

## **I. ĐĂNG KÝ PTXT OTP SAFEKEY/ *OTP SAFEKEY AUTHENTICATION REGISTRATION***

### **1. ACB SafeKey là gì?/ What is ACB SafeKey?**

ACB SafeKey là phần mềm tạo mã OTP trên các thiết bị di động (vui lòng tải ứng dụng tại Apple Store hoặc Google Play). Theo đó, khách hàng của ACB khi thực hiện giao dịch trực tuyến với hạn mức cao sẽ có thêm sự lựa chọn bên cạnh các phương thức xác thực hiện tại: OTP SMS, OTP Token, chứng thư số (CA).

Ứng dụng ACB SafeKey đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, đảm bảo an toàn bảo mật khi giao dịch trực tuyến theo quy định của NHNN.

#### **❖ Ưu điểm của ACB SafeKey:**

- Cài đặt đơn giản, nhanh chóng ngay trên thiết bị di động
- Bảo mật với lớp xác thực người dùng bằng mã PIN, vân tay, khuôn mặt
- Hoạt động không cần sóng điện thoại, không cần Data Roaming nên có thể sử dụng ở bất kỳ đâu, thuận tiện cho Quý khách hàng khi đi du lịch/ công tác nước ngoài
- Sử dụng được cho nhiều tài khoản người dùng trên cùng một thiết bị.
- Xem được thông tin giao dịch tường minh (loại giao dịch, tài khoản trích, tài khoản thụ hưởng, số tiền giao dịch, ...)
- Đáp ứng hạn mức giao dịch cao.

ACB SafeKey is OTP generating application on mobile devices (please download the app at Apple Store or Google Play). Accordingly, with high limit online transaction, ACB's customers will have more choices besides current authentication methods: OTP SMS, OTP Token, CA.

ACB SafeKey app meets all technical standards, ensures security when making online transactions in accordance with the regulations of the State Bank.

#### **❖ ACB SafeKey's advantages:**

- Simple and quick installation on mobile device
- Secure with PIN authentication, finger print or face detection
- Working without mobile network, data roaming then could use this app anywhere while customer in travel or business trip
- Able to use multiple user accounts in one device.

- Able to view clearly transaction history (transaction type, debit account, beneficiary's account, transaction amount, ...)
- High limit transaction accepted.

## 2. Đăng ký ACB SafeKey như thế nào? How to register ACB SafeKey?

Khách hàng có thể đăng ký ACB SafeKey theo 2 cách sau:

- Cách 1: Đăng ký tại Chi nhánh/ Phòng giao dịch ACB:
  - Đối tượng: Tất cả KHCCN, KHCCDN
  - Phương pháp xác thực: SafeKey cơ bản & SafeKey nâng cao
- Cách 2: Đăng ký qua ACB Online tại địa chỉ <https://online.acb.com.vn>, mục <Đăng ký Online>
  - ➔ <Đăng ký ACB SafeKey>
    - Đối tượng: KHCCN, KHCCDN đang sử dụng PTXT OTP SMS
    - Ứng dụng: SafeKey cơ bản

**Lưu ý:** Khi đăng ký PTXT OTP SafeKey trên ACB Online, hệ thống mặc định các thông số đăng ký gồm:

- Số ĐTDĐ nhận mã kích hoạt là số ĐTDĐ nhận mã OTP SMS.
- Hạn mức giao dịch PTXT OTP SafeKey bằng với hạn mức PTXT OTP SMS

Customer could register ACB SafeKey by 2 ways:

- At ACB branches:
  - Objective: All Individual customer and Coporate customer
  - Authentication: Standard SafeKey and Advanced SafeKey
- ACB Online at the link <https://online.acb.com.vn>, menu < Online registration > ➔ <ACB SafeKey registration >
  - Objective: Using OTP SMS Individual customer and Coporate customer
  - Authentication: Standard SafeKey

**Note:** When registering OTP SafeKey on ACB Online, the default parameters in the system are:

- The phone number receiving activation codes is the phone number receiving OTP SMS codes.
- Transaction limit of OTP SafeKey is equal to transaction limit of OTP SMS.

3. Ứng dụng cài đặt trên ĐTDĐ, nếu mất ĐTDĐ thì làm thế nào? What happen if losing phone on which ACB SafeKey is installed?

Tương tự như các PTXT khác, khi bị mất thiết bị bảo mật (ĐTDĐ nhận OTP SMS, ĐTDĐ cài đặt ACB SafeKey, Token, CA), Quý khách cần thực hiện như sau:

- Lập tức khóa quyền truy cập dịch vụ ACB Online:
  - o Liên hệ Contact Center 24/7 theo số (028) 38 247 247 - 1900 54 54 86, hoặc:
  - o Chủ động nhập sai tên truy cập ACB Online quá 05 lần (hệ thống tự động khóa tên truy cập)
- Liên hệ Chi nhánh/ Phòng giao dịch gần nhất để tạm ngưng PTXT, thay đổi số điện thoại nhận mã OTP SMS, OTP SafeKey
- Kích hoạt ứng dụng ACB SafeKey trên thiết bị mới (ứng dụng ACB SafeKey trên thiết bị cũ sẽ bị vô hiệu)

Similar to other authentication, when you lose your security device (Cellphone receiving OTP SMS, ACB SafeKey, Token, CA), you need to do the following:

- Immediately lock ACB Online service access right:
  - o Contact 24/7 Center at (028) 38 247 247 - 1900 54 54 86, or:
  - o Actively enter wrong ACB Online username more than 5 times (the system is automatically locked)
- Contact the nearest branch / transaction office to suspend authentication, change the phone number to receive OTP SMS, OTP code SafeKey
- Activate ACB SafeKey application on new device (ACB SafeKey application on old device will be disabled)

4. Sử dụng ACB SafeKey có mất phí gì không? Is it any charge to register ACB SafeKey?

Hiện tại, ACB đang có chính sách miễn phí (vui lòng tham khảo biểu phí dịch vụ ACB Online tại <http://acb.com.vn/wps/portal/Home/fee> hoặc <http://acb.com.vn/wps/portal/Home/fee-dn> ).

Currently, it is free as ACB's policy. Please refer ACB Online service charge at <http://acb.com.vn/wps/portal/Home/fee> hoặc <http://acb.com.vn/wps/portal/Home/fee-dn>

5. Khách hàng đang ở nước ngoài, muốn sử dụng PTXT OTP SafeKey thì làm thế nào? / How to use OTP SafeKey abroad?

- Nếu khách hàng đang sử dụng OTP SMS để giao dịch, khách hàng có thể đăng ký OTP SafeKey Cơ bản ngay trên ACB Online với hạn mức mặc định ban đầu bằng với hạn mức OTP SMS.
- Nếu khách hàng không sử dụng OTP SMS hoặc có nhu cầu sử dụng OTP SafeKey Nâng cao, khách hàng phải thực hiện đăng ký tại quầy giao dịch. Trường hợp khách hàng đang ở nước ngoài, khách hàng có thể ủy quyền cho người khác đến ngân hàng để thực hiện đăng ký.

Đối với KHCN, người được ủy quyền phải có cùng hộ khẩu với Quý khách. 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 đăng ký PTXT OTP SafeKey. Đối với KH đang ở nước ngoài, 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.

- In case using OTP SMS for transaction, customer is able to register OTP SafeKey – Standard Package on ACB Online with default transaction limit as OTP SMS transaction limit.
- In case not using OTP SMS or have demand on using OTP SafeKey Advance, customer has to register at branch. If customer on abroad, they can authorize another person for processing at bank.

For consumer accounts, the authorized person must have the same household registration book with the mandator. Full name, ID card number and address of the authorized person and the mandator must be clearly showed on the authorization letter. Authorized content: Authorization to register OTP SafeKey. For customers overseas, this authorization must be certified by the Vietnamese Embassy in foreign countries or agencies or schools where they are working or studying and the original must be sent to Vietnam.

## II. CÀI ĐẶT ACB SAFEKEY / ACB SAFEKEY INSTALLATION

### 1. Vì sao có thông báo “Ứng dụng đã bị khóa do nhập sai mã kích hoạt 5 lần liên tiếp”? / Why is the pop-up "The application will be locked due to entering wrong activation code 5 times continually"

- Mỗi mã kích hoạt chỉ sử dụng 01 lần cho 01 thiết bị. Nếu mã kích hoạt đã được sử dụng (kích hoạt thành công) thì mã kích hoạt đó hết hiệu lực (tức không thể dùng lại mã kích hoạt đó trên thiết bị khác hoặc cho ứng dụng tải mới ngay trên thiết bị đã được kích hoạt thành công trước đó).
- Khi nhập mã kích hoạt 05 lần vẫn chưa kích hoạt được (do nhập sai mã kích hoạt hoặc mã kích hoạt đã hết hạn hoặc mã kích hoạt đã được sử dụng), ứng dụng cài đặt trên thiết bị sẽ bị tạm khóa

trong vòng 60 phút. Sau khi hết thời gian tạm khóa, khách hàng cần sử dụng mã kích hoạt mới để kích hoạt lại ứng dụng.

- Each activation code is only used once for 01 device. If the activation code has been used (successful activated), it expires (ie, the activation code cannot be reused on another device or for the new download app on the device which has successfully been activated).
- When the activation code has been entered 5 times but not been activated yet (due to inputting incorrect activation code or the code has expired or been used), the application installed on the device will be temporarily locked within 60 minutes. After the locked time, customers need to use the new activation code to reactivate the application.

2. Trường hợp kích hoạt ứng dụng không thành công (do mã kích hoạt hết hiệu lực hoặc cài lại ứng dụng), Khách hàng phải làm thế nào? / Customers have registered OTP SafeKey, but unsuccessfully activated the application (because the activation code expired or the application is re-installed), What should customers do to be re-sent activation code?

Khách hàng có thể yêu cầu gửi lại mã kích hoạt đến số ĐTDĐ đã đăng ký trước bằng 1 trong các cách sau:

- Nếu KH đang sử dụng PTXT OTP SMS và SafeKey cơ bản, KH có thể gửi lại mã kích hoạt ACB SafeKey trên ACB Online tại mục <Đăng ký Online> → <Đăng ký ACB SafeKey>
- Liên hệ CN/PGD ACB gần nhất hoặc liên hệ Contact Center 24/7 theo số (028) 38 247 247 để được hỗ trợ.

Customers can request activation code to be sent to the phone number register earlier in one of the following ways:

- *If customer is using OTP SMS, request ACB SafeKey activation code on ACB Online at <Online registration> -> <ACB SafeKey registration>*
- Come to the nearest ACB branch/ transaction offices or contact 24/7 Center at (028) 38 247 247

3. Vì sao có thông báo “Ứng dụng đang bị tạm khóa. Quý khách vui lòng thử lại sau 30 phút/ 60 phút”? / Why is the pop-up "Application is temporarily locked. Please try again after 30 minutes / 60 minutes "

Khi thực hiện đăng nhập ứng dụng bằng mã PIN, trường hợp khách hàng sau 05 lần đăng nhập vào ứng dụng không thành công do sai mã PIN, ứng dụng sẽ bị tạm khóa 30 phút và sẽ khóa trong 60 phút

cho 05 lần nhập sai tiếp theo. Sau 05 lần sai tiếp sau đó, ứng dụng sẽ yêu cầu khách hàng cài đặt và kích hoạt lại ứng dụng.

When logging in with the PIN, if the customer fails after 5 times due to inputting incorrect PIN, the app will be temporarily locked 30 minutes and locked 2 hours for 05 continually incorrect entries. After being locked for 2 hours, the app will ask the customer to install and reactivate.

4. **Xác thực bằng vân tay thất bại thì ứng dụng có bị khóa không? / Is the application locked if touch ID authentication failed?**

Trường hợp đăng nhập ứng dụng bằng vân tay không thành công, ứng dụng sẽ yêu cầu đăng nhập lại bằng mã PIN. Số lần cho phép nhập vân tay tùy thuộc vào dòng thiết bị của khách hàng.

In case of unsuccessful login with touchID, the app will request to log in again using PIN. The number of times allowed to try touchID depends on the customer's device standard

5. **Một ứng dụng ACB SafeKey có sử dụng được cho nhiều user không? Trường hợp khách hàng vừa có tài khoản ACB Online – KHCN vừa có tài khoản ACB Online – KHDN, hoặc một khách hàng là kế toán trưởng cho nhiều tài khoản công ty thì có dùng chung 01 ứng dụng ACB SafeKey để xác thực giao dịch được không? / Can 01 ACB SafeKey application be used for many users? In case a customer has ACB Online accounts - 01 consumer account and 01 corporation account, or a customer who is a chief accountant for many corporate accounts, can he use 01 ACB SafeKey application to authenticate for all transactions?**

ACB SafeKey đáp ứng nhu cầu sử dụng cho nhiều tài khoản người dùng trên cùng một thiết bị. KH có thể dễ dàng thêm hoặc bớt người sử dụng, thuận tiện cho KH vừa sử dụng tài khoản cá nhân, vừa sử dụng tài khoản doanh nghiệp.

ACB SafeKey meets the demand for many user accounts on the same device. Customers can easily add or remove users, convenient for customers who just use personal accounts, and use business accounts.

### III.XÁC THỰC GIAO DỊCH BẰNG ACB SAFEKEY/ TRANSACTIONS AUTHENTICATION WITH ACB SAFEKEY

1. Vì sao khi xác thực giao dịch bằng OTP SafeKey lại nhận được thông báo lỗi “OTP không đúng hoặc quá thời gian cho phép”? / Why receiving the pop-up “OTP is incorrect or expired” when authenticating transactions by OTP SafeKey?

Thông báo “OTP không đúng hoặc quá thời gian cho phép” là do:

- Sử dụng nhầm mã OTP của người sử dụng khác. Lỗi này thường xảy ra khi 01 ứng dụng cài đặt cho nhiều người sử dụng. Trên màn hình hiển thị mã OTP có kèm theo thông tin người sử dụng. KH lưu ý kiểm tra đúng người sử dụng trước khi lấy mã OTP.
- Mã OTP SafeKey đã hết hiệu lực. Mỗi mã OTP có hiệu lực 30 giây trên màn hình ứng dụng và thêm 30 giây nhập vào ACB Online.
- Mã OTP SafeKey đã sử dụng
- Thời gian sinh mã OTP SafeKey trên ứng dụng bị lệch so với thời gian của hệ thống. Khi này mã OTP đã bị mất đồng bộ. KH cần thực hiện đồng bộ lại thời gian tại mục “Cài đặt” ngay trên ứng dụng.
- Do nhập sai OTP SafeKey quá 05 lần nên bị mất đồng bộ so với hệ thống. Khi này, KH vui lòng liên hệ ACB theo số (028) 38 247 247 để được hướng dẫn.

The pop-up “OTP is incorrect or expired” due to:

- Using wrong OTP code of other users. This error usually occurs when an application installs for multiple users. On the screen, the OTP code is displayed with user information. Please note to check the correct user before taking OTP code.
- OTP SafeKey code has expired. Each OTP code is valid for 30 seconds on the app screen and additional 30 seconds to input to ACB Online
- OTP SafeKey has been used
- The code generation time on OTP SafeKey app is deviated to the time on the system. At this time, OTP is unsynchronized. Customers need to re-synchronize the time in the "Settings" section right on the application.
- Due to wrong input of OTP SafeKey more than 5 times, the synchronization has been lost in comparison with the system. At this time, please contact ACB at (028) 38 247 247 for instructions.

## 2. Hạn mức giao dịch của OTP SafeKey là bao nhiêu?/ What is the transaction limit of OTP SafeKey?

- Hạn mức giao dịch của PTXT OTP SafeKey nâng cao là không có giới hạn. Khách hàng chủ động đăng ký hạn mức theo nhu cầu giao dịch.
- Hạn mức giao dịch đối với tài khoản thụ hưởng thông thường của PTXT OTP SafeKey cơ bản áp dụng cho KHCN và KHDN như sau:

Đối tượng	Hạn mức tổng	Hạn mức của từng loại giao dịch		
		Thanh toán hóa đơn	CK trong	CK ngoài
KHCN	$\leq 500$ triệu/ GD $\leq 03$ tỷ/ngày	100 triệu/ GD 100 triệu/ngày	500 triệu/ GD 1,5 tỷ/ngày	500 triệu/ GD 1,5 tỷ/ngày
KHDN	$\leq 01$ tỷ/ GD $\leq 20$ tỷ/ngày	$\leq 01$ tỷ/ GD $\leq 10$ tỷ/ngày		$\leq 01$ tỷ/ GD $\leq 10$ tỷ/ngày

Trong đó:

- ✓ **Hạn mức tổng:** là hạn mức của **tất cả các loại giao dịch** trên ACB Online - do khách hàng đăng ký tại quầy.
- ✓ **Hạn mức của từng loại giao dịch** (triển khai từ 01/01/2019): là hạn mức của **từng loại giao dịch** được hệ thống ACB thiết lập theo quy định của Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam (NHNN)
- ✓ Hạn mức chuyển khoản cho chính chủ tài khoản thì không giới hạn hạn mức.

- There is no transaction limit for using OTP SafeKey – Advance. Customer actively register limit according to transaction needs.
- Transaction limit for normal beneficiary accounts of OTP SafeKey applied to consumer and corporation as follow:



Type of customers	Total limit	Limit for each type of transaction		
		Bill payment	Transferring inside ACB	Transferring outside ACB
Consumer	$\leq 500$ mil/ transaction $\leq 03$ bil/ day	100 mil/ transaction 100 mil/ day	500 mil/ transaction 1.5 bil / day	500 mil/ transaction 1.5 bil /day
Corporation	$\leq 01$ bil/ transaction $\leq 20$ bil/ day	$\leq 01$ tỷ/ GD/ $\leq 01$ bil/ transaction $\leq 10$ tỷ/ngày/ $\leq 10$ bil/ day		$\leq 01$ bil/ transaction $\leq 10$ bil/ day

In which:

- ✓ *Total limit: is the limit of all transactions on ACBO – registered by the customer at the counter*
- ✓ *Limit of each type of transaction (valid from 01/01/2019): is the limit of each transaction set up by ACB system according to the State bank’s regulations*
- ✓ *Transfer limit for the account holder is not limited*

### 3. Cách thức sử dụng OTP Safekey nâng cao như thế nào?

Khi KH thực hiện giao dịch chọn PTXT là OTP SafeKey nâng cao:

- + Nếu ứng dụng SafeKey ở chế độ online (ĐTDD cài đặt ứng dụng đang kết nối Internet): hệ thống tự động gửi tin nhắn “Quý khách có giao dịch cần xác thực”. KH mở tin nhắn đăng nhập vào ứng dụng để lấy mã OTP.
- + Nếu ứng dụng SafeKey ở chế độ offline (ĐTDD cài đặt ứng dụng đang không kết nối Internet): KH mở ứng dụng và quét mã QR tại màn hình xác nhận trên ACB Online để lấy thông tin mã OTP.

*Lưu ý: Mỗi mã OTP Safekey Nâng cao sẽ tương ứng với từng giao dịch. KH cần kiểm tra đúng thông tin giao dịch (bao gồm mã giao dịch, loại giao dịch, tài khoản trích, tài khoản thụ hưởng, số tiền) trước khi sử dụng mã OTP để xác thực.*

Using OTP SafeKey – Advance for transaction authentication:

- + If ACB SafeKey application is in online mode (Internet connected): the system automatically sends a message "You have a new transaction. Please check it!". Customer opens the login message to the application to get the OTP.
- + If ACB SafeKey application is in offline mode (Internet disconnected): customer opens the app and scans the QR code at confirmation screen on ACB Online for getting OTP.

*Note: Each OTP for advanced ACB Safekey will correspond to each transaction. Customers need to check the correct transaction information (including transaction code, transaction type, debit account, beneficiary account, transaction amount) before using OTP for authentication.*

#### 4. KH nhận được thông báo có giao dịch mới cần xác nhận nhưng khi bấm thông báo mở ứng dụng thì không thấy thông tin?

Có thể do hệ thống mất kết nối khi gửi thông tin giao dịch. Khi này, KH có thể chọn “gửi lại” hoặc sử dụng tính năng quét mã QR trên ACB SafeKey để lấy OTP.

It may be due to a system disconnection when sending transaction information. At this time, customers can choose "resend" or use the QR code scanning feature on ACB SafeKey to get OTP.