

# Các câu hỏi thường gặp trên ACB Online – Internet Service KHCN

## I. Nhóm hỗ trợ

**Câu hỏi 1 :** Tôi mở tài khoản đồng chủ sở hữu, tôi muốn được cấp 2 tên truy cập cho 2 người được không. Vì nếu dùng chung thì bạn tôi có thể xem những tài khoản còn lại của tôi?

**Trả lời:** Tài khoản đồng chủ sở hữu chỉ cấp được 1 tên truy cập cho người đứng tên chủ tài khoản.

**Câu hỏi 2 :** Tôi đã quên mật khẩu truy cập dịch vụ Internet Service, tôi phải làm thế nào?

**Trả lời:**

Trường hợp quên mật khẩu vào trang Internet Service, Quý khách đến bất kỳ CN/PGD nào của ACB để nhận lại mật khẩu. Để bảo mật thông tin của khách hàng, ACB không cung cấp mật khẩu gián tiếp (qua điện thoại hay email).

**Câu hỏi 3 :** Tôi đã quên mật khẩu truy cập dịch vụ Internet Service. Xin cấp lại mật khẩu qua email vì hiện giờ tôi đang ở nước ngoài nên không có điều kiện đi đến phòng giao dịch để lấy.

**Trả lời:**

Trường hợp quý khách đang ở nước ngoài muốn được cấp lại mật khẩu thì quý khách phải làm giấy ủy quyền cho người thân tại Việt Nam (Người có cùng hộ khẩu với quý khách) đến ngân hàng để làm thủ tục xin cấp lại mật khẩu mới. Trên giấy ủy quyền vui lòng ghi rõ họ tên, số CMND và địa chỉ của người ủy quyền và người được ủy quyền. Nội dung ủy quyền: Ủy quyền nhận mật khẩu mới cho chủ tài khoản..., số tài khoản.... Giấy ủy quyền này phải được Đại sứ quán Việt Nam tại nước ngoài hoặc cơ quan, trường học nơi quý khách đang công tác hoặc theo học chứng thực và phải được gửi về Việt Nam bản chính, quý khách gửi kèm theo bản sao CMND hoặc passport của quý khách. Người thân của quý khách tại Việt Nam sẽ mang giấy ủy quyền bản chính này, CMND/passport (của người ủy quyền và người được ủy quyền), hộ khẩu (bản chính) đến chi nhánh/PGD của ngân hàng Á Châu để được cấp lại mật khẩu mới. Quý khách phải cam kết không có bất kỳ khiếu nại nào với ngân hàng về việc ủy quyền này và những thông cá nhân của quý khách mà người khác biết được.

Để bảo mật thông tin cá nhân của quý khách, chúng tôi không thể cung cấp mật khẩu qua email được.

**Câu hỏi 4 :** Tại sao có thông báo tên đăng nhập vào Internet Service của tôi bị khoá? Làm sao để mở khóa?

**Trả lời:** Vì mục đích tăng mức độ an toàn cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ Internet Service, hệ thống ACB sẽ khóa tên đăng nhập (khóa quyền truy cập) khi tên này bị nhập sai liên tục 05 lần. Trường hợp bị khóa, quý khách vui lòng liên hệ bộ phận CallCenter 247 để được mở khóa.

**Câu hỏi 5:** OTP SMS là gì ? Sử dụng OTP SMS trên Internet Service như thế nào?

**Trả lời :**

OTP : One time password – là mật khẩu dùng một lần. OTP SMS là mật khẩu được gửi qua số ĐTDD

của khách hàng. Khi đăng ký dịch vụ, khách hàng sẽ phải đăng ký với nhân viên số ĐTDĐ dùng để nhận mật khẩu xác thực trên Internet Service.

Khi thực hiện giao dịch, khách hàng chọn xác thực lệnh theo phương thức OTP SMS sẽ được nhận được tin nhắn chứa mật khẩu xác thực qua ĐTDĐ. Ngoài việc xác nhận mật khẩu đăng nhập, hệ thống còn yêu cầu khách hàng nhập thêm mật khẩu OTP SMS này để xác nhận lệnh.

**Câu hỏi 6:** Tôi đang sử dụng dịch vụ Internet Service, phương thức chứng thực OTP SMS. Tôi thực hiện giao dịch nhưng đã 30 phút rồi mà mật khẩu không báo vào điện thoại di động của tôi, vậy làm thế nào để xác nhận giao dịch đó?

**Trả lời :**

Để đảm bảo an toàn cho phương thức xác thực OTP SMS, trong vòng 05 phút nếu không nhận được mật khẩu OTP vào ĐTDĐ, quý khách vui lòng thực hiện lại giao dịch để nhận mật khẩu OTP SMS mới.

**Câu hỏi 7:** OTP Token là gì ? Sử dụng OTP Token trên Internet Service như thế nào?

**Trả lời :**

OTP Token là thiết bị phát sinh mật khẩu dùng một lần (OTP) do ACB phát hành. Trên thiết bị có một nút nhỏ dùng để tạo ra mật khẩu dùng một lần là dãy 06 con số.

Khi thực hiện giao dịch trên Internet Service, khách hàng chọn xác thực lệnh theo phương thức xác thực OTP Token, ngoài việc xác nhận mật khẩu đăng nhập, hệ thống còn yêu cầu nhập vào dãy số hiện ra trên thiết bị OTP Token khi quý vị bấm vào nút nhỏ trên thiết bị này vào trang Internet Service để xác nhận.

Trên mỗi thiết bị OTP Token đều có một dãy số seri. Khi khách hàng đăng ký sử dụng OTP Token, nhân viên ngân hàng sẽ thực hiện đăng ký số seri kết nối với tài khoản Internet Service của khách hàng. Hệ thống sẽ kiểm tra tính hợp lệ của mật khẩu phát sinh từ thiết bị thông qua số seri này.

**Câu hỏi 8:** Thời gian sử dụng Token trong bao lâu? Khi hết pin tôi có yêu cầu ACB thay pin được không?

**Trả lời :**

Thời hạn sử dụng OTP Token là từ 02 đến 05 năm tùy theo việc dùng nhiều hay ít. OTP Token không thay pin được. Khi hết Pin, khách hàng phải mua thiết bị OTP Token mới.

**Câu hỏi 9 :** Sử dụng Token tôi có phải mất phí gì không?

**Trả lời :**

Quý khách không bị mất phí gì ngoài phí mua thiết bị, vui lòng tham khảo biểu phí.

**Câu hỏi 10:** Tôi và người thân đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Service, đăng ký phương thức Token vậy chúng tôi dùng chung Token có được không?

**Trả lời :**

Một OTP Token chỉ dùng được cho 01 người mà thôi (02 người không dùng chung 01 Token được)

**Câu hỏi 11:** Tôi đang thực hiện giao dịch chứng khoán trực tuyến với ACB/ACBS và đã có Token. Vậy tôi có thể sử dụng Token này cho các giao dịch trên Internet Service được không?

**Trả lời :**

Nếu khách hàng hiện đang có giao dịch Chứng khoán trực tuyến với ACB/ACBS, khách hàng có thể sử dụng Token hiện tại của mình để thực hiện giao dịch trên Internet Service.

**Câu hỏi 12:** OTP ma trận là gì ? Sử dụng OTP ma trận trên Internet Service như thế nào?

**Trả lời :**

OTP ma trận là mật khẩu dùng một lần căn cứ trên mặt sau của thẻ ma trận.

Thẻ OTP ma trận là một tấm thẻ do ACB phát hành dùng để xác thực giao dịch trên Internet Service. Trên thẻ có in một bảng ma trận số gồm 64 ô số (8x8) được phát sinh theo nguyên tắc ngẫu nhiên, an toàn, khó đoán trước.

Mỗi tấm thẻ OTP ma trận có một bảng ma trận khác nhau và có in một số seri. Khi khách hàng đăng ký sử dụng thẻ, nhân viên ngân hàng sẽ thực hiện đăng ký số seri kết nối với tài khoản Internet Service của khách hàng. Hệ thống sẽ nhận dạng thẻ này thuộc khách hàng nào thông qua số seri này.

Sau khi đăng ký thẻ OTP ma trận, mỗi lần thực hiện giao dịch trên Internet Service, khi xác thực lệnh hệ thống yêu cầu khách hàng nhập vào 03 tọa độ ô số ngẫu nhiên từ thẻ OTP ma trận và khách hàng nhập các giá trị in trên thẻ này vào trang Internet Service.

**Câu hỏi 13 :** Thời gian sử dụng thẻ OTP ma trận trong bao lâu?

**Trả lời :**

Thẻ OTP ma trận có thời hạn sử dụng là 01 năm kể từ ngày đăng ký thẻ. Khi hết thời hạn sử dụng, khách hàng sẽ phải thay thẻ OTP ma trận mới.

**Câu hỏi 14 :** Thẻ OTP ma trận có mất phí không?

**Trả lời :**

Phí cấp thẻ OTP ma trận là 30.000đ/thẻ.

Ban đầu ACB sẽ tặng miễn phí 01 thẻ OTP ma trận đầu tiên cho các khách hàng đăng ký sử dụng phương thức OTP Ma trận (cho đến khi có thông báo mới).

Khi thẻ hết hạn sử dụng hoặc bị mất hay hư hỏng (không do lỗi ACB), khách hàng sẽ phải mua thẻ mới.

Trường hợp thẻ bị lỗi in ấn, mờ, hư hỏng do phía ACB, khách hàng được quyền yêu cầu đổi lại thẻ mới (không tính phí đổi thẻ)

**Câu hỏi 15:** Tôi có nên sử dụng Internet Service trên máy tính dùng chung?

**Trả lời:**

Để bảo đảm an toàn giao dịch, quý khách không nên sử dụng Internet Service tại các máy tính dùng chung vì có thể bị ghi lại mật khẩu truy cập, tên truy cập bởi các chương trình gián điệp cài sẵn trên các máy tính dùng chung này (nếu có).

### **Câu hỏi 16: Phải làm gì để bảo vệ thông tin tài khoản về các giao dịch trên Internet Service?**

#### **Trả lời:**

Dịch vụ Internet Service của ACB được xây dựng trên nền tảng công nghệ ngân hàng hiện đại đủ khả năng đảm bảo an toàn, bảo mật cho người dùng. Tuy vậy, người dùng cũng cần phải có kiến thức để tự bảo vệ mình tránh bị kẻ xấu lợi dụng khi giao dịch trực tuyến. Do đó, Quý khách hàng sử dụng dịch vụ Internet Service nắm rõ các “nguyên tắc vàng” sau đây:

- Không tiết lộ tên truy cập, mật khẩu truy cập, mật khẩu dùng một lần (OTP SMS, OTP Token, OTP Ma trận), mã PIN của Token-CA... cho bất kỳ ai qua bất kỳ phương tiện nào (nói miệng, ghi chép, điện thoại, chat, email, nhập thông tin vào website bất kỳ nào ngoài <https://www.acbonline.com.vn>). ACB không bao giờ chủ động yêu cầu Quý khách cung cấp những thông tin này qua chat, email, điện thoại, website (trừ website <https://www.acbonline.com.vn>).
- Giữ kỹ thiết bị xác thực (ĐTDD, OTP Token, OTP Ma trận, Token-CA) bên mình. Nếu mất phải nhanh chóng tự khóa ngay quyền truy cập Internet Service (bằng cách cố tình nhập sai mật khẩu truy cập 05 lần liên tiếp) và sau đó đến ngay CN/PGD gần nhất của ACB để được hỗ trợ.
- Cần cài chương trình chống phần mềm gián điệp (spyware), chống phần mềm ghi nhận bàn phím (keylogger) trên máy tính của mình.
- Tránh đăng nhập và/hay giao dịch Internet Service ở máy tính dùng chung.

### **Câu hỏi 17: Nếu bị mất thiết bị (ĐTDD, Token, Thẻ ma trận, Token-CA) tôi phải làm gì để tránh rủi ro?**

#### **Trả lời:**

Nếu Quý khách mất thiết bị xác thực (ĐTDD, Token, Thẻ ma trận, Token-CA) thì nên báo ngay với ACB để tạm khóa quyền truy cập Internet Service. Hoặc Quý khách có thể tự tạm khóa quyền truy cập Internet Service của mình bằng cách tự nhập sai mật khẩu đăng nhập 05 lần liên tiếp. Sau đó Quý khách đến ACB để mua thiết bị xác thực mới và mở lại quyền truy cập Internet Service.

### **Câu hỏi 18 : Tôi sẽ liên hệ với ai khi muốn hỗ trợ trong việc cài đặt, thực hiện giao dịch?**

#### **Trả lời:**

Quý khách hàng liên hệ với CallCenter247 hoặc Ngân hàng Điện tử của ACB.

## **II. Nhóm xử lý giao dịch**

### **Câu hỏi 1: Thời gian thực hiện lệnh chuyển tiền trên Internet Service?**

#### **Trả lời:** Thời gian thực hiện lệnh

Trường hợp lệnh giao dịch do ACB độc lập xử lý hoàn tất : ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.

Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba xử lý để hoàn tất (*Các lệnh chuyển khoản, chuyển tiền ngoài hệ thống ACB cần được tiếp tục xử lý bởi Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng nơi nhận tiền*): phần xử lý do ACB thực hiện được tiến hành ngay, phần xử lý do bên thứ ba thực hiện được thực thi tương tự như khi khách hàng tới giao dịch tại quầy.

**Câu hỏi 2:** Vì sao có báo lỗi “OTP không đúng hoặc vượt quá thời gian cho phép”

**Trả lời:**

Do khách hàng nhập sai mã OTP hoặc thời gian nhập vượt quá thời gian cho phép (5 phút) hoặc do thiết bị Token chưa được kích hoạt hoặc khi KH sinh nhiều OTP Token mà không gửi đi để xác thực thì Token sẽ bị mất đồng bộ. Khi gặp thông báo này, khách hàng liên hệ CallCenter247 để được kiểm tra cụ thể.

**Câu hỏi 3:** Vì sao có báo lỗi “Vượt quá hạn mức hoặc không được phép giao dịch”

**Trả lời:** Do số tiền khách hàng thực hiện chuyển vượt quá hạn mức cho phép hoặc do khách hàng chọn không đúng phương thức xác thực. Khi gặp thông báo này, khách hàng liên hệ CallCenter247 để được kiểm tra cụ thể.

**Câu hỏi 4:** Tôi đã chuyển nhầm tài khoản khách hàng, làm sao tôi có thể lấy lại tiền?

**Trả lời:** Có 2 trường hợp:

- Trường hợp tài khoản chuyển nhầm là tài khoản đúng với tên đơn vị hưởng khác thì quý khách phải liên hệ trực tiếp với đối tác để thương lượng việc hoàn trả.
- Trường hợp sai số tài khoản thì sẽ được ngân hàng nhận hoàn trả lại tiền cho tài khoản quý khách.

**Câu hỏi 5:** Tôi thực hiện chuyển khoản trên Internet Service, khách hàng của tôi cho sai số tài khoản, giao dịch vẫn còn ở trạng thái đang chờ ngân hàng thực hiện, tôi muốn điều chỉnh lại số tài khoản cho đúng tôi phải làm sao?

**Trả lời:**

Khi phát hiện sai số tài khoản mà giao dịch vẫn còn ở trạng thái đang chờ ngân hàng thực hiện thì quý khách có thể xóa lệnh và chọn ngưng hoạt động tài khoản sai và đăng ký lại thông tin tài khoản ghi có khác.

**Câu hỏi 6:** Tôi vào xóa giao dịch trên Internet Service nhưng nút xóa bị ẩn không cho phép xóa?

**Trả lời:**

Trên Internet Service, giao dịch đang chờ ngân hàng thực hiện khách hàng có thể xóa giao dịch, trường hợp nút xóa bị ẩn là giao dịch ngân hàng đã hoàn tất nên giao dịch đó không thể xóa được nữa.

**Câu hỏi 7 :** Khi thực hiện giao dịch trên Internet Service, trường hợp phát hiện sai sót trong giao dịch và muốn hủy giao dịch đó thì tôi phải làm gì?

**Trả lời:**

Khi thực hiện giao dịch trên Internet Service, trường hợp quý khách nhập sai thông tin giao dịch (sai số tài khoản, tên đơn vị hưởng, ngân hàng...)

- Nếu giao dịch này ACB chưa xử lý thì quý khách có thể xóa giao dịch này trên Internet Service.
- Nếu giao dịch này ACB đã xử lý thì quý khách liên hệ ngay CN/ PGD ACB để được hướng dẫn tu chỉnh hoặc hoàn trả lệnh. Quý khách có thể tải các mẫu biểu đề nghị tu chỉnh lệnh tại đây [http://www.acb.com.vn/nhdt/acboen/khcn\\_is\\_bieumau.htm](http://www.acb.com.vn/nhdt/acboen/khcn_is_bieumau.htm)

**Câu hỏi 8:** Tôi thực hiện thanh toán hóa đơn tiền điện trên **ACB Online - Internet Service**, công ty điện lực có nhận được tiền chuyển khoản ngay không? Khi nào mới xóa nợ? Ai sẽ gửi hóa đơn cho tôi và khi nào gửi?

**Trả lời:**

- Nếu công ty thực hiện thanh toán hóa đơn tiền điện khu vực thành phố HCM, tiền sẽ chuyển đến công ty điện lực thành phố HCM liền trong ngày và sẽ xóa nợ trực tiếp cho khách hàng.
- Nếu công ty thực hiện thanh toán hóa đơn tiền điện cho các công ty điện lực mở tài khoản tại các ngân hàng khác, công ty điện lực có thể không nhận tiền ngay trong ngày.
- Đối với khách hàng cá nhân, hóa đơn sẽ gửi về nhà chung với giấy báo tiền điện tháng sau.

**Câu hỏi 9:** Tôi thanh toán hóa đơn không ghi mã khách hàng trong nội dung nên nhà cung cấp không xóa nợ cho tôi, trường hợp này tôi phải làm sao để nhà cung cấp dịch vụ xóa nợ cho tôi?

**Trả lời:**

Trong trường hợp này khách hàng phải làm Giấy đề nghị tu chỉnh lệnh chuyển tiền để điều chỉnh nội dung thì nhà cung cấp mới xóa nợ cho khách hàng. Khách hàng có thể tải các mẫu biểu đề nghị tu chỉnh lệnh tại đây [http://www.acb.com.vn/nhdt/acbodn/khdn\\_is\\_bieumau.htm](http://www.acb.com.vn/nhdt/acbodn/khdn_is_bieumau.htm)

**Câu hỏi 10:** Tôi thực hiện trả nợ vay trên **ACB Online - Internet Service**, **ACB** đã cắt tiền trong tài khoản nhưng dư nợ vay không giảm?

**Trả lời:**

Việc này xảy ra do khách hàng thực hiện trả nợ trước hạn (dịch vụ **ACB Online - Internet Service** không thực hiện thu nợ trước hạn), hệ thống sẽ treo số tiền trả nợ, khi đến kỳ trả nợ hệ thống tự động trích số tiền treo để thực hiện trả nợ vay. Nếu muốn nhận lại món tiền này, khách hàng vui lòng liên hệ CN/PGD của ACB.