

# 1 Xử lý các lỗi thường gặp trong quá trình sử dụng dịch vụ

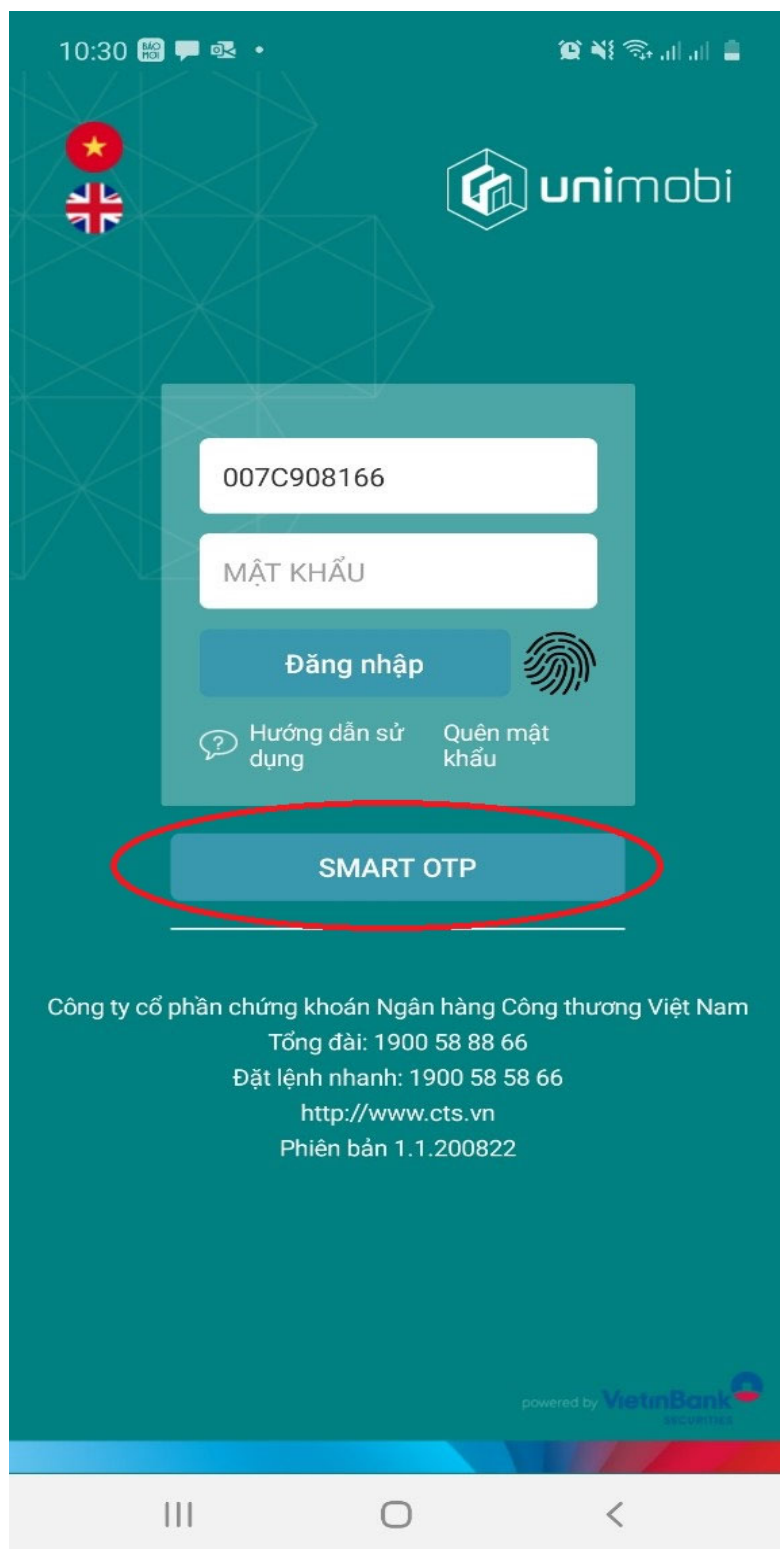
## 1.1 Tài khoản chưa đăng ký smart OTP trên thiết bị này.

The screenshot shows a mobile banking application interface. At the top, the status bar displays the time 10:23, 4G signal strength, and battery level. Below the status bar, a red error message with a close button (X) reads: "Tài khoản chưa đăng ký SmartOTP trên thiết bị này". The main screen is titled "CK ngân hàng" with a close button (X) in the top right corner. The screen is divided into several sections for transaction details:

- Thông tin người nhận:**
  - Số TK nhận: 107003812802
  - Tên TK nhận: Nguyễn Thị Hương
  - Ngân hàng: VIETINBANK
  - Chi nhánh: CN TP Hà Nội
  - Tỉnh thành: Hà Nội
- Thông tin giao dịch:**
  - Số tiền: 203,000,000
  - Phí: 0
  - Nội dung: TK 007C902999.01 - Nguyễn Thị Hương chuyển khoản ngân hàng online cho TK 107003812802 - Nguyễn Thị Hương, tại ngân hàng VIETINBANK - Chi nhánh CN TP Hà Nội - Hà Nội

At the bottom of the screen, there is a large teal button labeled "THỰC HIỆN".

- Do Quý khách chưa kích hoạt Smart OTP trên thiết bị đang sử dụng, hoặc token trên thiết bị của Quý khách đã bị lỗi. Quý khách vào màn hình Smart OTP và kích hoạt lại token.



10:30



## SMART OTP

### Kích hoạt mới

Số tài khoản

Nhập Số tài khoản

Kích hoạt

### Tài khoản đang kích hoạt

007C908166

Lấy OTP

809274



Ghi chú: Thời gian hiệu lực của Mã OTP tối đa: 90s

10:30:55 - UTC + 7

ĐÓNG



## 1.2 USER\_NOT\_FOUND = -10 không tìm thấy token trên thiết bị.

- Nguyên nhân và cách khắc phục giống mục 1.1

## 1.3 CAN\_NOT\_CONNECT\_TO\_SERVER = -7

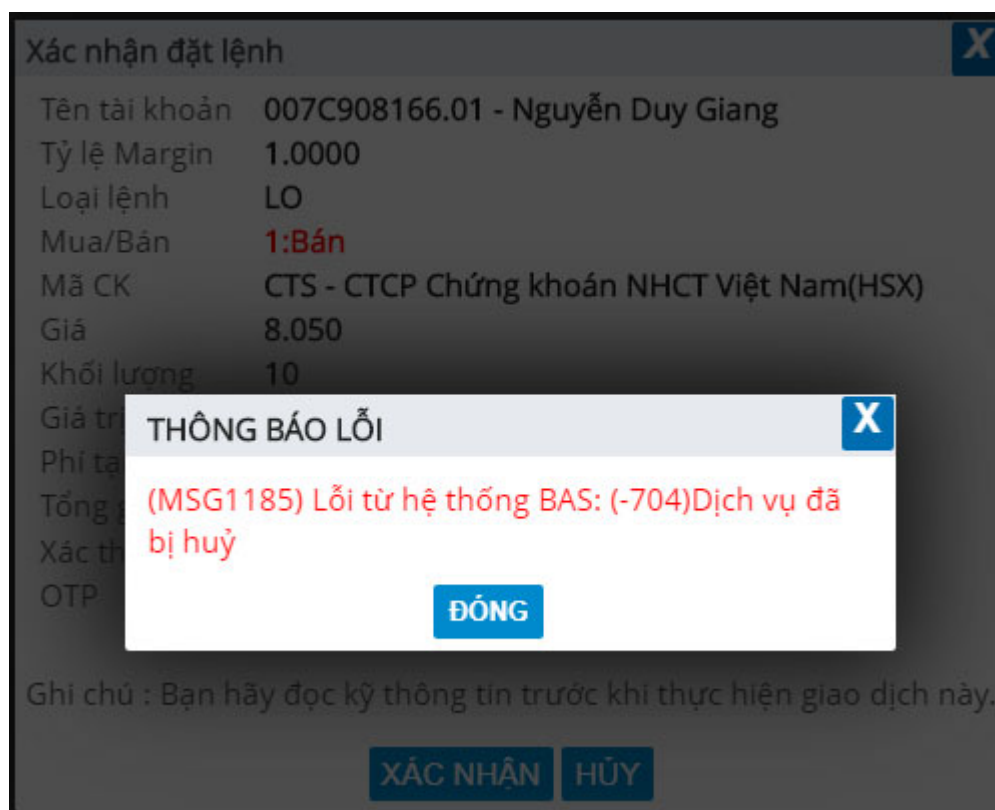
- Quý khách không thể connect tới server của CTS → Kiểm tra mạng internet trên thiết bị của Quý khách. Nếu mạng internet của Quý khách vẫn hoạt động thì xin vui lòng liên hệ với nhân viên hỗ trợ để tiếp tục xử lý.

## 1.4 AUTHENTICATION\_VERIFY\_OTP\_FAIL = -603

- Quý khách nhập sai OTP → Quý khách vui lòng nhập lại thông tin mã OTP.
- Quý khách để mã OTP quá lâu dẫn tới hết hạn → thực hiện lấy lại OTP
- Điện thoại của Quý khách sai giờ so với máy chủ (quá 2 phút) → Đề nghị quý khách hàng để tự động cập nhật giờ theo nhà mạng.

## 1.5 ETOKEN\_SERVICE\_DISABLED = -704

- Do Quý khách đã hủy thực hiện hủy token → Quý khách vui lòng kích hoạt lại token trên điện thoại.



## 1.6 Khi kích hoạt lại smart OTP trên điện thoại mà ứng dụng bị tắt đột ngột.

- Hướng dẫn khách hàng xóa cache ứng dụng theo tài liệu.