

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP/ FAQs

I. ĐĂNG KÝ, CÀI ĐẶT VÀ KÍCH HOẠT MSIGN

1. Tôi đang sử dụng hình thức xác thực là SMS OTP (Hoặc Token), để chuyển sang sử dụng mSign, tôi cần phải làm gì?

Bước 1: Quý khách chỉ cần soạn tin nhắn theo cú pháp **MSIGN_DANGKY_User ID_CMND** và gửi tới đầu số 8149 (Tin nhắn phải được gửi từ số điện thoại đã đăng ký dịch vụ với Ngân hàng)

Bước 2: Quý khách tải ứng dụng và thực hiện các bước kích hoạt ứng dụng.

Quý khách có thể tham khảo **Hướng dẫn sử dụng mSign Token** để biết thêm chi tiết hoặc liên hệ số tổng đài 1900555588 để được hỗ trợ.

2. Tôi có thể tải ứng dụng mSign từ đâu?

Quý khách có thể tải và cài đặt ứng dụng mSign từ kho ứng dụng App Store (đối với điện thoại iPhone) hoặc từ CH Play (đối với điện thoại sử dụng hệ điều hành Android).

3. Ứng dụng mSign có yêu cầu gì về thiết bị hay không?

Quý khách không thể sử dụng được ứng dụng mSign trên các thiết bị điện thoại bẻ khóa (jailbreak, root). Ngoài ra, phiên bản hệ điều hành của điện thoại cũng phải đáp ứng:

- Điện thoại iPhone: phiên bản từ iOS 6 trở lên
- Điện thoại với hệ điều hành Android: phiên bản từ 4.1 trở lên

4. Điểm khác biệt giữa hai chế độ mCode và mConnected là gì?

mConnected: Cho phép KH xác thực giao dịch trực tiếp trên ứng dụng mSign và chỉ có thể sử dụng được trong điều kiện ĐTDĐ của KH có kết nối internet.

mCode: là dãy số xác thực do ứng dụng mSign tự động sinh ra theo định kỳ và mCode có thể sử dụng được trong điều kiện ĐTDĐ của KH không có kết nối internet.

5. Trong quá trình kích hoạt mSign trên điện thoại iPhone, ứng dụng mSign hiển thị thông báo “Sacombank mSign Muốn Truy cập Camera” nhưng Tôi vô tình chọn “Từ chối” và không thể quét mã QR, Tôi cần phải làm sao?

Quý khách vui lòng vào **Cài đặt > Quyền riêng tư > Camera > Chọn Sacombank mSign**

6. Trong quá trình kích hoạt, tại bước quét mã QR, ứng dụng mSign báo lỗi “Mã QR không hợp lệ hoặc đã hết hạn”, Tôi cần phải làm gì để tiếp tục kích hoạt xác thực?

Quý khách cần đăng nhập lại www.isacombank.com.vn và thực hiện lại quy trình kích hoạt từ đầu

Trong trường hợp quý khách thực hiện nhiều lần vẫn báo lỗi như trên, quý khách vui lòng kiểm tra một số thông tin sau:

- Mã kích hoạt (8 số) do ngân hàng gửi về số điện thoại của quý khách đã được nhập chính xác hay chưa.
- Ngày và giờ của quý khách có đang được chỉnh về đúng với ngày giờ hiện tại, tốt nhất nên sử dụng chế độ Auto (Tự động) đối với Ngày và giờ, Múi giờ của thiết bị.

7. Thao tác đăng nhập vào ứng dụng mSign như thế nào là chính xác?

- Đăng nhập bằng mật khẩu: Quý khách vui lòng nhập mật khẩu (6 số) đã đăng ký trước đó tại bước kích hoạt ứng dụng mSign.
- Đăng nhập bằng vân tay:
 - Điện thoại Iphone: Quý khách vui lòng chạm nhẹ ngón tay vào nút Home của điện thoại
 - Điện thoại Android: Quý khách vui lòng đặt ngón tay vào vị trí xác thực vân tay của điện thoại
- Đăng nhập bằng FACE ID: Hiện tại chỉ áp dụng cho điện thoại iPhone X

8. Ứng dụng mSign hỗ trợ những ngôn ngữ nào? Làm sao để chuyển đổi ngôn ngữ của ứng dụng mSign?

Ứng dụng mSign hỗ trợ 2 phiên bản Tiếng Anh và Tiếng Việt.

Quý khách có thể chọn ngôn ngữ sử dụng tại bước kích hoạt ứng dụng hoặc chọn lựa tại menu cạnh của ứng dụng.

9. Tôi đăng ký đăng nhập mSign bằng mật khẩu và dấu vân tay nhưng bây giờ tôi chỉ muốn sử dụng mật khẩu đăng nhập, tôi cần phải làm sao để tắt dấu vân tay đã đăng ký?

Quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn

Đăng nhập mSign > Chọn menu > chọn Tắt chế độ đăng nhập bằng vân tay > Hệ thống gửi thông báo xác nhận > Chọn Đồng ý (✓)

10. Trong quá trình kích hoạt mSign, hệ thống có hỏi nhưng tôi không đồng ý đăng nhập bằng vân tay. Giờ tôi muốn sử dụng đăng nhập bằng vân tay thì phải làm như thế nào?

Bước 1: Cần Đảm bảo dấu vân tay của quý khách đã được đăng ký trên thiết bị di động

Bước 2: Quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn

Đăng nhập mSign > Chọn menu > chọn Kích hoạt chế độ đăng nhập bằng vân tay > Nhập mật khẩu đăng nhập hiện tại > Chọn Đồng ý (✓) thiết lập thêm vân tay
> Xác nhận dấu vân tay

II. THIẾT LẬP LẠI ỨNG DỤNG MSIGN

1. Tôi quên mật khẩu đăng nhập vào mSign, Tôi cần phải làm gì?

Bước 1: Quý khách vui lòng soạn tin nhắn theo cú pháp **MSIGN_RESET_User ID_CMND** và gửi tới đầu số **8149** (Tin nhắn phải được gửi từ số điện thoại đã đăng ký dịch vụ với Ngân hàng)

Bước 2: Tại màn hình của ứng dụng mSign, quý khách vui lòng vào “Menu” và chọn “Reset Application”

Bước 3: Quý khách thực hiện lại quy trình kích hoạt ứng dụng mSign và đăng ký mật khẩu mới.

2. Tôi nhập sai mật khẩu mSign quá nhiều lần và ứng dụng bắt phải kích hoạt lại, Tôi cần phải làm gì?

Bước 1: Quý khách vui lòng soạn tin nhắn theo cú pháp **MSIGN_RESET_User ID_CMND** và gửi tới đầu số **8149** (Tin nhắn phải được gửi từ số điện thoại đã đăng ký dịch vụ với Ngân hàng)

Bước 2: Quý khách thực hiện lại quy trình kích hoạt ứng dụng mSign và đăng ký mật khẩu mới.

3. Tôi vô tình xóa mất ứng dụng mSign trên điện thoại di động (hoặc Tôi muốn thay đổi điện thoại cài đặt ứng dụng mSign), để sử dụng lại tôi cần phải làm gì?

Bước 1: Quý khách thực hiện tải và cài đặt lại ứng dụng mSign về điện thoại di động

Bước 2: Soạn tin nhắn theo cú pháp **MSIGN_RESET_User ID_CMND** và gửi tới đầu số **8149** (Tin nhắn phải được gửi từ số điện thoại đã đăng ký dịch vụ với Ngân hàng)

Bước 3: Quý khách thực hiện lại quy trình kích hoạt ứng dụng mSign.

III. CÁC DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ/RESET/KHÓA/MỞ KHÓA MSIGN QUA SMS

1. Nội dung SMS có bắt buộc phải là chữ in hoa hay không?

Không bắt buộc, KH có thể nhắn chữ in hoa hay thường đều được nhưng cần đảm bảo theo cấu trúc sau:

➤ MSIGN_DANGKY_User ID_CMND

- MSIGN_RESET_User ID_CMND
- MSIGN_KHOA_User ID_CMND
- MSIGN_MOKHOA_User ID_CMND

(Với “_”: là khoảng trắng được dùng trong nội dung tin nhắn)

Lưu ý: Tin nhắn đến đầu số 8149 phải được gửi từ số điện thoại đã đăng ký dịch vụ với Ngân hàng

2. Trong trường hợp nào khách hàng không thể nhắn tin yêu cầu Mở khóa mSign Token?

Khách hàng không thể yêu cầu mở khóa mSign Token qua tin nhắn trong các trường hợp sau:

- mSign của KH đã được yêu cầu khóa trước đó tại quầy hoặc qua TT.DVKH
- mSign của KH bị khóa do nhập sai mã xác thực quá 5 lần

Câu thông báo trả về trong trường hợp này: “dd/mm/yy hh:mm Quý khách không thể thực hiện yêu cầu này qua kênh SMS. Chi tiết vui lòng liên hệ: 1900555588”

IV. XÁC THỰC GIAO DỊCH

1. Tôi đang thực hiện xác thực giao dịch bằng chế độ mConnected nhưng tại màn hình thông tin giao dịch của ứng dụng mSign, tôi cần điều chỉnh lại số tiền (hoặc tài khoản chuyển, nhận), Tôi cần làm thế nào?

Tại màn hình hiển thị thông tin giao dịch của ứng dụng mSign, quý khách vui lòng chọn Không đồng ý (X), ứng dụng sẽ hiểu là quý khách từ chối duyệt giao dịch và quý khách có thể quay lại chỉnh sửa thông tin giao dịch trên các kênh NHĐT.

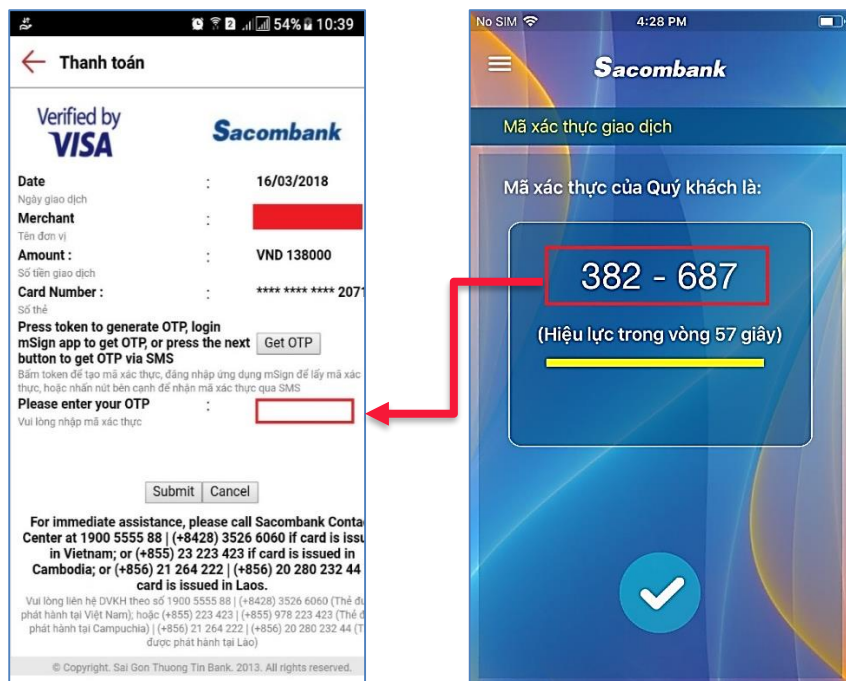
2. Tôi xác thực giao dịch bằng mConnected nhưng thường xuyên không nhận được thông báo (Notification), tôi cần phải làm sao?

Trong trường hợp thiết bị di động thường xuyên không nhận được thông báo (Notification), Quý khách nên mở ứng dụng mSign trước khi thực hiện giao dịch trên

3. Làm sao để tôi xác thực được các giao dịch mua hàng trực tuyến trên các website bằng mSign?

Bước 1: Quý khách thực hiện giao dịch trên website, lựa chọn hình thức thanh toán là thẻ Sacombank (Thẻ nội địa, Visa, Master...)

Bước 2: Đăng nhập ứng dụng mSign, lấy Mã Xác thực giao dịch và nhập vào màn hình thanh toán để hoàn tất giao dịch.



4. Màn hình điện thoại có thông báo yêu cầu xác thực, nhưng sau khi tôi mở khóa điện thoại thì thông báo này biến mất, tôi có thể tìm thấy thông báo ở đâu?

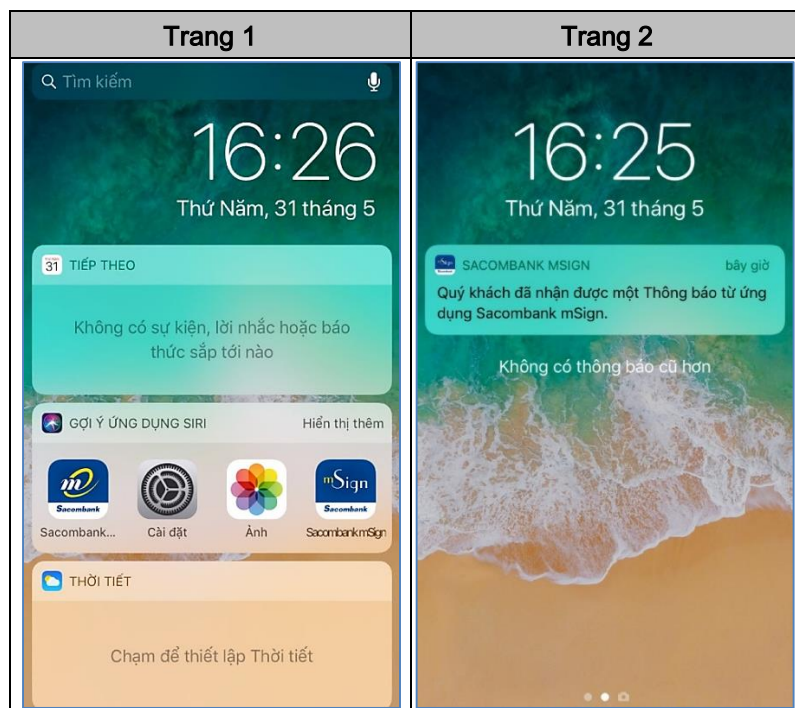
Thông báo yêu cầu xác thực được hiển thị tại danh sách thông báo của điện thoại. Quý khách vui lòng kéo màn hình từ trên xuống và bấm chọn trực tiếp lên dòng **Thông báo yêu cầu xác thực** từ Sacombank mSign để bắt đầu xác thực giao dịch.

Lưu ý: Đối với điện thoại iPhone, khi kéo màn hình từ trên xuống thì sẽ có 2 trang:

Trang 1: hiển thị thông tin Ngày tháng


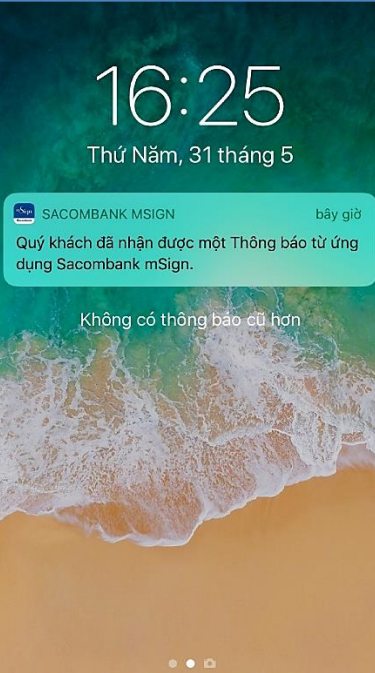
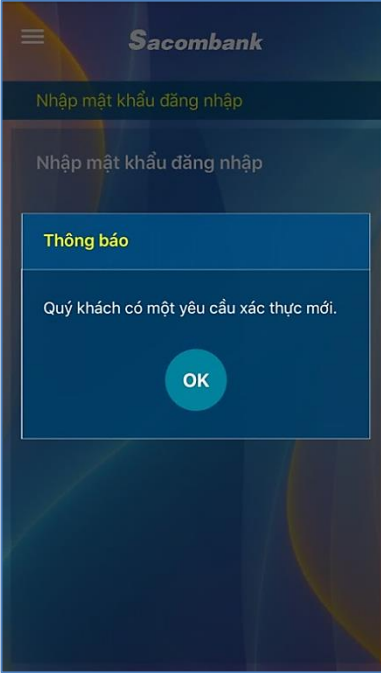

Trang 2: hiển thị những Thông báo gần đây, bao gồm Thông báo yêu cầu xác thực giao dịch từ Sacombank mSign.

Quý khách có thể chuyển đổi qua lại giữa 2 trang bằng cách vuốt màn hình sang trái hoặc phải.



5. Màn hình điện thoại iPhone có thông báo yêu cầu xác thực giao dịch NHĐT của Sacombank nhưng sau khi tôi mở ứng dụng thì không thấy thông tin giao dịch cần duyệt mà chỉ thấy màn hình hiển thị mã xác thực, tôi phải làm thế nào?

Quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn bên dưới:

<p>KH chọn xác thực giao dịch bằng mConnected tuy nhiên khi đăng nhập mSign chỉ thấy màn hình OTP</p>	<p>Quý khách vui lòng kéo màn hình từ trên xuống để thấy Thông báo yêu cầu xác thực từ Sacombank mSign</p>	<p>Quý khách bấm trực tiếp lên Thông báo, màn hình hiển thị như bên dưới. Vui lòng chọn đồng ý (✓)</p>	<p>Màn hình chi tiết giao dịch sẽ hiển thị để Quý khách thực hiện xác thực giao dịch</p>
 <p>The screenshot shows the Sacombank mSign app interface. At the top, it says 'Mã xác thực giao dịch'. Below that, it asks for the user's OTP: 'Mã xác thực của Quý khách là:'. A large box displays the OTP '382 - 687' with a note '(Hiệu lực trong vòng 57 giây)'. A blue checkmark icon is at the bottom right.</p>	 <p>The screenshot shows the Sacombank mSign app home screen. At the top, it displays the time '16:25' and the date 'Thứ Năm, 31 tháng 5'. A notification banner from 'SACOMBANK MSIGN' says 'Quý khách đã nhận được một Thông báo từ ứng dụng Sacombank mSign.' Below the banner, it says 'Không có thông báo cũ hơn'. A blue checkmark icon is at the bottom right.</p>	 <p>The screenshot shows the Sacombank mSign app home screen with a notification dialog box. The dialog box has the title 'Thông báo' and the text 'Quý khách có một yêu cầu xác thực mới.' Below the text is a blue 'OK' button. A blue checkmark icon is at the bottom right.</p>	 <p>The screenshot shows the Sacombank mSign app transaction details screen. It has the title 'Xác thực Giao dịch'. Below that, it says 'Chi tiết về yêu cầu xác thực:'. The details include: 'Từ tài khoản: [redacted]', 'Người thụ hưởng: NGUYEN QUYNH NHU', 'Tổng số tiền: VND 50.000', and 'Diễn giải: Test'. There are blue checkmark and 'X' icons at the bottom.</p>

V. ĐẢM BẢO AN TOÀN TRỰC TUYẾN

Nhằm đảm bảo an toàn trong giao dịch trực tuyến, Quý khách cần thực hiện những lưu ý sau:

1. Đối với mật khẩu đăng nhập

- Bất kỳ dấu vân tay hoặc Face ID nào đã đăng ký trên điện thoại đều có thể sử dụng để đăng nhập vào ứng dụng Sacombank mSign. Do đó, Quý khách không nên cho phép người khác đăng ký dấu vân tay hoặc Face ID trên điện thoại của mình
- Định kỳ thay đổi mật khẩu đăng nhập

2. Đối với thiết bị

- Khi phát hiện mất điện thoại hoặc có sự truy cập trái phép vào tài khoản của Quý khách, hãy gọi ngay cho TTDVKH qua hotline 1900 5555 88.

- Không lưu mật khẩu đăng nhập trên máy tính, điện thoại, hoặc trên một ứng dụng nào đó mà người khác có thể tìm ra được mật khẩu nếu điện thoại của Quý khách bị mất.
- Không tải chương trình hoặc ứng dụng có nguồn gốc không rõ ràng, chỉ tải ứng dụng từ các kho ứng dụng chính thức (App Store/CH Play) hoặc từ trang web của nhà sản xuất.

VI. CÂU HỎI KHÁC

Ngoài những nội dung nêu trên, nếu tôi có bất kỳ câu hỏi nào về mSign, tôi có thể liên hệ ngân hàng bằng cách nào?

Nếu có bất kỳ câu hỏi nào về Sacombank mSign, Quý khách có thể liên hệ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của Sacombank qua hotline 1900 5555 88 để được hỗ trợ.