

### Dịch vụ Ngân hàng số ACB ONE dành cho KHCN Câu hỏi thường gặp

muc iuc.	Μ	<b>u</b> c	luc:
----------	---	------------	------

I.	Tổng quan	1
1.	Dịch vụ ACB ONE là gì?	1
2.	Dịch vụ ACB ONE cung cấp những tính năng gì?	1
3.	Thời gian hoạt động của ACB ONE?	1
4.	An toàn khi giao dịch trực tuyến ACB ONE?	1
5.	Thông tin liên hệ, hỗ trợ vướng mắc, xử lý sự cố khi sử dụng dịch vụ ACB ONE?	3
II.	Đăng ký, đăng nhập	)
1.	Làm thế nào để đăng ký dịch vụ ACB ONE?	)
2.	Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ?	)
3. Fac	Tại sao đăng nhập ứng dụng ACB ONE lại yêu cầu đăng ký sinh trắc học khuôn mặt trong khi tôi đã có xác thực celd trên điện thoại?	2 )
4. mặ mậ	Tôi thay đổi thiết bị khác để đăng nhập ứng dụng ACB ONE, ứng dụng yêu cầu tôi xác thực sinh trắc học khuôn t nhưng sao phải kích hoạt thêm phương thức xác thực Safekey, trong khi tôi chỉ có nhu cầu sử dụng phương thức t khẩu tĩnh/ OTP SMS?	1 2 1
4.	Tôi có thể truy cập tài khoản của mình khi đi nước ngoài không?1	l
5.	Tôi đã quên mật khẩu truy cập/ tên truy cập ACB ONE, tôi phải làm thế nào?11	l
6. tru	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 y cập?12	1 2
7.	Tôi không thể đăng nhập dù thông tin tôi nhập là chính xác?	2
8.	Tại sao tên truy cập vào ACB ONE của tôi lại bị khoá? Làm sao để mở khóa? 12	2
9. ứng	Tôi đã chọn xác thực đăng nhập nhanh bằng xác thực sinh trắc học khuôn mặt/ vân tay nhưng sau một thời gian g dụng lại yêu cầu nhập tên truy cập, mật khẩu để đăng nhập?12	, 2
III.	Phương thức xác thực & hạn mức giao dịch12	2
1.	ACB ONE áp dụng các loại PTXT nào và hạn mức được phép giao dịch là bao nhiêu?	2
2.	Khách hàng muốn thay đổi hạn mức giao dịch thì làm thế nào?15	5
3.	OTP SMS là gì ? Sử dụng OTP SMS trên ACB ONE như thế nào?	5
4.	Sử dụng OTP SMS có mất phí không?15	5
5.	Tôi có thể đăng ký nhiều số điện thoại để nhận OTP SMS được không?	5
6. mà	Tôi đang sử dụng dịch vụ ACB ONE - phương thức OTP SMS. Tôi thực hiện giao dịch nhưng đã hơn 05 phút rồ mật khẩu không báo vào điện thoại di động của tôi, vậy làm thế nào để xác nhận giao dịch đó?	i 5

# ACB

#### acb.com.vn; online.acb.com.vn

7. đượ	Tôi đang công tác ở nước ngoài, tôi thực hiện giao dịch ACB ONE bằng phương thức OTP SMS. Tôi có thể nhậ ợc mật khẩu OTP ở chế độ Roaming được không?1	n 6
8.	OTP Safekey là gì? Sử dụng OTP Safekey trên ACB ONE như thế nào?	6
9.	Sử dụng ACB Safekey có mất phí gì không? 1	7
10.	Úng dụng ACB Safekey cài đặt trên một thiết bị có thể sử dụng cho nhiều tài khoản người dùng được không?1	7
11.	Úng dụng ACB Safekey có thể cài đặt trên nhiều thiết bị được không? 1	7
12.	Vì sao có thông báo "Ứng dụng đã bị khóa do nhập sai mã kích hoạt 5 lần liên tiếp"? 1	8
13. hàr	Trường hợp kích hoạt ứng dụng không thành công (do mã kích hoạt hết hiệu lực hoặc cài lại ứng dụng), Khác ng phải làm thế nào?	h 8
14. phi	Vì sao có thông báo trên ứng dụng ACB Safekey "Ứng dụng đang bị tạm khóa. Quý khách vui lòng thử lại sau 3 ít/ 60 phút"?	0 8
15.	Xác thực bằng vân tay thất bại thì ứng dụng ACB Safekey có bị khóa không?1	8
16.	Vì sao có thông báo "Ứng dụng ACB Safekey đã dừng" hoặc hiển thị màn hình trắng? 1	8
17. cho	Vì sao khi xác thực giao dịch bằng OTP Safekey lại nhận được thông báo lỗi "OTP không đúng hoặc quá thời gia phép"1	n 8
18. со	Khách hàng muốn thay đổi số ĐTDĐ giao dịch (nhận mật khẩu, nhận OTP SMS, nhận mã kích hoạt/ OTP Safeke bản/nâng cao mà không cần đến quầy được không?1	y 9
IV	. Giao dịch1	9
1.	Thời gian thực hiện lệnh chuyển tiền trên ACB ONE như thế nào?1	9
2.	Vì sao có báo lỗi "Vượt quá hạn mức hoặc không được phép giao dịch"?	0
3.	Các loại giao dịch nào phải xác thực khuôn mặt?2	0
4.	Tôi được chụp ảnh khuôn mặt bao nhiêu lần khi xác thực 1 giao dịch?2	.1
5. thế	Tôi thực hiện giao dịch trên ACB ONE phiên bản website hoặc các trang thương mại điện tử khác thì xác thực nh nào?	u 1
6. mặ	Thiết bị cài đặt ứng dụng ACB ONE không có kết nối internet thì có thể xác thực giao dịch bằng xác thực khuô t được không?	n 1
7. thà	Tôi được thực hiện lại giao dịch bao nhiêu lần nếu xác thực giao dịch bằng khuôn mặt báo lỗi "Giao dịch khôn nh công. Khuôn mặt không trùng khớp với dữ liệu đã đăng ký"?2	g 1
8.	Tôi đã chuyển nhầm tài khoản thụ hưởng, làm sao tôi có thể lấy lại tiền?	1
9.	Tôi đã chuyển tiền nhanh nhưng hệ thống báo "Giao dịch chờ tra soát" là như thế nào?	1
10. Tôi	Khi thực hiện giao dịch trên ACB ONE, trường hợp phát hiện sai sót trong giao dịch và muốn hủy giao dịch đó th i phải làm gì?	nì 2
11.	Tôi thực hiện trả nợ vay trên ACB ONE, ACB đã cắt tiền trong tài khoản nhưng dư nợ vay không giảm?2	2
12.	Tôi muốn bán ngoại tệ Online nhưng khi chọn tài khoản chuyển tiền và nhận tiền đều không được?	2
13.	Tôi đăng ký thẻ thụ hưởng để chuyển tiền cho thẻ, nhưng khi đăng ký thì nhận được thông báo thẻ không hợp lệ? 	2

# ACB

#### acb.com.vn; online.acb.com.vn

14. Tôi đã đăng ký thông báo số dư tự động qua ĐTDĐ nhưng không nhận được tin nhắn?	22
15. Tôi muốn cung cấp chứng từ giao dịch trên ACB ONE thì phải làm thế nào?	22
16. Vì sao tôi nhận được thông báo GTTT của tôi hết hiệu lực và không được phép thực hiện giao dịch?	23
17. GTTT của tôi sắp hết/ đã hết hiệu lực nhưng hiện tại tôi đang ở nước ngoài thì phải làm sao?	23
18. Các giao dịch nào sẽ bị chặn nếu GTTT hết hiệu lực?	23





### I. Tổng quan

#### 1. Dịch vụ ACB ONE là gì?

Là một trong các dịch vụ Ngân hàng số của ACB cung cấp cho **khách hàng cá nhân** để sử dụng các dịch vụ, sản phẩm của ngân hàng thông qua website tại địa chỉ *<u>https://online.acb.com.vn</u>* 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 KHCN các tính năng/ tiện ích gồm:

- ✓ Quản lý thông tin tài khoản (Truy vấn, sao kê, xác nhận số dư tài khoản).
- ✓ Chuyển tiền trong nước (chuyển khoản trong ACB, chuyển khoản nhanh liên ngân hàng 24/7, chuyển khoản theo danh sách).
- ✓ Thanh toán hóa đơn điện, nước, internet, truyền hình cáp toàn quốc.
- ✓ Thanh toán dịch vụ Bảo hiểm, dịch vụ cảng, phí chung cư, vé tàu lửa, vé máy bay,...
- ✓ Gửi tiết kiệm Online với lãi suất ưu đãi.
- ✓ Cho vay cầm cố sổ tiết kiệm trên kênh ACB ONE.
- ✓ Đăng ký vay, giải ngân trong nước và giải ngân thanh toán quốc tế.
- ✓ Lập đề nghị giải ngân, bổ sung chứng từ sau giải ngân trực tuyến.
- ✓ Dịch vụ Thẻ (mở thêm thẻ phi vật lý, tạo QR rút tiền không cần thẻ, khóa mở thẻ, đổi PIN thẻ).
- ✓ Đăng ký/ truy vấn thông tin nhận tiền kiều hối Western Union.
- ✓ Mua bán ngoại tệ trực tiếp với ACB.
- ✓ Và nhiều tính năng, tiện ích khác được triển khai trong từng thời kỳ.

#### 3. Thời gian hoạt động của ACB ONE?

Dịch vụ ACB ONE hoạt động suốt 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần. Đối với 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. 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 "05 nguyên tắc vàng" sau đây:



### 5.1. Năm nguyên tắc an toàn bảo mật

	⊠ NÊN		⊗ TUYỆT ĐỐI KHÔNG
1.	Bảo vệ thông tin giao dịch trực tuyến		
✓ ✓	Bảo vệ kỹ các thông tin bảo mật giao dịch trực tuyến (tên truy cập/ mật khẩu truy cập/ mã xác thực OTP) và các thiết bị xác thực giao dịch (như ĐTDĐ đã đăng ký nhận OTP SMS/ OTP Safekey, USB chứa chứng thư số). Thông báo ngay với ACB khi có thay đổi về thông	⊗	<b>Không</b> cung cấp thông tin bảo mật giao dịch trực tuyến cho bất kỳ ai (kể cả người tự xưng là công an, cơ quan điều tra, nhân viên ngân hàng) và không chia sẽ thông tin qua bất kỳ hình thức giao tiến nào
	tin cá nhân hoặc bị lộ/ bị mất thông tin, thiết bị bảo mật.	$\otimes$	<b>Không</b> lưu thông tin bảo mật giao dịch trực tuyến trập các thiết bị điện tử/ website hoặc các
✓ 	Chủ động tạm khóa quyền truy cập dịch vụ Ngân hàng số bằng cách tự nhập sai mật khẩu truy cập 5 lần liên tiếp khi phát hiện có dấu hiệu bị mất mật khẩu hoặc bất kỳ thông tin bảo mật nào.		hình thức lưu trữ khác mà người khác có thể xem được.
2.	Truy cập đúng website/ ứng dụng giao dịch trực tuyến		
~	Chỉ truy cập vào website chính thức của dịch vụ Ngân hàng số ACB tại địa chỉ https://online.acb.com.vn,	8	<b>Không</b> truy cập vào đường link lạ được gửi qua tin nhắn, email, mạng xã hội, từ nguồn tin chưa xác thực.
	https://business.acb.com.vn và ứng dụng giao dịch chính thức trên Google Play hoặc App Store	$\otimes$	<b>Không</b> sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khoá để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng
✓	Nên sử dụng phương tiện an toàn để thay đổi ngay mật khẩu truy cập sau khi sử dụng máy tính công	0	giao dịch trực tuyen, phan mem tạo ma xac thực OTP.
~	cọng. Luôn nhớ <b>Thoát</b> ngay khỏi chương trình khi không sử dụng.	$\otimes$	Không đăng nhập và/hay thực hiện giao dịch trên website dịch vụ Ngân hàng số tại các máy tính dùng chung, máy tính tại các điểm internet công cộng.
3.	Thiết lập mật khẩu giao dịch có độ bảo mật cao		
~	Đặt mật khẩu có độ bảo mật cao (từ 8 ký tự trở lên, tối thiểu bao gồm "Chữ thường + chữ Hoa + chữ số")	$\otimes$	<b>Không</b> đặt mật khẩu quá đơn giản hoặc liên quan đấn thông tin có nhân mà người khác có
✓	Đổi mật khẩu trong lần đăng nhập đầu tiên và thường xuyên thay đổi mật khẩu.		thể dễ dàng suy đoán được (như ngày tháng năm sinh bản thân/vợ/chồng/con, số điện
~	Thay đổi ngay lập tức mật khẩu, tên truy cập, mã PIN ACB Safekey khi phát hiện mình vừa nhấp vào các đường link nghi ngờ giả mạo hay nghi ngờ các thông tin bảo mật bị người khác lạm dụng.		thoại, biển số xe, các dãy số liên tục đơn giản).

# ACB

4. ✓	Kiểm tra thông tin người thụ hưởng trước khi thực hiện giao dịch 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 thông báo thay đổi số dư tự động (qua email/ push notification trên ứng dụng ACB ONE/ACB ONE BIZ hoặc qua tin nhắn điện thoại) 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.	⊗	<b>Không</b> chuyển khoản/ chuyển tiền cho các đối tượng giả mạo (như giả mạo cơ quan điều tra, ngân hàng, người thân hoặc các công ty lớn) khi chưa xác minh được yêu cầu giao dịch.
5.	Cập nhật các phần mềm bảo mật mới nhất		
•	Thường xuyên cập nhật phiên bản mới nhất của ứng dụng ACB ONE/ ACB ONE BIZ để kịp thời nhận được các thông tin cảnh báo, bảo mật của ACB.		
~	Thường xuyên kiểm tra các ứng dụng đã cài đặt trên thiết bị và gỡ bỏ các ứng dụng lạ.	$\otimes$	<b>Không</b> cài đặt các phần mềm, công cụ tiện ích từ các nguồn không tin cậy, không có bản
~	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	8 8	<ul> <li>quyên.</li> <li>Không tải các tập tin lạ về điện thoại.</li> <li>Không nên cấp quyền trợ năng khi cài đặt các ứng dung trừ khi hiểu rõ</li> </ul>
✓	Lập tức tắt nguồn điện thoại hoặc ngắt kết nối Wifi/4G/5G trong trường hợp nghi ngờ phát hiện điện thoại bị kiểm soát từ xa.		
~	Khôi phục cài đặt gốc đối với thiết bị trong trường hợp phát hiện/nghi ngờ cài đặt ứng dụng giả mạo.		

#### 5.2.Chủ động cập nhật các cảnh báo về thủ đoạn lừa đảo

KH nên thường xuyên cập nhật các cảnh báo từ Ngân hàng và các cơ quan chức năng để nâng cao cảnh giác và biết cách phòng tránh những thủ đoạn lừa đảo công nghệ cao.

# a. Chiếm quyền điều khiển điện thoại thông qua lọi dụng quyền trợ năng (Accessibility) trên ĐTDĐ

KH sử dụng ĐTDĐ (hệ điều hành Android) bị dẫn dụ nhấn vào lường link và tải ứng dụng giả mạo có chứa mã độc và nếu đồng ý cấp quyền trợ năng (Accessibility) cho ứng dụng trong khi cài đặt thì ứng dụng giả mạo sẽ tiến hành theo dõi để thu thập toàn bộ thông tin trên điện thoại, thu thập thông tin tên truy cập, mật khẩu, mã xác thực giao dịch ngân hàng được đến trên điện thoại (OTP SMS/ OTP Safekey). Sau đó, kẻ gian sẽ đợi thời điểm thích hợp để ra tay chiếm quyền điều khiển thiết bị và truy cập các ứng dụng ngân hàng để chuyển tiền, chiếm đoạt tiền trên tài khoản của người dùng.



#### b. Lừa KH tự chuyển tiền

- Giả mạo cơ quan công an, cơ quan điều tra thông báo KH liên quan đến một vụ án bất kỳ và yêu cầu KH chuyển tiền để phục vụ điều tra.
- Giả mạo Sở Truyền thông, Bộ Tài chính thông báo KH liên quan đến một vụ án rửa tiền và yêu cầu KH gom tiền, chuyển tiền để chứng minh tài chính. Đồng thời yêu cầu KH cài ứng dụng điều khiển thiết bị từ xa nhằm lấy cấp thông tin cá nhân, thông tin tài khoản ngân hàng với mục đích chiếm đoạt tài sản.
- Giả mạo giáo viên/ nhân viên y tế báo người thân đang cấp cứu và yêu cầu chuyển tiền viện phí.
- Giả mạo thông báo trúng thưởng từ ngân hàng hoặc các công ty lớn và yêu cầu KH chuyển tiền nộp phí trả thưởng.
- Giả mạo người thân, bạn bè nhờ chuyển tiền hoặc mượn tiền.
- Lừa đảo chuyển tiền nhằm vào tài khoản ngân hàng: các đối tượng cố ý chuyển nhằm tiền vào tài khoản của KH, sau đó đối tượng sẽ giả danh là người thu hồi nợ của một công ty tài chính để liên hệ, dọa nạt và yêu cầu KH trả lại số tiền vừa nhận như một khoản vay với số lãi cắt cổ. Hoặc đối tượng giả mạo đang sống ở nước ngoài, muốn nhận lại số tiền chuyển nhằm và gửi link chuyển tiền quốc tế đề nghị KH chuyển lại.
- Giả mạo Shipper giao hàng: Đối tượng lợi dụng các buổi livestream để thu thập thông tin khách hàng. Bước đầu, giả danh nhân viên giao hàng và yêu cầu chuyển khoản thanh toán với số tiền nhỏ. Tiếp theo, đối tượng lấy lý do gửi nhầm số tài khoản Hội viên Shipper nên hàng tháng tài khoản khách hàng sẽ tự động bị trừ tiền.

Đối tượng tiếp tục hướng dẫn khách hàng truy cập link để thao tác hủy đăng ký Hội viên nhưng thực chất khi khách hàng nhấp vào đường link, cung cấp các thông tin theo yêu cầu là thực hiện chuyển khoản cho lừa đảo.

- Lừa đảo dịch vụ lấy lại tiền khi đã bị lừa; Tuyển CTV online; Mua gói du lịch giá rẻ; Lấy lại Facebook;
- Lừa đảo đầu tư chứng khoán, tiền ảo, đa cấp, đánh số đề.
- Lừa đảo cuộc gọi video Deepfake, Deepvoice;
- Råi link phishing lừa đảo, seeding quảng cáo bẩn trên Facebook.
- Lừa đảo "khóa SIM" vì chưa chuẩn hóa thuê bao; Lừa đảo lấy cắp Telegram OTP; Lừa đảo tung tin giả về cuộc gọi mất tiền như FlashAI
- Chiêu trò lừa đảo tuyển người mẫu nhí,...

#### c. Đánh cắp thông tin bảo mật của KH

- Giả mạo website/ tin nhắn thương hiệu (SMS brand name) của Ngân hàng: Tin nhắn mạo danh Ngân hàng có chứa đường dẫn giả mạo với nội dung nâng cấp hệ thống/ trúng thưởng/ xác thực tài khoản đang tiêu dùng/ vay tín dụng ở nước ngoài hay giả mạo cảnh báo tài khoản đang dăng nhập ở vùng bất thường/ tài khoản tạm dừng dịch vụ.....và yêu cầu KH truy cập vào đường dẫn/ website giả để xác thực. Nếu KH truy cập đường dẫn giả mạo sẽ bị dẫn dụ thực hiện theo các yêu cầu và cung cấp các thông tin bảo mật (tên truy cập, mật khẩu, OTP, mã kích hoạt ACB Safekey) dẫn đến tài khoản bị chiếm đoạt.
- Giả mạo địa chỉ email hoặc giả mạo tiêu đề, nội dung email được gửi từ Ngân hàng: Nội dung email thường hiển thị địa chỉ website, email chính thức của ngân hàng để gia tăng độ tin cậy



và đính kèm tập tin Sao kê tài khoản/Chứng từ giao dịch,... dưới dạng file nén (có định dạng .rar hoặc .zip).

Khi giải nén, người dùng sẽ thấy tập tin thực thi có định dạng .exe hoặc .bat đã được đổi thành logo Word/Excel/PDF... Nếu người dùng chạy và cài đặt tập tin .exe hoặc .bat này, mã độc có thể xâm nhập vào thiết bị và có khả năng đánh cắp các thông tin (thao tác phím/chuột, thông tin mật khẩu lưu trên trình duyệt,...) và gửi về cho đối tượng lừa đảo nhằm mục đích chiếm đoạt tài sản.

- Giả mạo cán bộ công an địa phương để hướng dẫn định danh CCCD, hướng dẫn cài đặt ứng dụng giả mạo VNEID/ Dịch vụ Công/ Chính phủ, nhằm lấy cắp thông tin cá nhân, thông tin tài khoản ngân hàng với mục đích chiếm đoạt tài sản.
- Giả mạo cán bộ thuế, cơ quan Thuế hướng dẫn người nộp thuế quyết toán thuế, hướng dẫn cài đặt các phần mềm giả mạo ứng dụng của cơ quan thuế, nhằm lấy cắp thông tin cá nhân, thông tin tài khoản ngân hàng với mục đích chiếm đoạt tài sản.
- Giả mạo nhân viên ngân hàng hỗ trợ khách hàng đăng ký xác thực khuôn mặt; hỗ trợ gói vay ru đãi, nâng hạn mức thẻ tín dụng, khóa thẻ, xử lý sự cố liên quan đến các dịch vụ ngân hàng trực tuyến,... Đối tượng yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin tài khoản/thẻ, mật khẩu, OTP thông tin cá nhân, các thông tin bảo mật của dịch vụ ngân hàng trực tuyến, hình ảnh căn cước công dân, hình ảnh khuôn mặt khách hàng... hoặc có thể yêu cầu cuộc gọi video để thu thập thêm giọng nói, cử chỉ nhằm mục địch chiếm đoạt tài sản.
- Đối với KH là đơn vị bán hàng trực tuyến: đối tượng giả mạo là người đang ở nước ngoài cần mua hàng hoá/dịch vụ và yêu cầu thanh toán bằng cách chuyển tiền qua các dịch vụ như moneygram, western union, ... Sau khi KH đồng ý, đối tượng gửi đường dẫn truy cập vào website giả mạo. KH truy cập vào sẽ bị yêu cầu cung cấp thông tin bảo mật (tên truy cập, mật khẩu, OTP, mã kích hoạt ACB Safekey).
- Đối với KH đang sử dụng ví điện tử: đối tượng giả mạo là nhân viên của nhà cung cấp để hỏi KH các vướng mắc khi sử dụng dịch vụ. Sau đó, đối tượng sẽ yêu cầu KH cung cấp thông tin bảo mật để khắc phục lỗi dịch vụ.
- Đối với KH có nhu cầu vay vốn: đối tượng giả mạo là người cho vay trực tuyến và yêu cầu KH cung cấp thông tin.
- Dẫn dụ nhấp chọn vào các link quảng cáo cờ bạc, cá độ, tín dụng đen,..hoặc tải, cài đặt ứng dụng chứa mã độc để đánh cấp thông tin.

#### d. Các hình thức lừa đảo, giả mạo khác

- Gửi mã QR code có chứa mã độc cho người khác để chiêu dụ nhận quà tặng hoặc tiền mặt
- Giả mạo biên lai chuyển tiền thành công,...

#### 5. Thông tin liên hệ, hỗ trợ vướng mắc, xử lý sự cố khi sử dụng dịch vụ ACB ONE?

#### Hotline Tổng đài Chăm sóc Khách hàng (Contact Center): 1900 54 54 86 - (028) 38 247 247

Trường hợp phát hiện, nghi ngờ tài khoản của mình có dấu hiệu bị lừa đảo, bị lộ thông tin truy cập hoặc bất kỳ thông tin bảo mật, Quý khách cần chủ động khóa quyền truy cập bằng cách tự nhập sai mật khẩu truy cập 5 lần liên tiếp.



### II. Đăng ký, đăng nhập

1. Làm thế nào để đăng ký dịch vụ ACB ONE?

- Điều kiện sử dụng:
  - ✓ Khách hàng đã đăng ký Tài khoản Thanh toán VND tại ACB và còn hoạt động.
  - ✓ 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.
- Cách thức đăng ký
  - Cách 1: Đăng ký dịch vụ ACB ONE trực tuyến
    - Bước 1: Quý khách tìm kiếm từ khóa là ACB ONE để tải và cài đặt ứng dụng ACB ONE từ kho ứng dụng App Store (hệ điều hành iOS), hoặc Google Play (hệ điều hành Android).
    - Bước 3: Chuẩn bị thẻ căn cước (CC)/ thẻ căn cước công dân (CCCD) gắn chip còn hiệu lực để thực hiện định danh
    - Bước 2: Mở ACB ONE, nhấp chọn nút "Đăng ký" và thực hiện theo các bước hướng dẫn trên màn hình ứng dụng.
  - Cách 2: Đăng ký tại bất kỳ Chi nhánh/ Phòng giao dịch ACB trên toàn quốc.
    - Giấy tờ chuẩn bị: bản gốc Giấy tờ tùy thân, bao gồm thẻ CC/ thẻ CCCD/ giấy chứng nhận căn cước còn thời hạn/ căn cước điện tử (đối với trường hợp khách hàng có tài khoản định danh điện tử mức độ 02); đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam, bao gồm hộ chiếu và thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).
    - Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng số đã điền đầy đủ thông tin, xác nhận cam kết Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ, có chữ ký của chủ tài khoản, người đại diện hợp pháp đã được đăng ký với ACB.

Sau khi đăng ký dịch vụ thành công, Quý khách sẽ được ngân hàng cung cấp tài khoản giao dịch điện tử gồm Tên truy cập và mật khẩu truy cập. Trong đó, mật khẩu truy cập được gửi đến số ĐTDĐ hoặc email mà Khách hàng đã đăng ký với ACB

Lưu ý: Vì lý do an toàn giao dịch, Ngân hàng yêu cầu chính chủ tài khoản trực tiếp đến thực hiện đăng ký dịch vụ tại các điểm giao dịch của ACB. Khách hàng phải sử dụng số ĐTDĐ và email chính chủ để đăng ký dịch vụ. Việc thực hiện đăng ký theo ủy quyền sẽ phụ thuộc vào chính sách khách hàng của ACB trong từng thời kỳ. Khách hàng liên hệ Contact Center hoặc các điểm giao dịch của ACB để biết thêm thông tin chi tiết.

#### 2. Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ?

Để sử dụng dịch vụ, Quý khách truy cập vào ứng dụng ACB ONE hoặc website ACB ONE

- a. Truy cập bằng ứng dụng ACB ONE
  - Bước 1: Mở ứng dụng ACB ONE, nhập tên truy cập và mật khẩu truy cập do ngân hàng cấp
  - Bước 2: Xác nhận Đăng nhập

Lưu ý: Trong lần đầu đăng nhập ứng dụng ACB ONE, khách hàng cần thực thêm thao tác đổi mật khẩu do Ngân hàng cung cấp khi đăng ký và xác thực sinh trắc học khuôn mặt (trừ dịch vụ truy





vấn). Theo đó, khách hàng cần thực hiện thêm các bước sau:

- Bước 4: Đổi mật khẩu mặc định theo hướng dẫn
- Bước 5: Xác thực tài khoản trên thiết bị mới
  - Đăng ký/ kích hoạt Safekey
  - Đăng ký/ xác thực sinh trắc học khuôn mặt
  - Xác thực thành công, ứng dụng chuyển đến màn hình Trang chủ

#### b. Truy cập vào website ACB ONE

- Bước 1: Truy cập và đường dẫn <u>https://online.acb.com.vn</u>.
- Bước 2: Nhập tên truy cập, mật khẩu và mã xác thực.
- Bước 3: Xác nhận Đăng nhập

Lưu ý: Trong lần đầu đăng nhập ứng dụng ACB ONE BIZ, khách hàng cần thực thêm thao tác đổi mật khẩu do Ngân hàng cung cấp khi đăng ký. Theo đó, khách hàng cần thực hiện thêm các bước sau:

- Bước 4: Đổi mật khẩu mặc định theo hướng dẫn
- Bước 5: Đăng nhập lại bằng mật khẩu mới

Hướng dẫn chi tiết các bước thực hiện, Quý khách vui lòng xem thêm tại mục "Trợ giúp" trên website <u>https://online.acb.com.vn</u>

### 3. Tại sao đăng nhập ứng dụng ACB ONE lại yêu cầu đăng ký sinh trắc học khuôn mặt trong khi tôi đã có xác thực FaceId trên điện thoại?

Khách hàng trước khi thực hiện giao dịch lần đầu bằng ứng dụng Mobile Banking của ngân hàng hoặc trước khi thực hiện giao dịch trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện giao dịch Mobile Banking lần gần nhất thì phải xác thực sinh trắc học khuôn mặt "khớp đúng với dữ liệu sinh trắc học lưu trong chip của thẻ CCCD của khách hàng do cơ quan công an cấp". Theo đó Quý khách cần phải thực hiện đăng ký sinh trắc học khuôn mặt với ACB bằng các cách sau:

- 4 Cách 1: Đăng ký trực tiếp trên ứng dụng ACB ONE
  - Điều kiện áp dụng:
    - + Khách hàng sử dụng Thẻ căn cước/ CCCD có chip.
    - + Thiết bị có chức năng đọc NFC.
  - Các bước đăng ký:
    - + Đăng nhập ứng dụng ACB ONE, chọn "Thêm".
    - + Chọn "Xác thực khuôn mặt"
    - + Chụp ảnh khuôn mặt theo hướng dẫn trên màn hình.
    - + Quét chip thẻ căn cước theo hướng dẫn.
    - + Xem kết quả xác thực thông tin và Xác nhận đăng ký.
- Cách 2: Đăng ký tại quầy giao dịch trong trường hợp KH chỉ sử dụng GTTT là Hộ chiếu, giấy chứng nhận căn cước hoặc thiết bị của KH không có chức năng đọc NFC.



- 4. Tôi thay đổi thiết bị khác để đăng nhập ứng dụng ACB ONE, ứng dụng yêu cầu tôi xác thực sinh trắc học khuôn mặt nhưng sao phải kích hoạt thêm phương thức xác thực Safekey, trong khi tôi chỉ có nhu cầu sử dụng phương thức mật khẩu tĩnh/ OTP SMS?
  - Theo quy định khi đổi thiết bị, Quý khách cần xác thực khuôn mặt kết hợp OTP Safekey. Xác thực thành công sẽ cho phép Quý khách truy cập ứng dụng ACB ONE.
  - Trường hợp Quý khách chỉ dùng phương thức xác thực mật khẩu tĩnh, OTP SMS hoặc Chứng thư số, Khách hàng sẽ được ứng dụng thông báo cần đăng ký ACB Safekey và xác thực khuôn mặt. Sau khi đăng ký hoàn tất, Quý khách đăng nhập lại ACB ONE và thực hiện xác thực theo quy định hiện hành.
- 4. 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)

#### 5. Tôi đã quên mật khẩu truy cập/ tên truy cập ACB ONE, tôi phải làm thế nào?

Quý khách có thể yêu cầu cấp lại mật khẩu truy cập hoặc xem thông tin tên truy cập theo các cách sau:

- Cách 1: Sử dụng tính năng cấp lại mật khẩu trực tuyến trên ứng dụng/ website ACB ONE
  - Điều kiện áp dụng:
    - + Đã đăng ký số điện thoại nhận mật khẩu tại quầy giao dịch và đang còn hoạt động.
    - + Sử dụng loại GTTT là thẻ căn cước/ căn cước công dân có gắn chíp.
    - + Hoặc 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:
    - + Chọn tính năng "Quên thông tin truy cập" trên ứng dụng/ website ACB ONE
    - + Chọn "Dùng thẻ căn cước gắn chip" hoặc chọn "Dùng PIN thẻ"
    - + 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 Contact Center.
  - 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 ĐTDĐ đã đăng ký T-PIN gọi đến Contact Center 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 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 để thuận tiện cho các giao dịch về sau.



### 6. 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?

Quý khách có thể thực hiện cấp lại mật khẩu truy cập qua ứng dụng/ website ACB ONE hoặc qua kênh phục vụ tự động của Contact Center

Trong trường hợp Quý khách không thỏa điều kiện thực hiện được theo 2 cách trên, Quý khách cần phải làm giấy ủy quyền cho người nhận tại Việt Nam đến ngân hàng để làm thủ tục xin cấp lại mật khẩu mới.

Trên giấy ủy quyền vui lòng ghi rõ họ tên, số GTTT, địa chỉ của người ủy quyền, người được ủy quyền và nội dung, phạm vi, thời hạn ủy quyền. 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 GTTT của Quý khách. Người nhận tại Việt Nam sẽ mang giấy ủy quyền bản chính này, và GTTT (của người ủy quyền và người được ủy quyền) đến CN/PGD của ACB 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.

#### 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/ điện thoại của quý khách không? Nếu có, có thể tắt bộ gõ và thực hiện đăng nhập lại.

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 theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 để được hỗ trợ.

#### 8. Tại sao tên truy cập 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 truy cập (khóa quyền truy cập) khi tên truy cập 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 để được mở khóa.

### 9. Tôi đã chọn xác thực đăng nhập nhanh bằng xác thực sinh trắc học khuôn mặt/ vân tay nhưng sau một thời gian, ứng dụng lại yêu cầu nhập tên truy cập, mật khẩu để đăng nhập?

Để xác thực lại thông tin của khách hàng khi truy cập vào ứng dụng ACB ONE, hệ thống sẽ yêu cầu Quý khách thực hiện đăng nhập lại bằng tên truy cập và mật khẩu trong trường Quý khách chọn xác thực bằng sinh trắc học nhưng không đăng nhập vào ứng dụng trong vòng 30 ngày trên cùng một thiết bị. Trường hợp khách hàng truy cập vào ứng dụng ACB ONE trong lần đầu tiên hoặc trên một thiết bị mới, hệ thống sẽ yêu cầu Quý khách thực hiện xác thực sinh trắc học bằng khuôn mặt, kết hợp với OTP Safekey nâng cao để xác thực danh tính.

#### III. Phương thức xác thực & hạn mức giao dịch

#### 1. ACB ONE áp dụng các loại PTXT nào và hạn mức được phép giao dịch là bao nhiêu?

Tùy theo biện pháp xác thực mà Quý khách đăng ký sẽ được áp dụng hạn mức giao dịch tương ứng như sau:





STT	Phương thức xác thực	Hạn mức giao dịch
1	Mật khẩu tĩnh	Chỉ được dùng chuyển khoản qua lại giữa các tài khoản cùng chủ và không giới hạn hạn mức
2	OTP SMS	
3	OTP Safekey co bản	$\leq 10$ triệu/ giao dịch
4	OTP Safekey nâng cao	$\leq$ 20 triệu/ ngày
5	Chứng thư số (CA)	
		> 10 triệu/ giao dịch
6	OTP Safekey nâng cao + sinh trắc học khuôn mặt	> 20 triệu/ ngày
		Tối đa theo hạn mức đăng ký của KH

Trong đó:

- 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 ứng dụng/ website ACB ONE và qua cổng 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.
- Hạn mức giao dịch đối với giao dịch chuyển khoản nhanh Napas và thanh toán hóa đơn có thể bị giới hạn theo quy định của Napas và các đối tác trong từng thời kỳ.

Tùy vào nhu cầu giao dịch và điều kiện thiết bị, khách hàng đăng ký các phương thức xác thực và hạn mức giao dịch theo thỏa thuận đăng ký với ACB để thực thi chỉ thị ACB ONE.



AC	B
----	---

STT	РТХТ	Điều kiện sử dụng PTXT
1	OTP SMS	<ul> <li>✓ Sử dụng số ĐTDĐ chính chủ để đăng ký PTXT</li> <li>✓ Có thiết bị di động kết nối với mạng viễn thông</li> </ul>
2	OTP Safekey cơ bản OTP Safekey nâng cao	<ul> <li>✓ Sử dụng số ĐTDĐ chính chủ để đăng ký PTXT</li> <li>✓ Có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) sử dụng hệ điều hành iOS, Android và không bị can thiệp ở mức độ hệ điều hành (jail break, unlock, rooted).</li> <li>✓ Cài đặt thông tin ngày giờ trên thiết bị ở chế độ tự động và cài đặt mật khẩu cho thiết bị di động.</li> <li>✓ Hoàn tất tải, cài đặt và kích hoạt ứng dụng trên thiết bị di động của Khách hàng.</li> </ul>
3	Chứng thư số (CA)	<ul> <li>✓ Có chứng thư số còn hiệu lực</li> <li>✓ Nhà cung cấp chứng thư số phải được các tổ chức được Bộ Thông Tin Và Truyền Thông cấp phép cung cấp và được ACB tích hợp trong từng thời kỳ.</li> <li>✓ Có thiết bị kết nối với USB Token (máy tính để bàn, máy tính xách tay) chạy hệ điều hành theo quy định của ACB và nhà cung cấp chứng thư số trong từng thời kỳ.</li> <li>✓ Hoàn tất tải, cài đặt, đăng ký chữ ký mẫu theo hướng dẫn của ACB</li> </ul>
4	OTP Safekey nâng cao + sinh trắc học khuôn mặt	<ul> <li>✓ Có thẻ CC/CCCD gắn chip (đối với công dân Việt Nam), hoặc hộ chiếu (đối với người nước ngoài), giấy chứng nhận căn cước (đối với người gốc Việt Nam chưa xác định Quốc tịch) còn thời hạn sử dụng theo quy định của pháp luật.</li> <li>✓ Đã đăng ký PTXT OTP Safekey nâng cao</li> <li>✓ Đăng ký xác thực khuôn mặt trên ứng dụng ACB ONE (nếu thiết bị di động có chức năng NFC) hoặc đăng ký tại CN/ PGD giao dịch.</li> <li>✓ Có thiết bị di động (điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng) sử dụng hệ điều hành iOS, Android, không bị can thiệp ở mức độ hệ điều hành (jail break, unlock, rooted) và có camera trước đáp ứng điều kiện cần thiết về phần cứng, đảm bảo đạt chất lượng hình ảnh để xác thực khuôn mặt.</li> </ul>



#### 2. Khách hàng muốn thay đổi hạn mức giao dịch thì làm thế nào?

KHCN có thể điều chỉnh tăng/giảm hạn mức giao dịch theo các cách sau:

- <u>Cách 1</u>: Điều chỉnh tại các CN/ PGD của ACB
- <u>Cách 2:</u> Giảm hạn mức giao dịch qua website ACB ONE
  - ✓ Bước 1: Đăng nhập ACB ONE tại online.acb.com.vn, chọn tính năng "Đăng ký online".
  - ✓ Bước 2: Chọn "Đăng ký hạn mức giao dịch", nhập hạn mức mới và xác thực yêu cầu.
- <u>Cách 3:</u> Tăng/ giảm hạn mức giao dịch qua ứng dụng ACB ONE
  - Điều kiện:
    - ✓ KH có thông tin định danh trực tuyến (eKYC) tại ACB bằng Thẻ CC/CCCD
    - ✓ KH đã đăng ký xác thực khuôn mặt bằng Thẻ CC/ CCCD gắn chip và còn hiệu lực
  - *Các bước thực hiện:* 
    - ✓ Bước 1: Truy cập vào ứng dụng ACB ONE, chọn chức năng "Dịch vụ Video Call" → "Tiếp tục"
    - ✓ Bước 2: Chọn yêu cầu "Điều chỉnh" Hạn mức giao dịch và làm theo các bước hướng dẫn trên màn hình ứng dụng

#### 3. 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 ĐTDĐ của Quý khách. Khi đăng ký dịch vụ, Quý khách sẽ phải đăng ký với nhân viên số ĐTDĐ 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 truy cập, 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.

#### 4. Sử dụng OTP SMS có mất phí không?

ACB thu phí dịch vụ SMS Banking, bao gồm các SMS thông báo số dư và SMS thông báo OTP. Biểu phí theo từng thời kỳ, Quý khách vui lòng tham khảo chi tiết lại Website ACB

Để tiết kiệm chi phí và nâng cao hạn mức, cũng như trải nghiệm giao dịch tốt hơn, ACB khuyến nghị Quý khách nên đăng ký sử dụng PTXT Safekey nâng cao.



#### 5. 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.

# 6. 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.

#### 7. 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 OTP Safekey.

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

OTP Safekey là mật khẩu dùng 1 lần được khởi tạo từ phần mềm tạo mã bảo mật ACB Safekey do ACB phát triển và cung cấp qua Apple Store, Google Play hoặc khởi tạo ngay trên ứng dụng ACB ONE.

Khi thực hiện giao dịch ngân hàng trực tuyến, Quý khách nhập mã OTP được sinh bởi ứng dụng ACB SafeKey để hoàn thành giao dịch.

#### 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 (nếu sử dụng ứng dụng ACB Safekey)
- Giao dịch an toàn với hạn mức cao

#### ✤ OTP SafeKey có 2 loại gồm:

	OTP Safekey co bản	OTP Safekey nâng cao
Đặc điểm	<ul> <li>Mã OTP được sinh ngẫu nhiên theo thời gian và đồng bộ với hệ thống ACB ONE.</li> <li>OTP Safekey cơ bản không kèm theo thông tin giao dịch để KH nhận biết mục đích OTP.</li> <li>Khi thực hiện giao dịch trực tuyến, khách hàng mở ứng dụng ACB Safekey để lấy mã OTP và nhập mã OTP vào giao diện</li> </ul>	<ul> <li>Mã OTP được tạo kết hợp với mã của từng loại giao dịch, sinh theo thời gian thực và đồng bộ với hệ thống ACB ONE.</li> <li>OTP Safekey nâng cao có kèm thông tin giao dịch để KH nhận biết mục đích OTP.</li> <li>Khi thực hiện giao dịch, hệ thống ACB ONE tạo ra mã giao dịch truyền đến ACB Safekey để sinh OTP.</li> </ul>



acb.com.vn; online.acb.com.vn

	thanh toán trực tuyến để hoàn thành giao dịch.	Khách hàng mở ứng dụng ACB Safekey hoặc ứng dụng ACB ONE/ ACB ONE BIZ để lấy mã OTP hoặc ứng dụng ACB ONE/ ACB ONE BIZ tự động truyền mã OTP để xác thực giao dịch
Hạn mức giao dịch	$\leq 10$ triệu/ giao dịch $\leq 20$ triệu/ ngày	với sinh trắc học khuôn mặt
Cài đặt	<ul> <li>Sử dụng OTP Safekey cơ bản, khách hàng cần cài đặt ứng dụng ACB Safekey</li> <li>Bước 1: Tải ứng dụng từ Apple Store, Google Play</li> <li>Bước 2: Mở ứng dụng ACB SafeKey và nhập mã kích hoạt của người dung do ACB cung cấp khi đăng ký.</li> <li>Bước 3: Đặt mã PIN Safekey để truy cập ứng dụng</li> <li>Để lấy mã OTP, KH nhấp chọn vào tên người dùng, ứng dụng sẽ hiền thị mã OTP</li> </ul>	<ul> <li>Sử dụng OTP Safekey nâng cao, khách hàng chỉ cần thực hiện kích hoạt ACB Safekey ngay trên ứng dụng ACB ONE</li> <li>Bước 1: Truy cập vào ứng dụng ACB ONE</li> <li>Bước 2: Kích hoạt ACB Safekey</li> <li>Đối với KH mới, trong lần đăng nhập đầu tiên ứng dụng ACB ONE sẽ hiển thị màn hình yêu cầu KH kích hoạt ACB Safekey và xác thực sinh trắc học khuôn mặt.</li> <li>Đối với KH hiện hữu, KH vào mục Thêm và chọn ACB Safekey</li> <li>Hhập mã kích hoạt ACB gửi đến số điện thoại của KH</li> <li>Đặt mã PIN Safekey</li> </ul>

#### 9. 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 website acb.com.vn).

### 10. 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. Quý khách có thể dễ dàng thêm hoặc bớt người sử dụng, thuận tiện cho việc vừa sử dụng tài khoản cá nhân, vừa sử dụng tài khoản doanh nghiệp

Trường hợp khách hàng kích hoạt ACB Safekey tích hợp trên ứng dụng ACB ONE thì chỉ người đăng nhập ứng dụng ACB ONE mới sử dụng được Safekey khi giao dịch.

#### 11. 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.



#### 12. 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.

### 13. 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 có đăng ký dịch vụ T-PIN, Quý khách có thể liên hệ Contact Center 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.

### 14. Vì sao có thông báo trên ứng dụng ACB Safekey "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.

#### 15. Xác thực bằng vân tay thất bại thì ứng dụng ACB Safekey 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

#### 16. 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 Contact Center ACB theo số (028) 38 247 247 để được hỗ trợ.

### 17. 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 90 giây.
- + 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, Quý khách 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, Quý khách cần đồng bộ thời gian trên ứng dụng tại mục Cài đặt

# 18. Khách hàng muốn thay đổi số ĐTDĐ giao dịch (nhận mật khẩu, nhận OTP SMS, nhận mã kích hoạt/ OTP Safekey cơ bản/nâng cao mà không cần đến quầy được không?

Khách hàng có thể thay đổi số ĐTDĐ giao dịch theo các cách sau:

- <u>Cách 1</u>: Thay đổi tại các CN/ PGD của ACB
- <u>Cách 2:</u> Thay đổi qua ứng dụng ACB ONE
  - Điều kiện:
    - ✓ KH có thông tin định danh trực tuyến (eKYC) tại ACB bằng Thẻ CC/CCCD
    - ✓ KH đã đăng ký xác thực khuôn mặt bằng Thẻ CC/ CCCD gắn chip và còn hiệu lực
  - Các bước thực hiện:
    - ✓ Bước 1: Truy cập vào ứng dụng ACB ONE, chọn chức năng "Dịch vụ Video Call" → "Tiếp tục"
    - ✓ Bước 2: Chọn yêu cầu "Điều chỉnh" Số điện thoại và làm theo các bước hướng dẫn trên màn hình ứng dụng.

### IV. Giao dich

#### 1. 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 Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ACB ONE.



- 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.
- 2. 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.

#### 3. Các loại giao dịch nào phải xác thực khuôn mặt?

Xác thực khuôn mặt áp dụng cho các loại giao dịch online với giá trị trên 10 triệu đồng/ giao dịch hoặc tổng giá trị giao dịch cộng dồn trong ngày trên 20 triệu đồng/ngày, bao gồm các loại giao dịch sau:

STT	Giao dịch
1	Chuyển tiền đến tài khoản trong ACB, khác chủ
2	Chuyển tiền đến tài khoản liên ngân hàng
3	Chuyển tiền đến người nhận bằng CC/CCCD/ Hộ chiếu
4	Chuyển tiền đến Thẻ ngân hàng/ thanh toán thẻ tín dụng
5	Rút tiền không cần thẻ (Cash by Code)
6	Thanh toán hóa đơn/ dịch vụ (Điện, nước, Internet, điện thoại, truyền hình, vé máy bay, vé tàu lửa, bảo hiểm, học phí)
7	Nạp điện thoại di động (DTDD) trả trước (topup)
8	Mua mã thẻ cào ĐTDĐ (Prepaid card)
9	Thanh toán đơn hàng bằng mã QR
10	Mua bảo hiểm Sun Life
11	Nộp tiền chứng khoán ACBS
12	Đăng ký/ giải ngân online
13	Các giao dịch khác có tính chất rút tiền từ tài khoản





#### 4. Tôi được chụp ảnh khuôn mặt bao nhiêu lần khi xác thực 1 giao dịch?

- Quý khách được chụp lại ảnh khuôn mặt 5 lần nếu ảnh khuôn mặt không đạt chất lượng như: mờ, nhòe, lóa sáng, nghiêng mặt, đeo khẩu trang, đeo kính mát, che miệng,..
- Quý khách chỉ được chụp ảnh khuôn mặt 1 lần nếu ảnh khuôn mặt đạt chất lượng nhưng sai khác khuôn mặt đã đăng ký với ACB.

### 5. Tôi thực hiện giao dịch trên ACB ONE phiên bản website hoặc các trang thương mại điện tử khác thì xác thực như thế nào?

- Đối với giao dịch không yêu cầu xác thực khuôn mặt, Quý khách xác thực giao dịch bằng phương thức xác thực hiện có như OTP SMS hoặc OTP Safekey.
- Đối với giao dịch yêu cầu xác thực khuôn mặt, Quý khách thực hiện theo 4 bước sau:
  - ✓ Bước 1: Mở ứng dụng ACB ONE, chọn "Lấy OTP" hoặc nhấn vào thông báo đẩy (push notification) được gửi đến ứng dụng ACB ONE.
  - ✓ Bước 2: Nhập mã PIN để đăng nhập ACB Safekey.
  - ✓ Bước 3: Chụp ảnh khuôn mặt theo hướng dẫn trên màn hình ứng dụng.
  - Bước 4: Lấy và nhập mã OTP vào ACB ONE phiên bản website hoặc trang thương mại điện tử và nhấn nút "Xác nhận" để hoàn tất giao dịch.

# 6. Thiết bị cài đặt ứng dụng ACB ONE không có kết nối internet thì có thể xác thực giao dịch bằng xác thực khuôn mặt được không?

Không. Xác thực khuôn mặt cần kết nối internet để đối sánh khuôn mặt của người đang thực hiện giao dịch với cơ sở dữ liệu khuôn mặt của ACB nhằm xác định chính chủ tài khoản, do đó, thiết bị cài đặt ACB ONE không có kết nối internet sẽ không xác thực được giao dịch.

#### 7. Tôi được thực hiện lại giao dịch bao nhiêu lần nếu xác thực giao dịch bằng khuôn mặt báo lỗi "Giao dịch không thành công. Khuôn mặt không trùng khớp với dữ liệu đã đăng ký"?

- Theo quy định hiện hành, ACB không giới hạn số lần xác thực giao dịch bằng khuôn mặt nếu khuôn mặt không trùng khớp với dữ liệu đã đăng ký.
- Quý khách cần tạo lại giao dịch và xác thực giao dịch bằng khuôn mặt (nếu trên 10 triệu đồng/GD hoặc tổng giá trị GD cộng dồn trong ngày trên 20 triệu đồng).

#### 8. 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.

#### 9. Tôi đã chuyển tiền nhanh nhưng hệ thống báo "Giao dịch chờ tra soát" là như thế nào?

Một số giao dịch chuyển tiền nhanh có thể chưa có kết quả ngay do bị mất kết nối với tổ chức trung gian thanh toán, ngân hàng thụ hưởng... Các giao dịch này sẽ có trạng thái "Giao dịch chờ tra soát/Giao dịch chờ xử lý". Thời gian tra soát các giao dịch này phụ thuộc vào đối tác và ngân hàng thụ hưởng. Thời gian



tra soát trong vòng 02 ngày làm việc (không kể thứ Bảy, Chủ nhật, ngày Lễ) tính từ ngày phát sinh giao dịch.

### 10. 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.

### 11. 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.

### 12. 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"

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

Đối với các trường hợp thông báo lỗi, Quý khách vui lòng liên hệ Contact Center của ACB theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247 để được kiểm tra cụ thể

#### 14. Tôi đã đăng ký thông báo số dư tự động qua ĐTDĐ 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 của ACB theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247

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

Quý khách truy cập vào website <u>https://online.acb.com.vn</u>, chọn mục <Quản lý tài khoản/ Liệt kê giao dịch trực tuyến>, các giao dịch ở trạng thái "Giao dịch đã hoàn tất"  $\rightarrow$  chọn IN.



# 16. Vì sao tôi nhận được thông báo GTTT của tôi hết hiệu lực và không được phép thực hiện giao dịch?

Theo quy định tại thông tư 17/2024/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà Nước, Ngân hàng phải thực hiện *"Kiểm tra, đối chiếu, cập nhật thông tin sinh trắc học; Kiểm tra thời hạn hiệu lực của giấy tờ tùy thân, giấy tờ pháp lý; …"* của khách hàng trong quá trình mở, sử dụng tài khoản thanh toán.

Theo đó, hệ thống ACB ONE có cơ chế kiểm tra tự động ngày hết hiệu lực của GTTT lưu tại hệ thống ACB. Quý khách cần thực hiện cập nhật lại GTTT trên ứng dụng ACB ONE hoặc tại các điểm giao dịch của ACB trước khi thực hiện giao dịch trên ACB ONE.

Trong trường hợp GTTT của KH còn hiệu lực nhưng nhận được thông báo GTTT hết hiệu lực thì Quý khách vui lòng liên hệ về Contact Center của ACB hoặc nhân viên tại CN/ PGD gần nhất để kiểm tra thông tin.

#### 17. GTTT của tôi sắp hết/ đã hết hiệu lực nhưng hiện tại tôi đang ở nước ngoài thì phải làm sao?

- Khi GTTT của Quý khách sắp hết hạn, hệ thống ACB ONE sẽ có thông báo nhắc Quý khách thực hiện cập nhật trước và trong vòng 45 ngày trước ngày hết hiệu lực GTTT. Sau thời gian này, nếu Quý khách chưa cập nhật GTTT thì không thực hiện được giao dịch rút tiền, thanh toán qua ACB ONE.
- Quý khách có thể cập nhật GTTT ngay trên ứng dụng ACB ONE, trường hợp cập nhật tại quầy, Quý khách cần thực hiện cập nhật trước khi đi nước ngoài.

#### 18. Các giao dịch nào sẽ bị chặn nếu GTTT hết hiệu lực?

Trường hợp GTTT của Quý khách đã hết hiệu lực, chương trình sẽ hiển thị hộp thoại thông báo và không cho phép thực hiện giao dịch khi nhấp chọn vào các tính năng tạo/ ký xác nhận giao dịch, bao gồm:

- + Chuyển tiền, chuyển khoản trong và ngoài hệ thống
- + Nap tiền ĐTDĐ, thanh toán hóa đơn/dịch vụ
- + Đăng ký trích tiền tự động
- + Mở tài khoản tiền gửi online
- + Vay online; Giải ngân online; Lập đề nghị giải ngân
- + Bảo lãnh online
- + Mua bán ngoại tệ
- + Thanh toán/ chuyển tiền quốc tế
- + Nộp thuế trực tuyến
- + Dịch vụ thể
- + Và các giao dịch khác có tính chất thanh toán, rút tiền từ tài khoản thanh toán