

Sacombank

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

CÁC TÍNH NĂNG TRÊN MÁY

STM



| | | |
|----|---|----|
| 1 | CẬP NHẬT CCCD | 2 |
| 2 | MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN (TKTT) EKYC | 5 |
| 3 | NỘP TIỀN MẶT VÀO TÀI KHOẢN THANH TOÁN | 8 |
| 4 | RÚT TIỀN MẶT | 13 |
| | RÚT TIỀN MẶT BẰNG THẺ CÁC NGÂN HÀNG KHÁC | 16 |
| 5 | MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN | 26 |
| 6 | TẮT TOÁN/RÚT TỪNG PHẦN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN | 41 |
| 7 | KÍCH HOẠT THẺ | 46 |
| 8 | TẠO PIN THẺ | 49 |
| 9 | RÚT TIỀN MẶT BẰNG MÃ QR | 53 |
| 10 | PHÁT HÀNH THẺ THANH TOÁN | 55 |
| 11 | VIDEO CALL | 57 |
| 12 | CÂU HỎI THƯỜNG GẶP | 58 |

1

CẬP NHẬT CCCD

Cập nhật CMND sang CCCD gắn chip trên máy STM

Bước 1A



Chọn chức năng “CẬP NHẬT CMND SANG CCCD”

Bước 1B



Đưa CCCD và ngón trỏ/trái/phải vào vị trí quét chip và vân tay



Thông báo đọc chip và vân tay thành công, KH nhận CCCD

Bước 2A



Đưa CCCD vào khe đọc



Thông báo đọc thông tin thành công, KH nhận lại CCCD

1

CẬP NHẬT CCCD

Cập nhật CMND sang CCCD gắn chip trên máy ATM

Bước 2B

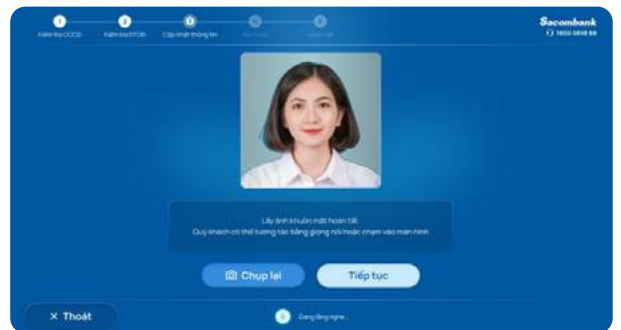


Nhập số ĐTDĐ. Lưu ý số ĐTDĐ phải trùng với số mà KH đã đăng ký tại Ngân hàng

Bước 2C

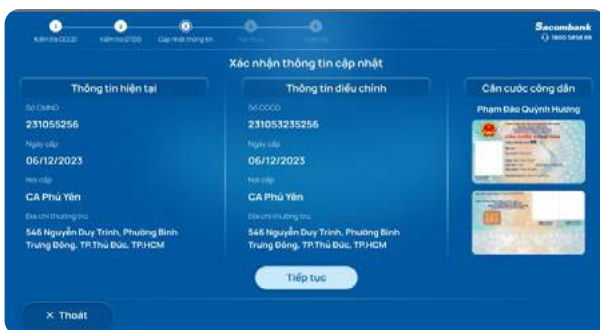


Chụp hình chân dung



Xác nhận hình chân dung

Bước 3



Kiểm tra thông tin và nhấn tiếp tục

1

CẬP NHẬT CCCD

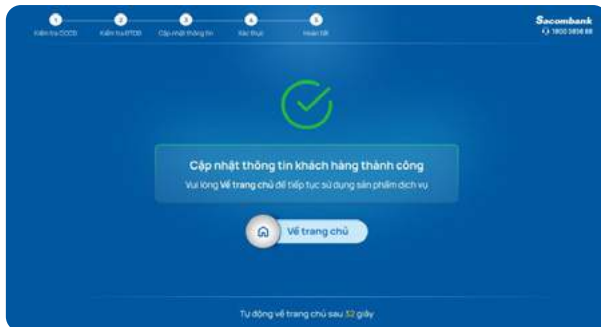
Cập nhật CMND sang CCCD gắn chip trên máy STM

Bước 4



Xác thực theo PTXT nâng cao của KH

Bước 5



Thông báo cập nhật CMND sang CCCD thành công. KH có thể kiểm tra thông tin vừa cập nhật trên STB Pay, EB



KH nhấn Về trang chủ, chuyển sang màn hình đánh giá Chất lượng dịch vụ và kết thúc

Lưu ý: hướng dẫn trên chỉ hiển thị các màn hình khi KH thỏa các điều kiện cập nhật TTKH. Đối với các trường hợp thông tin cung cấp không hợp lệ, hệ thống sẽ có thông báo hướng dẫn chi tiết trên màn hình khi KH thực hiện

2 MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN (TKTT) EKYC

Mở TKTT eKYC trên máy STM

Bước 1A



Chọn chức năng
“MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN”

Bước 1B

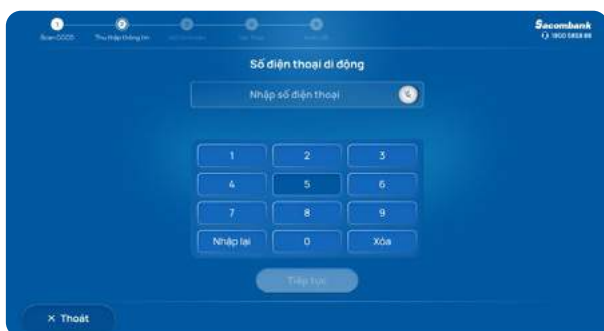


Đưa CCCD vào khe đọc



Thông báo đọc thông tin thành công,
KH nhận CCCD

Bước 2A



Nhập số điện thoại di động

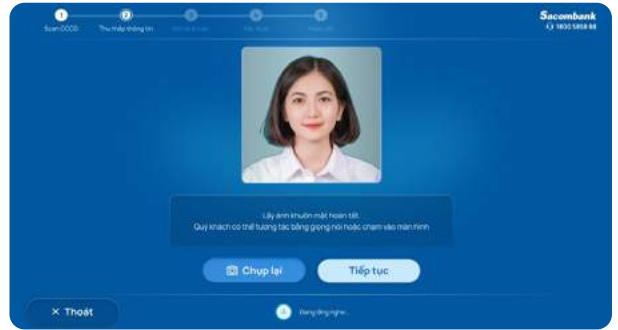
2 MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN (TKTT) EKYC

Mở TKTT eKYC trên máy STM

Bước 2B



Chụp hình chân dung



Xác nhận hình chân dung

Bước 2C



Bổ sung thông tin địa chỉ liên lạc, email, nghề nghiệp (KH mới, vắng lại)



Bổ sung thông tin: email (KH chuẩn)

Bước 3



Chọn số TK tự chọn, đăng ký báo giao dịch, đồng ý ĐKĐK



Nhập số TK tự chọn

2 MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN (TKTT) EKYC

Mở TKTT eKYC trên máy STM

Bước 4



Nhập mã OTP gửi đến số ĐT của khách hàng

Bước 5



Thông báo mở TKTT thành công. KH chọn in thông tin hoặc quét QR để lưu thông tin TK(hệ thống tự động gửi hợp đồng mở TKTT qua email (nếu có))

Bước 5A



KH nhấn Kết thúc, chuyển sang màn hình đánh giá chất lượng dịch vụ và kết thúc

Bước 5B



KH nhấn Nộp tiền vào tài khoản, tiếp tục các bước nộp tiền mặt

Lưu ý: hướng dẫn trên chỉ hiển thị các màn hình khi KH thỏa các điều kiện khai báo TTKH và mở TKTT hợp lệ. Đối với các trường hợp thông tin nhập không hợp lệ, hệ thống sẽ có thông báo hướng dẫn chi tiết trên màn hình khi KH thực hiện

3 NỘP TIỀN MẶT VÀO TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Nộp tiền mặt trên STM

Bước 1



KH chọn dịch vụ “NỘP TIỀN MẶT”



KH chọn giấy tờ giao dịch

Bước 2A



KH chọn THẺ SACOMBANK



KH chọn loại thẻ giao dịch (Thẻ multiapp)



KH nhập mã PIN từ bàn phím vật lý

Bước 2B



KH chọn CCCD-Sử dụng CCCD KHÔNG CHIP



Đọc thông tin thành công – KH nhận lại CCCD

3 NỘP TIỀN MẶT VÀO TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Nộp tiền mặt trên STM

Bước 2C



KH chọn CCCD – Sử dụng CCCD CÓ CHIP



Hệ thống đang xác thực vân tay



Đọc thông tin thành công – KH nhận lại CCCD

Bước 3

KH xác thực theo Phương thức xác thực(PTXT) đã đăng ký (áp dụng cho giao dịch bằng CCCD)



PTXT mSign



PTXT Smart OTP

3 NỘP TIỀN MẶT VÀO TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Nộp tiền mặt trên STM

KH xác thực theo Phương thức xác thực(PTXT) đã đăng ký



PTXT Token



PTXT Adv Token



PTXT SMS hoặc chưa có PTXT

Bước 4A



Chọn tài khoản nhận tiền

Bước 4B



Hoặc Nhập tài khoản khác



Kiểm tra tên người thụ hưởng

3 NỘP TIỀN MẶT VÀO TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Nộp tiền mặt trên STM

Bước 5



KH đọc Quy định nộp tiền – đưa tiền vào khay

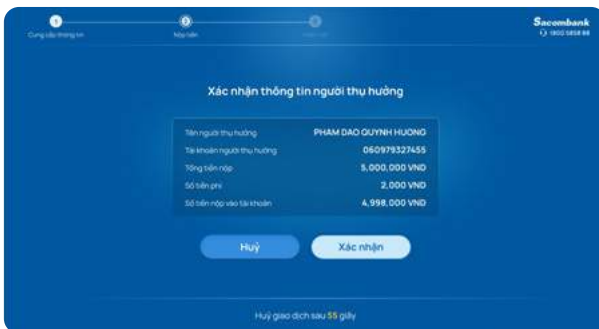


Máy đang đếm tiền



KH kiểm tra bảng kê tiền

Bước 6

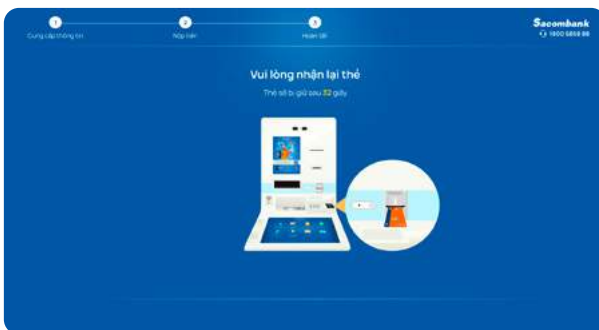


KH xác nhận giao dịch



Thông báo nộp tiền thành công: KH in biên lai

Bước 7



Nhận thẻ (nếu đăng nhập bằng thẻ)

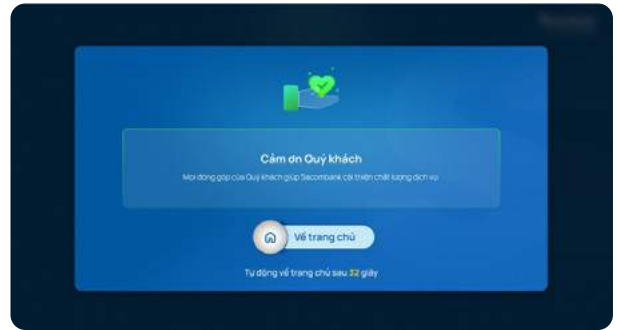
3 NỘP TIỀN MẶT VÀO TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Nộp tiền mặt trên STM

Bước 8



Đánh giá dịch vụ



Sacombank cảm ơn

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng Thẻ Sacombank

Bước 1



KH chọn “RÚT TIỀN MẶT”



KH chọn “THẺ NGÂN HÀNG”

Bước 2



KH chọn ngôn ngữ giao dịch



KH đưa thẻ vào khe đọc

Bước 3



KH chọn thẻ giao dịch



Nhập mã PIN thẻ và chờ hệ thống xử lý

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng Thẻ Sacombank

Bước 4



KH chọn số tiền cần rút



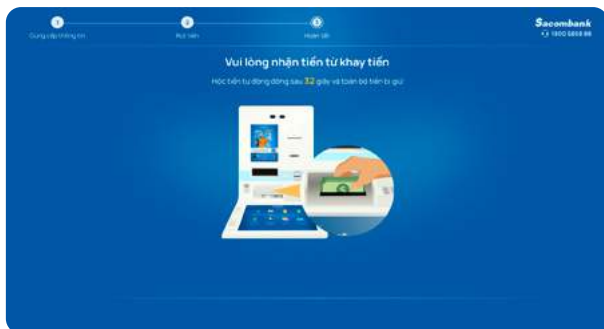
Hoặc chọn “Số khác” và nhập số tiền cần rút

Bước 5



KH nhận thẻ Sacombank

Bước 6



KH nhận tiền từ khay tiền

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng Thẻ Sacombank

Bước 7

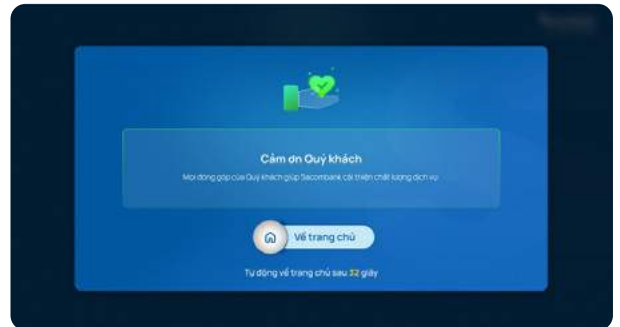


Thông báo Rút tiền thành công-KH in biên lai

Bước 8



Đánh giá dịch vụ



Sacombank cảm ơn

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng Thẻ các ngân hàng khác

Bước 1



KH chọn “RÚT TIỀN MẶT”



KH chọn “THẺ NGÂN HÀNG”

Bước 2



KH chọn ngôn ngữ giao dịch



KH đưa thẻ vào khe đọc

Bước 3



Hệ thống sẽ hiển thị tất cả các thẻ KH đang sở hữu, KH chọn 01 thẻ để giao dịch

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng Thẻ các ngân hàng khác

Bước 4



a) Nếu sử dụng thẻ Napas màn hình sẽ hiển thị như trên, KH chọn loại tài khoản để rút tiền

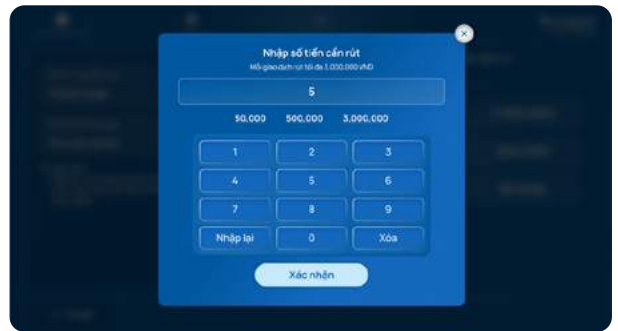


b) Nếu sử dụng thẻ Visa/Mastercard màn hình sẽ hiển thị như trên, KH chọn loại tài khoản để rút tiền

Bước 5



KH chọn số tiền cần rút



Hoặc chọn “Số khác” và nhập số tiền cần rút

Bước 6



KH nhập mã PIN từ bàn phím vật lý

4

RÚT TIỀN MẶT

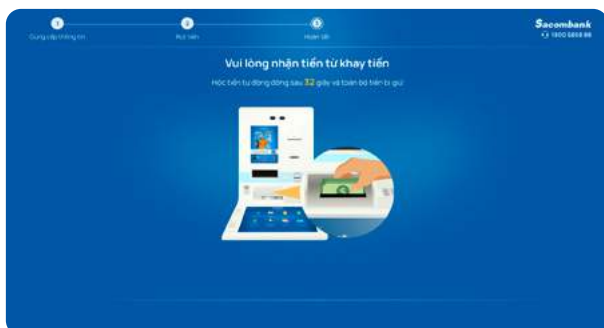
Rút tiền mặt bằng Thẻ các ngân hàng khác

Bước 7



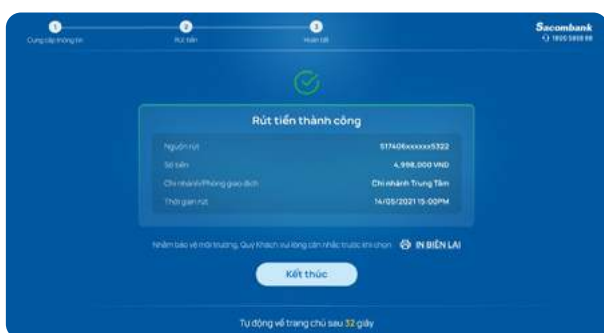
KH nhận thẻ Sacombank

Bước 8



KH nhận tiền từ khay tiền

Bước 9



Thông báo Rút tiền thành công-KH in
biên lại

4

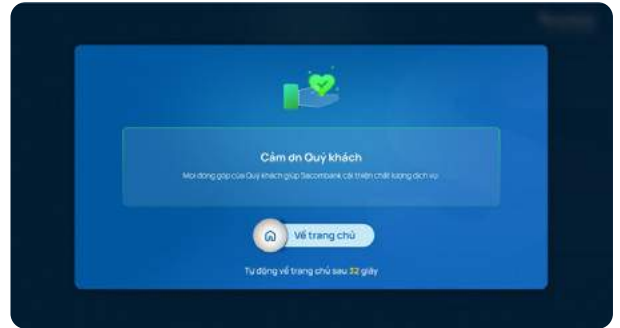
RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng Thẻ các ngân hàng khác

Bước 10



Đánh giá dịch vụ



Sacombank cảm ơn

4 RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng **CCCD có CHIP**

Bước 1



KH chọn dịch vụ RÚT TIỀN MẶT



KH chọn CĂN CƯỚC CÔNG DÂN

Bước 2



Sử dụng CCCD CÓ CHIP

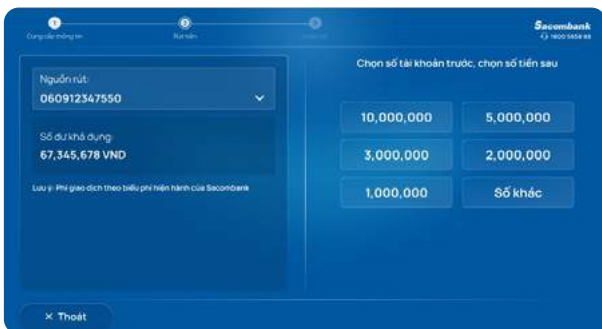


Hệ thống đang xác thực vân tay



Đọc thông tin thành công – KH nhận lại CCCD

Bước 3



KH chọn số tài khoản và chọn số tiền cần rút



Hoặc chọn “Số khác” và nhập số tiền cần rút

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng CCCD có CHIP

Bước 4

KH xác thực theo Phương thức xác thực(PTXT) đã đăng ký



PTXT mSign



PTXT Smart OTP



PTXT Token



PTXT Adv Token



PTXT SMS hoặc KH chưa có PTXT

Bước 5



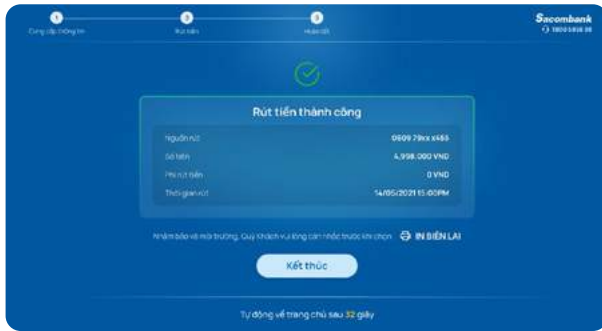
KH nhận tiền từ khay tiền

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng **CCCD có CHIP**

Bước 6

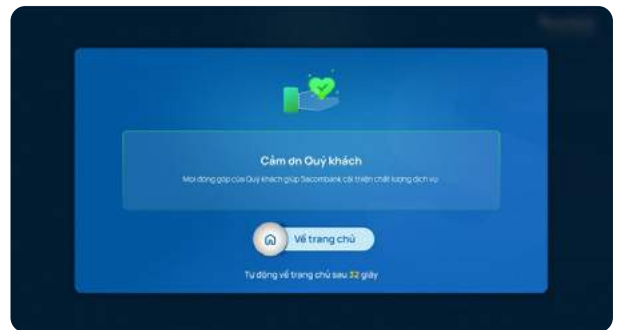


Thông báo Rút tiền thành công-KH in biên lai

Bước 7



Đánh giá dịch vụ



Sacombank cảm ơn

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng CCCD KHÔNG CHIP

Bước 1



KH chọn dịch vụ “RÚT TIỀN MẶT”



KH chọn CCCD

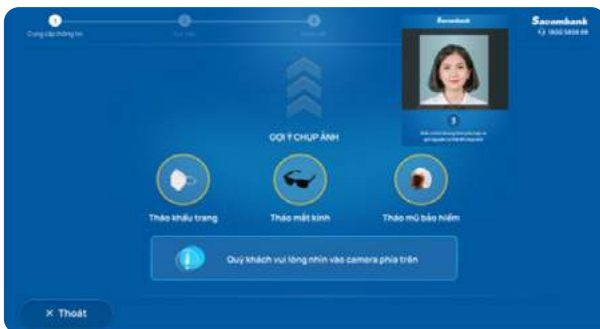
Bước 2



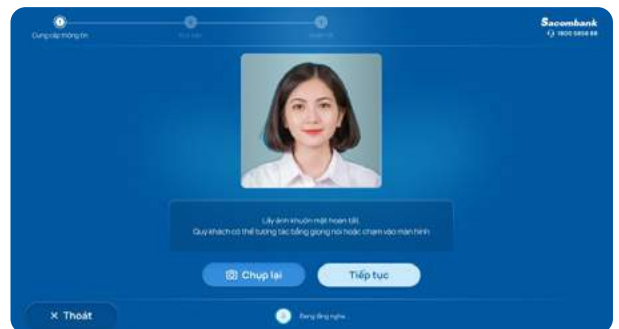
Sử dụng CCCD KHÔNG CHIP



Đọc thông tin thành công – KH nhận lại CCCD



KH nhìn vào camera để chụp ảnh



Chụp ảnh thành công – KH chọn tiếp tục

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng **CCCD KHÔNG CHIP**

Bước 3



KH chọn số tài khoản và chọn số tiền cần rút



Hoặc chọn “Số khác” và nhập số tiền cần rút

Bước 4

KH xác thực theo Phương thức xác thực(PTXT) đã đăng ký



PTXT mSign



PTXT Smart OTP



PTXT Token



PTXT Adv Token



PTXT SMS (áp dụng cho tài khoản eKYC)

4

RÚT TIỀN MẶT

Rút tiền mặt bằng CCCD KHÔNG CHIP

Bước 5



KH nhận tiền từ khay tiền

Bước 6

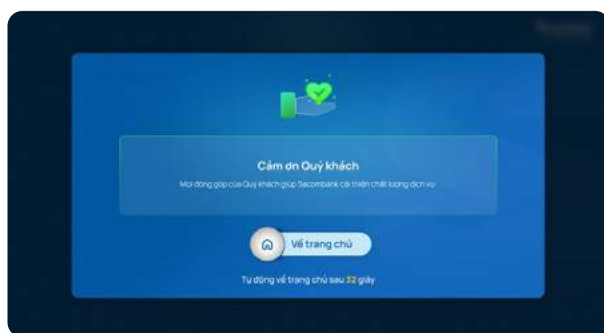


Thông báo Rút tiền thành công: KH in biên lai

Bước 7



Đánh giá dịch vụ



Sacombank cảm ơn

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Căn Cước công dân

a. Đối với KH đã có TKTT

Bước 1A



Chọn chức năng “MỞ TIẾT KIỆM”



Chọn loại giấy tờ giao dịch

Bước 1B



CCCD gắn Chip:
Đưa CCCD và ngón trỏ vào vị trí quét Chip và vân tay



CCCD không gắn Chip:
Đưa CCCD vào khe đọc

Bước 1C



CCCD gắn Chip:
Thông báo đọc thông tin thành công, KH nhận CCCD



CCCD không gắn Chip:
Thông báo đọc thông tin thành công, KH nhận CCCD

5

MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

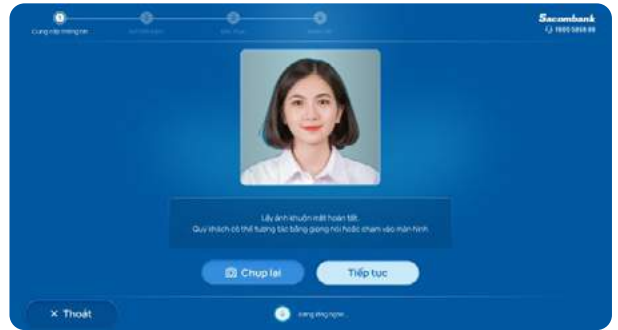
Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Căn Cước công dân

Bước 1D

(Dành riêng cho CCCD không gắn chip)



Chụp hình chân dung

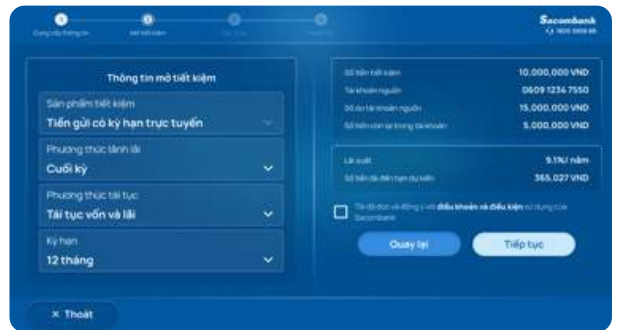


Chụp hình chân dung > chọn Tiếp tục

Bước 2A



Nhập số tiền tiết kiệm muốn gửi (*)



Chọn phương thức lãnh lãi, phương thức tái tục, kỳ hạn, đồng ý Điều khoản & điều kiện

(* Trường hợp KH có nhu cầu gửi số tiền lớn hơn số dư khả dụng, KH thực hiện nộp thêm tiền mặt theo hướng dẫn tại Bước 2a, 2b của luồng mở TGCKH dành cho KH đăng nhập CCCD chưa có TKTT bên dưới.

Bước 2B



Kiểm tra và xác nhận thông tin mở tiết kiệm

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Căn Cước công dân

Bước 3



CCCD gắn chip: Đưa CCCD và ngón trỏ vào vị trí quét chip và vân tay để xác thực giao dịch



CCCD không gắn chip: xác thực theo PTXT đã đăng ký hoặc gửi OTP qua số ĐTDD của KH

Bước 4



CCCD gắn chip : Mở tiết kiệm thành công, nhận lại CCCD, in biên lai (nếu cần)



CCCD không gắn chip: Mở tiết kiệm thành công, in biên lai (nếu cần)



Đánh giá dịch vụ

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Căn Cước công dân

b. Đối với KH chưa có TKTT:

Bước 1A



Chọn chức năng “MỞ TIẾT KIỆM”



Chọn loại giấy tờ giao dịch

Bước 1B

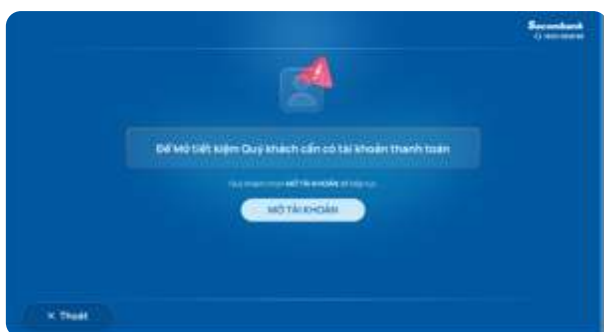


CCCD gắn Chip:
Đưa CCCD và ngón trỏ vào vị trí quét Chip và vân tay



CCCD không gắn Chip:
Đưa CCCD vào khe đọc

Bước 1C



Thông báo KH chưa có TKTT -> Chọn “MỞ TÀI KHOẢN”

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Căn Cước công dân

Bước 1C.1 *Dành riêng cho CCCD có gắn Chip*



Đưa CCCD vào khe đọc



Đọc thông tin thành công, nhận lại CCCD

Bước 1C.2 *Dành riêng cho CCCD không gắn Chip của KH mới/vãng lai*



Nhập số ĐTDĐ



Chụp hình chân dung: hoàn tất > Tiếp tục



Kiểm tra và nhập các thông tin còn

Bước 1C.3



Chọn số TK tự chọn, đăng ký báo giao dịch. Đồng ý Điều khoản điều kiện

Bước 1C.4



Nhập mã OTP gửi đến số ĐT của KH hoặc theo PTXT KH đã đăng ký



5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Căn Cước công dân

Bước 1C.5

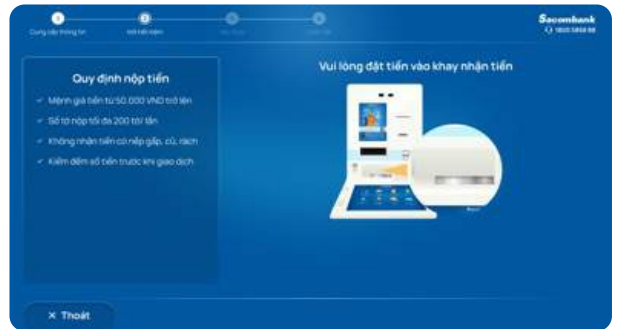


Thông báo Mở TKTT thành công, chọn “Mở tiết kiệm”

Bước 2A



Nhập số tiền tiết kiệm muốn gửi, chọn “Nộp thêm tiền mặt”



Đặt tiền vào khay nhận tiền

Bước 2B



Chờ máy đếm tiền



Kiểm tra và xác nhận bằng kê tiền

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Căn Cước công dân

Bước 2C



Chọn phương thức lãnh lãi, phương thức tài tục, kỳ hạn, đồng ý ĐK&ĐK



Kiểm tra và xác nhận thông tin mở tiết kiệm

Bước 3



CCCD gắn chip: Đưa CCCD và ngón trỏ vào vị trí quét chip và vân tay để xác thực giao dịch



CCCD không gắn chip: xác thực theo PTXT đã đăng ký hoặc gửi OTP qua số ĐTDD của KH

Bước 4



CCCD gắn chip: Mở tiết kiệm thành công, nhận lại CCCD, in biên lai (nếu cần)



CCCD không gắn chip: Mở tiết kiệm thành công, in biên lai (nếu cần)

5

MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Căn Cước công dân



KH chọn “Kết thúc”: Đánh giá dịch vụ

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Thẻ

a. Đối với KH đã có TKTT

Bước 1A

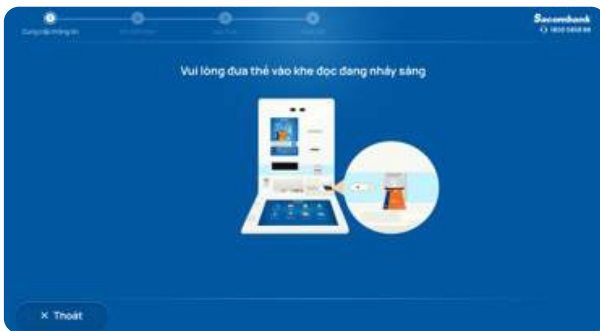


Chọn chức năng “MỞ TIẾT KIỆM”



Chọn loại giấy tờ giao dịch

Bước 1B



Đưa thẻ vào khe đọc



Nhập mã pin thẻ từ bàn phím vật lý

Bước 2A



Nhập số tiền tiết kiệm muốn gửi (*)



Chọn phương thức lãnh lãi, phương thức tái tục, kỳ hạn, đồng ý Điều khoản & điều kiện

(*) Trường hợp KH có nhu cầu gửi số tiền lớn hơn số dư khả dụng, KH thực hiện nộp thêm tiền mặt theo hướng dẫn tại Bước 2a, 2b của luồng mở TGCKH dành cho KH đăng nhập CCCD chưa có TKTT bên trên.

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

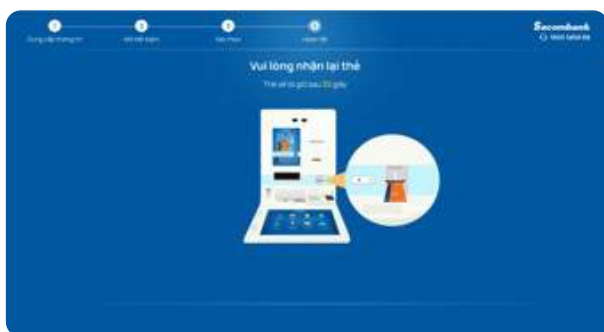
Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Thẻ

Bước 2B



Kiểm tra và xác nhận thông tin mở tiết kiệm

Bước 3



Nhận lại thẻ

Bước 4



Mở tiết kiệm thành công, in biên lai



KH chọn “Kết thúc”: Đánh giá dịch vụ

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Thẻ

b. Đối với KH chưa có TKTT

Bước 1A

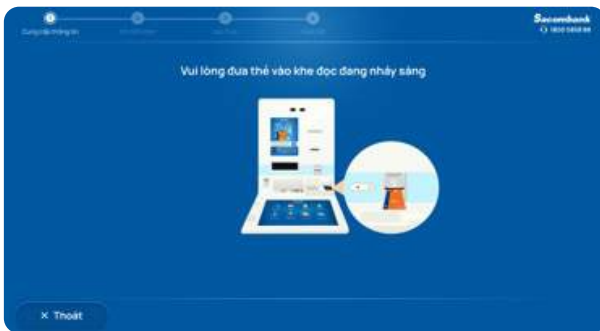


Chọn chức năng “MỞ TIẾT KIỆM”



Chọn loại giấy tờ giao dịch

Bước 1B

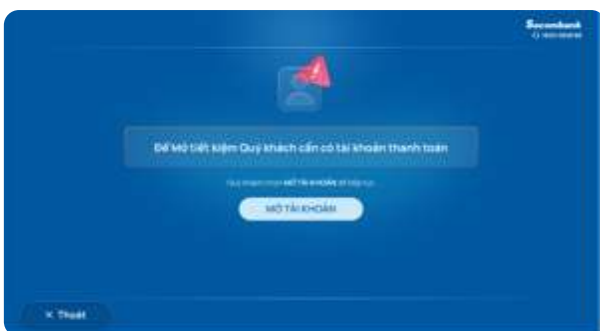


Đưa thẻ vào khe đọc



Nhập mã pin thẻ từ bàn phím vật lý

Bước 1C



Thông báo KH chưa có TKTT -> Chọn “MỞ TÀI KHOẢN”



Thực hiện các bước mở TKTT từ 1C.1 > 1C.5 tương tự KH đăng nhập bằng CCCD chưa có TKTT > Mở TKTT thành công > Chọn “Mở tiết kiệm”

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Thẻ

Bước 2A



Nhập số tiền tiết kiệm muốn gửi, chọn “Nộp thêm tiền mặt”



Đặt tiền vào khay nhận tiền

Bước 2B



Chờ máy đếm tiền



Kiểm tra và xác nhận bảng kê tiền

Bước 2C



Chọn phương thức lãnh lãi, phương thức tái tục, kỳ hạn, đồng ý ĐK&ĐK



Kiểm tra và xác nhận thông tin mở tiết kiệm

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn đăng nhập bằng Thẻ

Bước 3



Nhận lại Thẻ

Bước 4



Mở tiết kiệm thành công, in biên lai



KH chọn “Kết thúc”: Đánh giá dịch vụ

5

MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn chưa cập nhật CMND sang CCCD gắn chip

Áp dụng cho KH đăng nhập bằng CCCD có gắn chip

Bước 1A



Chọn chức năng “MỞ TIẾT KIỆM”



Chọn loại giấy tờ giao dịch

Bước 1B



Đưa CCCD và ngón trỏ vào vị trí quét Chip và vân tay



Thông báo KH chưa cập nhật CCCD
Nhấn “CẬP NHẬT CĂN CƯỚC CÔNG DÂN”

Bước 1C



Đưa CCCD vào khe đọc đang nhấp sáng



Đọc thông tin thành công

5 MỞ TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Mở Tiền gửi có kỳ hạn chưa cập nhật CMND sang CCCD gắn chip

Bước 2



Chụp hình chân dung: hoàn tất -> nhấn tiếp tục



Kiểm tra thông tin và nhấn tiếp tục

Bước 3



Xác thực theo PTXT nâng cao của KH

Bước 4



Thông báo KH cập nhật thông tin thành công > Nhấn Về trang chủ để tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ

Lưu ý: Các hướng dẫn trên chỉ hiển thị các màn hình khi KH thỏa các điều kiện khai báo TTKH, mở TKTT và TGCKH hợp lệ. Đối với các trường hợp thông tin nhập không hợp lệ, hệ thống sẽ có thông báo hướng dẫn chi tiết trên màn hình khi KH thực hiện.

6 TẤT TOÁN/RÚT TỪNG PHẦN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Tất toán/Rút từng phần TGCKH đăng nhập bằng Căn cước công dân

Bước 1A



Chọn chức năng RÚT TIẾT KIỆM



Chọn loại giấy tờ giao dịch

Bước 1B



CCCD gắn Chip: Đưa CCCD và ngón trỏ vào vị trí quét chip và vân tay



CCCD không gắn Chip: Đưa CCCD vào khe đọc

Bước 1C



CCCD gắn Chip: Thông báo đọc thông tin thành công, KH nhận CCCD



CCCD không gắn Chip: Thông báo đọc thông tin thành công, KH nhận CCCD

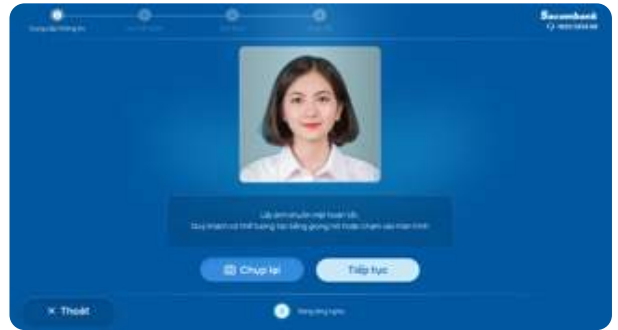
6 TẮT TOÁN/RÚT TỪNG PHẦN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Tắt toán/Rút từng phần TGCKH đăng nhập bằng Căn cước công dân

Bước 1D (Dành riêng cho CCCD không gắn chip)



Chụp hình chân dung



Chụp hình chân dung hoàn tất -> chọn Tiếp tục

Bước 2A



- Hiện thị Danh sách TGCKH của KH được mở từ các kênh STM/IB/MB/STB Pay
- Chọn TK TGCKH cần Tắt toán/Rút từng phần



Thông tin chi tiết TGCKH > Chọn Tắt toán/Rút từng phần theo nhu cầu

Bước 2B



Tắt toán: kiểm tra và xác nhận thông tin tắt toán



Rút từng phần: Nhập số tiền cần rút > kiểm tra và xác nhận thông tin Rút từng phần



6 TẮT TOÁN/RÚT TỪNG PHẦN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Tắt toán/Rút từng phần TGCKH đăng nhập bằng Căn cước công dân

Bước 3



Xác thực giao dịch theo PTXT đã đăng ký hoặc gửi OTP qua số ĐTDD của KH

Bước 4



- Tắt toán thành công (tiền chuyển vào TKTT)
- In biên lai (nếu cần)

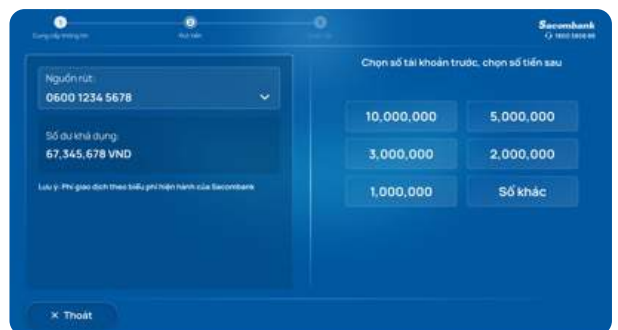


- Rút từng phần thành công (tiền chuyển vào TKTT)
- In biên lai (nếu cần)

Chú ý: nút RÚT TIỀN MẶT chỉ hiển thị khi phương thức đăng nhập của KH thỏa điều kiện được Rút tiền mặt theo quy định hiện hành



Trường hợp chọn "Kết thúc": Đánh giá dịch vụ



Trường hợp chọn "Rút tiền mặt": Tiếp tục các bước Rút tiền mặt theo quy trình hiện hành

6 TẮT TOÁN/RÚT TỪNG PHẦN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Tắt toán/ Rút từng phần TGCKH đăng nhập bằng Thẻ

Bước 1A



Chọn chức năng RÚT TIẾT KIỆM



Chọn loại giấy tờ giao dịch

Bước 1B



Đưa thẻ vào khe đọc

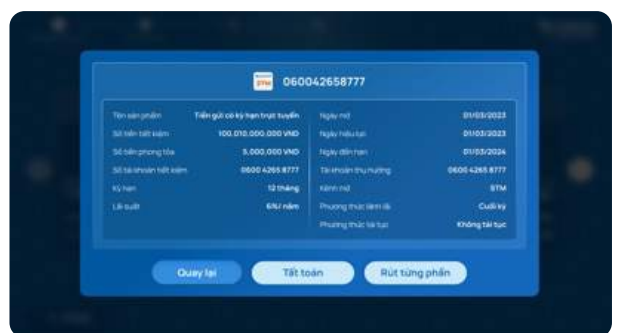


Nhập mã pin thẻ từ bàn phím vật lý

Bước 2A



Hiện thị Danh sách TGCKH của KH được mở từ các kênh STM/IB/MB/STB Pay
Chọn TK TGCKH cần Tắt toán/Rút từng phần



Thông tin chi tiết TGCKH -> Chọn Tắt toán/Rút từng phần theo nhu cầu



6 TẮT TOÁN/RÚT TỪNG PHẦN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Tắt toán/ Rút từng phần TGCKH đăng nhập bằng Thẻ

Bước 2B



Tắt toán: kiểm tra và xác nhận thông tin tắt toán



Rút từng phần: Nhập số tiền cần rút > kiểm tra và xác nhận thông tin Rút từng phần

Bước 3



- Tắt toán thành công (tiền chuyển vào TKTT)
- In biên lai (nếu cần)



- Rút từng phần thành công (tiền chuyển vào TKTT)
- In biên lai (nếu cần)

Ghi chú: nút RÚT TIỀN MẶT chỉ hiển thị khi KH đăng nhập bằng thẻ thanh toán có gắn với TKTT là TK thụ hưởng của TGCKH vừa tắt toán

Bước 4



Trường hợp chọn “Nhận thẻ và kết thúc”: nhận lại thẻ và Đánh giá dịch vụ



Trường hợp chọn “Rút tiền mặt”: Tiếp tục các bước Rút tiền mặt theo quy trình hiện hành

Lưu ý: Các hướng dẫn trên chỉ hiển thị các màn hình khi KH thỏa các điều kiện khai báo, tắt toán/rút từng phần TGCKH hợp lệ. Đối với các trường hợp thông tin nhập không hợp lệ, hệ thống sẽ có thông báo hướng dẫn chi tiết trên màn hình khi KH thực hiện.

7 KÍCH HOẠT THẺ

Bước 1



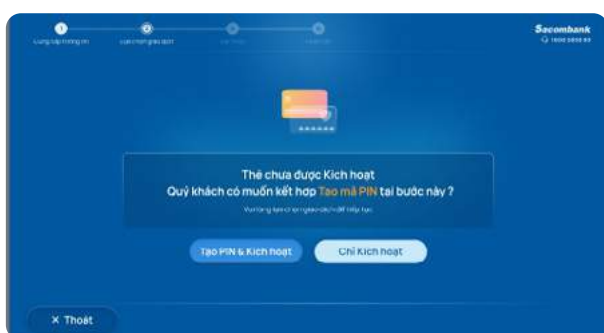
Chọn Icon kích hoạt thẻ trên máy STM

Bước 2



Cho thẻ vào khe đọc theo hướng dẫn

Bước 2.1



Trường hợp thẻ chưa kích hoạt:

Vui lòng chọn:

- Tạo PIN & kích hoạt hoặc
- Chỉ kích hoạt

Bước 2.2



Trường hợp thẻ đã kích hoạt và bị khóa bởi KH hoặc sai PIN: chọn Mở khóa thẻ

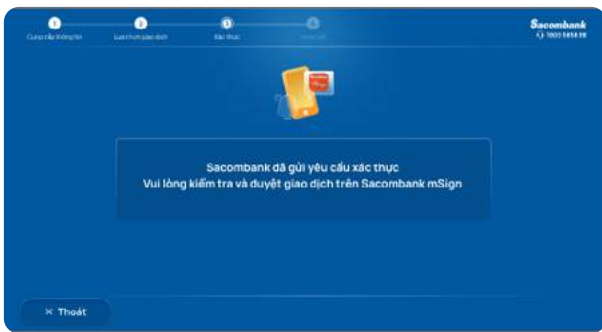
7 KÍCH HOẠT THẺ

Bước 3



Nếu KH chọn Tạo PIN & kích hoạt: Nhập mã PIN 2 lần

Bước 4.1



KH duyệt giao dịch bằng PTXT mConnected trên ứng dụng mSign.

Bước 4.2



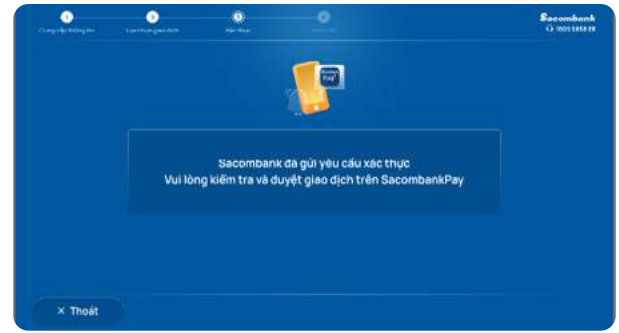
KH nhập mã xác thực mCode từ ứng dụng mSign.

Bước 4.3



KH xác thực bằng OTP SMS: KH nhập mã xác thực gửi qua SMS điện thoại di động

Bước 4.4



KH xác thực bằng Smart OTP: KH kiểm tra và duyệt giao dịch qua Sacombank Pay

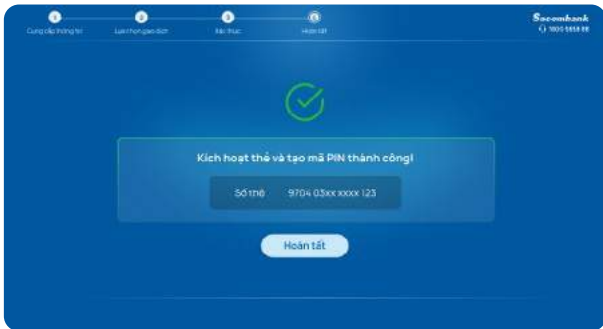
7 KÍCH HOẠT THẺ

Bước 4.5



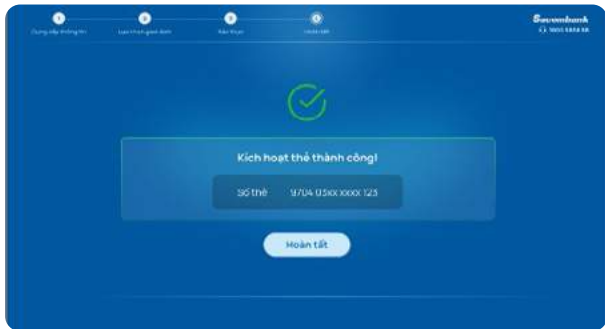
KH xác thực bằng Smart OTP Code:
Chọn và nhập Smart OTP code

Bước 5.1



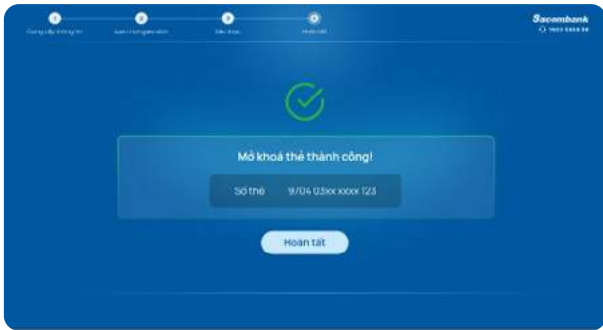
Trường hợp tạo Pin và kích hoạt thẻ

Bước 5.2



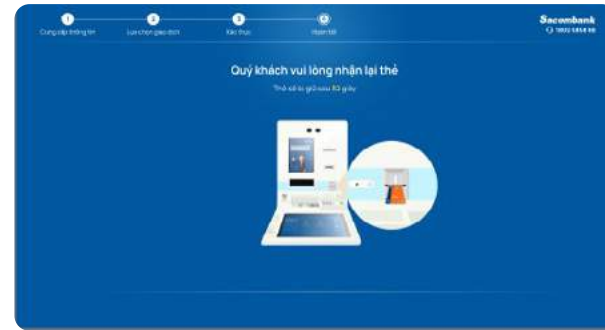
Trường hợp chỉ kích hoạt thẻ

Bước 5.3



Trường hợp mở khóa thẻ

Bước 6



Hoàn tất - Nhận lại thẻ

8 TẠO PIN THẺ

Bước 1



Chọn Icon Tạo mã PIN trên máy STM

Bước 2



Cho thẻ vào khe đọc theo hướng dẫn



Chọn loại Thẻ cần giao dịch bằng giọng nói hoặc chạm vào màn hình

Bước 3.1



Thẻ chưa được kích hoạt - chọn Xác nhận để kích hoạt thẻ

Bước 3.2



Thẻ đã được kích hoạt và đang tạm khóa - chọn mở khóa và tạo PIN

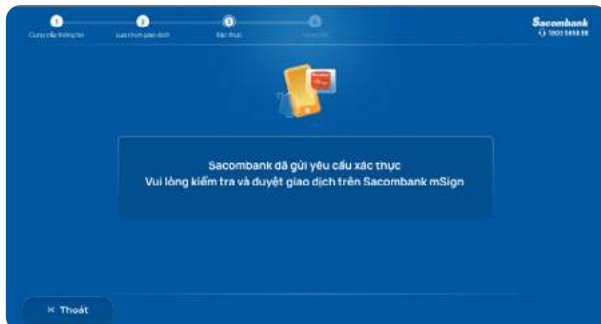
8 TẠO PIN THẺ

Bước 4



Xác thực - Nhập mã PIN 2 lần

Bước 5.1



KH duyệt giao dịch bằng PTXT mConnected trên ứng dụng mSign.

Bước 5.2



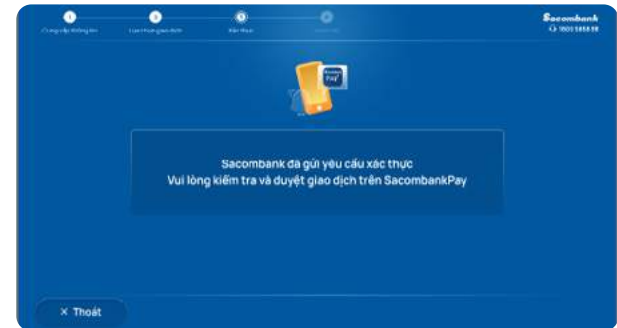
KH nhập mã xác thực mCode từ ứng dụng mSign.

Bước 5.3



KH xác thực bằng OTP SMS:
KH nhập mã xác thực gửi qua SMS điện thoại di động

Bước 5.4



KH xác thực bằng Smart OTP:
KH kiểm tra và duyệt giao dịch qua Sacombank Pay

8 TẠO PIN THẺ

Bước 5.5



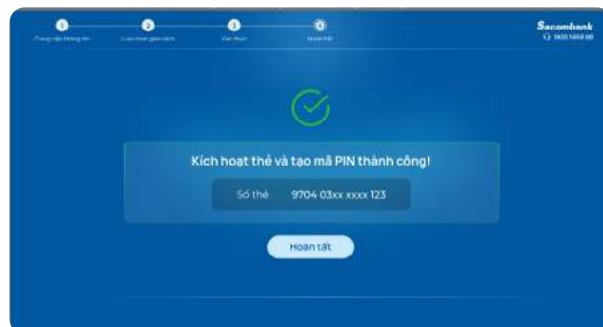
KH xác thực bằng Smart OTP Code:
Chọn và nhập Smart OTP code

Bước 6.1



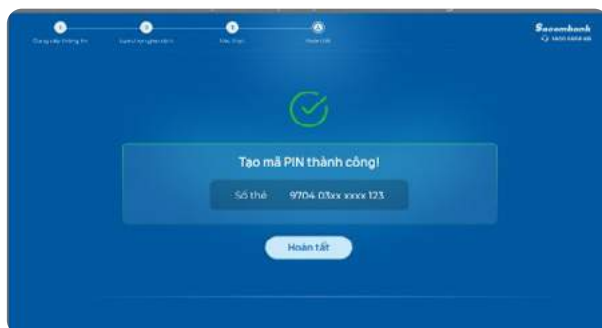
Trường hợp mở khóa thẻ và tạo PIN thành công

Bước 6.2



Trường hợp Thẻ chưa kích hoạt và tạo PIN thành công

Bước 6.3



Trường hợp thẻ đã được kích hoạt

8 TẠO PIN THẺ

Bước 7



Hoàn tất - Nhận lại thẻ

9 RÚT TIỀN MẶT BẰNG MÃ QR

BƯỚC 1A



Chọn chức năng “RÚT TIỀN MẶT”



Chọn hình thức “RÚT TIỀN MÃ QR”

BƯỚC 1B



Thực hiện quét mã QR trên màn hình bằng ứng dụng Sacombank Pay



Đăng nhập Sacombank Pay và chọn nút “Truy cập nhanh” > “QR Code” > “Quét mã QR trên màn hình STM”

BƯỚC 2A



Chọn nguồn rút trên Sacombank Pay



Chọn số tiền cần rút



Hoặc nhập số tiền khác

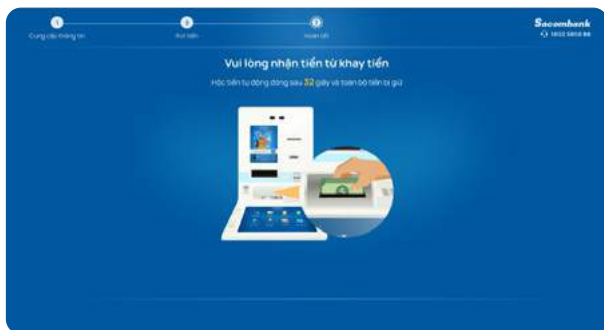
9 RÚT TIỀN MẶT BẰNG MÃ QR

Bước 2B



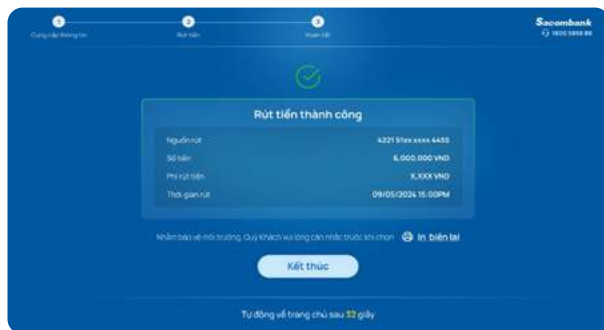
Nhập mã PIN / mã mPass để xác thực

Bước 3A



Nhận tiền từ khay tiền

Bước 3B



Thông báo rút tiền thành công. KH chọn "In biên lai" hoặc "Kết thúc" để hoàn tất giao dịch

Bước 4



KH nhấn Kết thúc, chuyển sang màn hình đánh giá chất lượng dịch vụ và kết thúc

Lưu ý: Hướng dẫn trên chỉ hiển thị các màn hình khi KH thỏa các điều kiện rút tiền mặt bằng mã QR hợp lệ. Đối với các trường hợp thông tin nhập không hợp lệ, hệ thống sẽ có thông báo hướng dẫn chi tiết trên màn hình khi KH thực hiện

10 PHÁT HÀNH THẺ THANH TOÁN

Bước 1



Chọn chức năng “MỞ THẺ ATM”

Bước 2



Đặt CCCD vào thiết bị đọc chip và ngón trỏ vào vị trí quét vân tay



Khách hàng nhận lại CCCD khi màn hình thông báo đọc thông tin thành công.

Bước 3



Màn hình hiển thị các loại thẻ khách hàng thỏa điều kiện phát hành.

10 PHÁT HÀNH THẺ THANH TOÁN

Bước 4



Kiểm tra thông tin.



Đồng ý với Điều khoản và điều kiện và xác nhận.

Bước 5



Xác thực bằng phương thức hiện hữu.

Bước 6



Khách hàng nhận thẻ.



11 VIDEO CALL

Bước 1



Chọn chức năng “Gọi tổng đài Video Call”



Nhập số điện thoại KH đang sử dụng
Lưu ý: số điện thoại đủ 10 chữ số, bắt đầu bằng đầu số 03, 05, 07, 08, 09

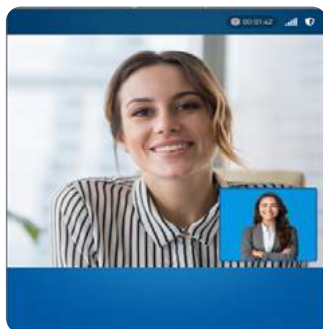
Bước 2



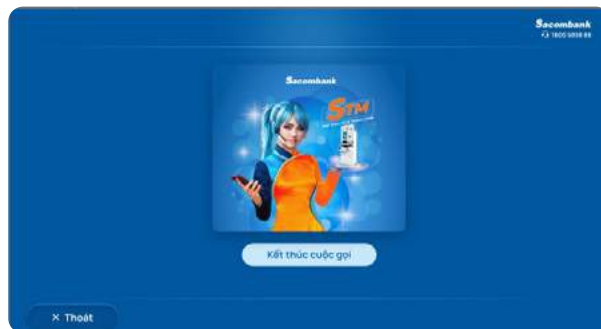
Đồng ý với Điều khoản về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân

Bước 3

Kết nối với chuyên viên tư vấn thành công

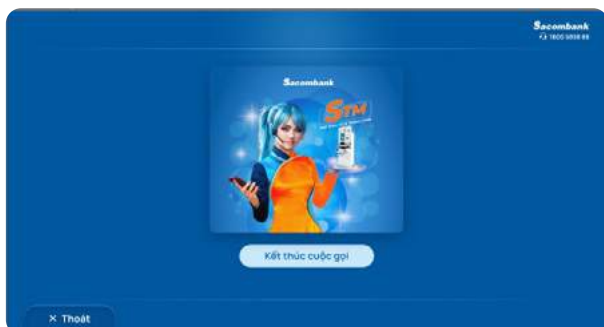


Màn hình phía trên



Màn hình phía dưới

Bước 4



Bấm “Kết thúc cuộc gọi” khi hoàn tất

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

1. TÍNH NĂNG CẬP NHẬT CCCD

1. Các thông tin cá nhân nào cho phép KH được cập nhật thay đổi trên máy STM?

Sau khi hoàn tất cập nhật trên STM, các thông tin trên CCCD gồm: Số CCCD, ngày cấp, nơi cấp, địa chỉ thường trú và hình ảnh 2 mặt CCCD sẽ được cập nhật lên T24, CRM và các chương trình liên quan theo quy trình hiện hành

2. KH có thể cập nhật điều chỉnh các thông tin như ngày tháng năm sinh, Họ tên, địa chỉ, nghề nghiệp, ngày cấp CMND/CCCD... trên máy STM không?

Chưa áp dụng. Trường hợp KH có nhu cầu điều chỉnh thêm những thông tin này, KH đến Sacombank gần nhất để được hỗ trợ

3. KH đang có PTXT là SMS hoặc chưa có PTXT thì có được cập nhật CMND sang CCCD không?

Không. Chỉ áp dụng cho KH có PTXT nâng cao (msign, Smart OTP, Token...)

4. KH đang đăng ký giấy tờ là CCCD không chip thì có được cập nhật sang CCCD có chip trên máy STM không?

Chưa áp dụng

5. KH đang đăng ký giấy tờ là Passport, KH có được cập nhật sang CCCD có chip không?

Chưa áp dụng

6. Máy STM có áp dụng cập nhật từ CMND sang CCCD không chip không?

Không áp dụng

7. KH không nhớ số ĐTDĐ đăng ký tại Sacombank thì có được cập nhật CMND sang CCCD có chip không?

Không, KH phải nhập đúng số ĐTDĐ đã đăng ký tại Sacombank để xác thực

8. Khi cập nhật CCCD nhưng thông tin điều chỉnh trên màn hình không đúng với thông tin trên CCCD thì KH phải làm gì?

Trường hợp thông tin điều chỉnh không đúng với thông tin trên CCCD, KH liên hệ Sacombank gần nhất để được hỗ trợ, cập nhật



CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

9. KH đã cập nhật CCCD chip trên máy STM, khi KH đến quầy có cần ký lại BM cập nhật TTKH không?
Không cần, KH giao dịch bình thường
-

2. TÍNH NĂNG MỞ TKTT EKYC

10. KH sử dụng loại giấy tờ gì thì được mở TKTT trên máy STM?
CCCD có chip hoặc CCCD không chip
-
11. Quy định độ tuổi khi mở TKTT eKYC trên máy STM là bao nhiêu?
KH từ đủ 18 đến 70 tuổi
-
12. KH đã có TKTT tại Sacombank thì có được mở thêm TKTT trên máy STM không?
Không được
-
13. KH sử dụng CMND thì có được mở TKTT trên máy STM không?
Không được
-
14. KH có được mở TKTT ngoại tệ trên máy STM không?
Không được
-
15. Khi mở TKTT eKYC qua máy STM có quy định số dư mở và duy trì không?
Không quy định
-
16. KH có thể chọn số TKTT theo định dạng nào khi mở tại máy STM
SĐT (10 ký tự), ngày tháng năm sinh (8 ký tự), Số CCCD (11 ký tự và bỏ ký tự 0 đầu tiên theo quy định), STK tự chọn (theo quy định), Ngân hàng tự tạo (12 ký tự)
-
17. Hạn mức giao dịch trên TKTT eKYC mở qua máy STM
Hạn mức ghi Nợ tối đa là 20 triệu đồng/lần/ngày, 100 triệu đồng/tháng
-
18. KH phải làm sao để có thể giao dịch trên TKTT eKYC mở trên STM với hạn mức cao hơn?
KH đến Sacombank gần nhất để định danh tại quầy và nâng hạn mức giao dịch theo quy định
-
19. KH có thể đóng TKTT tại máy STM không?
Không, KH đóng TKTT tại quầy giao dịch theo quy định hiện hành
-
20. KH eKYC mở TKTT trên STM, sau đó tới quầy thì có thu thập hồ sơ pháp lý không?
Có, tiến hành thu thập hồ sơ pháp lý bình thường, cập nhật MKH về AO CN/PGD
-

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

3. TÍNH NĂNG NỘP TIỀN MẶT VÀO TKTT

23. KH có thể nộp tiền mặt vào TKTT máy STM bằng những phương thức nào?
CCCD (gắn chip hoặc không chip) hoặc thẻ do Sacombank phát hành có gắn chip
24. Loại tiền KH có thể nộp vào TKTT máy STM?
VND
25. Các mệnh giá tiền KH có thể nộp vào TKTT máy STM?
50.000, 100.000, 200.000 và 500.000
26. Số tờ tối đa khi nộp tiền vào TKTT máy STM?
200 tờ/lần
27. Máy STM có phân biệt tiền rách, tiền giả do KH nộp không?
Có, Tiền rách/Tiền giả/Tiền gấp gộc do KH nộp vào sẽ bị trả ra
28. KH có thể nộp tiền mặt vào TKTT máy STM cho TKTT thụ hưởng nào?
TKTT của chính KH và/hoặc TKTT của KHCN/KHTC khác tại Sacombank
29. Khi nộp tiền thành công mà tài khoản không có tiền thì phải làm sao?
KH kiểm tra lại tài khoản, liên hệ CN/PGD gần nhất hoặc TT.DVKH qua tổng đài 1800 5858 88 xử lý theo Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại giao dịch nạp – rút tiền kênh STM
30. KH có mất phí khi nộp tiền mặt vào TKTT máy STM không?
Miễn phí cho đến khi có thông báo khác của Ban TGD được ban hành trong từng thời kỳ

4. TÍNH NĂNG RÚT TIỀN MẶT

31. Chức năng rút tiền mặt tại máy STM hiện áp dụng cho phân loại KH nào?
KHCN đã có thẻ gắn chip bao gồm: thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ tích hợp tại Sacombank đã định danh thông tin KH (đối với rút tiền bằng thẻ); KHCN đã có MKH chuẩn và có TKTT hợp lệ (đối với rút tiền bằng CCCD)
32. KH có thể rút tiền mặt tại máy STM bằng những phương thức nào?
Thẻ do Sacombank phát hành có gắn chip (thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ tích hợp tại Sacombank đã định danh thông tin KH), CCCD gắn chip, CCCD không chip

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

33. Các mệnh giá tiền KH có thể rút tại máy STM?

50.000, 100.000, 200.000 và 500.000

34. Hạn mức rút tiền bằng thẻ tại máy STM?

Theo hạn mức rút tiền bằng thẻ tại ATM

35. Hạn mức rút tiền bằng CCCD tại máy STM?

TKTT eKYC: 20.000.000 VND/giao dịch/ngày; 100.000.000 VND/tháng
TKTT thông thường: 50.000.000 VND/giao dịch, 500.000.000 VND/ngày đối với PTXT nâng cao (mSign, Smart OTP, Token, Adv Token); 20.000.000 VND/giao dịch, 500.000.000 VND/ngày đối với PTXT SMS OTP hoặc chưa đăng ký PTXT- lưu ý trường hợp này chỉ áp dụng cho CCCD có chip

36. KH rút tiền bằng thẻ tại máy STM sử dụng PTXT nào?

Theo mã PIN đã đăng ký với Ngân hàng

37. KH rút tiền bằng CCCD tại máy STM sử dụng PTXT nào?

KH đã đăng ký PTXT: thực hiện theo PTXT KH đã đăng ký, trừ trường hợp KH đăng nhập bằng CCCD không Chip và đăng ký PTXT là SMS OTP đối với TKTT thông thường.

Trường hợp KH chưa đăng ký PTXT: xác thực bằng SMS OTP theo số điện thoại KH đăng ký trên T24 (chỉ áp dụng đối với (i) TKTT eKYC và (ii) TKTT thông thường và KH đăng nhập bằng CCCD gắn chip).

Lưu ý: Đối với TKTT thông thường, KH đăng nhập bằng CCCD không Chip và đăng ký PTXT là SMS OTP/chưa đăng ký PTXT, KH không được rút tiền tại máy STM

38. Thao tác rút tiền bằng CCCD gắn chip và CCCD không chip tại STM khác nhau như thế nào?

Tại bước cung cấp thông tin: đối với CCCD gắn chip KH sẽ đặt CCCD và ngón trỏ vào thiết bị đọc chip và vân tay > nhận lại CCCD, đối với CCCD không chip KH sẽ đưa CCCD vào khe đọc > nhận lại CCCD > nhìn vào camera để chụp ảnh

39. Phí rút tiền bằng thẻ tại máy STM?

Theo biểu phí do Tổng giám đốc/Người được phân quyền ban hành trong từng thời kỳ

40. Phí rút tiền bằng CCCD tại máy STM?

Theo Biểu phí sản phẩm dịch vụ cá nhân do Tổng giám đốc/Người được phân quyền ban hành trong từng thời kỳ

41. Trường hợp KH giao dịch tại máy STM nhưng không chi tiền/Tài khoản không nhận được tiền thì yêu cầu khiếu nại qua các kênh nào?

CN/PGD gần nhất hoặc TT.DVKH

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

42. CN/PGD/TT.DVKH nhập khiếu nại trên chương trình nào?

Chương trình Portal theo đường dẫn <https://portal.sacombank.com> và chọn phân hệ ServicesRequest Form-Branch > Request Form Inquiry > Yêu cầu về STM. Tham khảo Phụ lục 2 – Quản lý và vận hành máy STM, Mục VII. Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại giao dịch nạp – rút tiền kênh STM.

43. Thời gian xử lý khiếu nại trong bao lâu?

Tối đa 5 ngày làm việc

44. Khi KH rút tiền thành công, tài khoản đã trừ tiền, máy đếm tiền nhưng không chi tiền thì phải làm sao?

KH kiểm tra lại tài khoản, liên hệ CN/PGD gần nhất hoặc TT.DVKH qua tổng đài 1800 5858 88 xử lý theo Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại giao dịch nạp – rút tiền kênh STM

5. TÍNH NĂNG MỞ TIẾT KIỆM

45. KH bao nhiêu tuổi thì có thể mở tiết kiệm trên máy STM?

KH đủ 15 tuổi & đã có TKTT tại Sacombank hoặc KH từ đủ 18 > 70 tuổi nhưng chưa có TKTT tại Sacombank

46. KH người nước ngoài có được gửi tiết kiệm trên STM không?

Không

47. KH có thể gửi tiết kiệm ngoại tệ trên STM không?

Không

48. KH sử dụng thẻ phụ có được đăng nhập mở tiết kiệm không?

Không

49. Sản phẩm và loại hình tiết kiệm nào được mở trên STM?

Sản phẩm Tiền gửi có kỳ hạn dành cho KH cá nhân, loại hình lãnh lãi cuối kỳ, hàng tháng, hàng quý

50. KH có thể mở tiết kiệm tích góp siêu linh hoạt trên máy STM không?

Hiện STM chưa triển khai sản phẩm này

51. KH có thể sử dụng giấy tờ gì để mở tiết kiệm trên máy STM?

KH có thể sử dụng Thẻ chip/ CCCD có chip/CCCD không chip để mở tiết kiệm trên STM

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

52. KH sử dụng Passport có thể mở tiết kiệm trên STM không?

Không

53. KH đang đăng ký giấy tờ tùy thân tại ngân hàng là CMND thì có được mở tiết kiệm không?

Được. Khi KH chọn tính năng Mở tiết kiệm > STM sẽ điều hướng KH thực hiện CẬP NHẬT CCCD để có thể mở tiết kiệm

54. KH chưa có TKTT tại Sacombank thì có mở tiết kiệm trên STM được không?

Được. Khi KH chọn tính năng Mở tiết kiệm > STM sẽ điều hướng KH thực hiện MỞ TÀI KHOẢN THANH TOÁN trước khi mở tiết kiệm

55. KH muốn gửi tiết kiệm nhiều hơn số dư khả dụng trong TKTT có được không?

Được. STM sẽ điều hướng KH nộp thêm tiền để mở tiết kiệm mà không cần thoát về trang chủ để nộp tiền mặt

56. KH Doanh nghiệp có được mở TKTT trên STM không?

Chưa áp dụng

6. TÍNH NĂNG TẮT TOÁN/RÚT TỪNG PHẦN TIẾT KIỆM

57. Tính năng RÚT TIẾT KIỆM có những chức năng nào?

Tắt toán và Rút từng phần TGCKH trực tuyến

58. Sản phẩm tiết kiệm nào được áp dụng tính năng Rút tiết kiệm trên máy STM?

Tiền gửi CKH trực tuyến

59. Chức năng tắt toán áp dụng cho loại hình tiền gửi nào?

TGCKH trực tuyến lãnh lãi cuối kỳ, hàng tháng, hàng quý

60. Chức năng rút từng phần áp dụng cho loại hình tiền gửi nào?

TGCKH trực tuyến lãnh lãi cuối kỳ

61. Tiền gửi CKH mở trên kênh STM có thể được tắt toán/rút từng phần trên Sacombank Pay/IB/MB không và ngược lại?

Được. Theo quy định của từng kênh giao dịch

62. Khách hàng có thể sử dụng giấy tờ gì để rút tiết kiệm trên máy STM?

KH có thể sử dụng Thẻ chip/ CCCD có chip/CCCD không chip để rút tiết kiệm trên STM

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

63. KH sử dụng Passport có thể rút tiết kiệm trên STM không?

Không

64. Sau khi tắt toán/rút từng phần tiết kiệm, KH có thể rút tiền mặt được không?

Được. Sau khi tắt toán/rút từng phần tiết kiệm thành công, KH có thể chọn Rút tiền mặt nếu có nhu cầu mà không cần thoát về trang chủ (theo quy định của từng loại Tài khoản và hình thức đăng nhập)

7. TÍNH NĂNG QR CASH TRÊN STM

65. Rút tiền mã QR bằng nguồn thẻ ngân hàng khác được không?

Không áp dụng cho thẻ ngân hàng khác. Chỉ áp dụng cho loại thẻ ghi nợ / thẻ tín dụng / tài khoản Sacombank Pay do Sacombank phát hành

66. Tại sao khách hàng không rút tiền bằng mã QR tại STM được?

Các nguyên nhân có thể xảy ra như sau:

- Hệ thống máy STM đang được bảo trì, hỏng, hoặc nâng cấp hệ thống.
- Rút tiền quá hạn mức ngân hàng cho phép, nhỏ hơn số dư thực tế trong tài khoản.
- Điện thoại thông minh không kết nối Internet ổn định, giao dịch chập chờn, ...

67. Rút tiền bằng mã QR an toàn không?

Rút tiền bằng mã QR là một trong những tính năng thông minh, giúp khách hàng hạn chế tối đa những rủi ro tiềm ẩn khi chẳng may bị kẻ gian lợi dụng đánh cắp thông tin, quay trộm mã PIN nhằm chiếm đoạt tài sản. Ngoài ra, trong các trường hợp thẻ ATM bị gãy, trầy xước không thể nhận diện, phương thức rút tiền này vẫn có thể thực hiện mà không cần dùng thẻ.

8. KHÁC LIÊN QUAN MÁY STM

68. Trường hợp KH bị nuốt thẻ tại STM thì xử lý như thế nào?

KH liên hệ CN/PGD gần nhất hoặc TT.DVKH. CN/PGD thực hiện tương tự quy trình giao thẻ bị nuốt tại ATM theo QĐ 100/2019/QĐ-VBLQ hoặc văn bản thay thế được cập nhật trong từng thời kỳ.

69. Trường hợp CCCD bị giữ tại máy STM thì xử lý như thế nào?

KH liên hệ CN/PGD gần nhất hoặc TT.DVKH. Tham khảo Phụ lục 2 – Quản lý và vận hành máy STM, Mục VI. Hướng dẫn bàn giao CCCD bị giữ tại STM.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

70. Trường hợp KH chưa lấy tiền hoặc lấy tiền chưa hết mà học tiền đóng lại do quá thời gian tiền bị giữ, KH phải làm sao?
KH liên hệ CN/PGD gần nhất hoặc TT.DVKH qua tổng đài 1800 5858 88 xử lý theo Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại giao dịch nạp – rút tiền kênh STM.
71. Khi mở/cập nhật MKH bị mất đồng bộ giữa các hệ thống thì làm sao?
Lỗi này xảy ra không chỉ trên kênh STM, mà ngay cả kênh hiện hữu (Đối tác, SacombankPay, ...). Hiện nay, Anh/Chị vào chat trong group hỗ trợ trả lời và sẽ được giải đáp nhanh.

PHÁT HÀNH THẺ ATM TRÊN MÁY STM

- Điều kiện để khách hàng mở thẻ ATM trên máy STM là gì?**
Khách hàng có mã khách hàng chuẩn, đã đăng ký thông tin cá nhân trên hệ thống của Sacombank, có tài khoản thanh toán hợp lệ và không sở hữu đồng thời 02 loại thẻ là thẻ thanh toán nội địa và thẻ thanh toán quốc tế.
- Sau khi thao tác thành công, thời gian nhận thẻ là bao lâu?**
Thời gian cá thể hóa và in thẻ kéo dài từ 3-10 phút.
- Sau khi phát hành thẻ, thẻ có sử dụng được ngay không?**
Có. Thẻ sau khi phát hành và kích hoạt có thể sử dụng được ngay.
- Khách hàng có thể phát hành được bao nhiêu thẻ trên máy STM?**
 - Trường hợp chưa từng sở hữu thẻ nào: Khách hàng có thể phát hành tối đa 02 loại thẻ trên máy STM là 01 thẻ quốc tế (Visa/Mastercard) và 01 thẻ nội địa (Napas);
 - Trường hợp đang sở hữu thẻ quốc tế: Khách hàng chỉ có thể phát hành thêm 01 thẻ nội địa (Napas);
 - Trường hợp đang sở hữu thẻ nội địa: Khách hàng chỉ có thể phát hành thêm 01 thẻ quốc tế (Visa/Mastercard).
- Máy in thẻ bị đứt Ribbon phải làm sao?**
CN/PGD mở nắp máy in thẻ, dùng băng kéo dán vị trí đứt lại, sau đó cuộn qua vị trí đứt và lắp lại vào máy.
- Làm gì khi máy in thẻ không nhận Ribbon?**
Kiểm tra lại vị trí của 2 cuộn Ribbon đã đúng thứ tự và vị trí như hướng dẫn.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

KHI KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG MÁY STM

7. Phôi thẻ Reject thu hồi về không đủ so với hệ thống ghi nhận?
CN/PGD kiểm tra kỹ hộp chứa khay đựng thẻ lỗi, trường hợp thẻ lỗi nhiều sẽ tràn ra khỏi khay chứa thẻ lỗi. Tương tự khay chứa thẻ Retract, nếu đầy sẽ tràn và rơi ra bên ngoài nên cần chú ý khu vực bên dưới xung quanh máy in thẻ để đảm bảo không sót thẻ của KH.
-
8. Màn hình theo dõi thể hiện cột Reject_Qty tăng nhiều?
CN/PGD cần kiểm tra trực tiếp máy in thẻ để tìm nguyên nhân và khắc phục.
-
9. Khách hàng báo đã phát hành thẻ thành công nhưng không nhận được thẻ?
- CN/PGD tra cứu thông tin thẻ Inquiry >> Customer Information Inquiry >> xem dữ liệu Card Information.
 - CN/PGD kiểm tra trạng thái thẻ BusinessCard Delivery Management >> General Report >> Báo cáo danh sách phôi thẻ đã xuất kênh STM
 - » Taken: KH đã nhận thẻ
 - » Retract: Thẻ quá thời gian KH không nhận máy nuốt lại => mở máy STM để kiểm tra và nhập kho giao thẻ KH theo quy trình thẻ nuốt.
 - » Failed/ timeout: Lỗi hệ thống chưa in ra thẻ thành công mặc dù đã có thông tin thẻ => tạo PYC thay thế thẻ miễn phí để qua ngày ra thẻ chuyển về CN/PGD theo yêu cầu KH.
-
10. Sau 32 giây nếu KH không nhận thẻ máy sẽ thu hồi lại thẻ KH phải làm gì?
KH liên hệ CN/PGD Sacombank để kiểm tra và hỗ trợ nhận lại thẻ nuốt (Nếu KH đang giao dịch trên máy STM đang đặt tại CN, KH nên liên hệ với CN để được hỗ trợ nhanh nhất).
-

THÔNG TIN LIÊN HỆ

| STT | Nội dung hỗ trợ | Đơn vị | Thông tin liên hệ | |
|-------------|---|---------------|----------------------|--|
| | | | Ext | Email |
| A KỸ THUẬT | | | | |
| | - Vận hành ứng dụng STM/VTM, cấp User đăng nhập Website Admin STM/VTM. | TT.VHUD | | tamnm37786@sacombank.com; tuanvm22242@sacombank.com |
| | - Vận hành hậu kiểm trên ePayment | | | vut15487@sacombank.com |
| | - Vận hành hoạt động máy STM | TT.QL&PTKD CN | | longnh14131@sacombank.com |
| | - Hỗ trợ hướng dẫn nạp/kết phôi thẻ | | 6123 | phathanhthe@sacombank.com |
| B NGHIỆP VỤ | | | | |
| 1 | - Nộp, rút tiền mặt TK | TT.TTND | 1407 1410 | |
| | | TT.QL&PTKD CN | 6129 | |
| | | P.NQ | 1471 | |
| 2 | - Cập nhật CMND sang CCCD - Mở TKTT eKYC - Mở/Rút từng phần/ Tất toán TG CKH | TT.PTSPCN | 2309 2391 | bptiengui@sacombank.com |
| 3 | - Kích hoạt/Mở khóa/ Tạo PIN thẻ/ Rút tiền mặt bằng mã QR - Giải đáp SPDV thẻ, biểu phí thẻ | TT.PTSPCN | 6210 6261 6276 | bpsanphamso@sacombank.com |
| 4 | - Tiếp nhận và xử lý khiếu nại | TT.QL&PTKD CN | | chargeback@sacombank.com |
| 5 | - Đánh giá chất lượng dịch vụ | TT.DVKH | 39445 39406 | contactcenter@sacombank.com |