

Kính gửi Quý khách,










Cám ơn Quý khách đã sử dụng dịch vụ của Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Standard Chartered (Việt Nam).

Nhằm khuyến khích một số tính năng tự phục vụ qua tin nhắn và kênh Ngân hàng trực tuyến (NHTT), chúng tôi xin trân trọng thông báo kể từ ngày 01/02/2019, Trung tâm tư vấn khách hàng qua điện thoại sẽ thay đổi hệ thống phân luồng cuộc gọi cho **khách hàng Cá nhân** như sau:

Lưu ý: việc phân luồng cuộc gọi cho khách hàng Ưu tiên và khách hàng doanh nghiệp không thay đổi.

Hệ thống phân luồng cuộc gọi mới cho phép Quý Khách hàng có thể tự thực hiện các yêu cầu sau theo các bước đơn giản mà không phải chờ đợi để gặp Chuyên viên tư vấn khách hàng như trước, cụ thể:

- Gửi yêu cầu kích hoạt thẻ tín dụng qua tin nhắn
- Nhận hướng dẫn kiểm tra dư nợ thẻ tín dụng, ngày đến hạn trên NHTT
- Nhận hướng dẫn cập nhật email, số điện thoại, địa chỉ trên NHTT
- Nhận hướng dẫn thiết lập mật khẩu đăng nhập NHTT
- Nhận hướng dẫn thiết lập mã PIN thẻ ATM/Thẻ ghi nợ Visa Debit

STT	Mục đích	Tóm tắt thao tác trên hotline	Thao tác sau khi nghe thoại hướng dẫn tự động
1	 Hướng dẫn kích hoạt thẻ tín dụng qua tin nhắn SMS	Nhấn Phím 1→1→1→1	Soạn tin nhắn KHC <4 số cuối thẻ tín dụng> gửi 8069 từ SĐT đăng ký để kích hoạt thẻ
2	 Hướng dẫn kiểm tra dư nợ, ngày đến hạn thẻ tín dụng trên NHTT	Nhấn Phím 1→1→1→2	Làm theo hướng dẫn thoại tự động hoặc soạn tin VN05 gửi đến 8069 để nhận hướng dẫn thao tác
3	 Gặp Chuyên viên tư vấn khách hàng	Nhấn Phím 1→1→1→3	Đợi để gặp Chuyên viên tư vấn khách hàng về thẻ tín dụng
4	 Hướng dẫn thiết lập lại mật khẩu đăng nhập NHTT	Nhấn Phím 1→1→2→1	Làm theo hướng dẫn thoại tự động hoặc soạn tin VN01 gửi đến 8069 để nhận hướng dẫn thao tác
5	 Hướng dẫn cập nhật email, số điện thoại trên NHTT	Nhấn Phím 1→1→2→2	Làm theo hướng dẫn thoại tự động hoặc soạn tin VN02 gửi đến 8069 để nhận hướng dẫn thao tác
6	 Hướng dẫn cập nhật địa chỉ trên NHTT		Làm theo hướng dẫn thoại tự động hoặc soạn tin VN03 gửi đến 8069 để nhận hướng dẫn thao tác
7	 Hướng dẫn thiết lập/đổi mã PIN thẻ ATM/Thẻ ghi nợ Visa trên NHTT	Nhấn Phím 1→1→2→3	Làm theo hướng dẫn thoại tự động hoặc soạn tin VN04 gửi đến 8069 để nhận hướng dẫn thao tác
8	 Gặp Chuyên viên tư vấn khách hàng	Nhấn Phím 1→1→2→4	Đợi để gặp Chuyên viên tư vấn khách hàng về NHTT
9	 Gặp Chuyên viên tư vấn khách hàng	Nhấn Phím 1→1→3	Đợi để gặp Chuyên viên tư vấn khách hàng về các yêu cầu khác

Chúng tôi hy vọng hệ thống phân luồng cuộc gọi mới sẽ đem lại cho Quý Khách thêm những lựa chọn khi giao dịch với ngân hàng.

Nếu cần hỗ trợ thêm, Quý Khách vui lòng liên hệ Trung Tâm Tư Vấn Khách hàng theo số điện thoại sau:

TP. HCM: +84 28 3911 0000

Hà Nội: +84 24 3696 0000

Trân trọng,

Trung Tâm Tư Vấn Khách Hàng, Ngân hàng TNHH Một Thành Viên Standard Chartered (Việt Nam)

Dear Valued clients,










Thank you for banking with Standard Chartered Bank (Vietnam) Limited.

To promote convenient self-services via SMS and Online Banking, we would like to announce that from 01/02/2019, our Client Care Centre will re-arrange the call flow for Personal Client as below:

Note: This change is not impacted to Priority clients and Business clients hotline

Our new call flow allows you to self-process below requests by simple steps without waiting to talk to Customer service consultant:

- Sending credit card activation request via SMS
- Receiving guidance to check credit card balance, due date via Online Banking
- Receiving guidance to self-update email, phone, address via Online Banking
- Receiving guidance to self-change Online Banking log-in password
- Receiving guidance to change ATM/Visa Debit card PIN via Online Banking

No.	Purpose	Hotline options summary	Steps after hearing voice guidance
1	 Guidance of credit card activation via SMS	Press 2→1→1→1	From registered phone, text KHC <last 4 digits of card> to 8069
2	 Guidance to check credit card balance, due date via Online Banking	Press 2→1→1→2	Follow voice instruction or text VN05 to 8069 and follow guidance
3	 To speak to Customer consultant	Press 2→1→1→3	Wait to speak to Customer consultant for Credit card
4	 Guidance to self-change Online Banking log-in password	Press 2→1→2→1	Follow voice instruction or text VN01 to 8069 and follow guidance
5	 Guidance to self-update email, phone via Online Banking	Press 2→1→2→2	Follow voice instruction or text VN02 to 8069 and follow guidance
6	 Guidance to self-update address via Online Banking		Follow voice instruction or text VN03 to 8069 and follow guidance
7	 Guidance to self-change ATM/Visa Debit card PIN via Online Banking	Press 2→1→2→3	Follow voice instruction or text VN04 to 8069 and follow guidance
8	 To speak to Customer consultant	Press 2→1→2→4	Wait to speak to Customer consultant for Online Banking
9	 To speak to Customer consultant	Press 2→1→3	Wait to speak to Customer consultant for other enquiries

We hope the above change will bring you more convenience to self-serve your requests and our client care centre staff are still available if you would like to reach them.

Should you need further assistance, kindly contact our Client Care Centre phone number as below:

HCMC: +84 28 3911 0000

Ha Noi: +84 24 3696 0000

Thank you and best regards,

Client Care Centre, Standard Chartered Bank (Vietnam), limited