

Các câu hỏi thường gặp trên ACB Online - KHCN

Mục lục:

I. Tổng quan	3
1. Dịch vụ ACB Online là gì?	3
2. Dịch vụ ACB Online cung cấp những tính năng gì?	3
3. Thời gian hoạt động của ACB Online?	4
4. Làm thế nào để sử dụng dịch vụ ACB Online?	4
5. An toàn khi giao dịch trực tuyến ACB Online?	4
6. Tôi có thể nhận hỗ trợ như thế nào nếu tôi gặp trục trặc khi sử dụng ACB Online?	5
II. Tổng quát	6
A. Đăng ký, đăng nhập	6
1. Làm thế nào để đăng nhập dịch vụ?	6
2. Tôi cần làm gì trong lần đăng nhập đầu tiên?	6
3. Tôi có thể truy cập tài khoản của mình khi đi nước ngoài không?	6
4. Tôi đã quên mật khẩu truy cập ACB Online, tôi phải làm thế nào?	6
5. Tôi đã quên mật khẩu truy cập ACB Online và hiện đang ở nước ngoài, tôi phải làm thế nào để được cấp lại mật khẩu truy cập?	6
6. Tôi không thể đăng nhập dù thông tin tôi nhập là chính xác?	7
7. Tại sao tên đăng nhập vào ACB Online của tôi lại bị khóa? Làm sao để mở khóa?	7
B. Phương thức xác thực	7
1. OTP SMS là gì? Sử dụng OTP SMS trên ACB Online như thế nào?	7
2. Tôi có thể đăng ký nhiều số điện thoại để nhận OTP SMS được không?	8
3. Tôi đang sử dụng dịch vụ ACB Online - 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?	8
4. Tôi đang công tác ở nước ngoài, tôi thực hiện giao dịch ACB Online bằng phương thức OTP SMS. Tôi có thể nhận được mật khẩu OTP ở chế độ Roaming được không?	8
5. OTP Token là gì? Sử dụng OTP Token trên ACB Online như thế nào?	8
6. Vì sao tôi nhận được thông báo Token đã bị khóa?	8
7. Thời gian sử dụng Token trong bao lâu? Khi hết pin tôi có yêu cầu ACB thay pin được không?	9
8. Sử dụng Token Quý khách có phải mất phí gì không?	9
9. Tôi có thể sử dụng cùng lúc 02 Token được không?	9

10. Tôi và người thân đăng ký sử dụng dịch vụ ACB Online đều đăng ký phương thức Token vậy chúng tôi có dùng chung Token được không?.....9
11. Tôi có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức OTP Token khi đang ở nước ngoài được không?9
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 Online như thế nào?9
13. Dịch vụ ACB Online chấp nhận chứng thư số của những nhà cung cấp nào?.....10
14. Tôi có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức Chứng thư số khi đang ở nước ngoài được không?.....10
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?.....10
16. Khi tôi ký xác nhận lệnh, màn hình báo lỗi “You have no certificate” cho dù tôi đã cài chứng thư số?.....10
17. Tôi bị mất ĐTDĐ đã đăng ký nhận OTP SMS/ mất thiết bị bảo mật (Token, Token – CA), tôi phải làm thế nào?.....11
- C. Giao dịch.....11**
18. Thời gian thực hiện lệnh chuyển tiền trên ACB Online như thế nào?11
19. Vì sao có báo lỗi “OTP không đúng hoặc vượt quá thời gian cho phép”?12
20. Vì sao có báo lỗi “Vượt quá hạn mức hoặc không được phép giao dịch”?13
21. Hạn mức giao dịch trên ACB Online tối đa là bao nhiêu một ngày?.....13
22. Tôi đã chuyển nhầm tài khoản thụ hưởng, làm sao tôi có thể lấy lại tiền?13
23. Khi thực hiện giao dịch trên ACB Online, trường hợp phát hiện sai sót trong giao dịch và muốn hủy giao dịch đó thì Tôi phải làm gì?13
24. Tôi thực hiện trả nợ vay trên ACB Online, ACB đã cắt tiền trong tài khoản nhưng dư nợ vay không giảm?14
25. Tôi muốn bán ngoại tệ Online nhưng khi chọn tài khoản chuyển tiền và nhận tiền đều không được?14
26. Tôi đăng ký thẻ thụ hưởng để chuyển tiền cho thẻ, nhưng khi đăng ký thì nhận được thông báo thẻ không hợp lệ?.....14
27. Tôi đã đăng ký thông báo số dư tự động qua ĐTDĐ nhưng không nhận được tin nhắn?14
28. Tôi muốn cung cấp chứng từ giao dịch trên ACB Online thì phải làm thế nào?14

I. Tổng quan

1. Dịch vụ ACB Online là gì?

Là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến do ACB thực hiện và cung cấp để Quý khách có thể sử dụng các dịch vụ, sản phẩm ngân hàng và tiện ích khác qua hệ thống ACB Online một cách hợp pháp, hợp lệ. Trong đó, hệ thống ACB Online là hệ thống các phương tiện điện tử mà ACB đang sử dụng để giao tiếp với Quý khách và thông qua đó ACB cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho Quý khách, cụ thể là thông qua các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online của ACB, Quý khách có thể kết nối tới các trang web cung cấp dịch vụ ACB Online thông qua các thiết bị đầu cuối như máy tính cá nhân, điện thoại di động có tính năng kết nối Internet với các hình thức kết nối khác nhau như ADSL, GPRS, 3G, Wifi...

Dịch vụ ACB Online cung cấp cho KHCN bao gồm:

- **ACB - iBanking:** kết nối tới trang web cung cấp dịch vụ ACB Online tại địa chỉ <https://online.acb.com.vn> thông qua 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.
- **ACB – mBanking:** áp dụng cho giao dịch ngân hàng qua ứng dụng Mobile App của ACB được cài đặt trên các thiết bị di động chạy hệ điều hành IOS, Android (*Quý khách thực hiện tải ứng dụng trực tiếp từ Apple App Store, Google Play Store*).
- **ACB – SMS Banking:** cho phép Quý khách truy vấn thông tin và thanh toán hóa đơn mà không cần phải đến Ngân hàng. Quý khách dùng điện thoại di động nhắn tin theo mẫu của Ngân hàng gửi đến số dịch vụ 997

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

ACB Online cung cấp cho KHCN 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
- **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.
- **Vay online**
 - Vay online đảm bảo bằng số dư Tiền gửi có kỳ hạn Online, không cần hồ sơ cho mỗi lần vay, giải ngân tự động trong vài phút.
 - Đặt lệnh tự động trích tiền để trả nợ vay hàng tháng, hoặc;
 - Chủ động trả nợ vay (đối với khoản trả nợ đúng hạn)
- **Dịch vụ Thẻ**
 - Xem BTBGD thẻ
 - Đăng ký, gia hạn, báo mất, khóa/mở thẻ
 - Đăng ký/ thay đổi dịch vụ Master inControl
 - Đăng ký hoàn tiên thẻ Signature
- **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 Online?

- ➔ Ngân hàng trực tuyến ACB Online 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 Online?

- Khách hàng có Tài khoản Thanh toán VND còn hoạt động
- Có đăng ký dịch vụ ACB Online 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 Online?

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

❖ **NÊN:**

- **Về cài đặt và bảo mật mật khẩu**
 - Đặt mật khẩu có độ bảo mật cao (từ 6 ký tự trở lên gồm ký tự số, chữ, ký tự đặc biệt, chữ viết Hoa).
 - Đổi mật khẩu, tên truy cập khi lần đầu tiên sử dụng dịch vụ và thường xuyên thay đổi mật khẩu, tên truy cập dịch vụ.
 - Tránh lưu mật khẩu, tên truy cập dưới mọi hình thức mà người khác có thể xem được.
 - 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.
- **Về nguyên tắc giao dịch an toàn**
 - Chỉ truy cập vào website chính thức của ACB Online tại địa chỉ <https://online.acb.com.vn> hoặc ứng dụng ACB Mobile App có xác thực
 - Luôn nhớ Đăng xuất/Thoát ngay khỏi chương trình khi không sử dụng.
 - Chủ động bảo vệ các thiết bị xác thực cá nhân sử dụng dịch vụ (điện thoại di động đã đăng ký nhận OTP SMS, Token, Thẻ ma trận, Token CA).
 - Chủ động tạm khóa quyền truy cập vào ACB Online 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. Liên hệ với ACB để kích hoạt lại tài khoản.
 - 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 để hạn chế rủi ro, tổn thất đến mức thấp nhất.
 - Cài đặt chương trình chống virus, chống phần mềm gián điệp (spyware), phần mềm chống ghi nhận bàn phím (keylogger) mới nhất và thường xuyên cập nhật phiên bản mới.

❖ KHÔNG NÊN:

- Đặt mật khẩu quá đơn giản hoặc liên quan đến thông tin cá nhân mà người khác có thể dễ dàng suy đoán được (như ngày tháng năm sinh bản thân/vợ/chồng/con, số điện thoại, biển số xe, các dãy số liên tục đơn giản,...)
- Cung cấp bất kỳ thông tin bảo mật của dịch vụ Ngân hàng điện tử như: Tên đăng nhập, mật khẩu truy cập, mã xác thực giao dịch OTP, địa chỉ email và thông tin cá nhân cho bất kỳ ai và bất kỳ hình thức nào (điện thoại, email, đường link...) ngoại trừ website chính thức của ACB tại địa chỉ: <https://online.acb.com.vn>
- Lưu tự động các thông tin đăng nhập dịch vụ ngân hàng điện tử.
- Đăng nhập vào ACB Online và/hay thực hiện giao dịch trên ACB Online với máy tính dùng chung hay máy tính tại các điểm internet công cộng.

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

- ➔ 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 Online tại địa chỉ <https://online.acb.com.vn> hoặc tải ứng dụng ACB Mobile App 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 Online, tôi phải làm thế nào?

→ Trường hợp quên mật khẩu truy cập ACB Online, Quý khách vui lòng đến bất kỳ CN/PGD nào của ACB để nhận mật khẩu mới. Để bảo mật thông tin của Quý khách, ACB không cung cấp mật khẩu gián tiếp (qua điện thoại hay email).

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

→ Trường hợp Quý khách đang ở nước ngoài muốn được cấp lại mật khẩu thì Quý khách phải làm giấy ủy quyền cho người thân tại Việt Nam (Người có cùng hộ khẩu với Quý khách) đến ngân hàng để làm thủ tục xin cấp lại mật khẩu mới.

Trên giấy ủy quyền vui lòng ghi rõ họ tên, số CMND và địa chỉ của người ủy quyền và người được ủy quyền. Nội dung ủy quyền: Ủy quyền nhận mật khẩu mới cho chủ tài khoản..., số tài khoản....

Giấy ủy quyền này phải được Đại sứ quán Việt Nam tại nước ngoài hoặc cơ quan, trường học nơi Quý khách đang công tác hoặc theo học chứng thực và phải được gửi về Việt Nam bản chính, Quý khách gửi kèm theo bản sao CMND hoặc passport của Quý khách. Người thân của Quý khách tại Việt Nam sẽ mang giấy ủy quyền bản chính này, CMND/passport (của người ủy quyền và người được ủy quyền), hộ khẩu (bản chính) đến chi nhánh/PGD của ngân hàng Á Châu để được cấp lại mật khẩu mới. Quý khách phải cam kết không có bất kỳ khiếu nại nào với ngân hàng về việc ủy quyền này và những thông cá nhân của Quý khách mà người khác biết được.

6. 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 Mobile App, 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.

7. Tại sao tên đăng nhập vào ACB Online 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 Online, 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 để được mở khóa.

B. Phương thức xác thực

1. OTP SMS là gì? Sử dụng OTP SMS trên ACB Online 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 Online

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 ĐTDD. 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.

Quý khách lưu ý “Không cung cấp OTP SMS cho bất kỳ ai dưới bất kỳ hình thức nào ngoại trừ website chính thức của ACB Online”

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 Online - 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 Online 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 thiết bị bảo mật khác như Token hoặc CA (chứng thư số)

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

→ OTP Token là thiết bị phát sinh mật khẩu dùng một lần (OTP) do ACB phát hành. Trên thiết bị có một nút nhỏ dùng để tạo ra mật khẩu dùng một lần là dãy 06 con số. Mỗi thiết bị OTP Token đều có một dãy số seri được gán định danh cho duy nhất 01 khách hàng.

Khi thực hiện giao dịch trên ACB Online, 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 Online 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 Online 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 Online** 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 Online 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 Online chấp nhận chứng thư số của những nhà cung cấp nào?

→ ACB Online 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?

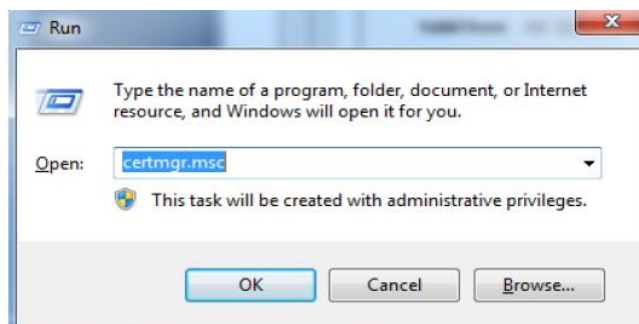
→ Chứng thư số được chứa trong thiết bị Token CA - là thiết bị vật lý do đó không bị ảnh hưởng bởi vị trí địa lý. Quý khách có thể thực hiện giao dịch bằng phương thức CA ở bất cứ nơi nào có Internet.

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?

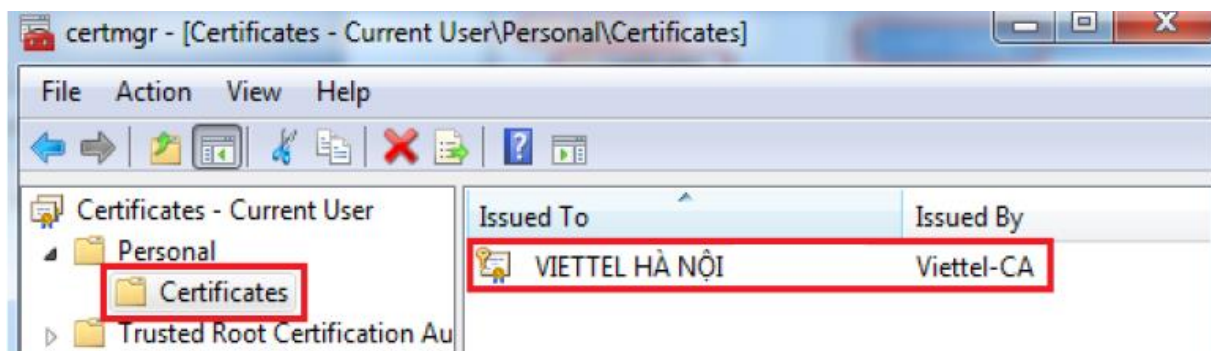
→ Trường hợp này có thể do thư viện ký số ACBSignPlugin trên máy tính bị mất. Quý khách vui lòng tải file ACBSignPlugin trên ACB Online và cài đặt lại vào máy tính. Trường hợp cần hỗ trợ, Quý khách vui lòng liên hệ Contact Center 24/7 theo số 1900 54 54 86 – (028) 38 247 247.

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 ĐTDD 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 Online, 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.

C. Giao dịch

18. Thời gian thực hiện lệnh chuyển tiền trên ACB Online như thế nào?

Thời gian thực thi/ngày hiệu lực các chỉ thị ACB Online tại ACB được quy định trong Điều kiện, điều khoản sử dụng dịch vụ ACB Online 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.

19. 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.

20. 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.

21. Hạn mức giao dịch trên ACB Online tối đa là bao nhiêu một ngày?

- ➔ Tùy theo phương thức xác thực mà áp dụng hạn mức giao dịch tương ứng. Trong đó ACB áp dụng các loại hạn mức như sau:
- **Hạn mức trên giao dịch:** là số tiền tối đa Quý khách được chuyển trong 01 giao dịch. Hạn mức này được đăng ký trước và khác nhau cho các hình thức xác thực giao dịch khác nhau cũng như loại tài khoản ghi có khác nhau.
 - **Hạn mức giao dịch trên ngày:** là tổng số tiền tối đa Quý khách được giao dịch trên ACB Online tương ứng với mỗi phương thức xác thực và mỗi loại tài khoản ghi có.

Lưu ý:

- + *Nếu Quý khách đăng ký nhiều PTXT thì hạn mức giao dịch trên ngày được tính theo hạn mức cao nhất*
- + *Nếu Quý khách có nhiều tài khoản giao dịch thì hạn mức này là hạn mức tổng của các tài khoản*
- **Hạn mức trên giao dịch và hạn mức giao dịch trên ngày** được áp dụng chung cho các giao dịch thực thi tại hệ thống ACB Online, gồm giao dịch qua ACB – iBanking, ACB – mBanking và qua cổng thanh toán của các đối tác có liên kết với ACB Online.

22. 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.

23. Khi thực hiện giao dịch trên ACB Online, 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 Online, 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 Online

- 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.

24. Tôi thực hiện trả nợ vay trên ACB Online, 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 Online 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.

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

26. 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.

27. Tôi đã đăng ký thông báo số dư tự động qua DTDD 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

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

- ➔ Trả lời: Khi giao dịch trên ACB Online khách hàng có thể in chứng từ / ủy nhiệm chi trực tiếp trên hệ thống này:

- Đối với KHCN: 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:

TT CallCenter 247: (028) 38 247 247 – 1900 54 54 86