưng không thể thay đổi tên đăng nhập.

Câu hỏi 13. Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi đăng nhập mà không sử dụng trong một khoảng thời gian?

Để bảo vệ tài khoản của Quý khách, LienVietPostBank sử dụng chức năng tự động đăng xuất cho dịch vụ Internet Banking. Nếu quý khách đăng nhập mà không sử dụng trong vòng 5 phút, dịch vụ sẽ tự động đăng xuất. Nếu quý khách muốn sử dụng lại, vui lòng làm theo các bước đăng nhập.

Câu hỏi 14. Nếu chọn hình thức xác thực bằng SMS, làm thế nào để chuyển khoản qua Internet Banking?

Khi chuyển tiền, sau khi Quý khách nhập đúng mã bảo vệ CAPTCHA, Tổng đài LienVietPostBank sẽ gửi 1 Mã xác thực tới điện thoại của Quý khách. Quý khách nhập đúng Mã xác thực này để hoàn tất chuyển tiền.

Câu hỏi 15. Token key là gì?

Đây là một thiết bị bảo mật cầm tay nhỏ, với mỗi lần chuyển khoản, thanh toán, quý khách chỉ cần nhấn vào nút trên thiết bị để thiết bị hiển thị Mã số xác thực. Sau đó, nhập dãy số được hiển thị trên màn hình của Internet Banking để xác thực việc chuyển khoản.

Câu hỏi 16. Làm thế nào để tôi nhận được Token key?

Quý khách cần đăng ký sử dụng thiết bị Token Key khi lần đầu đăng ký dịch vụ hoặc đăng ký bổ sung nếu trước đây Quý khách chưa đăng ký sử dụng Token Key.

Câu hỏi 17. Tôi có phải trả phí cho thiết bị bảo mật?

Có. Giá 1 thiết bị Token sẽ theo quy định của LienVietPostBank trong từng thời kỳ.

Câu hỏi 18. LienVietPostBank có tạm ngưng truy cập Internet Banking của tôi không nếu tôi nhập sai tên đăng nhập hoặc mật khẩu?

Để bảo vệ thông tin cá nhân của Quý khách, dịch vụ Internet Banking sẽ tạm ngưng nếu Quý khách nhập không chính xác mật khẩu nhiều lần. Chức năng này cũng nhằm giảm thiểu rủi ro cho Khách hàng.

Câu hỏi 19. Nếu tài khoản Internet Banking bị khóa, tài khoản ngân hàng của tôi có sử dụng được không?

Có. Quý khách vẫn có thể thực hiện các giao dịch bình thường trên tài khoản tại LienVietPostBank. Quý khách chỉ không thể đăng nhập vào dịch vụ Internet Banking cho đến khi tiến hành các thủ tục để mở khóa tài khoản Internet Banking.

Câu hỏi 20. Trong quá trình sử dụng, nếu Token key bị hỏng, có thể đổi như thế nào? Phí đổi token là bao nhiêu?

Quý khách có thể đến các điểm giao dịch của LienVietPostBank để làm thủ tục đổi lại Token Key. Về phí thay đổi Token, Quý khách vui lòng tham khảo [tại đây](http://www.lienvietpostbank.com.vn/sites/default/files/images_news/BIEU_PHI_SAN_PHAM_INTERNET_BANKING_VA_SMS_BANKING_0.pdf).

Câu hỏi 21. Dịch vụ Internet Banking có tương thích với tất cả các loại trình duyệt và hệ điều hành hay không?

Có. Dịch vụ sẽ chạy tốt nhất trên trình duyệt Internet Explorer hoặc FireFox phiên bản mới nhất.

Câu hỏi 22. Chuyện gì xảy ra nếu tôi thanh toán nhầm cho một tài khoản khác hoặc điền sai tên người thụ hưởng?

Nếu quý khách thanh toán nhầm cho một tài khoản khác hoặc điền sai tên người thụ hưởng, quý khách có thể đến CN/PGD gần nhất để làm thủ tục tra soát.

Câu hỏi 23. Có hạn mức cho các giao dịch chuyển khoản không?

Có. Quý khách có thể xem hạn mức chuyển khoản tại website của Lienvietpostbank tại địa chỉ: <http://www.lienvietpostbank.com.vn> mục Ngân hàng điện tử, Internet Banking

Câu hỏi 24. Với Khách hàng Doanh nghiệp, có bao nhiêu nhóm người sử dụng?

Có 2 nhóm người sử dụng đó là User Admin và User Nhân viên

User Admin có quyền quản trị đối với User Nhân viên. Về quyền quản trị cụ thể, vui lòng tham khảo bên dưới.

Câu hỏi 25. User admin có những quyền gì?

- Khóa/ Mở khóa User nhân viên
- Phân quyền cho User nhân viên
- Cho phép / Cấm một số quyền như: Quyền giao dịch, truy vấn thông tin,...
- Giới hạn số tiền, số lần giao dịch tối đa

III. [Câu hỏi về Mobile Banking](#)**Câu hỏi 1. Dịch vụ Mobile Banking là gì?**

LPB Mobile Banking là dịch vụ ngân hàng điện tử được cung cấp bởi Ngân hàng Bưu điện Liên Việt và đối tác VNPAY. Thông qua ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động, Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch tài chính mọi lúc, mọi nơi với độ an toàn và bảo mật cao nhất.

LPB Mobile Banking có giao diện thân thiện và tương thích với nhiều loại thiết bị di động: điện thoại và máy tính bảng; hệ điều hành: Android, iOS, Symbian, BlackBerry và các thiết bị có hỗ trợ nền tảng Java.

Các tiện ích cung cấp:

- Truy vấn thông tin tài khoản: Số dư, sao kê
- Chuyển khoản nội bộ

- Nạp tiền trực tiếp vào tài khoản trả trước: Viễn thông, Game online, ...
- Thanh toán hoá đơn trả sau: Viễn thông, ADSL, điện lực, Vé máy bay, ...
- Khác: địa điểm ATM, tỷ giá, lãi suất, ...

Câu hỏi 2. Những loại thiết bị nào có thể sử dụng được dịch vụ Mobile Banking?

LPB Mobile Banking có giao diện thân thiện và tương thích với nhiều loại thiết bị di động: điện thoại và máy tính bảng; hệ điều hành: Android, iOS, Symbian, BlackBerry và các thiết bị có hỗ trợ nền tảng Java.

Câu hỏi 3. Tôi muốn sử dụng dịch vụ thì đăng ký ở đâu?

Quý Khách hàng có thể đăng ký dịch vụ tại bất kỳ điểm giao dịch nào của Ngân hàng Bưu điện Liên Việt trên toàn quốc.

Câu hỏi 4. Khi không ở trong vùng phủ sóng di động, tôi có thể sử dụng được dịch vụ không?

Dịch vụ có thể sử dụng qua nhiều hình thức kết nối. Nếu không ở trong vùng phủ sóng di động, Quý Khách hàng có thể sử dụng kết nối mạng không dây Wifi.

Câu hỏi 5. Điện thoại của tôi đang ở trong vùng phủ sóng di động, nhưng tại sao tôi vẫn không thể sử dụng được dịch vụ?

Để sử dụng dịch vụ, Quý Khách hàng cần bật các kết nối mạng không dây như: GPRS, 3G, hoặc Wifi.

Câu hỏi 6. Tôi đang sử dụng dịch vụ với thiết bị và SIM của tôi. Nay tôi muốn thay SIM khác vào thiết bị thì có thể sử dụng dịch vụ được không?

Khi sử dụng dịch vụ, SIM đóng vai trò duy trì kết nối mạng cho thiết bị và giúp thiết bị nhận tin nhắn thông báo Mã xác thực khi giao dịch (chuyển khoản, nạp tiền, thanh toán). Do đó, nếu Quý Khách hàng thay SIM khác mà vẫn đảm bảo kết nối mạng thì Quý Khách hàng vẫn sử dụng được dịch vụ. Tuy nhiên, khi giao dịch (chuyển khoản, nạp tiền, thanh toán) hệ thống vẫn gửi tin nhắn thông báo Mã xác thực về số điện thoại đã đăng ký.

Câu hỏi 7. Tôi có thể sử dụng dịch vụ vào thời điểm nào trong ngày?

Quý Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ vào bất cứ thời điểm nào trong ngày.

Câu hỏi 8. Tôi có 2 số điện thoại sử dụng với 2 thiết bị di động (máy tính bảng và điện thoại), liệu tôi có thể đăng ký sử dụng dịch vụ trên cả 2 thiết bị này được không?

Có. Quý Khách có thể đăng ký tối đa 3 số điện thoại để sử dụng dịch vụ.

Câu hỏi 9. Khi tôi thay đổi thiết bị di động, tôi phải làm gì để sử dụng dịch vụ?

Để sử dụng dịch vụ, Quý khách hàng cần đến quầy giao dịch để làm thủ tục kích hoạt lại dịch vụ. Sau đó, Quý khách hàng tải về ứng dụng, cài đặt trên thiết bị di động mới và thực hiện thao tác kích hoạt lại.

Câu hỏi 10. Tôi đã quên mật khẩu đăng nhập, tôi phải làm gì để có mật khẩu đăng nhập?

Quý Khách hàng cần đến quầy giao dịch để làm thủ tục cấp lại mật khẩu. Sau khi nhận được tin nhắn thông báo mật khẩu mới, Quý Khách hàng mở lại ứng dụng để đổi mật khẩu.

Câu hỏi 11. Tôi bị mất thiết bị di động đang sử dụng dịch vụ Mobile Banking, tôi phải làm gì? Liệu kẻ gian có thể sử dụng dịch vụ để chuyển khoản hay thanh toán không?

Quý Khách hàng cần thông báo ngay cho Hotline hỗ trợ hoặc đến quầy giao dịch gần nhất để thông báo khoá dịch vụ cho số điện thoại bị mất. Sau đó thông báo cho Nhà cung cấp dịch vụ viễn thông để khoá khoá dịch vụ cho số điện thoại bị mất.

Để sử dụng dịch vụ, cần phải có mật khẩu đăng nhập. Do đó, nếu không bị lộ thông tin mật khẩu thì kẻ gian không thể sử dụng được dịch vụ của Quý Khách hàng.

Câu hỏi 12. Tôi có thể chuyển khoản cho nhiều người cùng 1 lúc không?

Không. Hiện tại chức năng chuyển khoản chỉ cho phép chuyển khoản cho từng người một.

Câu hỏi 13. Tôi hay chuyển khoản cho 1 người và lần nào tôi cũng phải nhập lại số tài khoản của người ấy, có cách nào thực hiện nhanh hơn không?

Quý Khách hàng nên sử dụng tiện ích tạo danh bạ người nhận. Khi chuyển khoản, Quý Khách hàng chỉ cần chọn người nhận từ danh bạ là không cần phải nhập thông tin Số tài khoản nữa.

Câu hỏi 14. Thời gian để tôi nhập Mã xác thực giao dịch OTP là bao nhiêu?

Thời gian để Quý Khách hàng nhập Mã xác thực OTP là 10 phút kể từ khi nhận được tin nhắn thông báo Mã xác thực

Câu hỏi 15. Khi không muốn sử dụng dịch vụ nữa, tôi phải làm như thế nào?

Khi không muốn sử dụng dịch vụ nữa, Quý Khách hàng vui lòng đến quầy để làm thủ tục Tạm thời ngừng dịch vụ, sau này khi có nhu cầu, Quý Khách hàng có thể đăng ký khôi phục lại dịch vụ; hoặc Quý Khách hàng có thể hủy đăng ký dịch vụ.

Câu hỏi 16. Tôi sử dụng chức năng tra cứu địa điểm ATM gần nhất nhưng không thấy hiện lên bản đồ chi tiết nơi tôi đứng và ATM?

Để sử dụng được chức năng này, Quý Khách hàng cần bật chế độ định vị GPS của thiết bị để ứng dụng lấy thông tin về vị trí của Quý Khách hàng. Từ đó ứng dụng sẽ đưa ra hướng dẫn qua bản đồ.

Câu hỏi 17. Phí sử dụng và hạn mức giao dịch của dịch vụ là bao nhiêu?

Biểu phí và hạn mức giao dịch được áp dụng theo từng thời kỳ. Quý Khách hàng vui lòng tham khảo website <http://www.lienvietpostbank.com.vn>, mục **Ngân hàng điện tử** hoặc Hotline 1800 577758 để biết chi tiết.

Câu hỏi 18. Tôi có thể sử dụng những gói dịch vụ nào? Khi tôi muốn chuyển sang gói dịch vụ khác thì tôi phải làm gì?

Hiện tại, Ngân hàng cung cấp các gói dịch vụ sau:

	BDSĐ	Nhận tin nhắn biến động số dư
Cá nhân	Gói Bạc	Truy vấn
	Gói Vàng	Truy vấn, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn
	Gói Kim cương	Truy vấn, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, topup
Doanh nghiệp	Gói Bạc	Truy vấn

Để chuyển sang gói dịch vụ khác, Quý Khách hàng vui lòng đến quầy giao dịch để làm thủ tục chuyển đổi gói dịch vụ.

LIÊN HỆ HỖ TRỢ:

Phòng Phát triển kinh doanh – Khối Thẻ & NHĐT: ptkd@lienvietpostbank.com.vn