



Các câu hỏi thường gặp	
Câu hỏi	Câu trả lời
Tại sao tôi không thực hiện được nhận diện khuôn mặt?	Nếu bạn gặp khó khăn khi thực hiện nhận diện khuôn mặt, bạn có thể thử một số cách sau: Sáng: Đảm bảo bạn đang ở khu vực đủ sáng. Hạn chế những nơi quá tối hoặc quá sáng. Vị trí khuôn mặt: Giữ khuôn mặt của bạn nằm ở giữa khung hình. Không đeo khẩu trang hoặc kính, và không có mặt của người khác trong khung hình. Nền trơn: Chọn khung nền trơn, gọn gàng để có kết quả tốt nhất. Thiết bị: Với các dòng điện thoại như Samsung A10, A13, và Samsung J series, bạn nên tắt hết các ứng dụng khác trước khi dùng tính năng nhận diện khuôn mặt. Giữ máy vài giây, đảm bảo đủ ánh sáng, và làm theo hướng dẫn trên màn hình. Nếu bạn cần hỗ trợ thêm thông tin, Tổng đài DVKH của chúng tôi luôn hỗ trợ bạn 24/7.
Tôi có thể nhận tiền chuyển khoản từ ngân hàng khác bằng mã QR trong KPLUS Vietnam không?	Được, nếu ứng dụng ngân hàng di động của người chuyển tiền có logo VietQR trên menu chuyển tiền/thanh toán QR.
Tôi cần làm gì nếu tôi thay đổi thiết bị đăng nhập?	Nếu bạn muốn đổi qua 1 thiết bị mới, bạn có thể tải ứng dụng và cài đặt lại K PLUS Vietnam trên thiết bị mới. Khi bạn mở ứng dụng, nhập đúng số điện thoại đã đăng ký. Với mục đích bảo mật, bạn sẽ phải thực hiện xác thực bằng nhận diện khuôn mặt và xác nhận số điện thoại với tin nhắn OTP (Mật khẩu sử dụng 1 lần).
Tại sao tôi không mở thành công tài khoản K PLUS VN với thiết bị có hỗ trợ NFC?	- Kiểm tra chắc chắn rằng thiết bị của bạn có hỗ trợ NFC - Bật tính năng hỗ trợ NFC trên điện thoại. Vào mục cài đặt và kiểm tra tính năng. - Đặt thẻ CCCD có gắn chip ở mặt sau điện thoại, nơi có bộ cảm biến NFC. Bộ cảm biến có thể nằm ở giữa thiết bị, nhưng tùy vào từng dòng điện thoại khác nhau, vị trí có thể thay đổi. Trong 1 số trường hợp, bạn có thể tìm thấy hướng dẫn bật NFC trong mục cài đặt NFC. - Giữ thẻ CCCD ở nguyên vị trí xác định từ 3 đến 10 giây. Nếu điện thoại của bạn có ốp lưng, vui lòng tháo ra để đảm bảo kết nối. Nếu điện thoại của bạn không hỗ trợ NFC, xin vui lòng đến chi nhánh KBank để hoàn tất quy trình mở tài khoản.
Tại sao tôi cần xác thực khuôn mặt khi thực hiện giao dịch?	Từ ngày 01/07/2024, theo Quyết định 2345/QĐ-NHNN của Ngân hàng Nhà nước, các giao dịch vượt hạn mức phải được xác thực sinh trắc học bằng nhận dạng khuôn mặt khi thực hiện giao dịch trên K PLUS Vietnam với số tiền sau: 1) Chuyển khoản trên 10 triệu đồng/giao dịch hoặc cộng dồn trên



Các câu hỏi thường gặp	
	20 triệu đồng/ngày. 2) Thanh toán trên 100 triệu đồng/giao dịch hoặc cộng dồn trên 100 triệu đồng/ngày.
Tôi không thể đăng ký K PLUS Vietnam hoặc thay đổi giấy tờ tùy thân với thẻ Căn Cước mới.	Chúng tôi xin lỗi về sự bất tiện này. KBank đang cập nhật dữ liệu trong hệ thống để hỗ trợ cho khách hàng đăng ký bằng thẻ Căn Cước mới. Trong thời gian này, bạn có thể đến chi nhánh của KBank để hoàn tất việc mở tài khoản.
Làm thế nào để tôi có thể điều chỉnh hạn mức giao dịch hằng ngày trên K PLUS Việt Nam?	Khách hàng có thể điều chỉnh hạn mức giao dịch qua ứng dụng K PLUS Việt Nam bằng cách làm theo hướng dẫn sau: Đi đến "Tùy chỉnh" > "Tùy chỉnh ứng dụng" > "Hạn mức giao dịch" Giới hạn giao dịch hàng ngày tối đa qua KPLUS là 3,000 triệu VND.
Nếu tôi chuyển khoản nhầm người tôi có thể làm gì?	Vui lòng chuẩn bị bằng chứng giao dịch, ví dụ như biên lai điện tử của chuyển khoản và liên hệ Tổng đài K-Contact Center Vietnam 24/7 của chúng tôi để được hỗ trợ chi tiết.
Nếu tài khoản K PLUS của tôi bị khóa do nhập sai PIN nhiều lần, tôi có thể mở khóa tài khoản của mình bằng cách nào?	Nhằm đảm bảo tính bảo mật, nếu bạn nhập sai mã PIN 3 lần, tài khoản K PLUS của bạn sẽ tự động khóa. Để mở khóa và đặt lại mật khẩu, bạn vui lòng gọi tới Tổng đài K-Contact Center Vietnam 24/7 của chúng tôi theo số điện thoại 028 3821 8888 để được hỗ trợ.
Nghị định bảo vệ dữ liệu cá nhân là gì? Và các đối tượng nào được bảo vệ bởi Nghị định?	Nghị định bảo vệ dữ liệu cá nhân (Personal Data Protection Decree - PDPD) là quy định bảo vệ dữ liệu toàn diện nhằm củng cố khung pháp lý bảo vệ dữ liệu hiện có của Việt Nam, chỉ rõ quyền và trách nhiệm của các cá nhân và tổ chức tham gia thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân. Nghị định có hiệu lực từ ngày 1 tháng 7 năm 2023 và K PLUS Vietnam tuân thủ đầy đủ theo nghị định này. Tất cả người dùng K PLUS Vietnam hoặc cá nhân sử dụng sản phẩm của KBank (được gọi là "Chủ thể dữ liệu") đều có quyền được bảo vệ theo PDPD. Chi tiết về chính sách bảo mật của KBank Việt Nam: PDP Policy of KBank Vietnam
Tôi có thể mở nhiều tài khoản/ thẻ được không? Tôi được mở tối đa bao nhiêu tài khoản/ thẻ trên ứng dụng K PLUS Vietnam	Bạn có thể mở tài khoản mới, bao gồm Tài khoản Thanh toán, Tài khoản Tiết kiệm, mở thẻ Ghi nợ và thẻ Tín dụng hoàn toàn trực tuyến trên ứng dụng K PLUS Vietnam. Bạn có thể quản lý tối đa 12 tài khoản, bao gồm Tài khoản Thanh toán, Tài khoản Tiết kiệm và thẻ Tín dụng trên ứng dụng K PLUS Vietnam.