

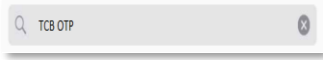







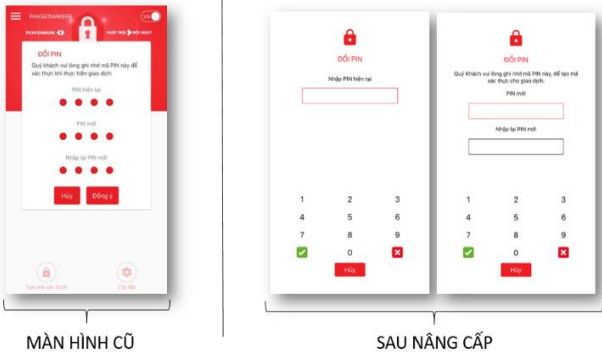

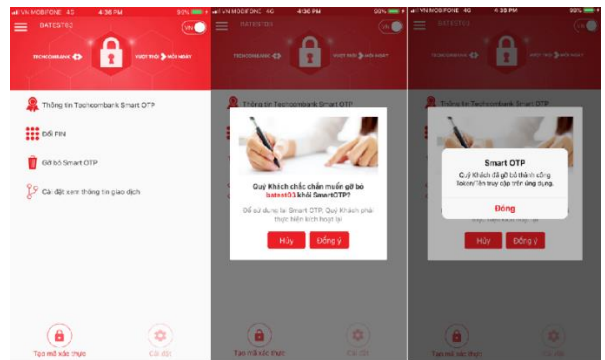
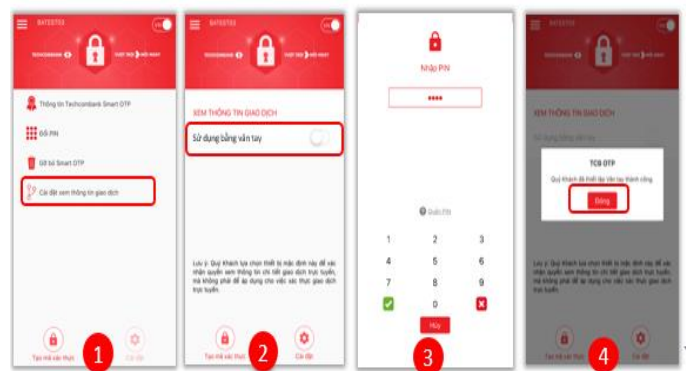


CÂU HỎI & GIẢI ĐÁP KHI SỬ DỤNG SMART OTP (TCB OTP - PHIÊN BẢN 1.2)		
A	THÔNG TIN CHUNG	
1	Ứng dụng Smart OTP (TCB OTP- phiên bản 1.2) có gì thay đổi so với phiên bản trước đây ?	<p>Ứng dụng Smart OTP (TCB-OTP phiên bản cũ) chỉ hỗ trợ sinh OTP và sau đó người dùng thao tác nhập OTP vào hệ thống F@st Ebank để xác thực giao dịch.</p> <p>Ứng dụng Smart OTP (TCB-OTP phiên bản 1.2) hỗ trợ tự động xác thực giao dịch qua thiết bị di động mà không cần phải thao tác thủ công trên hệ thống F@st Ebank – Tính năng xác thực trực tuyến.</p> <p>Ngoài ra, phiên bản 1.2 đã bổ sung thêm tính năng mới bao gồm: Quét vân tay để xem thông tin giao dịch xác thực trực tuyến(Fingerprint) và Bàn phím PIN bảo mật (Secure PIN Pad).</p>
2	Xác thực giao dịch trực tuyến là gì	Xác thực trực tuyến là tính năng mới cho phép Khách hàng xác thực giao dịch trên F@st Ebank qua ứng dụng Smart OTP (TCB OTP) đang được cung cấp bởi Techcombank.
3	Ứng dụng Smart OTP phiên bản 1.2 có những ưu điểm vượt trội gì?	<p>Phiên bản mới cập nhật sẽ đem lại nhiều trải nghiệm mới cho Khách hàng như:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bổ sung thêm 1 phương thức xác thực giao dịch mới cho KH - Xác thực trực tuyến khi KH thực hiện giao dịch trên F@st Ebank. 2. Giảm thao tác và giảm sai sót khi thực hiện xác thực theo phương thức xác thực cũ. 3. Tăng cường bảo mật màn hình nhập mã PIN 4. Tăng bảo mật và thuận tiện cho KH khi cài đặt Quét vân tay để xem chi tiết thông tin giao dịch cần xác thực ngay trên ứng dụng Smart OTP
4	Khách hàng có bắt buộc phải cập nhật phiên bản mới của Smart OTP hay không?	Không bắt buộc. Với phiên bản cũ KH vẫn sử dụng bình thường theo phương thức xác thực cũ. TCB khuyến khích KH nâng cấp phiên bản 1.2 để trải nghiệm các tính năng mới.
5	Các bước cập nhật và kích hoạt sử dụng Smart OTP phiên bản mới 1.2 dành cho Khách hàng hiện hữu như thế nào?	<p>Để sử dụng tính năng Xác thực trực tuyến Smart OTP(TCB OTP) phiên bản 1.2 này. Quý Khách cần thực hiện các bước như sau:</p> <p>Bước 1: Quý Khách truy cập kho ứng dụng Google Play(Android) hoặc App Store(IOS).</p> <div style="text-align: center;">   </div>



		<p>Bước 2: Tìm kiếm ứng dụng bằng cách gõ chữ “TCB OTP” vào ô tìm kiếm.</p>  <p>Bước 3: Để cập nhật mới ứng dụng Smart OTP (TCB OTP phiên bản 1.2), Quý Khách lựa chọn “CẬP NHẬT” ứng dụng trên màn hình</p>  <p>Bước 4: Gỡ bỏ Tên Truy Cập đó trên ứng dụng. <i>Lưu ý: Xem tài liệu hướng dẫn sử dụng kích hoạt ứng dụng Smart OTP(TCB OTP) phiên bản 1.2 tại trang số 14.</i></p> <p>Bước 5: Kích hoạt lại Smart OTP với Tên Truy Cập mong muốn tại ứng dụng F@st Ebank. <i>Lưu ý : Xem tài liệu hướng dẫn sử dụng kích hoạt ứng dụng Smart OTP(TCB OTP) phiên bản 1.2 tại các trang số 3 đến 8.</i></p>
<p>7</p>	<p>KH có thể kiểm tra phiên bản Smart OTP (TCB OTP) đang cài đặt trên điện thoại bằng cách nào?</p>	<p>Quý khách mở ứng dụng Smart OTP, lựa chọn Tên truy cập/ Token. → Cài đặt</p>  <p>→ Thông tin Techcombank Smart OTP</p> 

8	Thực hiện xác thực trực tuyến khác gì với thực hiện xác thực thông thường?	<p>Khách hàng lựa chọn Xác thực trực tuyến sẽ không cần nhập tay/quét QR mã giao dịch; và không cần nhập tay lại mã xác thực giao dịch (OTP) từ Smart OTP về màn hình thực hiện giao dịch tại F@st E-Bank.</p> <p>Khách hàng thực hiện xác thực trực tuyến cần đảm bảo thiết bị cài đặt Smart OTP (TCB OTP) phiên bản mới nhất có kết nối mạng.</p>
9	Mã giao dịch là gì?	<p>Mã giao dịch(thay thế tên gọi Số tham chiếu trước đây) là số duy nhất được sinh ra bởi hệ thống F@st Ebank cho từng giao dịch thực hiện trên F@st Ebank của Khách hàng.</p>
10	Thời hạn Xác thực giao dịch sẽ hết hiệu lực trong bao lâu? Thời điểm bắt đầu đếm khi nào?	<p>Thời hạn Xác thực giao dịch sẽ hết hiệu lực sau 2 phút và tính từ khi hiển thị Mã giao dịch.</p>  <p>The screenshot shows a red header 'Xác thực giao dịch'. Below it, the transaction code 'Mã giao dịch: 84115662' is displayed. To the right is a QR code. Below the code, there are input fields for 'Tên truy cập: BATEST03' and 'Mã xác thực:'. A red warning message says 'Quá trình xác thực giao dịch không thành! Vui lòng thử lại!'. At the bottom, there are three buttons: 'Xác thực', 'Xác thực trực tuyến', and 'Hủy bỏ'. A timer indicates 'Giao dịch sẽ hết hiệu lực sau 01 phút 19 giây'. Small text at the bottom mentions Techcombank's commitment to security and provides instructions for updating the Smart OTP app.</p>
11	Khi thực hiện Xác thực giao dịch trực tuyến, sau bước xem thông tin giao dịch, nếu Khách hàng nhập PIN sai thì sao?	<p>Tại bước này thì hệ thống F@st Ebank sẽ không hiển thị PIN sai trên ứng dụng Smart OTP mà sẽ hiển thị thông báo “Mã xác thực không hợp lệ” trên hệ thống F@st Ebank.</p>  <p>The screenshot shows a red header 'Xác thực giao dịch'. Below it, the transaction code 'Mã giao dịch: 88413047' is displayed. To the right is a QR code. Below the code, there are input fields for 'Tên truy cập: BATEST03' and 'Mã xác thực:'. A red warning message says 'Mã xác thực không hợp lệ'. At the bottom, there are three buttons: 'Xác thực', 'Xác thực trực tuyến', and 'Hủy bỏ'. A timer indicates 'Xác thực sẽ hết hiệu lực sau 01 phút 44 giây'. Small text at the bottom mentions Techcombank's commitment to security and provides instructions for updating the Smart OTP app.</p>
12	Hệ thống sẽ xử lý như thế nào khi quá thời hạn xác thực?	<p>Nếu thời hạn xác thực đã hết thì hệ thống quay về màn hình khởi đầu giao dịch của người dùng tạo hoặc duyệt.</p>
13	Tại màn hình xác thực, lựa chọn Xác thực trực tuyến thì thời gian chờ xử lý là bao lâu?	<p>Thời gian chờ xử lý sẽ vào khoảng 30 giây. Nếu ứng dụng Smart OTP không phản hồi hoặc hủy xác thực thì trên màn hình này sẽ hiển thị thông điệp “Quá trình xác thực giao dịch không thành công. Vui lòng thử lại!”.</p>

		
<p>15 Tại sao phải nâng cấp màn hình đổi PIN?</p>		<p>Để tăng cường bảo mật cho màn hình nhập PIN mới. Phòng chống các hình thức tấn công kiểu mới theo khuyến cáo ANTT của TCB.</p>
<p>16 Tính năng Xác thực trực tuyến có bị giới hạn những giao dịch nào không?</p>		<p>Tính năng Xác thực trực tuyến được sử dụng cho tất cả giao dịch trên F@st Ebank của Techcombank.</p>
<p>18 Tại màn hình Xem thông tin chi tiết giao dịch, tại sao phải mất 5 giây, nút Chấp nhận giao dịch mới được hiển thị để chọn?</p>		<p>Tuân thủ theo quy định của ANTT về việc bảo vệ Khách hàng và Ngân hàng trước các loại hình thức tấn công công nghệ từ bên ngoài để lấy thông tin giao dịch của Khách hàng cho mục đích gian lận, lừa đảo. Về phía KH cần đảm bảo thời gian đã đọc và xác nhận thông tin xác thực giao dịch.</p> 

<p>19</p>	<p>Có phải nhập PIN khi thực hiện gỡ bỏ Tên Truy Cập / Token trên ứng dụng Smart OTP không?</p>	<p>Không. KH không cần nhập mã PIN để gỡ bỏ Tên truy cập / Token trên ứng dụng Smart OTP.</p> 
<p>20</p>	<p>Làm thế nào để sử dụng tính năng quét vân tay để xem Thông tin giao dịch cần xác thực?</p>	<p>1. Khách hàng cần thiết lập Vân Tay trên thiết bị di động trước đó. Sau đó Khách hàng vào mục Cài đặt đối với Tên truy cập/Token cụ thể để thiết lập sử dụng tính năng Quét vân tay cho việc xem thông tin giao dịch cần xác thực. 2. Hướng dẫn cài đặt như sau:</p>  <p>Lưu ý: Chức năng xem thông tin xác thực giao dịch trực tuyến này chỉ áp dụng để mở tại màn hình thông tin chi tiết giao dịch, không áp dụng cho việc Xác thực giao dịch.</p>
<p>21</p>	<p>Tại sao Quý Khách hàng không nhận được thông báo “Bạn có một giao dịch đang chờ xử lý” trên thiết bị di động khi Quý Khách lựa chọn Xác thực trực tuyến từ hệ thống F@st Ebank ?</p>	<p>Thiết bị cần được mở phần cho phép cảnh báo khi cài đặt hoặc vào phần cài đặt: -Các bước trên hệ điều hành Android: chọn Cài đặt vào ứng dụng và thông báo tìm ứng dụng TCB OTP mở cảnh báo.</p>

		 <p>-Các bước trên hệ điều hành IOS: chọn Cảnh báo, tìm ứng dụng TCB OTP để mở cảnh báo.</p>
<p>22</p>	<p>Khách Hàng cài đặt xem thông tin xác thực giao dịch bằng Quét vân tay thì chỉ cần cài đặt trên App, có cần cài đặt vân tay trên điện thoại không?</p>	<p>Có. Để sử dụng Tính năng quét Vân Tay thì Quý Khách cần thực hiện cài đặt chức năng này của thiết bị động trước đây như trong hướng dẫn sử dụng Smart OTP. Sau đó, KH vào ứng dụng để tiếp tục cài đặt trên ứng dụng.</p>
<p>23</p>	<p>Tại màn hình Xác thực giao dịch, Khách hàng lựa chọn “Xác thực trực tuyến” nhưng ngay sau đó Khách hàng lại muốn thay đổi và lựa chọn “Xác thực” thì có được không?</p>	<p>Có. Khách hàng có thể thay đổi hình thức xác thực giao dịch tại màn hình xác thực giao dịch. Trường hợp, Khách hàng đã lựa chọn nút “Xác thực trực tuyến” trước đó. Do thiết bị di động không có kết nối mạng nên KH sẽ phải đợi hệ thống kết thúc quá trình quét. Tiếp theo đó, KH có thể lựa chọn Xác thực không trực tuyến bằng cách nhập OTP từ ứng dụng Smart OTP và sau đó lựa chọn nút “Xác thực”.</p>

24	<p>Tại bước Xác thực trực tuyến, nếu Khách hàng lựa chọn Hủy thì sao?</p>	<p>Nếu lựa chọn Hủy tại App thì Khách hàng vẫn có thể thực hiện lại tại màn hình Xác thực trên F@st Ebank trong khoảng thời gian đếm trên màn hình này vẫn còn hợp lệ.</p>
25	<p>Trường hợp KH chọn Duyệt nhiều GD trên F@ST EBANK và chọn xác thực trực tuyến thì trên App sẽ hiển thị từng GD đơn không?</p>	<p>Đối với giao dịch duyệt nhiều lệnh đơn thì nội dung này sẽ không hiển thị đầy đủ như GD đơn.</p> 
26	<p>Tại bước Xác thực giao dịch trên F@st Ebank có cập nhập gì so với trước đây không ?</p>	<p>Có. TCB đã thay đổi và bổ sung thêm trên màn hình Xác thực giao dịch như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Thông tin trên màn hình Xác thực giao dịch cũ:  <ul style="list-style-type: none"> ❖ Thông tin màn hình Xác thực giao dịch mới với Khách hàng chưa cập nhập ứng dụng Smart OTP phiên bản mới:



- Thay Số tham chiếu thành Mã giao dịch (**đọc thêm ở câu số 2**)
 - Thiết kế lại các nút chức năng Xác thực
 - Bổ sung thời hiệu xác thực là 2 phút (**đọc thêm ở câu số 5**)
 - Giới thiệu tính năng mới Xác thực trực tuyến
- ❖ Thông tin màn hình **Xác thực giao dịch mới** với Khách hàng đã cập nhật ứng dụng Smart OTP (TCB OTP) phiên bản mới và đã kích hoạt lại:

