

HỎI & ĐÁP

(Dành cho khách hàng)

1. Tại sao Tôi phải đăng ký sinh trắc học?

Quý khách cần đăng ký sinh trắc học để:

- Xác thực KH chính chủ chuyển tiền vượt 10 triệu đồng/giao dịch; hoặc trên 20 triệu đồng/ngày theo Quyết Định 2345/QĐ-NHNN của Ngân hàng Nhà nước.
- Hạn chế rủi ro trong giao dịch chuyển tiền.

2. Để đăng ký sinh trắc học, Tôi cần thỏa điều kiện gì?

Để đăng ký sinh trắc học, Quý khách cần có:

- Căn cước công dân gắn chip
- Điện thoại có hỗ trợ đọc chip (giao tiếp NFC). Trường hợp KH không có điện thoại hỗ trợ giao tiếp NFC, Quý khách vui lòng đến CN/PGD Sacombank gần nhất để được hỗ trợ.
- Cài đặt hoặc cập nhật ứng dụng Sacombank Pay phiên bản mới nhất (2.3.8)

3. Tôi có thể đăng ký sinh trắc học qua các kênh nào của Sacombank?

- Quý khách đăng ký sinh trắc học qua ứng dụng Sacombank Pay hoặc tại CN/PGD Sacombank.
- Để hạn chế tình trạng kẻ gian giả mạo, lừa đảo, Quý khách vui lòng KHÔNG cập nhật dữ liệu sinh trắc học qua bất kỳ website hay ứng dụng nào khác. Sacombank tuyệt đối không yêu cầu Quý khách cung cấp OTP, mật khẩu, số thẻ, mã khóa bảo mật... qua điện thoại hoặc qua đường link.

4. Tôi sẽ đăng ký sinh trắc học như thế nào?

Quý khách hàng cần chuẩn bị CCCD gắn chip, điện thoại có hỗ trợ đọc chip (giao tiếp NFC), cài đặt ứng dụng Sacombank Pay phiên bản mới nhất (2.3.8) và thực hiện theo hướng dẫn sau:

- Bước 1: Đăng nhập Sacombank Pay, chọn **Thông tin cá nhân**
- Bước 2: Cung cấp dữ liệu sinh trắc học theo hướng dẫn:
 - √ Chụp mặt trước CCCD và quét thông tin chip
 - Mẹo đọc chip CCCD của [iOS](#) và [Android](#)
 - √ Chụp mặt sau CCCD và đăng ký khuôn mặt
- Bước 3: Bấm **Xác nhận** để hoàn tất

5. KH mới đổi CMND sang CCCD gắn chip hoặc CCCD không chip sang CCCD gắn chip nhưng chưa đến CN/PGD để cập nhật, vậy KH có đăng ký sinh trắc học trên Sacombank Pay được không?

KH có thể đăng ký sinh trắc học trên Sacombank Pay.

6. Tại sao KH đã đăng ký sinh trắc học bằng CCCD gắn chip mới trên Sacombank Pay thành công mà thông tin của KH trên Sacombank Pay vẫn là thông tin CMND/CCCD không chip cũ?

KH có thể đến CN/PGD Sacombank gần nhất để được hỗ trợ.

7. Các giao dịch nào Tôi cần xác thực bằng sinh trắc học?

Với các giao dịch chuyển tiền vượt 10 triệu đồng/lần; hoặc vượt 20 triệu đồng/ngày, Quý khách cần xác thực thêm bằng sinh trắc học (khuôn mặt).

8. Tôi cần phải thao tác thế nào để xác thực giao dịch chuyển tiền trên 10 triệu đồng?

- Bước 1: Quý khách thực hiện giao dịch
- Bước 2: Xác thực bằng khuôn mặt theo hướng dẫn trên màn hình ứng dụng
- Bước 3: Xác thực bằng phương thức Smart OTP/mSign/mã OTP qua SMS