



HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Khách hàng gọi vào tổng đài, chọn ngôn ngữ, sau đó chọn phím tương ứng với nhu cầu hỗ trợ. Tùy từng dịch vụ, hệ thống hoặc Tổng đài viên sẽ yêu cầu xác thực theo các bước dưới đây.

PHÍM 1

ĐẶT LỆNH GIAO DỊCH CHỨNG KHOÁN & DỊCH VỤ TIỀN

1 ĐẶT LỆNH GIAO DỊCH CHỨNG KHOÁN

- Nhập mã **CCPIN**
- Nhập số định danh cá nhân (**CCCD**)
- Nhập mã **OTP** được gửi đến số điện thoại đang gọi
- Sau khi xác thực thành công, Tổng đài viên tiếp nhận cuộc gọi và hỗ trợ đặt lệnh

2 DỊCH VỤ TIỀN

- Nhập số định danh cá nhân (**CCCD**)
- Nhập mã **OTP** được gửi đến số điện thoại đang gọi
- Sau khi xác thực thành công, Tổng đài viên tiếp nhận cuộc gọi và hỗ trợ giao dịch tiền

PHÍM 2

DỊCH VỤ MẬT KHẨU VÀ THAY ĐỔI THÔNG TIN TÀI KHOẢN

1 CẤP LẠI MẬT KHẨU / MỞ KHÓA ĐĂNG NHẬP

- Khách hàng được hướng dẫn để lựa chọn nhánh phù hợp với nhu cầu

1 CẤP LẠI MẬT KHẨU ĐĂNG NHẬP

- Nhập số định danh cá nhân (**CCCD**)
- Nhập mã **OTP** được gửi đến số điện thoại đang gọi
- Yêu cầu được xử lý tự động; gửi kết quả về địa chỉ email của Khách hàng đăng ký tài khoản

2 MỞ KHÓA ĐĂNG NHẬP iBoard / OTP

- Khách hàng được hướng dẫn để lựa chọn nhánh phù hợp với nhu cầu
- Khách hàng chọn một trong hai nhu cầu: mở khóa đăng nhập tài khoản hoặc mở khóa OTP

1 MỞ KHÓA ĐĂNG NHẬP iBoard

- Nhập số định danh cá nhân (**CCCD**)
- Nhập mã **OTP** được gửi đến số điện thoại đang gọi
- Yêu cầu được xử lý tự động và thông báo đến Khách hàng

2 MỞ KHÓA OTP

- Nhập số định danh cá nhân (**CCCD**)
- Nhập mã **OTP** được gửi đến số điện thoại đang gọi
- Yêu cầu được xử lý tự động và thông báo đến Khách hàng

3 CẤP LẠI CCPIN ĐẶT LỆNH / GIAO DỊCH QUA TỔNG ĐÀI

- Nhập số định danh cá nhân (**CCCD**)
- Nhập mã **OTP** được gửi đến số điện thoại đang gọi
- Yêu cầu được xử lý tự động và kết quả được gửi về địa chỉ email của Khách hàng đăng ký tài khoản

2 DỊCH VỤ THAY ĐỔI THÔNG TIN TÀI KHOẢN

- Khách hàng được Tổng đài hướng dẫn để thực hiện thay đổi thông tin trên ứng dụng **iBoard**

PHÍM 3

ĐẠI HỘI ĐỒNG CỔ ĐÔNG CỦA SSI

Phím 3 chỉ được mở trước kỳ Đại hội đồng cổ đông của SSI

Khách hàng chọn một trong các nội dung: thắc mắc về thư mời họp đại hội; ủy quyền biểu quyết/đăng ký tham dự đại hội; hoặc các trường hợp khác.

1 THẮC MẮC VỀ THƯ MỜI HỌP ĐẠI HỘI

- Khách hàng được Tổng đài hướng dẫn gửi yêu cầu qua hòm mail **cs@ssi.com.vn**

2 ỦY QUYỀN BIỂU QUYẾT / ĐĂNG KÝ THAM DỰ ĐẠI HỘI

- Khách hàng được Tổng đài hướng dẫn gửi yêu cầu qua hòm mail **cs@ssi.com.vn**

3 CÁC TRƯỜNG HỢP KHÁC

- Tổng đài viên tiếp nhận cuộc gọi
- Nếu yêu cầu **cần xác minh**, Khách hàng nhập mã **OTP** được gửi đến số điện thoại đang gọi có đăng ký sử dụng dịch vụ qua tổng đài, sau đó Tổng đài viên tiếp tục hỗ trợ

PHÍM 9

GẶP TỔNG ĐÀI VIÊN

- Tổng đài viên tiếp nhận cuộc gọi và xác định nội dung cần hỗ trợ
- Nếu yêu cầu **cần xác minh**, Khách hàng nhập mã **OTP** được gửi đến số điện thoại đang gọi; sau đó Tổng đài viên tiếp tục tiếp nhận và xử lý yêu cầu
- Nếu yêu cầu Khách hàng gọi chưa đúng nhánh hỗ trợ, Tổng đài viên sẽ chuyển cuộc gọi đến đúng nhánh dịch vụ mà Khách hàng cần

LƯU Ý KHI XÁC THỰC

- Khách hàng sử dụng số điện thoại đã đăng ký với SSI khi gọi tổng đài
- Chuẩn bị CCCD và thông tin tài khoản để quá trình xác thực diễn ra nhanh chóng
- Chỉ cung cấp mã CCPIN / CCCD / mã OTP theo đúng hướng dẫn trong cuộc gọi chính thức; không chia sẻ mật khẩu đăng nhập hoặc thông tin bảo mật cho người khác
- Trường hợp không nhận được SMS OTP hoặc xác thực không thành công, Khách hàng thông báo ngay cho Tổng đài viên để được kiểm tra và hướng dẫn