

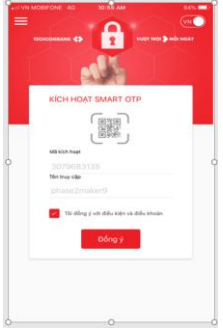




SMART OTP - CÂU HỎI THƯỜNG GẶP		
A	THÔNG TIN CHUNG	
1	Smart OTP là gì?	Smart OTP (TCB OTP) là phần mềm sinh mã Xác thực (OTP) được cài đặt trên thiết bị di động nhằm phục vụ mục đích xác thực giao dịch trên ứng dụng ngân hàng điện tử của Techcombank (F@st Ebank).
2	Tên gọi ứng dụng Smart OTP của Techcombank là gì?	Tên gọi của ứng dụng Smart OTP là TCB OTP.
3	Tại sao phải thay đổi Token key sang ứng dụng Smart OTP (TCB OTP) ?	Techcombank đã thực hiện chuyển đổi tuân thủ theo Quyết định số 630 / QĐ-NHNN, hiệu lực từ ngày 01/01/2019, về việc triển khai các giải pháp về an toàn bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng, yêu cầu các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán áp dụng công nghệ xác thực mới trong thanh trực tuyến (Internet Banking, Mobile Banking); thực hiện các biện pháp giảm thiểu rủi ro thanh toán thẻ ngân hàng. Theo Quyết định này, Token OTP loại cơ bản (thiết bị token key hiện tại TCB đang cung cấp) không thể áp dụng được nếu khách hàng thực hiện giao dịch giá trị cao.
4	Ứng dụng Smart OTP này có những ưu điểm vượt trội gì?	<p>Ưu điểm vượt trội của ứng dụng Smart OTP</p> <ul style="list-style-type: none"> - An toàn hơn: Techcombank Smart OTP là giải pháp có mức độ bảo mật cao nhất hiện nay, được nghiên cứu bởi Techcombank kết hợp với đối tác bảo mật hàng đầu trên thế giới, được các ngân hàng hàng đầu trên thế giới sử dụng và được nhà nước yêu cầu bắt buộc sử dụng đối với các giao dịch tài chính giá trị cao - Thuận tiện hơn: <ul style="list-style-type: none"> + Không phải mang theo Token Key khi đi du lịch, công tác nước ngoài + Sử dụng được ngay cả khi không có sóng điện thoại, không cần roaming khi đi nước ngoài - Tiện ích hơn: <ul style="list-style-type: none"> + Sử dụng sinh trắc học để xác thực giao dịch + Tích hợp công nghệ mã QR để scan mã giao dịch, mã OTP thay vì nhập tay - Ổn định hơn: Không ảnh hưởng bởi tuổi thọ của thiết bị - Kinh tế hơn: Miễn phí hoàn toàn, không có thời hạn
5	Tại sao nói Smart OTP bảo mật hơn?	- Techcombank Smart OTP là giải pháp có mức độ bảo mật cao nhất hiện nay , được nghiên cứu bởi Techcombank kết hợp với đối tác bảo mật hàng đầu trên thế giới.

		<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ bảo mật của Smart OTP được xếp vào nhóm cao nhất trong các giải pháp xác thực giao dịch trực tuyến hiện nay, cao hơn hẳn SMS OTP và Token Key, đáp ứng yêu cầu bảo mật của mọi loại giao dịch trực tuyến, đặc biệt là các giao dịch Tài chính giá trị cao. - Đây cũng là giải pháp được các Ngân hàng uy tín trên thế giới áp dụng - Smart OTP bảo mật hơn thiết bị Token key cũ vì: <ul style="list-style-type: none"> + Có chức năng xác thực người dùng: để có thể lấy mã OTP, người dùng phải nhập mã mở khóa (PIN) 4 số, hoặc dùng vân tay. Trong khi, thiết bị Token key cũ hiển thị mã OTP tự động, 1 phút thay đổi một lần. + Có chức năng xác thực giao dịch: dựa trên thông tin giao dịch, Smart OTP sẽ cung cấp một mã OTP tương ứng và chỉ có thể dùng để xác thực chính giao dịch đó. Trong khi thiết bị Token key cũ, mã OTP tồn tại trong vòng 1 phút, do vậy có thể sử dụng với nhiều giao dịch.
B	THAO TÁC ĐĂNG KÝ	
1	Trường hợp tôi đang ở nước ngoài thì có đăng ký Smart OTP được không?	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu quý khách đang ở nước ngoài, khi đăng ký Smart OTP quý khách sẽ cần đăng ký dịch vụ Roaming với số điện thoại đã đăng ký với Techcombank để nhận tin nhắn thông báo mã kích hoạt Smart OTP. - Sau khi đăng ký thành công Smart OTP, quý khách có thể tiến hành xác thực giao dịch mà không cần nhận SMS qua sóng viễn thông.
2	Khách hàng không sử dụng điện thoại thông minh/ipad thì có đăng ký được Smart OTP được không?	Không. Để sử dụng Smart OTP, điện thoại của Khách hàng phải được cài đặt hệ điều hành Android 4.0 (với máy Samsung, Oppo....) hoặc IOS 9.0 (với điện thoại Iphone)
3	Khách hàng sử dụng số điện thoại là số nước ngoài thì có đăng ký được Smart OTP theo số này không?	Không. Hiện tại hệ thống không hỗ trợ đăng ký sử dụng số điện thoại của các công ty viễn thông nước ngoài.
4	Khách hàng sử dụng điện thoại 2 sim, có thể đăng ký mỗi số điện thoại cho 1 User được ko?	Được. Khi Khách hàng kích hoạt Smart OTP của User nào thì hệ thống sẽ gửi mã PIN đến số điện thoại được đăng ký cho User đó
5	Khách hàng đăng ký cả User cá nhân và User doanh nghiệp trên 1 số điện thoại được không?	Được. Khách hàng có thể đăng ký User cá nhân và User doanh nghiệp với cùng 1 số điện thoại.

6	Khách hàng làm ở nhiều công ty, mỗi một công ty có 1 user riêng, Khách hàng có thể đăng ký 1 số điện thoại cho nhiều User được không?	Được. Khách hàng có thể đăng ký cùng một số điện thoại cho nhiều User khác nhau.
C TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG		
1	Tôi phải làm gì khi quên mã mở khóa Smart OTP?	Khi quên mã mở khóa Smart OTP, quý khách làm theo các bước như sau: <ol style="list-style-type: none"> 1. Xóa app Smart OTP trên điện thoại. 2. Lên CH Play store hoặc Apple store để cài lại Smart OTP mới. 3. Đăng nhập FEB, sử dụng tính năng Kích hoạt Smart OTP 4. Quý khách đăng ký lại Smart OTP như lần đăng ký đầu tiên (sử dụng Registration code và PIN)
2	Tôi phải làm gì nếu thay đổi số điện thoại?	Quý khách cần tới quầy để được hỗ trợ cập nhật số điện thoại xác thực Smart OTP
3	Tôi chuyển qua dùng điện thoại mới, có cần hủy đăng ký Smart OTP trên máy cũ?	Quý khách có thể hủy đăng ký Smart OTP trên thiết bị cũ, hoặc đăng ký lại Smart OTP trên thiết bị mới , Smart OTP sẽ tự động được vô hiệu trên thiết bị cũ. Lưu ý, khi không còn sử dụng thiết bị đã đăng ký Smart OTP, quý khách nên tắt tính năng này trước khi chuyển lại thiết bị cho người khác
4	Tôi phải làm gì khi bị mất điện thoại đăng ký Smart OTP	Vui lòng lập tức gọi đến tổng đài 1800 588 822 (miễn phí) hoặc 84-24-39446699 để thông báo và được hỗ trợ tạm khóa Smart OTP ngay lập tức
5	Mã mở khóa Smart OTP có quy định yêu cầu đổi sau một khoảng thời gian nhất định	Để tăng cường tính bảo mật, chúng tôi khuyến khích quý khách hàng định kỳ tiến hành thay đổi mã mở khóa Smart OTP
6	Kể từ khi hệ thống FEB hiển thị Mã kích hoạt Smart OTP trên màn hình và mã PIN được gửi đến số điện thoại của Khách hàng, Khách hàng cần phải thực hiện các thao tác nhập mã kích hoạt và đổi mã PIN mới trong vòng bao lâu?	Để hoàn thành kích hoạt Smart OTP, Khách hàng cần thực hiện 2 bước sau: Bước 1 - Nhập Mã kích hoạt: Mã kích hoạt có giá trị trong vòng 15 phút kể từ thời điểm màn hình FEB hiển thị Mã kích hoạt đến thời điểm Quý khách nhấn chọn ‘Đồng ý’ trên màn hình ứng dụng Smart OTP.

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>Mã kích hoạt : 7473651209</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>QR Code và User ID 7473651209</p>  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <p>Bước 2 – Đổi PIN lần đầu: Mã PIN có hiệu lực 02 phút kể từ thời điểm ứng dụng Smart OTP hiển thị màn hình Đổi PIN đến khi KH nhấn chọn ‘Đồng ý’.</p> 
<p>7 KH đang thực hiện giao dịch</p> <p>Tại màn hình Xác thực giao dịch (ảnh bên dưới), Khách hàng có bao nhiêu thời gian để nhập Mã xác thực để xác thực giao dịch?</p>	<p>Kể từ ngày 02/03/2020 thì thời hạn chờ xác thực sẽ có hiệu lực là 2 phút. Thời hạn được tính kể từ khi hiển thị số Mã giao dịch, thì trạng thái thời gian chờ sẽ là trong 2 phút.</p> <p>Lưu ý: Số tham chiếu trên màn hình ứng dụng Smart OTP tương đương với Mã giao dịch trên F@st Ebank</p>

		
8	<p>Trên ứng dụng Smart OTP, Mã OTP có hiệu lực trong vòng bao lâu?</p>	<p>OTP chỉ có hiệu lực trong 30 giây. Sau 30 giây, ứng dụng sẽ sinh ra Mã OTP mới tương ứng với giao dịch đó.</p>
9	<p>Trên FEB, tại màn hình “Xác thực giao dịch”, nếu KH nhập sai mã OTP thì hệ thống thông báo lỗi gì?</p>	<p>Mỗi lần nhập sai Mã OTP, hệ thống cảnh báo: “Mã xác thực không hợp lệ. Lưu ý: Mã xác thực sẽ không xác thực được giao dịch nếu quý khách hàng nhập sai Mã giao dịch hoặc mã PIN trên ứng dụng Smart OTP”</p>
10	<p>Khi mở App, hệ thống hiển thị thông báo ‘Thiết bị chưa có Passcode, yêu cầu cài đặt Passcode để tiếp tục sử dụng’</p>	<p>Thông báo được hiển thị khi thiết bị di động của Khách hàng chưa thiết lập Mật mã (Passcode) máy. Để cài đặt Passcode, Khách hàng thực hiện như sau:</p> <p>Lưu ý: Để cài đặt Passcode, KH thực hiện như sau: [IOS] Vào Cài đặt -> Touch ID & Mật mã [Android] Vào Cài đặt -> Màn hình khóa</p>