

## HƯỚNG DẪN GIẢI ĐÁP THÔNG TIN QUA TRUNG TÂM DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG (CONTACT CENTER- CC)

### I. GIỚI THIỆU VỀ TRUNG TÂM DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

#### Trung tâm dịch vụ khách hàng - contact center (CC)

Trung tâm dịch vụ khách hàng (CC) là một bộ phận trong TVSI tập hợp các nhân viên chuyên nghiệp trong công ty quản lý toàn bộ những liên hệ của khách hàng qua các kênh như fax, thư từ, chat, email, điện thoại ... trong khuôn khổ của pháp luật và của TVSI.

Trung tâm dịch vụ khách hàng là nơi tiếp nhận, giải đáp và cung cấp những thông tin về chứng khoán và thị trường chứng khoán, sản phẩm và dịch vụ của TVSI định tuyến tới đúng người nhận. Các cuộc kết nối sẽ được phản hồi, theo dõi và tập hợp dữ liệu đầy đủ và nhanh nhất có thể.

#### Contact center:

Đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được giải quyết hoặc tiếp nhận giải quyết và chuyển đúng đến các bộ phận chuyên trách một cách chuyên nghiệp.

Nhằm đem lại sự tiện ích và làm hài lòng khách hàng cũng như nâng cao lòng trung thành của khách hàng với TVSI.

Đảm bảo thu thập ý kiến của khách hàng về việc công ty thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng, trên cơ sở đó phân tích đề ra các biện pháp khắc phục và cải tiến dịch vụ.

#### Thời gian phục vụ

CC hoạt động liên tục 24h x 7 ngày  
Nhân viên trực: từ 8-12AM và 1-6PM hàng ngày trừ ngày nghỉ và ngày lễ.  
Tự động trả lời: 24/24

#### Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động cung cấp dịch vụ khách hàng về sản phẩm, dịch vụ của TVSI ( Theo quy định của TVSI và pháp luật nhà nước Việt Nam về lĩnh vực chứng khoán và đầu tư) liên hệ qua trung tâm liên hệ khách hàng của TVSI

#### Nguyên tắc cung cấp dịch vụ CC

**Kịp thời:** CC đáp ứng ngay yêu cầu của khách hàng về cung cấp và giải đáp thông tin. Trường hợp nội dung trả lời cần có sự phối hợp của các bộ phận liên quan, CC liên hệ với các bộ phận liên quan và thực hiện trả lời khách hàng ngay sau khi có thông tin phản hồi.

**Chính xác:** CC cung cấp và giải đáp thông tin chính xác theo các nguồn được quy định tại mục III của Quy định này.

**Đúng đối tượng:** CC cung cấp và giải đáp thông tin cho khách hàng là tổ chức, cá nhân mở tài khoản tại TVSI và khách hàng tiềm năng.

CC cung cấp và giải đáp thông tin cho khách hàng trên nguyên tắc đảm bảo đúng đối tượng và bảo mật thông tin khách hàng.

**Không vi phạm pháp luật:** Thông tin cung cấp và giải đáp cho khách hàng không vi phạm các quy định pháp luật và quy định của TVSI.



**Linh hoạt:** Việc cung cấp và giải đáp thông tin được thực hiện linh hoạt, đem lại sự hài lòng tối đa cho khách hàng và đảm bảo quyền lợi khách hàng nhưng không vi phạm các nguyên tắc nêu trên.

**Chủ động:** CC sử dụng các kênh liên lạc đa phương tiện để chủ động chuyển tải đến cho khách hàng các thông tin về sản phẩm, dịch vụ hoặc các chính sách tiếp thị ... dưới hình thức chào bán/ tư vấn/ quảng bá.

CC được miễn trách nhiệm trong trường hợp các nguyên tắc trên bị vi phạm do các yếu tố khách quan (như lỗi hệ thống, phần mềm quản lý nghiệp vụ chứng khoán, nguồn thông tin trên website và các nguồn thông tin hỗ trợ khác...)

## Hình thức cung cấp thông tin cho CC

Tùy theo mức độ cần thiết của thông tin, CC sẽ yêu cầu các bộ phận liên quan cung cấp thông tin qua: điện thoại, fax, email, văn bản. Khi các bộ phận liên quan nhận được yêu cầu của CC qua hình thức nào thì sẽ trả lời CC qua hình thức đó.

## II. HƯỚNG DẪN NHẬN GIẢI ĐÁP QUA TRUNG TÂM DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

**Qua điện thoại**

**Qua fax**

**Qua email**

**Qua chat**

**Qua thư từ**

### 1. Qua fax

- Khách hàng phát sinh thắc mắc cần được giải đáp, hỗ trợ
- Khách hàng fax thông tin cần kiểm tra, đối chứng hoặc cần giải đáp qua số máy fax của tổng đài 04.37280920 – nội dung fax cần ghi rõ:
  - ✓ Gửi trung tâm dịch vụ khách hàng ( hoặc gửi CC HO)
  - ✓ Tên người gửi
  - ✓ Số tài khoản người gửi
  - ✓ Ghi rõ nội dung thắc mắc trên bản fax
- Ngay khi CC nhận được fax từ phía khách hàng/ chuyển thông tin của khách hàng tới các phòng ban liên quan để nhận được thông tin giải đáp. Chuyên viên dịch vụ khách hàng có thể gửi thông tin trả lời khách hàng qua các hình thức
  - ✓ Điện thoại
  - ✓ Email
  - ✓ Fax

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động cung cấp dịch vụ khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ của TVSI (Theo với những địa chỉ email/ số điện thoại đã được đăng kí với TVSI trước đó)

### 2. Qua thư từ

- Khách hàng phát sinh thắc mắc cần được giải đáp, hỗ trợ
- Khách hàng gửi thư thắc mắc đến trung tâm dịch vụ khách hàng qua đường bưu điện đến địa chỉ  
Trung tâm dịch vụ khách hàng- CC  
Công ty cổ phần Chứng khoán Tân Việt  
Tầng 5- số 79 Lý Thường Kiệt- Quận Hoàn Kiếm- TP.Hà Nội.
- Nội dung thư cần nêu rõ:
  - ✓ Họ và tên khách hàng



- ✓ Số tài khoản chứng khoán tại TVSI/ số CMND
  - ✓ Số điện thoại liên lạc  
Email/ địa chỉ liên lạc
  - ✓ Vấn đề cần hỗ trợ
- Ngay khi CC nhận được thư gửi đến phía khách hàng, nhân viên CC kiểm tra thông tin và đưa ra thông tin trả lời giải đáp đến khách hàng/ chuyển thông tin của khách hàng tới các phòng ban liên quan để nhận được thông tin giải đáp. Chuyên viên dịch vụ khách hàng có thể gửi thông tin trả lời khách hàng qua các hình thức
- ✓ Điện thoại
  - ✓ Email
  - ✓ Fax
  - ✓ Thư từ

*Lưu ý: chuyên viên dịch vụ khách hàng chỉ cung cấp thông tin chi tiết tài khoản cá nhân đối với những địa chỉ email/ số điện thoại đã được đăng kí với TVSI trước đó*

### 3. Qua email

Khách hàng phát sinh thắc mắc cần được giải đáp, hỗ trợ

- Khách hàng gửi email thắc mắc đến trung tâm dịch vụ khách hàng trên website của TVSI tại địa chỉ: <https://www.tvsi.com.vn/>

Hình 1: kích vào hòm mail của TVSI

trade-home.tvsi.com.vn/CompanyContactInfo.aspx

Hotline: 1900 1885 Đăng nhập

**LIÊN HỆ**

Quý khách có bất kỳ thắc mắc gì vui lòng gửi email theo địa chỉ [contact@tvsi.com.vn](mailto:contact@tvsi.com.vn) hoặc liên hệ cho chúng tôi theo số điện thoại sau:

- Toàn quốc : **1900 1885**
- Hà Nội: **024 3728 1818**
- Hồ Chí Minh : **028 3838 6868**

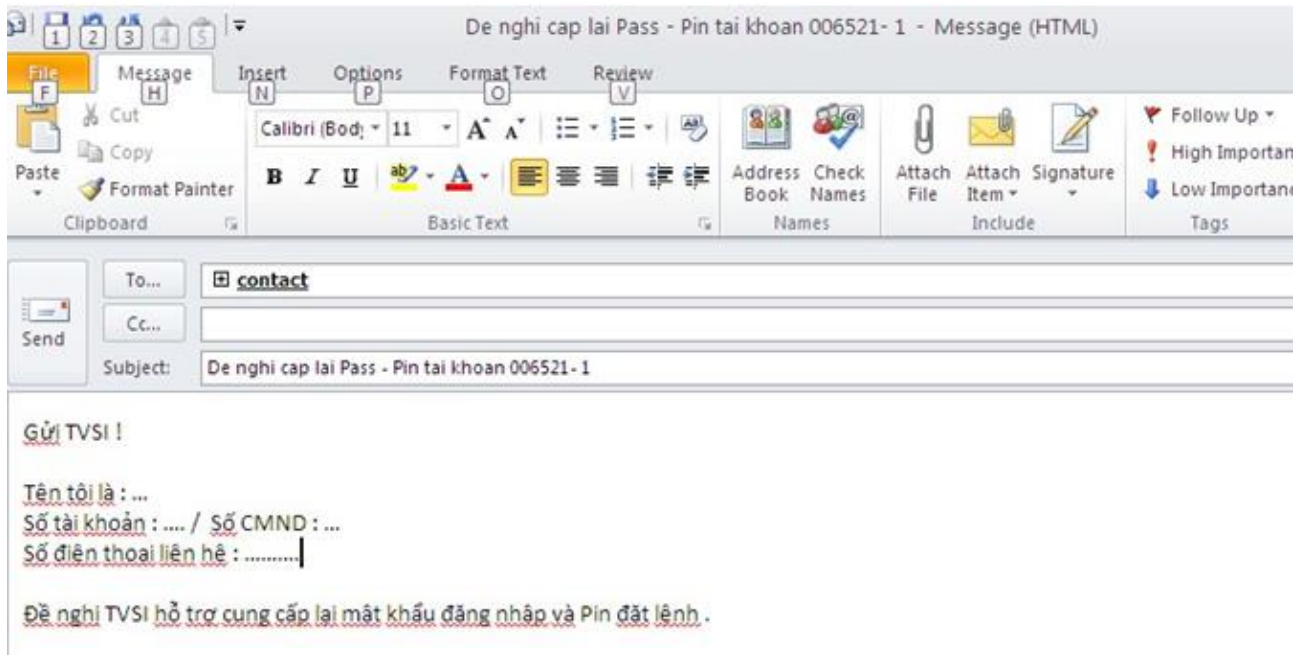
Liên hệ | Sơ đồ website | Công bố rủi ro | Hướng dẫn sử dụng  
© 2017 Bản quyền thuộc về Chứng khoán Tân Việt. Powered by Innotech.

Email: [contact@tvsi.com.vn](mailto:contact@tvsi.com.vn) - Hotline: 19001885

Available on the App Store | Get it on Google Play | Facebook | LinkedIn



Hình 2: Tạo nội dung email



Lưu ý: khi gửi thắc mắc lên trung tâm dịch vụ khách hàng, quý khách cần nêu rõ thông tin cần giải đáp kèm theo các thông tin về tài khoản như

- Số tài khoản/ số CMND
- Tên chủ tài khoản
- Số điện thoại liên hệ
- Sau khi CC nhận được thư gửi đến phía khách hàng, nhân viên CC kiểm tra thông tin và đưa ra thông tin trả lời giải đáp đến khách hàng/ chuyển thông tin của khách hàng tới các phòng ban liên quan để nhận được thông tin giải đáp. Chuyên viên dịch vụ khách hàng có thể gửi thông tin trả lời khách hàng qua các hình thức
  - ✓ Điện thoại
  - ✓ Chat
  - ✓ Fax
  - ✓ Email
  - Thư từ

Lưu ý: chuyên viên dịch vụ khách hàng chỉ cung cấp thông tin chi tiết tài khoản cá nhân đối với những địa chỉ email/ số điện thoại đã được đăng kí với TVSI trước đó

#### 4. Qua điện thoại

- Khách hàng phát sinh thắc mắc cần được giải đáp, hỗ trợ
- Khách hàng gọi điện thoại tới Trung tâm dịch vụ khách hàng qua số tổng đài:
  - 19001885 hoặc **04.37281818** - Đối với khách hàng ở khu vực phía Bắc.
  - 19001885 hoặc **08.38386868** - Đối với khách hàng ở khu vực phía Nam.
- Khách hàng sẽ được nghe hướng dẫn từ tổng đài tự động:
  - ✓ Ấn phím một ( 1 ) để chọn tiếng Việt
  - ✓ Ấn phím hai ( 2 ) để chọn tiếng Anh



## **TRƯỜNG HỢP 1: CÁC GIAO DỊCH TRONG GIỜ LÀM VIỆC**

Với số điện thoại đã đăng ký:

➤ **Nhấn phím 1 : Đặt lệnh**

Quý khách hàng có thể thực hiện các giao dịch sau:

- Đặt/Hủy/Sửa lệnh Mua/Bán chứng khoán
- Đăng kí quyền mua chứng khoán
- Thực hiện bán lô lẻ

➤ **Nhấn phím 2 : Thực hiện Giao dịch tiền và Chứng Khoán**

Quý khách hàng có thể thực hiện các giao dịch sau:

- Ứng trước tiền bán
- Yêu cầu chuyển tiền từ Tài khoản chứng khoán tới Tài khoản ngân hàng.
- Chuyển khoản nội bộ.

➤ **Nhấn phím 3 : Tra cứu thông tin tự động**

Tra cứu cho số TK mặc định( TK chính chủ)

- **Số dư tiền: Nhấn phím 3-1-1**
- **Kết quả giao dịch trong ngày: Nhấn phím 3-1-3**
- **Kết quả giao dịch 1 ngày trước: Nhấn phím 3-1-4-1**
- **Kết quả giao dịch 2 ngày trước: Nhấn phím 3-1-4-2**
- **Kết quả giao dịch 3 ngày trước: Nhấn phím 3-1-4-3**
- **Các thông tin khác : nhấn phím 3-1-5**

Tra cứu cho số TK mặc định( TK được ủy quyền)

- **Số dư tiền: Nhấn phím 3-2-1**
- **Số dư chứng khoán: Nhấn phím 3-2-2**
- **Kết quả giao dịch trong ngày: Nhấn phím 3-2-3**
- **Kết quả giao dịch 1 ngày trước: Nhấn phím 3-2-4-1**
- **Kết quả giao dịch 2 ngày trước: Nhấn phím 3-2-4-2**
- **Kết quả giao dịch 3 ngày trước: Nhấn phím 3-2-4-3**

- **Các thông tin khác : nhấn phím 3-2-5**

➤ **Nhấn phím 4: Tra cứu thông tin thị trường/số lượng CP hiện đang lưu hành**

- **Chỉ số chứng khoán: Nhấn phím 4-1**

Quý khách có thể tra cứu thông tin về chỉ số VNINDEX, HNX,...

- **Giá chứng khoán: Nhấn phím 4-2**



Quý khách hàng có thể tra cứu giá hiện tại, giá quá khứ, giá khớp cao nhất, giá khớp thấp nhất, giá khớp trung bình, giá tham chiếu của mã chứng khoán bất kỳ

- **Lịch thực hiện quyền: Nhấn phím 4-3**

Quý khách hàng có thể tra cứu: Quyền đã được thực hiện về CK, tiền, quyền mua thêm trên từng TK khách hàng và của từng mã CK từ trước tới bây giờ.

- **Thông tin từ các công ty niêm yết: Nhấn phím 4-4**

Quý khách hàng có thể tra cứu: các chỉ số cơ bản của các công ty niêm yết trên HOSE, HNX, UPCOM như: Ngành nghề hoạt động chính, số lượng CP hiện đang lưu hành, tỷ lệ nắm giữ của NĐTNN, chỉ số P/E,.....

- **Thông tin đấu giá: Nhấn phím 4-5**

Quý khách hàng có thể tra cứu: Kết quả đấu giá của TT qua các các năm và hiện tại, Lịch các đợt đấu giá sắp diễn ra

➤ **Nhấn phím 5 : Tư vấn và trợ giúp**

- **Mở TK và đăng ký dịch vụ mới: Nhấn phím 5-1**

Mở TK : Quý khách hàng được tư vấn và hướng dẫn quy trình mở TK trực tiếp, mở TK online. Đăng ký dịch vụ mới: Quý khách được hướng dẫn sử dụng các dịch vụ như: cầm cố CK, đấu giá, Yêu cầu bán cổ phiếu lô lẻ, đăng ký mua CK phát hành thêm)

- **Tư vấn đầu tư: Nhấn phím 5-2**

- **Trợ giúp sử dụng dịch vụ: Nhấn phím 5-3**

Quý khách hàng được trợ giúp các dịch vụ như

Quý khách hàng có thể tra cứu: Quyền đã được thực hiện về CK, tiền, quyền mua thêm trên từng TK khách hàng và của từng mã CK từ trước tới bây giờ

Hướng dẫn sử dụng, cài đặt ,Reset Itrade home, Itrade- pro

Quản lý số cổ đông

Môi giới OTC

Và các dịch vụ khác

➤ **Quay số nội bộ: nhấn phím 0**

Quý khách hàng có thể nhấn phím 0 / số máy lẻ để được gặp nhân viên trợ giúp theo yêu cầu

➤ **Nhấn phím \* để quay về danh mục trước**

**Với số điện thoại chưa đăng ký:**

Quý khách vui lòng lựa chọn các nhánh giao dịch sau:

➤ **Nhấn phím 4 : Tra cứu thông tin thị trường/số lượng CP hiện đang lưu hành**

- **Chỉ số chứng khoán: Nhấn phím 4-1**

Quý khách có thể tra cứu thông tin về chỉ số VNINDEX, HNX,...

- **Giá chứng khoán: Nhấn phím 4-2**

Quý khách hàng có thể tra cứu giá hiện tại, giá quá khứ, giá khớp cao nhất, giá khớp thấp nhất, giá khớp trung bình, giá tham chiếu của mã chứng khoán bất kỳ



- **Lịch thực hiện quyền: Nhấn phím 4-3**

Quý khách hàng có thể tra cứu: Quyền đã được thực hiện về CK, tiền, quyền mua thêm trên từng TK khách hàng và của từng mã CK từ trước tới bây giờ.

- **Thông tin từ các công ty niêm yết: Nhấn phím 4-4**

Quý khách hàng có thể tra cứu: các chỉ số cơ bản của các công ty niêm yết trên HOSE, HNX, UPCOM như: Ngành nghề hoạt động chính, số lượng CP hiện đang lưu hành, tỷ lệ nắm giữ của NĐTNN, chỉ số P/E,.....

- **Thông tin đấu giá: Nhấn phím 4-5**

Quý khách hàng có thể tra cứu: Kết quả đấu giá của TT qua các các năm và hiện tại, Lịch các đợt đấu giá sắp diễn ra

➤ **Nhấn phím 5: Tư vấn và trợ giúp**

- **Mở TK và đăng ký dịch vụ mới: Nhấn phím 5-1**

Mở TK: Quý khách hàng được tư vấn và hướng dẫn quy trình mở TK trực tiếp, mở TK online

Đăng ký dịch vụ mới: Quý khách được hướng dẫn sử dụng các dịch vụ như: cầm cố CK, đấu giá, Yêu cầu bán cổ phiếu lô lẻ, đăng ký mua CK phát hành thêm

- **Tư vấn đầu tư: Nhấn phím 5-2**

- **Trợ giúp sử dụng dịch vụ: Nhấn phím 5-3**

Quý khách hàng được trợ giúp các dịch vụ như:

Hướng dẫn sử dụng, cài đặt ,Reset Itrade home, Itrade- pro

Hướng dẫn thay đổi thông tin

Quản lý số cổ đông

Môi giới OTC

Các dịch vụ khác

➤ **Quay số nội bộ: nhấn phím 0**

Quý khách hàng có thể nhấn phím 0 –ext để được gặp nhân viên trợ giúp theo yêu cầu

➤ **Nhấn \* để quay về danh mục trước**

## **TRƯỜNG HỢP 2: CÁC GIAO DỊCH NGOÀI GIỜ LÀM VIỆC**

### **Với số điện thoại đã đăng ký:**

Quý khách vui lòng lựa chọn các nhánh giao dịch sau:

➤ **Nhấn phím 3 : Tra cứu tự động**

Tra cứu cho số TK mặc định( TK chính chủ)

- **Số dư tiền: Nhấn phím 3-1-1**

- **Số dư chứng khoán: Nhấn phím 3-1-2**

- **Kết quả giao dịch trong ngày: Nhấn phím 3-1-3**

- **Kết quả giao dịch 1 ngày trước: Nhấn phím 3-1-4-1**



- **Kết quả giao dịch 2 ngày trước: Nhấn phím 3-1-4-2**
- **Kết quả giao dịch 3 ngày trước: Nhấn phím 3-1-4-3**
- **Các thông tin khác : nhấn phím 3-1-5**

Tra cứu cho số TK mặc định( TK được ủy quyền)

- **Số dư tiền: Nhấn phím 3-2-1**
- **Số dư chứng khoán: Nhấn phím 3-2-2**
- **Kết quả giao dịch trong ngày: Nhấn phím 3-2-3**
- **Kết quả giao dịch 1 ngày trước: Nhấn phím 3-2-4-1**
- **Kết quả giao dịch 2 ngày trước: Nhấn phím 3-2-4-2**
- **Kết quả giao dịch 3 ngày trước: Nhấn phím 3-2-4-3**
- **Nhấn phím 4: Tra cứu thông tin thị trường/số lượng CP hiện đang lưu hành**
- **Chỉ số chứng khoán: Nhấn phím 4-1**

Quý khách có thể tra cứu thông tin về chỉ số VNINDEX, HNX,...

**Với số điện thoại chưa đăng kí:**

Quý khách vui lòng lựa chọn các nhánh giao dịch sau:

- **Nhấn phím 4: Tra cứu thông tin thị trường**
- **Chỉ số chứng khoán: Nhấn phím 4-1**

Quý khách có thể tra cứu thông tin về chỉ số VNINDEX, HNX,...

**Lưu ý : Cách nhập mã số tài khoản và mã số xác thực:**

Hệ thống thông báo "Vui lòng nhập mã số khách hàng và kết thúc bằng phím #": Quý khách nhập 7 chữ số (bao gồm 6 chữ số cuối cùng của tài khoản + thêm số 1, sau đó nhấn phím #. Ví dụ: TK **044C023456** sẽ nhập **0234561#**. Nếu nhập sai 3 lần hệ thống sẽ tự động đẩy cuộc gọi trở lại danh mục trước.

-----\*\*\*-----

Để biết thêm thông tin chi tiết, Quý khách vui lòng liên hệ:  
**Trung tâm dịch vụ khách hàng - contact center (CC): 19001885**  
 Email: [contact@tvsj.com.vn](mailto:contact@tvsj.com.vn) hoặc website: [www.tvsj.com.vn](http://www.tvsj.com.vn)

***Hân hạnh được phục vụ Quý Nhà đầu tư!***

