



**ĐĂNG NHẬP IBANKING
KHÔNG CẦN MẬT KHẨU VỚI MSIGN**

Sacombank mSign

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

T11/2022

MỤC LỤC

ĐĂNG KÝ, CÀI ĐẶT VÀ KÍCH HOẠT MSIGN	3
1. Để chuyển sang sử dụng mSign, tôi cần phải làm gì?.....	3
2. Việc cài đặt mSign có yêu cầu gì về thiết bị không?.....	3
3. Tôi không quét được mã QR do đã từ chối mSign truy cập Camera, tôi phải làm sao?	3
4. “Mã QR không hợp lệ hoặc đã hết hạn”, tôi phải làm sao?.....	3
6. Tôi lựa chọn đăng nhập bằng vân tay/ Face ID nhưng mSign không cho phép?	3
7. Ứng dụng mSign cho phép xác thực bao nhiêu tài khoản?.....	3
8. Tôi đăng ký mật khẩu khác cho tài khoản kế tiếp nhưng mSign báo lỗi?	4
9. MSign có thể đăng nhập bằng những cách nào?	4
10. Tôi muốn tắt đăng nhập bằng vân tay/ Face ID thì phải làm sao?	4
11. Tôi muốn mở đăng nhập bằng vân tay/ Face ID thì phải làm sao?	4
12. Tôi muốn đổi tên tài khoản trên mSign được không?.....	4
TÍNH NĂNG CỦA ỨNG DỤNG	4
1. Hiện nay, mSign đang cung cấp những tính năng nào?	4
2. Tôi muốn xác thực được các giao dịch mua hàng trực tuyến trên website?	4
3. Thông báo yêu cầu xác thực có thể tìm thấy ở đâu?	5
THIẾT LẬP LẠI – XÓA TÀI KHOẢN – KHÓA – MỞ KHÓA	5
1. Tôi đổi thiết bị sử dụng mSign hoặc muốn thiết lập lại toàn bộ tài khoản trên ứng dụng thì cần phải làm gì?	5
2. Tôi muốn xóa từng tài khoản trên ứng dụng mSign?.....	5
3. Tôi quên mật khẩu/ đăng nhập sai/xóa ứng dụng mSign?	5
4. Tôi có thể đăng ký/khóa/mở khóa ứng dụng qua tổng đài được không?	5
5. Tôi nhắn tin yêu cầu Mở khóa mSign nhưng không thực hiện được?.....	6
ĐẢM BẢO AN TOÀN TRỰC TUYẾN	6
1. Đối với mật khẩu đăng nhập	6
2. Đối với thiết bị.....	6

1. Để chuyển sang sử dụng mSign, tôi cần phải làm gì?

Để đăng ký sử dụng ứng dụng mSign, Quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn:

Bước 1: Soạn tin nhắn theo cú pháp và gửi tới đầu số 8149

Khách hàng cá nhân	Khách hàng tổ chức
MSIGN DANGKY UserID CMND	MSIGN DANGKY Mã KH.UserID

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

Bước 2: Tải và cài đặt ứng dụng.

Bước 3: Kích hoạt ứng dụng.

Chi tiết truy cập: https://www.sacombank.com.vn/canhan/Documents/InternetBanking/msign-token/HDSO_MSIGN_TOKEN.pdf hoặc liên hệ tổng đài 1800585888 để được hỗ trợ.

2. Việc cài đặt mSign có yêu cầu gì về thiết bị 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 10 trở lên.
- Điện thoại với hệ điều hành Android: phiên bản từ 7 trở lên.

3. Tôi không quét được mã QR do đã từ chối mSign truy cập Camera, tôi phải làm sao?

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

4. “Mã QR không hợp lệ hoặc đã hết hạn”, tôi phải làm sao?

Quý khách cần đăng nhập lại mBanking hoặc iBanking và thực hiện lại quy trình kích hoạt.

Trường hợp vẫn báo lỗi như trên, Quý khách vui lòng kiểm tra một số thông tin sau:

- Mã kích hoạt (8 số) do Sacombank gửi về số điện thoại đã được nhập chính xác hay chưa?
- Ngày và giờ cài đặt trên thiết bị tải ứng dụng mSign đã được chỉnh về đúng với ngày giờ hiện tại? nên chọn chế độ Auto (Tự động) đối với Ngày và giờ, Múi giờ của thiết bị.

5. Tôi kích hoạt lại mSign nhưng nhận được thông báo lỗi “ Tài khoản đã được đăng ký trên ứng dụng này. Vui lòng liên hệ 1900 5555 88 để biết thêm chi tiết”

Để thực hiện quy trình kích hoạt, quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn

Trường hợp 1: mSign chỉ có duy nhất một tài khoản

- Vào **Danh mục (Menu) > Chọn Thiết lập lại (reset) ứng dụng**
- Đăng nhập mBanking hoặc iBanking để thực hiện quy trình kích hoạt.

Trường hợp 2: mSign nhiều tài khoản

- **Chọn tài khoản cần kích hoạt lại > Vào Danh mục (Menu) > Chọn Xóa tài khoản (Delete profile)**
- Đăng nhập mBanking hoặc iBanking để thực hiện quy trình kích hoạt

6. Tôi lựa chọn đăng nhập bằng vân tay/ Face ID nhưng mSign không cho phép?

Dấu vân tay/ Face ID đăng nhập mSign chính là dấu vân tay/ Face ID đăng nhập của thiết bị (Đã được đăng ký trước đó). Trường hợp mSign không cho phép đăng nhập bằng dấu vân tay/ Face ID, Quý khách vui lòng kiểm tra lại phần kích hoạt vân tay/Face ID trong thiết bị đã được **Bật** hay chưa.

7. Ứng dụng mSign cho phép xác thực bao nhiêu tài khoản?

Hiện nay, ứng dụng mSign không giới hạn số lượng tài khoản ebanking đăng ký. Để đăng ký thêm tài khoản, Quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn bên dưới.

https://www.sacombank.com.vn/canhan/Documents/InternetBanking/mSign-token/HSDS_MSIGN_TOKEN.pdf

8. Tôi đăng ký mật khẩu khác cho tài khoản kế tiếp nhưng mSign báo lỗi?

Quý khách vui lòng chỉ sử dụng duy nhất **MỘT** mật khẩu cho tất cả tài khoản trên mSign.

9. MSign có thể đăng nhập bằng những cách nào?

Quý khách có thể đăng nhập bằng mật khẩu, vân tay hoặc face ID (chỉ áp dụng cho iPhone)

10. Tôi muốn tắt đăng nhập bằng vân tay/ Face ID thì phải làm sao?

Quý khách vui lòng thực hiện: **Đăng nhập mSign > Chọn menu > chọn Tắt chế độ đăng nhập bằng vân tay/ Face ID > Hệ thống gửi thông báo xác nhận > Chọn Đồng ý (✓).**

11. Tôi muốn mở đăng nhập bằng vân tay/ Face ID thì phải làm sao?

Quý khách vui lòng thực hiện: **Đăng nhập mSign > Chọn menu > chọn Kích hoạt chế độ đăng nhập bằng vân tay/ Face ID > Nhập mật khẩu đăng nhập hiện tại > Chọn Đồng ý (✓) thiết lập thêm vân tay/ Face ID > Xác nhận dấu vân tay/ Face ID.**

Lưu ý: Dấu vân tay/ Face ID đã được đăng ký trên thiết bị di động.

12. Tôi muốn đổi tên tài khoản trên mSign được không?

Được, quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn sau:

- Đăng nhập mSign > Chọn menu > chọn **Chỉnh sửa tên tài khoản**
- Nhập và lưu tên tài khoản mới (**Lưu ý:** Tên tài khoản từ 1 -20 kí tự và không trùng với bất kì tên tài khoản nào có sẵn trên ứng dụng)

TÍNH NĂNG CỦA ỨNG DỤNG

1. Hiện nay, mSign đang cung cấp những tính năng nào?

Tên tính năng	mCode	mConnected	mQR	Đăng nhập iBanking
Công dụng	Ứng dụng tự động tạo OTP theo định kỳ	Duyệt giao dịch trực tiếp trên ứng dụng.	Ứng dụng tự động tạo S-OTP sau khi quét Mã QR chứa thông tin giao dịch.	Đăng nhập và đổi mật khẩu iBanking. Lưu ý: chỉ áp dụng đối với ứng dụng mSign đã được đăng ký và kích hoạt đăng nhập bằng Vân tay/ Face ID
Kết nối internet	X	✓	X	✓
Kênh sử dụng	- iBanking - mBanking - Sacombank Pay - Ví điện tử khác - Cổng thanh toán	- iBanking - mBanking - Sacombank Pay	- iBanking	- iBanking

2. Tôi muốn xác thực được các giao dịch mua hàng trực tuyến trên website?

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 mCode và nhập vào màn hình thanh toán để hoàn tất giao dịch.

3. Thông báo yêu cầu xác thực có thể tìm thấy ở đâu?

Thông báo yêu cầu xác thực được hiển thị tại danh sách thông báo của điện thoại. Nếu Quý khách thấy có thông báo nhưng khi mở khóa điện thoại thông báo này biến mất, 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: tại màn hình trang 1, Quý khách cần vuốt màn hình để chuyển trang 2 để xem những Thông báo gần đây, bao gồm Thông báo yêu cầu xác thực giao dịch NHĐT của Sacombank.



THIẾT LẬP LẠI – XÓA TÀI KHOẢN – KHÓA – MỞ KHÓA

1. Tôi đối thiết bị sử dụng mSign hoặc muốn thiết lập lại toàn bộ tài khoản trên ứng dụng thì cần phải làm gì?

Bước 1:

- Trường hợp đối thiết bị: Quý khách tải và cài đặt mSign trên thiết bị mới
- Trường hợp thiết lập lại: Tại menu của ứng dụng mSign, Quý khách vui lòng chọn “**Thiết lập lại (reset) ứng dụng**”.

Bước 2: Liên hệ tổng đài 1800585888 hoặc các điểm giao dịch gần nhất để hỗ trợ reset tài khoản.

Bước 3: Kích hoạt lại ứng dụng mSign theo HDSD.

https://www.sacombank.com.vn/canhan/Documents/InternetBanking/mSign-token/HDSO_MSIGN_TOKEN.pdf

2. Tôi muốn xóa từng tài khoản trên ứng dụng mSign?

Quý khách đăng nhập vào ứng dụng, chọn đúng tài khoản cần xóa và thực hiện chọn **Menu > Xóa tài khoản**.

3. Tôi quên mật khẩu/ đăng nhập sai/xóa ứng dụng mSign?

Quý khách thực hiện tương tự bước Thiết lập lại toàn bộ tài khoản trên ứng dụng mSign.

4. Tôi có thể đăng ký/khóa/mở khóa ứng dụng qua tổng đài được không?

Được. Quý khách soạn tin nhắn theo cú pháp và gửi đến tổng đài 8149 như sau:

Yêu cầu	Khách hàng cá nhân	Khách hàng tổ chức
Đăng ký	MSIGN DANGKY UserID CMND	MSIGN DANGKY Mã KH.UserID
Khóa	MSIGN KHOA UserID CMND	MSIGN KHOA Mã KH.UserID
Mở khóa	MSIGN MOKHOA UserID CMND	MSIGN MOKHOA Mã KH.UserID

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

5. Tôi nhắn tin yêu cầu Mở khóa mSign nhưng không thực hiện được?

Yêu cầu mở khóa ứng dụng mSign không áp dụng qua tin nhắn trong các trường hợp sau:

- mSign được yêu cầu khóa trước đó tại quầy hoặc qua TT.DVKH.
- mSign bị khóa do nhập sai Mã xác thực giao dịch OTP/S-OTP 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: 1800585888 ”.

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

- Trường hợp mSign đã kích hoạt chế độ đăng nhập bằng sinh trắc học (Vân tay/Face ID) trước đó, khi khách hàng thay đổi thông tin này trên thiết bị cài đặt, mSign sẽ xuất hiện cảnh báo đồng thời tắt chế độ đăng nhập bằng Vân tay/Face ID và buộc khách hàng phải đăng nhập lại bằng mật khẩu để tiếp tục.
- Không sử dụng cùng 01 tên đăng nhập và mật khẩu cho nhiều tài khoản dịch vụ trực tuyến.
- 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 1800585888.
- Thoát ứng dụng khi không sử dụng dịch vụ; không đơn thuần chỉ là tắt ứng dụng, Quý khách phải thực hiện Đăng xuất khỏi chương trình.
- 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.