

HƯỚNG DẪN DỊCH VỤ SMS BANKING VIETINBANK

SMS Banking là gói tiện ích cho phép khách hàng truy vấn thông tin tài chính ngân hàng qua điện thoại di động bằng cách gửi tin nhắn theo mẫu quy định tới tổng đài **8149**.

Các tiện ích của dịch vụ như: Vấn tin số dư tài khoản, sao kê 05 giao dịch gần nhất, tự động nhận thông báo biến động số dư tài khoản, chuyển khoản bằng tin nhắn, các dịch vụ thanh toán: Nạp tiền điện thoại di động - VnTopup, Thanh toán hóa đơn, tra cứu tỷ giá ngoại tệ, lãi suất ngân hàng, thông tin trợ giúp

A. HƯỚNG DẪN CHUNG

TT	NỘI DUNG	CÚ PHÁP gửi 8149
Dành cho khách hàng có tài khoản tại VietinBank và đã đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking		
1	Thông báo biến động số dư tài khoản	Hệ thống tự động gửi tin nhắn về cho Quý khách khi tài khoản có biến động.
2	Vấn tin số dư tài khoản mặc định.	CTG SD
3	Vấn tin số dư tài khoản khác.	CTG SD SốTàiKhoản
4	Sao kê 05 giao dịch gần nhất tài khoản mặc định	CTG GD
5	Sao kê 05 giao dịch gần nhất tài khoản khác	CTG GD SốTàiKhoản
6	Đổi mật khẩu dịch vụ SMS CK	CTG MK MậtKhẩuCũ MậtKhẩuMới
7	Chuyển khoản qua SMS	CTG CK SốTiền TKNguồn TKĐích LýDo
8	Xác nhận chuyển khoản qua SMS	CTG XN xxxxxxNxxxxxxx (*)

Lưu ý:

- Quý khách có tài khoản tiền gửi thanh toán và tài khoản ATM có thể đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking tại bất kỳ chi nhánh nào của VietinBank trên toàn quốc.
- Phí dịch vụ Thông báo biến động số dư được tính 8.800đ/tài khoản ATM, 20.000đ/tài khoản thanh toán và được thu vào ngày Quý khách đăng ký dịch vụ.
- Với những biến động dưới 10.000đ, hệ thống sẽ không thông báo.
- Quý khách được chuyển khoản số tiền tối đa 30.000.000đ/ngày và 3.000.000đ/giao dịch.
- Dịch vụ SMS Banking của Vietinbank đã hỗ trợ các mạng di động: MobiFone, VinaPhone, Viettel, Vietnamobile và Gmobile.
- (*) xxxxxxNxxxxxxx: khoá OTP do VietinBank trả về cho Quý khách trong đó N là ký tự thứ n (n=1,2...8) trong mật khẩu chuyển khoản của Quý khách.

Dành cho tất cả các khách hàng		
9	Tra cứu tỷ giá ngoại tệ	CTG TG
10	Tra cứu tỷ giá từng loại ngoại tệ	CTG TG MãTiềnTệ
11	Tra cứu lãi suất tiền gửi VND	CTG LS
12	Tra cứu thông tin trợ giúp sử dụng dịch vụ SMS Banking	CTG HELP
13	Tra cứu thông tin trợ giúp dịch vụ Vấn tin số dư tài khoản	CTG HELP SD
14	Tra cứu thông tin trợ giúp dịch vụ Sao kê 05 giao dịch gần nhất	CTG HELP GD
15	Tra cứu thông tin trợ giúp dịch vụ Tra cứu lãi suất	CTG HELP LS
16	Tra cứu thông tin trợ giúp dịch vụ Tra cứu tỷ giá ngoại tệ	CTG HELP TG
17	Tra cứu lãi suất tiền gửi theo từng loại ngoại tệ và theo từng kỳ hạn	CTG LS MãTiềnTệ MãKỳHạn
Dành cho các khách hàng có điện thoại kết nối Internet và hỗ trợ Java		
18	Tài ứng dụng Mobile Banking về máy điện thoại di động	SET CTG

B. HƯỚNG DẪN DỊCH VỤ CHUYỂN KHOẢN

1. Đăng ký

Quý khách đến bất kỳ phòng giao dịch nào của Vietinbank để đăng ký dịch vụ Chuyển khoản.

Sau khi đăng ký thành công, tổng đài 8149 sẽ gửi về điện thoại của Quý khách tin nhắn thông báo với nội dung:

“QK đã DK thành công GD tại chính cho TK xxxxxxxxxxxx, QK doi MK lan dau de kich hoat DV theo cu phap [CTG MK nxenhhqy matkhaumoi] (mat khai 8 ki tu) gui 8149”

Và Quý khách thực hiện soạn tin nhắn kích hoạt:

CTG MK xxxxxxxx MẬT KHẨU MỚI gửi tới **8149**

Trong đó, xxxxxxxx là 8 ký tự bất kỳ do hệ thống tự động sinh ra.

Sau khi gửi tin nhắn kích hoạt dịch vụ Chuyển khoản thành công, Quý khách nhận được tin nhắn từ tổng đài số 8149 với nội dung:

“QK da kích hoạt thanh công GD tai chinh qua SMS cho TK xxxxxxxxxxxx, QK thuc hien GD bang cach soan tin [CTG CK sotien xxxxxxxxxxxx TKdich lydo] gui 8149”

Lưu ý: Để sử dụng dịch vụ này, bắt buộc Quý khách phải soạn tin nhắn kích hoạt mật khẩu. Trong trường hợp Quý khách chưa kích hoạt mật khẩu như hướng dẫn ở trên mà đã tiến hành soạn tin chuyển khoản thì sẽ nhận được thông báo trả về từ hệ thống với nội dung:

“QK chua kích hoạt thanh công GD tai chinh qua SMS. De kích hoạt moi QK cai mat khâu moi bang cach soan tin theo cu pháp CTG MK xxxxxxxx matkhaumoi gui 8149”

2.Hướng dẫn chuyển khoản

2.1. Chuyển khoản trong ngân hàng

Để chuyển khoản, Quý khách soạn tin nhắn theo cú pháp:

CTG CK SÓTIỀN TÀI KHOẢN NGUỒN TÀI KHOẢN ĐÍCH [LÝ DO] gửi tới **8149**

Trong đó:

- **CTG:** là từ khoá của Vietinbank.
- **CK:** là mã dịch vụ chuyển khoản
- **SốTiền:** là số tiền Quý khách muốn chuyển khoản
- **TàiKhoảnNguồn:** là tài khoản chuyển tiền
- **TàiKhoảnĐích:** là tài khoản nhận tiền
- **Lý do:** là lý do chuyển khoản, không bắt buộc phải nhập khi Quý khách chuyển khoản.

Sau khi Quý khách gửi tin nhắn chuyển khoản, tổng đài **8149** sẽ gửi về điện thoại của Quý khách một tin nhắn với nội dung như sau:

“CTG XN [Mat ma xac nhan]. Thay * bang ky tu thu [x] trong mat khâu de chuyen [sotien] cho [nguoivan]. HT : 190055577 ”

Quý khách thực hiện thay * bằng một ký tự bí mật theo yêu cầu của tin nhắn vừa nhận được từ hệ thống và chuyển tiếp (forward) tin nhắn đó tới số 8149 sẽ nhận được thông báo chuyển khoản thành công từ 8149 có nội dung:

“Quy khách da chuyen khoan thanh công cho TK 711A40668101. QK co the su dung VietinBank iPay de chuyen khoan qua Internet. LH 0439393333”

VD: Quý khách là chủ tài khoản số 711A00123456 có mật khẩu chuyển khoản là 12345678 chuyển khoản 100.000đ cho tài khoản số 711A00234567. Quý khách soạn tin nhắn theo cú pháp:

CTG CK 100000 711A00123456 711A00234567 mua hoa gửi tới 8149

Quý khách sẽ nhận được tin nhắn trả về với nội dung :

“CTG XN 08*prfgdkx06599920. Thay * bang ky tu thu 5 trong mat khau de chuyen 100000 cho PHAM MINH TUAN. HT: 1900555577”.

Quý khách thay * bằng ký tự thứ 5 trong mật khẩu của mình (là số 5) và chuyển tiếp (forward) tin nhắn này tới số 8149:

“CTG XN 085prfgdkx06599920. Thay * bang ky tu thu 5 trong mat khau de chuyen 100000 cho PHAM MINH TUAN. HT: 1900555577”

Quý khách nhận được thông báo chuyển khoản thành công từ tổng đài 8149:

“Quy khách da chuyen khoan thanh cong cho TK 711A00234567. QK co the su dung VietinBank iPay de chuyen khoan qua Internet. LH 0439393333”

Lưu ý: Trong một ngày Quý khách được phép thực hiện chuyển khoản tối đa 30.000.000đ, mỗi giao dịch được chuyển tối đa 3.000.000đ.

2.2. Chuyển khoản liên ngân hàng

Để chuyển khoản liên Ngân hàng, khách hàng soạn tin :

CTG CK SỐTIỀN TÀI KHOẢN NGUỒN MÃ NGÂN HÀNG*SỐ THẺ NHẬN [LÝ DO]
gửi **8149**

Trong đó:

- **CTG:** là từ khoá của Vietinbank.
- **CK:** là mã dịch vụ chuyển khoản
- **Số Tiền:** là số tiền Quý khách muốn chuyển khoản
- **Tài Khoản Nguồn:** là tài khoản chuyển tiền
- **Mã Ngân Hàng(*):** là tên viết tắt của Ngân hàng thụ hưởng theo quy định của VietinBank
- **Số Thẻ Nhận:** là số thẻ của người thụ hưởng tại Ngân hàng thụ hưởng.
- **Lý do:** là lý do chuyển khoản, không bắt buộc phải nhập khi Quý khách chuyển khoản.

DANH SÁCH NGÂN HÀNG VIETINBANK CÓ LIÊN KẾT CHUYÊN KHOẢN:

STT	NGÂN HÀNG THỤ HƯỞNG	MÃ NGÂN HÀNG
1	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam	VCB
2	Ngân hàng TMCP Á Châu	ACB
3	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương tín	STB
4	Ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam	EIB
5	Ngân hàng TMCP Tiên Phong	TPB
6	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội	SHB
7	Ngân hàng TMCP HDBank	HDB
8	Ngân hàng TMCP Quân đội	MBB
9	Ngân hàng TMCP Dầu khí Toàn cầu	GPB
10	Ngân hàng TMCP VN Thịnh vượng	VPB
11	Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam	VIB
12	Ngân hàng TMCP Đại Dương	OJB
13	Ngân hàng TMCP Việt Á	VAB
14	Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam	TCB
15	Ngân hàng TMCP Đại Á	DAB
16	Ngân hàng TMCP Phương Đông	OCB
17	Ngân hàng TMCP Nam Việt	NCB
18	Nhân hàng TNHH MTV Hongleong Việt Nam	HNB
19	Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt	LPB

Hướng dẫn về mật khẩu

Để thay đổi mật khẩu, Quý khách soạn tin nhắn theo cú pháp:

CTG MK MẬTKHÂUCŨ MẬTKHÂUMỚI gửi tới **8149**

Nếu Quý khách không nhớ mật khẩu cũ và soạn tin nhắn đổi mật khẩu sai 3 lần, hệ thống sẽ tạm khoá dịch vụ chuyển khoản SMS của Quý khách. Để sử dụng lại dịch vụ, Quý khách tới PGD của Vietinbank để đăng ký lại.

C. HƯỚNG DẪN NẠP TIỀN CHO OBU

- OBU (On Board Unit) là thiết bị điện tử được sử dụng trong thu phí không dừng. Thiết bị này được gắn trên kính trước của phương tiện và giao tiếp với ăngten tại trạm thu phí khi xe đi qua trạm. Khi xe qua làn thu phí không dừng, phí được thu một cách tự động mà không cần bất cứ thao tác nào của người điều khiển phương tiện.
- Dịch vụ nạp tiền cho OBU là dịch vụ cho phép khách hàng nạp tiền vào tài khoản của thiết bị OBU từ tài khoản thẻ E-Partner của khách hàng tại Vietinbank thông qua tin nhắn SMS.

1. Điều kiện sử dụng

- Quý khách đã phát hành OBU của Vietinbank
- Quý khách có tài khoản thẻ E-Partner tại VietinBank, có đủ số dư khả dụng để nạp tiền và trả phí dịch vụ
- Quý khách có đăng ký sử dụng dịch vụ nạp tiền cho OBU qua tin nhắn SMS với số điện thoại thuộc các mạng viễn thông như MobiFone, VinaPhone, Viettel, Vietnammobile và Gmobile.
- Quý khách đăng ký dịch vụ duy nhất 1 số điện thoại với 1 tài khoản ATM của VietinBank

2. Hướng dẫn nạp tiền

Quý khách soạn tin nhắn theo cú pháp:

OBU SốTiền BiễnSốXe gửi tới **8149**

Trong đó:

- **OBU**: là từ khóa dịch vụ nạp tiền cho thiết bị OBU
- **SốTiền**: Số tiền nạp vào OBU, từ 1 đồng tới 3 triệu đồng
- **BiểnSốXe**: Biển số xe gắn với thiết bị OBU muốn nạp tiền

Sau khi gửi tin nhắn này, tổng đài **8149** sẽ gửi về điện thoại của Quý khách một tin nhắn với nội dung như sau:

“CTG XNO 08tudyy0*203970 . Thay * bang ky tu thu {Vi tri} trong mat khau de nap {Sotien} VND cho xe: {BienSoXe}. DT ho tro: 04.39421333”

Quý khách thực hiện thay * bằng một ký tự bí mật theo yêu cầu của tin nhắn vừa nhận được từ hệ thống và chuyển tiếp (forward) tin nhắn đó tới số 8149 sẽ nhận được thông báo thanh toán thành công từ 8149 có nội dung:

“Quy khách da nap tien thanh cong cho xe { BienSoXe}. Phi nap tien qua SMS la 0 VND. DT ho tro 04.39421333.”

Chú ý:

Mật khẩu được nhắc đến trong tin nhắn chính là mật khẩu của dịch vụ chuyển khoản (mật khẩu dịch vụ tài chính) của Vietinbank.

Ví dụ: Quý khách là chủ tài khoản Vietinbank đã đăng ký dịch vụ nạp tiền cho OBU và có mật khẩu chuyển khoản là 12345678 thực hiện nạp 500.000 đồng cho thiết bị OBU có ID là 0409C63AFD, soạn tin nhắn:

OBU 500000 29S7606 gửi tới **8149**

Nhận được tin nhắn của 8149 với nội dung :

“CTG XNO 08ff3*n19603965 . Thay * bang ky tu thu 4 trong mat khau de nap 500,000 VND cho xe: 29S7606 (PHAM VAN THANH). DT ho tro: 04.39421333”

Quý khách thay * bằng ký tự thứ 4 trong mật khẩu của mình (**là số 4**) và chuyển tiếp (forward) tin nhắn này tới số 8149:

“CTG XNO 08ff3**4**n19603965 . Thay * bang ky tu thu 4 trong mat khau de nap 500,000 VND cho xe: 29S7606 (PHAM VAN THANH). DT ho tro: 04.39421333”

Quý khách nhận được thông báo thanh toán thành công từ tổng đài 8149:

“Quy khách da nap tien thanh cong cho xe 29S7606. Phi nap tien qua SMS la 0 VND. DT ho tro 04.39421333”

3. Hủy dịch vụ và thông tin hỗ trợ

- Quý khách đến PGD của Ngân hàng yêu cầu hủy dịch vụ
- Hỗ trợ:

Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam: **04 - 3 942 1333**

VNPAY: **1900 55 55 77**

D. HƯỚNG DẪN DỊCH VỤ NHẬN TIỀN WESTERN UNION VÀO TÀI KHOẢN

1. Giới thiệu dịch vụ:

Dịch vụ nhận tiền Western Union qua tin nhắn SMS cho phép khách hàng sử dụng điện thoại di động để nhận tiền vào tài khoản mà không phải mất thời gian ra ngân hàng lĩnh tiền. Chỉ với hai tin nhắn gửi tới tổng tài 8149, khách hàng có thể cách nhanh chóng ghi có trực tiếp số tiền vào tài khoản của mình. Dịch vụ này đặc biệt tiện ích với các khách hàng thường xuyên nhận được các món tiền kiều hối qua Western Union cũng như những khách hàng ở xa địa điểm giao dịch của ngân hàng. Với dịch vụ này, NH TMCPCTVN đã trở thành ngân hàng đầu tiên tại khu vực châu Á phát triển thành công dịch vụ nhận tiền Western Union qua tin nhắn.

2. Điều kiện sử dụng dịch vụ:

- Khách hàng phải có tài khoản tại Vietinbank, tài khoản ATM hoặc tài khoản thanh toán (CA).
- Khách hàng phải đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử SMS/ Mobile banking (nhóm dịch vụ tài chính) của Vietinbank.

3. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ:

Để khởi tạo dịch vụ khách hàng soạn tin nhắn theo cú pháp

CTG WU MãSốChuyểnTiền LoạiTiềnNhận SốTiềnNhận MãNướcGửi gửi đến **8149**

- **CTG WU** : là cú pháp của dịch vụ nhận tiền Western Union qua SMS.
- **Mã số chuyển tiền**: là số mã chuyển tiền gồm 10 ký tự số cung cấp bởi Western Union.
- **Loại tiền nhận**: là loại tiền người nhận mong muốn nhận gồm 03 ký tự, chỉ được chọn một trong hai loại **VND** hoặc **USD**.
- **Số tiền nhận**: là số tiền khách hàng mong muốn nhận được gồm 19 ký tự, chỉ nhập phần nguyên của số tiền, không cần nhập phần sau dấu phẩy thập phân.

- **Mã nước gửi:** là mã nước nơi gửi tiền, mã nước gồm 02 ký tự (ví dụ mã TW cho Đài Loan, US cho United State). Mã nước có thể được tìm thấy trong bảng mã nước được Vietinbank cung cấp.

Trường hợp khách hàng muốn nhận tiền, sẽ tiền hành nhắn tin theo cú pháp

CTG WUCF MãOTP gửi 8149.

Lưu ý: Có thể dùng chức năng Forward của điện thoại để chỉnh sửa tin nhắn từ tin nhắn trả về của hệ thống 8149 ở trên.

Ví dụ:

Để nhận tiền Western Union mã số chuyển tiền **0224291100** gửi từ Đài Loan (TW) số tiền là 4000 USD và nhận tiền vào tài khoản ATM (đơn vị tiền VND). Soạn tin nhắn theo cú pháp:

CTG WU 0224291100 VND 82000000 TW

Dùng **82000000** VND tương đương (sai số trong khoảng 10%) 4000 USD quy đổi ra tiền VND. Nếu cuộc tiền hợp lệ, các thông tin xác thực cuộc tiền đều chính xác, hệ thống sẽ trả lời khách hàng qua tin nhắn.

“So tien nhan VND 82095000, de nhan tien soạn tin: CTG WUCF 022429110073fa85*9. Thay dau * bang ky tu thu 5 trong mat khau dang ky dich vu SMS”

Ví dụ để nhận tiền ở ví dụ trên, soạn tin:

CTG WUCF 022429110073fa85d9

Với **d** là ký tự thứ 5 trong mật khẩu của khách hàng khi đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking của Vietinbank.

Nếu giao dịch thành công, hệ thống sẽ gửi tin nhắn thông báo giao dịch thành công, và ghi có vào tài khoản của NSD.

“Giao dich nhan tien Western Union cua quy khach da thanh cong, TK nhan: 711A00000844. So tien: 82095000VND. DT ho tro: 0439428691”

Một số lỗi có thể xảy ra:

Trong trường hợp sai cú pháp, hệ thống gửi thông báo tương ứng

Ví dụ:

Số MTCN không đủ 10 ký tự:

“Sai cu phap tin nhan, do dai MTCN phai la 10 ky tu so, quy khach thu lai hoac lien he voi Vietinbank. DT ho tro: 0439428691”

Cuộc tiền không tìm thấy do mã số chuyển tiền sai hoặc Cuộc tiền đã được chi trả, hệ thống trả ra thông báo:

“Không tìm thấy cuộc tiền hoặc đã được chi trả, quý khách kiểm tra lại thông tin hoặc liên hệ với Vietinbank. DT hỗ trợ : 0439428691”

Trường hợp thông tin tên người nhận, mã nước nhận hoặc số tiền nhận không hợp lệ, hệ thống sẽ trả ra tin nhắn tương ứng

Ví dụ:

- Tên người nhận không hợp lệ:

“Thông tin người nhận không chính xác, quý khách kiểm tra lại thông tin hoặc liên hệ với Vietinbank. DT hỗ trợ : 0439428691”

- Mã nước nhận không hợp lệ:

“Thông tin mã nước không chính xác, quý khách kiểm tra lại thông tin hoặc liên hệ với Vietinbank. DT hỗ trợ : 0439428691”

- Số tiền nhận không hợp lệ:

“Thông tin số tiền không chính xác, quý khách kiểm tra lại thông tin hoặc liên hệ với Vietinbank. DT hỗ trợ : 0439428691”

- Trường hợp nhập mã OTP không chính xác, khách hàng phải thực hiện khởi tạo lại giao dịch

“Sai mật khẩu OTP, giao dịch đã bị hủy. Quý khách vui lòng thực hiện giao dịch mới. DT hỗ trợ: 0439428691”