

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

I. TỔNG QUÁT	3
1. Dịch vụ Sacombank eBanking là gì?	3
2. Tiện ích khi đăng ký dịch vụ Sacombank eBanking?.....	3
3. Sacombank iBanking là gì?	3
4. Sử dụng Sacombank iBanking mang lại lợi ích gì?.....	3
5. Sacombank iBanking có gì mới so với phiên bản trước đây?.....	3
6. Khách hàng có thể xem hướng dẫn sử dụng Sacombank iBanking ở đâu?.....	4
7. mBanking mới có gì khác với mPlus cũ và tích hợp như thế nào với iBanking?.....	4
II. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG	4
1. Điều kiện để Tôi đăng ký sử dụng Sacombank iBanking?.....	4
2. Tôi cần làm gì để tham gia Kênh/ sử dụng các dịch vụ qua Sacombank iBanking	4
3. Tôi có thể đăng ký sử dụng Sacombank iBanking trực tuyến hay không?.....	4
4. Tôi có thể thực hiện giao dịch qua Sacombank iBanking ngoài giờ hành chính được không?.....	4
5. Tôi đang sử dụng dịch vụ iBanking của Sacombank, nay tôi muốn đăng ký & sử dụng thêm dịch vụ mBanking, tôi phải làm thế nào?	4
III. ĐĂNG NHẬP LẦN ĐẦU TIÊN	5
1. Tôi đang sử dụng Internet Banking cũ, muốn đăng nhập vào phiên bản mới tôi phải làm gì?.....	5
2. Tôi vừa đăng ký Sacombank iBanking, làm thế nào tôi có thể đăng nhập và sử dụng?	5
3. Tôi là doanh nghiệp đang sử dụng Internet Banking cũ, nay chuyển sang dùng Sacombank iBanking, Tôi không thể đăng nhập vào chương trình bằng tên đăng nhập cũ, Tôi phải làm như thế nào?.....	5
IV. GIAO DỊCH	6
1. Quản lý người thụ hưởng phục vụ cho mục đích gì?.....	6
2. Quản lý nhà cung cấp phục vụ cho mục đích gì?	6
3. Tôi muốn biết hạn mức sử dụng khi đăng ký sử dụng các SPDV thanh toán qua iBanking?	6
4. Tôi muốn biết sau khi thực hiện chuyển khoản đến tài khoản khác mở tại Sacombank, sau bao lâu Người thụ hưởng nhận được tiền?	6
5. Trường hợp Tôi đã thực hiện giao dịch chuyển khoản thành công và phát hiện chuyển nhầm tài khoản, Tôi phải làm sao để lấy lại tiền?	6
6. Tôi muốn thanh toán hóa đơn thì phải làm thế nào?.....	6
7. Tôi muốn thanh toán các hóa đơn tự động, Tôi phải làm thế nào?.....	6
8. Sau khi đăng ký thành công cho hóa đơn ĐTDĐ trả sau Viettel-VNPAY, tôi thực hiện thanh toán nhưng khi nhấp chuột vào “Lấy thông tin” hệ thống không trả về thông tin và cũng không thông báo lỗi.	7
9. Tôi muốn biết đường dẫn để vào mục Sacombank iBanking - Tiền gửi trực tuyến?.....	7
10. Tôi đăng ký với Ngân hàng hạn mức giao dịch trong ngày qua Sacombank iBanking là 1 tỷ VNĐ/ngày, tôi muốn mở Tiền gửi trực tuyến với số tiền 2 tỷ VNĐ có được không?	7
11. Tôi đã mở tiền gửi trực tuyến thành công nhưng khi vào truy vấn tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, Tôi không thấy tài khoản tiền gửi trực tuyến vừa mới mở?	7
12. Tôi muốn thực hiện thanh toán Thẻ tín dụng cho người khác, Tôi có thể thực hiện được không? Và phải làm như thế nào? 7	
13. Để lưu thông tin Người thụ hưởng trong giao dịch chuyển tiền, Tôi phải làm thế nào?.....	7
14. Trường hợp Người thụ hưởng có nhiều tài khoản, làm sao Tôi có thể phân biệt để thực hiện chuyển khoản vì chương trình hiển thị Tên mà không hiển thị số TK của người thụ hưởng?	7
15. Lập lịch giao dịch/ Tần suất giao dịch là gì?	7

16. Gửi thông báo cho người nhận là gì? Tôi muốn gửi Thông báo cho người nhận thì phải làm thế nào?.....	8
17. Tôi muốn tạo cùng lúc chuyển khoản cho nhiều người với số tiền khác nhau, phải làm như thế nào?.....	8
18. Tại sao khi thực hiện chuyển khoản, Tôi không thấy số tài khoản của Người thụ hưởng tại màn hình Xem và Xác nhận thông tin? Tôi muốn kiểm tra lại thì phải làm như thế nào?	8
19. Khi thực hiện giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống, Tôi phải làm thế nào để nhập tên Ngân hàng và Chi nhánh nhận?.....	9
20. Tôi không tìm thấy chức năng “Nộp tiền giao dịch chứng khoán” như trước đây, để thực hiện nộp tiền giao dịch chứng khoán SBS tôi phải làm gì?	9
21. Tôi phải làm thế nào để xem sổ phụ trên các thiết bị iPad/iPhone?	9
22. Tôi muốn hủy dịch vụ đăng ký hóa đơn VNPT HCM và đăng ký mới hóa đơn VNPT HCM – VNPAY thì phải làm như thế nào?.....	10
23. Tôi phải làm thế nào khi đăng nhập vào iSacombank nhưng không thấy thông tin TK trên trang chủ và mất các menu tại màn hình giao dịch?.....	10
V. PHÍ DỊCH VỤ	11
1. Tôi sử dụng iBanking phải trả các loại phí nào?	11
2. Vui lòng cho Tôi biết mức phí khi sử dụng từng loại hình xác thực?.....	11
3. Tôi thực hiện chuyển tiền trong hệ thống Sacombank nhận bằng tài khoản qua Sacombank iBanking, Tôi có phải trả phí hay không?	11
VI. THÔNG TIN CÁ NHÂN.....	11
1. Tôi đã đăng ký sử dụng Sacombank iBanking nhưng Tôi quên mật khẩu, Tôi phải làm gì để có thể sử dụng lại Sacombank iBanking?.....	11
2. Đổi mật khẩu thành công nhưng Tôi vẫn không thể đăng nhập vào chương trình, Tôi phải làm sao?	12
3. Trường hợp quên Tên đăng nhập và mật khẩu, Tôi phải làm như thế nào?	12
4. Tôi phải làm gì để bảo vệ an toàn mật khẩu khi đăng nhập sử dụng Sacombank iBanking?.....	12
VII. MÃ XÁC THỰC	12
1. Tôi đang sử dụng Sacombank iBanking với phương thức xác thực qua SMS, Tôi vừa mất điện thoại, Tôi phải làm ntn?	12
2. Tôi đăng ký loại hình xác thực qua SMS, đang sử dụng SPDV chuyển khoản nhưng 10 phút sau khi giao dịch vẫn chưa nhận được tin nhắn, phải làm gì để thực hiện giao dịch?.....	12
3. Tôi xài phương thức xác thực qua SMS, tại sao khi thực hiện giao dịch, hệ thống không còn tự gửi Mã xác thực như trước đây nữa?	12
4. Tôi đang sử dụng xác thực qua SMS, Tôi có thể giao dịch ở nước ngoài được không?	13
5. Thiết bị Token là gì và sử dụng như thế nào?	13
6. Thiết bị xác thực Token sử dụng trong bao lâu?.....	13
7. Tôi đăng ký sử dụng loại hình xác thực qua thiết bị Token, Tôi vừa mất thiết bị xác thực Token, Tôi phải làm ntn?.....	13

I. TỔNG QUÁT

1. Dịch vụ Sacombank eBanking là gì?

Dịch vụ Sacombank eBanking là dịch vụ Ngân hàng trực tuyến của Sacombank (Ngân hàng điện tử) bao gồm 2 kênh dịch vụ chính là iBanking và mBanking. Theo đó:

- iBanking (giao dịch qua máy tính kết nối internet)
- mBanking (giao dịch qua điện thoại) Trong đó:
 - + mBanking Web (giao dịch qua trình duyệt Internet trên ĐTDD)
 - + mBanking App (giao dịch qua ứng dụng được cài đặt trên ĐTDD)

2. Tiện ích khi đăng ký dịch vụ Sacombank eBanking?

Chỉ cần đăng ký dịch vụ eBanking, KH có thể giao dịch qua cả 2 kênh iBanking và mBanking với chi phí không đổi.

- Thông tin đăng nhập hệ thống: cùng một thông tin tên đăng nhập và mật khẩu đăng nhập
- Phương thức xác thực:
 - iBanking: Xác thực OTP qua SMS hoặc Token
 - mBanking: Xác thực qua Mật khẩu giao dịch hoặc TokenNếu khách hàng sử dụng Phương thức xác thực là Token cho cả 2 kênh thì sẽ sử dụng chung 1 Token
- Hạn mức giao dịch: hạn mức giao dịch trên iBanking và mBanking hoàn toàn độc lập nhau. Hạn mức giao dịch trên mBanking = hạn mức giao dịch trên iBanking và tối đa là 100trđ/giao dịch, 1 tỷ/ngày.

3. Sacombank iBanking là gì?

Là một trong những Kênh Ngân hàng điện tử mang Ngân hàng đến gần KH mọi lúc, mọi nơi của Sacombank, giúp KH truy cập những thông tin mới nhất, chủ động thực hiện giao dịch, quản lý tài chính của chính mình an toàn, tiết kiệm và nhanh chóng.

4. Sử dụng Sacombank iBanking mang lại lợi ích gì?

- ✓ **Tiếp cận** với dịch vụ Ngân hàng mọi lúc, mọi nơi: Truy vấn thông tin tài khoản (tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn; các khoản vay tại Sacombank); chuyển khoản; thanh toán hóa đơn, tiện ích gia tăng của Ngân hàng....
- ✓ **Tiết kiệm** chi phí và thời gian
- ✓ **An toàn** về chất lượng dịch vụ với công nghệ bảo mật cao
- ✓ **Hiệu quả** trong quản lý tài chính với thông tin được cập nhật tức thời

5. Sacombank iBanking có gì mới so với phiên bản trước đây?

Ngoài các chức năng thông dụng như: Chuyển khoản trong hệ thống; Chuyển khoản ngoài hệ thống; Thanh toán các HĐ tiêu dùng; Nạp tiền điện thoại; Mua vé máy bay... với Sacombank iBanking Khách hàng còn có cơ hội trải nghiệm với các chức năng nổi trội mới như:

- ✓ Có thể cá nhân hóa giao diện
- ✓ Quản lý người thụ hưởng/Quản lý nhà cung cấp dịch vụ
- ✓ Lập lịch giao dịch trong tương lai
- ✓ Khởi tạo cùng lúc nhiều giao dịch
- ✓ Thông báo các hóa đơn chờ thanh toán
- ✓ Phê duyệt nhiều cấp dành cho khách hàng tổ chức

6. Khách hàng có thể xem hướng dẫn sử dụng Sacombank iBanking ở đâu?

Quý khách có thể download “tài liệu” hướng dẫn sử dụng Sacombank iBanking hoặc xem các nội dung “hướng dẫn sử dụng” tại website <http://www.isacombank.com.vn>

7. mBanking mới có gì khác với mPlus cũ và tích hợp như thế nào với iBanking?

mPlus trước đây hoạt động độc lập với iBanking và các tính năng tiện ích tương đối hạn chế (chỉ chuyển tiền/thanh toán được trong hệ thống) thì nay mBanking mới được tích hợp hoàn toàn với hệ thống iBanking và có bổ sung thêm nhiều chức năng mới tương tự như iBanking (xem mục 5 -Tiện ích mBanking), KH có thể xem dữ liệu của mBanking trên iBanking và ngược lại:

- Thông tin đăng nhập (tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập)
- Danh sách người thụ hưởng khi chuyển khoản
- Danh sách hóa đơn đã đăng ký thanh toán
- Các giao dịch đã thực hiện

II. ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG

1. Điều kiện để Tôi đăng ký sử dụng Sacombank iBanking?

Quý khách hàng phải có tài khoản tiền gửi không kỳ hạn tại Sacombank.

2. Tôi cần làm gì để tham gia Kênh/ sử dụng các dịch vụ qua Sacombank iBanking

✓ *Đối với Khách hàng cá nhân:*

- Đăng ký sử dụng Sacombank iBanking tại bất kỳ điểm giao dịch của Sacombank trên toàn quốc
- Mang theo CMND hoặc Hộ chiếu (bản gốc)

✓ *Đối với Khách hàng Tổ chức:*

- Khách hàng thực hiện cung cấp bộ hồ sơ pháp lý theo quy định và đăng ký sử dụng Sacombank iBanking với xác nhận của tổ chức và người đại diện theo pháp luật của tổ chức.
- Trường hợp Khách hàng ủy quyền cho nhân viên của mình thực hiện thủ tục đăng ký, nhận thông tin đăng nhập và Thiết bị xác thực thì phải có giấy ủy quyền do người đại diện theo pháp luật của tổ chức (có thẩm quyền hợp pháp trên toàn bộ các tài khoản tiền gửi và tiền vay của tổ chức) xác nhận (ký tên và đóng dấu).

3. Tôi có thể đăng ký sử dụng Sacombank iBanking trực tuyến hay không?

Nhằm đảm bảo an toàn cho khách hàng, Quý khách hàng phải đến các điểm giao dịch của Sacombank thực hiện đăng ký sử dụng Sacombank iBanking.

4. Tôi có thể thực hiện giao dịch qua Sacombank iBanking ngoài giờ hành chính được không?

Quý khách hàng có thể thực hiện giao dịch trên Sacombank iBanking bất kỳ lúc nào 07 ngày/tuần, 24 giờ/ngày.

5. Tôi đang sử dụng dịch vụ iBanking của Sacombank, nay tôi muốn đăng ký & sử dụng thêm dịch vụ mBanking, tôi phải làm thế nào?

- Đối với những khách hàng cá nhân đã đăng ký iBanking nhưng chưa đăng ký mBanking, nay có thể hoàn toàn chủ động đăng ký dịch vụ mBanking trực tuyến cho chính khách hàng vào bất cứ lúc nào và ở bất kỳ nơi đâu - chỉ với một vài cú click chuột không thể đơn giản hơn.
- **Để đăng ký dịch vụ mBanking**, trước tiên khách hàng cần phải đăng nhập thành công vào tài khoản Sacombank iBanking của mình và thực hiện theo các bước hướng dẫn dưới đây:

Bước 1: Vào menu **Dịch vụ**, chọn **Đăng ký mBanking**

- **Lưu ý:** Quý khách chỉ có thể chọn Phương thức xác thực trên mBanking là **Thiết bị Token** khi Phương thức xác thực đang sử dụng trên iBanking cũng là **Thiết bị Token**.
- Để hoàn tất thủ tục đăng ký, Quý khách cần chấp nhận **Điều khoản và Điều kiện sử dụng Sacombank eBanking** bằng cách vui lòng check chọn vào ô “**Tôi đã đọc, hiểu và chấp nhận Điều khoản và Điều kiện sử dụng Sacombank eBanking**” và bấm nút **Tiếp tục** để sang màn hình xác nhận.

Bước 2: Tại màn hình xác nhận, Quý khách vui lòng kiểm tra lại thông tin đăng ký. Nếu thông tin không đúng, nhập **Mã xác thực OTP** và nhấn nút **Gửi** để hoàn tất, ngược lại nhấn nút **Quay lại** để chỉnh sửa thông tin.

Bước 3: Màn hình hiển thị thông báo quý khách đăng ký dịch vụ thành công.

III. ĐĂNG NHẬP LẦN ĐẦU TIÊN

1. Tôi đang sử dụng Internet Banking cũ, muốn đăng nhập vào phiên bản mới tôi phải làm gì?

User của khách hàng sẽ được tự động chuyển sang hệ thống mới. Để đăng nhập vào hệ thống mới, quý khách vui lòng truy cập theo địa chỉ www.isacombank.com.vn, sau đó nhập tên đăng nhập và mật khẩu (không phải số định danh) trên hệ thống cũ vào hệ thống mới, tiếp theo thực hiện các bước mà hệ thống mới yêu cầu. Cụ thể các bước như sau:

- ✓ Bước 1: Truy cập trang web www.isacombank.com.vn
- ✓ Bước 2: Nhập thông tin đăng nhập: tên đăng nhập, mật khẩu, mã số xác nhận
- ✓ Bước 3: Click vào nút **ĐĂNG NHẬP** để đăng nhập vào chương trình.
- ✓ Bước 4: Chấp nhận Điều kiện & điều khoản
- ✓ Bước 5: Thiết lập câu hỏi bảo mật
- ✓ Bước 6: Đặt lại mật khẩu mới

2. Tôi vừa đăng ký Sacombank iBanking, làm thế nào tôi có thể đăng nhập và sử dụng?

Quý khách vui lòng truy cập theo địa chỉ www.isacombank.com.vn, sau đó nhập tên đăng nhập và mật khẩu tạm thời (được Ngân hàng cấp qua email hoặc SMS-tin nhắn điện thoại khi Quý khách đăng ký dịch vụ) tiếp theo thực hiện các bước mà hệ thống mới yêu cầu. Cụ thể các bước như sau:

- ✓ Bước 1: Truy cập trang web www.isacombank.com.vn
- ✓ Bước 2: Nhập thông tin đăng nhập: tên đăng nhập, mật khẩu tạm thời, mã số xác nhận
- ✓ Bước 3: Click vào nút **ĐĂNG NHẬP** để đăng nhập vào chương trình.
- ✓ Bước 4: Kích hoạt thiết bị xác thực (Nếu là user truy vấn thì sẽ không có bước này)
- ✓ Bước 5: Chấp nhận Điều kiện & điều khoản
- ✓ Bước 6: Thiết lập câu hỏi bảo mật
- ✓ Bước 7: Đặt lại mật khẩu mới

3. Tôi là doanh nghiệp đang sử dụng Internet Banking cũ, nay chuyển sang dùng Sacombank iBanking, Tôi không thể đăng nhập vào chương trình bằng tên đăng nhập cũ, Tôi phải làm như thế nào?

Đối với người dùng của Doanh nghiệp, khi đăng nhập vào Sacombank iBanking, tên đăng nhập của Quý khách phải theo cấu trúc sau (không phân biệt chữ hoa, chữ thường): **<Mã khách hàng>.<Tên đăng nhập của người dùng>**

Ví dụ: **123456.chuongtq**, trong đó: **123456** là mã khách hàng của doanh nghiệp tại Sacombank và **chuongtq** là tên đăng nhập của người dùng.

IV. GIAO DỊCH

1. Quản lý người thụ hưởng phục vụ cho mục đích gì?

Quản lý người thụ hưởng là chức năng hỗ trợ Quý khách lưu thông tin Người thụ hưởng vào danh sách người thụ hưởng. Chức năng này giúp Quý khách khi chuyển khoản không phải nhập lại thông tin Người thụ hưởng đã lưu.

Ngoài ra, chương trình còn hỗ trợ Quý khách chủ động thêm mới, cập nhật hoặc sửa đổi, bổ sung thông tin Người thụ hưởng.

2. Quản lý nhà cung cấp phục vụ cho mục đích gì?

Quản lý nhà cung cấp là chức năng hỗ trợ Quý khách đăng ký danh sách các nhà cung cấp hóa đơn trước khi thực hiện thanh toán các hóa đơn hoặc xem chi tiết danh sách các nhà cung cấp hóa đơn đã đăng ký.

3. Tôi muốn biết hạn mức sử dụng khi đăng ký sử dụng các SPDV thanh toán qua iBanking?

Quý khách vui lòng tham khảo bảng hạn mức sử dụng Sacombank iBanking [tại đây](#)

4. Tôi muốn biết sau khi thực hiện chuyển khoản đến tài khoản khác mở tại Sacombank, sau bao lâu Người thụ hưởng nhận được tiền?

Sau khi Quý khách thực hiện thành công giao dịch chuyển khoản thì ngay lập tức Người thụ hưởng đã nhận được tiền.

5. Trường hợp Tôi đã thực hiện giao dịch chuyển khoản thành công và phát hiện chuyển nhầm tài khoản, Tôi phải làm sao để lấy lại tiền?

Sau khi Quý khách thực hiện giao dịch chuyển khoản thành công thì Người thụ hưởng đã nhận được tiền, do đó nếu Quý khách phát hiện chuyển nhầm tài khoản, Sacombank hỗ trợ Quý khách liên hệ và thương lượng với Người thụ hưởng để hoàn lại số tiền chuyển nhầm. Do đó khi thực hiện giao dịch chuyển khoản Quý khách vui lòng kiểm tra chính xác thông tin các bước chương trình thể hiện trước khi nhập mã xác thực thực hiện giao dịch.

6. Tôi muốn thanh toán hóa đơn thì phải làm thế nào?

Để thanh toán hóa đơn, Quý khách phải thực hiện các bước sau:

- ✓ Theo đường dẫn **Giao dịch > Quản lý giao dịch > Thanh toán hóa đơn**
- ✓ Thực hiện đăng ký **Nhà cung cấp** dịch vụ trong trường hợp thanh toán lần đầu (Quý khách có thể đăng ký **Nhà cung cấp dịch vụ** tại chức năng **Quản lý nhà cung cấp**).
- ✓ Chọn hóa đơn đã đăng ký cần thanh toán, thực hiện thanh toán theo màn hình hướng dẫn (tham khảo HDSD – Thanh toán hóa đơn [tại đây](#)).

Ngoài ra, Quý khách có thể vào mục **Danh sách hóa đơn chờ thanh toán** để xem và thực hiện thanh toán các hóa đơn đang có phát sinh dư nợ cần thanh toán.

7. Tôi muốn thanh toán các hóa đơn tự động, Tôi phải làm thế nào?

Để có thể thanh toán hóa đơn tự động, (ngoài việc nhập chọn các trường thông tin theo yêu cầu: tài khoản chỉ định cắt tiền thanh toán...) Quý khách chọn **Có** ở trường thông tin **Đăng ký thanh toán tự động** tại màn hình Đăng ký nhà cung cấp. Theo đó, hệ thống sẽ tự động thanh toán nếu các hóa đơn đăng ký phát sinh dư nợ cần thanh toán.

*Lưu ý: tại thời điểm hệ thống tự động thanh toán hóa đơn nếu TK Quý khách không đủ tiền xem như giao dịch thanh toán tự động không thành công, Quý khách cần thực hiện lại giao dịch thanh toán hóa đơn tại mục **"Danh sách hóa đơn chờ thanh toán"**.*

8. Sau khi đăng ký thành công cho hóa đơn ĐTDĐ trả sau Viettel-VNPAY, tôi thực hiện thanh toán nhưng khi nhấp chuột vào “Lấy thông tin” hệ thống không trả về thông tin và cũng không thông báo lỗi.

Vi lý do bảo mật thông tin của Quý khách, hầu hết các hóa đơn viễn thông từ VNPAY đều không tự động hiển thị thông tin Tên khách hàng/Địa chỉ. Quý khách cần phải nhập thông tin vào các trường này. Nếu Quý khách không nhập thì qua màn hình sau chương trình sẽ thông báo yêu cầu nhập liệu.

9. Tôi muốn biết đường dẫn để vào mục Sacombank iBanking - Tiền gửi trực tuyến?

Để mở tài khoản Sacombank iBanking - Tiền gửi trực tuyến, Quý khách vui lòng theo một trong hai đường dẫn dưới đây:

- ✓ Tài khoản / Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn / Mở tài khoản tiền gửi
- ✓ Dịch vụ / Yêu cầu dịch vụ / Yêu cầu mới / Mở tài khoản tiền gửi có kỳ hạn

10. Tôi đăng ký với Ngân hàng hạn mức giao dịch trong ngày qua Sacombank iBanking là 1 tỷ VNĐ/ngày, tôi muốn mở Tiền gửi trực tuyến với số tiền 2 tỷ VNĐ có được không?

Quý khách có thể mở Tiền gửi trực tuyến với số tiền là 2 tỷ VNĐ. Vì đối với dịch vụ Sacombank iBanking - Tiền gửi trực tuyến, theo quy định Ngân hàng chỉ cần số tiền gửi tối thiểu là 1 triệu VNĐ còn số tiền gửi tối đa là không giới hạn.

11. Tôi đã mở tiền gửi trực tuyến thành công nhưng khi vào truy vấn tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, Tôi không thấy tài khoản tiền gửi trực tuyến vừa mới mở?

Để cập nhật thông tin tài khoản tiền gửi trực tuyến vừa mới mở hay tài khoản tiền gửi trực tuyến vừa tắt toán, Quý khách vui lòng **Đăng xuất** và **Đăng nhập** lại. Dữ liệu sẽ hiển thị trên bảng **Tóm tắt tài khoản** của **Trang chủ** và thông tin **Tài khoản tiền gửi có kỳ hạn**.

12. Tôi muốn thực hiện thanh toán Thẻ tín dụng cho người khác, Tôi có thể thực hiện được không? Và phải làm như thế nào?

Chức năng thanh toán Thẻ tín dụng trên Sacombank iBanking cho phép Quý khách có thể thanh toán cho chính mình và thanh toán Thẻ giúp người khác. Tuy nhiên nhằm bảo mật thông tin Khách hàng, Quý khách lưu ý khi thực hiện thanh toán Thẻ cho người khác, vui lòng nhập thông tin **Số tài khoản Thẻ** và **Số tiền cần thanh toán**, hệ thống **KHÔNG** hiển thị thông tin dư nợ của chủ thẻ.

13. Để lưu thông tin Người thụ hưởng trong giao dịch chuyển tiền, Tôi phải làm thế nào?

Tại màn hình khởi tạo giao dịch chuyển khoản, Quý khách nhấp chọn vào ô **Thêm vào danh sách Người thụ hưởng**, hệ thống sẽ tự động lưu lại thông tin chuyển khoản chi tiết của Người thụ hưởng.

Hoặc chủ động tạo thông tin Người thụ hưởng tại đường dẫn **Giao dịch > Quản lý người thụ hưởng > Thêm người thụ hưởng**

Quý khách có thể theo đường dẫn **Giao dịch > Quản lý người thụ hưởng > Xem chi tiết người thụ hưởng** để xem lại thông tin của Người thụ hưởng mà Quý khách vừa lưu.

14. Trường hợp Người thụ hưởng có nhiều tài khoản, làm sao Tôi có thể phân biệt để thực hiện chuyển khoản vì chương trình hiển thị Tên mà không hiển thị số TK của người thụ hưởng?

Quý khách có thể đặt **Tên gọi nhớ** khác nhau khi thực hiện tạo mới Người thụ hưởng tại **Giao dịch > Quản lý người thụ hưởng > Thêm người thụ hưởng**.

Hoặc điều chỉnh **Tên gọi nhớ** cho các người thụ hưởng đã tạo tại **Giao dịch > Quản lý người thụ hưởng > Xem chi tiết người thụ hưởng > Chỉnh sửa**.

15. Lập lịch giao dịch/ Tần suất giao dịch là gì?

- ✓ **Lập lịch giao dịch:** là chức năng hỗ trợ Quý khách có thể cài đặt ngày giao dịch mong muốn trong tương lai

Ví dụ: Quý khách có thể lập lịch chuyển khoản vào tháng tới ngay thời điểm hiện tại mà tháng tới sẽ không cần ghi nhớ để vào thực hiện giao dịch

- ✓ **Tần suất giao dịch:** là chức năng hỗ trợ cài đặt mức độ thường xuyên đối với các giao dịch lập lịch trong tương lai, có thể tùy chọn cài đặt một lần hoặc định kỳ.

Ví dụ: Định kỳ hàng tháng, quý khách có nhu cầu chuyển khoản cho ba mẹ thay vì mỗi lần quý khách phải vào thực hiện thao tác chuyển khoản thì với tính năng hỗ trợ này Quý khách có thể cài đặt chuyển khoản định kỳ hàng tháng.

16. Gửi thông báo cho người nhận là gì? Tôi muốn gửi Thông báo cho người nhận thì phải làm thế nào?

Gửi thông báo cho người nhận là thông tin cho người nhận về món giao dịch chuyển khoản mà Quý khách vừa thực hiện theo thông điệp của Quý khách.

Để gửi thông báo cho người nhận, Quý khách vui lòng thực hiện theo các bước sau:

- Tại màn hình Khởi tạo giao dịch chuyển khoản, sau khi chọn nhập hoàn tất các thông tin khởi tạo, phía cuối màn hình Quý khách chọn **Chi tiết gửi thông báo**
- Tại màn hình **Chi tiết gửi thông báo**, Quý khách chọn **kênh Thông báo** là **SMS** hoặc **Email**, sau đó nhập số điện thoại và nội dung gửi qua tin nhắn **hoặc** địa chỉ email và nội dung gửi qua thư điện tử tương ứng với kênh Thông báo đã chọn
- Bấm **Cập nhật** để quay trở lại màn hình Khởi tạo giao dịch và tiếp tục thực hiện theo yêu cầu của chương trình để hoàn tất giao dịch chuyển khoản.

17. Tôi muốn tạo cùng lúc chuyển khoản cho nhiều người với số tiền khác nhau, phải làm như thế nào?

- ✓ Tại màn hình khởi tạo giao dịch cho người thụ hưởng thứ 1 hoàn tất, Quý khách nhấp chuột vào **Thêm giao dịch** để khởi tạo giao dịch chuyển khoản cho người thụ hưởng thứ 2. Thực hiện tương tự nếu Quý khách muốn chuyển khoản thêm cho người thụ hưởng thứ 3....
- ✓ Sau khi hoàn tất nhập liệu thông tin giao dịch cho người thụ hưởng, chọn **Tiếp tục** và kiểm tra chi tiết các giao dịch tại màn hình xác nhận.
- ✓ Quý khách nhập mã xác thực để hoàn tất giao dịch chuyển khoản đến nhiều người thụ hưởng cùng lúc. (tham khảo HDSD – Chuyển khoản cho nhiều người cùng lúc [tại đây](#)).

18. Tại sao khi thực hiện chuyển khoản, Tôi không thấy số tài khoản của Người thụ hưởng tại màn hình Xem và Xác nhận thông tin? Tôi muốn kiểm tra lại thì phải làm như thế nào?

Xem và xác nhận thông tin

Nhập chi tiết giao dịch	
Loại giao dịch:	Chuyển tiền
Tài khoản chuyển	0600254566508
Tên tham chiếu giao dịch	
Tần suất giao dịch:	Một lần
Ngày giao dịch(dd-MM-yyyy):	03-03-2014
Phương thức nhận	Danh sách người thụ hưởng đã lưu
Tên gọi nhớ người thụ hưởng	VO THI HAI VI
Loại tiền	VND
Số tiền giao dịch:	VND 10.000.000
Tổng tiền phí:	VND 0
Tổng số tiền:	VND 10.000.000
Số tiền bằng chữ	Mười triệu
Diễn giải	abc

Khi thực hiện chuyển khoản, số tài khoản của Người thụ hưởng không hiển thị tại màn hình Xem và Xác nhận thông tin; tuy nhiên Quý khách có thể kiểm tra bằng cách nhấp chuột vào Tên người thụ hưởng là VU VAN A (ví dụ), chương trình sẽ hiển thị Thông tin người thụ hưởng và Thông tin tài khoản.

Xem chi tiết người thụ hưởng

Thông tin người thụ hưởng	
Mã người thụ hưởng	4350
Tên	VO THI HAI VI
Tên gọi nhớ	VO THI HAI VI
Thông tin tài khoản	
Ngân hàng nhận	Sacombank
Phương thức chuyển	Trong hệ thống ngân hàng
Bảng tài khoản hoặc CMND:	Tài khoản
Số Tài khoản	060006004132

19. Khi thực hiện giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống, Tôi phải làm thế nào để nhập tên Ngân hàng và Chi nhánh nhận?

Khi thực hiện giao dịch, tại trường nhập liệu tên Ngân hàng và Chi nhánh Ngân hàng nhận, Quý khách thực hiện gõ tên chữ cái đầu tiên của Ngân hàng, chương trình sẽ hiển thị thông tin các Ngân hàng phù hợp để Quý khách lựa chọn.

Lưu ý: Quý khách thực hiện nhập liệu tên Ngân hàng và tên Chi nhánh nhận.

20. Tôi không tìm thấy chức năng “Nộp tiền giao dịch chứng khoán” như trước đây, để thực hiện nộp tiền giao dịch chứng khoán SBS tôi phải làm gì?

Để nộp tiền giao dịch chứng khoán SBS, Quý khách cần thực hiện như sau:

- ✓ **Bước 1:** Đăng nhập vào hệ thống Sacombank iBanking <https://www.isacombank.com.vn>
- ✓ **Bước 2:** Vào mục Giao dịch >> Chuyển khoản trong hệ thống: Quý khách chọn tài khoản chuyển (thông tin người khởi tạo)
- ✓ **Bước 3:** Nhập thông tin người thụ hưởng (chọn “nhận bằng tài khoản” và nhập 1 trong những số tài khoản bên dưới)
 - Tên người thụ hưởng: Công Ty Cổ Phần Chứng Khoán Ngân Hàng Sài Gòn Thương Tín
 - Các số tài khoản thụ hưởng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín:
 - 060005984524 PGD NKKN – TPHCM
 - 060005987302 PGD Quận 1 – TPHCM
 - 60021448608 PGD NKKN – TPHCM
 - 040002455678 PGD Hoàng Diệu – TP Đà Nẵng
 - 070011800252 PGD 3/2 Cần Thơ – TP Cần Thơ
 - 020000357805 Chi nhánh Thủ Đức
 - Nội dung ghi rõ: Chuyển tiền vào tài khoản chung khoản số 017CXXXXXX<Tên chủ tài khoản>

Lưu ý: Khách hàng nhập đúng tài khoản cần thực hiện giao dịch.

Mọi thắc mắc:

- ✓ Liên quan đến sử dụng dịch vụ qua iSacombank, vui lòng liên hệ TTDVKH: 1900 5555 88 hoặc điểm giao dịch gần nhất của Sacombank.
- ✓ Liên quan đến tài khoản thực hiện giao dịch chứng khoán, kiểm tra trạng thái tăng tiền tài khoản lưu ký, Quý khách vui lòng liên hệ trực tiếp nhân viên Môi giới hoặc số hotline SBS: (08) 62 555 950

21. Tôi phải làm thế nào để xem sổ phụ trên các thiết bị iPad/iPhone?

Để có thể xem sổ phụ trên các thiết bị sử dụng hệ điều hành iOS (iPad, iPhone...), Quý khách vui lòng nhập trực tiếp ngày cụ thể cần xem tại những trường thông tin yêu cầu nhập ngày, thay vì chọn ngày hiển thị sẵn có trên lịch. Sau đó

bấm “Tìm kiếm”, chương trình sẽ hiển thị chi tiết tất cả các giao dịch Quý khách đã thực hiện trong khoảng thời gian lựa chọn.

Lưu ý:

- Nhập ngày tháng năm theo định dạng DD-MM-YYYY vào các trường thông tin **Từ ngày** và **Đến ngày**
- Ngày tháng năm tại trường **Đến ngày** phải = (bằng) hoặc > (lớn hơn) ngày tháng năm tại trường **Từ ngày**
- Số ngày tra cứu giao dịch phải = (bằng) hoặc < (nhỏ hơn) 90 ngày

Các giao dịch

Tiêu chí tìm kiếm

Tài khoản: (VND) - 060025456508

Giao dịch từ ngày(dd-MM-yyyy): 01-02-2014

Giao dịch đến ngày(dd-MM-yyyy): 03-03-2014

Khoảng thời gian giao dịch: Chọn

Hang mục: Tất cả

+ Tìm kiếm nâng cao

Mẫu tìm kiếm: Chọn

22. Tôi muốn hủy dịch vụ đăng ký hóa đơn VNPT HCM và đăng ký mới hóa đơn VNPT HCM – VNPAY thì phải làm như thế nào?

- ❖ Đối với các khách hàng đã đăng ký Quản lý nhà cung cấp **TRUNG TAM HO TRO KH VA QUAN LY CUOC (VIEN THONG TP.HCM)** **trước ngày 21/6**.

Khách hàng điều chỉnh nhà cung cấp thực hiện xóa thông tin đăng ký hóa đơn thanh toán VNPT HCM qua TRUNG TAM HO TRO KH VA QUAN LY CUOC (VIEN THONG TP.HCM và đăng ký lại thông tin đăng ký hóa đơn thanh toán VNPT HCM qua nhà cung cấp VNPT HCM – VNPAY, chi tiết:

(1) Tạm ngưng thông tin đăng ký hóa đơn thanh toán VNPT HCM qua TRUNG TAM HO TRO KH VA QUAN LY CUOC (VIEN THONG TP.HCM)

- Click chọn menu **Giao dịch > Quản lý nhà cung cấp > Xem danh sách nhà cung cấp đã đăng ký**
- Chọn nhà cung cấp cần thực hiện xóa hóa đơn đã đăng ký, Chọn **“Xóa đăng ký”** và thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình

(2) Đăng ký lại thông tin đăng ký hóa đơn thanh toán VNPT HCM qua nhà cung cấp VNPT HCM – VNPAY:

Để sử dụng chức năng này, Khách hàng thực hiện như sau:

- Click chọn menu **Giao dịch > Quản lý nhà cung cấp > Đăng ký nhà cung cấp**
- Chọn nhà cung cấp cần thực hiện thanh toán hóa đơn, Chọn **“Đăng ký”** và thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình (Tham khảo thêm mục **Đăng ký nhà cung cấp** của **Hướng dẫn sử dụng (cá nhân)** tại www.isacombank.com)

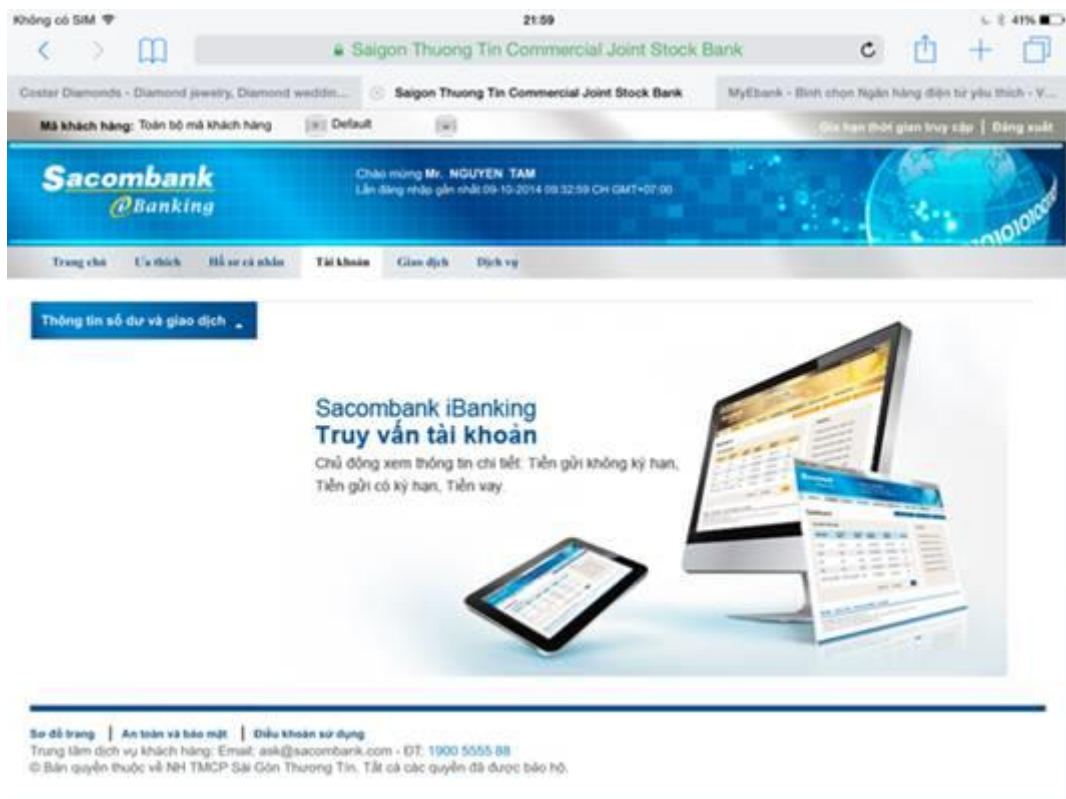
- ❖ Đối với các khách hàng đăng ký Quản lý nhà cung cấp **TRUNG TAM HO TRO KH VA QUAN LY CUOC (VIEN THONG TP.HCM)** **sau ngày 21/6**, Quý khách hàng thực hiện đăng ký tương tự như hướng dẫn tại **Mục V QUẢN LÝ NGƯỜI THU HƯỞNG/NHÀ CUNG CẤP, Phần 2 QUẢN LÝ NHÀ CUNG CẤP**.

23. Tôi phải làm thế nào khi đăng nhập vào iSacombank nhưng không thấy thông tin TK trên trang chủ và mất các menu tại màn hình giao dịch?

Khi khách hàng đăng nhập msacombank gặp thông báo lỗi “Javascript đã bị vô hiệu hóa trên trình duyệt của Quý khách. Quý khách vui lòng kích hoạt Javascript để tiếp tục”. Hoặc đăng nhập vào Internet Banking bị lỗi về hiển thị Menu như bên dưới là do khách hàng chưa enable javascript trên trình duyệt, để hỗ trợ khách hàng trong trường hợp này các anh chị hướng dẫn khách hàng enable javascript trên trình duyệt. Trong file đính kèm là tài liệu hướng dẫn enable javascript trong các trường hợp:

- Trên máy tính: Internet explorer 11, Firefox 29, Google chrome 37
- Trên điện thoại: Iphone safari, Android.

Trong trường hợp, khách hàng sử dụng các trình duyệt web khác hoặc các phiên bản khác như trong tài liệu, các anh chị vui lòng liên hệ về Phòng NHĐT để được hỗ trợ.



V. PHÍ DỊCH VỤ

1. Tôi sử dụng iBanking phải trả các loại phí nào?

Quý khách vui lòng tham khảo [biểu phí sử dụng dịch vụ tại đây](#)

2. Vui lòng cho Tôi biết mức phí khi sử dụng từng loại hình xác thực?

- Trường hợp Quý khách sử dụng phương thức xác thực qua SMS: hàng tháng Ngân hàng sẽ thu phí sử dụng dịch vụ xác thực. Hiện tại Ngân hàng đang áp dụng chính sách ưu đãi “miễn phí” đối với dịch vụ này.
- Trường hợp Quý khách sử dụng phương thức xác thực qua thiết bị Token: Quý khách sẽ trả 330.000VNĐ /1 thiết bị đăng ký sử dụng, sử dụng trong 05 năm. Hiện tại Sacombank đang hỗ trợ cho Khách hàng Cá nhân 110.000VNĐ/thiết bị, Quý khách hàng cá nhân chỉ cần thanh toán 220.000VNĐ/thiết bị khi sử dụng dịch vụ xác thực qua Token.

3. Tôi thực hiện chuyển tiền trong hệ thống Sacombank nhận bằng tài khoản qua Sacombank iBanking, Tôi có phải trả phí hay không?

Hiện tại Sacombank miễn phí dịch vụ chuyển tiền trong hệ thống Sacombank nhận bằng tài khoản cùng địa bàn Tỉnh/Thành phố qua iBanking. Ngoài ra Sacombank hiện đang áp dụng chính sách ưu đãi “miễn phí” đối với các dịch vụ thanh toán hóa đơn và mua hàng qua Sacombank iBanking.

VI. THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Tôi đã đăng ký sử dụng Sacombank iBanking nhưng Tôi quên mật khẩu, Tôi phải làm gì để có thể sử dụng lại Sacombank iBanking?

Quý khách vui lòng thực hiện các bước như sau:

- Tại màn hình Đăng nhập vào Sacombank iBanking, Quý khách nhấp chuột vào **Quên mật khẩu của bạn?**

- Tại màn hình Thông tin người dùng, Quý khách nhập tên đăng nhập và Mã xác nhận, sau đó bấm **Tiếp tục**
- Tại màn hình Chi tiết xác thực User, Quý khách nhập Mã xác thực (SMS hoặc Token), sau đó bấm **Tiếp tục**
- Tại màn hình Bảng câu hỏi kiểm tra tạo mật khẩu mới, Quý khách nhập câu trả lời vào các câu hỏi bảo mật đã tạo trước đó, sau đó bấm **Tiếp tục**
- Tại màn hình Thay đổi mật khẩu, Quý khách tạo mật khẩu mới theo tiêu chí yêu cầu của chương trình.

2. **Đổi mật khẩu thành công nhưng Tôi vẫn không thể đăng nhập vào chương trình, Tôi phải làm sao?**

Trường hợp này là do Tên đăng nhập của Quý khách đã bị khóa trước khi Quý khách đổi mật khẩu, Tên đăng nhập bị khóa là do 1 trong các nguyên nhân sau:

- ✓ Quý khách đăng nhập chương trình bằng mật khẩu không đúng nhiều lần
- ✓ Quý khách trả lời sai câu hỏi bí mật nhiều lần trong lúc đổi mật khẩu
- ✓ Quý khách chủ động yêu cầu Ngân hàng khóa thông tin đăng nhập.
- ✓

Để thực hiện mở khóa Tên đăng nhập, Quý khách vui lòng liên hệ TTDVKH 1900 5555 88 hoặc Điểm giao dịch gần nhất của Sacombank.

3. **Trường hợp quên Tên đăng nhập và mật khẩu, Tôi phải làm như thế nào?**

Quý khách vui lòng liên hệ TTDVKH 1900 5555 88 hoặc Điểm giao dịch gần nhất của Sacombank yêu cầu cấp lại Tên đăng nhập và mật khẩu.

4. **Tôi phải làm gì để bảo vệ an toàn mật khẩu khi đăng nhập sử dụng Sacombank iBanking?**

Quý khách vui lòng thực hiện theo các khuyến cáo của Sacombank được quy định trong Điều kiện và Điều khoản sử dụng Sacombank iBanking:

- ✓ Tự bảo quản thông tin tên đăng nhập, mật khẩu của mình, không nên để lộ thông tin cho người khác biết.
- ✓ Thường xuyên thay đổi mật khẩu.
- ✓ Sau khi thực hiện giao dịch nên thoát khỏi website bằng cách nhấn nút Đăng xuất trên màn hình.
- ✓ Không thực hiện chức năng tự lưu thông tin đăng nhập trên máy.

VII. **MÃ XÁC THỰC**

1. **Tôi đang sử dụng Sacombank iBanking với phương thức xác thực qua SMS, Tôi vừa mất điện thoại, Tôi phải làm ntn?**

- Quý khách vui lòng liên hệ TTDVKH Sacombank qua tổng đài 1900 5555 88 hoặc đến điểm giao dịch Sacombank gần nhất để thông báo và yêu cầu khóa thiết bị xác thực của quý khách.
- Để tiếp tục sử dụng Sacombank iBanking lại sau khi lấy lại được số điện thoại hoặc dùng số điện thoại mới, Quý khách vui lòng đến Điểm giao dịch Sacombank gần nhất để yêu cầu (1) mở khóa thiết bị xác thực với số điện thoại đã lấy lại hoặc (2) đăng ký lại số điện thoại nhận xác thực theo số điện thoại mới của Quý khách.

2. **Tôi đăng ký loại hình xác thực qua SMS, đang sử dụng SPDV chuyển khoản nhưng 10 phút sau khi giao dịch vẫn chưa nhận được tin nhắn, phải làm gì để thực hiện giao dịch?**

Theo quy định của phương thức giao dịch dùng xác thực qua SMS, trong vòng 5 phút nếu không nhận được mật khẩu do Sacombank gửi vào điện thoại di động, Quý khách vui lòng nhấp chuột vào lại **Tạo OTP** để nhận mật khẩu mới.

3. **Tôi xài phương thức xác thực qua SMS, tại sao khi thực hiện giao dịch, hệ thống không còn tự gửi Mã xác thực như trước đây nữa?**

Thay vì trước đây hệ thống tự động gửi Mã xác thực khi thực hiện giao dịch thì đối với iBanking mới, để chủ động hơn, Quý khách sẽ lấy Mã xác thực bằng cách nhấp chuột vào nút **Tạo OTP** tại màn hình Xem và xác nhận thông tin, hệ thống ngay sau đó sẽ gửi tin nhắn vào số điện thoại mà Quý khách đã đăng ký.

4. Tôi đang sử dụng xác thực qua SMS, Tôi có thể giao dịch ở nước ngoài được không?

Hiện tại nếu Quý khách sử dụng phương thức xác thực qua SMS thì chỉ thực hiện giao dịch Sacombank iBanking ở nước ngoài trong trường hợp Quý khách sử dụng dịch vụ roaming của viễn thông.

Quý khách có nhu cầu thực hiện giao dịch ở nước ngoài thường xuyên, Sacombank khuyến cáo Quý khách nên sử dụng phương thức xác thực qua thiết bị Token.

5. Thiết bị Token là gì và sử dụng như thế nào?

Đây là một thiết bị lấy mã xác thực có kích thước nhỏ gọn, với mỗi lần thực hiện giao dịch yêu cầu mã xác thực, Khách hàng nhấn nút trên thiết bị, màn hình thiết bị hiển thị dãy số Mã xác thực (Mã xác thực được sinh ra ngẫu nhiên sau khi nhấn nút và mỗi dãy số hiển thị trên token chỉ được sử dụng 1 lần duy nhất cho 1 giao dịch), Quý khách nhập dãy số này vào màn hình iBanking để xác thực giao dịch.

6. Thiết bị xác thực Token sử dụng trong bao lâu?

Thời gian sử dụng của thiết bị Token là 05 năm.

7. Tôi đăng ký sử dụng loại hình xác thực qua thiết bị Token, Tôi vừa mất thiết bị xác thực Token, Tôi phải làm ntn?

Quý khách vui lòng thực hiện 01 trong 02 cách sau:

- ✓ Gọi điện thoại đến TT DVKH qua tổng đài 1900 5555 88 để khóa ngay thiết bị xác thực đồng thời đến CN/SGD Sacombank yêu cầu hủy thiết bị xác thực và đăng ký lại thiết bị xác thực mới.
- ✓ Hoặc đến CN/SGD Sacombank để thông báo, yêu cầu đăng ký lại thiết bị xác thực mới.