

# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG TNEX

## 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.

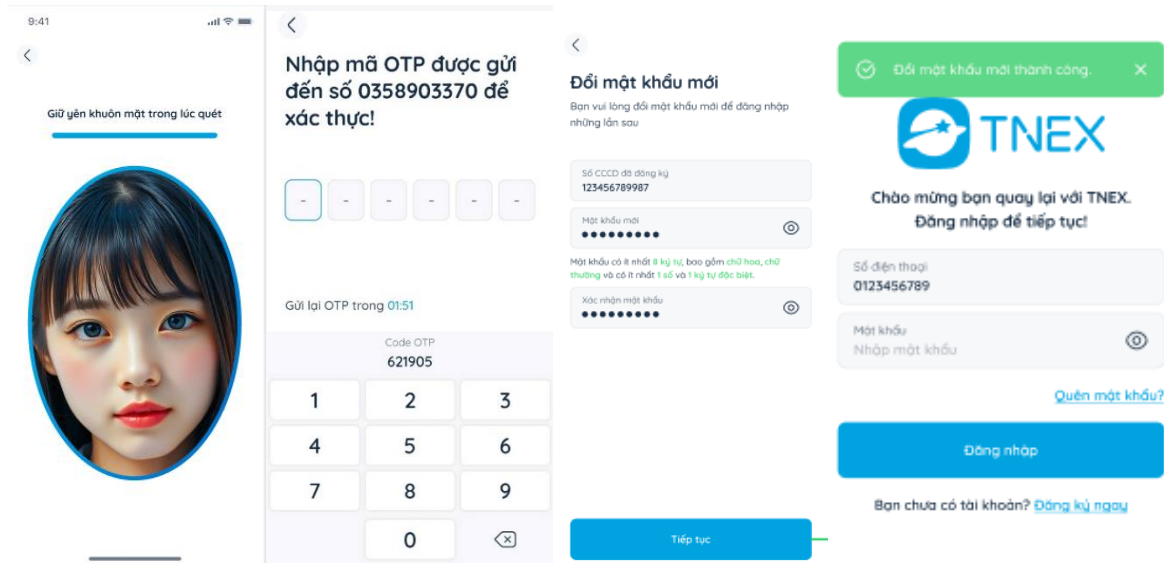
- + Tại điện thoại cá nhân, khách hàng vào chợ ứng dụng App Store/Play Store tương ứng với hệ điều hành IOS/Android của thiết bị di động cá nhân
- + Tại thanh tìm kiếm, khách hàng gõ TNEX – Ngân hàng số thể hệ mới
- + Khách hàng chọn tải ứng dụng TNEX
- + Khách hàng mở ứng dụng TNEX
- + Khách hàng đăng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

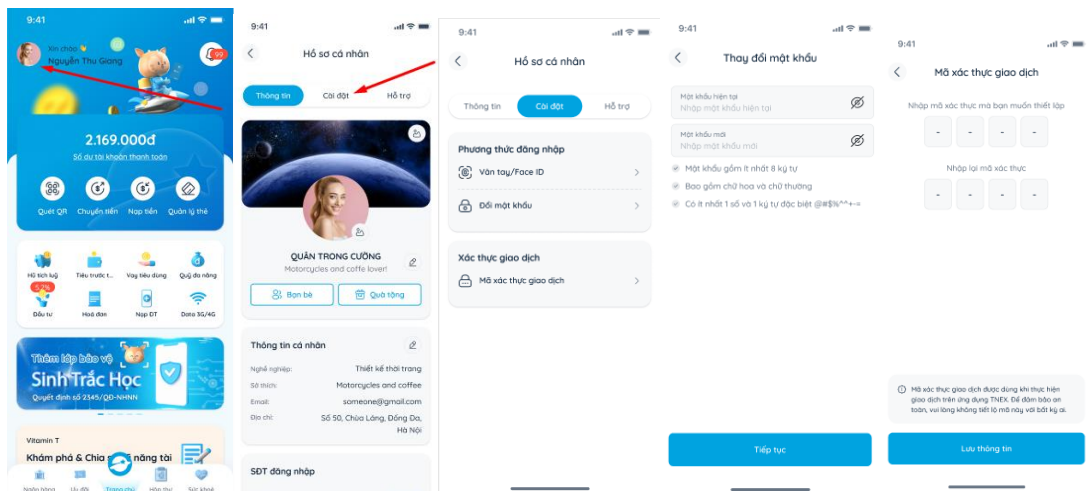
The image displays four sequential screenshots of the TNEX mobile application interface:

- Screenshot 1 (Login Screen):** Shows the TNEX logo at the top. Below it is a circular profile picture placeholder. The text reads: "Xin chào ĐẶNG NGUYỄN QUỲNH ANH. Hãy đăng nhập để tiếp tục". There are two input fields: "Nhập khẩu" (with a fingerprint icon) and "Nhập mật khẩu". A red box highlights the link "Quên mật khẩu?". Below the inputs is a blue "Đăng nhập" button. At the bottom, it says "Bạn chưa có tài khoản? [Đăng ký ngay](#)".
- Screenshot 2 (Phone Number Entry):** Shows the TNEX logo. Below it is a text input field labeled "Số điện thoại" with the placeholder "Nhập số điện thoại". A blue "Tiếp tục" button is at the bottom. A link "Quay lại đăng nhập" is at the bottom center.
- Screenshot 3 (OTP Entry):** Shows the TNEX logo. Below it is a circular profile picture placeholder. The text reads: "ĐẶNG NGUYỄN QUỲNH ANH". There are two input fields: "Số điện thoại" (pre-filled with "0358903370") and "Số CMTND/CCCD" with the placeholder "Nhập số CMTND/CCCD đã đăng ký". A blue "Tiếp tục" button is at the bottom. A link "Quay lại đăng nhập" is at the bottom center.
- Screenshot 4 (Biometric Verification):** Shows the TNEX logo. Below it is a circular profile picture placeholder. The text reads: "Nguyễn Thị A". There is a biometric verification icon (a face with a checkmark) and the text "Xác thực tài khoản". Below it, it says: "Bạn đang đổi mật khẩu. Vui lòng xác thực khuôn mặt để bảo vệ tài khoản". A blue "Xác thực khuôn mặt" button is at the bottom.



### 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.

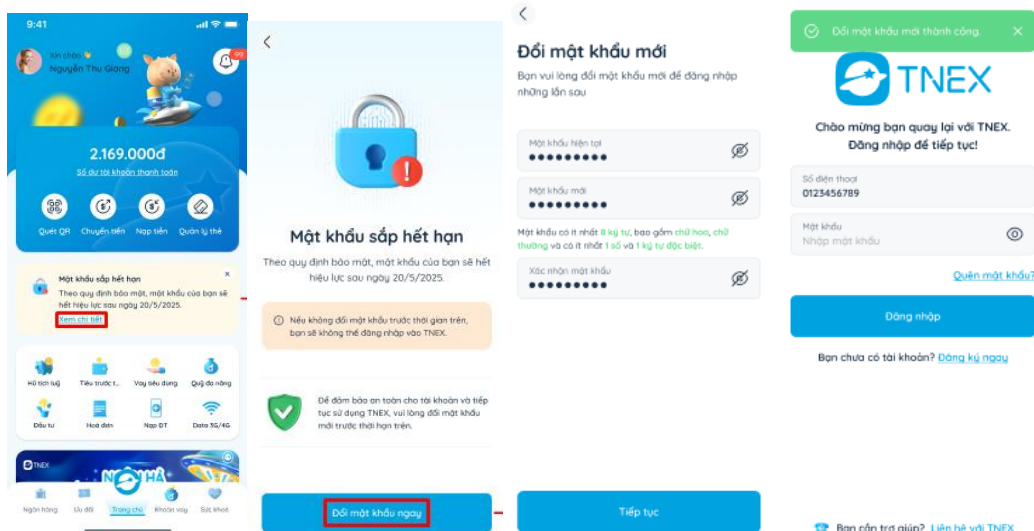


### 4. Mật khẩu sắp hoặc đã hết hạn

- + 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.

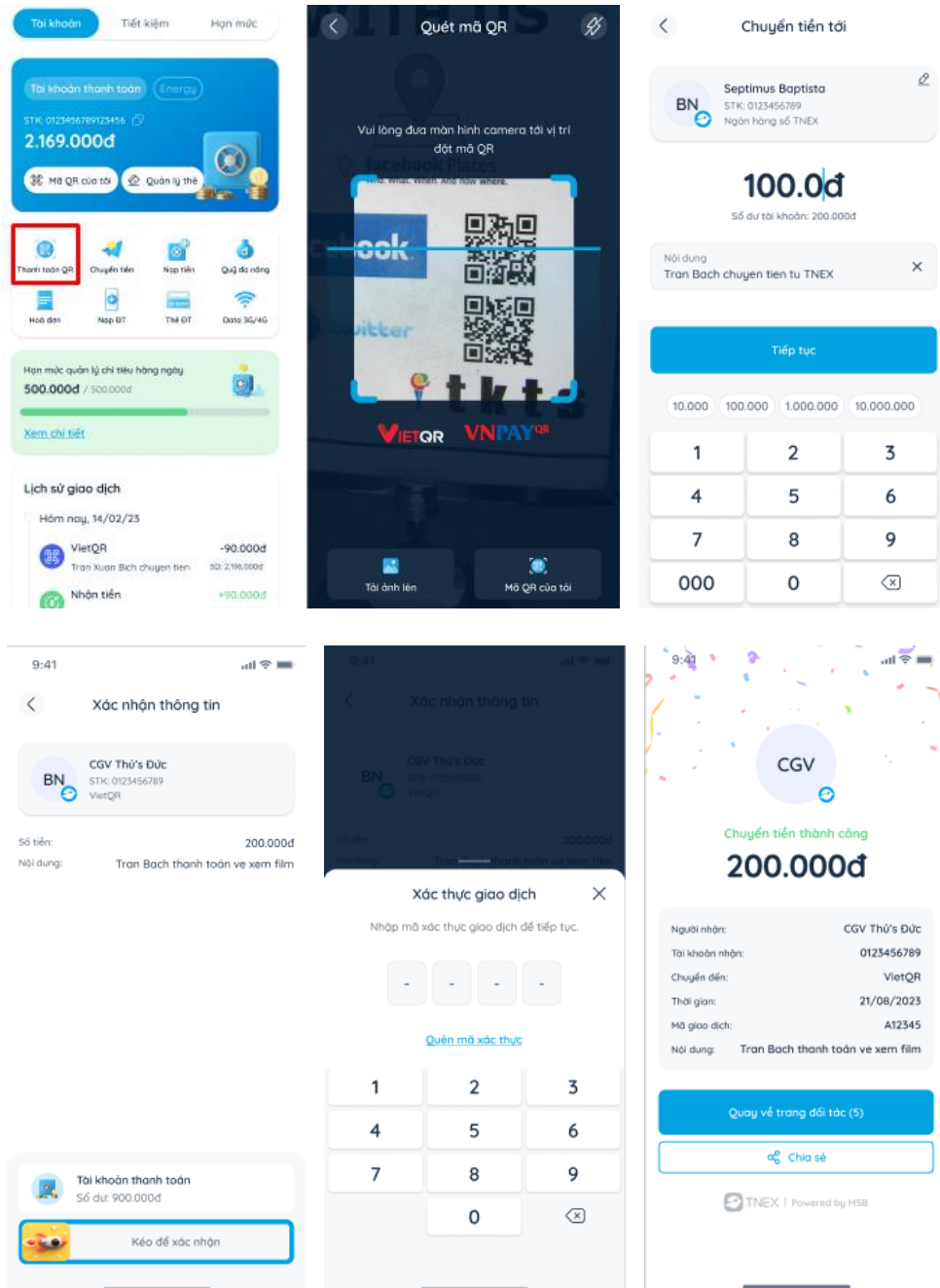


## II. CHUYỂN TIỀN VÀ THANH TOÁN

### 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.

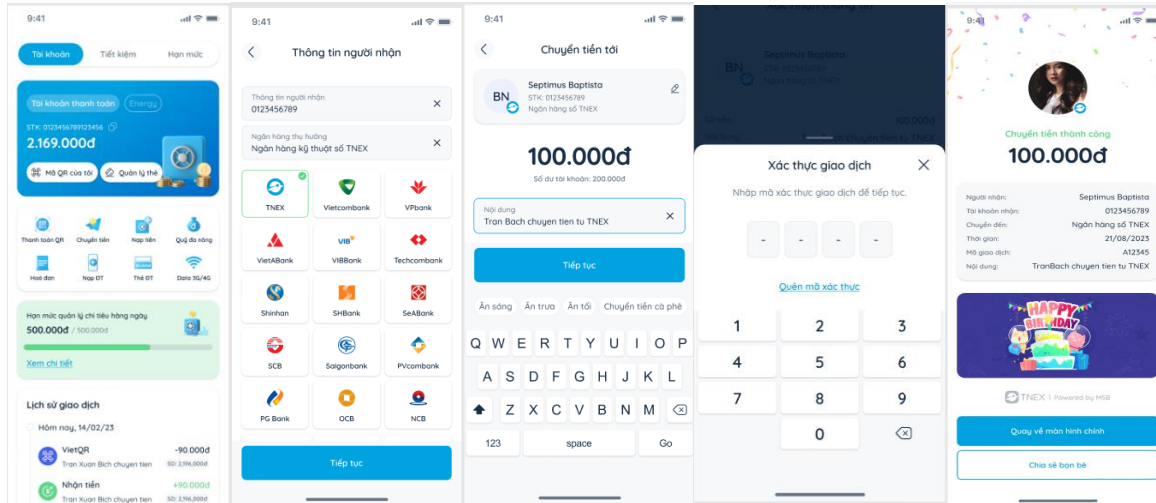


## 2. Chuyển tiền

- + 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

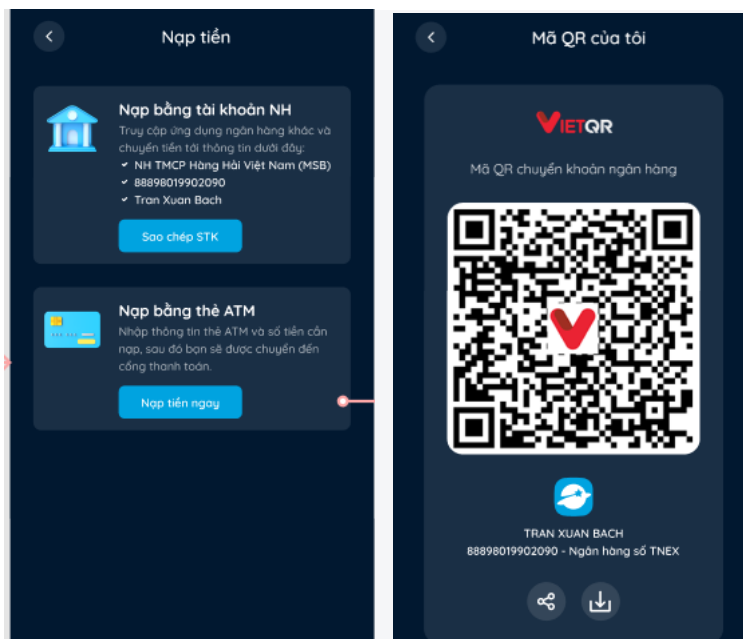
**Lưu ý:** Khách hàng cần phải xác nhận bổ sung bằng hình thức xác nhận khớp đúng thông tin sinh trắc học với các trường hợp thuộc mục 5 Phần II Hướng dẫn này.



### 3. Nạp tiền

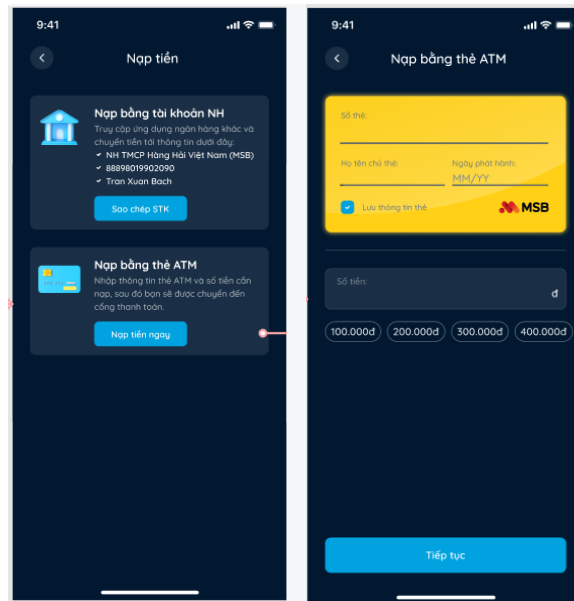
#### 3.1. Nạp bằng tài khoản ngân hàng

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*

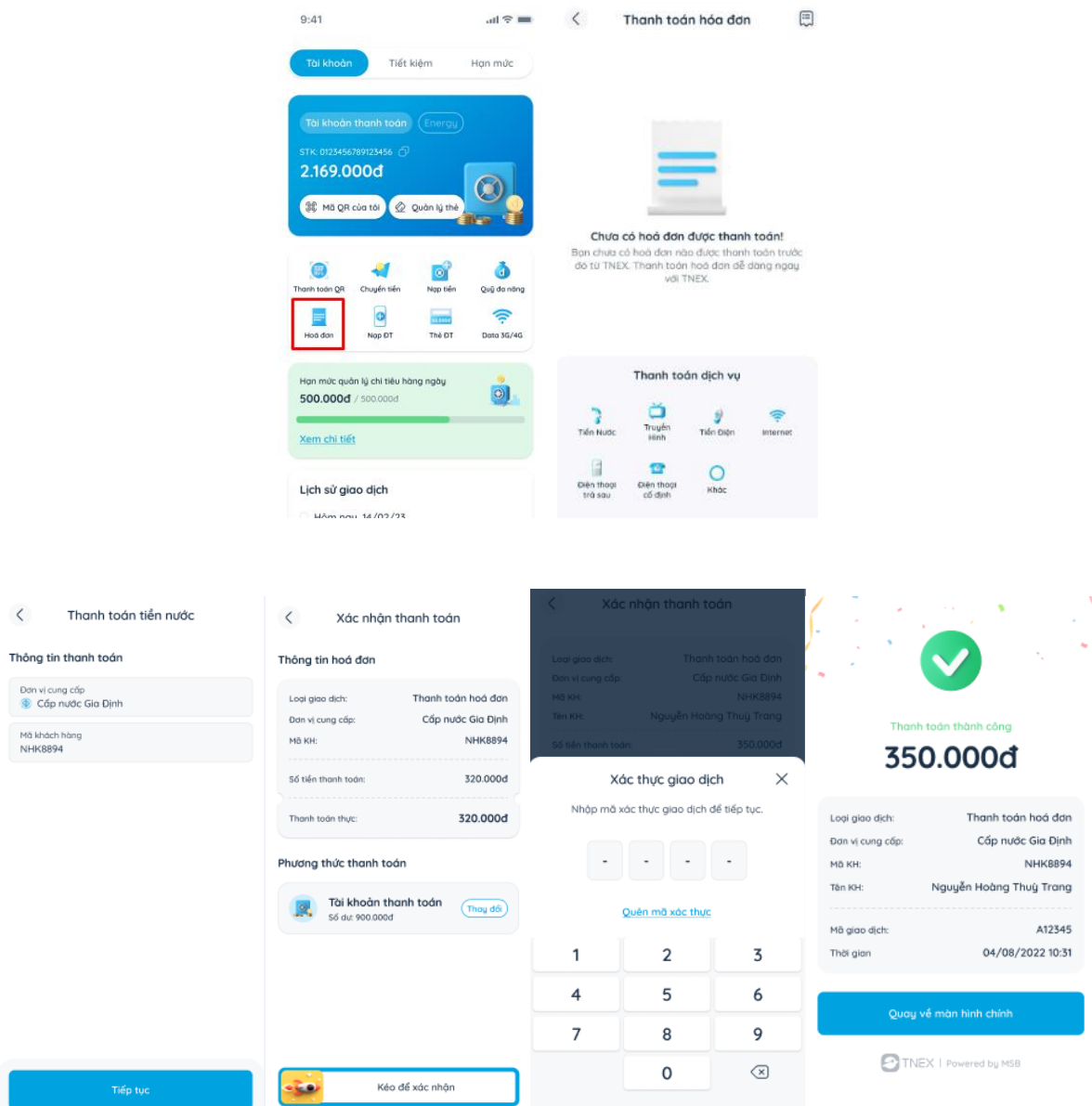
- + Khách hàng nhấn vào Nạp tiền ngay hoặc chọn tính năng này
- + Khách hàng nhập số thông tin thẻ bao gồm: Số thẻ, Họ tên chủ thẻ, Ngày phát hành
- + Khách hàng chọn/ bỏ chọn lưu thông tin thẻ cho lần giao dịch tới
- + Khách hàng nhập số tiền cần nạp/ lựa chọn các gợi ý số tiền cần nạp và nhấn Tiếp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



### 4. Thanh toán hóa đơn

Tại màn hình Trang chủ, Khách hàng lựa chọn tính năng Hóa đơn

- + Khách hàng lựa chọn 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



**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.

## 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

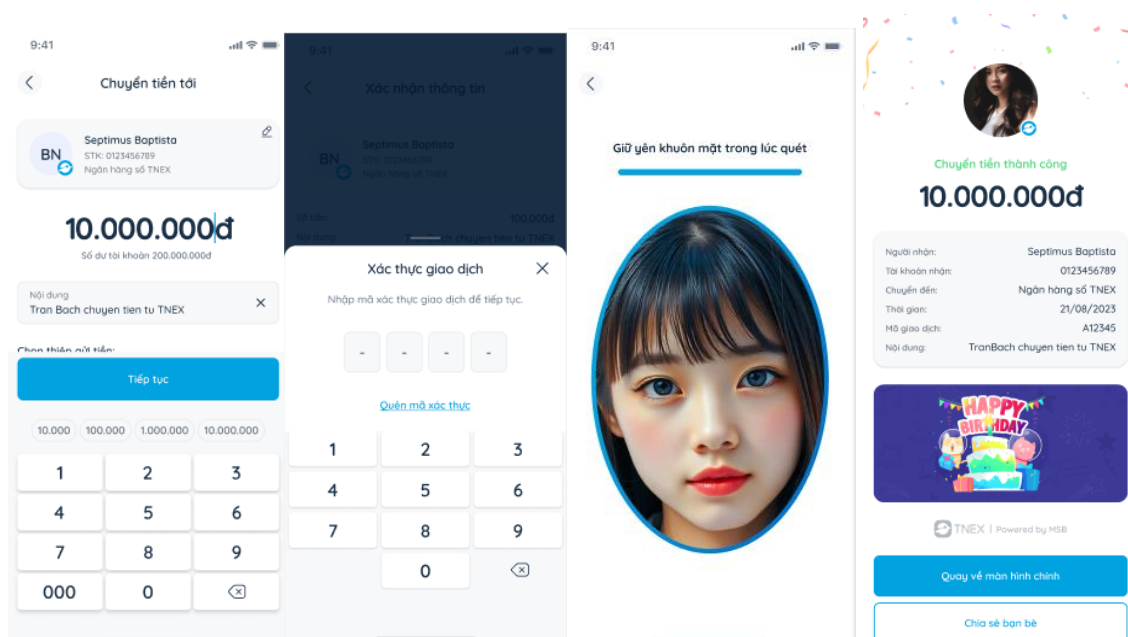
Đơn vị: VND

| Loại        | A               | B                              | C               |                                 | D               |                                 |
|-------------|-----------------|--------------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|---------------------------------|
| G           | $\leq 10$ triệu | $\leq 10$ triệu                | $\leq 10$ triệu | $> 10$ triệu - $\leq 500$ triệu | $\leq 10$ triệu | $> 10$ triệu - $\leq 500$ triệu |
| G+ T (ksth) | $\leq 20$ triệu | $\leq 20$ triệu                | $> 20$ triệu    |                                 | $> 20$ triệu    |                                 |
| G+T         | $\leq 5$ triệu  | $> 5$ triệu - $\leq 100$ triệu | $\leq 1.5$ tỷ   | $\leq 1.5$ 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.  $T_{ksth}$  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.

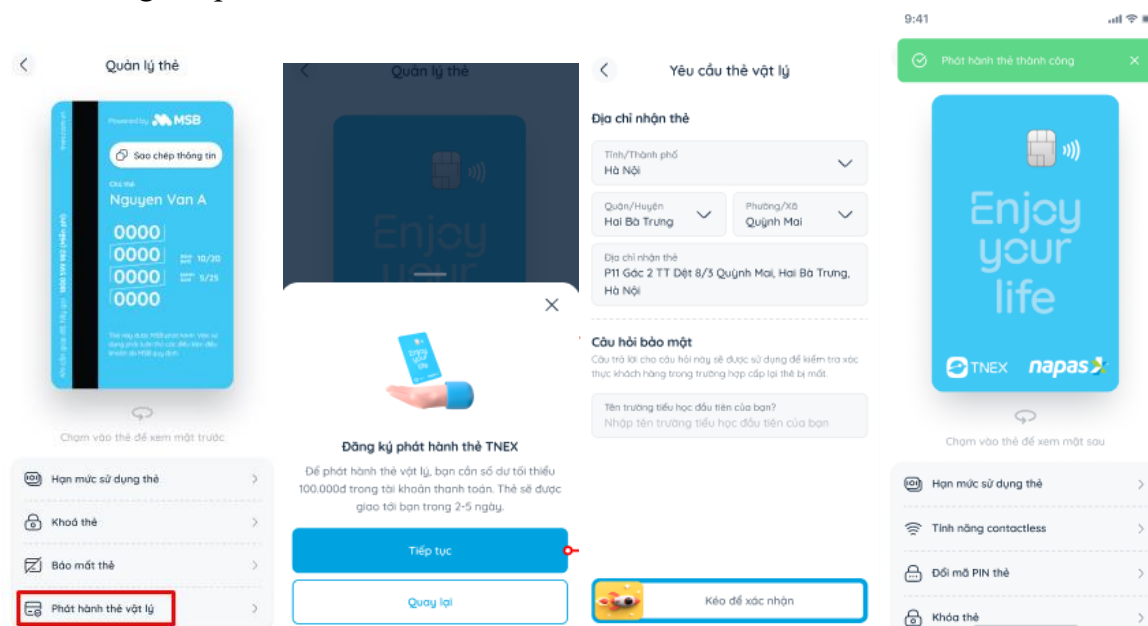


### III. QUẢN LÝ THẺ

#### 1. Phát hành thẻ ghi nợ vật lý

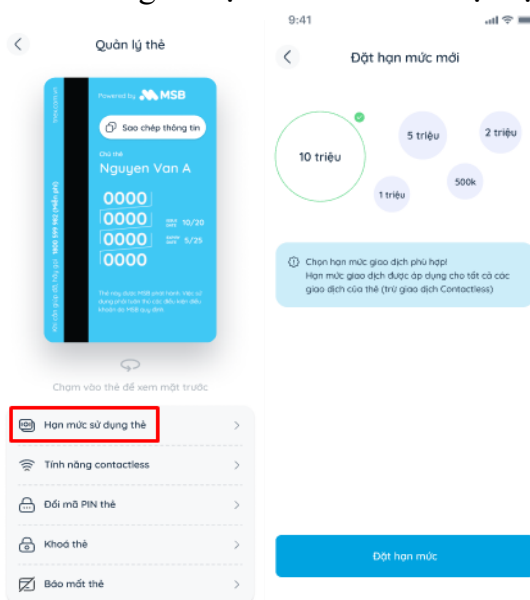
**Lưu ý:** Để phát hành thẻ vật lý (miễn phí), Quý khách cần duy trì số dư tối thiểu 100.000 đồng trong tài khoản thanh toán

- + 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



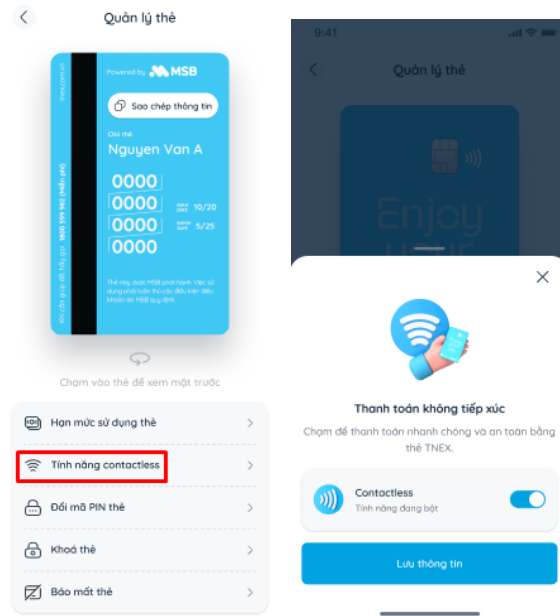
#### 2. Hạn mức sử dụng thẻ

- + 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



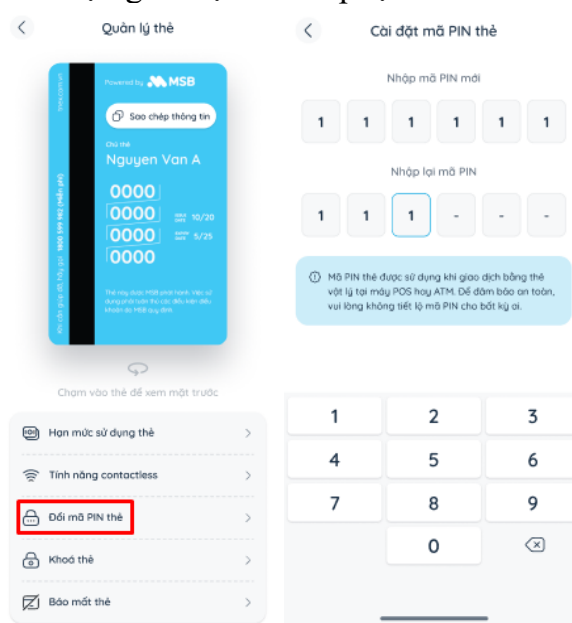
### 3. Tính năng contactless

- + 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



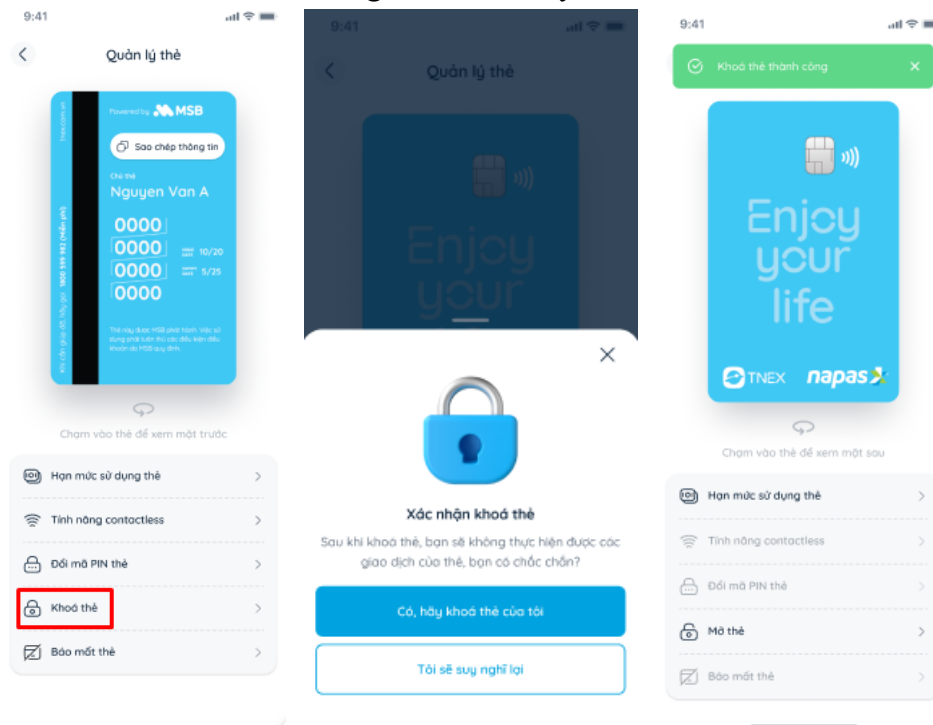
### 4. Đổi mã PIN thẻ

- + 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



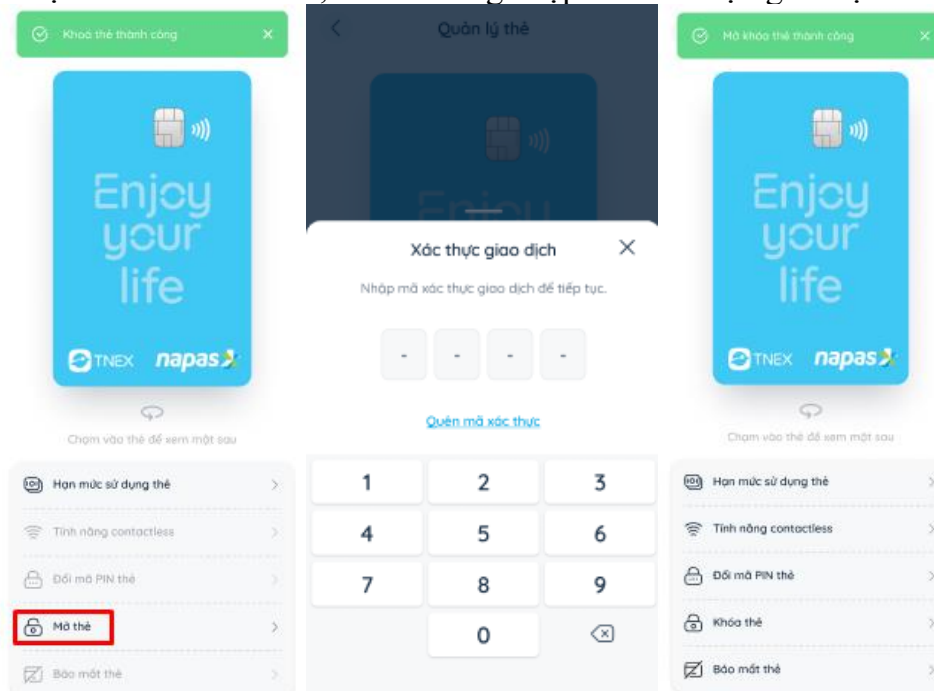
## 5. Khóa thẻ

- + 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

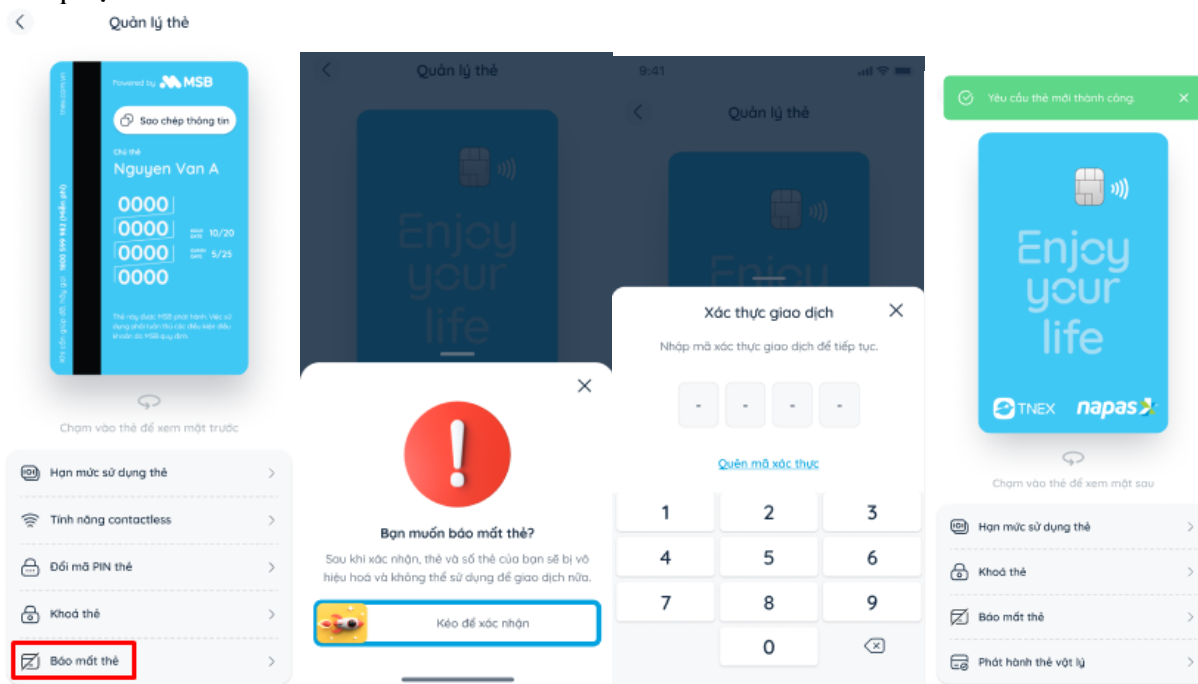
- + Tại màn hình Quản lý thẻ, Khách hàng đã Khóa thẻ muốn mở thẻ chọn Mở thẻ
- + Tại màn hình Mở thẻ, Khách hàng nhập mã xác thực giao dịch để tiếp tục



## 7. Báo mất thẻ

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

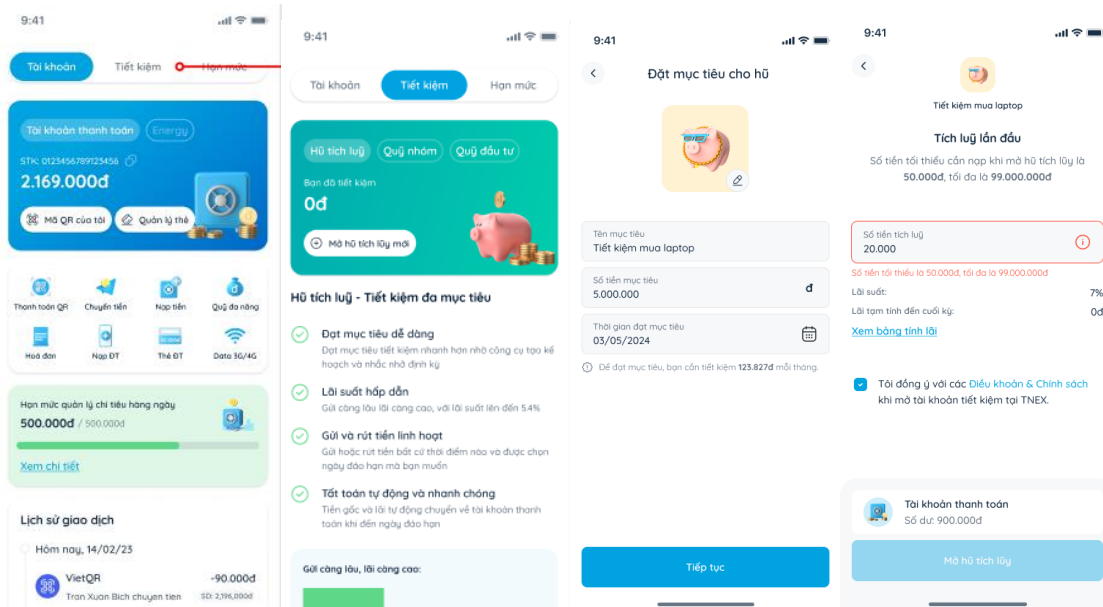
- + Tại màn hình Quản lý thẻ, Khách hàng chọn Báo mất thẻ
- + Tại màn hình Báo mất thẻ, Khách hàng kéo để xác nhận và nhập mã xác thực giao dịch để tiếp tục



## IV. HỮU TÍCH LŨY

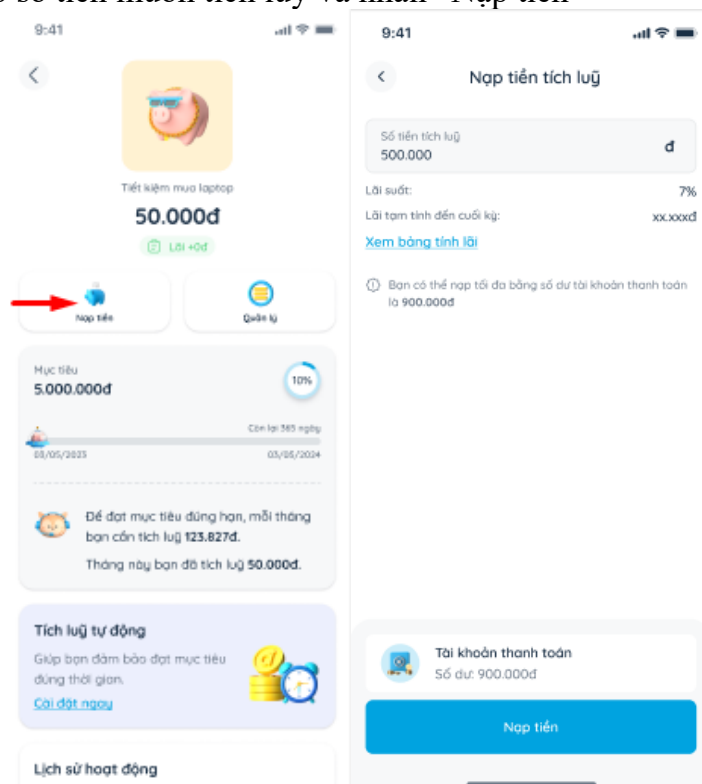
### 1. Tạo mục tiêu tiết kiệm

- + Ở màn hình trang chủ, Khách hàng chọn Tiết kiệm
- + Khách hàng chọn tính năng Hũ 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



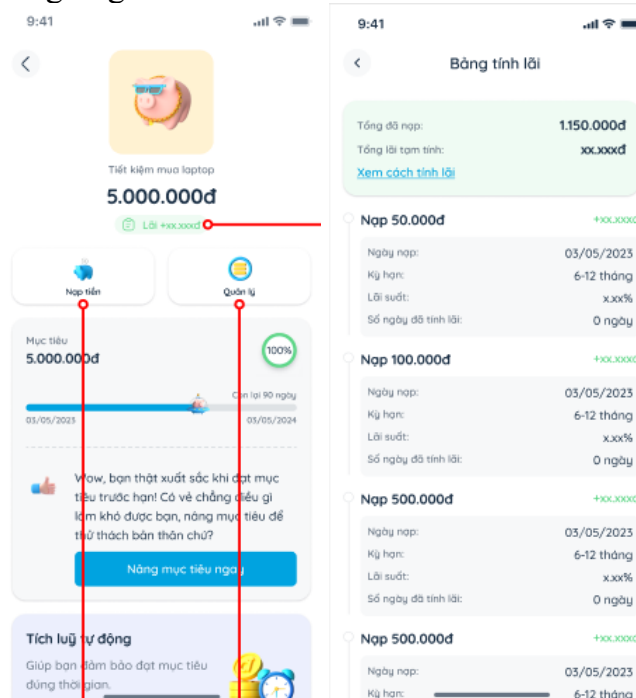
## 2. Nạp tiền

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



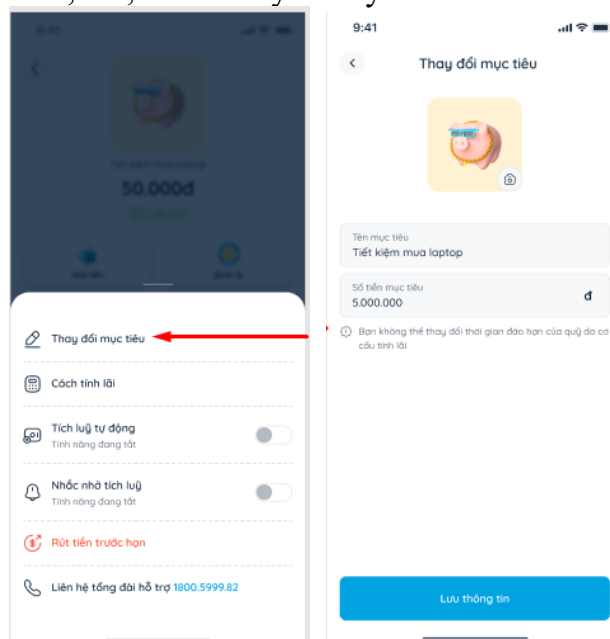
### 3. Xem bảng tính lãi

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



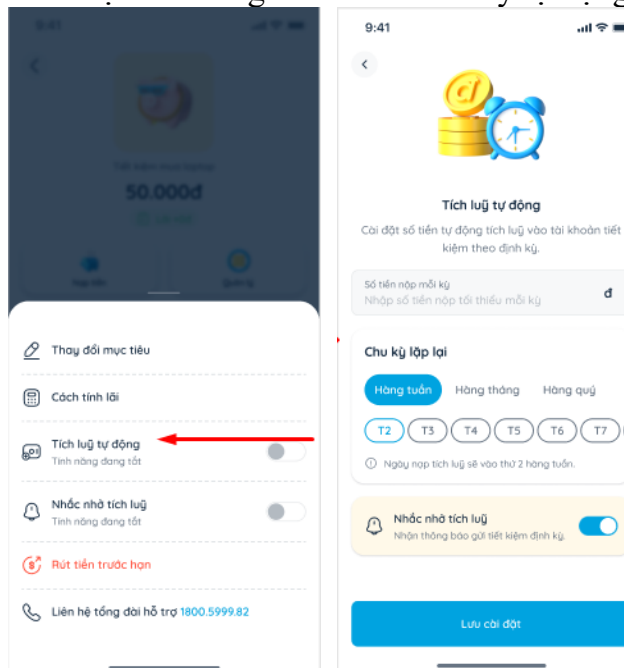
### 4. Thay đổi mục tiêu

- + 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”



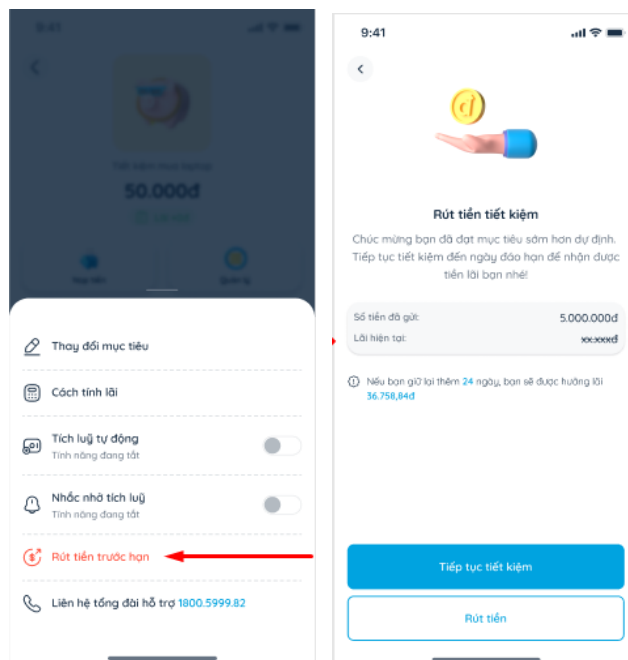
## 5. Tích lũy tự động

- + 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.

