
คำถามที่พบบ่อย
การเข้าระบบ @ccess Online
ด้วย 2-Factor Authentication

1. ในขั้นตอนระบุ OTP หากมีการใส่ OTP ผิดเกินจำนวนครั้งที่กำหนด ต้องทำอย่างไร

ท่านจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ บลจ.กรุงศรี เพื่อดำเนินการปลดล็อคให้ เช่นเดียวกับขั้นตอนการเปิดแอป Google Authenticator เพื่อนำรหัสผ่านมากรอกในระบบ ที่หากท่านระบุข้อมูลไม่ถูกต้องเกินจำนวนครั้งที่กำหนด ระบบจะล็อก username นั้นๆ ท่านจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ บลจ.กรุงศรี เพื่อดำเนินการปลดล็อคให้เช่นกัน ที่โทร 02-657-5757 กด 2

2. กรณีมีทั้งบัญชีร่วม และบัญชีเดี่ยวที่ลงทะเบียนด้วยอีเมล สามารถใช้ QR ร่วมกันได้หรือไม่

ไม่สามารถใช้ QR code ร่วมกันได้ เนื่องจาก 1 QR code จะอ้างอิงกับ 1 username เท่านั้น ดังนั้น หากท่านมี 2 username ท่านจะต้องดำเนินการผูก QR code ของแต่ละบัญชีไว้บน Google Authenticator โดยหน้าจอของ Google authenticator จะแสดงชื่อ Username กำกับไว้คู่กับชุดรหัสผ่าน

3. หากมีการเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือ/Tablet ที่ติดตั้ง Google Authenticator ไว้ ต้องทำอย่างไร

ท่านสามารถโอนข้อมูลบัญชีที่ผูกไว้บน Google Authenticator จากอุปกรณ์เครื่องเดิม ไปยังอุปกรณ์เครื่องใหม่ได้ โดยเข้าไปที่แอป Google Authenticator จากอุปกรณ์เครื่องเดิม >> เลือกปุ่ม : ด้านบนขวา >> โอนบัญชี >> ส่งออกบัญชี >> เลือกบัญชีที่ต้องการส่งออก >> ระบบจะแสดง QR code ของบัญชีที่ท่านเลือก >> เปิดแอป Google Authenticator จากอุปกรณ์เครื่องใหม่ และสแกน QR code นี้ เพื่อโอนข้อมูลบัญชีได้ทันที

นอกจากนี้ หากท่านมีการบันทึกรูป QR code ที่ใช้ผูกบัญชีไว้ ก็สามารถนำอุปกรณ์เครื่องใหม่มาสแกน QR code ดังกล่าว ผ่านแอป Google authenticator เพื่อผูกบัญชีไปยังอุปกรณ์ใหม่ได้เช่นกัน

*****การลบบัญชีออกจากแอป Google Authenticator เป็นเพียงการลบบัญชีออกจากอุปกรณ์นั้นๆ ซึ่งไม่ได้เป็นการยกเลิกการเชื่อมต่อ username แต่อย่างใด ดังนั้น QR เดิมจะยังมีผล และสามารถนำไปผูกกับอุปกรณ์อื่นๆได้***** หากท่านต้องการ Reset QR ที่ผูกกับ username ท่านจะต้องติดต่อ บลจ.กรุงศรี เพื่อดำเนินการ Reset บัญชี

4. หากโทรศัพท์มือถือ/Tablet ที่ติดตั้ง Google Authenticator ไว้สูญหาย ต้องทำอย่างไร

ท่านสามารถติดต่อ บลจ. กรุงศรี เพื่อ Reset QR ที่ผูกกับ username โดยหลังจาก Reset ข้อมูลแล้ว เมื่อมีการ Log-in เข้าระบบครั้งแรก ระบบจะแสดง QR code เพื่อให้ท่านดำเนินการผูกบัญชีกับแอป Google authenticator อีกครั้ง

5. สามารถผูกบัญชีบน Google Authenticator ไว้กับมือถือ/Tablet หลายอันพร้อมกันได้หรือไม่

สามารถทำได้ โดยการนำอุปกรณ์อื่นๆมาสแกนจาก QR code เดิมที่เก็บไว้ หรือทำการโอนข้อมูลจากอุปกรณ์เดิมไปยังอุปกรณ์อื่นๆตามวิธีในข้อ 3 ได้

6. หากมีบัญชีเดียวที่ยืนยันด้วยอีเมล แต่ต้องการเปลี่ยนวิธีเป็นยืนยันด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือ ทำได้หรือไม่

หากท่านเคยให้เบอร์โทรศัพท์มือถือไว้ในระบบแล้ว สามารถทำได้โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ที่โทร. 02-657-5757 กด 2 หรือ krungsriasset.clientservice@krungsri.com เพื่อดำเนินการ อย่างไรก็ตาม เบอร์โทรศัพท์ดังกล่าวจะต้องไม่ซ้ำกับผู้อื่น มิเช่นนั้นจะไม่สามารถดำเนินการได้

หากท่านยังไม่เคยให้เบอร์โทรศัพท์มือถือไว้กับบริษัท จะต้องยื่นแบบคำขอแก้ไขข้อมูลพร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชนเพื่อเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ในระบบ และแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อเปลี่ยนวิธีการยืนยันตัวตน โดยเบอร์โทรศัพท์ดังกล่าวจะต้องไม่ซ้ำกับผู้อื่น มิเช่นนั้นจะไม่สามารถดำเนินการได้เช่นกัน