

## Q&A LIÊN QUAN ĐẾN TÍNH NĂNG CASH BY CODE

STT	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
1.	<b>Tính năng Cash by Code là gì?</b>	<p>Đây là tính năng mới của thẻ ACB phát triển nhằm giúp chủ thẻ thực hiện giao dịch chuyển tiền từ thẻ ghi nợ/trả trước của chủ thẻ cho người nhận tiền là khách hàng của ACB mà cả hai không cần dùng thẻ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ thẻ - người chuyển tiền: tạo mã rút tiền (Cash Code) tại các kênh quy định;</li> <li>- Người nhận tiền: nhận Cash Code và đến ATM/CDM của ACB rút tiền không cần có thẻ/không cần có tài khoản thanh toán;</li> </ul>
2.	<b>Các bước thực hiện tính năng Cash by code</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ thẻ dùng thẻ (áp dụng tại ATM/CDM) để tạo mã cash code rút tiền.</li> <li>- Người nhận tiền sử dụng mã Cash code 8 số và mã OTP gửi vào số điện thoại của người nhận để rút tiền.</li> </ul>
3.	<b>Các kênh được phép tạo Cash Code và kênh thực hiện rút tiền bằng Cash Code?</b>	<p>Có 3 kênh để tạo mã Cash Code</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ATM/CDM ACB</li> <li>- ACB Online cá nhân</li> <li>- ACB App</li> </ul> <p>Có duy nhất 1 kênh để rút tiền bằng Cash code:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ATM/CDM ACB</li> </ul>
4.	<b>Tính năng Cash by code áp dụng với những loại thẻ nào? Và có tính phí thực hiện giao dịch không?</b>	<p>Tính năng Cash by code áp dụng cho các loại thẻ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ ghi nợ nội địa (ngoại trừ thẻ Visa Business Debit dành cho KHDN)</li> <li>- Thẻ trả trước quốc tế (bao gồm thẻ chính và thẻ phụ).</li> </ul> <p>Phí chuyển tiền: 5.500 VND/giao dịch</p>
5.	<b>Chủ thẻ sử dụng thẻ ACB2Go hiện ACB đã ngưng phát hành thì có sử dụng được tính năng này không?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các sản phẩm thẻ đã ngưng phát hành nhưng còn hiệu lực thì vẫn triển khai áp dụng tính năng này</li> </ul>
6.	<b>Người chuyển tiền có thể tạo cash code gửi vào số điện thoại của chính chủ thẻ rút tiền tại máy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ thẻ có thể tạo cash code theo cách này để rút tiền khi quên mang thẻ (áp dụng tại Mobile app/ACBO)</li> </ul>

	<b>ATM/CDM khi quên mang cần thẻ không?</b>	
7.	<b>Điều kiện để người nhận tiền rút được số tiền do Người chuyển tiền chuyển?</b>	<p>Trước khi triển khai tính năng, Khối CNTT đã đánh giá kiểm tra hệ thống đảm bảo tính năng không gặp lỗi và đảm bảo an toàn thông tin cho KH trong quá trình vận hành và chỉ thực hiện được khi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng có thông tin tại ACB;</li> <li>- Mã code để rút tiền chỉ được gửi đến đúng số điện thoại người nhận đã đăng ký với ACB và người nhận phải dùng mã code 8 số và số OTP để thực hiện rút tiền từ máy ATM</li> </ul>
8.	<b>Thẻ đang bị tạm khóa có thực hiện được tính năng Cash by code không?</b>	<p>Để thực hiện tính năng Cash by code thẻ phải có tình trạng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Issuing Status = ACC OK</li> <li>- Card Status = Card OK</li> <li>- Plastic = Ready</li> </ul>
9.	<b>Chủ thẻ cần nhập các thông tin gì khi tạo Cash code?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số tiền cần chuyển;</li> <li>- CMND/CCCD/Hộ chiếu của người nhận tiền (khớp đúng với thông tin trên DNA);</li> <li>- Số điện thoại của người nhận tiền (khớp đúng với thông tin trên DNA).</li> </ul>
10.	<b>Hạn mức chuyển tiền áp dụng cho các loại thẻ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẻ ghi nợ nội địa: 40.000.000 VND/ngày và 5.000.000 VND/lần</li> <li>- Thẻ ghi nợ quốc tế (tùy theo loại thẻ): tối đa 100.000.000 VND/ngày và 5.000.000 VND/lần, ngoại trừ Visa Platinum thương gia/ưu tiên: 10.000.000 VND/lần</li> <li>- Thẻ trả trước quốc tế (tùy theo loại thẻ): tối đa 200 triệu/ngày và 5.000.000 VND/lần, ngoại trừ Visa Platinum Travel: 10.000.000 VND/lần</li> </ul>
11.	<b>Làm sao để nhận diện đúng thông tin người nhận tiền khi thực hiện tính năng này?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ thẻ khi tạo cash code trên 3 kênh: ATM/CDM, MBA, ACBO.</li> <li>- Hệ thống sẽ nhận diện người chuyển tiền khi người chuyển tiền nhập CMND của người nhận tiền ngay từ khi thực hiện giao dịch (KYC = CMND và số phone tồn tại trên DNA) rồi mới cho tạo code).</li> <li>- Người chuyển tiền hệ thống đã nhận diện thông qua thông tin của chủ thẻ (CMND tại thời điểm mở thẻ).</li> </ul>

12.	<b>Trường hợp Người nhận tiền chưa có thông tin tại ACB thì phải thực hiện thế nào?</b>	Tính năng Cash code không thực hiện được khi người nhận tiền chưa có thông tin tại ACB
13.	<b>TKTT liên kết thẻ ghi nợ, tài khoản thẻ trả trước sẽ bị trừ tiền khi nào?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thẻ ghi nợ: TKTT liên kết thẻ bị ghi nợ số tiền giao dịch và phí khi tạo Cash code thành công</li> <li>- Thẻ trả trước: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tài khoản thẻ bị phong tỏa số tiền giao dịch và phí khi tạo Cash code thành công</li> <li>• Tài khoản thẻ bị trừ số tiền giao dịch và phí khi rút tiền bằng Cash code thành công</li> </ul> </li> </ul>
14.	<b>Các thông tin mà Người nhận tiền cần nhập khi thực hiện rút tiền tại ATM/CDM?</b>	<p>Người rút tiền cần nhập các trường thông tin sau tại màn hình rút tiền:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cash code đủ 8 số;</li> <li>2. Số tiền được chuyển;</li> <li>3. 4 số cuối số điện thoại;</li> <li>4. Mật khẩu xác thực giao dịch (OTP)</li> </ol>
15.	<b>Số lần được nhập sai OTP?</b>	Nhập sai OTP: 3 lần cho 1 giao dịch rút tiền, nếu nhập sai khách hàng không nhận được tiền.
16.	<b>Nếu vượt quá số lần nhập sai OTP cho phép, người nhận tiền cần làm gì để được rút tiền?</b>	Khách thực hiện lại giao dịch rút tiền và sử dụng đầy đủ mã cash code 8 chữ số.
17.	<b>Quá thời hạn bao lâu mà Người nhận tiền chưa rút tiền thì Code bị hủy?</b>	- Mã cash code chỉ có hiệu lực trong vòng 24h, hết 24h người nhận tiền không thực hiện rút tiền thì mã mã code tự động hết hiệu lực.
18.	<b>Người chuyển tiền có được hủy giao dịch khi Người nhận tiền chưa thực hiện lệnh rút tiền không?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi giao dịch chuyển tiền được tạo thành công, TKTT đã bị trừ tiền (thẻ ghi nợ)/thẻ trả trước đã bị phong tỏa GD thì Người chuyển tiền không được hủy giao dịch</li> <li>- ACB chỉ hủy giao dịch khi chủ thẻ rút tiền không thành công do lỗi từ hệ thống ACB.</li> </ul>
19.	<b>Có SMS thông báo khi người nhận tiền rút tiền Cash code thành công không?</b>	Chủ thẻ sẽ nhận được SMS thông báo rút tiền Cash code thành công.
20.	<b>Các trường hợp khiếu nại giao dịch Cash by code</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ thẻ không thực hiện giao dịch tạo Cash code</li> <li>- Người nhận tiền không nhận được SMS gửi Code 2 (TKTT liên kết thẻ ghi nợ đã trừ tiền/tài khoản thẻ trả trước bị phong tỏa</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Người nhận tiền thực hiện rút tiền Cash code bị lỗi do hệ thống, do không kịp nhận tiền...</li><li>- Người nhận tiền thực hiện rút tiền Cash code không nhận được SMS OTP (TKTT liên kết thẻ ghi nợ đã trừ tiền/tài khoản thẻ trả trước bị phong tỏa)</li></ul>
--	--	---