



MỘT SỐ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

CÂU HỎI

MỘT SỐ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP	1
CÂU HỎI	1
GIẢI ĐÁP	2
1. Dịch vụ Nam A Internet Banking là gì?	2
2. Tôi có thể hoàn toàn yên tâm khi thực hiện giao dịch trên Internet Banking?	2
3. Tôi muốn sử dụng dịch vụ eBanking thì phải làm gì?	3
4. Tôi sẽ nhận Mã đăng nhập và Mật khẩu sử dụng dịch vụ Internet Banking bằng cách nào?	3
5. Với dịch vụ Internet Banking, tôi có thể chuyển khoản bao nhiêu tiền trong ngày?	3
6. Tôi có thể sử dụng dịch vụ Internet Banking mỗi khi đi công tác ở nước ngoài không?	3
7. Tại sao tôi không thể nhập mật khẩu khi đăng nhập sử dụng dịch vụ Internet Banking?	3
8. Mật khẩu giao dịch là gì?	4
9. Khi tôi muốn thay đổi mật khẩu thì phải làm thế nào?	4
10. Tại sao khi tôi đăng nhập lại vào chương trình thì lại xuất hiện cửa sổ thông báo “Vui lòng Refresh lại trang này (F5).”?	4
11. Tôi muốn đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking cho hai loại tài khoản VND và ngoại tệ có được không?	5
12. Tại sao khi tôi dùng trình duyệt Firefox thì một số màn hình hiển thị không chính xác?	5
13. Tham chiếu người dùng là gì?	5
14. Sản phẩm Premium có thể thanh toán tiền điện, nước, điện thoại một cách tự động được không?	5
15. Tại sao khi tôi đăng nhập lại nhận được thông báo “Người dùng ***** đã khóa, không thể đăng nhập”?	
16. Tôi không nhớ mật khẩu đăng nhập của mình?	
17. Tôi không nhớ mật khẩu giao dịch của mình?	



GIẢI ĐÁP

1. Dịch vụ Nam A Internet Banking là gì?

Dịch vụ ngân hàng trực tuyến – Internet Banking là dịch vụ cho phép khách hàng tra cứu thông tin về các tài khoản tiền gửi, thực hiện các giao dịch chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, ... bằng cách truy cập vào trang chủ của Nam A eBanking <https://ebanking.namabank.com.vn>, và đăng nhập vào dịch vụ internet banking.

2. Tôi có thể hoàn toàn yên tâm khi thực hiện giao dịch trên Internet Banking?

Khách hàng có thể hoàn toàn yên tâm sử dụng dịch vụ này. **Internet Banking** được xây dựng trên những nền tảng công nghệ hiện đại với cơ chế bảo mật tiên tiến, đa cấp độ.

Hệ thống Internet Banking của Nam A Bank sử dụng công nghệ mã hóa đường truyền SSL do Verisign - nhà cung cấp dịch vụ mã hóa đường truyền hàng đầu trên thế giới cung cấp. Mọi thông tin giao dịch của khách hàng sẽ được mã hóa, đảm bảo không bị theo dõi trái phép trên đường truyền Internet.

Sử dụng bàn phím an ninh: Nam A Bank áp dụng công nghệ bàn phím ảo tiên tiến để tránh các phần mềm theo dõi trái phép hoạt động của bàn phím và chuột máy tính (keylogger). Với bàn phím an ninh, khách hàng có thể nhập mật khẩu mà không cần phải gõ trên bàn phím hay thậm chí là không cần click chuột.

Với hệ thống mật khẩu kép, khách hàng được cung cấp 2 mật khẩu để sử dụng dịch vụ Internet Banking:

- **Mật khẩu đăng nhập:** là mật khẩu dùng để đăng nhập vào dịch vụ, chỉ thực hiện được các tiện ích truy vấn tài khoản, tỉ giá hối đoái, ... không làm thay đổi số dư tài khoản.
- **Mật khẩu giao dịch:** là mật khẩu dùng để thực hiện các giao dịch chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, ... Với công nghệ mã hóa ma trận động, mỗi khi thực hiện giao dịch, hệ thống yêu cầu khách hàng nhập vào các ký tự tại các vị trí ngẫu nhiên trên mật khẩu giao dịch, giúp khách hàng bảo vệ được mật khẩu của mình ngay cả khi máy tính bị theo dõi.

Khách hàng đăng ký dịch vụ chuyển khoản qua Internet Banking sẽ được đăng ký dịch vụ SMS Banking, mỗi khi số dư tài khoản của khách hàng thay đổi, hệ thống sẽ gửi tin nhắn thông báo tới khách hàng, giúp khách hàng luôn theo dõi được số dư tài khoản mọi lúc mọi nơi. Đồng thời, khách hàng cũng có thể đăng ký nhận thông báo qua email, mỗi khi có sự thay đổi về số dư, hệ thống sẽ gửi thông báo tới địa chỉ email mà khách hàng đăng ký.

Ngoài ra, Nam A Bank cũng đã triển khai hàng loạt công nghệ bảo mật chặt chẽ khác trên hệ thống máy chủ Internet Banking, khách hàng có thể hoàn toàn yên tâm khi thực hiện các giao



dịch thông qua ngân hàng trực tuyến mà không phải lo lắng về bất cứ hành vi trái phép cũng như rủi ro nào. Nam A Bank hoàn toàn bảo đảm cho khách hàng về độ bảo mật của dịch vụ.

3. Tôi muốn sử dụng dịch vụ eBanking thì phải làm gì?

Khi muốn sử dụng các dịch vụ Internet Banking và SMS Banking của Nam A Bank, khách hàng có thể đăng ký bằng cách đến các quầy giao dịch điền vào mẫu đăng ký sử dụng dịch vụ eBanking.

4. Tôi sẽ nhận Mã đăng nhập và Mật khẩu sử dụng dịch vụ Internet Banking bằng cách nào?

Mã đăng nhập và mật khẩu đăng nhập: sau khi đăng ký tại quầy giao dịch, khách hàng sẽ nhận được Mã đăng nhập và mật khẩu đăng nhập từ giao dịch viên. Trong vòng 24h, khách hàng sẽ được kích hoạt dịch vụ và phải đăng nhập lần đầu tiên để tiến hành thay đổi mật khẩu được cấp thành mật khẩu ghi nhớ của khách hàng.

Mật khẩu giao dịch: mật khẩu giao dịch sẽ được gửi tới khách hàng qua thư bảo mật, khách hàng phải đến quầy giao dịch đã đăng ký để nhận mật khẩu giao dịch. Ngày nhận mật khẩu giao dịch sẽ được giao dịch viên hẹn trước, thường là 7 ngày sau khi đăng ký dịch vụ.

*Lưu ý: Đối với khách hàng đăng ký gói dịch vụ **Standard** (chỉ truy vấn thông tin, không thực hiện giao dịch): khách hàng chỉ nhận mã đăng nhập và mật khẩu đăng nhập.*

5. Với dịch vụ Internet Banking, tôi có thể chuyển khoản bao nhiêu tiền trong ngày?

Nam A Bank quy định số tiền được phép giao dịch tối đa mà khách hàng được phép thực hiện trong một ngày, không quy định tổng số tiền và tổng số lần thực hiện giao dịch tối đa trong ngày. Hạn mức này thay đổi tùy theo từng gói sản phẩm dịch vụ mà khách hàng đăng ký.

6. Tôi có thể sử dụng dịch vụ Internet Banking mỗi khi đi công tác ở nước ngoài không?

Có. Dịch vụ Internet Banking là dịch vụ ngân hàng trực tuyến được cung cấp trên mạng thông tin toàn cầu Internet. Chỉ với một chiếc máy tính kết nối Internet, khách hàng ở mọi nơi đều có thể thực hiện giao dịch 24/7 với ngân hàng Nam A Bank một cách nhanh chóng và tiện lợi bằng cách đăng nhập vào dịch vụ Internet Banking ở trang chủ của eBanking: <https://ebanking.namabank.com.vn>.

7. Tại sao tôi không thể nhập mật khẩu khi đăng nhập sử dụng dịch vụ Internet Banking?

Để đảm bảo an toàn cho khách hàng khi sử dụng Internet Banking, Nam A Bank mặc định sử dụng bàn phím an ninh khi nhập mật khẩu. Khách hàng có thể nhập mật khẩu bằng cách thao tác trên bàn phím an ninh. Chi tiết về cách sử dụng bàn phím an ninh, khách hàng có thể xem trong hướng dẫn sử dụng.

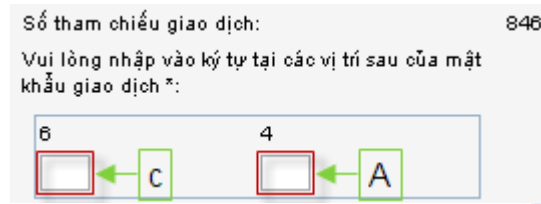
Để nhập mật khẩu đăng nhập bằng bàn phím thông thường, khách hàng có thể bỏ chọn “**Sử dụng bàn phím an ninh**”.

8. Mật khẩu giao dịch là gì?

Mật khẩu giao dịch là mật khẩu cấp 2 để sử dụng các dịch vụ chuyển khoản trên Internet Banking. Để đảm bảo tính bảo mật, Nam A Bank áp dụng công nghệ mật khẩu ma trận động đối với mật khẩu giao dịch. Mỗi khi khách hàng thực hiện một giao dịch chuyển tiền, hệ thống sẽ yêu cầu khách hàng nhập 2 ký tự tại các vị trí được sinh ra ngẫu nhiên.

Ví dụ: mật khẩu giao dịch của khách hàng là **123Abc**

Khi khách hàng thực hiện giao dịch chuyển khoản, hệ thống yêu cầu khách hàng xác nhận lại giao dịch lại như sau.



Hệ thống yêu cầu khách hàng nhập ký tự thứ 6 và ký tự thứ 4 trong chuỗi mật khẩu giao dịch. Khách hàng phải nhập vào ký tự **c** và ký tự **A** để xác nhận.

Chú ý: số lượng ký tự phải nhập có thể thay đổi tùy theo quy định về mật khẩu của Namabank.

9. Khi tôi muốn thay đổi mật khẩu thì phải làm thế nào?

Sau khi đăng ký dịch vụ Internet Banking tại quầy giao dịch, khách hàng sẽ nhận được mật khẩu đăng nhập vào dịch vụ, trong vòng 24h, ngân hàng sẽ tiến hành kích hoạt dịch vụ cho khách hàng và khách hàng phải đăng nhập lần đầu tiên vào thay đổi mật khẩu được cung cấp này.

Trong quá trình sử dụng dịch vụ, khách hàng có thể thay đổi mật khẩu đăng nhập cũng như mật khẩu giao dịch bất cứ lúc nào bằng cách vào chức năng thay đổi mật khẩu.

Lưu ý: khách hàng phải đọc kỹ các quy định về mật khẩu trước khi thay đổi mật khẩu.

10. Tại sao khi tôi đăng nhập lại vào chương trình thì lại xuất hiện cửa sổ thông báo “Vui lòng Refresh lại trang này (F5).”?


Do cơ chế bảo mật của hệ thống, mỗi lần truy cập vào trang chủ đăng nhập eBanking, khách hàng chỉ có thể đăng nhập được 1 lần duy nhất. Để đăng nhập lại hoặc đăng nhập bằng mã đăng nhập khác, khách hàng phải truy cập lại trang đăng nhập bằng cách Refresh lại trang đăng nhập theo 1 trong những cách sau:

Đối với trình duyệt Internet Explorer:

- Nhấn phím tắt F5. Xuất hiện thông báo của trình duyệt, chọn Retry.
- Hoặc nhấp chuột phải, chọn Refresh. Xuất hiện thông báo của trình duyệt, chọn Retry.

- Hoặc Click vào biểu tượng Refresh  trên thanh công cụ. Xuất hiện thông báo của trình duyệt, chọn Retry.

Đối với trình duyệt Firefox:

- Nhấn phím tắt F5. Xuất hiện thông báo của trình duyệt, chọn Resend.
- Hoặc nhấp chuột phải, chọn Reload. Xuất hiện thông báo của trình duyệt, chọn Resend.
- Hoặc Click vào biểu tượng Reload  trên thanh công cụ. Xuất hiện thông báo của trình duyệt, chọn Resend.

11. Tôi muốn đăng ký sử dụng dịch vụ Internet Banking cho hai loại tài khoản VND và ngoại tệ có được không?

Khách hàng có thể đăng ký sử dụng dịch vụ cho tất cả các tài khoản tiền gửi. Tuy nhiên chỉ có tài khoản VND mới có chức năng chuyển khoản, với tài khoản ngoại tệ khách hàng chỉ có thể truy vấn thông tin.

12. Tại sao khi tôi dùng trình duyệt Firefox thì một số màn hình hiển thị không chính xác?

Nam A Bank Internet Banking được thiết kế để hoạt động tốt nhất trên trình duyệt **Internet Explorer**, vì vậy khi khách hàng sử dụng các trình duyệt khác, một số màn hình sẽ hiển thị không chính xác.

Nam A Bank khuyên khách hàng sử dụng trình duyệt **Internet Explorer 7** khi sử dụng dịch vụ Internet Banking.

13. Tham chiếu người dùng là gì?

Tham chiếu người dùng là ký hiệu của giao dịch mà khách hàng thực hiện. Ký hiệu này là bắt buộc và được đặt theo tùy chọn của khách hàng.

14. Các gói dịch vụ ebanking có thể thanh toán tiền điện, nước, điện thoại một cách tự động được không?

Khách hàng đăng ký gọi dịch vụ có thể thanh toán các hóa đơn dịch vụ của các đối tác Nam A Bank thông qua chức năng thanh toán hóa đơn.

15. Tại sao khi tôi đăng nhập lại nhận được thông báo “Người dùng *** đã khóa, không thể đăng nhập”?**

Để đảm bảo an toàn cho việc sử dụng dịch vụ Internet Banking của khách hàng, hệ thống sẽ tạm khóa User của khách hàng lại nếu mật khẩu bị nhập sai 3 lần.



Để đăng nhập lại vào hệ thống. Khách hàng cần được mở khóa dịch vụ bằng cách sử dụng số điện thoại mà khách hàng gọi lên trung tâm ngân hàng điện tử để yêu cầu mở khóa dịch vụ Internet Banking cho khách hàng.

16. Tôi không nhớ mật khẩu đăng nhập của mình?

Trong trường hợp khách hàng không nhớ mật khẩu đăng nhập, khách hàng cần phải tới quầy giao dịch để yêu cầu cấp lại mật khẩu đăng nhập dịch vụ Internet Banking. Khách hàng cần phải điền đầy đủ thông tin vào mẫu cấp lại thông tin sử dụng dịch vụ. Mật khẩu đăng nhập sẽ được gửi tới khách hàng qua địa chỉ email mà khách hàng sử dụng để đăng ký dịch vụ.

17. Tôi không nhớ mật khẩu giao dịch của mình?

Trong trường hợp khách hàng không nhớ mật khẩu giao dịch, khách hàng cần phải tới quầy giao dịch để yêu cầu cấp lại mật khẩu giao dịch dịch vụ Internet Banking. Khách hàng cần phải điền đầy đủ thông tin vào mẫu cấp lại thông tin sử dụng dịch vụ.

Mật khẩu giao dịch sẽ được cấp lại trong thư bảo mật. Để nhận mật khẩu giao dịch mới, khách hàng cần trực tiếp đến quầy giao dịch, nơi khách hàng xin cấp lại mật khẩu theo lịch hẹn.



NAM A BANK
NGÂN HÀNG NAM Á