

Tài liệu hướng dẫn sử dụng

TOKEN NÂNG CAO

I. GIỚI THIỆU

Token nâng cao yêu cầu nhập mã PIN trước khi sử dụng, đáp ứng theo QĐ số 630/QĐ-NHNN về an toàn bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ Ngân hàng



II. KÍCH HOẠT VÀ TẠO PIN

**B.1**

Nhấn nút nguồn để
mở thiết bị.

**B.2**

Nhập mã PIN **6 số** →
Nhấn OK

**B.3**

Nhập lại PIN để xác nhận
→ Nhấn OK

**B.4**

Nhập lại PIN để xác nhận → Nhấn OK



Dùng nút  để xóa số
đã nhập sai

III. LẤY MÃ OTP



B.1

Mở thiết bị và nhập mã PIN



B.2

Nhấn nút 1



B.3

Lấy **6 SỐ OTP** để xác thực giao dịch eBanking hoặc thanh toán trực tuyến bằng Thẻ (3DSecured)



Nếu nhập sai 5 lần mã OTP khi xác thực giao dịch, chức năng xác thực giao dịch của TOKEN sẽ bị KHÓA. Quý khách cần mở khóa xác thực để tiếp tục sử dụng.

IV. KÝ GIAO DỊCH (S-OTP)



B.1

Mở thiết bị và nhập mã PIN



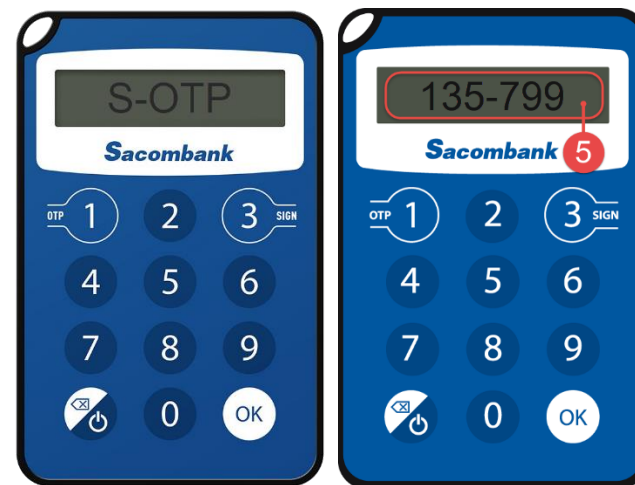
B.2

Nhấn nút 3



B.3

Nhập 6 số mã giao dịch eBanking → Nhấn OK



B.4

Lấy 6 số S-OTP để xác thực giao dịch eBanking



Dùng nút  để xóa số đã nhập sai

Nếu nhập sai 5 lần mã S-OTP khi duyệt giao dịch, chức năng xác thực giao dịch của TOKEN sẽ bị KHÓA. Quý khách cần mở khóa xác thực để tiếp tục sử dụng.

V. ĐỔI PIN

**B.1**

Mở thiết bị và
nhập mã PIN

**B.2**

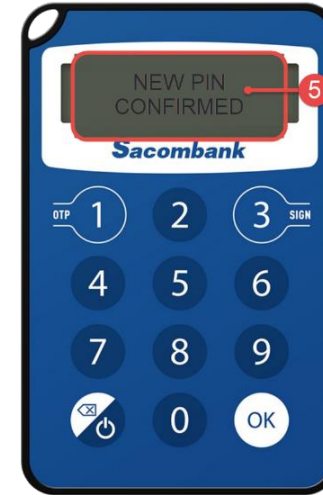
Nhấn giữ nút
nguồn trong 3
giây

**B.3**

Nhập PIN mới gồm
6 số → Nhấn OK

**B.4**

Nhập lại mã PIN để
xác nhận → Nhấn OK

**B.5**

Đổi PIN thành công



VI. KHÓA / MỞ KHÓA / ĐỒNG BỘ XÁC THỰC

Để khóa/mở khóa/đồng bộ chức năng xác thực giao dịch của TOKEN, Quý khách có thể gửi tin nhắn SMS đến tổng đài 8149 theo cú pháp:

❖ KH CÁ NHÂN (KHCN):

- ✓ TOKEN_KHOA_UserID_CMND
- ✓ TOKEN_MOKHOA_UserID_CMND
- ✓ TOKEN_DONGBO_UserID_CMND_OTP 1_OTP 2

❖ KH TỔ CHỨC (KHTC):

- ✓ TOKEN_KHOA_UserID
- ✓ TOKEN_MOKHOA_UserID
- ✓ TOKEN_DONGBO_UserID_OTP 1_OTP 2

Trong đó:

- _ : khoảng trắng
- **UserID**: là Tên đăng nhập của KH; Đối với KHTC, UserID gồm **MKH.TÊN ĐĂNG NHẬP**, MKH là Mã khách hàng mở tại Sacombank.
- **CMND**: là số CMND/CCCD/Hộ chiếu.
- **OTP 1, OTP 2**: là 2 mã OTP liên tiếp lấy từ thiết bị TOKEN [mỗi OTP gồm 6 số]

Lưu ý:

- Tin nhắn SMS phải được gửi từ số điện thoại đã đăng ký dịch vụ với Sacombank.
- MỞ KHÓA qua SMS KHÔNG áp dụng nếu KH đã yêu cầu KHÓA tại quầy hoặc qua TT. DVKH trước đó. Câu thông báo trả về trong trường hợp này là “*Sacombank dd/mm/yyyy hh:mm QK khong the thuc hien yeu cau nay qua canh SMS. Chi tiet vui long lien he 1900555588*”
- ĐỒNG BỘ qua SMS chỉ được thực hiện tối đa 3 lần/ngày. Câu thông báo trả về trong trường hợp đồng bộ quá số lần cho phép: “*Sacombank dd/mm/yyyy hh:mm Yeu cau khong duoc xu ly do Tin nhan vuot qua So lan quy dinh. QK vui long den CN hoac lien he 1900555588 de duoc ho tro*”

VII. MỞ KHÓA THIẾT BỊ



TOKEN BỊ KHÓA

Màn hình TOKEN bị khóa luôn hiển thị dãy **8 số CHALLENGE CODE**

B.1

Nhắn tin đến tổng đài **8149** → Tổng đài 8149 gửi lại **8 số UNLOCK CODE** để mở khóa TOKEN

KHCN:

TOKEN_MOKHOA_CHALLENGECODE_UserID_CMND

KHTC:

TOKEN_MOKHOA_CHALLENGECODE_UserID

Trong đó:

- : khoảng trắng
- CHALLENGECODE: là 8 số hiển thị trên Token bị khóa
- UserID: là Tên đăng nhập của KH. Đối với KHTC, UserID gồm **MKH.TÊN ĐĂNG NHẬP**
- CMND: là số CMND/CCCD/HC

B.2

Từ màn hình hiển thị **8 số** challenge code, nhấn nút bất kì (ngoại trừ nút  do sẽ tắt nguồn) để nhập **8 số UNLOCK CODE** nhận từ 8149.

B.3

Mở khóa thành công



Nếu NHẬP SAI mã số mở khóa (unlock code) **10 lần**, TOKEN sẽ bị khóa vĩnh viễn để đảm bảo an toàn bảo mật

SAU KHI MỞ KHÓA THIẾT BỊ THÀNH CÔNG, TOKEN YÊU CẦU TẠO MỚI PIN, QUÝ KHÁCH THỰC HIỆN TẠO PIN THEO HƯỚNG DẪN

IX. CÁC THÔNG BÁO TRÊN THIẾT BỊ VÀ CÁCH XỬ LÝ

STT	CÂU HỎI	TRẢ LỜI
1	Mã PIN là gì?	Mã PIN là mã số bí mật được Quý khách tự tạo khi kích hoạt Token. Mã PIN được yêu cầu nhập để mở khóa thiết bị trước mỗi lần sử dụng. Mã PIN là mã số bí mật quan trọng, tuyệt đối không tiết lộ cho người khác.
2	Phải làm gì nếu quên mã PIN?	Thực hiện nhập sai PIN 5 lần để khóa thiết bị; Sau đó, nhấn tin mở khóa theo cú pháp: ❖ Với KH cá nhân: TOKEN_MOKHOA_CHALLENGECODE_UserID_CMND ❖ Với KH tổ chức: TOKEN_MOKHOA_CHALLENGECODE_UserID gửi đến tổng đài 8149 để nhận mã số mở khóa. Quý khách thực hiện mở khóa thiết bị (tham khảo mục VII) và tạo mới mã PIN ngay sau đó.
3	Số tham chiếu giao dịch là gì?	Số tham chiếu giao dịch là 6 số được sinh ra từ giao dịch trên Internet banking hoặc Mobile banking ngay tại màn hình xác nhận giao dịch. Quý khách cần lấy số này để thực hiện quy trình ký giao dịch (tham khảo mục IV)
4	Phải làm gì nếu Token bị mất cắp hoặc thất lạc?	Quý khách vui lòng liên hệ 1900 5555 88 để khóa chức năng xác thực giao dịch của Token.
5	Phải làm gì nếu Token bị hư?	Quý khách hàng vui lòng đến CN/PGD gần nhất của Sacombank để được kiểm tra và hỗ trợ đăng ký lại thiết bị mới.
6	Tại sao token bị khóa?	Vì lý do bảo mật, thiết bị sẽ được khóa khi nhập sai mã PIN 5 lần liên tục.
8	Tại sao token bị khóa vĩnh viễn?	Vì lý do bảo mật, thiết bị sẽ bị khóa vĩnh viễn khi Mã mở khóa do Ngân hàng cung cấp được nhập sai 10 lần liên tục.
9	Khi nào thì phải đồng bộ token?	Khi mở khóa xác thực thành công nhưng mã OTP/ S-OTP được nhập đúng vẫn báo không khớp; Quý khách vui lòng thực hiện đồng bộ để tiếp tục giao dịch (tham khảo mục IV).

STT	THÔNG BÁO TRÊN THIẾT BỊ	MÔ TẢ CHI TIẾT	CÁCH XỬ LÝ
1	SET PIN	Yêu cầu tạo mã PIN	Quý khách nhập 6 số để tạo mã PIN (<i>tham khảo mục II</i>)
2	MUST 6 DIGITS	Không nhập đủ 6 số PIN trong các tình huống sau: 1. Tạo mã PIN hoặc; 2. Đổi mã PIN	Quý khách cần nhập ĐÚNG và ĐỦ 6 số PIN
3	CONFIRM PIN	Yêu cầu xác nhận lại mã PIN vừa tạo	Quý khách nhập lại đúng mã PIN 6 số vừa tạo để xác nhận.
4	NEW PIN CONFIRMED	Thông báo tạo mã PIN hoặc đổi mã PIN thành công	
5	INPUT PIN	Yêu cầu nhập PIN để đăng nhập thiết bị	Quý khách cần nhập đúng 6 số PIN để đăng nhập thiết bị
6	WRONG PIN!	Mã PIN nhập lại không đúng khi: 1. Tạo mã PIN hoặc; 2. Đổi mã PIN	Quý khách cần nhập đúng lại mã PIN đã tạo trước đó.
7	PIN ERROR!	Nhập SAI mã PIN khi đăng nhập thiết bị	Quý khách cần nhập đúng mã PIN. Nếu nhập sai PIN 5 lần liên tiếp, Token sẽ bị khóa.
8	ERR COUNT: 4/5	Thông báo số lần nhập sai mã PIN. Trong đó, 4 là số lần ĐÃ nhập SAI, 5 là tổng số lần nhập sai liên tiếp làm KHÓA thiết bị.	Quý khách còn 01 LẦN để nhập ĐÚNG mã PIN; Nếu sai, thiết bị sẽ bị KHÓA.

STT	THÔNG BÁO TRÊN THIẾT BỊ	MÔ TẢ CHI TIẾT	CÁCH XỬ LÝ
9	ERR COUNT: 7/10	Thông báo số lần nhập sai mã mở khóa thiết bị (unlock code). Trong đó, 7 là số lần ĐÃ nhập SAI, 10 là tổng số lần nhập sai liên tiếp làm KHÓA thiết bị VĨNH VIỄN.	Quý khách cần NHẬP ĐÚNG Mã mở khóa UNLOCK CODE để tránh TOKEN bị KHÓA VĨNH VIỄN.
10	_____	Chưa nhập số tham chiếu giao dịch eBanking vào thiết bị (TXN CODE)	Quý khách cần nhập 6 số tham chiếu giao dịch từ eBanking vào thiết bị để lấy S-OTP
11	UNLOCK CHALLENGE	Thông báo thiết bị bị KHÓA do nhập sai mã PIN 5 lần liên tiếp.	Quý khách liên hệ CN/PGD bất kỳ hoặc nhắn tin SMS đến 8149 để thực hiện quy trình mở khóa thiết bị .
12	UNLOCK CODE	Thông báo cần nhập Mã số mở khóa thiết bị	
13	_____	Chưa nhập mã số mở khóa thiết bị (unlock code)	Quý khách cần nhập 8 SỐ mã mở khóa do Sacombank cung cấp.
14	UNLOCK SUCCESS	Thông báo mở khóa thiết bị thành công	
15	WRONG CODE	Nhập sai mã số mở khóa thiết bị (unlock code)	Quý khách cần nhập đúng mã số mở khóa thiết bị.
16	PERMANENTLY LOCKED	Thông báo thiết bị đã bị khóa vĩnh viễn do nhập sai mã mở khóa 10 lần liên tiếp.	Quý khách liên hệ CN/PGD bất kỳ để thay thế thiết bị mới HOẶC chuyển đổi sử dụng mSign - ứng dụng xác thực trên ĐTDD, nhắn tin SMS đến 8149 theo cú pháp: <u>KHCN</u> : MSIGN DANGKY USERID CMND <u>KHTC</u> : MSIGN DANGKY MKH.USERID