

THÔNG BÁO
V/v Phạm vi hỗ trợ qua Tổng đài SCB
(Áp dụng từ ngày 13/10/2017)

Với mong muốn hỗ trợ Khách hàng một cách nhanh chóng và thuận tiện trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ, Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB) trân trọng thông báo đến Quý khách hàng về Phạm vi hỗ trợ qua Tổng đài như sau:

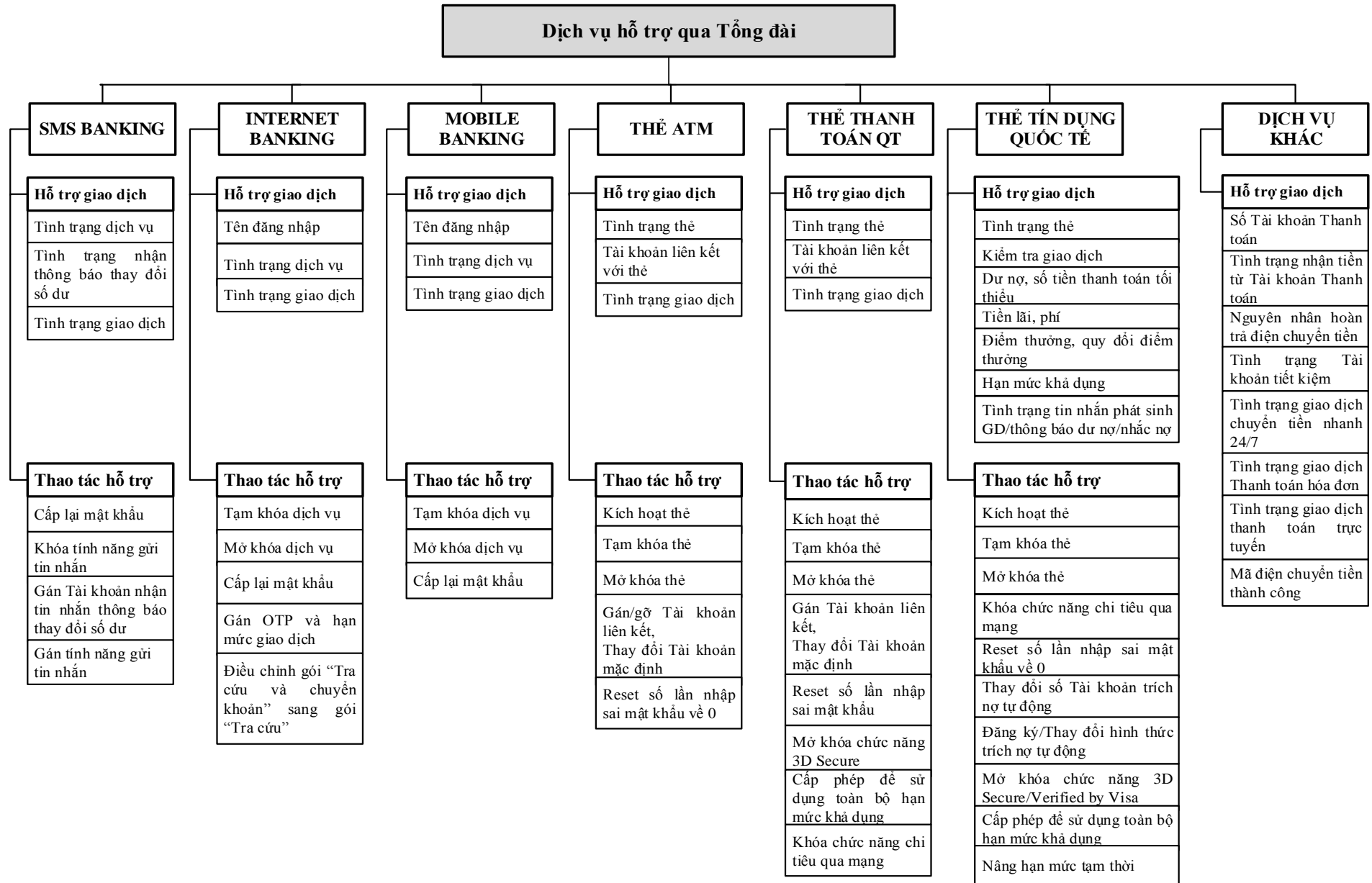
1. Cách thức liên hệ Tổng đài

STT	Đối tượng	Tổng đài	Thời gian phục vụ
1	- Khách hàng là chủ thẻ Visa Platinum/ MasterCard World/MasterCard Debit Signature/SCB C-MasterCard. - Khách hàng thỏa điều kiện Chính sách VIP tiền gửi của SCB.	1800545438	24/7
2	Khách hàng của SCB ngoại trừ đối tượng nêu trên.	19006538	

2. Đối tượng và số điện thoại khách hàng liên hệ Tổng đài

Nghệp vụ	Đối tượng liên hệ	Số điện thoại gọi đến Tổng đài
<i>Nghệp vụ khẩn cấp</i> 1. Tạm khóa thẻ ATM/ Thanh toán quốc tế/ Tín dụng quốc tế. 2. Khóa chức năng chi tiêu qua mạng. 3. Khóa quyền đăng nhập dịch vụ Internet Banking/Mobile Banking.	Chủ thẻ/ Chủ Tài khoản/ Người thân	Dùng số điện thoại bất kỳ.
<i>Nghệp vụ còn lại</i>	Chủ thẻ/ Chủ Tài khoản	Số điện thoại đăng ký sử dụng dịch vụ của SCB.

3. Phạm vi hỗ trợ qua Tổng đài



4. Diễn giải

Nghịệp vụ	Điều kiện thực hiện
I. Thẻ nội địa (ATM)	
1. Gán/Gỡ tài khoản liên kết, thay đổi tài khoản mặc định	Gán/Gỡ tài khoản liên kết <ul style="list-style-type: none">- Tài khoản liên kết là Tài khoản thanh toán gán với Thẻ ATM. 01 Thẻ ATM có thể được gán với 01 hoặc nhiều (từ 02 trở lên) Tài khoản thanh toán.- KH có đăng ký phát hành Thẻ ATM tại SCB nhưng Nhân viên tại Đơn vị quên gán Tài khoản thanh toán/gán thiếu/gán sai Tài khoản thanh toán dẫn đến KH không thực hiện được giao dịch rút tiền từ Tài khoản. Thay đổi tài khoản mặc định <ul style="list-style-type: none">- Tài khoản mặc định là Tài khoản liên kết với Thẻ ATM và được gán mặc định trên hệ thống theo nhu cầu của KH khi phát hành Thẻ (KH có quyền thay đổi tài khoản mặc định).- Chủ thẻ yêu cầu thay đổi Tài khoản mặc định nhằm thuận tiện giao dịch rút tiền trên máy ATM của Ngân hàng liên minh (<i>máy ATM Ngân hàng liên minh chỉ rút được tiền trên tài khoản mặc định</i>).
2. Mở khóa Thẻ	<ul style="list-style-type: none">- Các trường hợp SCB mở khóa thẻ cho KH (*).- SCB chỉ thực hiện mở khóa thẻ 01 lần/ngày cho Chủ thẻ.
3. Reset số lần nhập sai mật khẩu	<ul style="list-style-type: none">- Chủ thẻ gọi đến Tổng đài để yêu cầu reset số lần nhập sai mật khẩu về 0 khi:<ul style="list-style-type: none">+ KH nhập sai mật khẩu 01 hoặc 02 lần và tình trạng Thẻ vẫn đang hoạt động.+ Hệ thống ghi nhận KH nhập sai mã mật khẩu 03 lần và tình trạng Thẻ vẫn đang hoạt động (<i>KH đã đến Đơn vị yêu cầu mở khóa, NV thực hiện mở khóa nhưng chưa Reset số lần nhập sai mật khẩu về 0</i>).- SCB chỉ thực hiện reset 01 lần/ngày cho Chủ thẻ.

Nghịệp vụ	Điều kiện thực hiện
II. Thẻ Thanh toán quốc tế	
1. Gán tài khoản liên kết, thay đổi tài khoản mặc định	<p>Gán tài khoản liên kết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài khoản liên kết là Tài khoản thanh toán gán với Thẻ, 01 Thẻ Thanh toán quốc tế tại SCB có thể gán với 01 hoặc nhiều (từ 02 trở lên) Tài khoản thanh toán. - KH có đăng ký phát hành Thẻ Thanh toán quốc tế tại SCB nhưng Đơn vị quên gán/gán thiếu/gán sai Tài khoản thanh toán dẫn đến KH không thực hiện được giao dịch rút tiền từ Tài khoản. <p>Thay đổi tài khoản mặc định</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài khoản mặc định là tài khoản liên kết với Thẻ và được gán là mặc định trên hệ thống theo yêu cầu KH khi phát hành Thẻ (KH có quyền thay đổi tài khoản mặc định). - KH sử dụng Thẻ Thanh toán quốc tế của SCB liên kết với nhiều Tài khoản thanh toán, KH muốn thay đổi Tài khoản mặc định để thuận tiện trong quá trình rút tiền trên máy ATM của Ngân hàng liên minh (máy ATM liên minh chỉ rút được tiền trên tài khoản mặc định).
2. Mở khóa Thẻ	<ul style="list-style-type: none"> - Các trường hợp SCB mở khóa thẻ cho KH (*). - SCB chỉ thực hiện mở khóa thẻ 01 lần/ngày cho KH.
3. Reset số lần nhập sai mật khẩu	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ thẻ gọi đến Tổng đài để yêu cầu reset số lần nhập sai mật khẩu về 0 khi: <ul style="list-style-type: none"> + KH nhập sai mật khẩu 01 hoặc 02 lần và tình trạng Thẻ vẫn đang hoạt động. + Hệ thống ghi nhận KH nhập sai mật khẩu 03 lần và tình trạng Thẻ vẫn đang hoạt động (<i>KH đã đến Đơn vị yêu cầu mở khóa, NV thực hiện mở khóa nhưng chưa Reset số lần nhập sai mật khẩu về 0</i>). - SCB chỉ thực hiện reset 01 lần/ngày cho KH.
4. Cấp phép giao dịch (áp dụng cho các giao dịch ecommerce/chi tiêu qua mạng)	<ul style="list-style-type: none"> - Là hình thức cấp phép để KH sử dụng toàn bộ hạn mức khả dụng của Thẻ Thanh toán quốc tế đối với các chi tiêu lớn hơn hạn mức SCB quy định. - Chủ thẻ gọi đến Tổng đài để yêu cầu cấp phép giao dịch.

Nghệp vụ	Điều kiện thực hiện
III. Thẻ tín dụng quốc tế	
1. Cấp phép giao dịch <i>(áp dụng cho các giao dịch ecommerce/chi tiêu qua mạng)</i>	Là hình thức cấp phép để KH sử dụng toàn bộ hạn mức khả dụng của Thẻ tín dụng đối với các chi tiêu lớn hơn hạn mức SCB quy định.
2. Reset số lần nhập sai PIN	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ thẻ gọi đến Tổng đài để yêu cầu reset số lần nhập sai mật khẩu về 0 khi: <ul style="list-style-type: none"> + KH nhập sai mật khẩu 01 hoặc 02 lần và tình trạng Thẻ vẫn đang hoạt động. + Hệ thống ghi nhận KH nhập sai mật khẩu 03 lần và tình trạng Thẻ vẫn đang hoạt động (<i>KH đã đến Đơn vị yêu cầu mở khóa, NV thực hiện mở khóa nhưng chưa Reset số lần nhập sai mật khẩu về 0</i>). - SCB chỉ thực hiện reset 01 lần/ngày cho KH.
3. Mở khóa Thẻ	<ul style="list-style-type: none"> - Các trường hợp SCB mở khóa thẻ cho KH (*). - SCB chỉ thực hiện mở khóa thẻ 01 lần/ngày cho KH.
4. Nâng hạn mức tạm thời thẻ tín dụng	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ thẻ thỏa điều kiện nâng hạn mức tạm thời gọi đến Tổng đài yêu cầu nâng hạn mức.
Lưu ý: SCB không thực hiện mở khóa thẻ trong trường hợp KH chậm thanh toán; bị chuyển nhóm nợ,...	

Nghịệp vụ	Điều kiện thực hiện
IV. Dịch vụ Internet Banking	
1. Cấp lại mật khẩu	<ul style="list-style-type: none"> - Tình trạng Internet Banking của KH vẫn <i>đang hoạt động</i> nhưng KH quên mật khẩu đăng nhập Internet banking. - NV chỉ thực hiện cấp lại mật khẩu Internet Banking 01 lần/ngày cho KH.
2. Mở khóa Internet Banking	NV chỉ thực hiện mở khóa Internet Banking 01 lần/ngày cho KH.
3. Gán OTP và hạn mức giao dịch Internet Banking	KH đăng ký dịch vụ Internet Banking có chức năng chuyển khoản nhưng chưa được gán OTP (đối với giao dịch xác thực qua SMS) hoặc chưa gán hạn mức giao dịch (đối với gói dịch vụ “Gói KHCN thường”) nên khi thực hiện chuyển khoản/thanh toán, hệ thống báo lỗi, giao dịch không thành công).
<p>Lưu ý: SCB không thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đồng thời mở khóa và cấp lại mật khẩu Internet Banking cho KH trong cùng cuộc gọi. 2. Liên tiếp 2 yêu cầu mở khóa và cấp lại mật khẩu Internet Banking cho KH trong vòng 24 giờ. 3. Mở khóa khi dịch vụ bị tạm khóa do nợ phí. 	
V. Dịch vụ Mobile Banking	
Cấp lại mật khẩu	<ul style="list-style-type: none"> - Tình trạng Mobile Banking của KH vẫn <i>đang hoạt động</i> nhưng KH quên mật khẩu đăng nhập Mobile banking. - NV chỉ thực hiện cấp lại mật khẩu Mobile Banking 01 lần/ngày cho KH.
Mở khóa Mobile Banking	<ul style="list-style-type: none"> - KH đăng nhập sai mật khẩu 05 lần liên tiếp dẫn đến dịch vụ bị tạm khóa. Chủ Tài khoản gọi đến Tổng đài yêu cầu mở khóa và KH vẫn sử dụng mật khẩu trước đây để đăng nhập lại. - NV chỉ thực hiện mở khóa Mobile Banking 01 lần/ngày cho KH.
<p>Lưu ý: SCB không thực hiện:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đồng thời mở khóa và cấp lại mật khẩu Mobile Banking cho KH trong cùng cuộc gọi. 2. Liên tiếp 2 yêu cầu mở khóa và cấp lại mật khẩu Mobile Banking cho KH trong vòng 24 giờ. 	

Nghịệp vụ	Điều kiện thực hiện
VI. Tiền gửi, Chuyển tiền trong nước, Thanh toán hóa đơn, Thanh toán trực tuyến	
1. Số Tài khoản Tiền gửi thanh toán	<p>Chủ Tài khoản gọi đến Tổng đài yêu cầu cung cấp số Tài khoản Tiền gửi thanh toán để phục vụ cho mục đích chuyển tiền vào Tài khoản.</p> <p>Lưu ý: NV không cung cấp các thông tin khác liên quan đến tài khoản (số dư tài khoản, tình trạng,...)</p>
2. Tình trạng nhận tiền từ Tài khoản Tiền gửi thanh toán	<p>Chủ Tài khoản gọi đến Tổng đài để yêu cầu xác nhận tình trạng ghi Có vào Tài khoản Tiền gửi thanh toán.</p>
3. Nguyên nhân hoàn trả điện chuyển tiền	<p>KH trích tiền từ Tài khoản Tiền gửi thanh toán chuyển khoản ngoài hệ thống, sau đó được hoàn trả lại vào Tài khoản Tiền gửi thanh toán. Chủ Tài khoản gọi đến Tổng đài yêu cầu cung cấp nguyên nhân hoàn trả lệnh chuyển tiền.</p>
4. Tình trạng Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm trên hệ thống SCB	<p>KH gửi Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm tại Đơn vị SCB, Chủ Tài khoản gọi đến Tổng đài yêu cầu xác nhận tình trạng Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm lưu trên hệ thống SCB.</p> <p>Lưu ý: KH đọc các thông tin về Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm (số tiền, kỳ hạn, lãi suất, ngày gửi, ngày đến hạn), NV chỉ xác nhận tình trạng Tài khoản Tiền gửi tiết kiệm là Có/Không, không cung cấp các thông tin liên quan.</p>

Ghi chú: (*) Các trường hợp SCB hỗ trợ mở khóa thẻ ATM/Thẻ Thanh toán quốc tế/Thẻ Tín dụng quốc tế cho KH:

- + KH nhập sai mật khẩu 03 lần và bị khóa Thẻ.
- + KH đã yêu cầu tạm khóa thẻ qua Tổng đài.
- + KH đã yêu cầu tạm khóa thẻ tại quầy do mất cắp/thất lạc/không có nhu cầu sử dụng (không bao gồm trường hợp chủ thẻ chính yêu cầu khóa thẻ phụ và chủ thẻ phụ yêu cầu mở khóa thẻ phụ).