



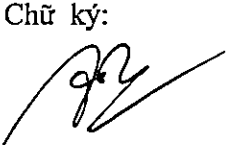
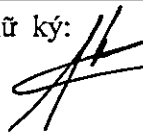
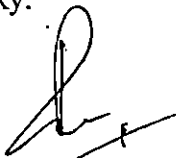
Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX

MÃ SỐ: HD.RB.034

LẦN BAN HÀNH: 01 – HÀ NỘI 2025

THÔNG TIN VỀ VĂN BẢN

1	Tên văn bản	Hướng dẫn sử dụng Ứng dụng TNEX		Ghi chú	
2	Mã số	QĐ.RB.0xx			
3	Cấp ban hành	Tổng Giám đốc			
4	Cấp thông qua (nếu có)			Tại phiên họp ngày	
5	Người ký ban hành	Tổng Giám đốc		Nguyễn Hoàng Linh	
6	Lần ban hành	01			
7	Ngày ban hành	15 - 8 - 2025			
8	Ngày hiệu lực	15 - 8 - 2025			
9	Đơn vị soạn thảo – Người soạn thảo – Người kiểm tra	Phòng Giải pháp Phi Tín dụng số - Dự án Digital Youth	Họ và tên: Nguyễn Hoàng Yên Chức vụ: CV.GPPTDS	Chữ ký: 	
			Họ và tên: Phạm Phương Liên Chức vụ: GD.GPPTDS	Chữ ký: 	
10	Ý kiến của đơn vị thẩm định (Ghi rõ nội dung: Đồng ý, Không đồng ý hoặc Ý kiến khác. Trường hợp Không đồng ý hoặc Ý kiến khác thì phải có văn bản/email bảo lưu ý kiến đính kèm để cấp ban hành xem xét, quyết định. Các văn bản/email bảo lưu ý kiến đính kèm phải được lưu tại Văn thư cùng với văn bản gốc)				
	Đơn vị thẩm định – Người thẩm định	Tư vấn pháp lý và kiểm soát tuân thủ Dự án Digital Youth	Họ và tên: Vũ Toàn Thắng Chức vụ: Phụ trách mảng TVPL và KSTT Digital Youth	Chữ ký:  Theo phiếu thẩm định ngày 04/08/2025	Đồng ý ☒ Không đồng ý ☐ Khác ☒
	Đơn vị thẩm định – Người thẩm định	Trung tâm rủi ro Dự án Digital Youth ✓	Họ và tên: Nhữ Xuân Trình Chức vụ: GD.TTRR Dự án Digital Youth	Chữ ký: 	Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐ Khác ☒
	Đơn vị thẩm định – Người thẩm định	Dự án Digital Youth	Họ và tên: Nguyễn Thị Loan Chức vụ: GD. Dự án Digital Youth	Chữ ký: 	Đồng ý ☒ Không đồng ý ☐ Khác ☐

	Đơn vị thẩm định – Người thẩm định			Chữ ký:	Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐ Khác ☐
	Đơn vị thẩm định – Người thẩm định			Chữ ký:	Đồng ý ☐ Không đồng ý ☐ Khác ☐
11	Thay thế văn bản		Lần ban hành số:		
12	Tóm tắt lý do ban hành	Theo Bản tóm tắt NDSD			
13	Các tài liệu kèm theo (nếu có)	1. 2. 3.			

MỤC LỤC

I. CÀI ĐẶT VÀ BẢO MẬT.....	4
1. Cài đặt ứng dụng TNEX.....	4
2. Quên mật khẩu	5
3. Đổi mật khẩu và mã xác thực giao dịch	6
4. Mật khẩu sắp hoặc đã hết hạn.....	7
II. CHUYỂN TIỀN VÀ THANH TOÁN.....	8
1. Quét QR.....	8
2. Chuyển tiền	9
3. Nạp tiền.....	10
3.1. Nạp bằng tài khoản ngân hàng	10
3.2. Nạp bằng thẻ ATM	11
4. Thanh toán hóa đơn	12
4.1. Thanh toán tiền nước	13
4.2. Thanh toán truyền hình, tiền điện, internet, điện thoại trả sau, điện thoại cố định, khác	13
5. Xác nhận bổ sung bằng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học	14
III. QUẢN LÝ THẺ	16
1. Phát hành thẻ ghi nợ vật lý	16
2. Hạn mức sử dụng thẻ.....	17
3. Tính năng contactless	17
4. Đổi mã PIN thẻ.....	18
5. Khóa thẻ.....	19
6. Mở thẻ	19
7. Báo mất thẻ	20
IV. HŨ TÍCH LŨY	21
1. Tạo mục tiêu tiết kiệm	21
2. Nạp tiền.....	22
3. Xem bảng tính lãi	23
4. Thay đổi mục tiêu.....	23
5. Tích lũy tự động	24
6. Rút tiền trước hạn.....	24
V. QUẢN LÝ CHI TIÊU	25
VI. BIỆN PHÁP ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX.....	26
1. Bảo vệ thông tin đăng nhập và thiết bị.....	26
2. Thiết lập và thay đổi mật khẩu.....	26
3. Môi trường sử dụng và thiết bị an toàn	26
4. Cập nhật và bảo vệ phần mềm	26
5. Hình thức xác nhận giao dịch	26
6. Nhận diện và phòng tránh rủi ro lừa đảo	27
7. Xử lý khi có sự cố hoặc dấu hiệu bất thường	27
VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	27
1. Trách nhiệm kiểm soát chất lượng văn bản.....	27
2. Điều khoản thi hành	27
Phụ lục PL01/HD.RB.034 DANH MỤC TÀI LIỆU THAM CHIẾU	29



Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB)
54A Nguyễn Chí Thanh, Quận Đống Đa, Hà Nội
Tel: (024) 3771 8989 • Fax: (024) 3771 8899

Mã số: HD.RB.034

Hà Nội, ngày 15 tháng 8 năm 2025

HƯỚNG DẪN

Sử dụng Ứng dụng TNEX

TỔNG GIÁM ĐỐC

- Căn cứ Điều lệ Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (MSB);
- Căn cứ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0200124891, thay đổi lần thứ 26, ngày 13/01/2023 của MSB;
- Theo đề nghị của Dự án Digital Youth,

HƯỚNG DẪN:

I. CÀI ĐẶT VÀ BẢO MẬT

1. Cài đặt ứng dụng TNEX

Khách hàng cần có thiết bị kết nối Internet và chạy hệ điều hành IOS 14.0 trở lên hoặc hệ điều hành Android 11.0 trở lên để có thể cài đặt và sử dụng dịch vụ ngân hàng số trên Ứng dụng TNEX.

- + Tại điện thoại cá nhân, khách hàng vào chợ ứng dụng App Store/Play Store tương ứng với hệ điều hành IOS/Android của thiết bị di động cá nhân
- + Tại thanh tìm kiếm, khách hàng gõ TNEX – Ngân hàng số thể hệ mới
- + Khách hàng chọn tải ứng dụng TNEX
- + Khách hàng mở ứng dụng TNEX
- + Khách hàng đăng ký mở tài khoản thanh toán trên ứng dụng TNEX

2. Quên mật khẩu

- + Tại màn hình đăng nhập ứng dụng TNEX, Khách hàng lựa chọn Quên mật khẩu
- + Tại màn hình Quên mật khẩu, Khách hàng nhập số điện thoại đã đăng ký sử dụng dịch vụ trên ứng dụng TNEX và nhấn Tiếp tục
- + Khách hàng nhập số giấy tờ tùy thân đã đăng ký với TNEX và nhấn Tiếp tục
- + Khách hàng thực hiện hình thức xác thực khớp đúng thông tin sinh trắc học
- + Khách hàng nhập mã OTP được gửi đến số điện thoại đã đăng ký để xác thực
- + Khách hàng nhập mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới đảm bảo đáp ứng yêu cầu (tối thiểu 8 ký tự, bao gồm chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt @\$%^+= như hướng dẫn tại màn hình) và nhấn Tiếp tục để hoàn tất đổi mật khẩu.

Screenshot 1: Login Screen
 TNEX logo and user profile picture.
 Xin chào DẶNG NGUYỄN QUỲNH ANH.
 Hãy đăng nhập để tiếp tục.
 Nhập mật khẩu.
 [Quên mật khẩu?]
 [Đăng nhập]
 Bạn chưa có tài khoản? [Đăng ký ngay](#)

Screenshot 2: Phone Number Entry
 TNEX logo.
 Tiếp tục.
 Quay lại đăng nhập

Screenshot 3: ID Card Scan
 TNEX logo.
 DẶNG NGUYỄN QUỲNH ANH
 Số điện thoại: 0358903370
 Số CMND/CCCD: Nhập số CMND/CCCD đã đăng ký.
 [Tiếp tục]
 Quay lại đăng nhập

Screenshot 4: Biometric Verification
 Xác thực tài khoản.
 Đặt ngón tay của bạn lên cảm biến để xác minh danh tính của bạn.
 [Tiếp tục]

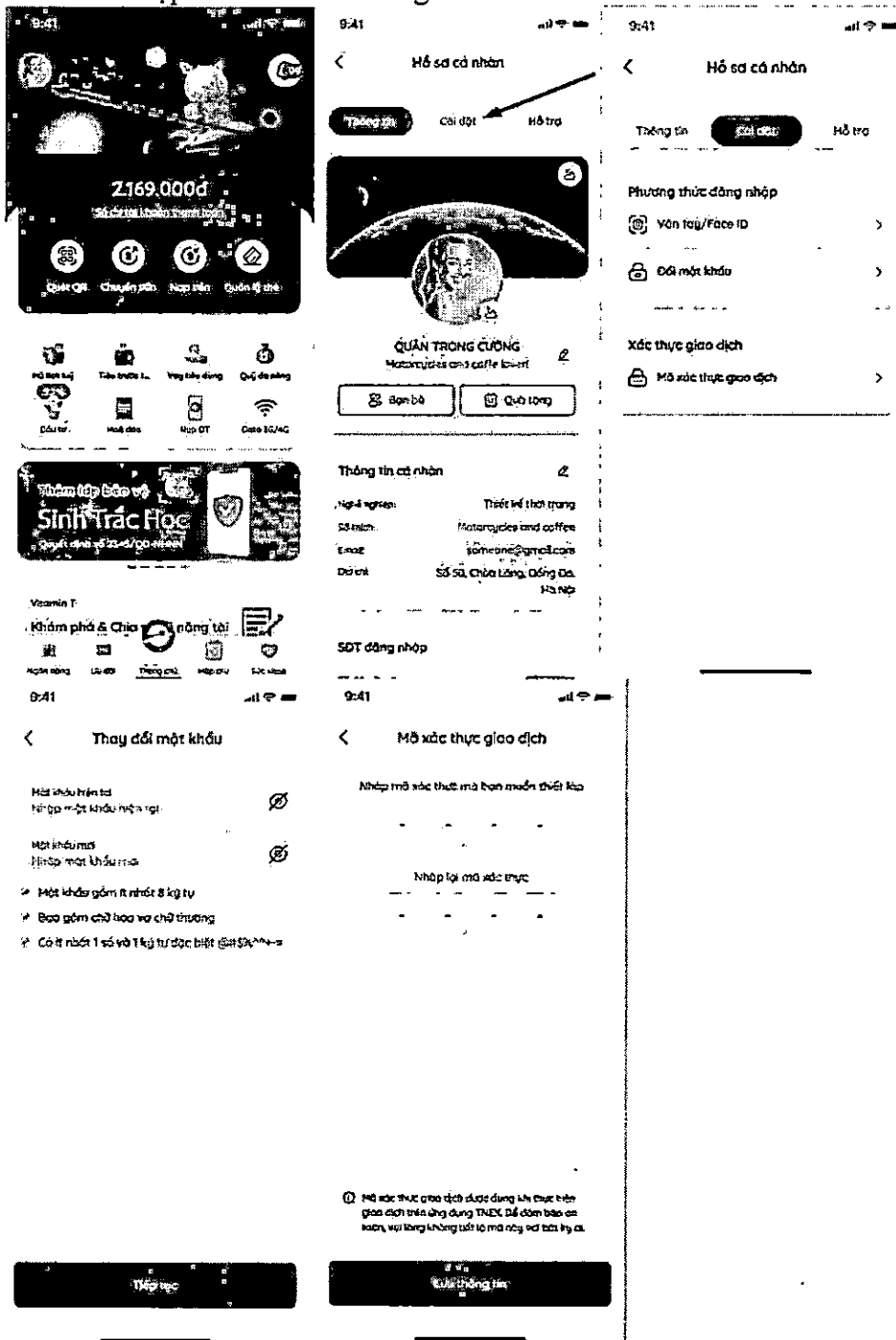
Screenshot 5: OTP Entry
 Nhập mã OTP được gửi đến số 0358903370 để xác thực!
 Gửi lại OTP (trong 01s)
 Code OTP: 621905
 1 2 3
 4 5 6
 7 8 9
 0 [X]

Screenshot 6: New Password Creation
 Đổi mật khẩu mới.
 Bạn vui lòng đổi mật khẩu mới để đăng nhập những lần sau.
 Số CCCD đã đăng ký: 123456789012
 Mật khẩu mới: [8 dots]
 Mật khẩu cũ: [8 dots]
 Mọi mật khẩu có 8 chữ số ký tự bao gồm chữ hoa, chữ thường và số 0-9 phải ít nhất 1 ký tự đặc biệt.
 Xác nhận mật khẩu: [8 dots]
 [Tiếp tục]

Screenshot 7: Confirmation
 Chào mừng bạn quay lại với TNEX.
 Đăng nhập để tiếp tục.
 Số điện thoại: 0123456789
 Mật khẩu: [8 dots]
 [Quên mật khẩu?]
 [Đăng nhập]
 Bạn chưa có tài khoản? [Đăng ký ngay](#)

3. Đổi mật khẩu và mã xác thực giao dịch

- + Tại màn hình trang chủ, Khách hàng nhấn vào hình đại diện để mở Hồ sơ cá nhân.
- + Khách hàng chọn Tab Cài đặt, sau đó chọn Đổi mật khẩu/Mã xác thực giao dịch.
- + Tại màn hình Thay đổi mật khẩu, Khách hàng điền Mật khẩu hiện tại và Nhập Mật khẩu mới theo hướng dẫn trên màn hình và nhấn Tiếp tục.
- + Tại màn hình Thay đổi mã xác thực giao dịch, Khách hàng nhập 2 lần mã Xác thực muốn thiết lập và nhấn Lưu thông tin.



4. Mật khẩu sắp hoặc đã hết hạn

+ Tại màn hình cảnh báo cho Khách hàng trước 30 ngày khi mật khẩu hết hạn, Khách hàng nhấn vào Đổi mật khẩu.

+ Tại màn hình Thay đổi mật khẩu, Khách hàng nhập mật khẩu mới và xác nhận mật khẩu mới đảm bảo đáp ứng yêu cầu (tối thiểu 8 ký tự, bao gồm chữ hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt @\$%^+= như hướng dẫn tại màn hình) và nhấn Tiếp tục để hoàn tất đổi mật khẩu.

Lưu ý: Trường hợp mật khẩu đã hết hạn cũng sẽ thực hiện theo luồng tương tự.

Mật khẩu sắp hết hạn
Theo quy định bảo mật, mật khẩu của bạn sẽ hết hiệu lực sau ngày 20/5/2025.

Đổi mật khẩu mới
Bạn vui lòng đổi mật khẩu mới để đảm bảo an toàn tài khoản.

Mật khẩu hiện tại:
Mật khẩu mới:
Mật khẩu xác nhận:

Mật khẩu mới phải có ít nhất 8 ký tự, bao gồm chữ hoa, chữ thường và có ít nhất 1 số và 1 ký tự đặc biệt.

Mật khẩu sắp hết hạn
Theo quy định bảo mật, mật khẩu của bạn sẽ hết hiệu lực sau ngày 20/5/2025.

Hãy nhanh chóng đổi mật khẩu trước thời gian trên, bạn sẽ không thể đăng nhập vào TNEX.

Để đảm bảo an toàn cho tài khoản và tiếp tục sử dụng TNEX, vui lòng đổi mật khẩu mới trước thời hạn trên.

Đổi mật khẩu mới ngay **Tiếp tục**

TNEX
Chào mừng bạn quay lại với TNEX.
Đăng nhập để tiếp tục!

Số điện thoại: 0123456789

Mật khẩu:
Nhập lại mật khẩu:

Đổi mật khẩu mới ngay

Bạn chưa có tài khoản? [Đăng ký ngay](#)

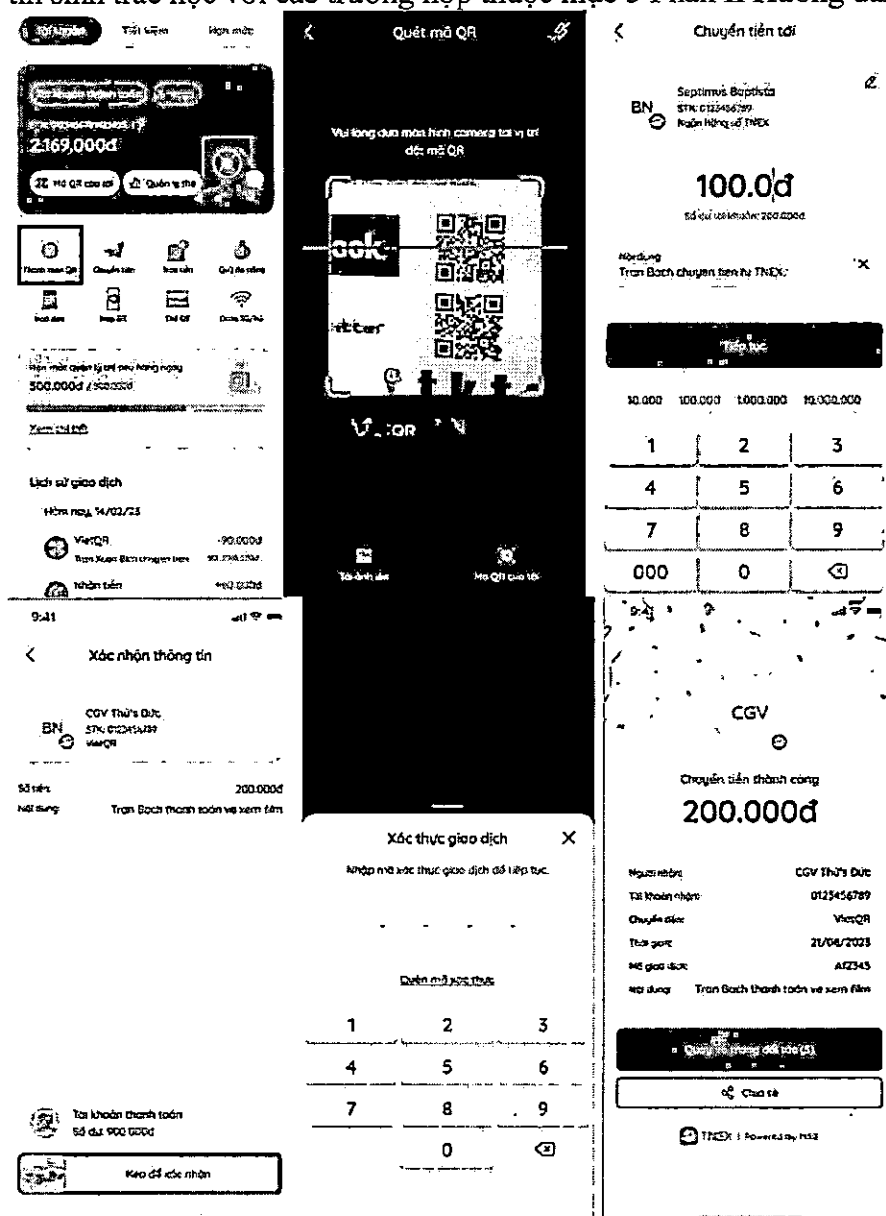
Bạn cần trợ giúp? [Liên hệ với TNEX](#)

II. CHUYỂN TIỀN VÀ THANH TOÁN

1. Quét QR

- + Tại màn hình homepage, Khách hàng lựa chọn tính năng Quét mã QR
- + Khách hàng đưa màn hình camera tới vị trí đặt mã QR/ Hoặc lựa chọn Tải ảnh lên và chọn ảnh mã QR cần thanh toán/chuyển tiền
- + Khách hàng điền thông tin chuyển tiền: Số tiền và Nội dung (nếu cần)
- + Khách hàng kiểm tra nội dung giao dịch cần thực hiện và Kéo xác nhận giao dịch
- + Khách hàng nhập mã xác thực giao dịch để hoàn tất giao dịch
- + Khách hàng có thể chia sẻ màn hình giao dịch thành công hoặc lựa chọn Quay về màn hình chính

Lưu ý: Khách hàng cần phải xác nhận bổ sung bằng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học với các trường hợp thuộc mục 5 Phần II Hướng dẫn này.



2. Chuyển tiền

- + Tại màn hình homepage, Khách hàng lựa chọn tính năng Chuyển tiền
- + Tại Thông tin người nhận, Khách hàng nhập thông tin số tài khoản/tên/số điện thoại người nhận
- + Tại Ngân hàng thụ hưởng, Khách hàng nhập hoặc lựa chọn biểu tượng của Ngân hàng thụ hưởng và nhấn Tiếp tục
- + Khách hàng nhập Số tiền cần giao dịch, Nội dung giao dịch và nhấn Tiếp tục
- + Khách hàng kiểm tra nội dung giao dịch cần thực hiện và Kéo xác nhận giao dịch
- + Khách hàng nhập mã xác thực giao dịch để hoàn tất giao dịch
- + Khách hàng có thể chia sẻ màn hình giao dịch thành công hoặc lựa chọn Quay về màn hình chính

Lưu ý: Khách hàng cần phải xác nhận bổ sung bằng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học với các trường hợp thuộc mục 5 Phần II Hướng dẫn này.

The image displays four screenshots of the MSB mobile application interface for the money transfer process:

- Top Left:** The app's homepage with a balance of 2,169,000đ. The 'Chuyển tiền' (Transfer) icon is highlighted.
- Top Middle:** The 'Thông tin người nhận' (Recipient Information) screen. It shows fields for recipient name, phone number, and bank selection. A grid of bank logos is visible, including TNDX, Vietcombank, VIBank, etc.
- Top Right:** The 'Chuyển tiền tới' (Transfer to) screen. It displays the recipient's name (Seotamus Baptista), account number (STK: 0123456789), and the transfer amount (100.000đ). A 'Tiếp tục' (Continue) button is at the bottom.
- Bottom Left:** The 'Xác thực giao dịch' (Transaction Confirmation) screen. It prompts the user to enter a security code (Quên mã xác thực) and shows a 3x3 grid of numbers for verification.
- Bottom Right:** A confirmation screen showing a 'HAPPY BIRTHDAY' banner and transaction details: Amount (100.000đ), Recipient (Seotamus Baptista), Date (21/08/2023), and Reference (A12345).

3. Nạp tiền

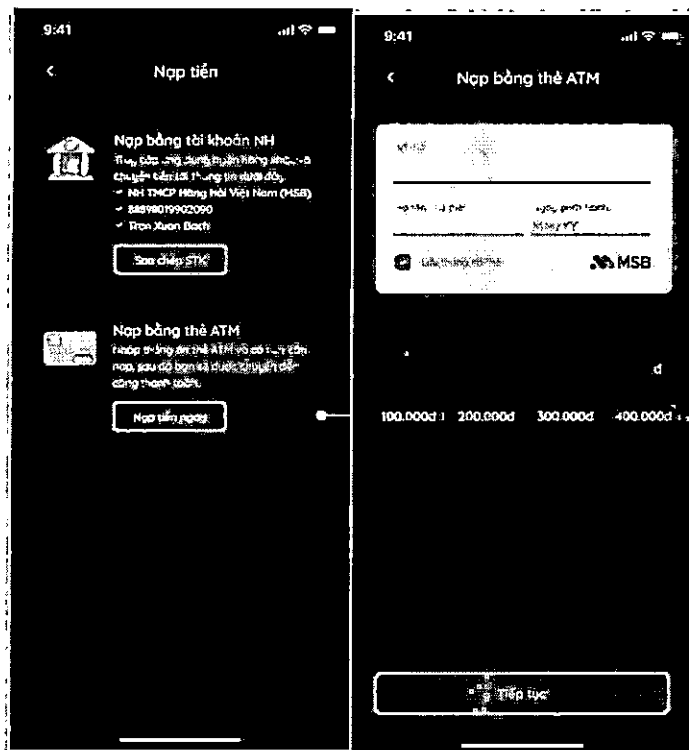
3.1. Nạp bằng tài khoản ngân hàng

Khách hàng nhấn Sao chép số tài khoản để thực hiện nạp tiền vào tài khoản thanh toán TNEX hoặc chọn tính năng Nạp bằng tài khoản ngân hàng, nhấn vào biểu tượng chia sẻ mã hoặc tải mã QR chứa thông tin tài khoản thanh toán của Khách hàng



3.2. Nạp bằng thẻ ATM

- + Khách hàng nhấn vào Nạp tiền ngày hoặc chọn tính năng này
- + Khách hàng nhập số thông tin thẻ bao gồm: Số thẻ, Họ tên chủ thẻ, Ngày phát hành
- + Khách hàng chọn/ bỏ chọn lưu thông tin thẻ cho lần giao dịch tới
- + Khách hàng nhập số tiền cần nạp/ lựa chọn các gợi ý số tiền cần nạp và nhấn Tiếp tục



4. Thanh toán hóa đơn

Tại màn hình Trang chủ, Khách hàng lựa chọn tính năng Hóa đơn
Khách hàng lựa chọn dịch vụ muốn thanh toán



Lưu ý: Tất cả các giao dịch thanh toán hóa đơn được thực hiện trên cùng một giao diện thao tác chuẩn, đảm bảo tính nhất quán. Thay đổi giữa các loại hóa đơn chỉ nằm ở lựa chọn đơn vị nhà cung cấp và thông tin đầu vào. Do đó giao diện minh họa dưới đây sử dụng ví dụ về **Thanh toán tiền nước**, đồng thời cũng áp dụng cho các loại hóa đơn khác.

4.1. Thanh toán tiền nước

- + Khách hàng lựa chọn đơn vị thanh toán và nhập mã khách hàng
- + Khách hàng có thể đặt lịch nhắc nhở hoặc bỏ chọn đặt lịch nhắc nhở
- + Nhấn Tiếp tục để thực hiện thanh toán
- + Khách hàng kiểm tra nội dung giao dịch cần thực hiện và Kéo xác nhận giao dịch
- + Khách hàng có thể chia sẻ màn hình giao dịch thành công, về trang chủ hoặc lựa chọn Thanh toán hóa đơn khác

<

Thanh toán tiền nước

Thông tin thanh toán

Đơn vị cung cấp

Cấp nước Gia Định

Mã khách hàng

NHKB894

<

Xác nhận thanh toán

Thông tin hoá đơn

Loại giao dịch

Thanh toán hoá đơn

Đơn vị cung cấp

Cấp nước Gia Định

Mã KH:

NHKB894

Số tiền thanh toán

320.000đ

Thanh toán thực:

520.000đ

Phương thức thanh toán

Tài khoản thanh toán

Số dư 990.000đ

Thay đổi

Xác thực giao dịch

X

Nhập mã xác thực giao dịch để tiếp tục

Quên mã xác thực

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

Thanh toán thành công

350.000đ

Loại giao dịch

Thanh toán hoá đơn

Đơn vị cung cấp

Cấp nước Gia Định

Mã KH:

NHKB894

Tên KH:

Nguyễn Hoàng Thuỳ Trang

Mã giao dịch

A12345

Thời gian

04/08/2022 10:31

Đã gửi mã màn hình

TNEX | Powered by MSB

4.2. Thanh toán truyền hình, tiền điện, internet, điện thoại trả sau, điện thoại cố định, khác

Các bước thực hiện và bố cục giao diện tương tự phần thanh toán tiền nước.

5. Xác nhận bổ sung bằng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học

Khách hàng phải kết hợp việc nhập mã xác thực giao dịch với hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học nếu giao dịch của khách hàng thuộc trường hợp sau:

- Giá trị giao dịch của khách hàng thuộc loại C hoặc D như bảng bên dưới.
- Giao dịch của khách hàng là giao dịch đầu tiên thực hiện trên ứng dụng TNEX hoặc giao dịch đầu tiên trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện giao dịch lần gần nhất.

Bảng phân loại giá trị giao dịch theo Thông tư 50/TT-NHNN áp dụng với Khách hàng sử dụng Ứng dụng TNEX

Đơn vị: VND

Loại	A	B	C		D	
G	≤ 10 triệu	≤ 10 triệu	≤ 10 triệu	> 10 triệu - ≤ 500 triệu	≤ 10 triệu	> 10 triệu - ≤ 500 triệu
G+ T (ksth)	≤ 20 triệu	≤ 20 triệu	> 20 triệu		> 20 triệu	
G+T	≤ 5 triệu	> 5 triệu - ≤ 100 triệu	≤ 1.5 tỷ	≤ 1.5 tỷ	> 1.5 tỷ	> 1.5 tỷ

G: Giá trị của giao dịch chuẩn bị thực hiện

T(Không sinh trắc học) (Tksth): Tổng giá trị các giao dịch loại A và loại B của từng nhóm loại hình giao dịch đã thực hiện của một tài khoản thanh toán hoặc một thẻ (bao gồm cả giao dịch nạp tiền vào ví điện tử) hoặc một ví điện tử (không bao gồm giao dịch nạp tiền vào ví điện tử) của khách hàng tại một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, không bao gồm các giao dịch chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán, chủ động trích Nợ ví điện tử, chủ động thanh toán từ thẻ. Tksth được tính giá trị bằng 0 tại thời điểm đầu ngày hoặc ngay sau khi khách hàng có phát sinh giao dịch trong ngày sử dụng hình thức xác nhận cho giao dịch loại C hoặc loại D.

T = Tổng giá trị các giao dịch của từng nhóm loại hình giao dịch đã thực hiện trong ngày (của một tài khoản thanh toán hoặc một thẻ (bao gồm cả giao dịch nạp tiền vào ví điện tử) hoặc một ví điện tử (không bao gồm giao dịch nạp tiền vào ví điện tử) của khách hàng tại trên ứng dụng TNEX, không bao gồm các giao dịch chủ động trích Nợ tài khoản thanh toán, chủ động trích Nợ ví điện tử, chủ động thanh toán từ thẻ.

9:41

< Chuyển tiền tới

BN Septimus Eepista
STK 022456789
Ngân hàng số TNEX

10.000.000đ

Số dư tài khoản 202.100.000đ

Nội dung
Tron Bach chuyển tiền từ TNEX

Chọn khuôn mặt để quét

10.000	100.000	1.000.000	10.000.000
1	2	3	
4	5	6	
7	8	9	
000	0	↩	

Chuyển tiền thành công

10.000.000đ

Người nhận: Septimus Eepista
Số tài khoản: 022456789
Chuyển đến: Ngân hàng số TNEX
Thời gian: 21/08/2021
Mã giao dịch: A10345
Nội dung: Tron Bach chuyển tiền từ TNEX

HAPPY BIRTHDAY

TNEX | Powered by MSB

Quay về màn hình chính

Chia sẻ trên BA

9:41

Xác thực giao dịch

Nhập mã xác thực giao dịch để tiếp tục.

Quản lý xác thực

1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	↩

9:41

Giữ yên khuôn mặt trong lúc quét



III. QUẢN LÝ THẺ

1. Phát hành thẻ ghi nợ vật lý

Lưu ý: Để phát hành thẻ vật lý (miễn phí), Quý khách cần duy trì số dư tối thiểu 100.000 đồng trong tài khoản thanh toán

- + Tại màn hình trang chủ, chọn Quản lý thẻ
- + Tại màn hình quản lý thẻ, Khách hàng chọn Phát hành thẻ vật lý
- + Khách hàng nhập địa chỉ nhận thẻ và trả lời câu hỏi bảo mật

Quản lý thẻ

Yêu cầu thẻ vật lý

Địa chỉ nhận thẻ

Tỉnh/Thành phố
Hà Nội

Quận/Huyện
Hai Bà Trưng

Phường/Xã
Quỳnh Mai

Địa chỉ nhận thẻ
P11 Góc 2 TT Dệt 8/3 Quỳnh Mai, Hai Bà Trưng,
Hà Nội

Câu hỏi bảo mật
Câu trả lời cho câu hỏi này sẽ được sử dụng để kiểm tra xác thực khách hàng trong trường hợp cấp lại thẻ bị mất.

Tên trường nếu học đầu tiên của bạn?
Nguyễn Văn Trường

Đăng ký phát hành thẻ TNEX
Để phát hành thẻ vật lý, bạn cần số dư tối thiểu 100.000đ trong tài khoản thanh toán. Thẻ sẽ được giao tới bạn trong 2-3 ngày.

Quay lại **Kéo để xác nhận**

Hạn mức sử dụng thẻ

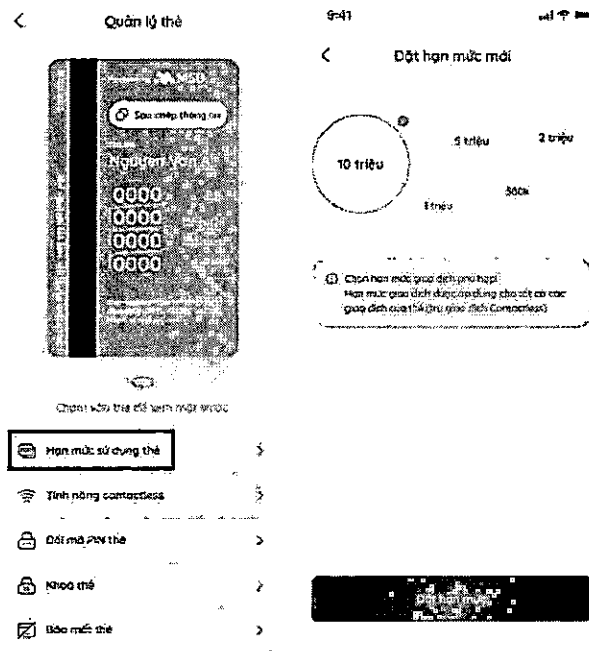
Tính năng contactless

Đổi mã PIN thẻ

Khóa thẻ

2. Hạn mức sử dụng thẻ

+ Tại màn hình quản lý thẻ, Khách hàng lựa chọn Hạn mức sử dụng thẻ Khách hàng lựa chọn hạn mức mong muốn cho các giao dịch thẻ và nhấn Đặt hạn mức



3. Tính năng contactless

+ Tại màn hình quản lý thẻ, Khách hàng chọn Tính năng contactless
+ Chọn Bật/Tắt Contactless, nhập mã xác thực giao dịch để tiếp tục



4. Đổi mã PIN thẻ

- + Tại màn hình Quản lý thẻ, Khách hàng chọn Đổi mã PIN thẻ
- + Tại màn hình Cài đặt mã PIN thẻ, Khách hàng nhập 6 chữ số PIN thẻ và nhập lại 6 chữ số này
- + Khách hàng nhập mã xác thực giao dịch để tiếp tục đổi PIN

Quản lý thẻ

Cài đặt mã PIN thẻ

Nhập mã PIN mới

Nhập lại mã PIN

Mã PIN thẻ được sử dụng khi giao dịch bằng thẻ vật lý tại máy POS hay ATM. Để đảm bảo an toàn, vui lòng không tiết lộ mã PIN cho bất kỳ ai.

Chạm vào thẻ để xem nội dung

Hon chức sử dụng thẻ

Tính năng contactless

Đổi mã PIN thẻ

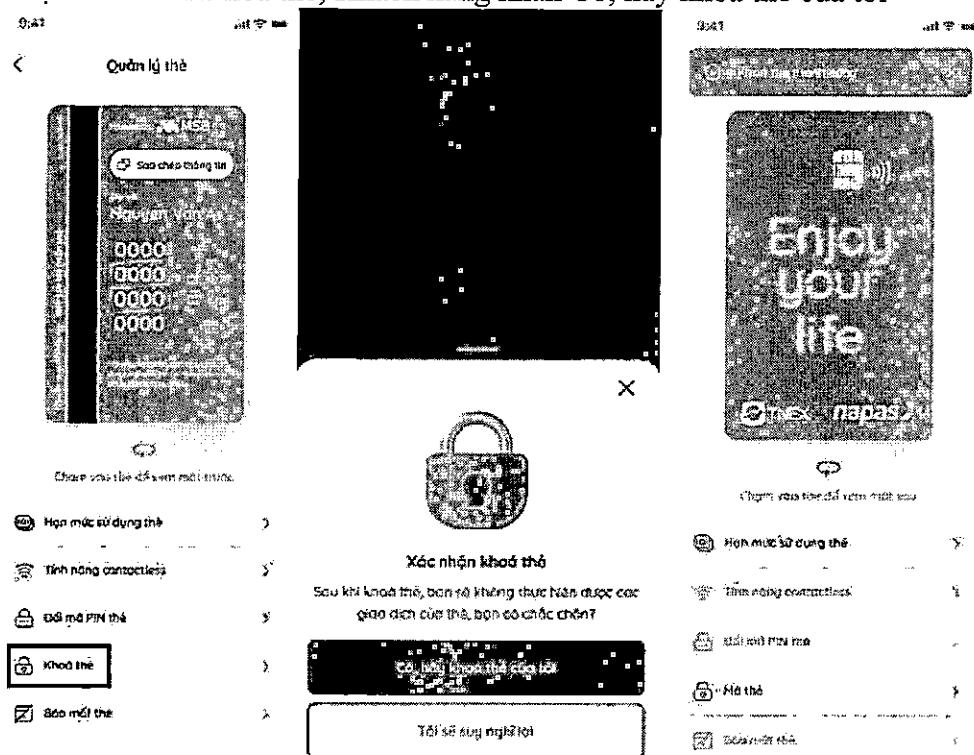
Khoá thẻ

Bảo mật thẻ

1	2	3
4	5	6
7	8	9
0		↩

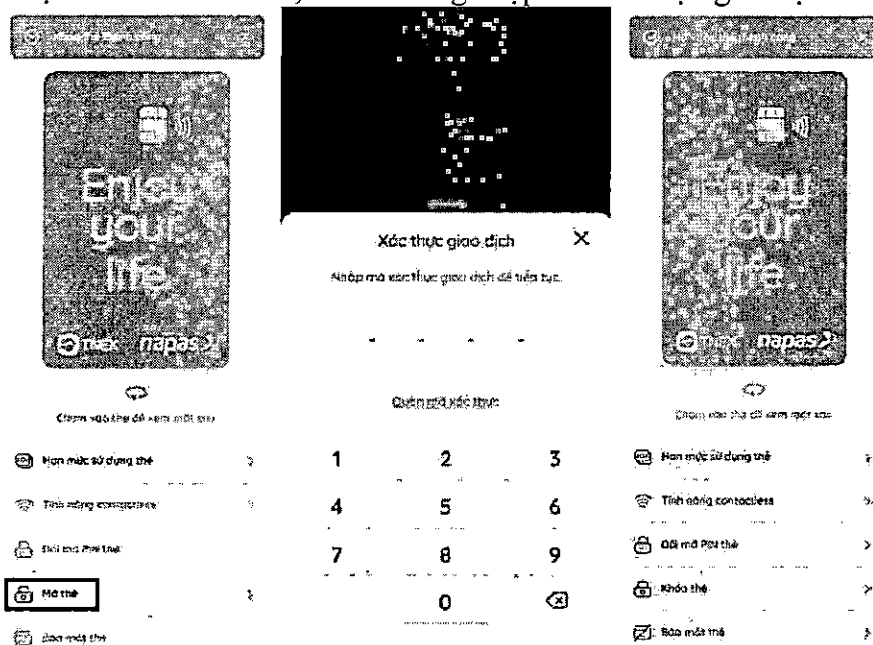
5. Khóa thẻ

- + Tại màn hình Quản lý thẻ, Khách hàng chọn Khóa thẻ
- + Tại màn hình Khóa thẻ, Khách hàng nhấn Có, hãy khóa thẻ của tôi



6. Mở thẻ

- + Tại màn hình Quản lý thẻ, Khách hàng đã Khóa thẻ muốn mở thẻ chọn Mở thẻ
- + Tại màn hình Mở thẻ, Khách hàng nhập mã xác thực giao dịch để tiếp tục

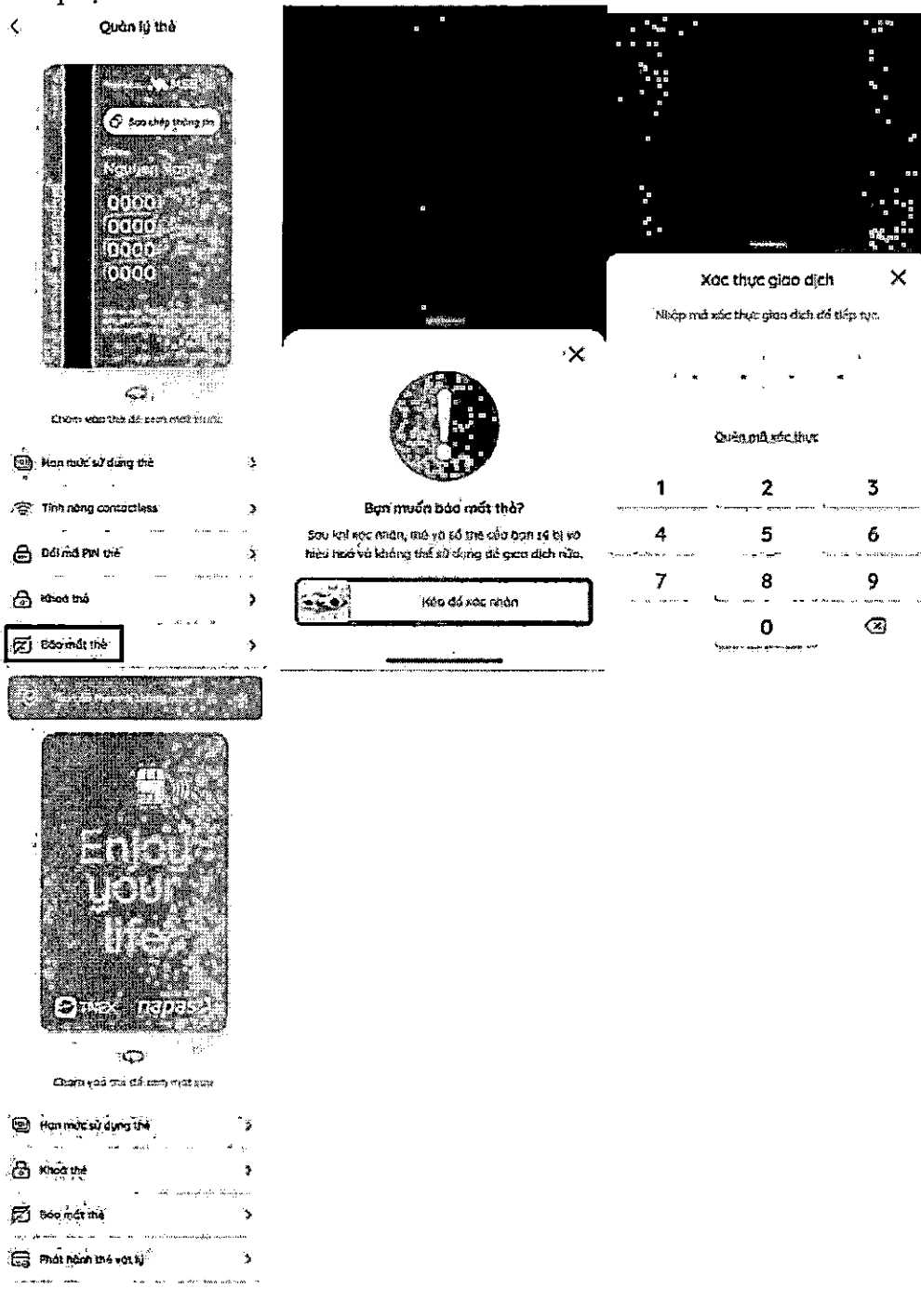


7. Báo mất thẻ

Lưu ý: Sau khi báo mất thẻ, Thẻ phi vật lý cũng sẽ bị hủy và được tạo mới.

+ Tại màn hình Quản lý thẻ, Khách hàng chọn Báo mất thẻ

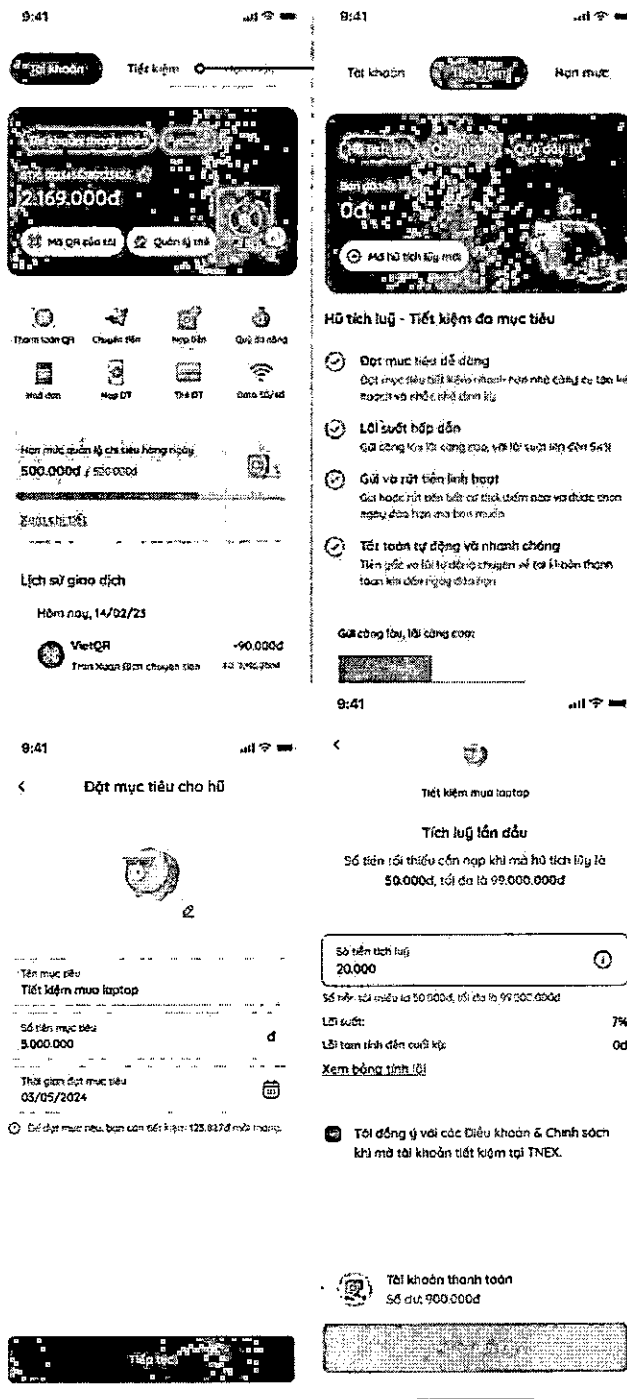
+ Tại màn hình Báo mất thẻ, Khách hàng kéo để xác nhận và nhập mã xác thực giao dịch để tiếp tục



IV. HỮU TÍCH LŨY

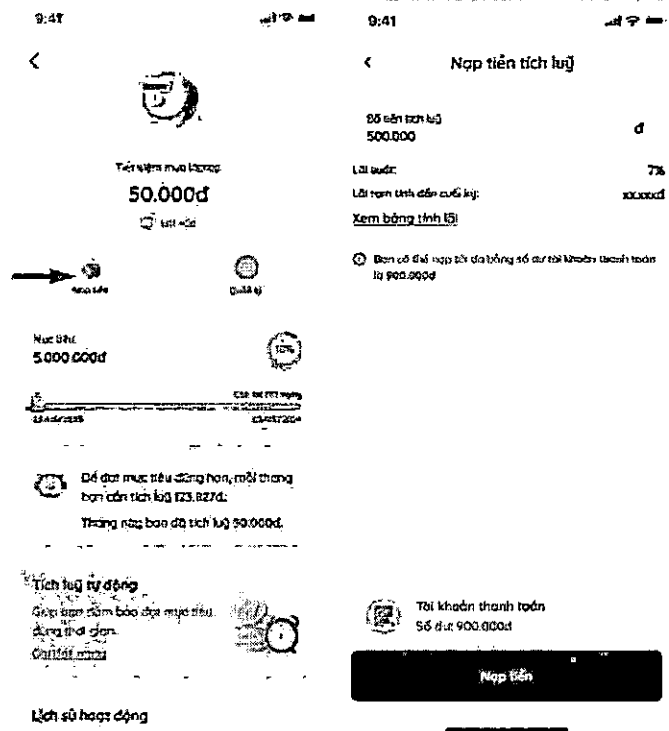
1. Tạo mục tiêu tiết kiệm

- + Ở màn hình trang chủ, Khách hàng chọn Tiết kiệm
- + Khách hàng chọn tính năng Hữu tích lũy và “Mở hũ tích lũy mới”
- + Khách hàng nhập tên, số tiền, thời gian
- + Khách hàng nạp tiền lần đầu (tối thiểu 50.000 VNĐ)
- + Khách hàng đồng ý với ĐKĐK gửi tiết kiệm trên Ứng dụng TNEX



2. Nạp tiền

- + Ở màn hình Thông tin Hũ tích lũy, chọn Nạp tiền
- + Khách hàng nhập số tiền muốn tích lũy và nhấn “Nạp tiền”



9:41

9:41

Nạp tiền tích lũy

25 hũ tích lũy
500.000 đ

Lãi suất: 7%

Lãi hàng tháng đến cuối kỳ: 3.500.000 đ

Xem bảng tính lãi

Bạn có thể nạp tiền đa bằng số dư tài khoản thanh toán là 900.000 đ

Mục tiêu: 5.000.000 đ

Còn lại cần nạp: 3.500.000 đ

Để đạt mục tiêu đáng hơn, mỗi tháng bạn cần tích lũy 23.827 đ.

Tháng này bạn đã tích lũy 50.000 đ.

Tích lũy tự động

Giúp bạn đảm bảo đạt mục tiêu đúng thời hạn.

Chuyển tiền

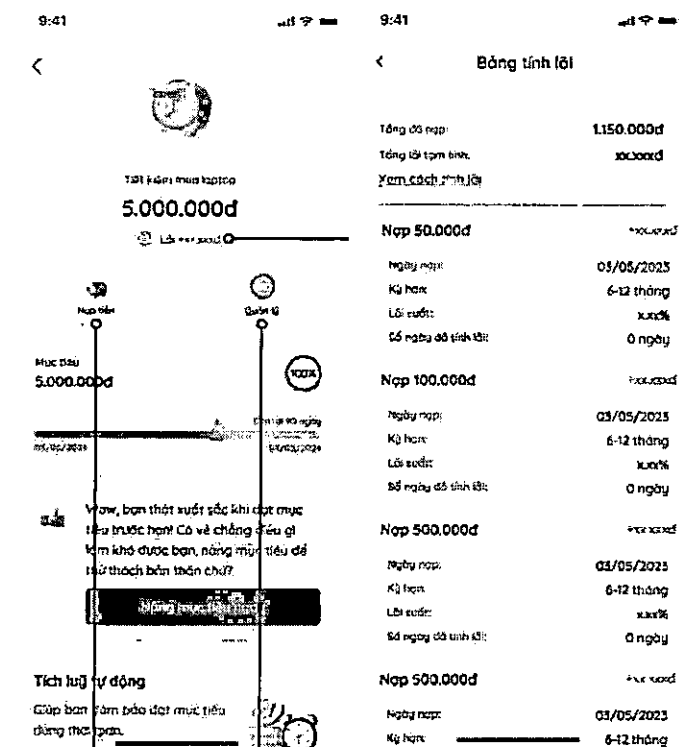
Tài khoản thanh toán
Số dư: 900.000 đ

Nạp tiền

Lịch sử hoạt động

3. Xem bảng tính lãi

+ Ở màn hình Thông tin Hồ tích lũy, nhấn vào mục “Lãi +xx.xxxxđ” để xem chi tiết từng khoản đã nộp và lãi tương ứng.



4. Thay đổi mục tiêu

+ Khách hàng vào mục Quản lý, chọn Thay đổi mục tiêu

+ Khách hàng thay đổi ảnh, tên, số tiền tùy theo yêu cầu và nhấn “Lưu thông tin”

Thay đổi mục tiêu

Tên mục tiêu: Tiết kiệm mua laptop

Số tiền mục tiêu: 5.000.000đ

Thay đổi mục tiêu

Cách tính lãi

Tích lũy tự động

Nhắc nhở tích lũy

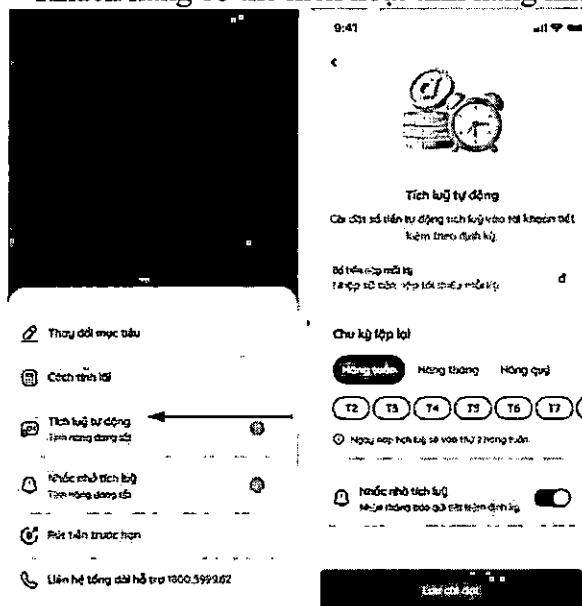
Rút tiền trước hạn

Lưu thông tin

Liên hệ tổng đài hỗ trợ 1800.55999.82

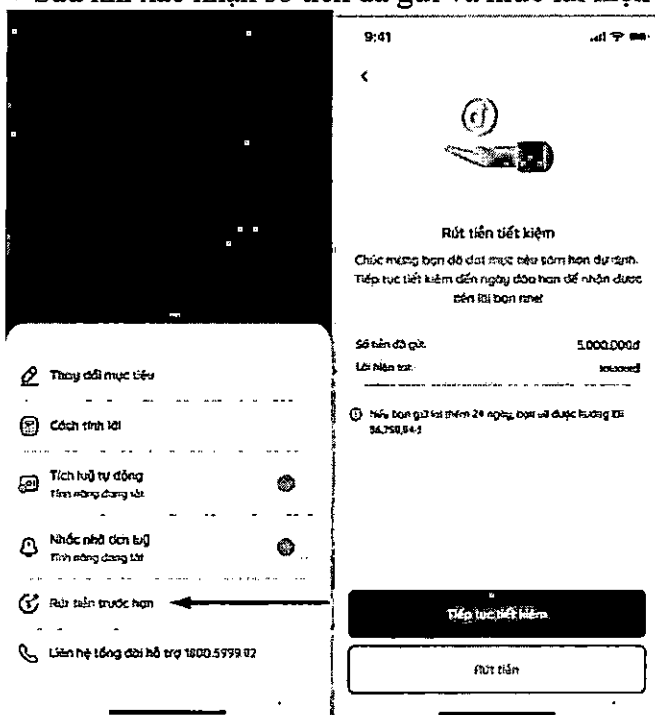
5. Tích lũy tự động

- + Khách hàng vào mục Quản lý, chọn Tích lũy tự động
- + Khách hàng nhập số tiền tối thiểu nộp mỗi kỳ và chu kỳ lặp lại
- + Khách hàng có thể kích hoạt tính năng nhắc nhở tích lũy tự động ở mục này.



6. Rút tiền trước hạn

- + Khách hàng vào mục Quản lý, chọn Rút tiền trước hạn
- + Sau khi xác nhận số tiền đã gửi và mức lãi hiện tại, nhấn Rút tiền



V. QUẢN LÝ CHI TIÊU

- + Ở màn hình Trang chủ, Khách hàng chọn Khám phá ngay ở mục Quản lý chi tiêu hằng ngày.
- + Khách hàng chọn cài đặt quản lý chi tiêu và kéo để cài đặt hạn mức chi tiêu tối đa theo ngày.
- + Sau khi cài đặt, hệ thống sẽ dựa trên hạn mức chi tiêu theo ngày Khách hàng đặt ra cho bản thân và lịch sử giao dịch đã phát sinh để đánh giá hiệu quả quản lý chi tiêu.



VI. BIỆN PHÁP ĐẢM BẢO AN TOÀN, BẢO MẬT SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX

1. Bảo vệ thông tin đăng nhập và thiết bị

- Khách hàng có trách nhiệm bảo vệ thiết bị nhận mã xác thực giao dịch, mã SMS OTP, tên đăng nhập, mã khóa bí mật của mình để ngăn chặn việc người khác thực hiện giao dịch trái phép. Ứng dụng TNEX không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại về tài chính và phí tài chính trong trường hợp Khách hàng để người khác sử dụng các thông tin trên.
- Không lưu lại tên đăng nhập và mã khóa bí mật, mã xác thực giao dịch trên các trình duyệt.
- Thoát khỏi phần mềm ứng dụng TNEX khi không sử dụng.

2. Thiết lập và thay đổi mật khẩu

- Nguyên tắc thiết lập mã khóa bí mật: độ dài tối thiểu 08 ký tự, bao gồm tối thiểu các thành phần sau: chữ cái viết hoa, chữ cái viết thường, chữ số và ký tự đặc biệt (gồm @#%\$%^+=).
- Trường hợp Khách hàng quên mật khẩu, thực hiện theo Khoản 2 Mục I Hướng dẫn này; trường hợp muốn thay đổi mã khóa bí mật, thực hiện theo Khoản 3 Mục I Hướng dẫn này; trường hợp mật khẩu sắp hoặc đã hết hạn, thực hiện theo Khoản 4 Mục I Hướng dẫn này.

3. Môi trường sử dụng và thiết bị an toàn

- Khách hàng không nên sử dụng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch; không nên sử dụng mạng WIFI công cộng khi sử dụng dịch vụ Ứng dụng TNEX.
- Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng phần mềm ứng dụng TNEX, thiết bị nhận mã xác thực giao dịch.
- Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.

4. Cập nhật và bảo vệ phần mềm

Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗi hỏng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng TNEX; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch.

5. Hình thức xác nhận giao dịch

Dịch vụ trên Ứng dụng TNEX hiện cung cấp và áp dụng các hình thức xác nhận giao dịch bao gồm:

- Tên đăng nhập, mã khóa bí mật;
- OTP: SMS OTP, Soft OTP loại nâng cao, được tạo bởi mã xác thực giao dịch;
- Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học thiết bị;
- Hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học.

Khách hàng sử dụng các hình thức xác nhận giao dịch phù hợp với quy định pháp luật khi thực hiện các giao dịch tài chính trên Ứng dụng TNEX theo yêu cầu của MSB và/hoặc đăng ký của Khách hàng.

6. Nhận diện và phòng tránh rủi ro lừa đảo

- Khách hàng chủ động nhận biết các tình huống lừa đảo, giả mạo trang thông tin điện tử hoặc phần mềm ứng dụng TNEX, và thông báo ngay đến Tổng đài Chăm sóc Khách hàng TNEX qua số 1800.599.982.
- Khách hàng đọc kỹ mục Cảnh báo các hình thức lừa đảo chiếm đoạt tài sản trên không gian mạng tại <https://consumer-images.tnex.com.vn/pdf/nhung-hanh-vi-bi-cam-ve-mo-va-su-dung-tai-khoan-thanh-toan-va-the-ghi-no-noi-dia.pdf> nhằm nắm bắt rủi ro liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ngân hàng.

7. Xử lý khi có sự cố hoặc dấu hiệu bất thường

Trường hợp như phát hiện giao dịch bất thường, mất hoặc thất lạc số điện thoại nhận SMS, nghi ngờ bị lừa đảo hoặc bị tin tặc tấn công, khách hàng vui lòng liên hệ ngay với Tổng đài TNEX qua số 1800.599.982 để được hướng dẫn cách xử lý và hỗ trợ kịp thời.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm kiểm soát chất lượng văn bản

Dự án Digital Youth có trách nhiệm đánh giá chất lượng văn bản theo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của MSB nhằm sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đối với các nội dung không còn phù hợp với pháp luật và/hoặc gây khó khăn, bất lợi cho hoạt động của MSB.

Đơn vị soạn thảo có trách nhiệm phối hợp Marketing và Truyền thông để đăng tải nội dung Hướng dẫn sử dụng trên lên website của MSB tại địa chỉ <https://www.tnex.com.vn> và <https://www.msb.com.vn>. Khi có những nội dung nào trong văn bản này trái với quy định của Pháp luật, đơn vị soạn thảo có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận Quản lý chính sách nội bộ, Khối Tư vấn pháp lý và Tuân thủ đánh giá, phân tích tác động và trình cấp ban hành để chỉ đạo xử lý kịp thời.

2. Điều khoản thi hành

- Hướng dẫn này có hiệu lực kể từ ngày 15/8/2025.
- Việc sửa đổi, bổ sung Hướng dẫn này do Tổng Giám đốc quyết định.
- Những vấn đề chưa được đề cập đến trong Hướng dẫn này sẽ được thực hiện theo các quy định có liên quan của pháp luật và quy định khác của MSB.

- d) Giám đốc Dự án Digital Youth; Giám đốc các Khối, Ban nghiệp vụ; các đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thực hiện Quy định này.

Nơi nhận:

- Ban Dự án Digital Youth
- VT.TVPL&TT
- Lưu: VT.

TỔNG GIÁM ĐỐC 

Nguyễn Hoàng Linh



DANH MỤC TÀI LIỆU THAM CHIẾU

I. Văn bản quy phạm pháp luật:

1. Thông tư số 50/2024/TT-NHNN ngày 31/10/2024 của Ngân hàng Nhà nước quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng;
2. Các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

II. Văn bản định chế của MSB:

1. Quy định mã số QĐ.RB.097 ngày 01-07-2024 của Tổng Giám đốc về Mỏ, sử dụng và quản lý tài khoản thanh toán tại Dự án Digital Youth;
2. Quy định mã số QĐ.RB.098 ngày 01-07-2024 của Tổng Giám đốc về Sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa dành cho khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán trên Ứng dụng TNEX;
3. Quy định mã số QĐ.RB.099 ngày 01-07-2024 của Tổng Giám đốc về Dịch vụ tài chính trên Ứng dụng TNEX;
4. Quy định mã số QĐ.RB.087 ngày 06-11-2023 của Tổng Giám đốc về Tiền gửi tiết kiệm gửi góp bằng phương thức điện tử trên Ứng dụng TNEX;
5. Quy định mã số QĐ.RB.108 ngày 26-06-2025 của Tổng Giám đốc về Nghiệp vụ CSKH tại Dự án Digital Youth;
6. Các văn bản định chế khác có liên quan.