

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN CÁC GIAO DỊCH TRÊN TỔNG ĐÀI TỰ ĐỘNG

Từ 22:00 đến 7:00 - 8:00 sáng hôm sau, Quý khách có thể tự thực hiện các giao dịch:

Khóa thẻ tạm thời; Kích hoạt thẻ; Đổi mật khẩu (mã PIN) thẻ; Lấy mật khẩu (mã PIN) thẻ lần đầu; Cấp lại mật khẩu (mã PIN) theo các bước sau:

Bước 1. Quý khách sử dụng số điện thoại đăng ký, gọi đến 1900 6866 (Trong nước)/ 024 7302 0202 (Từ nước ngoài).

Bước 2. Quý khách bấm Phím 1 để chọn line Tiếng Việt.

Bước 3. Tổng đài thông báo hết giờ làm việc => Quý khách bấm Phím 1 và nghe theo hướng dẫn để tự thực hiện giao dịch.

Bước 4. Quý khách bấm: **Phím 1** (để Khóa thẻ tạm thời); hoặc **Phím 3** (để Kích hoạt thẻ); hoặc **Phím 4** (để đổi mật khẩu giao dịch thẻ - mã PIN); hoặc **Phím 5** (để lấy mật khẩu giao dịch thẻ - mã PIN lần đầu); hoặc **Phím 6** (để lấy mật khẩu giao dịch thẻ - mã PIN cấp lại).

Bước 5. Quý khách nhập số Chứng minh thư hoặc CCCD và kết thúc bằng phím # (VD: 123456789#)

Bước 6. Quý khách nhập Ngày tháng năm sinh và kết thúc bằng phím # (VD: Quý khách sinh ngày 23/08/1980 thì nhập 23081980#)

Bước 7. Quý khách nhập 4 số cuối cùng trên dãy 16 số của thẻ và kết thúc bằng phím # (VD: 4321#)

Nếu Quý khách đang đổi mã PIN, vui lòng nhập mã PIN hiện tại, mã PIN mới và kết thúc bằng phím #.

Bước 8. Quý khách chờ và hệ thống sẽ thông báo giao dịch thành công sau khi hệ thống hoàn thành việc xử lý.

Bước 9. Kết thúc cuộc gọi.

Ghi chú: - Để tiết kiệm thời gian, Quý khách có thể bấm phím bất kỳ lúc nào trong khi Tổng đài tự động đang nói, không cần chờ kết thúc mới bấm phím.

- Trong trường hợp hệ thống thông báo giao dịch không thành công, Quý khách có thể thực hiện giao dịch trên App/ website Lotte Finance. Trân trọng!

HƯỚNG DẪN BÁO MẤT THẺ/ KHÓA THẺ TRÊN WEBSITE LOTTE FINANCE:

1. Truy cập <https://www.lottefinance.vn/>
2. Vào mục MY LOTTE => Quản lý thẻ => Báo mất thẻ/ Đăng ký cấp lại thẻ.
3. Nếu Quý khách là thành viên của LOTTE Finance:
 - Nhập ID và Password.
 - Chọn thẻ bị mất và cần khóa.

- Đọc kỹ hướng dẫn và nhấn “Báo mất thẻ”.

Nếu Quý khách chưa phải là thành viên của LOTTE Finance hoặc đã là thành viên nhưng không nhớ mật khẩu truy cập:

- Chọn mục OTP
- Nhập số điện thoại đăng ký. Nhấn “Nhận mã OTP”.
- Nhập số OTP gửi về số điện thoại Quý khách. Nhấn “Xác nhận”.
- Chọn thẻ bị mất và cần khóa.
- Đọc kỹ hướng dẫn và nhấn “Báo mất thẻ”.

