

HƯỚNG DẪN THAO TÁC XỬ LÝ KHI KHÁCH HÀNG NHẬN CẢNH BÁO

(Ban hành kèm theo Thông báo số 859A/2025/TB-NHNA-TT.02 ngày 02/10/2025)

Kịch bản xử lý theo mã lỗi:

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
1	1	Ứng dụng đã bị đóng gói lại/ Repackaged Application Detected	Mã lỗi: SEC-1 Quý khách không thể chạy ứng dụng đã bị đóng gói lại. Cách khắc phục: Quý khách vui lòng gỡ cài đặt ứng dụng Open Banking hiện tại và tải lại từ CH Play hoặc App Store chính thức hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn. Nút điều hướng đến website Hướng dẫn thao tác khi nhận	SEC-1 You cannot run the repackaged application. To use the Open Banking app, you need to download the official version from the Google Play Store (Android) or the App Store (iOS) or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin ảnh chụp màn hình cảnh báo, xác định mã lỗi và hướng dẫn KH gỡ cài đặt ứng dụng Open Banking và tải lại trên CH Play hoặc App Store
2	2	Thiết bị đang sử dụng máy ảo (Emulator)/ Emulator Environment Detected	Mã lỗi: SEC-ATTT-2 Thiết bị của Quý khách có dấu hiệu đã được sử dụng trong môi trường giả lập. Đây có thể là hành vi tấn công . Cách khắc phục: Quý khách vui lòng KHÔNG tiếp tục sử dụng ứng dụng Open Banking trên thiết bị này và liên hệ số Hotline 19006679 để được hướng dẫn.	SEC-ATTT-2 This application does not support running on virtual machines and emulators. Please do not continue using the Open Banking app on this device. Contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin sau và báo ngay cho KHỐI CNTT để hỗ trợ kịp thời: 1. Khách hàng đã thao tác gì trước khi lỗi? 2. Ảnh chụp màn hình cảnh báo: Xác định mã lỗi, nội dung cụ thể 3. Thời điểm gặp lỗi (ngày, giờ): Giúp khoanh vùng dữ liệu log 4. Tên thiết bị (Model): Ví dụ: Samsung A53,... 5. Hệ điều hành & phiên bản: Ví dụ: Android 13,... 6. Thông tin crash log (nếu lỗi là crash): Giúp khoanh vùng phạm vi lỗi, giúp điều tra nhanh hơn. 7. Phiên bản ứng dụng ngân hàng (Phiên bản ứng dụng Ngân hàng hiển thị tại trang chủ trước đăng nhập của ứng dụng Open Banking).

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
					8. Mạng đang sử dụng: Wi-Fi/3G/4G/5G 9. Có sử dụng VPN/App lạ không? Nếu có DVKH hỏi thêm thông tin chi tiết
3	3	Thiết bị có dấu hiệu bị can thiệp/ Application Hooking Detected	Mã lỗi: SEC-3 Phát hiện hành vi can thiệp vào ứng dụng. Cách khắc phục: Đề sử dụng ứng dụng an toàn, Quý khách vui lòng khôi phục lại cài đặt gốc hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn. Button Mở cài đặt	SEC-3 The application is running in an insecure environment (hooking). The application may be interfered with in the execution thread to monitor or modify system behavior by unauthorized malicious software. Please call 19006679 for instructions. To use the app securely, please restore your device to factory settings or call 19006679 for guidance.	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành IOS , thực hiện các bước sau: B1: Vào Cài đặt (Settings) B2: Chọn Cài đặt chung (General) B3: Cuộn xuống và chọn chuyển hoặc đặt lại Iphone (Transfer or Reset Iphone) B4: Chọn Xóa tất cả nội dung và cài đặt hoặc Đặt lại B5: Nhập mật khẩu thiết bị (Nếu có) B6: Nhấn xác nhận để bắt đầu quá trình khôi phục. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android , thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Chọn Quản lý chung (General management) hoặc Hệ thống (System) tùy hãng. B3. Chọn Đặt lại (Reset). B4. Chọn Khôi phục cài đặt gốc (Factory data reset). B5. Xem lại danh sách dữ liệu sẽ bị xóa. B6. Nhấn Đặt lại thiết bị (Reset Device). B7. Nhập mật khẩu / mã PIN nếu được yêu cầu. B8. Nhấn Xóa tất cả (Erase Everything) để xác nhận.
4	4	Thiết bị đang ở chế độ kiểm tra (Debugging)/ Device is in Debugging Mode	Mã lỗi: SEC-ATTT-4 Phát hiện dấu hiệu tấn công thông qua chế độ gỡ lỗi. Cách khắc phục: Quý khách vui lòng KHÔNG tiếp tục sử dụng ứng dụng Open Banking trên thiết bị này và liên hệ số Hotline 19006679 để được hướng dẫn.	SEC-ATTT-4 The application cannot run on debugging tools. Mobile application debugging tools are intended only to assist developers in identifying and fixing errors during the application development process. For official released applications on, debugging tools cannot be used to analyze or	DVKH thu thập thông tin sau và báo ngay cho KHỐI CNTT để hỗ trợ kịp thời: 1. Khách hàng đã thao tác gì trước khi lỗi? 2. Ảnh chụp màn hình cảnh báo: Xác định mã lỗi, nội dung cụ thể 3. Thời điểm gặp lỗi (ngày, giờ): Giúp khoanh vùng dữ liệu log 4. Tên thiết bị (Model): Ví dụ: Samsung A53,... 5. Hệ điều hành & phiên bản: Ví dụ: Android 13,...

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
				modify the behavior of the application, including error detection, exploiting security vulnerabilities, or reverse engineering the application's source code. Please do not continue using the Open Banking app on this device. Contact our Hotline at 19006679 for assistance.	6. Thông tin crash log (nếu lỗi là crash): Giúp khoanh vùng phạm vi lỗi, giúp điều tra nhanh hơn. 7. Phiên bản ứng dụng ngân hàng (Phiên bản ứng dụng Ngân hàng hiển thị tại trang chủ trước đăng nhập của ứng dụng Open Banking). 8. Mạng đang sử dụng: Wi-Fi/3G/4G/5G 9. Có sử dụng VPN/App lạ không? Nếu có DVKH hỏi thêm thông tin chi tiết
5	5	Thiết bị đã bị thay đổi hệ thống/ System Modification Detected	Mã lỗi: SEC-5Thiết bị không còn ở trạng thái bảo mật mặc định.Cách khắc phục:Để sử dụng ứng dụng an toàn, Quý khách vui lòng khôi phục lại cài đặt gốc hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn	SEC-5The application cannot run on an operating system version that has been tampered with and modified (rooted for Android, jailbroken for iOS). To run the application, please restore the factory settings of the phone or call 19006679 for instructions. To use the app securely, please restore your device to factory settings or call 19006679 for guidance.	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành IOS, thực hiện các bước sau: B1: Vào Cài đặt (Settings) B2: Chọn Cài đặt chung (General)B3: Cuộn xuống và chọn chuyển hoặc đặt lại Iphone (Transfer or Reset Iphone) B4: Chọn Xóa tất cả nội dung và cài đặt hoặc Đặt lại B5: Nhập mật khẩu thiết bị (Nếu có) B6: Nhấn xác nhận để bắt đầu quá trình khôi phục. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android, thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Chọn Quản lý chung (General management) hoặc Hệ thống (System) tùy hãng. B3. Chọn Đặt lại (Reset). B4.Chọn Khôi phục cài đặt gốc (Factory data reset). B5. Xem lại danh sách dữ liệu sẽ bị xóa. B6. Nhấn Đặt lại thiết bị (Reset Device). B7. Nhập mật khẩu / mã PIN nếu được yêu cầu. B8. Nhấn Xóa tất cả (Erase Everything) để xác nhận.
6	6	Phát hiện thiết bị đã bị bẻ khóa bảo mật/	Mã lỗi: SEC-6 Thiết bị đã bị mở khóa trình khởi động và không còn an toàn	SEC-6 The device's bootloader has been unlocked and is no longer secure. To	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành IOS, thực hiện các bước sau:

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
		Security Jailbreak/Root Detected	Cách khắc phục: Đề sử dụng ứng dụng an toàn, Quý khách vui lòng khôi phục lại cài đặt gốc hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn.	use the app securely, please restore your device to factory settings or call 19006679 for guidance.	B1: Vào Cài đặt (Settings) B2: Chọn Cài đặt chung (General) B3: Cuộn xuống và chọn chuyển hoặc đặt lại Iphone (Transfer or Reset Iphone) B4: Chọn Xóa tất cả nội dung và cài đặt hoặc Đặt lại B5: Nhập mật khẩu thiết bị (Nếu có) B6: Nhấn xác nhận để bắt đầu quá trình khôi phục. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android , thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Chọn Quản lý chung (General management) hoặc Hệ thống (System) tùy hãng. B3. Chọn Đặt lại (Reset). B4. Chọn Khôi phục cài đặt gốc (Factory data reset). B5. Xem lại danh sách dữ liệu sẽ bị xóa. B6. Nhấn Đặt lại thiết bị (Reset Device). B7. Nhập mật khẩu / mã PIN nếu được yêu cầu. B8. Nhấn Xóa tất cả (Erase Everything) để xác nhận.
7	7	Phát hiện công cụ giả mạo/ Tampering Tool Detected	Mã lỗi: SEC-ATTT-7 Thiết bị có cài đặt các phần mềm có khả năng tấn công ứng dụng. Cách khắc phục: Quý khách vui lòng KHÔNG tiếp tục sử dụng ứng dụng Open Banking trên thiết bị này và liên hệ số Hotline 19006679 để được hướng dẫn.	SEC-ATTT-7 Your device is insecure. Please do not continue using the Open Banking app on this device. Contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin sau và báo ngay cho KHỐI CNTT để hỗ trợ kịp thời: 1. Khách hàng đã thao tác gì trước khi lỗi? 2. Ảnh chụp màn hình cảnh báo: Xác định mã lỗi, nội dung cụ thể 3. Thời điểm gặp lỗi (ngày, giờ): Giúp khoanh vùng dữ liệu log 4. Tên thiết bị (Model): Ví dụ: Samsung A53,... 5. Hệ điều hành & phiên bản: Ví dụ: Android 13,... 6. Thông tin crash log (nếu lỗi là crash): Giúp khoanh vùng phạm vi lỗi, giúp điều tra nhanh hơn. 7. Phiên bản ứng dụng ngân hàng (Phiên bản ứng dụng Ngân hàng hiển thị tại trang chủ trước đăng nhập của ứng dụng Open Banking). 8. Mạng đang sử dụng: Wi-Fi/3G/4G/5G

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
					9. Có sử dụng VPN/App lạ không? Nếu có DVKH hỏi thêm thông tin chi tiết
8	8	Phát hiện môi trường giả/camera giả/ Fake Environment or Fake Camera Detected	Mã lỗi: SEC-ATTT-8 Ứng dụng đang chạy trong môi trường ảo hoặc trong một ứng dụng khác Đây có thể là hành vi tấn công Cách khắc phục: Quý khách vui lòng KHÔNG tiếp tục sử dụng ứng dụng trên thiết bị này và liên hệ số Hotline 19006679 để được hướng dẫn.	SEC-ATTT-8 The application is running in a virtual environment or within another application. Please do not continue using the Open Banking app on this device. Contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin sau và báo ngay cho KHỐI CNTT để hỗ trợ kịp thời: 1. Khách hàng đã thao tác gì trước khi lỗi? 2. Ảnh chụp màn hình cảnh báo: Xác định mã lỗi, nội dung cụ thể 3. Thời điểm gặp lỗi (ngày, giờ): Giúp khoanh vùng dữ liệu log 4. Tên thiết bị (Model): Ví dụ: Samsung A53,... 5. Hệ điều hành & phiên bản: Ví dụ: Android 13,... 6. Thông tin crash log (nếu lỗi là crash): Giúp khoanh vùng phạm vi lỗi, giúp điều tra nhanh hơn. 7. Phiên bản ứng dụng ngân hàng (Phiên bản ứng dụng Ngân hàng hiển thị tại trang chủ trước đăng nhập của ứng dụng Open Banking). 8. Mạng đang sử dụng: Wi-Fi/3G/4G/5G 9. Có sử dụng VPN/App lạ không? Nếu có DVKH hỏi thêm thông tin chi tiết
9	10	Phát hiện USB Debugging đang bật/ USB Debugging is Enabled	Mã lỗi: SEC-10 Chế độ gỡ lỗi USB đang hoạt động. Cách khắc phục: B1: Vào phần Cài đặt B2: Chọn Hệ thống B3: Chọn Tùy chọn đặt lại B4: Chọn Đặt lại tùy chọn nhà phát triển để tiếp tục sử dụng ứng dụng hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn. Button Mở cài đặt	SEC-10 The device is currently in USB debugging mode. Please turn off debugging mode to use the application or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	Đây là trường hợp xuất hiện trên hệ điều hành Android. DVKH có thể thu thập thông tin sau: 1/ Ảnh chụp màn hình cảnh báo: Xác định mã lỗi, nội dung cụ thể 2/ Mức độ ưu tiên của Quý khách (VD VIP): Giúp team ATTT căn cứ ưu tiên sắp xếp 3 Thời điểm gặp lỗi (ngày, giờ): Khoanh vùng dữ liệu log 4 Thông tin crash log (nếu lỗi là crash): Khoanh vùng phạm vi lỗi, giúp điều tra nhanh hơn 5 Tên thiết bị (Model): Ví dụ: Samsung A53, iPhone 13... 6 Hệ điều hành & phiên bản: Ví dụ: Android 13, iOS 16.4 7 Phiên bản ứng dụng ngân hàng và phiên bản BShield: Ví dụ: BShield version 3.0.0 8 Mạng đang sử dụng: Wi-Fi / 3G / 4G / 5G

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
					9 Có sử dụng VPN / App lạ không (nếu có thể hỏi thêm) 10 Đã thao tác gì trước khi lỗi?
10	11	Chế độ nhà phát triển đang bật (Developer Mode)/ Developer Mode is Enabled	Mã lỗi: SEC-11 Hệ thống không hỗ trợ thiết bị đang bật chế độ nhà phát triển. Cách khắc phục: Thiết bị đang bật các tính năng dành cho lập trình viên. Quý khách vui lòng tắt chế độ Nhà phát triển theo các bước sau: B1: Vào phần Cài đặt (Settings) B2: Chọn Quyền riêng tư và bảo mật (Privacy & Security) B3: Chọn Chế độ nhà phát triển (Developer Mode) B4: Gạt công tắc sáng Off để tiếp tục sử dụng ứng dụng hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn. Button Mở cài đặt	SEC-11 The device is currently in developer mode. Please turn off developer mode to use the application or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	Đây là trường hợp xuất hiện trên hệ điều hành IOS. DVKH có thể thu thập thông tin sau: 1/ Ảnh chụp màn hình cảnh báo: Xác định mã lỗi, nội dung cụ thể 2/ Mức độ ưu tiên của Quý khách (VD VIP): Giúp team ATTT căn cứ ưu tiên sắp xếp 3/ Thời điểm gặp lỗi (ngày, giờ): Khoanh vùng dữ liệu log 4/ Thông tin crash log (nếu lỗi là crash): Khoanh vùng phạm vi lỗi, giúp điều tra nhanh hơn 5/ Tên thiết bị (Model): Ví dụ: Samsung A53, iPhone 13... 6/ Hệ điều hành & phiên bản: Ví dụ: Android 13, iOS 16.4 7/ Phiên bản ứng dụng ngân hàng và phiên bản BShield: Ví dụ: BShield version 3.0.0 8/ Mạng đang sử dụng: Wi-Fi / 3G / 4G / 5G 9/ Có sử dụng VPN / App lạ không (nếu có thể hỏi thêm) 10/ Đã thao tác gì trước khi lỗi?
11	12	Thiết bị không sử dụng hệ điều hành chính thức/ Unofficial Operating System Detected	Mã lỗi: SEC-12 Thiết bị không còn sử dụng phần mềm gốc từ nhà sản xuất. Cách khắc phục: Để sử dụng ứng dụng an toàn, Quý khách vui lòng khôi phục lại cài đặt gốc hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn.	SEC-12 The device is using custom ROMs. Please restore it to the original operating system. To use the app securely, please restore your device to factory settings or call 19006679 for guidance.	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành IOS , thực hiện các bước sau: B1: Vào Cài đặt (Settings) B2: Chọn Cài đặt chung (General) B3: Cuộn xuống và chọn chuyển hoặc đặt lại Iphone (Transfer or Reset Iphone) B4: Chọn Xóa tất cả nội dung và cài đặt hoặc Đặt lại B5: Nhập mật khẩu thiết bị (Nếu có) B6: Nhấn xác nhận để bắt đầu quá trình khôi phục. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android , thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Chọn Quản lý chung (General management) hoặc Hệ thống (System) tùy hãng.

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
					B3. Chọn Đặt lại (Reset). B4. Chọn Khôi phục cài đặt gốc (Factory data reset). B5. Xem lại danh sách dữ liệu sẽ bị xóa. B6. Nhấn Đặt lại thiết bị (Reset Device). B7. Nhập mật khẩu / mã PIN nếu được yêu cầu. B8. Nhấn Xóa tất cả (Erase Everything) để xác nhận.
12	13	Dịch vụ trợ năng không rõ nguồn gốc/ Unverified Accessibility Service Detected	Mã lỗi: SEC-13 Phát hiện có ứng dụng trợ năng không rõ nguồn gốc đang hoạt động. Cách khắc phục: Để sử dụng ứng dụng an toàn, Quý khách vui lòng vào tắt quyền Trợ năng trong Cài đặt chung , tắt các app lạ hoặc gỡ ứng dụng nghi ngờ hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn. Button Mở cài đặt	SEC-13 The accessibility service is running. Please turn off the phone's accessibility service immediately or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành IOS , thực hiện các bước sau: B1. Mở ứng dụng Cài đặt (Settings) B2. Cuộn xuống và chọn Trợ năng (Accessibility) B3. Trong danh sách các tính năng, hãy tìm và tắt các quyền đang được bật như: •VoiceOver •Thu phóng (Zoom) •Điều khiển công tắc (Switch Control) •Điều khiển bằng giọng nói (Voice Control) •Trợ lý cảm ứng (AssistiveTouch) B4. Chạm vào từng tính năng nếu đang Bật (On), rồi gạt nút để Tắt (Off). Lưu ý: iOS không có mục “ tắt toàn bộ quyền Trợ năng ”, DVKH hướng dẫn KH tắt từng mục riêng lẻ. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android , thực hiện các bước sau: B1. Mở ứng dụng Cài đặt (Settings) B2. Chọn Trợ năng (Accessibility) hoặc tìm bằng thanh tìm kiếm trong cài đặt B3. Trong mục Trợ năng, chọn các tính năng đã bật như: • TalkBack • Menu hỗ trợ (Accessibility Menu) • Phím tắt trợ năng • Trình đọc màn hình • Tăng cường hiển thị

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
					B4. Tắt từng tính năng nếu đang bật Lưu ý: Với một số tính năng Trợ năng đã được cấp quyền nâng cao, DVKH cần hướng dẫn KH: • Quay lại Cài đặt → Ứng dụng → Quyền đặc biệt → Dịch vụ trợ năng • Chọn ứng dụng/dịch vụ đang dùng quyền này, sau đó Tắt (Off)
13	14	Ứng dụng không rõ nguồn gốc/ Unverified Application Detected	Mã lỗi: SEC-14 Phát hiện ứng dụng Open Banking không được cài từ nguồn đáng tin cậy. Cách khắc phục: Quý khách vui lòng gỡ ứng dụng và cài lại từ CH Play hoặc App Store để đảm bảo an toàn hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn.	SEC-14 The Open Banking app is installed from unknown sources or a third-party store. Please uninstall it or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin ảnh chụp màn hình cảnh báo, xác định mã lỗi và hướng dẫn KH gỡ cài đặt ứng dụng Open Banking và tải lại trên CH Play hoặc App Store
14	15	Thiết bị nghi ngờ nhiễm mã độc (Malware)/ Potential Malware Infection Detected	Mã lỗi: SEC-15 Hệ thống phát hiện hành vi bất thường. Cách khắc phục: Quý khách vui lòng gỡ ngay các ứng dụng nghi ngờ hoặc khôi phục cài đặt gốc hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn.	SEC-15 Your device has been infected with malware. These malicious software programs can take control of your phone, hijack your bank account, and perform other harmful actions. Please immediately remove the malicious applications or restore the phone to factory settings to ensure the security of your information or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành IOS, thực hiện các bước sau: B1: Vào Cài đặt (Settings) B2: Chọn Cài đặt chung (General) B3: Cuộn xuống và chọn chuyển hoặc đặt lại Iphone (Transfer or Reset Iphone) B4: Chọn Xóa tất cả nội dung và cài đặt hoặc Đặt lại B5: Nhập mật khẩu thiết bị (Nếu có) B6: Nhấn xác nhận để bắt đầu quá trình khôi phục. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android, thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Chọn Quản lý chung (General management) hoặc Hệ thống (System) tùy hãng. B3. Chọn Đặt lại (Reset).

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
					B4. Chọn Khôi phục cài đặt gốc (Factory data reset). B5. Xem lại danh sách dữ liệu sẽ bị xóa. B6. Nhấn Đặt lại thiết bị (Reset Device). B7. Nhập mật khẩu / mã PIN nếu được yêu cầu. B8. Nhấn Xóa tất cả (Erase Everything) để xác nhận.
15	16	Phát hiện keylogger (bàn phím gián điệp)/ Keylogger Detected (Spy Keyboard)	Mã lỗi: SEC-16 Phát hiện thiết bị đang sử dụng bàn phím bên thứ ba không rõ nguồn gốc. Cách khắc phục: Quý khách vui lòng chuyển về bàn phím mặc định của hệ điều hành trong phần Cài đặt hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn. Button Mở cài đặt	SEC-16 The device is currently using a keyboard that is not on the trusted list. Please switch to a different keyboard or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành IOS , thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Chọn Cài đặt chung (General). B3. Chọn Bàn phím (Keyboard). B4. Nhấn Bàn phím (Keyboards) > sẽ thấy danh sách các bàn phím hiện tại. B5. Vuốt trái vào bàn phím bên thứ ba (VD: Gboard, Laban Key...) và nhấn Xóa (Delete). B6. Đảm bảo bàn phím “Tiếng Việt” hoặc “English (US)” của Apple vẫn còn trong danh sách. Khi xóa hết bàn phím bên ngoài, hệ thống sẽ tự động chuyển về bàn phím mặc định của Apple. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android , thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Tìm đến mục Ngôn ngữ và nhập liệu (Language & input) hoặc: • Với Samsung: Quản lý chung (General management) > Ngôn ngữ và bàn phím. • Với Xiaomi: Cài đặt bổ sung (Additional settings) > Ngôn ngữ & nhập liệu. B3. Chọn Bàn phím hiện tại (Current keyboard) hoặc Bàn phím mặc định (Default keyboard). B4. Chọn lại Gboard, Samsung Keyboard hoặc bàn phím gốc của máy. Trường hợp KH muốn gỡ hẳn bàn phím bên ngoài: • Vào Cài đặt > Ứng dụng > Quản lý ứng dụng.

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
					• Tìm tên bàn phím bên ngoài (VD: Laban Key) và chọn Gỡ cài đặt (Uninstall).
16	17	Đang sử dụng Hồ sơ công việc (Work Profile)/ Work Profile in Use	Mã lỗi: SEC-17 Hồ sơ công việc (Work Profile) đang bật Cách khắc phục: Quý khách vui lòng chuyển sang hồ sơ cá nhân (Personal Profile) để tiếp tục sử dụng hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn. Button Mở cài đặt	SEC-17 The application is installed in a work profile. Please reinstall the application or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android, thực hiện các bước sau: B1. Vuốt từ trên xuống để mở thanh Quick Settings (Cài đặt nhanh). B2. Tìm biểu tượng “Work profile” – thường thấy trên Android 10 trở lên. B3. Tắt Work profile bằng cách bấm vào biểu tượng đó (nó sẽ vô hiệu hóa các ứng dụng công việc, tắt thông báo...) B4. Bây giờ KH đang ở Personal Profile, chỉ dùng ứng dụng cá nhân. Ngoài ra, trong Cài đặt (Settings) > Tài khoản (Accounts) Quý khách có thể kiểm tra đang dùng tài khoản cá nhân hay công việc, và xóa tài khoản doanh nghiệp nếu muốn dùng riêng tư. Trong trường hợp KH sử dụng Hệ điều hành IOS, IOS không có khái niệm “Personal/Work profile” phân tách như Android, trừ khi thiết bị được quản lý bởi tổ chức qua MDM (Mobile Device Management). DVKH hỗ trợ KH thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Nếu iPhone đang được quản lý bởi tổ chức: • Vào Cài đặt chung (General) > VPN & Device Management (VPN & Quản lý thiết bị). • Nếu thấy một hồ sơ MDM hoặc hồ sơ cấu hình “Work”, có thể xóa cấu hình đó (nếu Quý khách có quyền). B3. Vào Cài đặt > Mail/Contacts/Calendars, kiểm tra nếu có tài khoản doanh nghiệp (ví dụ: Exchange) và xóa nếu không dùng nữa.

STT	Mã lỗi	Nội dung mã lỗi hiển thị trên giao diện Khách hàng			DVKH tiếp nhận và thu thập thông tin hỗ trợ KH
		Tiêu đề mã lỗi Tiếng Việt/ Tiếng Anh	Nội dung cảnh báo - Tiếng Việt	Nội dung cảnh báo - Tiếng Anh	Thông tin thao tác chi tiết
17	19	Phát hiện Proxy hoặc VPN hệ thống/ System Proxy or VPN Detected	Mã lỗi: SEC-19 Mạng hiện tại đang qua proxy hoặc VPN, KHÔNG AN TOÀN.Cách khắc phục: Quý khách vui lòng tắt VPN/Proxy, hoặc chuyển sang mạng khác rồi thử lại hoặc liên hệ đến số Hotline 19006679 để được hướng dẫn. Button Mở cài đặt	SEC-19 The device is in proxy mode. Please disable proxy mode on your phone or contact our Hotline at 19006679 for assistance.	DVKH thu thập thông tin KH đang sử dụng điện thoại thuộc hệ điều hành gì. Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành IOS , thực hiện các bước sau: B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Cuộn xuống và chọn VPN (hoặc: Cài đặt chung (General) > VPN & Quản lý thiết bị (VPN & Device Management)). B3. Nếu đang bật VPN, gạt công tắc VPN sang OFF.Nếu KH dùng ứng dụng VPN như 1.1.1.1, NordVPN, Surfshark...: • Mở ứng dụng VPN đó lên. • Nhấn nút Disconnect / Tắt kết nối.- Tắt Proxy (nếu có) B1. Vào Cài đặt > Wi-Fi. B2. Chọn mạng Wi-Fi Quý khách đang kết nối. B3. Cuộn xuống mục HTTP Proxy. B4. Chọn Tắt (Off) nếu đang bật Thủ công (Manual) hoặc Tự động (Auto). Trong trường hợp KH sử dụng hệ điều hành Android : B1. Vào Cài đặt (Settings). B2. Tìm đến Kết nối > VPN (hoặc: Mạng & Internet > VPN tùy máy). B3. Nếu có kết nối VPN đang hoạt động: • Nhấn vào tên VPN. • Chọn Ngắt kết nối (Disconnect) hoặc Xóa cấu hình nếu không còn dùng. Nếu dùng ứng dụng VPN (VD: Turbo VPN, ExpressVPN...): • Mở app VPN. • Nhấn Ngắt kết nối.- Tắt Proxy Wi-Fi B1. Vào Cài đặt > Wi-Fi. B2. Chạm vào tên mạng đang dùng. B3. Nhấn Tùy chọn nâng cao (Advanced options). B4. Tìm mục Proxy. B5. Chọn Không có (None) thay vì Thủ công / Tự động.