

## HƯỚNG DẪN GIẢI ĐÁP THÔNG TIN QUA TRUNG TÂM DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG (TVSI CONTACT CENTER 2.0)

### I. GIỚI THIỆU

#### ❖ TVSI Contact Center 2.0 (CC)

TVSI Contact Center 2.0 là Trung tâm dịch vụ khách hàng qua điện thoại của TVSI, với mục đích cung cấp cho khách hàng một dịch vụ chất lượng, kết nối nhanh và tiện lợi với các tính năng:

- Đặt lệnh giao dịch
- Đăng ký thực hiện quyền
- Thực hiện giao dịch tiền
- Hỗ trợ các dịch vụ chứng khoán và tiếp nhận các yêu cầu của Khách hàng
- Tra cứu các thông tin về tài khoản và giao dịch của Khách hàng

Các cuộc kết nối sẽ được phản hồi, theo dõi và tập hợp dữ liệu đầy đủ và nhanh nhất có thể.

#### ❖ Thời gian phục vụ

Nhân viên trực: từ 8h-18h hàng ngày trừ ngày nghỉ và ngày lễ.

#### ❖ Nguyên tắc cung cấp dịch vụ TVSI Contact Center 2.0 (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

**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, 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. ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ

- ❖ Khách hàng sử dụng dịch vụ này cần đăng ký trực tiếp tại các phòng giao dịch của TVSI để bảo mật thông tin.
- ❖ Một khách hàng có thể đăng ký nhiều số điện thoại để sử dụng dịch vụ, các số điện thoại được phép trùng nhau giữa các tài khoản.
- ❖ Một khách hàng có thể quản lý nhiều tài khoản (bao gồm tài khoản chính và các tài khoản ủy quyền) .

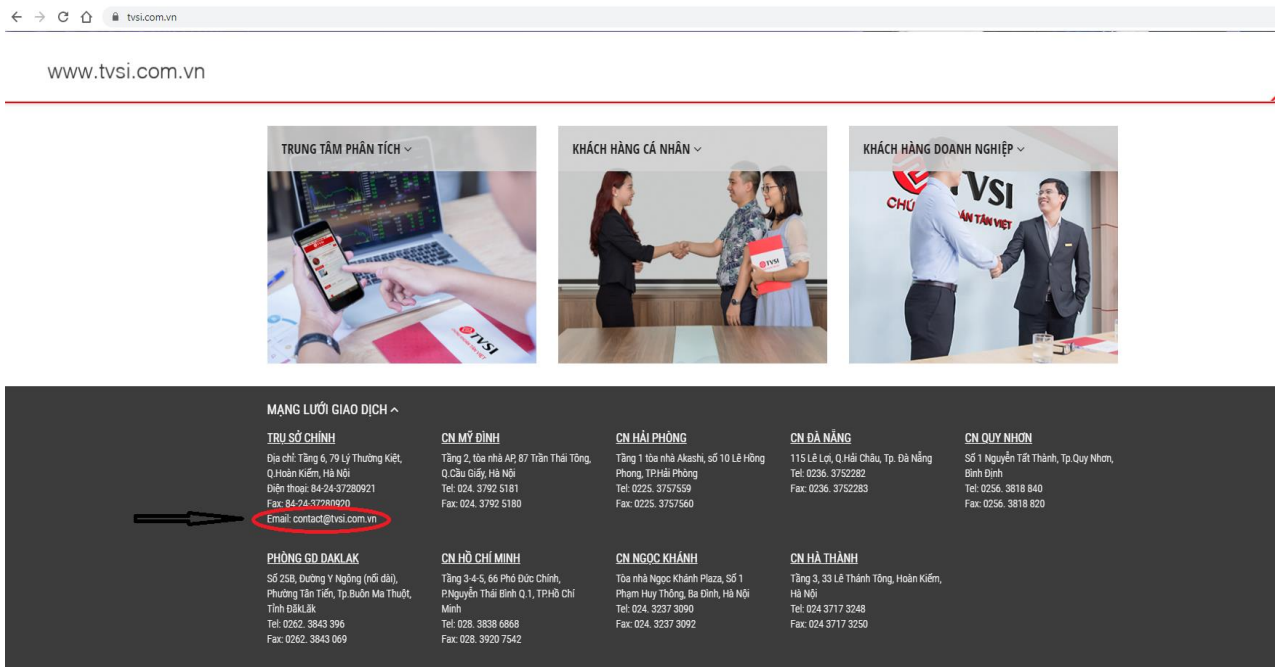
## III. HƯỚNG DẪN NHẬN GIẢI ĐÁP QUA TRUNG TÂM DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

### 1. Qua email

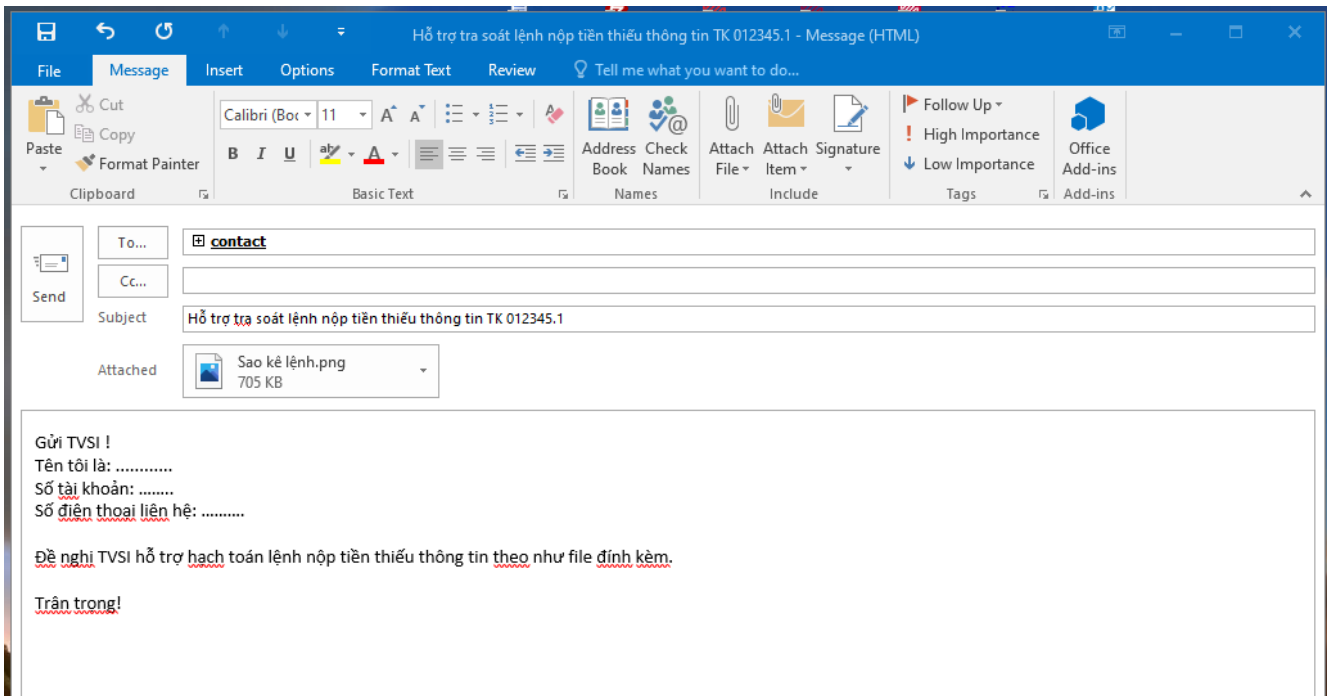
Khách hàng phát sinh thắc mắc cần được giải đáp, hỗ trợ

- ❖ 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



Hình 2: Tạo nội dung email



Lưu ý: Khi gửi thắc mắc lên CC, khách hàng 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. CC có thể gửi thông tin trả lời khách hàng qua các hình thức

- Điện thoại
- Chat
- Email

Lưu ý: CC chỉ cung cấp thông tin chi tiết tài khoản cá nhân đối với những địa chỉ email/ số điện thoại đã được đăng ký với TVSI trước đó

## 2. Qua điện thoại

- ❖ Khách hàng gọi điện thoại tới Contact Center qua số tổng đài: **1900 1885**
- ❖ Thời gian tiếp nhận: 8h – 18h (trừ ngày nghỉ và ngày lễ)
- ❖ Contact Center cung cấp các dịch vụ giao dịch qua điện thoại, bao gồm:
  - Đặt lệnh giao dịch
  - Đăng ký thực hiện quyền
  - Thực hiện giao dịch tiền
  - Hỗ trợ các dịch vụ chứng khoán và tiếp nhận các yêu cầu của Khách hàng
  - Tra cứu các thông tin về tài khoản và giao dịch của Khách hàng



**Lưu ý: Contact Center chỉ thực hiện yêu cầu của khách hàng khi khách hàng sử dụng đúng số điện thoại đã đăng ký với TVSI.**

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

- Khách hàng gọi vào Contact Center theo số hotline 1900 1885
- Khách hàng đọc *Số tài khoản* và *Tên chủ tài khoản* của tài khoản cần giao dịch. Đối với trường hợp khách hàng được ủy quyền, khách hàng cung cấp thêm *tên người được ủy quyền*
- Nhân viên tiếp nhận sẽ kiểm tra tính xác thực của số điện thoại khách hàng gọi tới
  - Nếu số điện thoại không đúng số đã đăng ký trên hệ thống, nhân viên tiếp nhận sẽ từ chối các yêu cầu có liên quan đến tài khoản.
  - Nếu số điện thoại của khách hàng đúng số đã đăng ký, nhân viên tiếp nhận sẽ thực hiện tiếp các yêu cầu của khách hàng bao gồm:

### **❖ Đặt lệnh**

- Khách hàng cung cấp đầy đủ các thông tin lệnh đặt để nhân viên tiếp nhận đặt lệnh theo yêu cầu của khách hàng,
- Đối với lệnh THƯỜNG, khách hàng yêu cầu rõ loại lệnh MUA / BÁN cần thực hiện, Mã chứng khoán, Số lượng chứng khoán và Giá cần đặt lệnh. Nhân viên tiếp nhận sẽ kiểm tra số dư tiền (lệnh MUA) hoặc chứng khoán (lệnh BÁN) và xác nhận tính hợp lệ của lệnh đặt, sau đó sẽ nhập lệnh vào hệ thống.
- Đối với lệnh THỎA THUẬN, khách hàng cần cung cấp thêm mã Trader ID và Broker ID của lệnh đối ứng,
- Đối với lệnh HỦY của khách hàng, Nhân viên tiếp nhận sẽ nhận lệnh HỦY sau khi kiểm tra kết quả lệnh đặt ban đầu. Trường hợp lệnh cần HỦY của khách hàng đã khớp lệnh thì lệnh HỦY sẽ không thực hiện được.

### **❖ Đăng ký thực hiện quyền**

- Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên khách hàng; Số tài khoản chứng khoán; Mã chứng khoán đăng ký quyền mua; và số lượng quyền thực hiện, số lượng cổ phiếu đăng ký mua/ không mua...
- Nhân viên tiếp nhận sẽ kiểm tra tình trạng tài khoản của Khách hàng: số lượng quyền mua, số tiền thực hiện quyền mua..., hướng dẫn khách hàng các thủ tục cần thiết, hướng dẫn khách hàng cách thức nộp tiền mua.. sau đó sẽ thực hiện xác nhận yêu cầu thực hiện/ không thực hiện quyền của khách hàng.

### **❖ Giao dịch tiền**

- Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên khách hàng; Số tài khoản chứng khoán; thông tin tài khoản nhận tiền; số tiền chuyển.....



- Nhân viên tiếp nhận sẽ kiểm tra tình trạng tài khoản của Khách hàng: số tiền..., hướng dẫn khách hàng các thủ tục cần thiết, sau đó sẽ thực hiện xác nhận yêu cầu của khách hàng.

❖ **Hỗ trợ các dịch vụ chứng khoán khác, tra cứu thông tin...**

- Khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin: Họ tên khách hàng; Số tài khoản chứng khoán; yêu cầu cần hỗ trợ, thông tin cần tra cứu.....
- Nhân viên tiếp nhận sẽ kiểm tra tình trạng tài khoản của Khách hàng, hướng dẫn khách hàng các thủ tục cần thiết, sau đó sẽ thực hiện xác nhận yêu cầu của khách hàng.

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

Hiện tại, mọi cuộc gọi của khách hàng ngoài giờ làm việc sẽ không được Nhân viên tiếp nhận, khách hàng vui lòng liên hệ lại với TVSI Contact Center trong giờ làm việc từ 8h đến 18h (thứ hai đến thứ sáu hàng tuần). Để biết thêm thông tin chi tiết về sản phẩm và dịch vụ, Quý khách vui lòng truy cập website: [www.tvsi.com.vn](http://www.tvsi.com.vn)

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

Để biết thêm thông tin chi tiết, Quý khách vui lòng liên hệ:  
**Trung tâm dịch vụ khách hàng – TVSI Contact center 2.0 (CC): 1900 1885**  
**Email: [contact@tvsi.com.vn](mailto:contact@tvsi.com.vn) hoặc website: [www.tvsi.com.vn](http://www.tvsi.com.vn)**

***Hân hạnh được phục vụ Quý khách!***

