

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG TỔNG ĐÀI TỰ ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG SHINHAN VIỆT NAM

Khi Quý khách gọi đến Trung tâm Dịch vụ khách hàng, hệ thống Tổng đài tự động hướng dẫn để Quý khách lựa chọn theo danh mục. Tương ứng với sản phẩm/dịch vụ Quý khách yêu cầu, Tổng đài sẽ yêu cầu nhập thông tin thẻ/tài khoản để xác thực và hỗ trợ Quý khách:
 - Truy vấn thông tin mà không cần kết nối với Nhân viên chăm sóc khách hàng như: Số dư tài khoản, số dư sao kê, hướng dẫn thanh toán...
 - Chuyển cuộc gọi của Quý khách đến nhân viên chăm sóc khách hàng.

DANH MỤC CHI TIẾT TỔNG ĐÀI TỰ ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG SHINHAN VIỆT NAM

Bắt đầu bằng cách gọi số 1900 1577 (hoặc 8428 3866 8830 nếu gọi từ nước ngoài)

NGÔN NGỮ	
Nhấn 1	Tiếng Việt
Nhấn 2	Tiếng Anh
Nhấn 3	Tiếng Hàn Quốc

KHÁCH HÀNG ĐANG SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Với các dịch vụ Quý khách có thể thao tác với Tổng đài tự động, hệ thống sẽ yêu cầu Quý khách nhập số thẻ/số tài khoản và mật khẩu để xác thực.

Nếu không thể xác thực được do thông tin bị nhập sai hoặc giữ máy quá lâu, cuộc gọi sẽ được tự động kết nối với nhân viên chăm sóc khách hàng.

KHÁCH HÀNG CHƯA SỬ DỤNG DỊCH VỤ

DANH MỤC CẤP 1 SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ

1	Bảo mất thẻ, khóa thẻ khẩn cấp	Sau đó, nhấn:	1	Bảo mất thẻ bằng số tài khoản	> Số Tài khoản và PIN			
			2	Bảo mất thẻ bằng số thẻ	> Số thẻ và PIN			
			3	Bảo mất thẻ doanh nghiệp hoặc kết nối với nhân viên chăm sóc khách hàng	> Kết nối với Nhân viên chăm sóc khách hàng			
	2	Dịch vụ thẻ Visa	> Số thẻ và PIN	Sau đó, nhấn:	1	Kích hoạt thẻ	> Kết nối với Nhân viên chăm sóc khách hàng	
				2	Dư nợ và hạn mức tín dụng	Sau đó, nhấn:	1	Hạn mức tín dụng
				2	Dư nợ			
		3	Sao kê và thông tin thanh toán	1	Thông tin sao kê đến hạn thanh toán			
		2	Gửi lại sao kê					
		4	Phương thức thanh toán	1	Trích tiền tự động từ tài khoản liên kết			
		2	Thanh toán tại quầy của Ngân hàng Shinhan					
		3	Chuyển khoản từ ngân hàng khác					
		5	Yêu cầu thanh toán thẻ	> Kết nối với nhân viên chăm sóc khách hàng				
		0	Kết nối với nhân viên chăm sóc khách hàng					
		*	Nghe lại hướng dẫn					
		#	Trở lại danh mục trước					
3	Dịch vụ Tài khoản	> Số Tài khoản và PIN	Sau đó, nhấn:	1	Số dư tài khoản			
			2	Lịch sử giao dịch tài khoản				
			0	Kết nối với nhân viên chăm sóc khách hàng				
4	Thay đổi mật khẩu thẻ ATM	> Số thẻ và PIN						
5	Ngân hàng trực tuyến, Sản phẩm vay và các dịch vụ khác	>		Kết nối với nhân viên chăm sóc khách hàng				
6	Khách hàng chưa sử dụng dịch vụ	Sau đó, nhấn:	1	Dịch vụ thẻ Tín dụng	> Kết nối với nhân viên chăm sóc khách hàng			
			2	Các dịch vụ khác				