

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP TRONG QUÁ TRÌNH CHUYỂN ĐỔI

I. ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ

1. Tôi muốn đăng ký sử dụng Ngân hàng số Open Banking thì phải đăng ký ở đâu và phải làm thủ tục gì?

- Trường hợp KH chưa có thông tin tại Nam A Bank: KH tải và đăng ký dịch vụ Open Banking bằng phương thức EKYC.
- Trường hợp KH đã có thông tin tại Nam A Bank:
 - KH đang sử dụng Mobile Banking: KH tải Open Banking và đăng ký theo hướng dẫn.
 - KH chưa đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Nam A Bank: KH vui lòng đến chi nhánh hoặc điểm Onebank gần nhất để đăng ký dịch vụ.

2. Dữ liệu của tôi có được chuyển đổi từ Mobile Banking qua Open Banking không?

Trước ngày 01/04/2023, khi khách hàng đăng ký thành công dịch vụ Open Banking, tất cả thông tin khách hàng tại Nam A Bank đều được cập nhật từ Mobile Banking sang Open Banking.

3. Tôi có nhiều tài khoản mở tại nhiều chi nhánh Nam A Bank khác nhau, tôi sẽ phải đăng ký dịch vụ Ngân hàng số Open Banking ở đâu? Có phải đăng ký riêng cho từng tài khoản không?

Open Banking tích hợp tất cả các sản phẩm dịch vụ và thông tin của KH. Vì vậy, KH đăng ký thành công Open Banking sẽ quản lý được tất cả tài khoản và các sản phẩm dịch vụ.

- KH đang sử dụng Mobile Banking: KH tải Open Banking và đăng ký theo hướng dẫn.
- KH chưa đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Nam A Bank: KH vui lòng đến chi nhánh hoặc điểm Onebank gần nhất để đăng ký dịch vụ.

4. Tôi đang ở nước ngoài có đăng ký Open Banking được không?

Khi đăng ký Open Banking và cài đặt SOFT OTP, Nam A Bank sẽ xác nhận bảo mật qua SMS OTP. Vì vậy:

- Trong trường hợp KH chuyển vùng số điện thoại khi ở nước ngoài, vẫn đăng ký được OPS
- Trường hợp KH không chuyển vùng số điện thoại được, KH sẽ không đăng ký Open Banking khi đang ở nước ngoài.

5. Tôi có phải xóa Mobile Banking khi download Open Banking không?

Mobile Banking và Open Banking là 2 ứng dụng độc lập, vì vậy KH không cần phải xóa Mobile khi download Open Banking.

6. Tôi có thể sử dụng dịch vụ Open Banking trên thiết bị nào?

Một thiết bị bất kỳ (máy vi tính, laptop, thiết bị di động,...) có kết nối Internet nhưng chỉ được duy nhất 01 thiết bị tại một thời điểm. Trường hợp khách hàng sử dụng Open Banking trên thiết bị di động, thiết bị di động đó cần có hệ điều hành iOS phiên bản từ 10.0 trở lên hoặc hệ điều hành Android phiên bản từ 6.0 trở lên hoặc theo quy định của Nam A Bank tại từng thời kỳ.

7. Tại sao tôi không đăng ký được dịch vụ Open Banking?

KH vui lòng kiểm tra lại:

- Thiết bị đang sử dụng: Đường truyền kết nối, hệ điều hành thiết bị.
- Thông tin KH đăng ký có trùng khớp với thông tin KH đã đăng ký tại Nam A Bank: số điện thoại, giấy tờ tùy thân, ...

Trường hợp vẫn không đăng ký được, KH vui lòng liên hệ trung tâm Dịch vụ Khách hàng 1900 6679 hoặc đến điểm giao dịch gần nhất để được hỗ trợ.

8. Quy định về tên đăng nhập và mật khẩu của Open Banking?

- Tên đăng nhập: độ dài tối thiểu 6 ký tự, có thể sử dụng ký tự chữ, số, một vài ký tự đặc biệt được phép, không sử dụng khoảng trắng, toàn bộ ký tự không được trùng nhau hoặc liên tiếp theo thứ tự bảng chữ cái, chữ số.
- Mật khẩu: sử dụng 6 ký tự trở lên bao gồm chữ thường, chữ hoa, số, ký tự đặc biệt và không có khoảng trắng

II. ĐĂNG NHẬP DỊCH VỤ:

1. Tại sao tôi không đăng nhập được Open Banking?

KH vui lòng kiểm tra lại:

- Thiết bị đang sử dụng: Đường truyền kết nối, hệ điều hành thiết bị.
- Thông tin đăng nhập: khớp với thông tin KH đã tạo trong quá trình đăng ký Open Banking.

Trường hợp vẫn không đăng nhập được, KH vui lòng liên hệ trung tâm Dịch vụ Khách hàng 1900 6679 hoặc đến điểm giao dịch gần nhất để được hỗ trợ.

2. Tôi cần làm gì khi quên tên đăng nhập/mật khẩu Open Banking? Tôi có phải đến quầy để được cấp lại mật khẩu không?

Khi quên tên đăng nhập/mật khẩu đăng nhập Open Banking, KH có thể chủ động lấy lại tên đăng nhập/đặt lại mật khẩu bằng cách:

- Bước 1: Tại màn hình đăng nhập > Không thể đăng nhập > Quên tên đăng nhập/Quên mật khẩu, sau đó điền đúng thông tin đã đăng ký tại Nam A Bank.
- Bước 2: Hệ thống sẽ gửi tin nhắn SMS chứa tên đăng nhập hoặc link đặt lại mật khẩu về số điện thoại KH đăng ký tại Nam A Bank > KH thực hiện đăng nhập hoặc đặt lại mật khẩu mới.


3. Tôi có thể đổi mật khẩu đăng nhập ứng dụng Open Banking được không?

Đối với dịch vụ Open Banking, KH có thể chủ động đổi mật khẩu đăng nhập bằng cách:

- Bước 1: Đăng nhập vào Open Banking, chọn Cài đặt > Quản lý bảo mật > Đổi mật khẩu.
- Bước 2: Tại màn hình đổi mật khẩu, KH nhập mật khẩu cũ và nhập mật khẩu mới, xác nhận mật khẩu mới muốn thay đổi.
- Bước 3: Xác thực thao tác để hoàn tất giao dịch.

4. Tôi có thể đổi tên đăng nhập ứng dụng Open Banking được không?

Đối với dịch vụ Open Banking, KH có thể chủ động đổi tên đăng nhập bằng cách:

- Bước 1: Đăng nhập vào Open Banking, chọn avatar góc trên bên trái > Chọn icon  ở mục Tên đăng nhập
- Bước 2: Tại màn hình đổi tên đăng nhập, KH nhập tên đăng nhập mới và mật khẩu hiện tại.
- Bước 3: Xác thực thao tác để hoàn tất giao dịch.

5. Nhập sai mật khẩu bao nhiêu lần sẽ bị khóa Open Banking?

Để đảm bảo an toàn và tránh rủi ro phát sinh cho KH, Nam A Bank sẽ tạm khóa dịch vụ Open Banking khi KH đăng nhập sai mật khẩu 05 lần liên tiếp.

KH có thể liên hệ Trung tâm Dịch vụ khách hàng Nam A Bank - 19006679 hoặc đến điểm giao dịch bất kỳ của Nam A Bank để yêu cầu mở khóa dịch vụ.