

Các câu hỏi thường gặp khi sử dụng dịch vụ ngân hàng số ACB ONE

Dành cho khách hàng cá nhân

Mục lục:

I. Tổng quan	4
1. Dịch vụ ACB ONE là gì?	4
2. Dịch vụ ACB ONE cung cấp những tính năng gì?	4
3. Thời gian hoạt động của ACB ONE?	5
4. Làm thế nào để sử dụng dịch vụ ACB ONE?	5
5. An toàn khi giao dịch trực tuyến ACB ONE?	6
6. Tôi có thể nhận hỗ trợ như thế nào nếu tôi gặp trục trặc khi sử dụng ACB ONE?	8
II. Tổng quát	8
A. Đăng ký, đăng nhập	8
1. Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ?	8
2. Tôi cần làm gì trong lần đăng nhập đầu tiên?	9
3. Tôi có thể truy cập tài khoản của mình khi đi nước ngoài không?	9
4. Tôi đã quên mật khẩu truy cập ACB ONE, tôi phải làm thế nào?	9
5. Tôi đã quên mật khẩu truy cập ACB ONE và hiện đang ở nước ngoài, tôi phải làm thế nào để được cấp lại mật khẩu truy cập?	10
6. Tôi không nhớ tên đăng nhập, tôi muốn cấp lại tên truy cập thì làm thế nào?	11
7. Tôi không thể đăng nhập dù thông tin tôi nhập là chính xác?	11
8. Tại sao tên đăng nhập vào ACB ONE của tôi lại bị khoá? Làm sao để mở khoá?	11
B. Phương thức xác thực	11
1. OTP SMS là gì? Sử dụng OTP SMS trên ACB ONE như thế nào?	11
2. Tôi có thể đăng ký nhiều số điện thoại để nhận OTP SMS được không?	12

3. Tôi đang sử dụng dịch vụ ACB ONE - phương thức OTP SMS. Tôi thực hiện giao dịch nhưng đã hơn 05 phút rồi mà mật khẩu không báo vào điện thoại di động của tôi, vậy làm thế nào để xác nhận giao dịch đó?
12
4. Tôi đang công tác ở nước ngoài, tôi thực hiện giao dịch ACB ONE bằng phương thức OTP SMS. Tôi có thể nhận được mật khẩu OTP ở chế độ Roaming được không? 12
5. OTP Token là gì? Sử dụng OTP Token trên ACB ONE như thế nào? 12
6. Vì sao tôi nhận được thông báo Token đã bị khóa? 13
7. Thời gian sử dụng Token trong bao lâu? Khi hết pin tôi có yêu cầu ACB thay pin được không? 13
8. Sử dụng Token Quý khách có phải mất phí gì không? 13
9. Tôi có thể sử dụng cùng lúc 02 Token được không? 13
10. Tôi và người thân đăng ký sử dụng dịch vụ ACB ONE đều đăng ký phương thức Token vậy chúng tôi có dùng chung Token được không? 13
11. Tôi có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức OTP Token khi đang ở nước ngoài được không? 14
12. Chứng thư số (hay còn gọi là chứng chỉ số, CA, chữ ký điện tử tĩnh) là gì? Dùng chứng thư số trên ACB ONE như thế nào? 14
13. Dịch vụ ACB ONE chấp nhận chứng thư số của những nhà cung cấp nào? 14
14. Tôi có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức Chứng thư số khi đang ở nước ngoài được không? 15
15. Tôi đang dùng chứng thư số để ký giao dịch bình thường, nhưng sau khi nâng cấp trình duyệt hay cài đặt lại hệ điều hành, hoặc quét virus trên máy tính thì không còn dùng chứng thư số để ký giao dịch được nữa?
15
16. Khi tôi ký xác nhận lệnh, màn hình báo lỗi “You have no certificate” cho dù tôi đã cài chứng thư số? 15
17. Tôi bị mất ĐTDĐ đã đăng ký nhận OTP SMS/ mật thiết bị bảo mật (Token, Token – CA), tôi phải làm thế nào? 16
18. OTP Safekey là gì? Sử dụng OTP Safekey trên ACB ONE như thế nào? 16
19. Sử dụng ACB SafeKey có mất phí gì không?/ 17
20. Khách hàng sử dụng đang sử dụng PTXT OTP SMS hoặc OTP Token hoặc CA, đăng ký thêm PTXT OTP SafeKey có bị thu phí không? 17
21. Khách hàng đang ở nước ngoài, muốn sử dụng PTXT OTP SafeKey thì làm thế nào? 17

22. Ứng dụng ACB SafeKey cài đặt trên một thiết bị có thể sử dụng cho nhiều tài khoản người dùng được không?	18
23. Ứng dụng ACB SafeKey có thể cài đặt trên nhiều thiết bị được không?	18
24. Vì sao có thông báo “Ứng dụng đã bị khóa do nhập sai mã kích hoạt 5 lần liên tiếp”?.....	18
25. 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?.....	18
26. Vì sao có thông báo “Ứng dụng đang bị tạm khóa. Quý khách vui lòng thử lại sau 30 phút/ 60 phút”?	18
27. Xác thực bằng vân tay thất bại thì ứng dụng có bị khóa không?	19
28. Vì sao có thông báo “Ứng dụng ACB SafeKey đã dừng” hoặc hiển thị màn hình trắng?	19
29. 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”	19
C. Giao dịch.....	19
30. Thời gian thực hiện lệnh chuyển tiền trên ACB ONE như thế nào?.....	19
31. Vì sao có báo lỗi “OTP không đúng hoặc vượt quá thời gian cho phép”?	21
32. Vì sao có báo lỗi “Vượt quá hạn mức hoặc không được phép giao dịch”?	21
33. Hạn mức giao dịch trên ACB ONE tối đa là bao nhiêu một ngày?	21
34. Tôi đã chuyển nhầm tài khoản thụ hưởng, làm sao tôi có thể lấy lại tiền?	22
35. Khi thực hiện giao dịch trên ACB ONE, trường hợp phát hiện sai sót trong giao dịch và muốn hủy giao dịch đó thì Tôi phải làm gì?	22
36. Tôi thực hiện trả nợ vay trên ACB ONE, tài khoản đã trừ tiền nhưng dư nợ vay không giảm?	22
37. Tôi muốn bán ngoại tệ Online nhưng khi chọn tài khoản chuyển tiền và nhận tiền đều không được?.....	22
38. Tôi đăng ký thẻ thụ hưởng để chuyển tiền cho thẻ, nhưng khi đăng ký thì nhận được thông báo thẻ không hợp lệ?	23
39. Tôi đã đăng ký thông báo số dư tự động qua ĐTDĐ nhưng không nhận được tin nhắn?	23
40. Tôi muốn cung cấp chứng từ giao dịch trên ACB ONE thì phải làm thế nào?	23

I. Tổng quan

1. Dịch vụ ACB ONE là gì?

ACB ONE là dịch vụ Ngân hàng số của ACB cung cấp cho khách hàng cá nhân để sử dụng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác qua hệ thống ACB ONE một cách hợp pháp, hợp lệ. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch qua website cung ứng dịch vụ tại địa chỉ <https://online.acb.com.vn> (gồm bản chuẩn và bản mobile web) hoặc qua ứng dụng ACB ONE trên điện thoại thông minh do ACB phát triển và cung cấp qua Apple Store, Google Play.

2. Dịch vụ ACB ONE cung cấp những tính năng gì?

ACB ONE cung cấp cho KHCHN các tính năng/ tiện ích gồm:

➤ Truy vấn thông tin

- Xem thông tin chi tiết và sao kê các giao dịch trên tài khoản
- Xem số dư của thẻ, lịch sử giao dịch, hạn thanh toán thẻ tín dụng, điểm thưởng tích lũy.

➤ Chuyển tiền trong nước

- Chuyển tiền vào tài khoản trong hệ thống hoặc thẻ liên ngân hàng có ngay trong vòng 1 phút kể cả ngày nghỉ, ngày lễ.
- Chuyển tiền đến tất cả ngân hàng trong nước nhanh chóng với mức phí thấp hơn tại quầy
- Chuyển tiền cho người nhận không có tài khoản ngân hàng bằng CMND hoặc Hộ chiếu
- Chuyển tiền theo danh sách
- Đặt lệnh Chuyển tiền ngày tương lai

➤ Thanh toán hóa đơn/ dịch vụ

- Thanh toán vé tàu lửa và vé máy bay trả sau của hơn 30 hãng hàng không nội địa và quốc tế
- Thanh toán chủ động hoặc thiết lập lịch thanh toán tự động các loại hóa đơn Điện/ Nước/ Internet/ Điện thoại/ Truyền hình cáp của các khu vực trên toàn quốc
- Thanh toán học phí cho các trường học
- Và nhiều dịch vụ khác

➤ Gửi tiết kiệm Online

- Ưu đãi lãi suất hấp dẫn với mức gửi chỉ từ 1 triệu đồng
- Đa dạng sản phẩm
- Linh động gửi góp nhiều lần với Tiền gửi Tích Lũy
- Chủ động chọn ngày đáo hạn với Tiền gửi Kỳ hạn tùy chọn

- Rút lãi hoặc nhận vốn qua ATM mọi lúc mọi nơi.
- **Dịch vụ Thẻ**
 - Xem BTBGD thẻ
 - Đăng ký, gia hạn, báo mất, khóa/mở thẻ
 - Đăng ký hoàn tiền thẻ Signature
 - Rút tiền không cần thẻ
 - Đặt/ đổi/ cấp lại PIN thẻ
- **Đăng ký/ truy vấn thông tin nhận tiền kiều hối Western Union**
- **Bán ngoại tệ trực tiếp cho ACB** theo tỷ giá thị trường hoặc thỏa thuận tỷ giá trước với ACB
- **Dịch vụ khác**
 - Đổi tên truy cập/ mật khẩu
 - Đăng ký/ hủy dịch vụ nhận thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán/ tài khoản tiết kiệm qua ĐTDD hoặc Email
 - Kích hoạt tài khoản ngưng hoạt động
 - Quản lý chi tiêu
 - Và các tính năng/ tiện ích khác được ACB triển khai theo từng thời kỳ

3. Thời gian hoạt động của ACB ONE?

- ➔ Ngân hàng số ACB ONE hoạt động suốt 24h trong ngày và 7 ngày trong tuần. Tuy nhiên, một vài giao dịch thực hiện ngoài giờ làm việc (hoặc giờ quy định cụ thể) sẽ được giải quyết vào ngày làm việc tiếp theo. Thời gian thực thi giao dịch được quy định cụ thể trong Bảng Điều Kiện, Điều khoản sử dụng dịch vụ.

4. Làm thế nào để sử dụng dịch vụ ACB ONE?

- Khách hàng có Tài khoản Thanh toán VND còn hoạt động
- Có đăng ký dịch vụ ACB ONE tại bất kỳ Chi nhánh/ Phòng giao dịch ACB trên toàn quốc
- Có các thiết bị đầu cuối là máy tính cá nhân (máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay) hoặc các thiết bị ngoại vi cầm tay như điện thoại di động, máy tính bảng có kết nối Internet.

5. An toàn khi giao dịch trực tuyến ACB ONE?

➔ Dịch vụ ACB ONE 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 ACB ONE cần nắm rõ các “nguyên tắc vàng” sau đây:

✓ NÊN	⊗ TUYỆT ĐỐI KHÔNG
<p>1. Bảo vệ thông tin giao dịch điện tử</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bảo vệ kỹ các thông tin bảo mật giao dịch điện tử (tên truy cập/ mật khẩu truy cập/ mã xác thực OTP) và các thiết bị xác thực giao dịch (như ĐTDD đã đăng ký nhận OTP SMS/ OTP Safekey, thiết bị Token/ CA) ✓ Thông báo ngay với ACB khi có thay đổi về thông tin cá nhân hoặc bị lộ/ bị mất thông tin, thiết bị bảo mật. ✓ Chủ động tạm khóa quyền truy cập vào ACB ONE bằng cách tự nhập sai mật khẩu đăng nhập 5 lần liên tiếp khi phát hiện có dấu hiệu bị mất mật khẩu hoặc bất kỳ thông tin bảo mật nào. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Không cung cấp thông tin bảo mật giao dịch điện tử cho bất kỳ ai (kể cả người tự xưng là công an, cơ quan điều tra, nhân viên ngân hàng) và không chia sẻ thông tin qua bất kỳ hình thức giao tiếp nào ⊗ Không lưu thông tin bảo mật giao dịch điện tử trên các thiết bị điện tử/ website hoặc các hình thức lưu trữ khác mà người khác có thể xem được.

<p>2. Truy cập đúng website/ ứng dụng giao dịch điện tử</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Chỉ truy cập vào website chính thức của ACB ONE tại địa chỉ https://online.acb.com.vn, https://business.acb.com.vn và ứng dụng giao dịch chính thức của ngân hàng số ACB ONE ✓ Nên sử dụng phương tiện an toàn để thay đổi ngay mật khẩu truy cập sau khi sử dụng máy tính công cộng. ✓ Luôn nhớ Đăng xuất/Thoát ngay khỏi chương trình khi không sử dụng. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Không truy cập vào đường link lạ được gửi qua tin nhắn, email, mạng xã hội, ... ⊗ Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khoá để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng giao dịch ngân hàng trực tuyến, phần mềm tạo mã xác thực OTP. ⊗ Không đăng nhập vào ACB ONE và/hay thực hiện giao dịch trên ACB ONE với máy tính dùng chung hay máy tính tại các điểm internet công cộng.
<p>3. Thiết lập mật khẩu giao dịch có độ bảo mật cao</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Đặt mật khẩu có độ bảo mật cao (<i>từ 6 ký tự trở lên, tối thiểu bao gồm “Chữ thường + chữ Hoa + chữ số” hoặc “Chữ thường + chữ số + ký tự đặc biệt”</i>). ✓ Đổi mật khẩu trong lần đăng nhập đầu tiên và thường xuyên thay đổi mật khẩu. ✓ Thay đổi ngay lập tức mật khẩu, tên truy cập khi phát hiện mình vừa nhấp vào các đường link nghi ngờ giả mạo hay vô tình cung cấp các thông tin bảo mật cho người lạ. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Không đặt mật khẩu quá đơn giản hoặc liên quan đến thông tin cá nhân mà người khác có thể dễ dàng suy đoán được (<i>như ngày tháng năm sinh bản thân/vợ/chồng/con, số điện thoại, biển số xe, các dãy số liên tục đơn giản, ...</i>)

<p>4. Kiểm tra thông tin người thụ hưởng trước khi thực hiện giao dịch</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Luôn kiểm tra và xác thực kỹ thông tin giao dịch (như Đơn vị thụ hưởng, số tiền, nội dung giao dịch) trước khi thực hiện một giao dịch tài chính. ✓ Nên đăng ký sử dụng đồng thời dịch vụ nhận tin nhắn thông báo thay đổi số dư tự động để ngay lập tức biết được các giao dịch biến động trên tài khoản và có các biện pháp ngăn chặn kịp thời tổn thất đến mức thấp nhất. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Không chuyển khoản/ chuyển tiền cho các đối tượng giả mạo (<i>như giả mạo cơ quan điều tra, ngân hàng hoặc các công ty lớn</i>) khi chưa xác minh được yêu cầu giao dịch.
<p>5. Cập nhật các phần mềm bảo mật mới nhất</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cài đặt và thường xuyên cập nhật các phần mềm diệt virus, chống phần mềm gián điệp (spyware), phần mềm chống ghi nhận bàn phím (keylogger) trên các thiết bị cá nhân dùng giao dịch ngân hàng trực tuyến. 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Không cài đặt các phần mềm, công cụ tiện ích từ các nguồn không tin cậy, không có bản quyền.

6. Tôi có thể nhận hỗ trợ như thế nào nếu tôi gặp trục trặc khi sử dụng ACB ONE?

➔ Quý khách vui lòng liên hệ Tổng đài Chăm sóc Khách hàng – Contact Center 24/7 của ACB theo số 1900 54 54 86 hoặc +84 (028) 38 247 247 để được hỗ trợ

II. Tổng quát

A. Đăng ký, đăng nhập

1. Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ?

➔ Để sử dụng dịch vụ, Quý khách truy cập vào website ACB ONE tại địa chỉ <https://online.acb.com.vn> hoặc tải ứng dụng ACB ONE trên Apps Store hoặc Google Store sau đó nhấp chọn vào nút “Đăng nhập” trên màn hình và thực hiện:

- Xác nhận đã xem và hiểu các nội dung được quy định tại “Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ”
- Nhập tên đăng nhập và mật khẩu do Ngân hàng cung cấp khi đăng ký
- Nhập mã xác thực hiện trên màn hình
- Xác nhận “Đăng nhập”

2. Tôi cần làm gì trong lần đăng nhập đầu tiên?

→ Trong lần đăng nhập đầu tiên, nhằm đảm bảo thông tin bảo mật, Quý khách cần thực hiện đổi mật khẩu truy cập (và/hoặc tên truy cập) do Ngân hàng cung cấp khi đăng ký.

Ngoài ra, Quý khách nên đăng ký thêm dịch vụ “Thông báo số dư tự động” tại mục <Tiện ích> đối với các tài khoản của Quý khách để nhận thông báo kịp thời khi số dư tài khoản có thay đổi.

Trường hợp phát hiện thông tin tài khoản không đồng nhất, Quý khách vui lòng liên hệ Contact Center 24/7 của ACB theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 để thông báo và được hỗ trợ.

3. Tôi có thể truy cập tài khoản của mình khi đi nước ngoài không?

→ Quý khách vẫn có thể truy cập tài khoản nếu Quý khách có kết nối mạng Internet và thiết bị bảo mật để giao dịch (nếu có)

4. Tôi đã quên mật khẩu truy cập ACB ONE, tôi phải làm thế nào?

→ Nếu Quý khách sử dụng ACB ONE gói giao dịch, trường hợp quên mật khẩu truy cập, Quý khách có thể yêu cầu cấp lại mật khẩu truy cập theo các cách sau:

➤ *Cách 1: Sử dụng tính năng cấp lại mật khẩu trực tuyến trên website/ ứng dụng ACB ONE*

- *Điều kiện áp dụng:*
 - + *Đã đăng ký số điện thoại nhận mật khẩu tại quầy giao dịch và đang còn hoạt động.*
 - + *Có sử dụng một trong các loại thẻ ghi nợ/ tín dụng/ trả trước của ACB. Thẻ đã được kích hoạt và đang còn hoạt động.*
- *Cách thức sử dụng: Quý khách chọn tính năng “Quên mật khẩu” trên website/ ứng dụng ACB ONE và thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình. Quý khách có thể xem chi tiết hướng dẫn sử dụng tính năng này tại mục Trợ giúp.*

➤ *Cách 2: Sử dụng tính năng cấp lại mật khẩu trực tuyến qua kênh phục vụ tự động của tổng đài Contact Center 24/7.*

▪ *Điều kiện áp dụng:*

- + *Đã đăng ký số điện thoại nhận mật khẩu tại quầy giao dịch và đang còn hoạt động.*
- + *Đã đăng ký dịch vụ dịch vụ xác thực mật khẩu qua điện thoại (T-PIN) tại quầy giao dịch hoặc đăng ký qua ACB ONE.*

▪ *Cách thức sử dụng: Quý khách dùng ĐTDD đã đăng ký T-PIN gọi đến tổng đài Contact Center 24/7 theo số 1900 54 54 86 – 028.38247247 – 1800 57 77 75, nhấn chọn kênh phục vụ tự động và làm theo hướng dẫn.*

➔ Nếu Quý khách sử dụng dịch vụ truy vấn ACB ONE hoặc chưa thỏa điều kiện để sử dụng 2 cách thức trên, vui lòng liên hệ Chi nhánh/ Phòng giao dịch gần nhất để yêu cầu cấp lại mật khẩu mới và đăng ký bổ sung các dịch vụ, tiện ích kèm theo (như đăng ký T-PIN, thẻ...) để thuận tiện cho các giao dịch về sau.

5. Tôi đã quên mật khẩu truy cập ACB ONE và hiện đang ở nước ngoài, tôi phải làm thế nào để được cấp lại mật khẩu truy cập?

➔ Nếu Quý khách sử dụng ACB ONE gói giao dịch, Quý khách có thể thực hiện cấp lại mật khẩu truy cập qua website/ ứng dụng ACB ONE hoặc qua kênh phục vụ tự động của tổng đài Contact Center theo hướng dẫn tại mục 4.

➔ Trong trường hợp Quý khách sử dụng dịch vụ truy vấn ACB ONE hoặc không thỏa điều kiện thực hiện được theo 2 cách trên, Quý khách cần 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 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.

6. Tôi không nhớ tên đăng nhập, tôi muốn cấp lại tên truy cập thì làm thế nào?

➔ Nếu Quý khách sử dụng ACB ONE gói giao dịch, Quý khách có thể thực hiện **xem lại** tên truy cập ACB ONE bằng cách sử dụng tính năng “Quên tên truy cập” trên website/ ứng dụng ACB ONE

- *Điều kiện áp dụng:*
 - + Đã đăng ký số điện thoại nhận mật khẩu tại quầy giao dịch và đang còn hoạt động.
 - + Có sử dụng một trong các loại thẻ ghi nợ/ tín dụng/ trả trước của ACB. Thẻ đã được kích hoạt và đang còn hoạt động.
- *Cách thức sử dụng:* Quý khách chọn tính năng “Quên tên truy cập” trên website/ ứng dụng ACB ONE và thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình. Quý khách có thể xem chi tiết hướng dẫn sử dụng tính năng này tại mục Trợ giúp.

7. Tôi không thể đăng nhập dù thông tin tôi nhập là chính xác?

➔ Quý khách vui lòng kiểm tra lại bộ gõ tiếng Việt có đang chạy trên máy tính của quý khách không? Nếu có, có thể tắt bộ gõ và thực hiện đăng nhập lại.

Trường hợp đăng nhập bằng ứng dụng ACB ONE, Quý khách chọn chức năng hiển thị ký tự khi nhập mật khẩu để kiểm tra chính xác nội dung nhập. Nếu quý khách vẫn tiếp tục gặp trở ngại, Quý khách vui lòng liên hệ Contact Center 24/7 theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 để được hỗ trợ.

8. Tại sao tên đăng nhập vào ACB ONE của tôi lại bị khoá? Làm sao để mở khóa?

➔ Vì mục đích tăng mức độ an toàn cho Quý khách khi sử dụng dịch vụ ACB ONE, hệ thống ACB sẽ tự động khóa tên đăng nhập (khóa quyền truy cập) khi tên đăng nhập này bị nhập sai liên tục 05 lần. Trường hợp bị khóa quyền truy cập, Quý khách vui lòng liên hệ CN/PGD gần nhất hoặc liên hệ Contact Center 24/7 để được mở khóa.

B. Phương thức xác thực

1. OTP SMS là gì? Sử dụng OTP SMS trên ACB ONE như thế nào?

➔ OTP : One time password – là mật khẩu dùng một lần. OTP SMS là mật khẩu được gửi qua số ĐTDD của Quý khách. Khi đăng ký dịch vụ, Quý khách sẽ phải đăng ký với nhân viên số ĐTDD dùng để nhận mật khẩu xác thực trên ACB ONE

Khi thực hiện giao dịch, Quý khách 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 Quý khách nhập thêm mật khẩu OTP SMS này để xác nhận lệnh.

❖ **Các lưu ý khi sử dụng OTP SMS:**

- Không cung cấp OTP SMS cho bất kỳ ai dưới bất kỳ hình thức nào ngoại trừ website/ ứng dụng chính thức của ACB ONE.
- Không cài đặt SIM số ĐTDĐ nhận OTP SMS trên thiết bị không có tính bảo mật, đã bị phá khóa, hay cài đặt nhiều ứng dụng lạ không chính thống.
- Khi cài đặt phần mềm mới, không cung cấp quá nhiều quyền truy cập, hay đọc SMS cho các ứng dụng.
- Nên sử dụng các phần mềm chống mã độc để bảo vệ thiết bị.

2. Tôi có thể đăng ký nhiều số điện thoại để nhận OTP SMS được không?

➔ Mỗi khách hàng cá nhân chỉ được đăng ký duy nhất 01 số ĐTDĐ nhận mật khẩu OTP SMS. Trường hợp Quý khách muốn thay đổi số điện thoại nhận OTP SMS, Quý khách vui lòng đến CN/PGD ACB gần nhất để được điều chỉnh.

3. Tôi đang sử dụng dịch vụ ACB ONE - phương thức OTP SMS. Tôi thực hiện giao dịch nhưng đã hơn 05 phút rồi mà mật khẩu không báo vào điện thoại di động của tôi, vậy làm thế nào để xác nhận giao dịch đó?

➔ 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.

4. Tôi đang công tác ở nước ngoài, tôi thực hiện giao dịch ACB ONE bằng phương thức OTP SMS. Tôi có thể nhận được mật khẩu OTP ở chế độ Roaming được không?

➔ Việc nhận được mật khẩu OTP SMS qua ĐTDĐ còn tùy thuộc vào mạng viễn thông trong nước và chế độ điện thoại của khách hàng. Ngoài ra OTP SMS chỉ có hiệu lực trong vòng 05 phút, do đó trong trường hợp Quý khách không nhận được mật khẩu OTP khi đang ở nước ngoài, Quý khách vui lòng thực hiện giao dịch bằng các phương thức xác thực khác như OTP Safekey, OTP Token hoặc CA (chứng thư số)

5. OTP Token là gì ? Sử dụng OTP Token trên ACB ONE như thế nào?

- OTP Token là mật khẩu sinh ra từ thiết bị phát sinh mật khẩu dùng một lần (Token) 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. Mỗi thiết bị Token đều có một dãy số seri được gán định danh cho duy nhất 01 khách hàng. Khi thực hiện giao dịch trên ACB ONE, Quý khách 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 khách bấm vào nút nhỏ trên thiết bị.

Hình ảnh thiết bị OTP Token:



6. Vì sao tôi nhận được thông báo Token đã bị khóa?

- Khi Quý khách sinh nhiều OTP Token mà không gửi đi để xác thực thì Token sẽ bị mất đồng bộ. Khi Token bị mất đồng bộ, Quý khách vui lòng liên hệ Contact Center 24/7 của ACB theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 để được hỗ trợ.

7. Thời gian sử dụng Token trong bao lâu? Khi hết pin tôi có yêu cầu ACB thay pin được không?

- 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, Quý khách phải mua thiết bị OTP Token mới.

8. Sử dụng Token Quý khách có phải mất phí gì không?

- ACB cung cấp OTP Token với giá ưu đãi là 450.000đ/thiết bị, sử dụng từ 02 đến 05 năm. Mức giá này có thể thay đổi theo giá của nhà cung cấp và sẽ được ACB cập nhật khi có sự thay đổi.

9. Tôi có thể sử dụng cùng lúc 02 Token được không?

- Tại một thời điểm, Quý khách chỉ được sử dụng duy nhất 01 loại thiết bị. Khi Quý khách yêu cầu sử dụng thiết bị thay thế mới, thiết bị cũ sẽ được chuyển sang trạng thái “ngừng hoạt động”.

10. Tôi và người thân đăng ký sử dụng dịch vụ ACB ONE đều đăng ký phương thức Token vậy chúng tôi có dùng chung Token được không?

- Mỗi thiết bị OTP Token đều có một dãy số seri được gán định danh cho duy nhất 01 khách hàng, do đó Quý khách không dùng chung được thiết bị với người khác.

11. Tôi có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức OTP Token khi đang ở nước ngoài được không?

→ Token OTP là thiết bị vật lý do đó không bị ảnh hưởng bởi vị trí địa lý. Quý khách có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức OTP Token ở bất cứ nơi nào có Internet.

12. Chứng thư số (hay còn gọi là chứng chỉ số, CA, chữ ký điện tử tĩnh) là gì? Dùng chứng thư số trên ACB ONE như thế nào?

→ Chứng thư số là một tệp tin điện tử được sử dụng để nhận diện một cá nhân, một máy chủ, một công ty, hoặc một vài đối tượng khác và gắn chỉ danh của đối tượng đó với một khóa công khai (public key). Giống như bằng lái xe, hộ chiếu, chứng minh thư, con dấu hay những giấy tờ nhận diện cá nhân, tổ chức thông thường khác, chứng chỉ số cung cấp bằng chứng cho sự nhận diện của một đối tượng.

Cá nhân hay tổ chức muốn đăng ký dùng chứng thư số thì chỉ cần điền thông tin theo phiếu sẵn có, nộp kèm CMND hay giấy phép đăng ký kinh doanh... cho tổ chức cấp chứng thư số, thanh toán phí, sau đó khoảng vài ngày đến 01 tuần là có thể nhận được chứng thư số lưu sẵn trong thiết bị giống như USB. Để tìm hiểu thêm về chứng thư số và cấp phát chứng thư số, khách hàng có thể xem trên website www.bkavca.vn, www.viettel-ca.vn, www.vnpt-ca.vn, www.fptca.net

Khi khách hàng thực hiện giao dịch trên **ACB ONE** và chọn phương thức xác thực chứng thư số thì ngoài việc xác nhận mật khẩu đăng nhập, hệ thống còn yêu cầu khách hàng chọn chứng thư số đã đăng ký với ACB. Hệ thống ACB ONE sẽ liên kết với tổ chức chứng thực tương ứng để kiểm tra tính hợp lệ của chứng thư số này. Nếu hợp lệ, giao dịch sẽ được xác nhận và gửi đến ACB chờ xử lý.

Quý khách xem thêm hướng dẫn cài đặt và sử dụng CA [tại đây](#) hoặc liên hệ Contact Center 24/7 để được hỗ trợ.

13. Dịch vụ ACB ONE chấp nhận chứng thư số của những nhà cung cấp nào?

→ ACB ONE chấp nhận chứng thư số của một trong các nhà cung cấp chứng thư số được Bộ Thông tin và Truyền thông chấp nhận gồm: VNPT, Viettel, FPT, BKAV. Khách hàng có thể đăng ký mua Token – CA này tại ACB hay tại các nhà cung cấp nói trên.

14. Tôi có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức Chứng thư số khi đang ở nước ngoài được không?

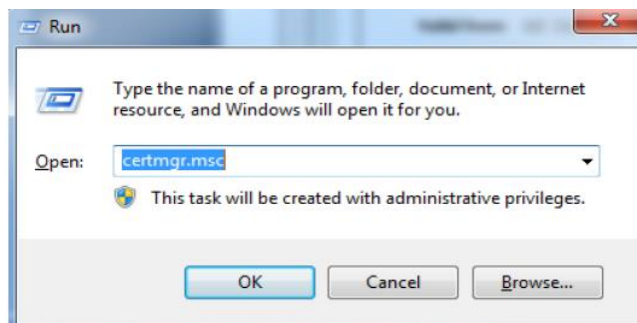
→ Chứng thư số được chứa trong thiết bị Token CA - là thiết bị vật lý do đó không bị ảnh hưởng bởi vị trí địa lý. Quý khách có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức CA ở bất cứ nơi nào có Internet.

15. Tôi đang dùng chứng thư số để ký giao dịch bình thường, nhưng sau khi nâng cấp trình duyệt hay cài đặt lại hệ điều hành, hoặc quét virus trên máy tính thì không còn dùng chứng thư số để ký giao dịch được nữa?

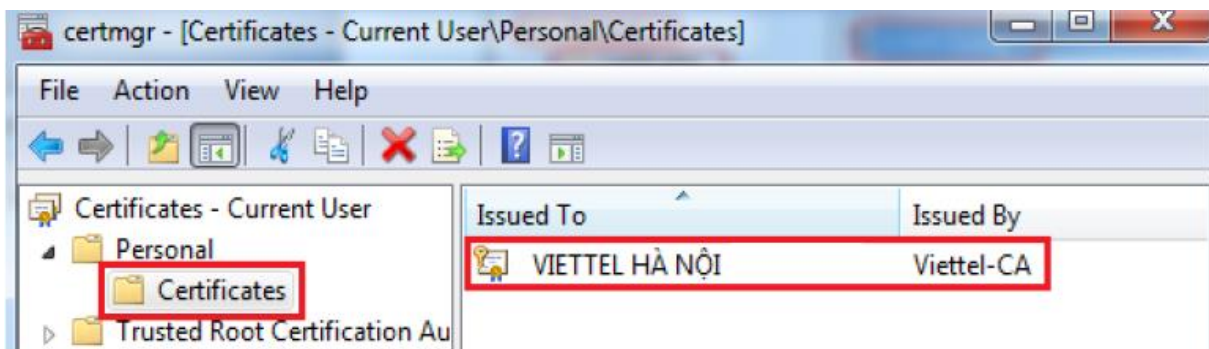
→ Trường hợp này có thể do thư viện ký số ACBSignPlugin trên máy tính bị mất. Quý khách vui lòng tải file ACBSignPlugin trên ACB ONE và cài đặt lại vào máy tính. Trường hợp cần hỗ trợ, Quý khách vui lòng liên hệ Contact Center 24/7 theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247.

16. Khi tôi ký xác nhận lệnh, màn hình báo lỗi “You have no certificate” cho dù tôi đã cài chứng thư số?

→ Thông báo lỗi trên là do chứng thư số đã hết hạn sử dụng hoặc máy tính chưa nhận ra chứng thư số. Để kiểm tra chi tiết chứng thư số đã được cài đặt hoặc hiệu lực sử dụng, Quý khách có thể vào **Start / Run** điền “**certmgr.msc**”



Trong cửa sổ **certmgr**, Quý khách vào mục **Personal / Certificates** để kiểm tra. Nếu chứng thư số hiện ra như hình bên dưới tức hệ điều hành đã nhận thành công.



17. Tôi bị mất ĐTDĐ đã đăng ký nhận OTP SMS/ mất thiết bị bảo mật (Token, Token – CA), tôi phải làm thế nào?

→ Quý khách vui lòng thực hiện đổi ngay tên truy cập và mật khẩu truy cập dịch vụ ACB ONE, sau đó liên hệ CN/ PGD ACB gần nhất để báo mất và đăng ký cấp lại thiết bị mới (nếu có)

Trường hợp Quý khách nhận định đã bị lộ thông tin tên truy cập và mật khẩu, Quý khách liên hệ ngay Contact Center 24/7 của ACB theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 (hoặc có thể tự nhập sai tên truy cập và mật khẩu quá 5 lần) để khóa ngay quyền truy cập, sau đó liên hệ CN/ PGD ACB gần nhất để được hỗ trợ.

18. OTP Safekey là gì? Sử dụng OTP Safekey trên ACB ONE như thế nào?

OTP SafeKey là mật khẩu dùng 1 lần được sinh ra từ ứng dụng tạo mã (SoftToken) gọi là ACB SafeKey. Ứng dụng ACB SafeKey được cài đặt trên các thiết bị di động chạy hệ điều hành iOS hoặc Android. Khi thực hiện giao dịch ngân hàng trực tuyến, khách hàng nhập mã OTP được sinh bởi ứng dụng ACB SafeKey để hoàn thành giao dịch. Ứng dụng được tải trực tiếp từ Apple Store hoặc Google Play.

❖ Ưu điểm

- 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 Khách hàng hàng khi đi du lịch/ công tác nước ngoài
- Sử dụng được cho nhiều tài khoản người dùng trên cùng một thiết bị.
- Thoả mãn nhu cầu giao dịch với hạn mức cao

❖ OTP SafeKey có 2 loại gồm:

	OTP Safekey cơ bản	OTP Safekey nâng cao
Đặc điểm	Mã OTP loại cơ bản được sinh ngẫu nhiên theo thời gian, đồng bộ với hệ thống	OTP loại nâng cao được tạo kết hợp với mã của từng loại giao dịch, được sinh theo thời gian thực và đồng bộ với hệ thống ngân

	ngân hàng. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, khách hàng nhập mật khẩu tĩnh kèm mã OTP để hoàn thành giao dịch.	hàng. Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, khách hàng nhập mật khẩu tĩnh kèm mã OTP để hoàn thành giao dịch. Nếu thiết bị cài đặt ứng dụng có kết nối Internet, hệ thống sẽ gửi thông báo đến Khách hàng qua ứng dụng hoặc nếu không có kết nối Internet, Khách hàng có thể sử dụng tính năng quét mã QR trên ứng dụng để lấy mã OTP.
Hạn mức giao dịch	Không quá 500 triệu/ giao dịch và 3,1 tỷ /ngày	Không giới hạn hạn mức hoặc theo đăng ký của khách hàng

19. Sử dụng ACB SafeKey có mất phí gì không?/

- ➔ Phí sử dụng PTXT OTP SafeKey là 10.000đ/ người sử dụng/ tháng. Tuy nhiên hiện tại, ACB đang có chính sách miễn phí (vui lòng tham khảo biểu phí dịch vụ ACB ONE tại <http://acb.com.vn/wps/portal/Home/fee> hoặc <http://acb.com.vn/wps/portal/Home/fee-dn>).

20. Khách hàng sử dụng đang sử dụng PTXT OTP SMS hoặc OTP Token hoặc CA, đăng ký thêm PTXT OTP SafeKey có bị thu phí không?

- ➔ Khách hàng đăng ký sử dụng đồng thời nhiều hơn 02 PTXT trở lên sẽ thu phí “Sử dụng thêm PTXT”. Do đó khi đang sử dụng PTXT OTP SMS hoặc OTP hoặc CA, đăng ký sử dụng đồng thời thêm PTXT SafeKey thì thu phí “Sử dụng thêm PTXT” tương tự như các PTXT khác. Mức phí đăng ký thêm PTXT theo biểu phí hiện hành là 22.000đ/PTXT đối với KHCN và 55.000đ/PTXT đối với KHDN. Mức phí này chỉ áp dụng khi KH đăng ký tại quầy.

21. Khách hàng đang ở nước ngoài, muốn sử dụng PTXT OTP SafeKey thì làm thế nào?

- ➔ 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. 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 chứng thực và phải được gửi về Việt Nam bản chính.

22. Ứng dụng ACB SafeKey cài đặt trên một thiết bị có thể sử dụng cho nhiều tài khoản người dùng được không?

- ➔ ACB SafeKey đáp ứng nhu cầu sử dụng cho nhiều tài khoản người dùng trên cùng một thiết bị. Khách hàng 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.

23. Ứng dụng ACB SafeKey có thể cài đặt trên nhiều thiết bị được không?

- ➔ Tại một thời điểm, ứng dụng ACB Safekey chỉ có hiệu lực trên 01 thiết bị. Khi cài đặt và kích hoạt ứng dụng trên thiết bị mới, mã OTP trên ứng dụng cũ sẽ bị vô hiệu hóa.

24. Vì sao có thông báo “Ứng dụng đã bị khóa do nhập sai mã kích hoạt 5 lần liên tiếp”?

- ➔ 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.

25. 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?

- ➔ Trường hợp Khách hàng có đăng ký dịch vụ T-PIN, Quý khách có thể liên hệ Tổng đài Contact Center 24/7 để yêu cầu gửi lại mã kích hoạt.
- ➔ Trường hợp chưa đăng ký dịch vụ T-PIN, Quý khách vui lòng liên hệ CN/ ACB gần nhất hoặc để yêu cầu gửi lại mã kích hoạt.

26. Vì sao có thông báo “Ứng dụng đang bị tạm khóa. Quý khách vui lòng thử lại sau 30 phút/ 60 phút”?

- ➔ 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.

27. Xác thực bằng vân tay thất bại thì ứng dụng có bị khóa không?

- ➔ 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

28. Vì sao có thông báo “Ứng dụng ACB SafeKey đã dừng” hoặc hiển thị màn hình trắng?

- ➔ Lỗi này xảy ra đối với một số thiết bị không tương thích. Khi gặp sự cố này, Quý khách vui lòng tải lại ứng dụng hoặc liên hệ ACB theo số (028) 38 247 247 để được hỗ trợ.

29. 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”

- ➔ 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 ONE./ OTP SafeKey code has expired.
 - + 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..
 - + 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.
- ➔ Các trường hợp mã OTP mất đồng bộ so với hệ thống, KH cần đồng bộ thời gian trên ứng dụng tại mục Cài đặt .

C. Giao dịch

30. Thời gian thực hiện lệnh chuyển tiền trên ACB ONE như thế nào?

Thời gian thực thi/ngày hiệu lực các chỉ thị ACB ONE tại ACB được quy định trong Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ACB ONE tại Điều 4.3 như sau:

3. Đối với giao dịch trong ngày

3.1.1. Lệnh truy vấn thông tin: ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.

3.1.2. Lệnh giao dịch:

- a. *Trường hợp lệnh giao dịch do ACB độc lập xử lý hoàn tất:* ACB thực thi ngay khi nhận được các lệnh này.
- b. *Trường hợp lệnh giao dịch cần đến bên thứ ba xử lý hoàn tất:*
- Lệnh 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 của ACB được thực hiện ngay và tiền sẽ được chuyển vào hệ thống thanh toán điện tử liên Ngân hàng để đến Ngân hàng thụ hưởng trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể thứ Bảy, Chủ nhật, ngày Lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.
 - Lệnh thanh toán hóa đơn/ dịch vụ cho các nhà cung cấp trung gian: Phần xử lý của ACB được thực hiện ngay, phần xử lý của bên thứ ba thực hiện phụ thuộc vào thời gian đối soát trong vòng tối đa 02 ngày làm việc (không kể thứ Bảy, Chủ nhật, ngày Lễ) tính từ thời điểm phát sinh giao dịch.
- c. *Trường hợp ngoại lệ:* Tùy theo tình hình thực tế, ngay khi nhận được lệnh giao dịch của khách hàng, ACB sẽ cố gắng thực thi ngay. Thời điểm thực thi các lệnh giao dịch này có thể không tuân theo các quy định tại điểm khoản 3.1.1, 3.1.2, Điều 4 của quy định này.
- d. *Ngày hiệu lực giao dịch:*
- Lệnh giao dịch ACB nhận được trong thời gian làm việc theo quy định hiện hành của ACB: ngày hiệu lực của giao dịch được ghi nhận trong ngày thực hiện.
 - Lệnh giao dịch ACB nhận được ngoài giờ làm việc theo quy định hiện hành của ACB: ngày hiệu lực giao dịch được ghi nhận vào ngày làm việc kế tiếp (không kể Chủ nhật, ngày Lễ)

3.2. Đối với giao dịch được chỉ định thực hiện trong ngày tương lai

- a. *Thời gian thực thi:*
- Các giao dịch được ký xác nhận trước 08h ngày chỉ định: ACB thực thi giao dịch tương tự mục 3.1.2, Điều 4 của quy định này.
 - Các giao dịch được ký xác nhận sau 08h ngày chỉ định: ACB từ chối xử lý các lệnh vượt ngoài thời gian xử lý
- b. *Ngày hiệu lực giao dịch:* Ngày hiệu lực của giao dịch được ghi nhận trong ngày thực thi lệnh.

31. Vì sao có báo lỗi “OTP không đúng hoặc vượt quá thời gian cho phép”?

- ➔ Thông báo trên do 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 phát sinh nhiều OTP Token mà không gửi đi để xác thực thì Token sẽ bị mất đồng bộ. Khi gặp thông báo này, Quý khách liên hệ Contact Center 247 theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 để được kiểm tra cụ thể.

32. Vì sao có báo lỗi “Vượt quá hạn mức hoặc không được phép giao dịch”?

- ➔ Do số tiền Quý khách thực hiện chuyển vượt quá hạn mức cho phép hoặc do Quý khách chọn không đúng phương thức xác thực. Khi gặp thông báo này, Quý khách liên hệ Contact Center 247 theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 để được kiểm tra cụ thể.

33. Hạn mức giao dịch trên ACB ONE tối đa là bao nhiêu một ngày?

- ➔ Hạn mức giao dịch trên ACB ONE tuân thủ theo quy định trần của Ngân hàng nhà nước. Trong đó, tùy theo phương thức xác thực (PTXT) mà áp dụng hạn mức giao dịch tương ứng. KH phải đăng ký hạn mức tổng cho từng PTXT khi mở hợp đồng:
 - **Hạn mức tổng:** là hạn mức của tất cả các loại giao dịch trên ACB ONE - do khách hàng đăng ký tại quầy.
 - **Hạn mức của từng loại giao dịch:** là hạn mức của từng loại giao dịch được hệ thống ACB thiết lập tự động (căn cứ theo quy định của NHNN)
 - **Hạn mức trên một giao dịch:** là số tiền tối đa khách hàng được chuyển trong 01 giao dịch.
 - **Hạn mức giao dịch trên ngày:** là tổng số tiền tối đa khách hàng được giao dịch trên ACB ONE trong 01 ngày tương ứng với mỗi PTXT.
 - + Nếu khách hàng đăng ký nhiều PTXT thì hạn mức giao dịch trên ngày được tính theo hạn mức cao nhất
 - + Nếu khách hàng có nhiều tài khoản giao dịch thì hạn mức này là hạn mức tổng của các tài khoản
 - + Hạn mức giao dịch trên ngày được áp dụng chung cho các giao dịch thực thi tại hệ thống ACB ONE, gồm giao dịch qua website/ ứng dụng ACB ONE và qua công thanh toán của các đối tác có liên kết với ACB ONE.
 - Khách hàng có thể đăng ký một hoặc nhiều PTXT để giao dịch.

- Khách hàng chuyển khoản cho tài khoản cùng chủ thì không bị giới hạn hạn mức bởi PTXT.

34. Tôi đã chuyển nhầm tài khoản thụ hưởng, làm sao tôi có thể lấy lại tiền?

→ Có 2 trường hợp:

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

35. Khi thực hiện giao dịch trên ACB ONE, trường hợp phát hiện sai sót trong giao dịch và muốn hủy giao dịch đó thì Tôi phải làm gì?

→ Khi thực hiện giao dịch trên ACB ONE, 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 ACB ONE
- 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.

36. Tôi thực hiện trả nợ vay trên ACB ONE, ACB đã cắt tiền trong tài khoản nhưng dư nợ vay không giảm?

→ Việc này xảy ra do Quý khách thực hiện trả nợ trước hạn (dịch vụ ACB ONE 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, Quý khách vui lòng liên hệ CN/PGD của ACB.

37. Tôi muốn bán ngoại tệ Online nhưng khi chọn tài khoản chuyển tiền và nhận tiền đều không được?

→ Tài khoản ngoại tệ không hiển thị: Tài khoản ngoại tệ phải được đăng ký trước tại quầy giao dịch. Trường hợp đã đăng ký, Quý khách vui lòng kiểm tra lại với CN/PGD đã đăng ký tài khoản ngoại tệ là tài khoản ghi nợ trên ACB ONE.

→ Tài khoản VND không hiển thị: Quý khách chủ động đăng ký trên ACB ONE tại mục <Đăng ký Online / Đăng kí tài khoản trong ACB>

38. Tôi đăng ký thẻ thụ hưởng để chuyển tiền cho thẻ, nhưng khi đăng ký thì nhận được thông báo thẻ không hợp lệ?

- Để kiểm tra thẻ hợp lệ hay không, khách hàng vui lòng liên hệ với Trung tâm Thẻ của ACB theo số (028) 38 222 022 để được hỗ trợ.

39. Tôi đã đăng ký thông báo số dư tự động qua ĐTDD nhưng không nhận được tin nhắn?

- Đầu tiên, Quý khách vui lòng kiểm tra:

- Hộp thư tin nhắn của Quý khách bị đầy
- Quý hàng vô tình chọn chức năng hạn chế nhận hoặc chặn tin nhắn của ACB
- Thuê bao tắt máy thường xuyên hoặc nhà mạng chặn 1 chiều/ 2 chiều
- Vùng sóng yếu, chập chờn

Trường hợp cần kiểm tra cụ thể, Quý khách vui lòng liên hệ Contact Center 24/7 của ACB theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247

40. Tôi muốn cung cấp chứng từ giao dịch trên ACB ONE thì phải làm thế nào?

- Trả lời: Khi giao dịch trên ACB ONE khách hàng có thể in chứng từ / ủy nhiệm chi trực tiếp trên hệ thống này:
- Đối với KHCCN: khách hàng chọn mục <Quản lý tài khoản / Liệt kê giao dịch trực tuyến>, các giao dịch ở trạng thái “Giao dịch đã hoàn tất” → chọn IN.
 - Đối với KHDN: khách hàng chọn mục < Quản lý tài khoản / Liệt kê giao dịch theo trạng thái>, các giao dịch ở trạng thái “Giao dịch đã hoàn tất” → chọn IN.

-----//-----

Tư vấn, hỗ trợ Quý khách:

Contact Center 247: (028) 38 247 247 – 1900 54 54 86 – 1800 57 77 75