



Ngân Hàng Số Techcombank Business

Các câu hỏi thường gặp

Mục lục

Danh mục	Trang	Danh mục	Trang
Câu hỏi chung	1	Tạo, duyệt & xác thực giao dịch	5
Quy trình, mẫu biểu	2	Chuyển khoản	6
Thiết bị	3	Quản lý người thụ hưởng	6
Chuyển đổi từ F@st EBank sang Techcombank Business	3	Thanh toán hóa đơn	7
Đăng nhập, truy cập	4	Chuyển tiền theo lô	7
Quản lý tài khoản	5	Tiền gửi có kỳ hạn	8
		Hỗ trợ	8

Câu hỏi chung

1. Techcombank Business là gì?

- ▶ Techcombank Business là nền tảng Ngân Hàng Số giúp khách hàng doanh nghiệp chuyển tiền, thanh toán và quản lý tài chính trên đa nền tảng, thuận tiện, an toàn, mọi lúc mọi nơi.

2. Techcombank Business có những ưu điểm vượt trội gì?

- ▶ Ổn định, Bảo mật

Thiết kế tối ưu giúp tăng độ ổn định, áp dụng phương thức bảo mật đa thành tố (FIDO UAF) để doanh nghiệp an tâm vận hành tài chính.

- ▶ Mọi lúc, mọi nơi

Giao dịch và quản lý hoạt động tài chính trên mọi nền tảng, đem tới trải nghiệm thuận tiện, nhanh chóng, mọi lúc mọi nơi.

- ▶ Đơn giản, Tối ưu

Toàn bộ các tính năng được thiết kế tối ưu giúp doanh nghiệp quản lý hoạt động tài chính dễ dàng, đơn giản.

3. Tôi cần lưu ý điều gì khi sử dụng Techcombank Business?

♦ Quý khách NÊN:

- TUYỆT ĐỐI GIỮ BÍ MẬT các thông tin bảo mật Ngân Hàng Số, bao gồm tên đăng nhập/ mật khẩu đăng nhập/ passcode. Các thông tin này chỉ sử dụng DUY NHẤT trên Techcombank Business tại địa chỉ <https://business.techcombank.com.vn> hoặc trên ứng dụng Techcombank Business Mobile
- Cập nhật hệ điều hành và ứng dụng di động phiên bản mới nhất
- Thực hiện giao dịch điện tử trên các website mua bán hàng hóa chính thức, có độ bảo mật cao
- Xác thực người đề nghị thực hiện giao dịch khi nhận được yêu cầu chuyển tiền, nạp tiền.
- Đăng xuất khỏi tài khoản Ngân Hàng Số ngay sau khi sử dụng xong dịch vụ

Quý khách TUYỆT ĐỐI:

- KHÔNG cung cấp thông tin bảo mật Ngân Hàng Số Techcombank Business như tên đăng nhập/ mật khẩu đăng nhập/passcode và nội dung các tin nhắn thông báo từ Techcombank cho bất kì ai, kể cả người tự xưng là công an, cơ quan điều tra, nhân viên ngân hàng...
- KHÔNG cài đặt các phần mềm Crack, can thiệp vào thiết bị, hệ điều hành
- KHÔNG nhập mật khẩu đăng nhập/ mã OTP trên các trang mạng không rõ nguồn gốc, hoặc đường link lạ
- KHÔNG thực hiện giao dịch trên các thiết bị công cộng, tiềm ẩn rủi ro cao, hay lưu thông tin tự động đăng nhập Ngân Hàng Số tại bất kì đâu
- KHÔNG nên cung cấp thông tin, đưa thông tin giao dịch lên mạng, đặc biệt là những giao dịch bán hàng online, vì sẽ tạo điều kiện cho kẻ lừa đảo

Quy trình, mẫu biểu

1. Tôi cần làm gì để đăng ký cho doanh nghiệp sử dụng Techcombank Business?

- ♦ Để được hỗ trợ tư vấn đăng ký dịch vụ Ngân Hàng Số Techcombank Business, Quý khách vui lòng gọi điện tới tổng đài 24/7: [1800 6556](tel:18006556) (Trong nước) hoặc [+84 24 7303 6556](tel:+842473036556) (Quốc tế); tới [chi nhánh gần nhất](#) của Techcombank; hoặc liên hệ trực tiếp với Chuyên viên Quản lý Khách hàng Doanh nghiệp của mình nếu đã có tài khoản tại Techcombank.

Quý khách có thể tìm hiểu thêm về [Biểu mẫu đăng ký Techcombank Business](#) và [Điều khoản & Điều kiện](#).

2. Biểu phí của Techcombank Business như thế nào?

- ♦ Khi đăng kí sử dụng Techcombank Business, Quý khách sẽ được sử dụng gói giải pháp BusinessOne Connect với nhiều ưu đãi hấp dẫn:
 - Miễn phí quản lý tài khoản
 - Miễn phí thường niên dịch vụ Ngân Hàng Số Techcombank Business
 - Miễn phí chuyển khoản nội địa trên Techcombank Business

- Ưu đãi lãi suất tiền gửi không kỳ hạn trên tài khoản thanh toán VND và tiền gửi có kỳ hạn trên Techcombank Business
- Ưu đãi khi trải nghiệm giao dịch không cần tiền mặt với thẻ ghi nợ quốc tế Techcombank Visa doanh nghiệp

Thiết bị


1. Tôi có thể sử dụng Techcombank Business trên thiết bị nào?

- ▶ Quý khách có thể sử dụng Techcombank Business trên nền tảng web và ứng dụng di động với các thiết bị có hệ điều hành iOS 12.0 trở lên hoặc Android 7.0 trở lên. Ứng dụng di động Techcombank Business Mobile hiện đã có mặt trên [App Store](#) và [Google Play](#).

2. Tôi có thể đăng ký trên nhiều thiết bị di động không? Khi muốn thay đổi thiết bị di động, tôi cần phải làm gì?

- ▶ Nhằm đảm bảo tính bảo mật, Quý khách lưu ý, mỗi người dùng chỉ có thể đăng nhập trên một thiết bị di động.

Để thay đổi thiết bị di động, Quý khách vui lòng đăng nhập trên nền tảng web và thực hiện các bước như sau:

- Bước 1: Chọn **Hồ sơ của tôi** > **Đăng nhập & Bảo mật**
- Bước 2: Chọn biểu tượng  > Xóa thiết bị trên màn hình hiện ra
- Bước 3: Nhập mã OTP được gửi đến điện thoại của bạn rồi bấm **Thực hiện**
- Bước 4: Thực hiện đăng nhập trên thiết bị di động mới để đăng kí thiết bị đó

3. Tôi cần làm gì khi không nhận được mã xác thực OTP trên thiết bị di động?

- ▶ Quý khách vui lòng kiểm tra lại số điện thoại trên mẫu biểu đã đăng ký với Techcombank. Trong trường hợp số điện thoại đăng ký chưa đúng hoặc có sự thay đổi, Quý khách vui lòng liên hệ trực tiếp với Chuyên viên Quản lý Khách hàng Doanh nghiệp của mình; gọi điện tới tổng đài 24/7: [1800 6556](#) (Trong nước)/[+84 24 7303 6556](#) (Quốc tế); hoặc tới [chi nhánh gần nhất](#) của Techcombank hoặc để được hướng dẫn cách cập nhật thông tin.

Chuyển đổi từ F@st EBank sang Techcombank Business

1. Hiện tại tôi đang sử dụng F@st EBank, khi nào thì tôi sẽ được chuyển đổi sang Techcombank Business?

- ▶ Techcombank sẽ tiến hành chuyển đổi khách hàng sang Techcombank Business theo từng đợt và gửi thông báo của ngân hàng thông qua F@st EBank để mời khách hàng chuyển đổi. Quý khách vui lòng tiếp tục sử dụng F@st EBank cho đến khi nhận được lời mời chuyển đổi.

2. Dữ liệu của tôi có được chuyển đổi toàn bộ từ F@st EBank sang Techcombank Business không? Tôi cần làm gì với những dữ liệu đó để đảm bảo các giao dịch không bị gián đoạn?

- ▶ Dữ liệu của Quý khách sẽ được chuyển từ F@st EBank sang Techcombank Business, ngoại trừ:
 - Các giao dịch đang chờ phê duyệt

- Thông tin về người nhập/duyệt, thời gian nhập/duyệt đối với các giao dịch đã thực hiện trên F@st EBank.

Để chuẩn bị cho quá trình chuyển đổi thuận lợi, Quý khách vui lòng:

- Hoàn tất các giao dịch đang chờ duyệt trên F@st EBank trước thời hạn chuyển đổi
- In/tải Báo cáo trạng thái giao dịch trên F@st Ebank về máy tính cá nhân bằng cách vào **Truy vấn tài khoản > Trạng thái** để truy vấn khi có nhu cầu

Lưu ý: Đối với các giao dịch chưa hoàn tất trên kênh F@st Ebank, Quý khách vui lòng thực hiện khởi tạo và phê duyệt mới trên kênh Techcombank Business.

3. Tôi có thể truy vấn giao dịch đã thực hiện trên F@st EBank không?

- ▶ Có, quý khách có thể truy vấn tất cả giao dịch đã thực hiện trên F@st EBank hay qua quầy trên Techcombank Business trong vòng 13 tháng gần nhất.

4. Tôi cần làm gì để thực hiện chuyển đổi lên Techcombank Business?

- ▶ Kể từ ngày chuyển đổi, Quý khách có thể thực hiện kích hoạt tài khoản trên Techcombank Business với 3 bước như sau:
 - Đăng nhập <https://business.techcombank.com.vn> hoặc F@st EBank với tài khoản và mật khẩu hiện tại, sau đó cập nhật mật khẩu mới theo hướng dẫn trên Techcombank Business.
 - Nhập mã xác thực OTP do hệ thống gửi tới số điện thoại đã đăng ký với Techcombank.
 - Tải và cài đặt ứng dụng di động Techcombank Business Mobile trên [App Store](#) | [Google Play](#) để thực hiện xác thực giao dịch.

5. Tôi có thể dùng song song hệ thống F@st EBank và Techcombank Business được không?

- ▶ Không, Quý khách sẽ được tư vấn sử dụng nền tảng Ngân Hàng Số phù hợp nhất với nhu cầu của doanh nghiệp.

Đăng nhập, Truy cập

1. Tôi cần đăng nhập và kích hoạt trên nền tảng web hay ứng dụng di động cho lần đăng nhập đầu tiên?

- ▶ Trong lần đầu tiên, Quý khách vui lòng sử dụng nền tảng web để thực hiện kích hoạt tài khoản Techcombank Business

2. Tôi cần đăng nhập Techcombank Business trên web như thế nào?

- ▶ Để thực hiện đăng nhập, Quý khách vui lòng thực hiện các bước:
 - Truy cập Techcombank Business theo đường dẫn: <https://business.techcombank.com.vn>
 - Đối với người dùng đăng nhập lần đầu, vui lòng nhập tên đăng nhập Quý khách đã đăng ký và mật khẩu gửi qua tin nhắn điện thoại. Sau đó tiến hành các bước để kích hoạt tài khoản
 - Đối với người dùng đã kích hoạt tài khoản, đăng nhập với tên đăng nhập và mật khẩu của Quý khách

3. Tôi cần đăng nhập Techcombank Business trên ứng dụng di động như thế nào?

- ▶ Để thực hiện đăng nhập, Quý khách vui lòng thực hiện các bước:
 - Tải ứng dụng di động trong hướng dẫn đã được gửi trong email xác nhận mở tài khoản Ngân Hàng Số
 - Kích hoạt tài khoản trên web: Đăng nhập lần đầu theo hướng dẫn và tạo mật khẩu
 - Dùng tài khoản với mật khẩu đã được tạo để truy cập vào tài khoản trên ứng dụng di động

Quản lý tài khoản

1. Tôi có thể truy vấn dữ liệu giao dịch như thế nào trên Techcombank Business?

- ▶ Để truy vấn giao dịch đã thực hiện, Quý khách vui lòng chọn **Tài khoản**, chọn tài khoản cần truy vấn và chọn **Giao dịch**.

Hàng tháng, hệ thống sẽ tự động tạo sổ phụ, Quý khách có thể tải file PDF theo mẫu có sẵn vào ngày làm việc thứ hai của tháng cho giao dịch tháng trước.

Nếu có nhu cầu xuất file csv, Quý khách vui lòng chọn khung thời gian muốn truy vấn, rồi chọn xuất. Mỗi file sẽ chứa tối đa 1,000 giao dịch. Nếu số lượng giao dịch cần xuất lớn hơn 1,000, Quý khách vui lòng chia nhỏ khoảng thời gian để có thể tải về nhiều file.

2. Tôi cần tìm kiếm giao dịch theo số tiền như thế nào?

- ▶ Quý khách có thể lọc giao dịch theo khoảng giá trị **Từ, Đến**.

3. Số lượng giao dịch trong sổ phụ của tôi có bị giới hạn không?

- ▶ Sổ phụ của Quý khách được xuất theo tháng và không hạn chế số lượng giao dịch.

Tạo, duyệt và xác thực giao dịch

1. Tôi có thể tạo những giao dịch gì trên ứng dụng di động Techcombank Business Mobile?

- ▶ Quý khách có thể tạo giao dịch đơn giữa các tài khoản trong Techcombank hoặc liên ngân hàng, đến người thụ hưởng đã lưu hoặc người thụ hưởng mới (cả trong cùng ngân hàng và liên ngân hàng).

2. Tôi có thể duyệt những giao dịch nào trên Techcombank Business Mobile?

- ▶ Quý khách có thể duyệt tất cả yêu cầu tạo trên web và di động, như: chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, thanh toán theo lô, tiền gửi có kỳ hạn trên ứng dụng di động.

3. Tôi cần xác thực giao dịch như thế nào?

- ▶ Việc xác thực giao dịch cần được thực hiện trên ứng dụng di động, và chỉ áp dụng cho người dùng có vai trò duyệt lệnh.

Quý khách có thể xác thực giao dịch theo 2 cách sau:

- Mở ứng dụng di động, chọn phần **Yêu cầu**, chọn giao dịch cần duyệt, chọn **Phê duyệt** và nhập mã bảo mật đã tạo khi đăng ký thiết bị để thực hiện việc xác thực giao dịch

- Hoặc chọn **Duyệt lệnh** trên web, lúc này một thông báo sẽ được gửi tới ứng dụng di động. Sau đó, Quý khách vui lòng mở thông báo, chọn **Xác nhận** và nhập mã bảo mật để thực hiện việc xác thực giao dịch

4. Với vai trò là người tạo lệnh, khi nhập thông tin giao dịch, tôi có cần thực hiện xác thực giao dịch để gửi giao dịch tới người duyệt không?

- ▶ Với vai trò chỉ là người tạo lệnh, Quý khách không cần xác thực giao dịch để gửi giao dịch tới người duyệt.

Chuyển khoản

1. Tại sao có trường hợp tôi phải nhập tên tài khoản thụ hưởng, có trường hợp lại không?

- ▶ Techcombank sẽ tự động truy vấn tên tài khoản thụ hưởng từ hệ thống Techcombank và hệ thống liên ngân hàng (nếu ngân hàng thụ hưởng trong hệ thống Napas). Trong trường hợp thông tin người thụ hưởng không truy vấn được, Quý khách vui lòng nhập đúng tên tài khoản thụ hưởng.

2. Nếu tên tài khoản hệ thống trả về khác với tên tài khoản tôi đã lưu, tôi sẽ phải làm gì?

- ▶ Tên tài khoản thụ hưởng Techcombank truy vấn là tên cập nhật nhất, đảm bảo Quý khách chuyển tiền đến đúng người thụ hưởng. Quý khách vui lòng kiểm tra thông tin chính xác với người thụ hưởng để tránh việc chuyển khoản sai.

3. Tôi có thể hủy giao dịch khi giao dịch đã được gửi đến người duyệt lệnh không?

- ▶ Quý khách có thể hủy giao dịch khi người duyệt chưa hoàn tất việc duyệt lệnh đó.

4. Tôi có thể tạo lệnh chuyển tiền khi tài khoản có số dư khả dụng thấp hơn số tiền cần chuyển không?

- ▶ Quý khách có thể tạo lệnh chuyển tiền khi số dư khả dụng thấp hơn số tiền cần chuyển. Tuy nhiên, tại thời điểm thực hiện phê duyệt giao dịch, số dư tài khoản cần có đủ số dư khả dụng cho giao dịch đó.

Quản lý người thụ hưởng

1. Tôi có thể tạo mới thông tin người thụ hưởng trên Techcombank Business như thế nào?

- ▶ Trên Techcombank Business, Quý khách có thể quản lý người thụ hưởng bằng cách:
 - Tạo mới và lưu thông tin: chọn **Danh sách thụ hưởng > Thêm người thụ hưởng**
 - Hoặc chọn **Lưu thông tin người thụ hưởng mới** khi thực hiện giao dịch chuyển tiền đến 1 người thụ hưởng mới

Để dễ nhớ, Quý khách có thể sửa và lưu tên người thụ hưởng hoặc nhập thêm tên gợi nhớ để phân biệt giữa những người thụ hưởng có trùng tên.

2. Tôi cần lưu ý điều gì khi quản lý thông tin người thụ hưởng trên Techcombank Business?

▶ Quý khách lưu ý:

- Người thụ hưởng sẽ được dùng chung cho tất cả người dùng thuộc cùng 1 công ty.
- Tên người thụ hưởng là tên của người thụ hưởng Quý khách muốn lưu. Quý khách có thể lưu tên người thụ hưởng theo ý muốn.
- Tên tài khoản thụ hưởng là tên tài khoản tại ngân hàng của người thụ hưởng. Quý khách cần lưu đúng thông tin này để đảm bảo việc chuyển tiền được chính xác.
- Một người thụ hưởng có thể có nhiều tài khoản thụ hưởng

Thanh toán hóa đơn

1. Tôi có thể thanh toán nhiều hóa đơn cùng lúc không?

- ▶ Để đảm bảo việc thanh toán nhanh chóng và chính xác, Quý khách vui lòng thanh toán một hóa đơn trong một lần thực hiện.

Chuyển tiền theo lô

1. Tôi được thực hiện tối đa bao nhiêu giao dịch trong 1 lô?

- ▶ Quý khách có thể thực hiện giao dịch lô mà không bị giới hạn số lượng giao dịch trong lô

2. Tôi có thể thực hiện giao dịch lô cả trong và ngoài hệ thống trên cùng 1 file không?

- ▶ Hiện tại Techcombank chưa hỗ trợ việc này. Quý khách vui lòng sử dụng 2 biểu mẫu khác nhau cho giao dịch trong và ngoài hệ thống

3. Giao dịch trong lô có được thực hiện 24/7 không?

- ▶ Không, giao dịch của Quý khách sẽ được thực hiện trong ngày nếu Quý khách duyệt lệnh trước giờ giới hạn giao dịch. Các giao dịch sau giờ giới hạn giao dịch sẽ được thực hiện trong ngày làm việc tiếp theo.

4. Trong trường hợp có giao dịch lỗi trong lô, tôi có thể thực hiện các giao dịch hợp lệ không?

- ▶ Trong trường hợp này, các giao dịch lỗi sẽ được giữ lại, các giao dịch hợp lệ sẽ được thực hiện như bình thường. Quý khách có thể tải file các giao dịch lỗi trong lô và điều chỉnh trước khi thực hiện lại các giao dịch này.

5. Tại sao có trường hợp giao dịch trong lô của tôi có lỗi trong khi lô giao dịch có trạng thái là "Hoàn thành"?

- ▶ Trạng thái "Hoàn thành" trong giao dịch lô có ý nghĩa là Techcombank đã xử lý toàn bộ các giao dịch trong lô. Tuy nhiên, vì một số lý do giao dịch trong lô có thể gặp lỗi. Quý khách vui lòng kiểm tra lại chi tiết các giao dịch trong lô sau khi thực hiện để đảm bảo toàn bộ giao dịch đã được xử lý thành công

Tiền gửi có kỳ hạn

1. Lãi suất và ngày hiệu lực của hợp đồng tiền gửi được xác định khi nào?

- ▶ Trên Techcombank Business, đối với các hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn, ngày hiệu lực và lãi suất của hợp đồng tiền gửi được xác định khi người duyệt lệnh phê duyệt yêu cầu. Tùy vào thời gian giới hạn giao dịch, ngày hiệu lực sẽ là ngày khách hàng duyệt hoặc ngày làm việc tiếp theo.

2. Tôi có thể truy vấn các hợp đồng tiền gửi mở tại quầy được không?

- ▶ Quý khách có thể:
 - Truy vấn tất cả các hợp đồng tiền gửi còn hiệu lực mở qua quầy hoặc qua Internet Banking.
 - Tất toán trước hạn online các hợp đồng tiền gửi mở online. Đối với các hợp đồng tiền gửi mở tại quầy, Quý khách vui lòng tất toán trước hạn và thay đổi thông tin của các hợp đồng tiền gửi này tại quầy.

Hỗ trợ

1. Tôi cần liên lạc với đầu mối nào để nhận được hỗ trợ trong quá trình sử dụng Techcombank Business?

- ▶ Quý khách vui lòng liên lạc với Chuyên viên Quản lý Khách hàng Doanh nghiệp của mình hoặc gọi tới Trung tâm Chăm sóc Khách hàng Doanh nghiệp **1800 6556 (Trong nước) / +84 24 7303 6556 (Quốc tế)** hoặc tới chi nhánh và phòng giao dịch Techcombank gần nhất để nhận được hỗ trợ trong quá trình sử dụng.