

## Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Contact Center

### I. Hướng dẫn đăng ký sử dụng

Khách hàng sử dụng dịch vụ này cần đăng ký trực tiếp tại các phòng giao dịch của TSC để bảo mật thông tin.

Một khách hàng có thể **đăng ký nhiều số điện thoại** để sử dụng dịch vụ, nhưng các số điện thoại không được trùng nhau giữa các khách hàng.

Một khách hàng có thể quản lý nhiều tài khoản (bao gồm tài khoản chính và các tài khoản ủy quyền).

### II. Quy tắc chung trong sử dụng dịch vụ Contact Center

**Bước 1:** Khách hàng gọi điện thoại đến số máy tổng đài:

Miền Bắc: 04. 44-558-668

Miền Trung: 0511. 4-456-886

Miền Nam: 08. 44-558-668

Hệ thống yêu cầu khách hàng nhập mật khẩu. Khi khách hàng gọi từ số điện thoại chưa đăng ký, trước khi nhập mật khẩu, hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng nhập mã khách hàng được cấp khi đăng ký dịch vụ.

**Bước 2:** Khách hàng lựa chọn các chức năng của dịch vụ:

**Phím 1:** Gặp nhân viên môi giới

**Phím 2:** Tra cứu số dư tự động

**Phím 3:** Tra cứu kết quả khớp lệnh trong ngày

**Phím 4:** Tra cứu thông tin thực hiện quyền

**Phím 5:** Đổi mật khẩu

*Lưu ý:*

- Khách hàng có thể bấm ngay vào các phím trên khi chưa nghe hết lời chào.
- Khi nghe thông báo từ hệ thống, Khách hàng có thể bấm phím # để ngắt thông báo giữa chừng.
- Khách hàng có thể tra cứu thông tin tự động 24h/24h.

### III. Các dịch vụ của hệ thống Contact Center

**Gặp nhân viên môi giới: Bấm phím 1**

Khách hàng trực tiếp gặp nhân viên môi giới để đặt lệnh, tra cứu số dư tài khoản, tra cứu kết quả khớp lệnh, yêu cầu thực hiện dịch vụ tài chính qua điện thoại.

**Tra cứu số dư tự động: Bấm phím 2**

Khách hàng bấm tiếp phím 1 để nghe thông tin số dư hoặc bấm tiếp phím 2 để nhận thông tin số dư qua tin nhắn.

*Lưu ý:* Nếu khách hàng đăng ký nhiều tài khoản, hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng nhập mã tài khoản cần tra cứu.

**Tra cứu kết quả khớp lệnh trong ngày: Bấm phím 3**

Khách hàng nghe thông báo kết quả khớp lệnh của những lệnh đã khớp trong ngày.

*Lưu ý:* Nếu khách hàng đăng ký nhiều tài khoản, hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng nhập mã tài khoản cần tra cứu.

#### **Tra cứu thông tin thực hiện quyền: Bấm phím 4**

Khách hàng bấm tiếp phím 1 để nghe thông tin thực hiện quyền của các mã chứng khoán có trong danh mục và đang trong thời gian thông báo thực hiện quyền của mã đó, hoặc bấm tiếp phím 2 để nhận thông tin thực hiện quyền qua tin nhắn.

*Ghi chú:* Thông tin quyền bao gồm quyền nhận cổ tức bằng tiền, quyền nhận cổ tức bằng cổ phiếu, quyền mua cổ phiếu phát hành thêm và quyền chuyển đổi trái phiếu thành cổ phiếu.

#### **Đổi mã PIN: Bấm phím 5**

Khách hàng nhập lại chính xác mật khẩu cũ, sau đó nhập mật khẩu mới 2 lần theo yêu cầu của hệ thống.

*Lưu ý:*

- Khách hàng chỉ sử dụng được tính năng này khi gọi từ số điện thoại đã đăng ký.
- Trường hợp khách hàng nhập sai mật khẩu cũ 3 lần, hệ thống sẽ gửi mật khẩu qua tin nhắn về số điện thoại di động đã đăng ký của khách hàng.

#### **IV. Hotline hỗ trợ:**

Trong quá trình sử dụng dịch vụ Contact Center, khách hàng có thể liên hệ theo số điện thoại đường dây nóng của TSC để được trợ giúp:

Miền Bắc: 04. 44-569-669

Miền Trung: 0511. 4-459-669

Miền Nam: 08. 44-569-669