

**NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM**



**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG AGRIBANK EBANKING  
CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

*Hà Nội, tháng 10 năm 2023*

Tên tài liệu:	Hướng dẫn sử dụng dịch vụ Agribank eBanking cho Khách hàng cá nhân
Biên soạn:	Agribank Retail eBanking
Ngày:	10/2023
Phiên bản:	V2.0

## Mục lục

1.	BỘ HỒ SƠ MỞ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ.....	4
2.	ĐƯỜNG LINK DỊCH VỤ VÀ ỨNG DỤNG MOBILE .....	4
3.	KHÁCH HÀNG KÍCH HOẠT DỊCH VỤ/ĐĂNG NHẬP HỆ THỐNG .....	4
3.1	Kích hoạt dịch vụ qua Internet Banking .....	4
3.2	Kích hoạt dịch vụ qua Mobile Banking .....	7
4.	KHÁCH HÀNG KÍCH HOẠT THIẾT BỊ DI ĐỘNG.....	10
5.	ĐỔI MẬT KHẨU .....	13
5.1	Đổi mật khẩu trên Internet Banking.....	13
5.2	Đổi mật khẩu trên Mobile Banking.....	20
6.	CÁC LOẠI PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC CHO KHÁCH HÀNG.....	23
7.	KÍCH HOẠT/THIẾT LẬP SOFT TÍCH HỢP .....	23
7.1	Kích hoạt .....	23
7.2	Đổi PIN Soft OTP .....	25
7.3	Thiết lập vân tay/Face ID .....	26
7.4	Hủy kích hoạt Soft OTP .....	27
8.	THỰC HIỆN GIAO DỊCH .....	29
8.1	Giao dịch trên kênh Internet Banking .....	29
8.2	Giao dịch trên Mobile Banking .....	37

**DANH MỤC VIẾT TẮT**

<b>Tên viết tắt</b>	<b>Tên đầy đủ</b>
CN	Chi nhánh
TK	Tài khoản
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
RU - IB	Hệ thống Internet Banking - Khách hàng cá nhân
RU - MB	Mobile Banking – Khách hàng cá nhân
PTXT	Phương thức xác thực
GD	Giao dịch
TBXT	Thiết bị xác thực

## 1. BỘ HỒ SƠ MỞ VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Khách hàng đến chi nhánh và thực hiện đăng ký sử dụng dịch vụ:

- Giấy đăng ký và sử dụng dịch vụ Agribank eBanking.
- Bản phô tô/bản sao các giấy tờ tùy thân của khách hàng.

## 2. ĐƯỜNG LINK DỊCH VỤ VÀ ỨNG DỤNG MOBILE

- Link dịch vụ kênh Internet Banking:

<https://ebanking.agribank.com.vn/retail/>

- Kênh Mobile Banking: Khách hàng tải ứng dụng Agribank Retail eBanking trên Apple Store hoặc Google Play

## 3. KHÁCH HÀNG KÍCH HOẠT DỊCH VỤ/ĐĂNG NHẬP HỆ THỐNG

Sau khi Agribank đăng ký thành công Khách hàng cá nhân thì hệ thống eBanking sẽ gửi mã kích hoạt dịch vụ về số điện thoại khách hàng đăng ký. Mã kích hoạt dịch vụ có hạn trong 24 giờ kể từ khi Quý khách nhận được tin nhắn.

Tên đăng nhập của Quý khách được bàn giao trên Biên bản bàn giao Mã người dùng và thiết bị xác thực.

Quý khách có thể kích hoạt dịch vụ qua một trong hai kênh: Internet Banking hoặc kênh Mobile Banking.

### 3.1 Kích hoạt dịch vụ qua Internet Banking

Khách hàng cá nhân truy cập đường dẫn:

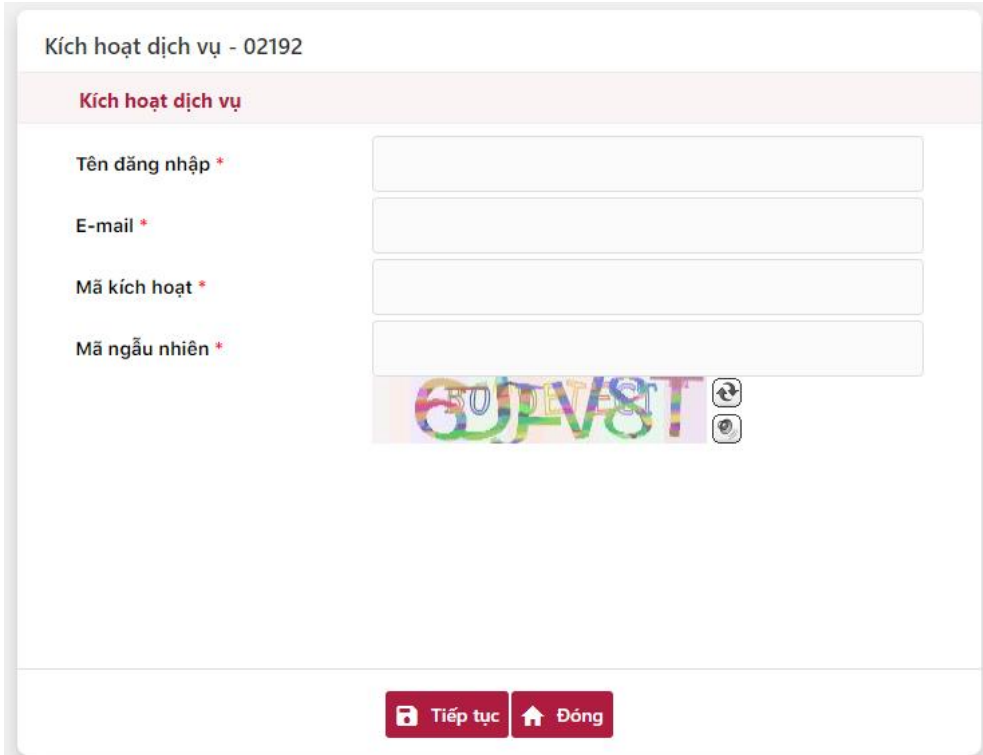
<https://ebanking.agribank.com.vn/retail/>

để kích hoạt dịch vụ.

The image shows two parts of the Agribank eBanking interface. On the left is a navigation menu with the following items: 'Kích Hoạt Dịch Vụ' (highlighted with a red box and a yellow arrow), 'Quên mật khẩu', 'Truy vấn thông tin tỷ giá hối đoái', 'Truy vấn thông tin lãi suất', and 'Truy vấn thông tin thư bảo lãnh'. On the right is the login page for 'Hệ thống Internet Banking - khách hàng cá nhân'. It includes a language selector (VIE), a 'Liên hệ' link, the Agribank logo, a welcome message, and three input fields: 'Tên đăng nhập', 'Mật khẩu' (with an eye icon for visibility), and 'Mã ngẫu nhiên' (with a refresh icon). A red 'Đăng nhập' button is at the bottom.

Các bước để thực hiện kích hoạt dịch vụ như sau:

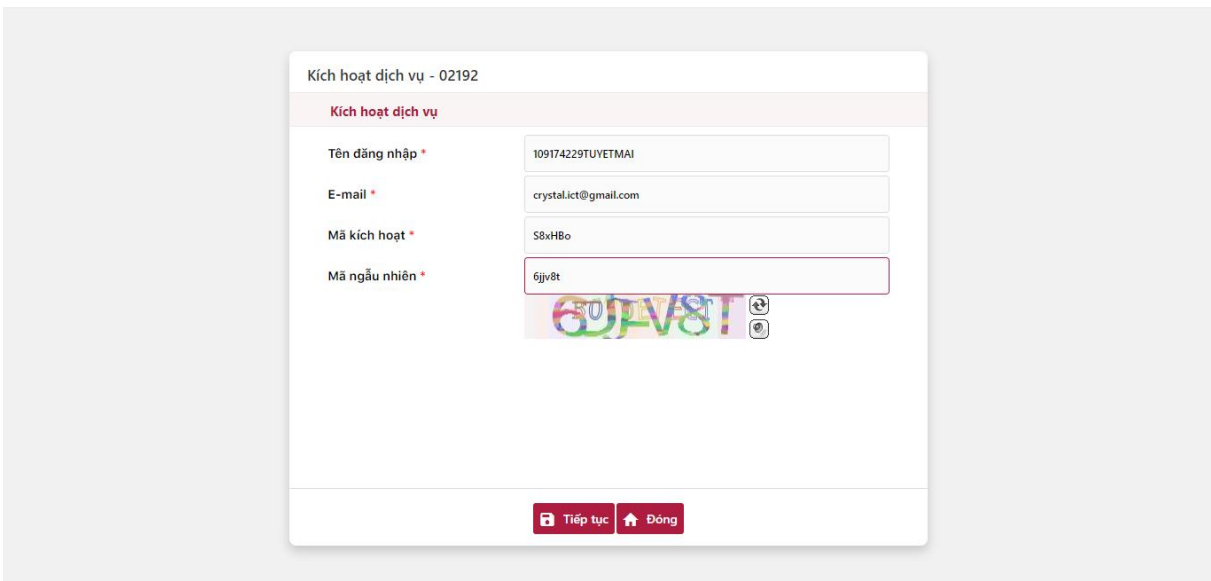
+ **Bước 1:** KHCN ấn vào menu “Kích hoạt dịch vụ” để vào màn hình kích hoạt dịch vụ đăng ký:




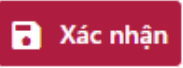
+ **Bước 2:** Khách hàng nhập các thông tin cá nhân vào màn hình kích hoạt dịch vụ:

Tên đăng nhập: được ghi trên biên bản bàn giao.

Mã đăng ký từ chi nhánh: được gửi vào số điện thoại mà người dùng KHCN đã đăng ký.



+ **Bước 3:** KHCN ấn nút , hệ thống chuyển sang màn hình nhập mã OTP để xác thực kích hoạt:

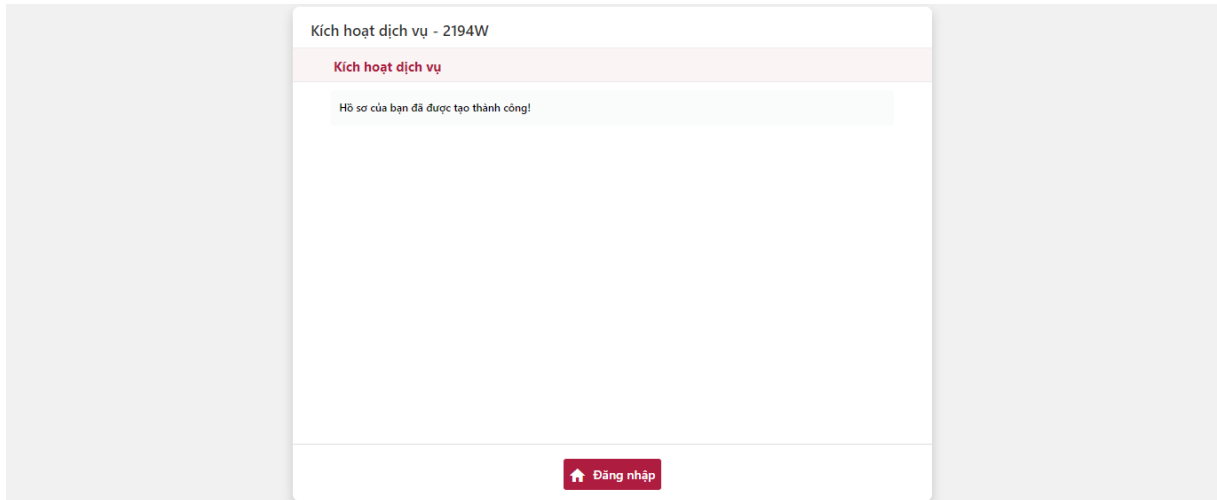
KHCN nhập mã OTP do hệ thống gửi về số điện thoại của khách hàng và ấn nút , hệ thống chuyển sang màn hình thiết đặt mật khẩu:

+ **Bước 4:** Nhập mật khẩu và Xác nhận mật khẩu:

Tại màn hình nhập mật khẩu, KHCN nhập mật khẩu và xác nhận mật khẩu, đồng ý với điều khoản hệ thống bằng cách tích vào ô Đồng ý và ấn nút

 :

Màn hình kích hoạt hồ sơ dịch vụ thành công:

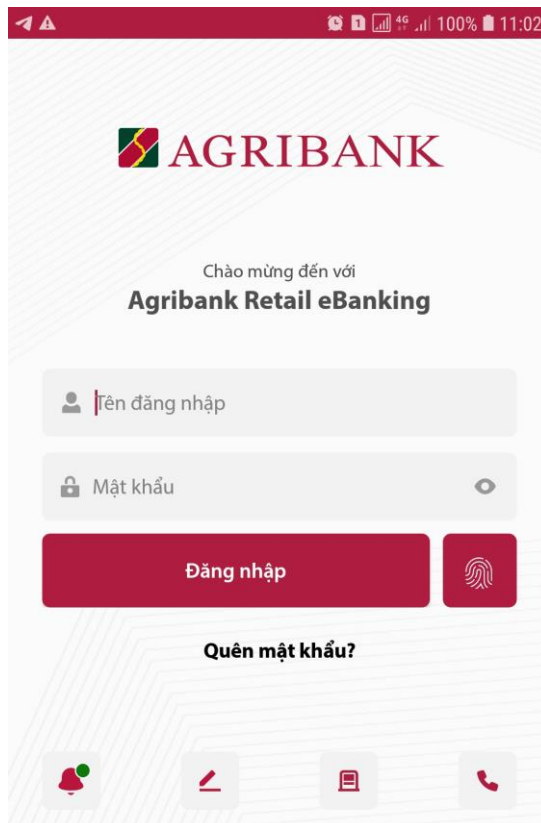


KHCN chọn nút  để tiến hành đăng nhập hệ thống Internet Banking dành cho Khách hàng cá nhân.


### 3.2 Kích hoạt dịch vụ qua Mobile Banking

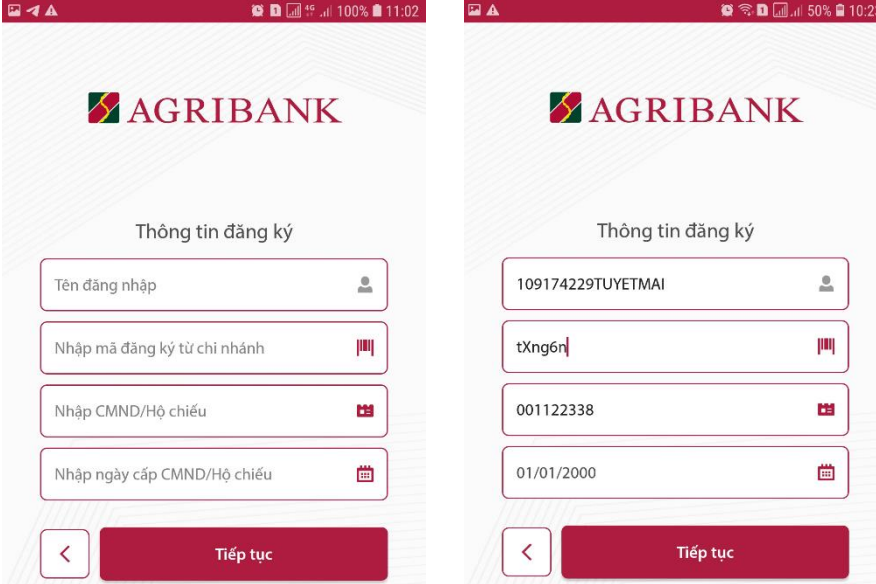
KHCN tải ứng dụng Agribank Retail eBanking của Agribank trên *Apple Store* hoặc *Google Play/CHPlay*. Dưới đây là hướng dẫn đối với điện thoại hệ điều hành Android.

Giao diện app sau khi cài đặt thành công:





- **Bước 1:** KHCN ấn vào  để vào màn hình kích hoạt dịch vụ. Màn hình kích hoạt dịch vụ:



The image shows two screenshots of the AGRIBANK mobile app registration screen. The left screenshot shows the registration form with empty fields. The right screenshot shows the form filled with example data.

**Left Screenshot (Empty Form):**

- Header: AGRIBANK logo and "Thông tin đăng ký"
- Field 1: Tên đăng nhập (Name)
- Field 2: Nhập mã đăng ký từ chi nhánh (Branch registration code)
- Field 3: Nhập CMND/Hộ chiếu (ID/Passport)
- Field 4: Nhập ngày cấp CMND/Hộ chiếu (Issue date)
- Buttons: Back arrow and "Tiếp tục" (Next)

**Right Screenshot (Filled Form):**

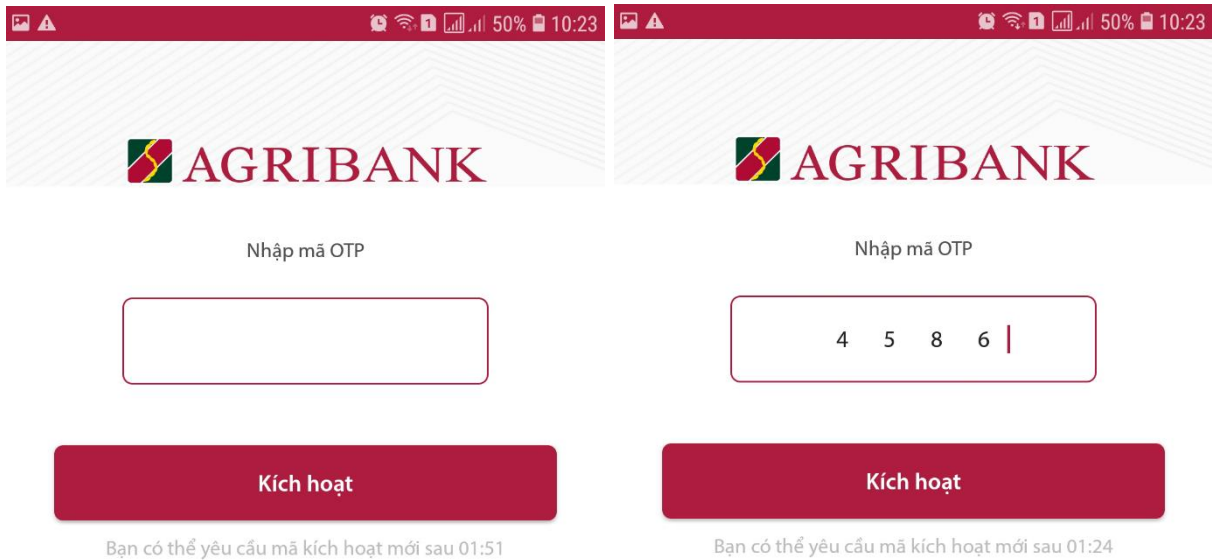
- Header: AGRIBANK logo and "Thông tin đăng ký"
- Field 1: 109174229TUYETMAI
- Field 2: tXng6n
- Field 3: 001122338
- Field 4: 01/01/2000
- Buttons: Back arrow and "Tiếp tục" (Next)

- **Bước 2:** Tại màn hình kích hoạt dịch vụ, người dùng KHCN nhập:
  - + Tên đăng nhập: được ghi trên biên bản bàn giao.
  - + Mã đăng ký từ chi nhánh: được gửi vào số điện thoại mà người dùng KHCN đã đăng ký.
  - + CMND/Hộ chiếu: là số CMT/CCCD/ Hộ chiếu KHCN đã đăng ký
  - + Ngày cấp CMND/Hộ chiếu: ngày cấp trên CMND/Hộ chiếu.

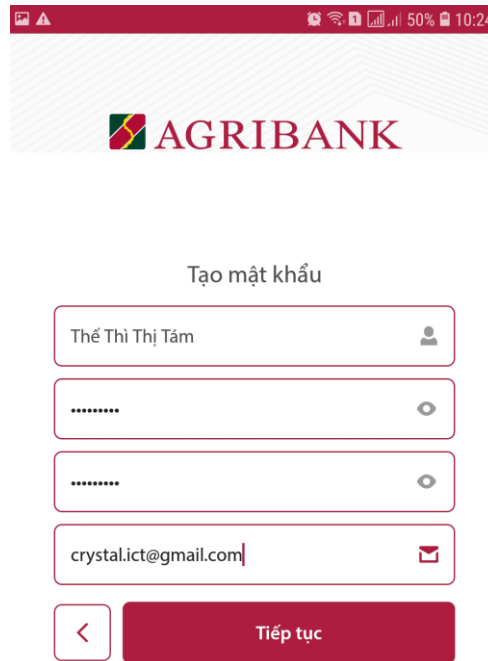
Người dùng ấn nút


Tiếp tục

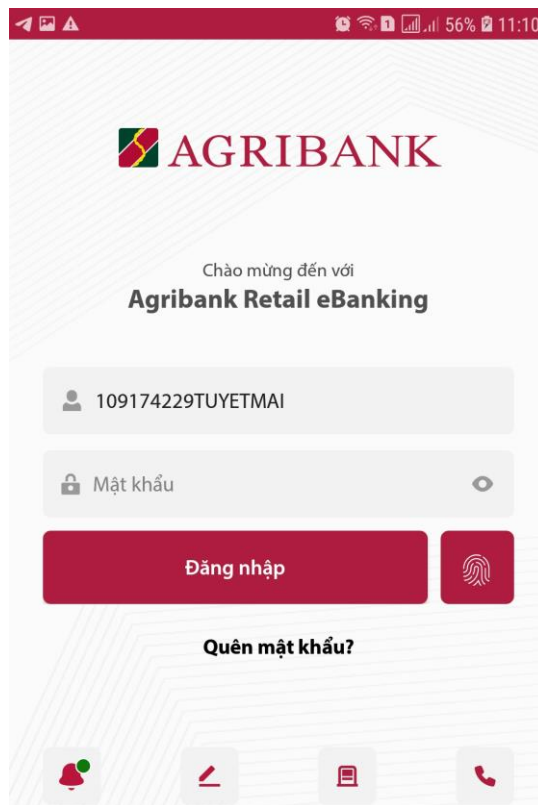
- **Bước 3:** Nhập mã OTP mà hệ thống gửi tin nhắn SMS đến số điện thoại đăng ký của KHCN và ấn nút  Kích hoạt :



- **Bước 4:** Màn hình tạo mật khẩu người dùng KHCN:



Nếu kích hoạt thành công, hệ thống chuyển sang màn hình thiết đặt mật khẩu, tại màn hình này Khách hàng cần nhập mật khẩu tại 2 ô nhập Mật khẩu và ấn nút , hệ thống chuyển về màn hình đăng nhập ứng dụng:

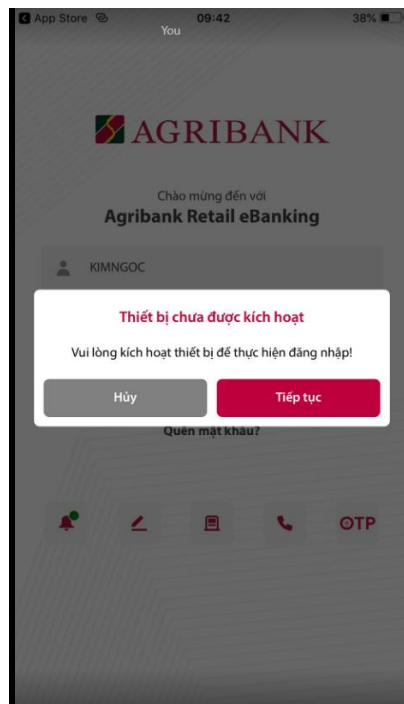


#### **4. KHÁCH HÀNG KÍCH HOẠT THIẾT BỊ DI ĐỘNG**

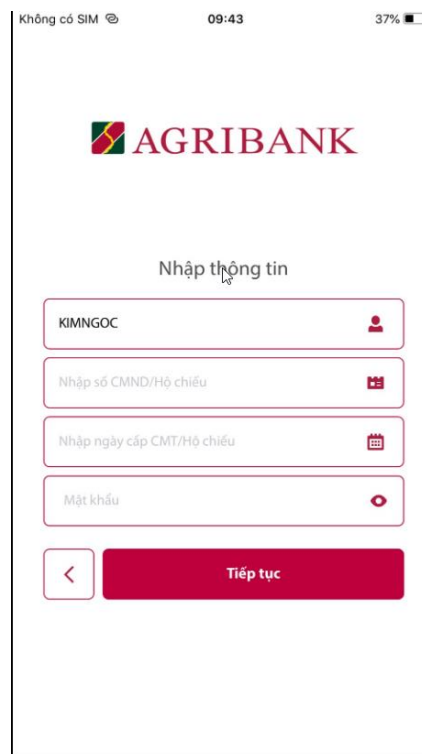
Chức năng kích hoạt thiết bị di động dùng cho trường hợp:

- Khách hàng đã thực hiện đăng ký tài khoản trực tuyến trên Internet Banking và lần đầu thực hiện đăng nhập trên thiết bị di động.
- Hoặc khách hàng đã thực hiện đăng ký tài khoản trên thiết bị di động và muốn chuyển sang dùng trên một thiết bị di động khác.

Trường hợp khách hàng chưa được kích hoạt thiết bị mà vẫn nhập thông tin đăng nhập thì hệ thống báo lỗi.



Khách hàng ấn nút **Tiếp tục** để chuyển sang màn hình kích hoạt thiết bị.



Khách hàng cần nhập chính xác các thông tin và nhấn nút **Tiếp tục** để sang màn hình nhập OTP

Lưu ý: Mật khẩu là mật khẩu mà khách hàng đã thay đổi sau bước kích hoạt dịch vụ.



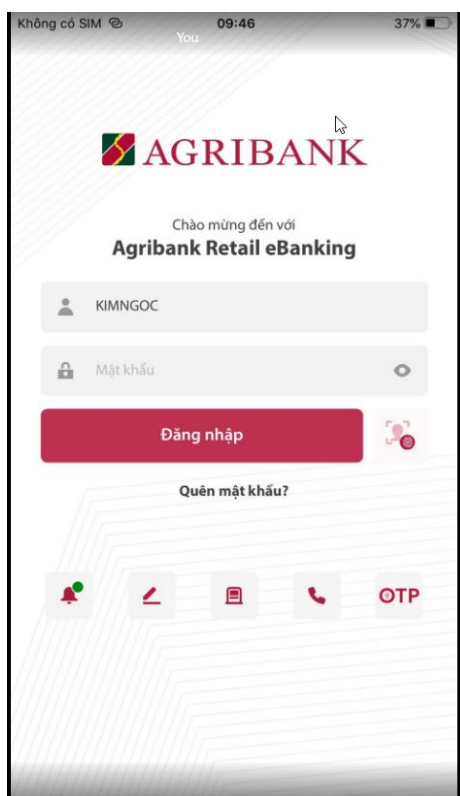
Nhập mã OTP

9278

Bạn có thể gửi mã kích hoạt mới sau: 01:29



Khách hàng nhập mã OTP gửi về điện thoại của khách hàng và nhấn nút **Tiếp tục** để hoàn thành kích hoạt thiết bị chuyển sang màn hình đăng nhập:



## 5. ĐỔI MẬT KHẨU

### 5.1 Đổi mật khẩu trên Internet Banking

Khách hàng đăng nhập kênh Internet Banking:

The screenshot shows the Agribank Internet Banking interface. At the top, there is a navigation bar with the Agribank logo and the text "HỆ THỐNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN (V2.8.41 20230518)". On the right side of the navigation bar, there is a user profile icon labeled "KIMNGOC" and a language dropdown menu set to "VIE".

The main content area is titled "Trạng thái giao dịch - 03201". Below the title, there is a search section with the following elements:

- Search criteria:** "Tìm kiếm theo" with radio buttons for "Phạm vi ngày" (selected) and "Mã giao dịch".
- Filters:**
  - Từ ngày:** 07/06/2023
  - Đến ngày:** 07/06/2023
  - Trạng thái:** (Dropdown menu)
  - Menu:** (Dropdown menu)
  - Dịch vụ:** (Dropdown menu)
  - Số tài khoản:** (Dropdown menu)
  - Loại tiền:** (Dropdown menu)
  - Số tiền từ:** (Text input field)
  - Số tiền đến:** (Text input field)
- Search button:** "Tìm kiếm" (Search)

Below the search area, there is a "Kết quả" (Results) section with a "Tải xuống" (Download) button. The results table has the following columns: Menu, Dịch vụ, Ngày giao dịch, Mã giao dịch, Trạng thái, Số tiền, Loại tiền, Tài khoản nguồn, Tài khoản thụ hưởng, and Tên người th.

At the bottom right of the page, there is a pagination control showing "Số mục trên trang 50" and "0 of 0".

Khách hàng nhấn nút tên user ở góc phải màn hình và chọn Đổi mật khẩu, hệ thống chuyển sang màn hình đổi mật khẩu:

Thay đổi mật khẩu - 02197

**Thay đổi mật khẩu**

Mật khẩu cũ \*

Mật khẩu mới \*

Xác nhận mật khẩu \*

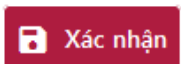
Điều khoản & các điều kiện

**Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý với những điều khoản và điều kiện \***

- Mật khẩu không được chứa 3 ký tự liên tiếp giống nhau.
- Mật khẩu không được chứa tên đăng nhập hoặc họ hoặc tên của khách hàng (không phân biệt chữ hoa hay chữ thường).
- Mật khẩu phải có độ dài từ 6 đến 20 ký tự.
- Mật khẩu phải chứa ít nhất 1 ký tự viết thường, 1 ký tự viết hoa, 1 ký tự số và 1 ký tự đặc biệt. (Ví dụ: `~ ! @ # \$ % ^ & \* ( ) + - = { } | \ " ; ' < > ? . / [ ]
- Mật khẩu không được trùng với mật khẩu trong 5 lần gần nhất.

I

Khách hàng nhập mật khẩu cũ, nhập mật khẩu mới, xác nhận mật khẩu mới, khách hàng đọc kỹ những điều khoản và điều kiện, tích chọn sau đó ấn nút



Thay đổi mật khẩu - 02197

**Thay đổi mật khẩu**

Mật khẩu cũ \*

Mật khẩu mới \*

Xác nhận mật khẩu \*

Điều khoản & các điều kiện

Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý với những điều khoản và điều kiện \*

[Yêu cầu OTP](#)

[← Quay lại](#) [Xác nhận](#) [Đóng](#)

Khách hàng nhấn nút [Yêu cầu OTP](#) và nhấn xác nhận:



Thay đổi mật khẩu - 02197

**Thay đổi mật khẩu**

Mật khẩu cũ \*

Mật khẩu mới \*

Xác nhận mật khẩu \*

Điều khoản & các điều kiện

Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý với những điều khoản và điều kiện \*

OTP (Mật khẩu một lần) đã được gửi tới số điện thoại đăng ký của bạn (xxxxxx1400)

Gửi Lại OTP Trong 01:46

Nhập OTP \*

← Quay lại

Khách hàng nhập mã OTP được gửi về điện thoại của khách hàng và nhấn nút

hệ thống chuyển sang màn hình thông báo đổi mật khẩu thành công

Thay đổi mật khẩu - 2197W

**Thay đổi mật khẩu**

Mật khẩu của bạn đã được thay đổi thành công

**Chức năng Quên mật khẩu:** Khi khách hàng quên mật khẩu đăng nhập

hệ thống, khách hàng có thể sử dụng chức năng này để thiết lập lại mật khẩu.

Khách hàng truy cập trang <https://ebanking.agribank.com.vn/retail/>

NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

AGRIBANK

Chào mừng đến với Hệ thống Internet Banking - khách hàng cá nhân

Tên đăng nhập \*

KIMNGOC

Mật khẩu \*

Mã ngẫu nhiên \*

DUTNUK

Đăng nhập

Kích hoạt dịch vụ


Quên mật khẩu

Truy vấn thông tin tỷ giá hối đoái

Truy vấn thông tin lãi suất

Truy vấn thông tin thư bảo lãnh

Điểm ATM và chi nhánh

Khách hàng chọn chức năng  hệ thống chuyển sang màn hình nhập thông tin

Quên mật khẩu - 02191

**Quên mật khẩu**

Tên người dùng \*

Số CMND/CCCD/HC \*

Ngày cấp CMND/CCCD/HC \*

Mật khẩu 1 trong 5 lần gần nhất \*

Mã ngẫu nhiên \*

KIMNGOC

Tiếp tục

Đóng

Khách hàng nhập chính xác các thông tin:

- Tên đăng nhập
- Số CMND/CCCD/HC
- Ngày cấp CMND/CCCD/HC
- Mật khẩu 1 trong 5 lần gần nhất
- Mã ngẫu nhiên trên màn hình

Khách hàng ấn nút **Tiếp tục** hệ thống chuyển sang màn hình nhập OTP

Quên mật khẩu - 2191A

**Quên mật khẩu**

OTP (Mật khẩu một lần) đã được gửi tới số điện thoại đăng ký của bạn (xxxxxx1400)

**Nhập OTP \***

Gửi Lại OTP Trong 01:39 [Gửi lại OTP](#)

[← Quay lại](#) [→ Xác nhận](#) [🏠 Đóng](#)

Khách hàng nhập mã OTP được gửi về điện thoại của khách hàng và nhấn nút

**Xác nhận**

hệ thống chuyển sang màn hình thiết lập mật khẩu

Quên mật khẩu - 2191U

**Quên mật khẩu**

Chào mừng trở lại, KIMNGOC

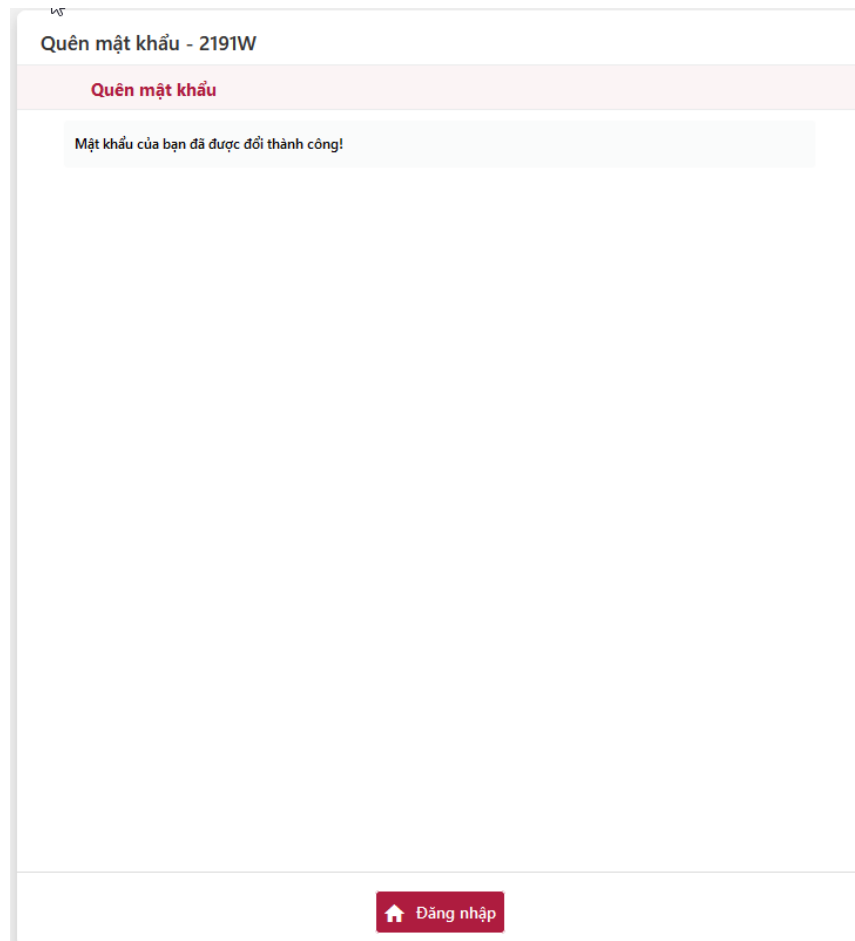
Mật khẩu mới \*

Xác nhận mật khẩu mới \*

- Mật khẩu không được chứa 3 ký tự liên tiếp giống nhau.
- Mật khẩu không được chứa tên đăng nhập hoặc họ hoặc tên của khách hàng (không phân biệt chữ hoa hay chữ thường).
- Mật khẩu phải có độ dài từ 6 đến 20 ký tự.
- Mật khẩu phải chứa ít nhất 1 ký tự viết thường, 1 ký tự viết hoa, 1 ký tự số và 1 ký tự đặc biệt. (Ví dụ: `~ ! @ # \$ % ^ & \* ( ) + - = { } | \ " ; ' < > ? . / [ ]
- Mật khẩu không được trùng với mật khẩu trong 5 lần gần nhất.

← Quay lại   Xác nhận   Đóng

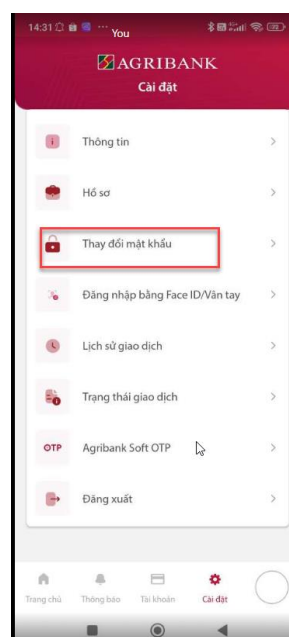
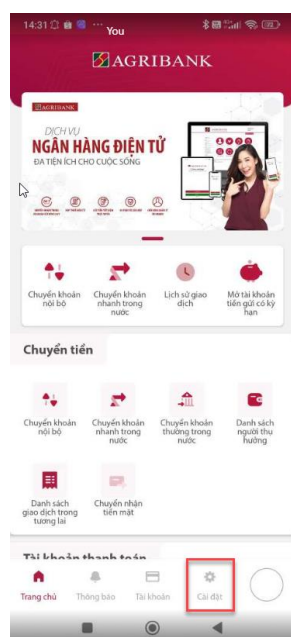
Khách hàng nhập mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới theo đúng quy tắc đưa ra phía dưới và nhấn nút **Xác nhận** hệ thống chuyển sang màn hình thông báo đổi mật khẩu thành công



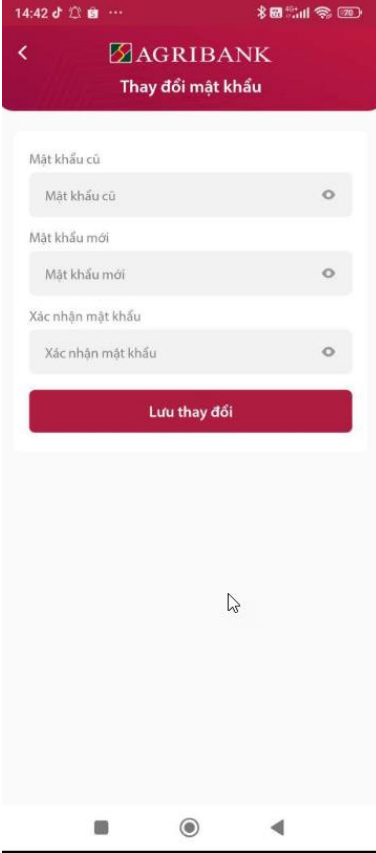
**Lưu ý:** Trường hợp khách hàng không nhớ một trong năm mật khẩu gần nhất, khách hàng cần liên hệ với ngân hàng để được nhân viên ngân hàng cấp lại mật khẩu.

## 5.2 Đổi mật khẩu trên Mobile Banking

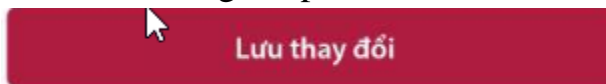
Khách hàng đăng nhập ứng dụng Agribank Retail eBanking và chọn nút Cài đặt



Khách hàng chọn  Thay đổi mật khẩu hệ thống chuyển đến màn hình thiết lập mật khẩu mới:



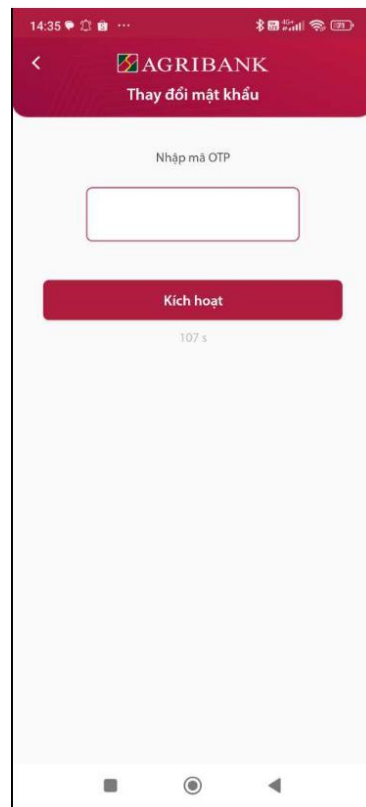
Khách hàng nhập Mật khẩu cũ, Mật khẩu mới, Xác nhận mật khẩu và nhấn nút



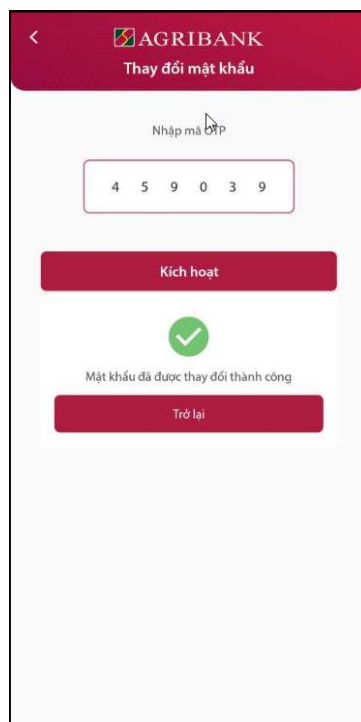
Lưu ý: Khách hàng cần nhập mật khẩu mới tuân theo các quy tắc sau:

- Mật khẩu không được chứa 3 ký tự liên tiếp giống nhau.
- Mật khẩu không được chứa tên đăng nhập hoặc họ hoặc tên của khách hàng (không phân biệt chữ hoa hay chữ thường).
- Mật khẩu phải có độ dài từ 6 đến 20 ký tự.
- Mật khẩu phải chứa ít nhất 1 ký tự viết thường, 1 ký tự viết hoa, 1 ký tự số và 1 ký tự đặc biệt. (Ví dụ: ` ~ ! @ # \$ % ^ & \* ( ) + - = { } | \ " ; ' < > ? . / [ ]
- Mật khẩu không được trùng với mật khẩu trong 5 lần gần nhất.

Hệ thống chuyển sang màn hình nhập OTP



Khách hàng nhập mã OTP được gửi về điện thoại của khách hàng và nhấn nút **Kích hoạt** hệ thống chuyển đến màn hình thông báo đổi mật khẩu thành công:



**Chức năng Quên mật khẩu trên App Agribank Retail eBanking:** Được thực hiện tương tự như trên kênh Internet Banking đã được đề cập bên trên.

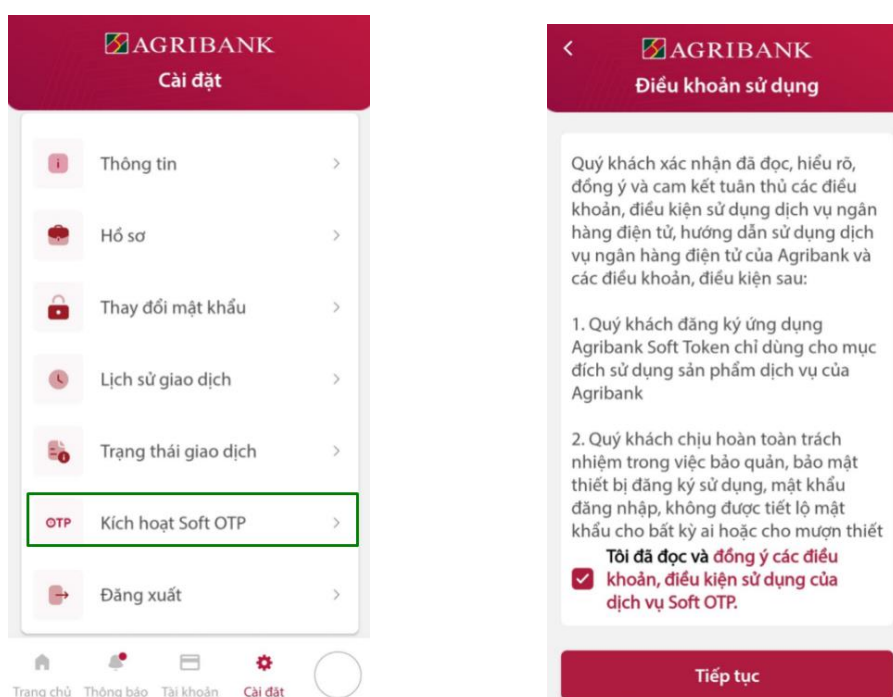
## 6. CÁC LOẠI PHƯƠNG THỨC XÁC THỰC CHO KHÁCH HÀNG

- SMS OTP
- Lava Token
- Sign eSigner Token
- Soft Token

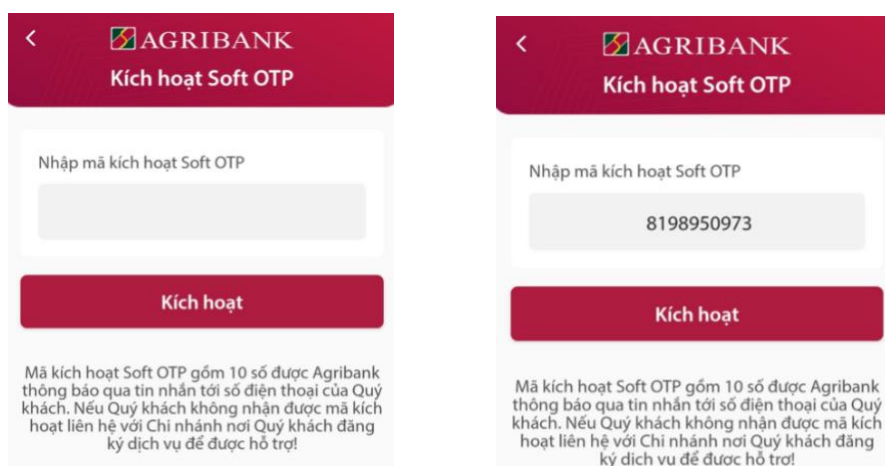
## 7. KÍCH HOẠT/THIẾT LẬP SOFT TÍCH HỢP

### 7.1 Kích hoạt

- Khách hàng đăng nhập Agribank Retail eBanking. Vào chức năng **Cài đặt**, chọn **Kích hoạt Soft OTP**.



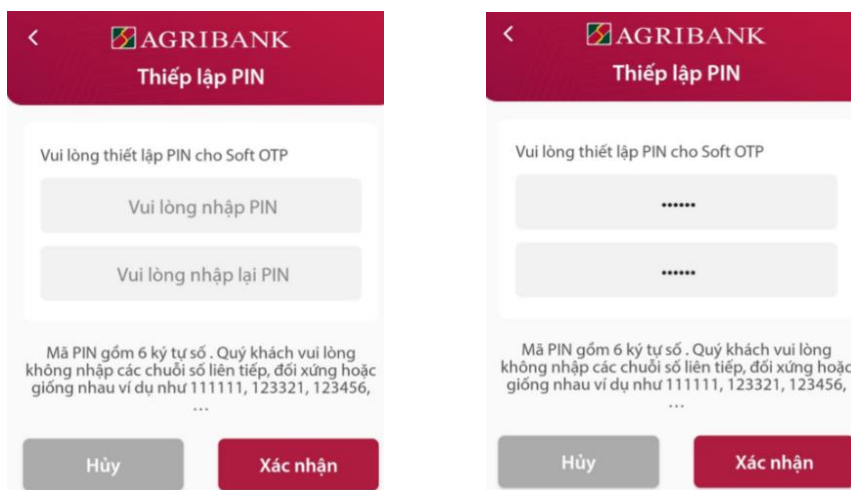
- KH Đồng ý với các điều khoản, điều kiện sử dụng và nhấn **Tiếp tục**.



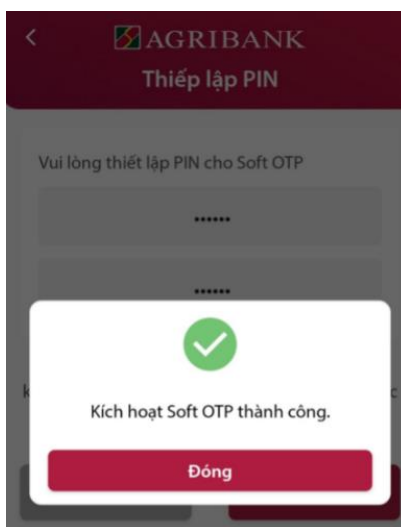
- KH nhập mã kích hoạt gồm 10 chữ số đã được Agribank gửi qua tin nhắn vào ô **Nhập mã kích hoạt**. Nếu mã kích hoạt chính xác và còn hiệu lực (không



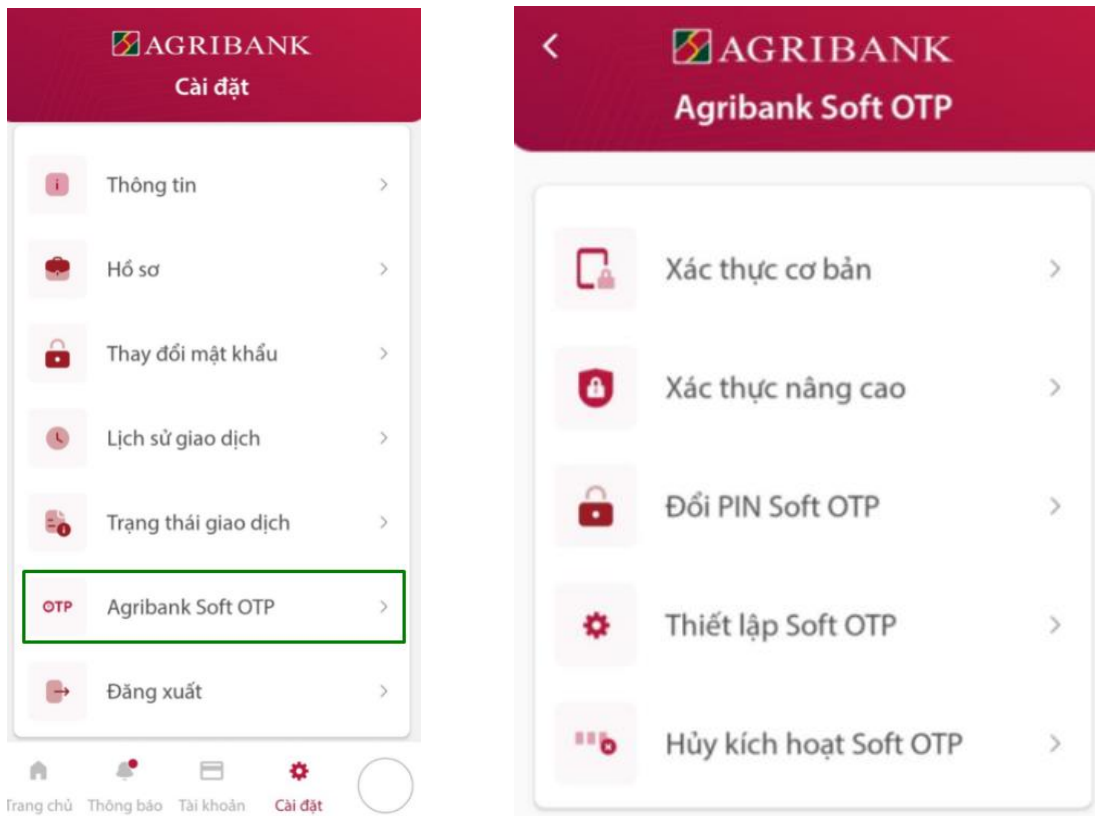
quá 10p kể từ khi tin nhắn được gửi đến KH), màn hình sẽ chuyển sang Thiết lập PIN Soft OTP. PIN của Soft OTP là chuỗi số có độ dài 6 ký tự và không được quá đơn giản.



- Sau khi nhập PIN đúng quy tắc, KH nhấn **Xác nhận**. Mobile Banking sẽ đưa ra thông báo kích hoạt Soft OTP thành công.



- Soft OTP được kích hoạt thành công, trong **Cài đặt** sẽ hiển thị đầy đủ các chức năng của Soft OTP tích hợp.



## 7.2 Đổi PIN Soft OTP

- Khi có nhu cầu đổi PIN Soft OTP, KH vào **Cài đặt/Agribank Soft OTP/Đổi PIN Soft OTP**.



- KH nhập PIN hiện tại của Soft OTP. Nếu KH nhập đúng PIN hiện tại, màn hình thiết lập PIN sẽ được hiển thị. PIN mới của Soft OTP là chuỗi số có độ dài 6 ký tự và không được quá đơn giản. PIN mới không được trùng với PIN cũ của Soft OTP.

The image shows two sequential screenshots of the AGRIBANK mobile application during the 'Đổi PIN Soft OTP' (Change Soft OTP PIN) process.

**Left Screenshot:** The screen title is 'Đổi PIN Soft OTP'. Below the title, it says 'Vui lòng thiết lập PIN mới cho Soft OTP'. There are two input fields: 'Vui lòng nhập PIN mới' (Please enter new PIN) and 'Vui lòng nhập lại PIN mới' (Please re-enter new PIN). At the bottom, there are two buttons: 'Hủy' (Cancel) and 'Xác nhận' (Confirm). Below the buttons, there is a note: 'Mã PIN gồm 6 ký tự số. Quý khách vui lòng không nhập các chuỗi số liên tiếp, đối xứng hoặc giống nhau ví dụ như 111111, 123321, 123456, ... Lưu ý: PIN mới không được phép trùng với PIN hiện tại.' (PIN code consists of 6 digits. Please do not enter consecutive, symmetrical, or similar numbers, for example 111111, 123321, 123456, ... Note: The new PIN is not allowed to be the same as the current PIN.)

**Right Screenshot:** This is the confirmation screen. It has the same title and instruction. The input fields now contain six dots (.....) to mask the PIN. The 'Hủy' and 'Xác nhận' buttons are still present. The note at the bottom is identical to the first screenshot.

- KH nhập PIN mới và nhấn **Xác nhận**. Nếu PIN đúng quy tắc, màn hình Đổi PIN thành công sẽ hiển thị.

This screenshot shows the success notification screen. The title is 'Đổi PIN Soft OTP'. The main text says 'Vui lòng thiết lập PIN mới cho Soft OTP'. Below this, there are two masked input fields (.....). A white notification box is centered on the screen with the text: 'Thông báo' (Notification) and 'Đổi PIN thành công.' (PIN change successful.). Below the notification box is a red button labeled 'Đóng' (Close). At the bottom of the screen, the same note from the previous screenshots is visible: 'Mã PIN gồm 6 ký tự số. Quý khách vui lòng không nhập các chuỗi số liên tiếp, đối xứng hoặc giống nhau ví dụ như 111111, 123321, 123456, ... Lưu ý: PIN mới không được phép trùng với PIN hiện tại.'

### 7.3 Thiết lập vân tay/Face ID

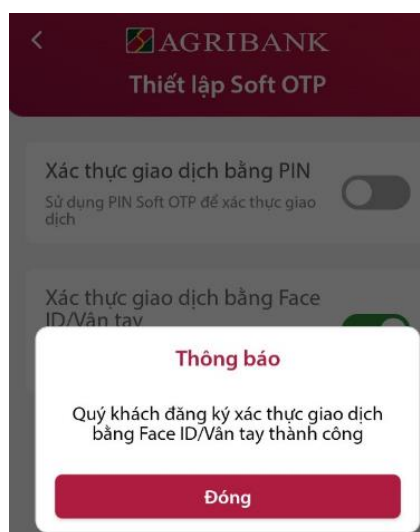
Trong trường hợp KH muốn xác thực bằng vân tay (trên Android) hoặc Face ID (trên iOS), KH chọn **Cài đặt/Agribank Soft OTP/Thiết lập Soft OTP**.



KH bật chức năng Xác thực giao dịch bằng Face ID/Vân tay, hệ thống sẽ yêu cầu KH nhập PIN để xác thực.



Nếu PIN Soft OTP chính xác, màn hình thông báo thành công sẽ hiển thị.



Lưu ý: KH cũng có thể chuyển về xác thực bằng PIN cũng trong màn hình **Thiết lập Soft OTP**.

#### 7.4 Hủy kích hoạt Soft OTP

Các trường hợp KH cần Hủy Soft OTP tích hợp trên Mobile Banking:

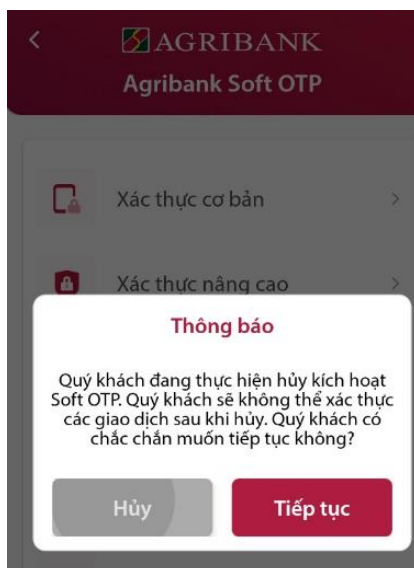
- Nghi ngờ tài khoản eBanking bị chiếm đoạt, hủy khẩn cấp PTXT để ngừng các giao dịch tài chính trên eBanking.

- KH quên PIN Soft OTP, khi đó, KH không thể xác thực đúng được giao dịch. **Lưu ý quan trọng:** PIN Soft OTP là một yếu tố để tạo nên mã xác thực, dù nhập đúng hay sai PIN, Soft OTP vẫn sinh ra mã xác thực nhưng chỉ khi PIN đúng thì mã xác thực mới đúng. Để biết PIN đúng hay sai, KH vào chức năng **Đổi PIN Soft OTP** để kiểm tra.

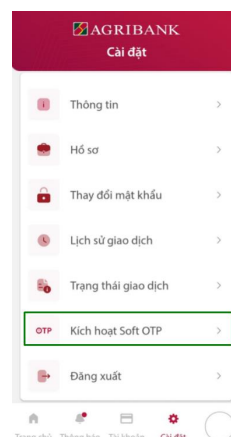
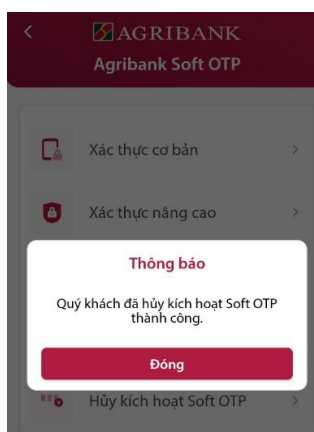
- KH không muốn dùng Soft OTP mà muốn chuyển sang PTXT khác.

Hủy kích hoạt Soft OTP thực hiện như sau:

- KH chọn **Cài đặt/Agribank Soft OTP/Hủy kích hoạt Soft OTP**. Màn hình xác nhận Hủy kích hoạt Soft OTP hiển thị như sau:



- Nếu KH muốn thực hiện, chọn **Tiếp tục**, nếu không muốn nhấn **Hủy**. Khi KH xác nhận Hủy Soft OTP, màn hình thông báo hiển thị như hình dưới, đồng thời menu Agribank Soft OTP không còn hiển thị mà chỉ còn lựa chọn **Kích hoạt Soft OTP**:



## 8. THỰC HIỆN GIAO DỊCH

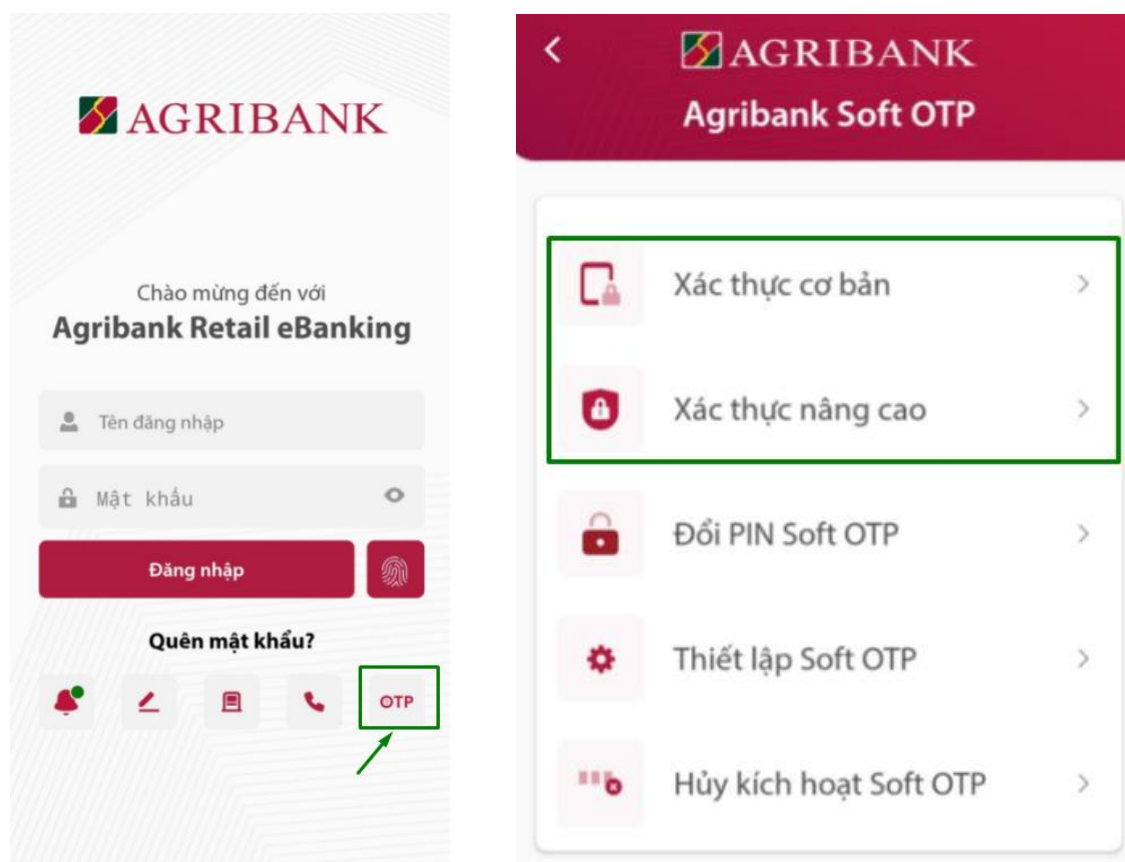
Trường hợp khách hàng dùng phương thức xác thực SMS OTP, khách hàng lấy mã xác thực từ tin nhắn gửi về điện thoại, trường hợp khách hàng dùng phương thức xác thực là Hard Token (Lava Token, Sign Esigner) khách hàng lấy mã xác thực từ các thiết bị Hard Token. Trường hợp khách hàng dùng phương thức xác thực Soft OTP, khách hàng lấy mã xác thực trên ứng dụng Agribank Soft Token hoặc trên Soft tích hợp với Mobile Banking.

### 8.1 Giao dịch trên kênh Internet Banking

Trong tài liệu này minh họa bằng giao dịch chuyển khoản nội bộ cùng chủ tài khoản dùng Soft OTP tích hợp với xác thực cơ bản và chuyển khoản nhanh liên ngân hàng dùng Soft OTP tích hợp với xác thực nâng cao.

Soft OTP tích hợp trên Mobile Banking cho phép KH xác thực trên kênh Internet Banking với hai lựa chọn: Xác thực cơ bản và Xác thực nâng cao. Để xác thực giao dịch cho kênh Internet Banking, KH có thể sử dụng ngay biểu tượng

**OTP** bên ngoài màn hình đăng nhập của Mobile Banking khi chưa đăng nhập hoặc trong menu **Cài đặt/Agribank Soft Token** khi đã đăng nhập.



#### **Xác thực cơ bản:**

- Khách hàng vào menu chuyển khoản nội bộ trên kênh Internet Banking.

## Chuyển khoản nội bộ - 02641

## Tạo mới

## Chế độ lệnh

Chế độ lệnh \* Ngay lập tức

Ngày giao dịch 17/03/2022

## Tài khoản nguồn và nhận

Tài khoản nguồn \* 1400205555550

Số dư khả dụng 666,851

Loại tiền \* VND - Việt Nam Đồng

Chuyển khoản đến \*  Cùng chủ tài khoản  Khác chủ tài khoản

Tài khoản thụ hưởng \* 1460207000000

## Chi tiết chuyển khoản

Số tiền \* 10,000

Loại tiền \* VND - Việt Nam Đồng

Đối tượng chịu phí \*  Người chuyển

Phương thức xác thực \* Soft OTP cơ bản

Nội dung \* CK trên IB xác thực Soft OTP cơ bản

[Tiếp tục](#) [Đóng](#)

## Chuyển khoản nội bộ - 2641C

## Xác nhận

Loại tiền \* VND - Việt Nam Đồng

Chuyển khoản đến \*  Cùng chủ tài khoản  Khác chủ tài khoản

Tài khoản thụ hưởng \* 1460207000000

## Chi tiết giao dịch

Số tiền \* 10,000

Loại tiền \* VND - Việt Nam Đồng

Đối tượng chịu phí \*  Người chuyển

Phí \* 0

VAT \* 0

Tổng số tiền ghi nợ \* 10,000

Số tiền bằng chữ \* Mười ngàn đồng (VND)

Nội dung \* CK trên IB xác thực Soft OTP cơ bản

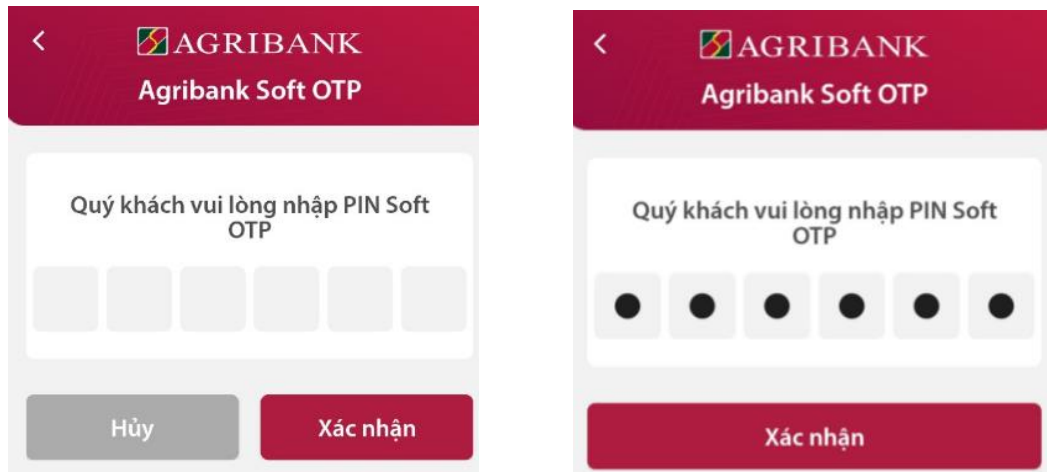
Gửi thông báo bổ sung 

Chỉ dẫn \* Vui lòng nhập mã xác thực cơ bản OTP hiển thị trên ứng dụng Agribank SoftToken của Quý khách

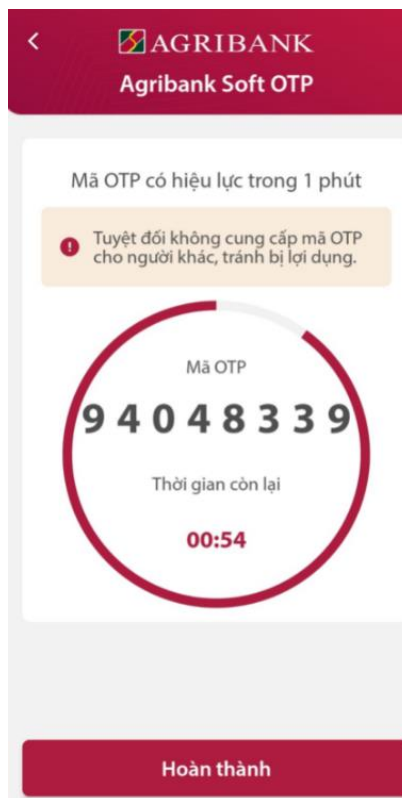
Mã xác thực \*

[← Quay lại](#) [Xác nhận](#) [Đóng](#)

- KH mở ứng dụng Mobile Banking (có thể chưa cần đăng nhập), chọn **OTP/Xác thực cơ bản**.



- Sau khi nhập PIN, Soft OTP sẽ sinh ra mã xác thực. Cần lưu ý, Soft OTP luôn sinh ra mã xác thực dù KH nhập PIN như thế nào. Nhưng chỉ khi PIN đúng thì mã xác thực mới đúng.



- KH nhập mã xác thực được sinh ra vào ô Mã xác thực trên kênh Internet Banking để xác nhận giao dịch.

Chi dẫn \* Vui lòng nhập mã xác thực cơ bản OTP hiển thị trên ứng dụng Agribank SoftToken của Quý khách

Mã xác thực \*



- Kết quả giao dịch như sau:

Giao dịch đã thành công Số giao dịch : 2022031700042212 Thời gian : 17-03-2022 20:16:07	
<b>Thông tin lệnh</b>	
Chế độ lệnh *	Ngay lập tức
Ngày giao dịch	17/03/2022
<b>Tài khoản nguồn và đích</b>	
Tài khoản nguồn *	1400205555550
Loại tiền *	VND - Việt Nam Đồng
Chuyển khoản đến *	<input checked="" type="radio"/> Cùng chủ tài khoản <input type="radio"/> Khác chủ tài khoản
Tài khoản thụ hưởng *	1460207000000
<b>Chi tiết giao dịch</b>	
Số tiền *	10,000
Loại tiền *	VND - Việt Nam Đồng
Đối tượng chịu phí *	<input checked="" type="radio"/> Người chuyển
Phí *	0
VAT *	0
Tổng số tiền ghi nợ *	10,000
Số tiền bằng chữ *	Mười ngàn đồng (VND)
Nội dung *	CK trên IB xác thực Soft OTP cơ bản

### Xác thực nâng cao:

- Khách hàng vào menu Chuyển tiền/Chuyển khoản trong nước/ Chuyển khoản nhanh trên kênh Internet Banking.

## Chuyển khoản trong nước - 02643

## Thêm mới

## Chế độ lệnh

Chế độ lệnh \* Ngay lập tức

Ngày giao dịch 17/03/2022

## Tài khoản nguồn và nhận

Tài khoản nguồn \* 1400205555550

Số dư khả dụng 656,851

Loại tiền \* VND - Việt Nam Đồng

Phương thức chuyển khoản \*  Chuyển khoản thường  Chuyển khoản nhanh

Ngân hàng người thụ hưởng \* SÀI GÒN (SCB)

Danh sách người thụ hưởng Phuong SCB

Tài khoản thụ hưởng \* 11204555555

Tên người thụ hưởng \* NGUYEN THI THU PHUONG

Lưu danh sách thụ hưởng 

## Chi tiết chuyển khoản

Số tiền \* 20,000

## Chi tiết chuyển khoản

Số tiền \* 20,000

Loại tiền \* VND - Việt Nam Đồng


Đối tượng chịu phí \*  Người chuyển

Phương thức xác thực \* Soft OTP nâng cao

Nội dung \* CK LNH xác thực Soft OTP nâng cao

Gửi thông báo bổ sung

## Chuyển khoản trong nước - 2643C

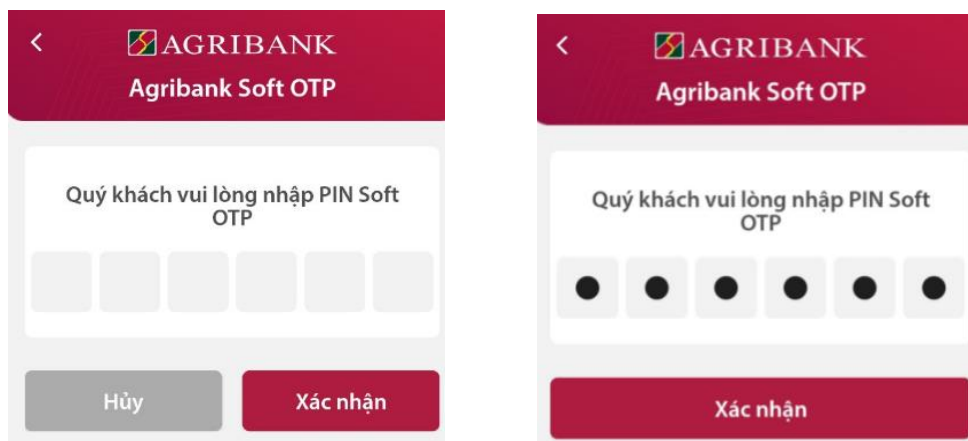
Xác nhận	
Loại tiền *	VND - Việt Nam Đồng
Đối tượng chịu phí *	<input checked="" type="radio"/> Người chuyển
Phí *	0
VAT *	0
Tổng số tiền ghi nợ *	20,000
Số tiền bằng chữ *	Hai mươi ngàn đồng (VND)
Nội dung *	CK LNH xác thực Soft OTP nâng cao
Gửi thông báo bổ sung	<input type="checkbox"/>
Mã thử thách	6CEAF041
Chỉ dẫn *	Vui lòng nhập mã xác thực nâng cao OTP hiển thị trên ứng dụng Agribank SoftToken của Quý khách
Mã QR *	
Mã xác thực *	<input type="text"/>

KH mở ứng dụng Agribank Retail eBanking (có thể chưa cần đăng nhập), chọn **OTP/Xác thực nâng cao**.

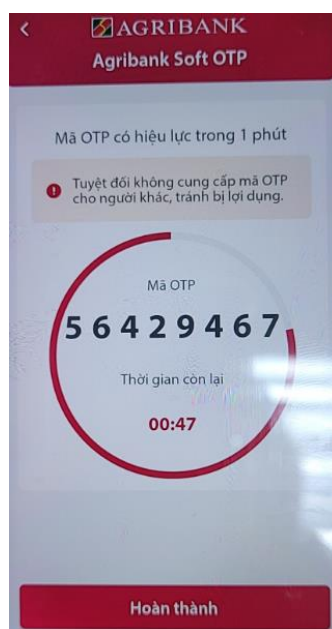
- KH quét mã QR trên kênh IB để lấy thông tin giao dịch.

Mã kiểm tra giao dịch	6CEAF041
Tài khoản nguồn	1400205555550
Tài khoản thụ hưởng	11204555555
Số tiền	20,000


- KH kiểm tra thông tin giao dịch rồi nhấn **Tiếp tục**. Soft OTP sẽ hiển thị màn hình nhập PIN.



- Sau khi nhập PIN, Soft OTP sẽ sinh ra mã xác thực dựa vào thông tin giao dịch và PIN của KH. Cần lưu ý, Soft OTP luôn sinh ra mã xác thực dù KH nhập thông tin giao dịch và PIN như thế nào. Tuy nhiên, chỉ khi cả 2 yếu tố đều đúng thì mã xác thực mới đúng.



- KH nhập mã xác thực được sinh ra vào ô Mã xác thực trên kênh IB để xác nhận giao dịch.

Mã thử thách	6CEAF041
Chi dẫn *	Vui lòng nhập mã xác thực nâng cao OTP hiển thị trên ứng dụng Agribank SoftToken của Quý khách
Mã QR *	
Mã xác thực *	<input type="text"/>

← Quay lại
Xác nhận
🏠 Đóng

- Kết quả giao dịch như sau:

Giao dịch đã thành công Số giao dịch : 2022031700042254 Thời gian : 17-03-2022 20:30:44	
<b>Thông tin lệnh</b>	
Chế độ lệnh *	Ngay lập tức
Ngày giao dịch	17/03/2022
<b>Tài khoản nguồn và đích</b>	
Tài khoản nguồn *	1400205555550
Loại tiền *	VND - Việt Nam Đồng
Phương thức chuyển khoản *	<input type="radio"/> Chuyển khoản thường <input checked="" type="radio"/> Chuyển khoản nhanh
Ngân hàng người thụ hưởng *	SÀI GÒN (SCB)
Danh sách người thụ hưởng	Phuong SCB
Tài khoản thụ hưởng *	11204555555
Tên người thụ hưởng *	NGUYEN THI THU PHUONG
Lưu danh sách thụ hưởng	<input type="checkbox"/>
<b>Chi tiết giao dịch</b>	
Số tiền *	20,000
Loại tiền *	VND - Việt Nam Đồng
Đối tượng chịu phí *	<input checked="" type="radio"/> Người chuyển
Phí *	0
VAT *	0
Tổng số tiền ghi nợ *	20,000
Số tiền bằng chữ *	Hai mươi ngàn đồng (VND)
Nội dung *	CK LNH xác thực Soft OTP nâng cao

## 8.2 Giao dịch trên Mobile Banking

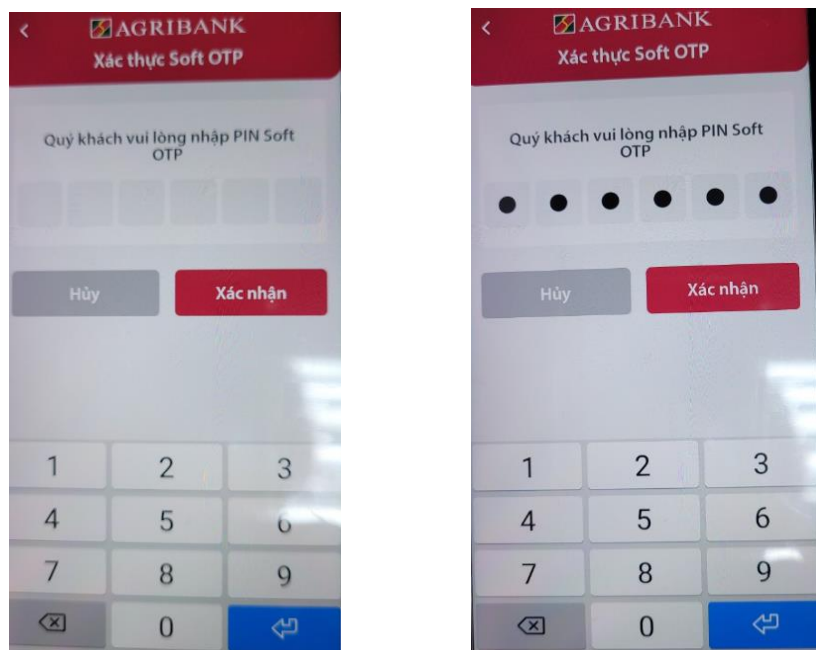
- KH tạo giao dịch trên kênh MB, trong tài liệu này minh họa bằng giao dịch chuyển khoản nội bộ cùng chủ tài khoản.

The image shows two side-by-side screenshots of the AGRIBANK mobile app interface for an internal transfer. Both screens have a red header with the AGRIBANK logo and the title 'Chuyển khoản nội bộ'.  
 The left screenshot displays:  
 - 'Tài khoản nguồn' (Source Account): 140020555555, VND 676,851, Số dư khả dụng.  
 - 'Chế độ lệnh' (Order Mode): Ngay lập tức (Immediately).  
 - 'Chuyển khoản đến' (Transfer to): Cùng chủ tài khoản (Same account holder).  
 - 'Tài khoản thụ hưởng' (Beneficiary Account): 1460207000000.  
 - 'Số tiền giao dịch' (Transaction Amount): VN 10,000, Mười nghìn đồng(VND).  
 - A red 'Tiếp tục' (Continue) button at the bottom.  
 The right screenshot displays:  
 - 'Tài khoản thụ hưởng' (Beneficiary Account): 1460207000000.  
 - 'Số tiền giao dịch' (Transaction Amount): VN 10,000, Mười nghìn đồng(VND).  
 - 'Đối tượng chịu phí' (Fee Object): Người chuyển tiền (Transferor).  
 - 'Nội dung' (Content): CK tren MB xác thực bang Soft OTP (OTP on MB confirmed by Soft OTP).  
 - 'Phương thức xác thực' (Authentication Method): Soft OTP cơ bản (Basic Soft OTP).  
 - A checkbox for 'Gửi thông báo bổ sung' (Send additional notification) which is unchecked.  
 - A red 'Tiếp tục' (Continue) button at the bottom.

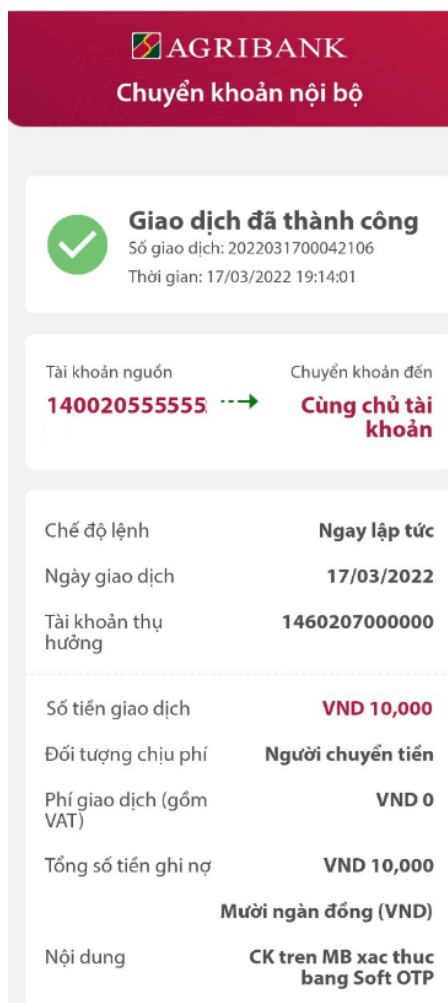
- Sau khi lập xong giao dịch, KH bấm Tiếp tục, màn hình kiểm tra thông tin giao dịch hiển thị như sau:

The image shows a confirmation screen for an internal transfer in the AGRIBANK mobile app. The header is red with the AGRIBANK logo and the title 'Chuyển khoản nội bộ'.  
 The screen displays the following information:  
 - 'Tài khoản nguồn' (Source Account): 140020555555.  
 - 'Chuyển khoản đến' (Transfer to): Cùng chủ tài khoản (Same account holder).  
 - 'Chế độ lệnh' (Order Mode): Ngay lập tức (Immediately).  
 - 'Tài khoản thụ hưởng' (Beneficiary Account): 1460207000000.  
 - 'Số tiền giao dịch' (Transaction Amount): VND 10,000.  
 - 'Đối tượng chịu phí' (Fee Object): Người chuyển tiền (Transferor).  
 - 'Phí giao dịch (gồm VAT)' (Transaction Fee (including VAT)): VND 0.  
 - 'Tổng số tiền ghi nợ' (Total debit amount): VND 10,000, Mười ngàn đồng (VND).  
 - 'Nội dung' (Content): CK tren MB xác thực bang Soft OTP (OTP on MB confirmed by Soft OTP).  
 - A red 'Xác nhận' (Confirm) button at the bottom.

- KH kiểm tra kỹ thông tin giao dịch, rồi nhấn nút Xác nhận. Màn hình Xác thực Soft OTP hiển thị như hình dưới, KH nhập đúng PIN Soft OTP.

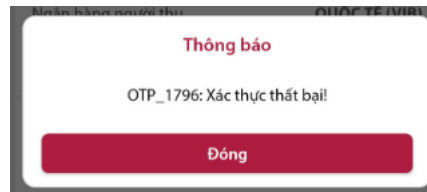


- Sau khi KH chọn Xác nhận, Soft OTP sẽ tự động sinh mã xác thực và gửi ngầm mã xác thực này sang giao dịch của KH. Nếu mã PIN là chính xác, giao dịch sẽ được thực hiện thành công.



**Lưu ý:** Lỗi hay gặp khi KHCN dùng PTXT soft OTP cả trên kênh IB và MB :





- Nguyên nhân: Khách hàng đã nhập sai mã PIN của Soft OTP hoặc do thời gian giữa 2 lần xác thực chưa quá 60 giây hoặc giờ trên máy tính, điện thoại của khách hàng không trùng với giờ GMT + 7.

- Cách xử lý: Trường hợp khách hàng quên mã PIN của Soft OTP, khách hàng cần liên hệ với ngân hàng để kích hoạt lại Soft. Trường hợp còn lại khách hàng cần đảm bảo thời gian giữa 2 lần xác thực phải lớn hơn 60 giây và cài đặt giờ trên máy tính, điện thoại trùng với giờ GMT + 7.

**Trân trọng cảm ơn Quý khách đã đồng hành cùng Agribank!**